

Manual de Processos dos Serviço Integrados nos SPUP

| SPUP Transversal

SPUPT: Área transversal dos Serviços Partilhados

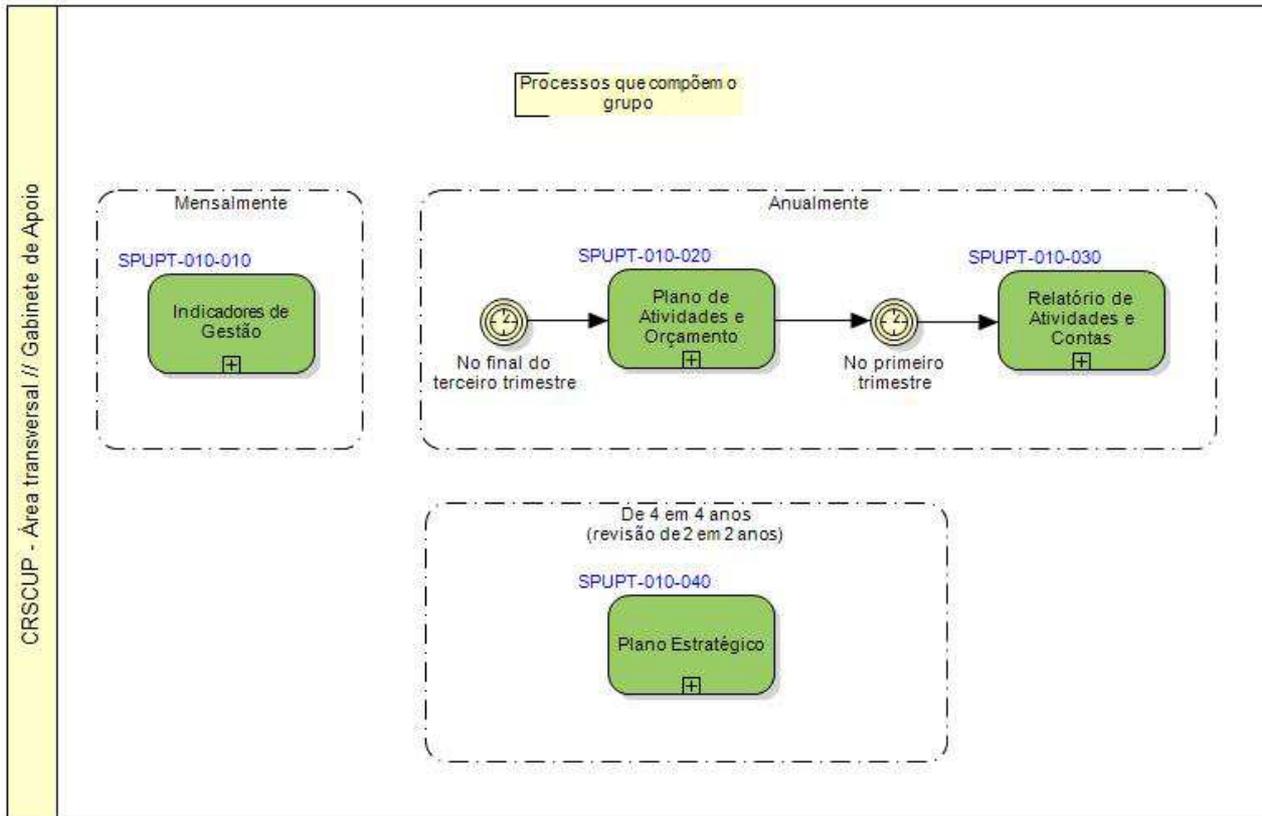
São processos transversais dos Serviços Partilhados os processos relacionados com a gestão de topo, o arquivo institucional, reclamações e a uniformização de procedimentos. Os processos contemplados, abaixo listados, serão seguidamente descritos.

Sempre que aplicável, são indicadas as instruções de trabalho, os templates/ formulários e a legislação de apoio a cada processo. É de notar que estas são orientações em vigor à data de publicação deste manual e que a sua enunciação não prescinde uma avaliação, por parte dos gestores e intervenientes nos processos, no decorrer do seu trabalho diário, da efetiva documentação de suporte e legislação a utilizar/consultar processo a processo.

SPUPT-010: Gestão de Topo.....	3
SPUPT-010-010: Indicadores de Gestão	4
SPUPT-010-020: Plano de Atividades e Orçamento.....	6
SPUPT-010-030: Relatório de Atividades e Contas	8
SPUPT-010-040: Plano Estratégico	10
SPUPT-020: Gestão de Arquivo	12
SPUPT-020-010: Pedido de consulta de documentação de arquivo intermédio	13
SPUPT-020-020: Pedido de transferência de arquivo corrente para intermédio	14
SPUPT-020-030: Pedido de eliminação de documentação de arquivo intermédio	16
SPUPT-020-040: Proposta de transferência de arquivo intermédio para definitivo.....	18
SPUPT-020-050: Proposta de eliminação de documentação de arquivo intermédio	20
SPUPT-030: Reclamações em livro amarelo	22
SPUPT-040: Alteração/criação de processos e procedimentos	25

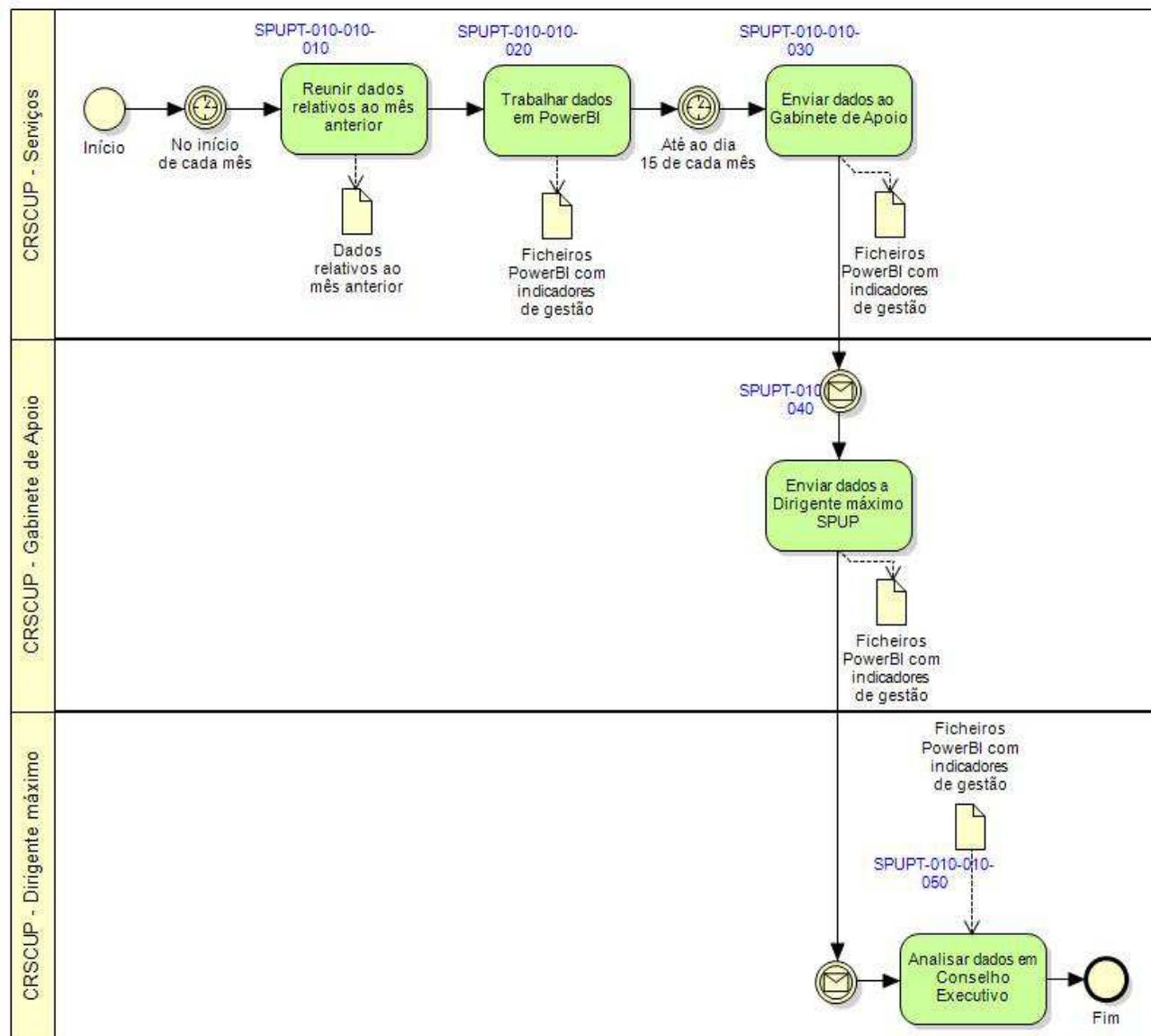
SPUPT-010: Gestão de Topo

Os processos de gestão de topo dos Serviços Partilhados estão a cargo do Gabinete de Apoio ao Diretor e ao Conselho Executivo. As métricas de desempenho dos Serviços e os planos e relatórios das matérias de gestão fazem parte deste grupo de processos.



SPUPT-010-010: Indicadores de Gestão

Os indicadores de gestão são métricas que refletem o desempenho dos Serviços Partilhados, a partir das informações recolhidas de cada serviço. Os padrões a medir estão previamente definidos e os valores são entregues mensalmente por cada serviço.



Descrição das atividades do processo

SPUPT-010-010-010: Reunir dados relativos ao mês anterior

No início de cada mês, cada Serviço dos SPUP reúne os dados relativos ao resultado do trabalho do mês anterior, extraindo dados do SGAP, o sistema interno de gestão de processos, do ERP Primavera ou de outras fontes que contenham os dados necessários.

Documentação obtida: Dados relativos ao mês anterior

SPUPT-010-010-020: Trabalhar dados em PowerBI

Os Serviços trabalham os dados que reuniram, relativos ao mês anterior, no software PowerBI, mediante template previamente definido.

Documentação produzida: Ficheiro PowerBI com indicadores de gestão

SPUPT-010-010-030: Enviar dados ao Gabinete de Apoio

Até ao dia 15 de cada mês, com aprovação da Dirigente máxima do Serviço caso o envio não seja efetuado pela própria, cada Serviço SPUP envia os ficheiros de PowerBI com os dados relativos aos indicadores de gestão do mês anterior ao Gabinete de Apoio.

Documentação enviada: Ficheiro PowerBI com indicadores de gestão

SPUPT-010-010-040: Enviar dados a Dirigente máximo SPUP

Recebendo os dados de cada Serviço, o Gabinete de Apoio remete os mesmos, igualmente por Serviço, ao Dirigente máximo dos SPUP.

Documentação enviada: Ficheiro PowerBI com indicadores de gestão

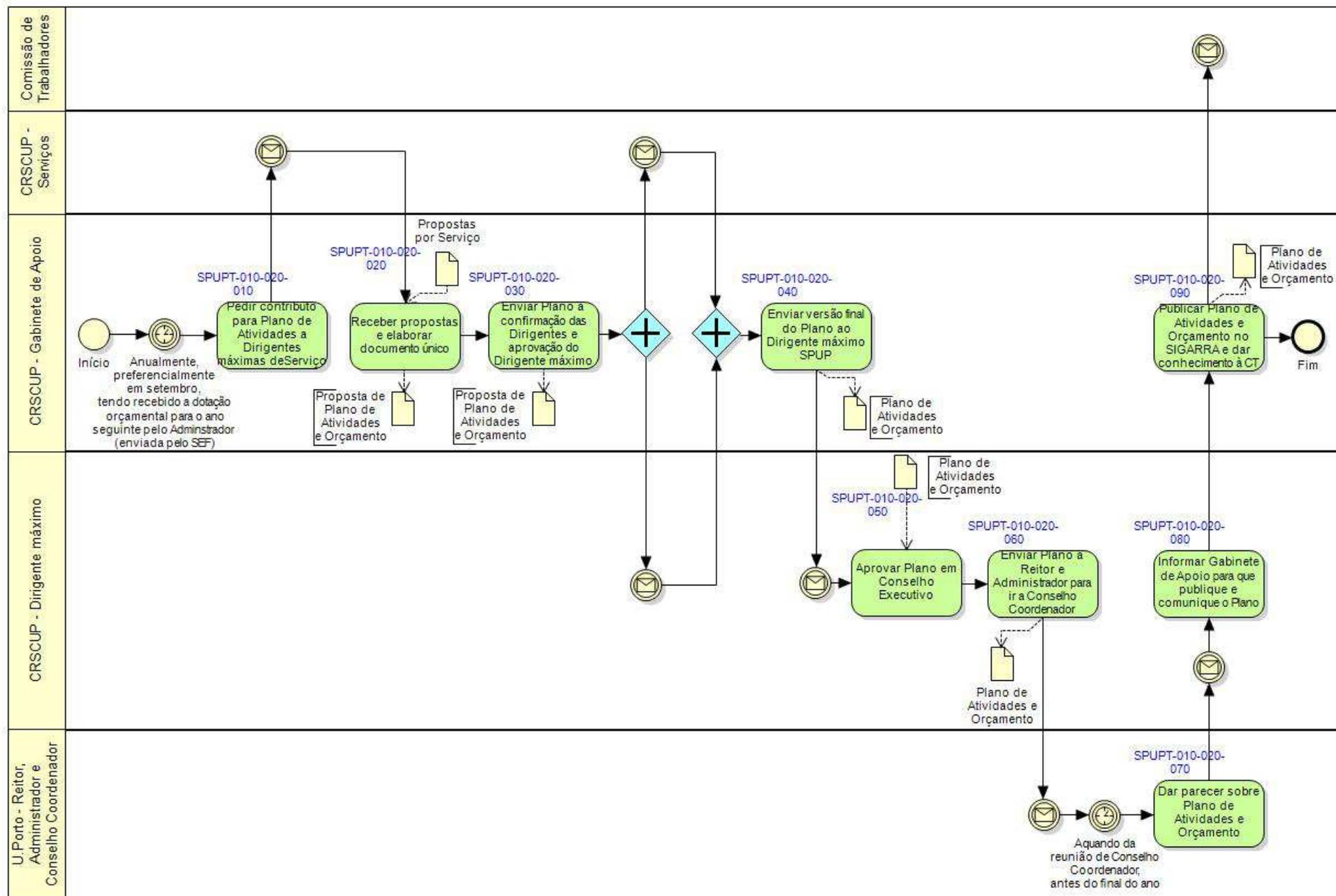
SPUPT-010-010-050: Analisar dados em Conselho Executivo

Os dados dos indicadores de gestão relativos ao mês anterior são analisados pelo Dirigente máximo dos SPUP, com as Dirigentes máximas dos Serviços, em reunião de Conselho Executivo.

Documentação recebida: Ficheiro PowerBI com indicadores de gestão

SPUPT-010-020: Plano de Atividades e Orçamento

O Plano de Atividades e Orçamento é o documento que integra todo o planejamento e definição de objetivos, estratégia e metodologia a seguir para um determinado período de tempo, normalmente anual.



Descrição das atividades do processo

SPUPT-010-020-010: Pedir contributo para Plano de Atividades a Dirigentes máximas de Serviço

Anualmente, preferencialmente em setembro, e depois de ter recebido do Serviço Económico-Financeiro dotação orçamental para o ano seguinte dada pelo Senhor Administrador, o Gabinete de Apoio pede à Dirigente máxima de cada Serviço dos SPUP o seu contributo para a proposta do Plano de Atividades para o ano seguinte.

SPUPT-010-020-020: Receber propostas e elaborar documento único

Recebendo o contributo de todos os Serviços, o Gabinete de Apoio aglomera a informação, juntamente com a dotação orçamental, num documento único, denominado Plano de Atividades e o Orçamento.

Documentação recebida: Propostas por Serviço

Documentação produzida: Proposta de Plano de Atividades e Orçamento

SPUPT-010-020-030: Enviar Plano a confirmação das Dirigentes e a aprovação do Dirigente máximo

Tendo o documento finalizado, o Gabinete de Apoio envia o mesmo para aprovação do Dirigente máximo dos SPUP e confirmação das Dirigentes máximas dos Serviços SPUP. Havendo necessidade de retificações, estas são tratadas entre o Dirigente máximo e as Dirigentes.

Documentação enviada: Proposta de Plano de Atividades e Orçamento

SPUPT-010-020-040: Enviar versão final do Plano ao Dirigente máximo SPUP

Tendo a confirmação de todos os Dirigentes, o Gabinete de Apoio envia a versão final do Plano de Atividades e Orçamento ao Dirigente máximo dos SPUP.

Documentação enviada: Plano de Atividades e Orçamento

SPUPT-010-020-050: Aprovar Plano em Conselho Executivo

O Plano de Atividades e Orçamento para o ano seguinte é aprovado pelo Dirigente máximo dos SPUP, com as Dirigentes máximas dos Serviços, em reunião de Conselho Executivo.

Documentação recebida: Plano de Atividades e Orçamento

SPUPT-010-020-060: Enviar Plano a Reitor e Administrador para ir a Conselho Coordenador

Após aprovação em Conselho Executivo, o Dirigente máximo dos SPUP envia o Plano de Atividades e Orçamento para o ano seguinte ao Reitor e ao Administrador, para que seja incluído em reunião do Conselho Coordenador.

Documentação enviada: Plano de Atividades e Orçamento

SPUPT-010-020-070: Dar parecer sobre Plano de Atividades e Orçamento

Em reunião do Conselho Coordenador, antes do final do ano, é emitido parecer sobre o Plano de Atividades e Orçamento.

SPUPT-010-020-080: Informar Gabinete de Apoio para que publique e comunique o Plano

Após a reunião do Conselho Coordenador, o Dirigente máximo dos SPUP informa o Gabinete de Apoio para que publique no SIGARRA SPUP o Plano de Atividades e Orçamento para o ano seguinte e para que comunique o mesmo.

SPUPT-010-020-090: Publicar Plano de Atividades e Orçamento no SIGARRA e dar conhecimento à CT

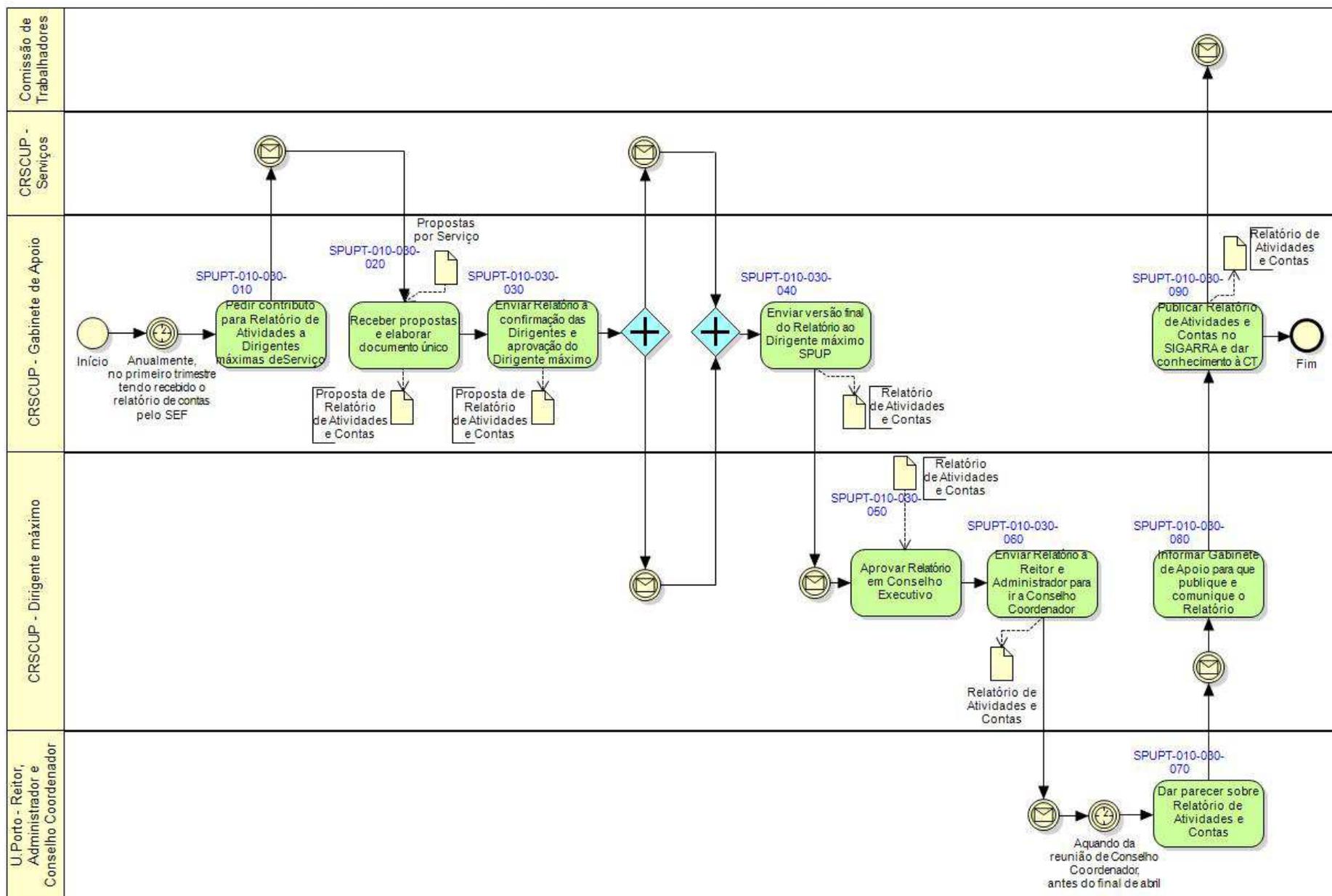
O Gabinete de Apoio publica no SIGARRA SPUP, na área de documentos do Diretor, o Plano de Atividades e Orçamento e envia o mesmo à Comissão de Trabalhadores para que tome conhecimento.

Documentação publicada e enviada: Plano de Atividades e Orçamento

Legislação aplicável: art.º 424 do Código do Trabalho - Conteúdo do direito a informação (direito de informação à comissão de trabalhadores)

SPUPT-010-030: Relatório de Atividades e Contas

O Relatório de Atividades e Contas é o documento que se propõe sintetizar as principais atividades desenvolvidas pelos Serviços Partilhados durante um determinado ano.



Descrição das atividades do processo

SPUPT-010-030-010: Pedir contributo para Relatório de Atividades a Dirigentes máximas de Serviço

Anualmente, no início do ano, e depois de ter recebido do Serviço Económico-Financeiro o Relatório de Contas relativo ao ano anterior, o Gabinete de Apoio pede à Dirigente máxima de cada Serviço dos SPUP o seu contributo para a proposta do Relatório de Atividades relativo ao ano anterior. O relatório é feito tendo por base o Plano de Atividades para o ano a que se refere.

SPUPT-010-030-020: Receber propostas agregar em documento único

Recebendo o contributo de todos os Serviços, o Gabinete de Apoio aglomera a informação, juntamente com o Relatório de Contas enviado pelo Serviço Económico-Financeiro, num documento único, denominado Relatório de Atividades e Contas.

Documentação recebida: Propostas por Serviço

Documentação produzida: Proposta de Relatório de Atividades e Contas

SPUPT-010-030-030: Enviar Relatório a confirmação das Dirigentes e a aprovação do Dirigente máximo

Tendo o documento finalizado, o Gabinete de Apoio envia o mesmo para aprovação do Dirigente máximo dos SPUP e para confirmação das Dirigentes máximas dos Serviços SPUP. Havendo necessidade de retificações, estas são tratadas entre o Dirigente máximo e as Dirigentes.

Documentação enviada: Proposta de Relatório de Atividades e Contas

SPUPT-010-030-040: Enviar versão final do Relatório ao Dirigente máximo SPUP

Tendo a confirmação de todos os Dirigentes, o Gabinete de Apoio envia a versão final do Relatório de Atividades e Contas ao Dirigente máximo dos SPUP.

Documentação enviada: Relatório de Atividades e Contas

SPUPT-010-030-050: Aprovar Relatório de Atividades e Contas em Conselho Executivo

O Relatório de Atividades e Contas relativo ao ano anterior é aprovado pelo Dirigente máximo dos SPUP, com as Dirigentes máximas dos Serviços, em reunião de Conselho Executivo.

Documentação recebida: Relatório de Atividades e Contas

SPUPT-010-030-060: Enviar Relatório a Reitor e Administrador para ir a Conselho Coordenador

Após aprovação em Conselho Executivo, o Dirigente máximo dos SPUP envia o Relatório de Atividades e Contas relativo ao ano anterior ao Reitor e ao Administrador, para que seja incluído em reunião do Conselho Coordenador.

Documentação enviada: Relatório de Atividades e Contas

SPUPT-010-030-070: Dar parecer sobre Relatório de Atividades e Contas

Em reunião do Conselho Coordenador, antes do final do mês de abril, é emitido parecer sobre o Relatório de Atividades e Contas.

SPUPT-010-030-080: Informar Gabinete de Apoio para que publique e comunique o Relatório

Após a reunião do Conselho Coordenador, o Dirigente máximo dos SPUP informa o Gabinete de Apoio para que publique no SIGARRA SPUP o Relatório de Atividades e Contas relativo ao ano anterior e para que comunique o mesmo.

SPUPT-010-030-090: Publicar Relatório de Atividades e Contas no SIGARRA e dar conhecimento à CT

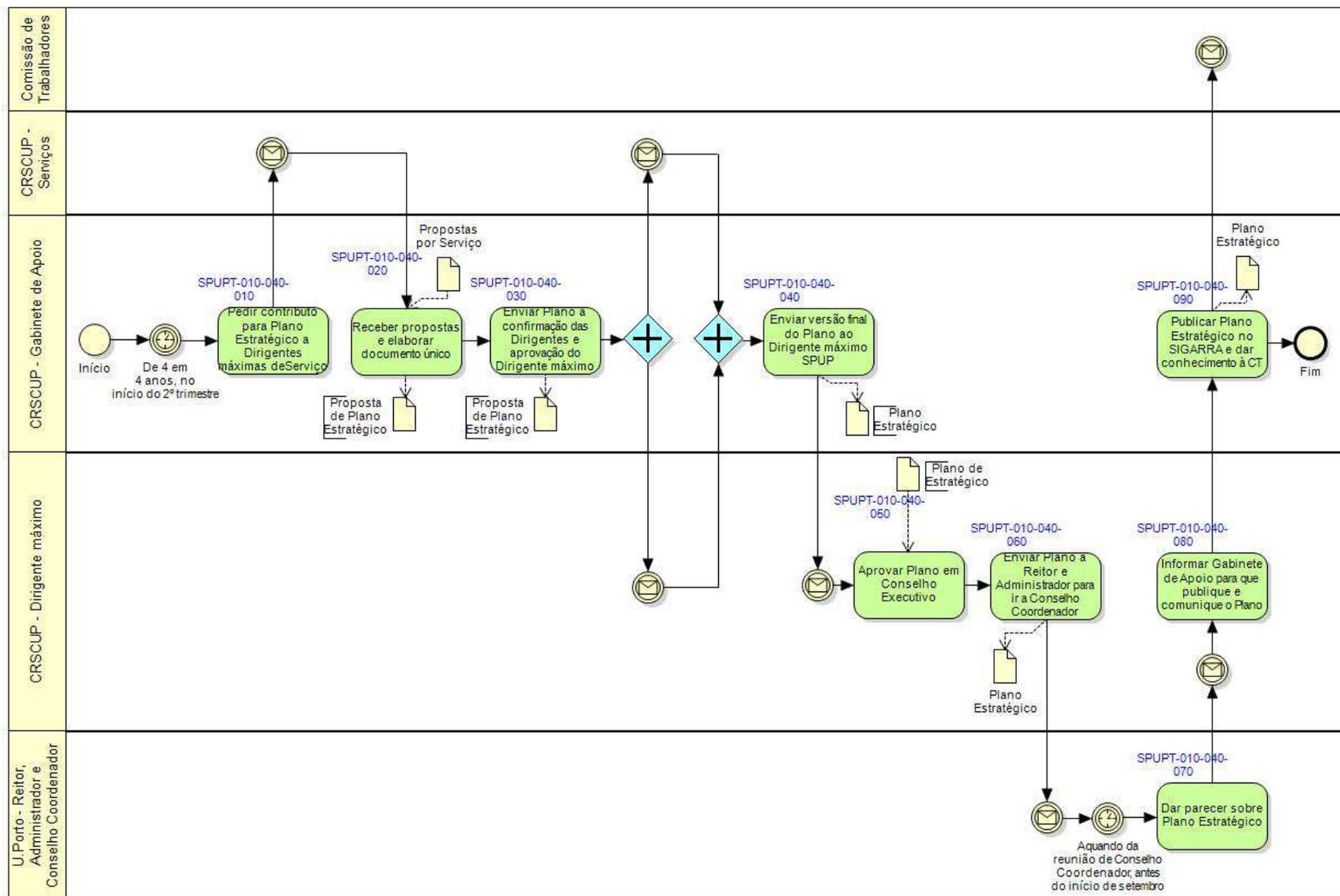
O Gabinete de Apoio publica no SIGARRA SPUP, na área de documentos do Diretor, o Relatório de Atividades e Contas e envia o mesmo à Comissão de Trabalhadores para que tome conhecimento.

Documentação publicada e enviada: Relatório de Atividades e Contas

Legislação aplicável: art.º 424 do Código do Trabalho - Conteúdo do direito a informação (direito de informação à comissão de trabalhadores).

SPUPT-010-040: Plano Estratégico

O Plano Estratégico é o documento que pretende indicar as principais linhas de intervenção a médio prazo conciliando as perspetivas para os Serviços Partilhados com o enquadramento estratégico a médio prazo da Universidade do Porto.



Descrição das atividades do processo

SPUPT-010-040-010: Pedir contributo para Plano Estratégico a Dirigentes máximas de Serviço

De 4 em 4 anos, com revisão de 2 em 2 anos, no início do segundo trimestre, o Gabinete de Apoio pede à Dirigente máxima de cada Serviço dos SPUP o seu contributo para a proposta do Plano Estratégico para o quadriénio seguinte.

SPUPT-010-040-020: Receber propostas e elaborar documento único

Recebendo o contributo de todos os Serviços, o Gabinete de Apoio aglomera a informação num documento único.

Documentação recebida: Proposta de Plano Estratégico

Documentação produzida: Proposta de Plano Estratégico

SPUPT-010-040-030: Enviar Plano a confirmação das Dirigentes e a aprovação do Dirigente máximo

Tendo o documento finalizado, o Gabinete de Apoio envia o mesmo para aprovação do Dirigente máximo dos SPUP e para confirmação das Dirigentes máximas dos Serviços SPUP. Havendo necessidade de retificações, estas são tratadas entre o Dirigente máximo dos SPUP e as Dirigentes.

Documentação enviada: Proposta de Plano Estratégico

SPUPT-010-040-040: Enviar versão final do Plano ao Dirigente máximo SPUP

Tendo a confirmação de todos os Dirigentes, o Gabinete de Apoio envia a versão final do Plano Estratégico ao Dirigente máximo dos SPUP.

Documentação enviada: Plano Estratégico

SPUPT-010-040-050: Aprovar Plano em Conselho Executivo

O Plano Estratégico para o quadriénio seguinte é aprovado pelo Dirigente máximo dos SPUP, com as Dirigentes máximas dos Serviços, em reunião de Conselho Executivo.

Documentação recebida: Plano Estratégico

SPUPT-010-040-060: Enviar Plano a Reitor e Administrador para ir a Conselho Coordenador

Após aprovação em Conselho Executivo, o Dirigente máximo dos SPUP envia o Plano Estratégico ao Reitor e ao Administrador, para que seja incluído em reunião do Conselho Coordenador.

Documentação enviada: Plano Estratégico

SPUPT-010-040-070: Dar parecer sobre Plano Estratégico

Em reunião do Conselho Coordenador, antes do início do mês de setembro, é emitido parecer sobre o Plano Estratégico.

SPUPT-010-040-080: Informar Gabinete de Apoio para que publique e comunique o Plano

Após a reunião do Conselho Coordenador, o Dirigente máximo dos SPUP informa o Gabinete de Apoio para que publique no SIGARRA SPUP o Plano Estratégico para o quadriénio seguinte e para que comunique o mesmo.

SPUPT-010-040-090: Publicar Plano Estratégico no SIGARRA e dar conhecimento à CT

O Gabinete de Apoio publica no SIGARRA SPUP, na área de documentos do Diretor, o Plano Estratégico e envia o mesmo à Comissão de Trabalhadores para que tome conhecimento.

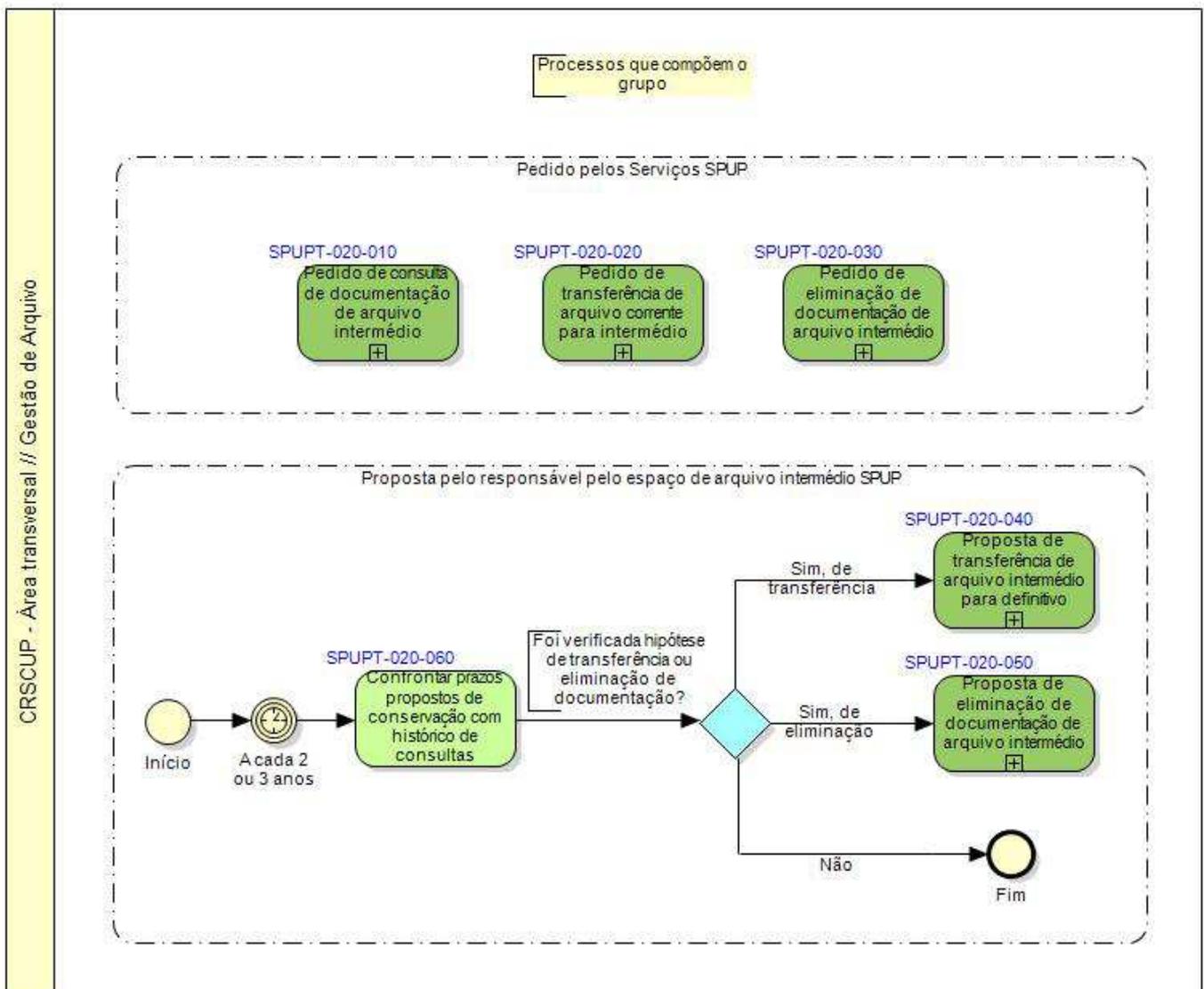
Documentação enviada: Plano Estratégico

Legislação aplicável: art.º 424 do Código do Trabalho - Conteúdo do direito a informação (direito de informação à comissão de trabalhadores).

SPUPT-020: Gestão de Arquivo

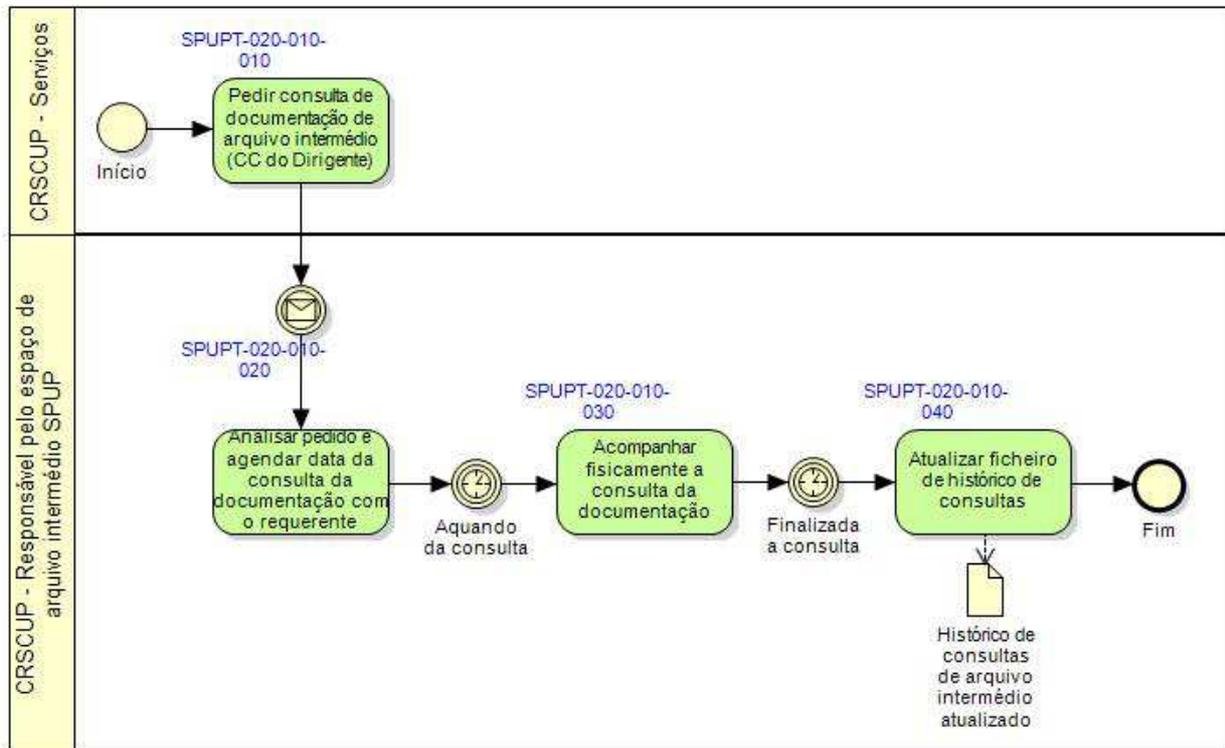
A gestão de arquivo a nível transversal incide no arquivo em fase intermédia: documentação de arquivo que já não é de consulta corrente necessária como material de trabalho, mas que ainda é de consulta periódica. O arquivo em fase corrente, considerado material de trabalho, é responsabilidade de cada Serviço que produz a documentação; transitando para arquivo intermédio, a documentação fica a cargo do responsável pelo espaço de arquivo intermédio até transitar para arquivo definitivo, estado em que passa a ser responsabilidade da Unidade de Gestão da Documentação e Informação da UPdigital da Reitoria.

Os processos deste grupo regem-se pelo documento interno Orientações de Arquivo Físico para os Serviços Partilhados da Universidade do Porto, que pode ser encontrado no SIGARRA SPUP e também anexo a este manual.



SPUPT-020-010: Pedido de consulta de documentação de arquivo intermédio

A documentação de arquivo intermédio, sendo documentação de consulta ainda periódica, encontra-se localizada no edifício onde se situa o seu Serviço(Unidade/Núcleo produtor).



Descrição das atividades do processo

SPUPT-020-010-010: Pedir consulta de documentação de arquivo intermédio (CC do Dirigente)

Havendo a necessidade de consultar documentação de arquivo intermédio, o Serviço produtor da documentação pede previamente a consulta, por email ou via SGAP, ao responsável pelo espaço de arquivo intermédio, com conhecimento da direção do seu Serviço.

SPUPT-020-010-020: Analisar pedido e agendar data da consulta da documentação com o requerente

O responsável pelo espaço de arquivo intermédio analisa o pedido, verificando que a documentação pedida foi produzida pelo Serviço requerente e verificando que a documentação se encontra de facto no arquivo intermédio, e agenda com o requerente a data da consulta.

SPUPT-020-010-030: Acompanhar fisicamente a consulta da documentação

Aquando da consulta, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio acompanha fisicamente a consulta.

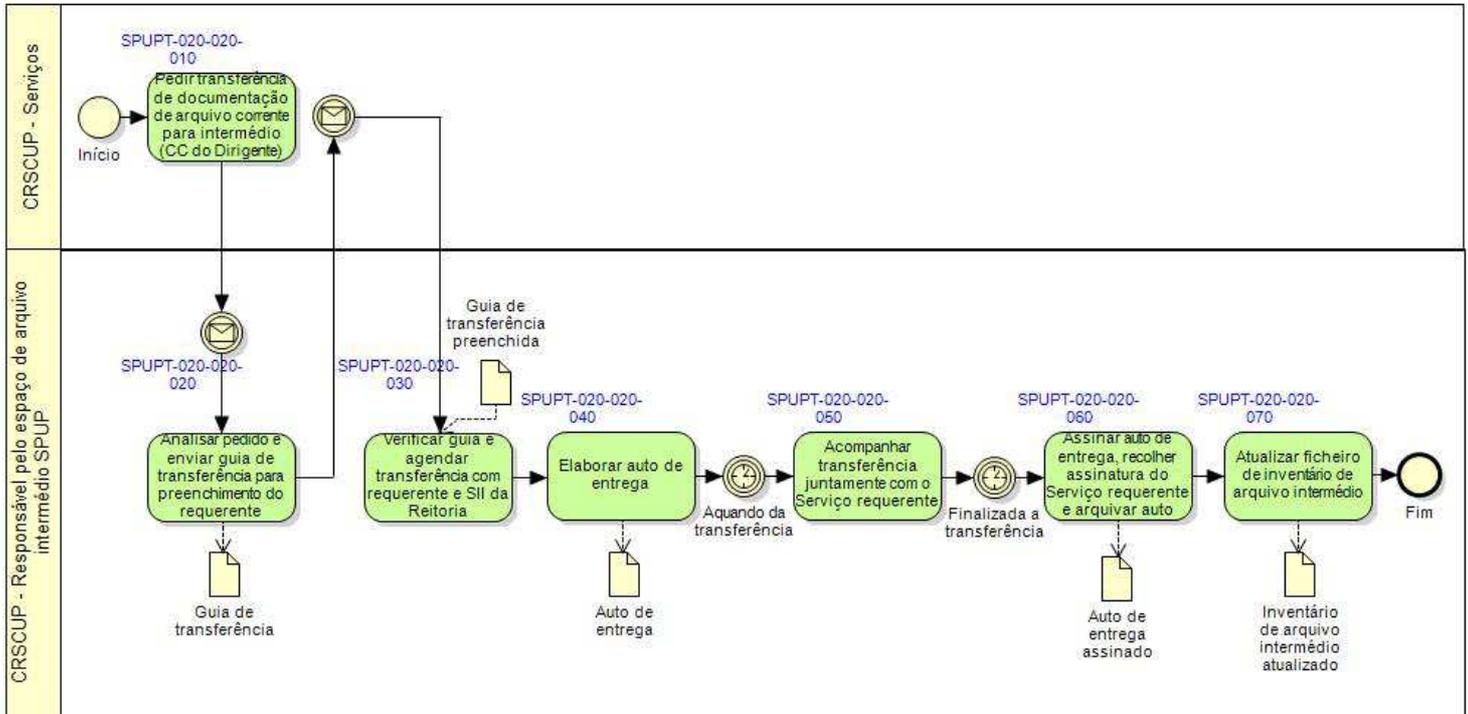
SPUPT-020-010-040: Atualizar ficheiro de histórico de consultas

Terminada a consulta, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio atualiza o ficheiro de histórico de consultas e conclui o processo.

Documentação atualizada: Histórico de consultas de arquivo intermédio

SPUPT-020-020: Pedido de transferência de arquivo corrente para intermédio

Verificando que tem, nos seus espaços de trabalho, documentação de arquivo que já não é considerada como material de trabalho (de consulta recorrente), o Serviço produtor da documentação pode pedir a transferência da mesma para o espaço de arquivo intermédio.



Descrição das atividades do processo

SPUPT-020-020-010: Pedir transferência de documentação de arquivo corrente para intermédio (CC do Dirigente)

Querendo transitar documentação de arquivo corrente para arquivo intermédio, o Serviço produtor da documentação solicita a transferência, por email ou por SGAP, ao responsável pelo espaço de arquivo intermédio, com conhecimento da direção do seu Serviço. O Serviço deve ter em consideração que não devem transitar para arquivo intermédio cópias de documentação nem impressões de documentação originalmente digital que tenham arquivo em formato digital/sistema informático.

SPUPT-020-020-020: Analisar pedido e enviar guia de transferência para preenchimento do requerente

O responsável pelo espaço de arquivo intermédio analisa o pedido e envia a guia de transferência ao requerente para que a preencha.

Documentação enviada: Guia de transferência

Template: Guia de transferência, disponível como anexo nas Orientações de Arquivo Físico para os SPUP

SPUPT-020-020-030: Verificar guia e agendar transferência com requerente e SII da Reitoria

O responsável pelo espaço de arquivo intermédio verifica a guia preenchida e agenda a transferência com o requerente e com o Serviço de Instalações e Infraestruturas da Reitoria, que apoia no transporte da documentação, através do email manutencaoeh@reit.up.pt.

Documentação recebida: Guia de transferência preenchida

SPUPT-020-020-040: Elaborar auto de entrega

Estando agendada a transferência, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio preenche o auto de entrega, que será assinado por si e pelo requerente após a transferência.

Documentação elaborada: Auto de entrega

Template: Auto de entrega, disponível como anexo nas Orientações de Arquivo Físico para os SPUP

SPUPT-020-020-050: Acompanhar transferência com o Serviço requerente

Aquando da transferência, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio faz o acompanhamento, juntamente com o requerente.

SPUPT-020-020-060: Assinar auto de entrega, recolher assinatura do Serviço requerente e arquivar auto

Finalizada a transferência, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio e o requerente assinam o auto de transferência, que é arquivado no processo SGAP.

Documentação arquivada: Auto de entrega assinado

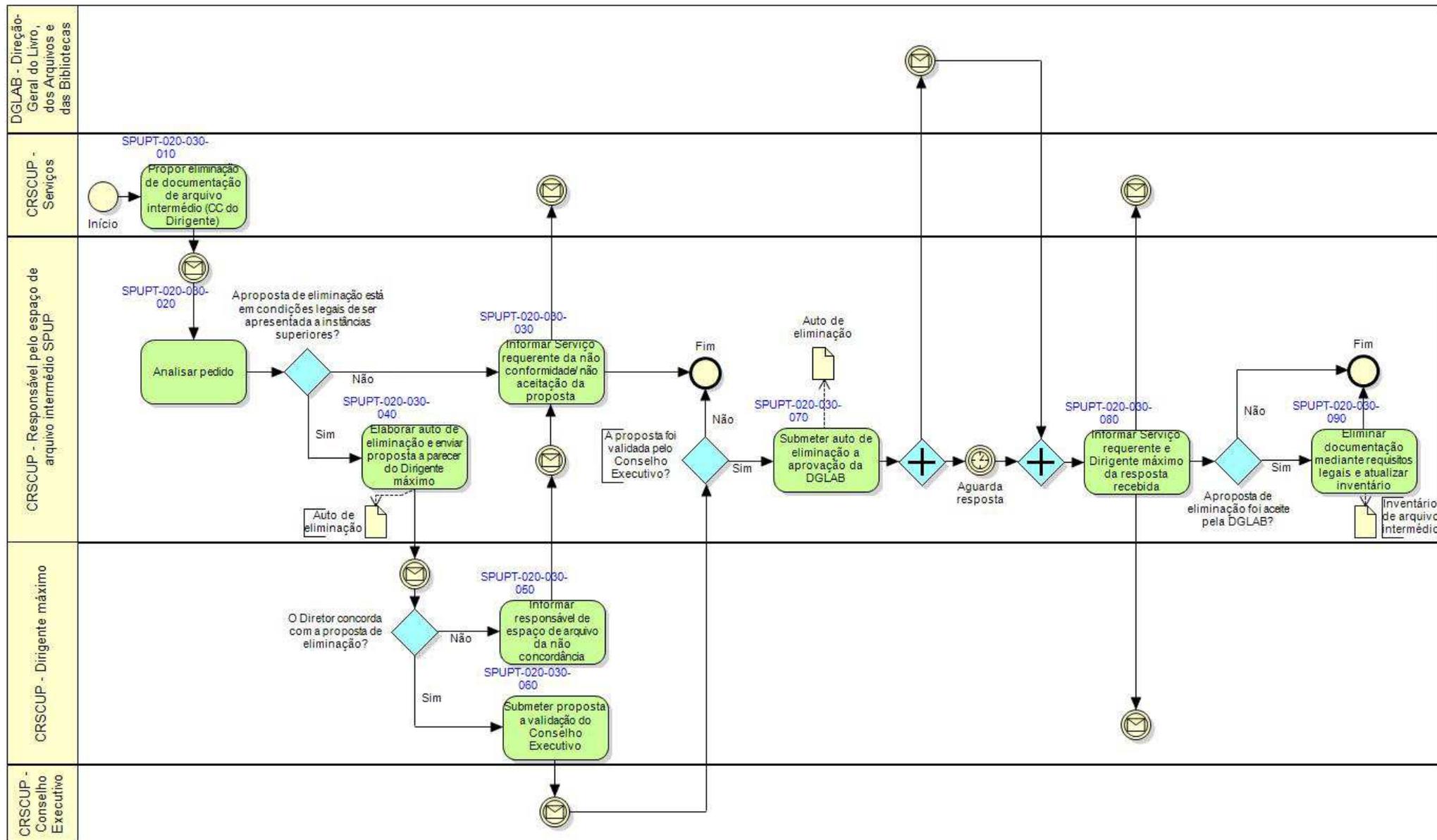
SPUPT-020-020-070: Atualizar ficheiro de inventário de arquivo intermédio

O responsável pelo espaço de arquivo intermédio atualiza o inventário do arquivo intermédio e conclui o processo.

Documentação atualizada: Inventário de arquivo intermédio

SPUPT-020-030: Pedido de eliminação de documentação de arquivo intermédio

No caso de um Serviço produtor de documentação considerar que documentação de arquivo intermédio poderia ser eliminada, pode pedir a eliminação ao responsável pelo espaço de arquivo intermédio, que verificará a existência das condições legais para a eliminação.



Descrição das atividades do processo

SPUPT-020-030-010: Propor eliminação de documentação de arquivo intermédio (CC do Dirigente)

Querendo eliminar documentação de arquivo intermédio, o Serviço produtor da documentação solicita a eliminação, por email ou por SGAP, ao responsável pelo espaço de arquivo intermédio, com conhecimento da direção do seu Serviço. É necessário ter em consideração que a eliminação legal de documentos de arquivo carece vinculativamente de uma avaliação sujeita a autorização da Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB).

SPUPT-020-030-020: Analisar pedido

O responsável pelo espaço de arquivo intermédio analisa o pedido, verificando os prazos propostos de conservação da documentação, confrontando estes com o histórico de consultas e verificando as condições legais da eliminação ser proposta à DGALB.

Documentação de suporte: Relatório de Avaliação de Documentação Acumulada pelas Instituições do Ensino Superior (RADA-IES, 2016)

Legislação aplicável: Artigo 2.º da Portaria n.º 372/2007

SPUPT-020-030-030: Informar Serviço requerente da não conformidade/ não aceitação da proposta

No caso do pedido de eliminação não ser aprovado, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio informa o Serviço requerente e conclui o processo.

SPUPT-020-030-040: Elaborar auto de eliminação e enviar proposta a parecer do Dirigente máximo SPUP

Estando o pedido em conformidade, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio elabora o auto de eliminação, detalhando a documentação proposta a eliminação, e envia a parecer do Dirigente máximo SPUP.

Documentação elaborada: Auto de eliminação

SPUPT-020-030-050: Informar responsável de espaço de arquivo da não concordância

No caso de não concordar com a proposta de eliminação, o Dirigente máximo SPUP informa o responsável pelo espaço de arquivo intermédio, que comunicará a não aceitação ao Serviço requerente.

SPUPT-020-030-060: Submeter proposta a validação do Conselho Executivo

Concordando com a proposta de eliminação, o Dirigente máximo dos SPUP submete a proposta a validação em reunião do Conselho Executivo.

SPUPT-020-030-070: Submeter auto de eliminação a aprovação da DGLAB

Sendo a proposta aprovada em Conselho Executivo, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio submete a mesma a aprovação da DGLAB.

Documentação enviada: Auto de eliminação

SPUPT-020-030-080: Informar Serviço requerente e Dirigente máximo da resposta recebida

Recebendo resposta da DGLAB, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio informa o Dirigente máximo SPUP e o Serviço requerente. Caso a proposta não tenha sido aceite, conclui o processo.

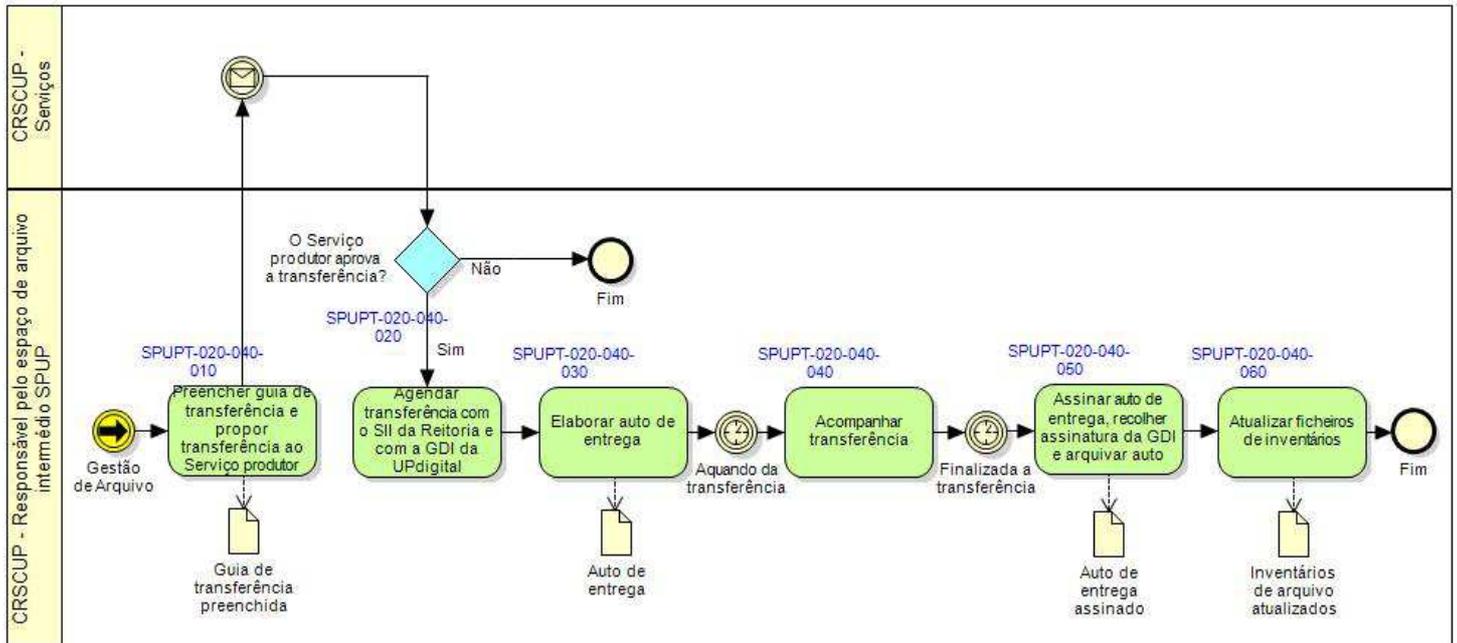
SPUPT-020-030-090: Eliminar documentação mediante requisitos legais e atualizar inventário

No caso da proposta ter sido aceite, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio elimina a documentação mediante os requisitos legais à data (tipicamente, por trituração), atualiza o inventário de arquivo intermédio e conclui o processo.

Documentação atualizada: Inventário de arquivo intermédio

SPUPT-020-040: Proposta de transferência de arquivo intermédio para definitivo

A cada 2 ou 3 anos, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio confronta os prazos propostos de conservação com o histórico de consultas de documentação de arquivo intermédio. Caso verifique a possibilidade de se transferir arquivo intermédio para definitivo, propõe a transferência ao Serviço produtor da documentação.



Descrição das atividades do processo

SPUPT-020-040-010: Preencher guia de transferência e propor transferência ao Serviço produtor

Para propor a transferência de documentação de arquivo intermédio para arquivo definitivo, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio preenche a guia de transferência, detalhando a documentação que propõe transferir, e envia a aprovação do Serviço produtor da documentação.

Documentação enviada: Guia de transferência preenchida

Template: Guia de transferência, disponível como anexo nas Orientações de Arquivo Físico para os SPUP

SPUPT-020-040-020: Agendar transferência com o SII da Reitoria e com a GDI da UPdigital

Sendo a transferência aprovada, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio agenda a mesma com a Unidade de Gestão de Documentação e Informação (GDI) da UPdigital da U.Porto, que ficará com a responsabilidade da guarda da documentação, e com o Serviço de Instalações e Infraestruturas da Reitoria, que apoia no transporte da documentação, através do email manutencaoeh@reit.up.pt.

SPUPT-020-040-030: Elaborar auto de entrega

Estando agendada a transferência, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio preenche o auto de entrega, que será assinado por si e pela GDI após a transferência.

Documentação elaborada: Auto de entrega

Template: Auto de entrega, disponível como anexo nas Orientações de Arquivo Físico para os SPUP

SPUPT-020-040-040: Acompanhar transferência

Aquando da transferência, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio faz o acompanhamento, juntamente com a GDI.

SPUPT-020-040-050: Assinar auto de entrega, recolher assinatura da GDI e arquivar auto

Finalizada a transferência, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio e a GDI assinam o auto de entrega, que é arquivado no processo SGAP.

Documentação arquivada: Auto de entrega assinado

SPUPT-020-040-060: Atualizar ficheiros de inventários

O responsável pelo espaço de arquivo intermédio atualiza os inventários do arquivo intermédio e de arquivo definitivo e conclui o processo.

Documentação atualizada: Inventários de arquivo

Descrição das atividades do processo

SPUPT-020-050-010: Elaborar auto de eliminação e enviar proposta a autorização do Serviço produtor

Para propor a eliminação de documentação, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio elabora o auto de eliminação, detalhando a documentação proposta a ser eliminada, e envia a autorização do Serviço produtor da mesma.

Documentação elaborada: Auto de eliminação

Documentação de suporte: Relatório de Avaliação de Documentação Acumulada pelas Instituições do Ensino Superior (RADA-IES, 2016)

Legislação aplicável: Artigo 2.º da Portaria n.º 372/2007

SPUPT-020-050-020: Enviar proposta de eliminação a parecer do Dirigente máximo SPUP

Tendo a proposta de eliminação da documentação sido aceite pelo seu Serviço produtor, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio envia o auto de eliminação a parecer do Dirigente máximo SPUP.

Documentação enviada: Auto de eliminação

SPUPT-020-050-030: Informar responsável de espaço de arquivo da não concordância

No caso de não concordar com a proposta de eliminação, o Dirigente máximo SPUP informa o responsável pelo espaço de arquivo intermédio.

SPUPT-020-050-040: Informar Serviço requerente da não aceitação da proposta

O responsável pelo espaço de arquivo intermédio informa o Serviço requerente da não aceitação da proposta e conclui o processo.

SPUPT-020-050-050: Submeter proposta a validação do Conselho Executivo

Concordando com a proposta de eliminação, o Dirigente máximo dos SPUP submete a proposta a validação em reunião do Conselho Executivo.

SPUPT-020-050-060: Submeter auto de eliminação a aprovação da DGLAB

Sendo a proposta aprovada em Conselho Executivo, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio submete a mesma a aprovação da DGLAB.

Documentação enviada: Auto de eliminação

SPUPT-020-050-070: Informar Serviço requerente e Dirigente máximo da resposta recebida

Recebendo resposta da DGLAB, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio informa o Dirigente máximo SPUP e o Serviço requerente. Caso a proposta não tenha sido aceite, conclui o processo.

SPUPT-020-050-080: Eliminar documentação mediante requisitos legais e atualizar inventário

No caso da proposta ter sido aceite, o responsável pelo espaço de arquivo intermédio elimina a documentação mediante os requisitos legais à data (tipicamente, por trituração), atualiza o inventário de arquivo intermédio e conclui o processo.

Documentação atualizada: Inventário de arquivo intermédio

SPUPT-030: Reclamações em livro amarelo

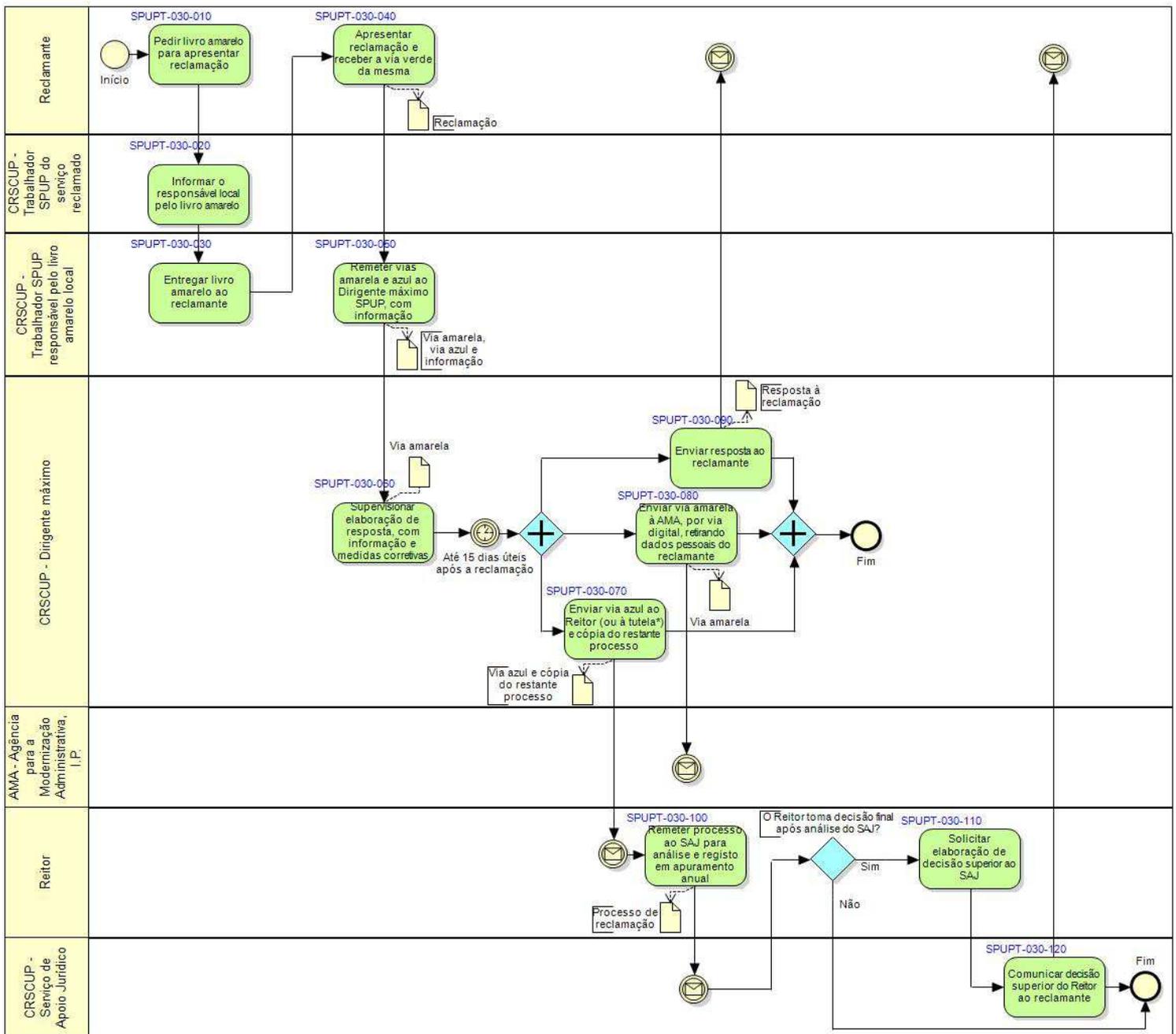
As instituições de ensino superior públicas são, nos termos do disposto no artigo 11º da Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, dotadas de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar, mas encontram-se abrangidas pelo âmbito de aplicação do Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de Abril.

O Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, no seu artigo 38º, estabelece o procedimento aplicável ao tratamento das reclamações apresentadas nos Serviços e Organismos da Administração Pública.

O Despacho n.º 11809/09, de sua Excelência o Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, publicado no Diário da República, n.º 94, 2ª série, de 15 de maio, veio orientar as instituições de ensino superior quanto ao tratamento das reclamações.

Assim, deverá existir um livro de reclamações em todos os locais onde seja efetuado atendimento público, pelo que compete aos Serviços e organismos da administração pública divulgar aos utentes, de forma visível, a sua existência. (artigo 38º n.º 1 do decreto-lei nº 135/99, de 22 de abril, com a redação que foi dada pelo decreto-lei nº 73/2014, de 13 de maio).

A autenticação do livro de reclamações compete ao dirigente máximo do serviço ou organismo, em exercício de funções à data da abertura do livro, competência que pode ser delegada, nos casos de serviços desconcentrados, nos respetivos responsáveis. No caso dos Serviços Partilhados, a abertura do livro ficará a cargo do seu Dirigente máximo.



Descrição das atividades do processo

SPUPT-030-010: Pedir livro amarelo para apresentar reclamação

Em cada Entidade Constitutiva em que funcione um Serviço SPUP com atendimento público, é necessária a existência de um livro de reclamações, conhecido por livro amarelo. Havendo a intenção de apresentar uma reclamação de um Serviço SPUP, o utente reclamante solicita o livro amarelo ao trabalhador que o atende.

SPUPT-030-020: Informar o responsável local pelo livro amarelo

O trabalhador a quem é solicitado o livro amarelo informa o responsável local pelo livro. O responsável é um trabalhador de um Serviço SPUP a funcionar naquela Entidade Constitutiva e pode, ou não, ser do mesmo Serviço do trabalhador que recebe a reclamação. O responsável local é do conhecimento de todos os trabalhadores SPUP da Entidade Constitutiva, sendo a comunicação feita aquando da sua designação pelo Dirigente máximo dos Serviços Partilhados.

SPUPT-030-030: Entregar livro amarelo ao reclamante

O responsável local entrega o livro amarelo ao reclamante. Caso na Entidade Constitutiva não exista um livro dos Serviços Partilhados, é entregue o livro pertencente à própria Entidade Constitutiva.

SPUPT-030-040: Apresentar reclamação e receber a via verde da mesma

O reclamante apresenta a reclamação, de onde resultam uma via verde, uma via azul e uma via amarela. Terminada a reclamação, o reclamante fica com a via verde, que lhe é entregue pelo responsável local pelo livro amarelo.

Documentação criada: Reclamação

SPUPT-030-050: Remeter vias amarela e azul ao Dirigente máximo SPUP, com informação

O responsável local pelo livro remete as vias amarela e azul da reclamação ao Dirigente máximo dos Serviços Partilhados, devidamente informadas e validadas pela direção do Serviço reclamado, com vista a habilitar a resposta ao reclamante, o envio à AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P e o envio ao Reitor.

Documentação enviada: Via amarela da reclamação
Via azul da reclamação
Informação

SPUPT-030-060: Supervisionar elaboração de resposta, com informação e medidas corretivas

Recebendo as vias amarela e azul da reclamação e a informação, o Dirigente máximo dos Serviços Partilhados supervisiona a elaboração da resposta, feita por quem este delegar, sendo que compete ao serviço reclamado:

- Dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias;
- Tomar as medidas corretivas necessárias, se for caso disso;
- Registar a reclamação apresentada e a resposta na plataforma aplicável (ou por email, enquanto a plataforma não for disponibilizada), removendo-se os dados pessoais dos reclamantes.

Documentação recebida: Via amarela da reclamação
Via azul da reclamação
Informação

SPUPT-030-070: Enviar via azul ao Reitor (ou à tutela*) e cópia do restante processo

Até 15 dias úteis após a reclamação, a via azul, acompanhada de informação sobre a mesma, donde constem as medidas corretivas adotadas, é enviada para o Reitor (artigo 38 nº 3 do decreto-lei nº 135/99, de 22 de abril com a redação dada pelo decreto lei nº 73/2014, de 13 de maio em conjugação com o despacho nº 11809/09, de sua Excelência o Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino superior, publicado no diário da República, nº 94, 2ª série de 15 de maio), assim como cópia do restante processo, nomeadamente da documentação para envio à AMA.

Nota: no caso de reclamações que versem atos imputados à Reitoria, Presidência ou Direção das respetivas instituições de ensino superior públicas, a via azul é enviada ao gabinete do membro do governo competente, ou seja, o membro do Governo que Tutela a Administração Pública, igualmente acompanhada de informação sobre a reclamação, donde constem as medidas corretivas adotadas.

Documentação enviada: Via azul da reclamação
Cópia do restante processo

SPUPT-030-080: Enviar via amarela à AMA, por via digital, retirando dados pessoais do reclamante

Também até 15 dias úteis após a reclamação, a via amarela é enviada para a AMA, I.P., através do email reclamacao-viamarela@ama.pt, acompanhada da informação sobre a reclamação donde constem as medidas corretivas adotadas, sendo removidos os dados pessoais do reclamante.

Nota: a AMA, I.P. disponibilizará uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública, sendo que podem ser disponibilizadas outras plataformas específicas para o efeito, quando fundada razão de interesse público o justifique (art. 35º-A nº 3 do dl 74/2017, de 21 de junho).

Documentação enviada: Via amarela da reclamação

SPUPT-030-090: Enviar resposta ao reclamante

Igualmente até 15 dias úteis após a reclamação, é remetida a resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso.

Documentação enviada: Resposta à reclamação

SPUPT-030-100: Remeter processo ao SAJ para análise e registo em apuramento anual

O Reitor remete todo o processo de reclamação ao Serviço de Apoio Jurídico (SAJ), para que analise.

O SAJ regista ainda a reclamação em apuramento anual. Para garantir o necessário controlo da legalidade por parte do gabinete do membro do Governo responsável, as instituições de ensino superior públicas fazem um apuramento anual das reclamações apresentadas. A Universidade do Porto, através do SAJ, preenche um quadro, com o apuramento anual das reclamações apresentadas, o qual é remetido ao Gabinete do Ministro da Educação e Ciência, até ao final do mês de janeiro do ano seguinte ao ano a que corresponda.

Documentação enviada: Processo de reclamação

SPUPT-030-110: Solicitar elaboração de decisão superior ao SAJ

Mediante a análise do SAJ, o Reitor pode tomar uma decisão final, que origina uma resposta além da resposta já enviada ao reclamante. Neste caso, solicita ao SAJ que elabore a decisão superior para posterior envio.

Se for o caso, o Reitor deve ainda diligenciar no sentido da realização de auditorias, nos termos legalmente previstos.

SPUPT-030-120: Comunicar decisão superior do Reitor ao reclamante

O SAJ comunica a decisão superior do Reitor ao reclamante, concluindo-se o processo.

Descrição das atividades do processo

SPUPT-040-010: Informar dirigentes do início do período de revisão de processos e procedimentos

A cada 2 anos, o Manual de Processos e Procedimentos é revisto para verificar se o seu conteúdo continua atualizado. No início do período de revisão, o responsável pelo desenho de processos informa os dirigentes dos Serviços SPUP da necessidade de verificação dos processos e procedimentos das suas áreas.

SPUPT-040-020: Indicar necessidade de criar ou rever processo e/ou procedimento

Verificando a necessidade de rever um processo, um procedimento ou o seu conjunto, ou de criar um conjunto de processo e procedimento, o Serviço dono do processo indica as necessidades ao o responsável pelo desenho de processos.

SPUPT-040-030: Analisar indicações e enviar a pré-aprovação do Dirigente máximo SPUP

O responsável pelo desenho de processos analisa as indicações dadas e envia as mesmas a pré-aprovação do Dirigente máximo dos SPUP.

SPUPT-040-040: Informar Dono do processo/ procedimento da não aceitação das alterações

No caso das alterações pedidas não terem sido aceites, o responsável pelo desenho de processos informa o dono do processo da não aceitação.

SPUPT-040-050: Agendar reunião de alteração com dono do processo/ procedimento

Tendo as alterações indicadas sido aceites, o responsável pelo desenho de processos agenda uma reunião com o dono do processo para assinalar e iniciar as alterações necessárias a nível de desenho e de texto.

SPUPT-040-060: Alterar processo e/ou procedimento e enviar a verificação do dono

Decorrida a reunião, o responsável pelo desenho de processos termina a alteração dos processos e/ou procedimentos e envia o resultado final a verificação do dono do processo.

Documentação produzida: Processo/procedimento alterado

SPUPT-040-070: Agendar nova reunião de alteração

No caso do dono do processo verificar que o processo/procedimento ainda não está devidamente alterado/criado, é agendada nova reunião de alteração.

SPUPT-040-080: Informar Dirigente máximo SPUP das alterações efetuadas

Sendo as alterações aprovadas pelo dono do processo, o responsável pelo desenho de processos informa o Dirigente máximo dos SPUP das alterações efetuadas.

SPUPT-040-090: Atualizar Manual e documento de processo/ procedimento individual para SGAP

Após informar o Dirigente máximo, o responsável pelo desenho de processos atualiza o Manual do Serviço/Unidade onde o processo/procedimento se insira. Atualiza também os documentos de processo e procedimento individuais para serem publicados no SGAP processo a processo.

SPUPT-040-100: Enviar documentação ao Gabinete de Apoio e ao dono do processo para atualização nos Sistemas de Informação

O responsável pelo desenho de processos envia o Manual atualizado ao Gabinete de Apoio, para que o publique no SIGARRA, e envia o documento a ser publicado no SGAP ao dono do processo para que o responsável pela área SGAP do seu Serviço proceda à publicação.

Documentação enviada: Documento atualizado para SGAP
Manual atualizado