

UNIVERSIDADE DO PORTO

Self-Evaluation Report

Annex XVIII

Self-Evaluation Report of SASUP, 2008

Institutional Evaluation
European University Association

Relatório de Auto-Avaliação de 2008
(no âmbito do SIADAP 1)

Junho de 2009

ÍNDICE

1. Introdução.
 - 1.1 Metodologia adoptada.
 - 1.2 Estrutura orgânica.
 - 1.3 Missão e objectivos estratégicos.
2. Avaliação global do grau de cumprimento dos objectivos.
 - 2.1 Grau de cumprimento dos objectivos operacionais.
 - 2.2 Descrição da concretização dos objectivos operacionais.
3. Avaliação global do grau de utilização dos meios disponíveis.
 - 3.1 Grau de utilização de recursos humanos.
 - 3.2 Grau de utilização de recursos financeiros.
4. Participação.
 - 4.1 Audição e participação dos dirigentes intermédios e colaboradores.
5. Conclusões.
 - 5.1 Apreciações finais
 - 5.2 Medidas para futuras melhorias – meios e resultados pretendidos

Anexos.

1. QUAR de 2008
2. Despacho nº2 /2008
3. Modelo de Gestão
4. Programa operacional
5. Apresentação em *Power Point*
6. Fichas de Monitorização
7. Relatório de Monitorização

1. Introdução.

Serve o presente relatório para dar conta da avaliação global do grau de cumprimento dos objectivos do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2008 dos Serviços de Acção 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.

Para o efeito, foi solicitado aos responsáveis dos vários departamentos dos SASUP envolvidos no cumprimento dos objectivos do QUAR que apresentassem relatórios detalhados sobre o seu grau de cumprimento e justificação dos desvios ocorridos, assentando este relatório nos vários contributos recebidos.

1.1. Metodologia adoptada.

A implementação do Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho (SIADAP) nos SASUP iniciou com o Despacho do Administrador nº 2/2008, de 25 de Janeiro.

A metodologia de execução pressupôs a criação e implementação de um novo modelo de gestão que melhor contribuísse para a consecução da missão institucional e suas múltiplas funções. Tal metodologia exigiu ainda uma dinâmica de inovação, em que se identificaram e definiram as medidas e ajustamentos que melhor pudessem concorrer para um adequado cumprimento dos objectivos estratégicos e operacionais dos SASUP.

Com tal finalidade, foi elaborado e aprovado um Programa Operacional de Construção do QUAR para 2008 dos SASUP. Neste programa, definiram-se as acções, datas-limite de execução e equipas de trabalho que procuraram:

- (i) assegurar a coerência entre os vários níveis do SIADAP (envolvendo reuniões sectoriais e alargadas, acções de sensibilização sobre o SIADAP, etc.);
- (ii) organizar devidamente os procedimentos operacionais, de modo a construir-se uma cascata de objectivos (o que exigiu formação, simulações e propostas de objectivos) e, finalmente,
- (iii) efectuar o acompanhamento da execução do QUAR através de fichas de monitorização criadas para o efeito.

O programa operacional foi implementado através de várias sessões de trabalho, onde foram sendo recolhidos (e negociados) os contributos dos responsáveis dos vários departamentos e serviços envolvidos nos objectivos estratégicos e operacionais, assim como no estabelecimento das metas e indicadores de medida.

No processo da elaboração do QUAR foram produzidos vários documentos preparatórios, tais como propostas de objectivos, exemplos de indicadores ou desdobramento de objectivos, etc., destinados aos vários níveis hierárquicos, de modo a envolver o maior número de pessoas (desde dirigentes, técnicos superiores e chefes de secção, até governantas das residências e encarregados de unidades de alimentação).

Depois de aprovada pelo Administrador e homologada pelo Magnífico Reitor da Universidade do Porto, foi dado conhecimento da versão final do QUAR de 2008 dos SASUP a todos os responsáveis e outros colaboradores, e prestada pública divulgação através da sua publicação no sítio dos SASUP.

1.2. Estrutura orgânica.

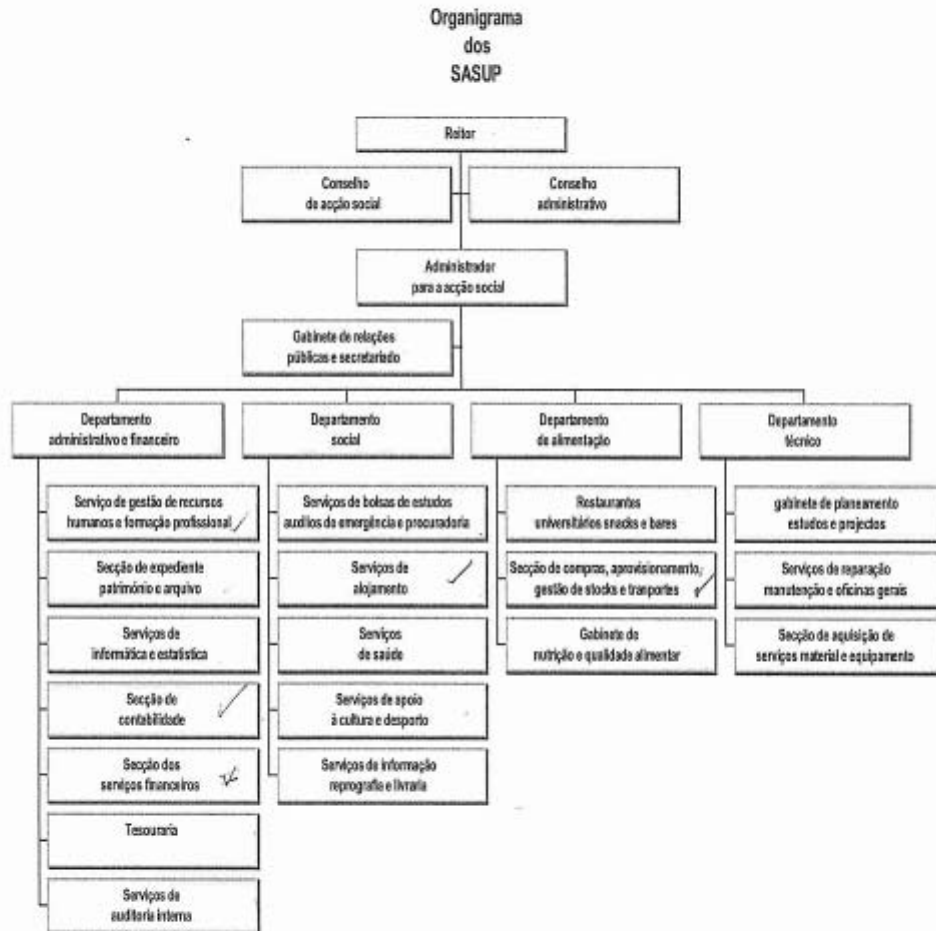
De acordo com os estatutos aprovados por despacho reitoral publicado no Diário da República, 2ª série, nº 261, de 11 de Novembro de 1996, os Serviços de Acção Social da Universidade do Porto integram quatro departamentos com as seguintes designações:

- **Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)**, que compreende os Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Formação Profissional, a Secção de Expediente, Património e Arquivo, os Serviços de Informática e Estatística, a Secção de Contabilidade, a Secção dos Serviços Financeiros, a Tesouraria e os Serviços de Auditoria Interna;
- **Departamento Social (DS)**, que compreende os Serviços de Bolsas de Estudo, Auxílios de Emergência e Procuradoria, os Serviços de Alojamento, os Serviços de Saúde, os Serviços de Apoio à Cultura e Desporto e os Serviços de Informação, Reprografia e Livraria;
- **Departamento de Alimentação (DA)**, que compreende os restaurantes universitários, snacks e bares, os Serviços de Compras, Aprovisionamento, Gestão de Stocks e Transportes e o Gabinete de Nutrição e a Qualidade Alimentar,
- **Departamento Técnico (DT)**, que compreende o Gabinete de Estudos e Projectos, os Serviços de Reparação, Manutenção e Oficinas Gerais, e a Secção de Aquisição de Serviços, Material e Equipamento.

O organograma dos SASUP:



Serviços de Acção Social da Universidade do Porto



Rua da Boavista nº. 18, 4050-099 Porto
 Tel: 22 200 54 35 e 22 201 29 95 – Fax: 22 200 30 67

1.3. Missão e objectivos estratégicos

Em 2008, os SASUP desenvolveram a sua acção tendo em visto o cumprimento da sua missão institucional e dos objectivos estratégicos (OE) inscritos no QUAR abaixo descritos e analisados, tendo em consideração as opções para a área da Acção Social fixadas na política da Acção Social do Governo, no programa reitoral e com os objectivos e medidas constantes do plano de actividades dos SASUP para 2008, a saber:

1. Melhorar e consolidar a qualidade dos serviços prestados à comunidade académica da UP;
2. Rever os estatutos e o modelo de organização e gestão, com relevância para a racionalização, automação e simplificação de processos e procedimentos;
3. Aumentar o volume de financiamento próprio;
4. Estabilizar os custos operacionais da actividade e reduzir os custos de estrutura;
5. Valorizar os recursos humanos, implementar o serviço de saúde ocupacional, higiene e segurança;
6. Reestruturar os serviços de apoio médico e psicológico aos estudantes, e integrar o serviço de apoio aos estudantes portadores de deficiência física ou sensorial;
7. Melhorar a informação interna e externa dos Serviços, com especial relevância para a divulgação do sistema de acção social e dos serviços nela compreendidos, de forma a contribuir para o aumento da capacidade da UP em captar estudantes dos vários graus, a nível nacional e internacional.

De acordo com o artigo 10º da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o QUAR de 2008 (Anexo 1) identifica a missão e os objectivos estratégicos nos seguintes termos:

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 (OE):

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

OE 2. Aumentar a capacidade de auto-financiamento, desenvolvendo serviços inovadores e de maior valor acrescentado.

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

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

2.Avaliação global do grau de cumprimento dos objectivos.

2.1Grau de cumprimento dos objectivos operacionais.

O QUAR contempla onze Objectivos Operacionais: quatro de Eficácia, cinco de Eficiência e dois de Qualidade.

No mapa seguinte, apresenta-se um resumo da avaliação global relativa a 2008, indicando a taxa de realização por cada objectivo e indicador, assim como a taxa de realização por parâmetro (eficácia, eficiência e qualidade) e avaliação final, tendo em conta as respectivas ponderações:

Conforme se pode constatar pela análise do mapa indicado, no conjunto dos Objectivos Operacionais, 6 foram superados, 1 foi atingido, 2 foram parcialmente atingidos e 2 não foram totalmente atingidos. Considerando que foram definidos 17 indicadores de desempenho, constata-se que 8 foram superados, 3 foram atingidos, 2 foram parcialmente atingidos e 4 não foram atingidos.

<i>Parâmetro (peso de cada parâmetro)</i>	<i>Objectivos operacionais – Peso de cada objectivo</i>	<i>Indicadores por objectivo – Peso de cada indicador</i>	<i>Taxa de realização por indicador</i>	<i>Classificação</i>	<i>Desvio (por indicador)</i>	<i>Taxa de realização de cada objectivo (média ponderada pelo peso de cada indicador)</i>	<i>Taxa de realização por parâmetro (média ponderada pelo peso de cada objectivo)</i>	<i>Avaliação final (média ponderada pelo peso de cada parâmetro)</i>
Eficácia (35%)	OBJ1 – 30%	IND 1 – 60%	0%	Não atingido	- 100%	0%	236 %	163%
		IND 2 – 40%	0%	Não atingido	- 100%			
	OBJ2 – 30%	IND 3 – 100%	104%	Superado	4 %	104%		
	OBJ3 – 20%	IND 4 – 50%	137%	Superado	37%	748,5%		
		IND 5 – 50%	1360%	Superado	1260%			
	OBJ4 – 20%	IND 6 – 40%	540%	Superado	440%	276%		
IND 7 – 60%		100%	Atingido	0%				
Eficiência (35%)	OBJ5 – 30%	IND 8 – 100%	63%	Parcialmente atingido	- 37%	63%	138%	163%
	OBJ6 – 30%	IND 9 – 40%	0%	Não atingido	- 100%	45%		
		IND 10 – 30%	100%	Atingido	0%			
		IND 11 – 30%	50%	Parcialmente atingido	- 50%			
	OBJ7 – 20%	IND 12 – 100%	450%	Superado	350%%	450%		
	OBJ8 – 10%	IND 13 – 100%	153%	Superado	53%	153%		
OBJ9 – 10%	IND 14 – 100%	0%	Não atingido	- 100%	0%			
Qualidade (30%)	OBJ10 – 50%	IND 15 – 100%	100%	Atingido	0%	100%	107%	163%
	OBJ11 – 50%	IND 16 – 40%	111%	Superado	11%	114%		
		IND 17 – 60%	116%	Superado	16%			

De acordo com os critérios oficiais definidos para a *classificação qualitativa* do avaliação final de desempenho dos Serviços, conclui-se que, apesar de a *avaliação global quantitativa* (considerando a taxa de realização por parâmetro e a média ponderada pelo peso de cada parâmetro) ser de 163%, a classificação global qualitativa deve ser considerada como *Desempenho Insuficiente*, por não se ter conseguido atingir totalmente todos os objectivos considerados mais relevantes (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 objectivos, independentemente da sua natureza). Efectivamente, considerando que a fórmula de cálculo da contribuição de cada objectivo para a avaliação final é:

Peso do objectivo operacional x Peso do parâmetro (de eficácia, eficiência e qualidade)

Os objectivos do QUAR de 2008 têm a seguinte classificação, considerando a ordem decrescente da sua importância relativa:

1º - Objectivo 10: 15%	(Atingido)
2º - Objectivo 11: 15%	(Superado)
3º - Objectivo 1: 10,5%	(Não Atingido)
4º - Objectivo 2: 10,5%	(Superado)
5º - Objectivo 5: 10,5%	(Parcialmente Atingido)
6º - Objectivo 6: 10,5%	(Parcialmente Atingido)
7º - Objectivo 3: 7%	(Superado)
8º - Objectivo 4: 7%	(Superado)
9º - Objectivo 7: 7%	(Superado)
10º - Objectivo 8: 3,5%	(Superado)
11º - Objectivo 9: 3,5%	(Não Atingido)

Conforme se constata, dos seis Objectivos Operacionais considerados mais relevantes, 2 foram superados, 1 foi atingido, 2 foram parcialmente atingidos e 1 não foi atingido.

2.2 Descrição da concretização dos objectivos operacionais.

De seguida, apresentam-se os relatórios de concretização relacionados com cada objectivo operacional, apresentados pelos dirigentes e responsáveis de cada serviço a quem foram atribuídos os objectivos do QUAR de 2008.

Objectivos de Eficácia:

Relativamente aos Objectivos de Eficácia, 3 foram superados e apenas 1 não foi atingido:

OBJ 1. Implementar o serviço para a Integração e Bem-Estar, de Apoio ao Estudante com Deficiência, e de Assistência Médica e Psicológica, no âmbito da Divisão de Promoção da Qualidade de Vida e Saúde.	Não atingido
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

Indicador 1 Data de abertura dos serviços que integram o DQVS até 1 mês após a publicação dos novos Estatutos dos SASUP.

Meta 2008 – Até um mês após a publicação dos estatutos.

Indicador 2 Nível de satisfação de 75% em Dezembro de 2008 das expectativas dos elementos da equipa relativamente ao processo de instalação da Divisão medida através de questionário.

Meta 2008 – 75%

Relatório de Concretização do Responsável do Serviço para a Integração e Bem-estar, de Apoio ao Estudante com Deficiência, e de Assistência Médica e Psicológica

Actividades Desenvolvidas no âmbito das atribuições previstas para o Departamento de Integração Académica, Saúde e Desporto:

➤ **Medida 1 – Preparação do projecto de implementação**

- . Análise da situação presente;
- . Consideração do desenvolvimento futuro (perspectivas).

Resultado:

- . Projecto de reestruturação do apoio médico aos estudantes da U. Porto;
- . Participação no projecto de revisão dos estatutos dos SASUP (designadamente na redacção dos conteúdos funcionais relativos ao Departamento de Integração Académica, Saúde e Desporto) e organograma;
- . Proposta de Objectivos para 2008, medidas e estratégia;
- . Redacção de versões relativas à configuração do Serviço para a Integração e Bem-Estar;
- . Proposta de criação de um Centro de Informação/InfoCentre);
- . Colaboração na definição do estatuto do Estudante com Necessidades Educativas Especiais da U. Porto;
- . Contributo para a redacção dos princípios gerais do voluntariado na U. Porto.

➤ **Medida 2 – Avaliação e identificação de necessidades a médio e longo prazo**

- . Espaço
- . Infra-estruturas
- . Recursos existentes e recursos adicionais

Resultado:

- . Planeamento das instalações para o Departamento com a apresentação de “layout” adequado e adaptado às actividades a desenvolver.

➤ **Medida 3 – Avaliação de condicionantes**

- . Financeiras
- . Recursos humanos

Resultado:

- . Definição de prioridades nos projectos a curto prazo;
- . Planeamento de software de gestão clínica para o Serviço de Assistência Médica e Psicológica;
- . Afectação de pessoal por áreas de actividade;
- . Proposta de reclassificação profissional de funcionário administrativo.

➤ **Medida 4 – Apoio à gestão e actividades**

- . Ao nível do planeamento
- . Ao nível técnico
- . Ao nível administrativo

Resultado:

- . Colaboração na redacção do objectivo nº 1 do QUAR e respectivos indicadores;
- . Participação na implementação do sistema de informação de gestão eficaz (fontes de verificação dos objectivos);
- . Participação no processo de monitorização;
- . Plano de actividades e orçamento previsível para funcionamento, levando em conta os recursos materiais e humanos do Serviço de Integração Escolar e de Apoio Social a afectar aos SASUP;
- . Organização e promoção de actividades no âmbito da Educação para a Saúde;
- . Elaboração de Guia para a Integração Académica.

➤ **Medida 5 – Atitudes e capacidades**

- . Rentabilização dos recursos
- . Formação profissional

Resultado:

- . Motivação e adaptação para a mudança
- . Informação e sensibilização;
- . Desenvolvimento de processos de participação;
- . Formação contínua (formação organizada e autoformação).

Análise da concretização do objectivo:

A implementação do Serviço para a Integração e Bem-estar, de Apoio ao Estudante com Deficiência, e de Assistência Médica e Psicológica apresentou-se como uma mais-valia para o reforço da capacidade organizativa e práticas de intervenção no âmbito das alterações ao nível da Acção Social.

As oportunidades em torno do potencial desenvolvimental inerente ao contexto universitário, a rentabilização de recursos, bem como as possibilidades de fomentar a articulação com outros Serviços da U. Porto e a ligação ao exterior foram aspectos considerados na formulação do objectivo.

A percepção e exploração de novas oportunidades de intervenção, bem como o desenvolvimento de acções e programas específicos confirmaram a pertinência e clareza do objectivo, procurando-se, dessa forma, dar uma resposta mais oportuna e estratégica às necessidades e expectativas da comunidade académica.

Nesta perspectiva, foi possível desenvolver linhas de actuação que corresponderam à orientação superior, tendo sido assegurados os passos necessários para o efeito. Todavia, a evolução do processo de transformação da Universidade do Porto em fundação pública com regime de direito privado condicionou a concretização do objectivo.

Com os resultados alcançados estão garantidas bases sólidas para o reforço da capacidade organizativa e práticas de intervenção no processo de mudança a implementar.

Recursos Humanos envolvidos afectos:

- . 1 Dirigente
- . 1 Técnico Superior de Serviço Social

SIEAS, 30 de Abril de 2009

O Chefe de Divisão,
Sotero Martins

OBJ 2 Aumentar a taxa média anual das residências universitárias para 80%.	Superado
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Indicador 3 – Taxa média anual de ocupação do alojamento

Meta de 2007 – 77.37%

Meta para 2008 – 80%

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento Social (DS)

Síntese das actividades desenvolvidas

Medida 1 – Para que este objectivo pudesse ser atingido foi necessário implementar o programa de “Gestão de Vagas”.

Resultado 1.1 – O “Módulo de Gestão de Vagas” entrou em produção em Julho de 2008.

Resultado 1.2 – Procedeu-se às reservas nas residências de todos os estudantes a quem foi atribuído o alojamento

Medida 2 – Requisição de equipamento informático para as residências.

Resultado 2.1 – Sete residências ficaram com o equipamento informático instalado. Duas, dada a proximidade dos SAS, não justificaram aquela instalação.

Medida 3 – Foi providenciada formação aos funcionários que directamente utilizam o Módulo de Gestão de Vagas.

Resultado 3.1 – Receberam formação na área de Gestão de Vagas utilizadores afectos ao do Serviço de Alojamento.

Análise do objectivo alcançado

Resultado de 2008:

$$FC = \frac{(\sum \text{de n}^\circ \text{ de camas} * \text{n}^\circ \text{ de dias de ocupação efectiva ano})}{(\sum \text{n}^\circ \text{ de camas disponíveis} * \text{n}^\circ \text{ de dias de ocupação planeadas para o ano})} * 100$$

$$FC = \frac{10373 * 335}{12483 * 335} * 100 \Leftrightarrow FC = 83.08 \%$$

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável: Cristina Sampaio

Coordenação e implementação do sistema informático:

Paulo Duque (Técnico Superior na área informática)

Colaboração:

Isabel Basto (Técnica Superior de Serviço Social)

Glória Matos (Chefe de Secção)

Departamento Social

28 de Maio de 2009

OBJ. 3 Dinamizar em 10% a participação de estudantes da UP em actividades físicas e competições desportivas, nacionais e internacionais.	Superado
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Indicador 4 – Taxa de participação da comunidade académica em actividades e competições desportivas internas

Meta 2007 – 14%

Meta 2008 – 10%

Indicador 5 – Taxa de participação da comunidade em actividades e competições desportivas nacionais e internacionais

Meta 2007 – 1%

Meta 2008 – 10%

Relatório de Concretização do Responsável do GADUP

Síntese das actividades desenvolvidas:

Medida 1 – Desenvolvimento do programa de Fitness da U.Porto

Resultado 1.1 – 39.799 utilizações nas modalidades do programa de Fitness

Resultado 1.2 – 2.206 inscritos no Programa de Fitness

- Medida 2 – Organização de torneios internos de Futsal, Voleibol e Basquetebol, karting, Voleibol de Praia

Resultado 2.1 – 890 inscritos nas competições internas

- Medida 3 – Participação em 19 modalidades desportivas nos Campeonatos Nacionais Universitários

Resultado 3.1 – Participação de 432 atletas em representação da U.Porto

- Medida 4 – Participação em 3 Campeonatos Europeus Universitários e provas internacionais

Resultado 4.1 – Participação de 73 alunos

Análise do objectivo alcançado

Indicador nº 4: Meta 2008 - 10%

Resultado obtido – 13,73%

O número de inscritos nas actividades sistemáticas (2.206) foi inferior ao ano de 2007. Este factor deveu-se essencialmente à diminuição de horas disponibilizadas pela FADEUP para a actividade do programa de Fitness. No entanto, para a superação deste indicador, foi muito importante o grande aumento verificado no número de inscritos nas actividades pontuais (890). Este deveu-se essencialmente aos torneios e actividades de lazer colocadas à disposição de toda a comunidade académica.

Indicador nº5: Meta 2008 -10%

Resultado obtido – 136%

O grande aumento verificado (505) teve a ver fundamentalmente com a estratégia de participação no maior número de modalidades desportivas possível em representação da U. Porto. Este resultado é ainda o reflexo da consolidação do modelo de Desporto Universitário na U. Porto, que visa a participação em representação da U. Porto.

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável: Bruno Almeida

Coordenação e implementação de todas as actividades:
Bruno Almeida e Miguel Monteiro

Outros: Vitor Nascimento, Carlos Faria e Rui Queirós

Bruno Almeida

Em 15 de Maio de 2009

OBJ.4 Dinamizar acções de divulgação dos apoios, benefícios e serviços dos SASUP em, pelo menos, 5 instituições internacionais de Ensino Superior.	Superado
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Indicador 6 Número de instituições internacionais do Ensino Superior contactadas.

Meta 2007 - NA

Meta 2008 - 5

Indicador 7 Número de protocolos de colaboração celebrados

Meta 2007 - NA

Meta 2008 - 3

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento Social (DS)

Síntese das actividades desenvolvidas

Medida 1 (Indicador 6) – Elaboração de “flyers” de divulgação dos apoios concedidos pelos Serviços de Acção Social aos estudantes.

1.1 Entendeu-se, para implementação desta medida, que os Serviços de Acção Social (SAS) deveriam enviar uma Técnica Superior de Serviço Social ligada ao Serviço de Alojamento, à “European Higher Education Fair”2008.

Resultado 1 – Na Feira Internacional do Ensino Superior, realizada em 1 e 2 de Novembro em Jacarta, estiveram representadas várias Universidades Europeias. Por esse facto, foi possível divulgar amplamente os apoios sociais de que dispõem os SASUP.

Resultado 2 – Foram contactadas 27 Universidades aí representadas.

Medida 2 (Indicador 7) - Foi abordado o Serviço de Relações Internacionais (SRI) sobre a possibilidade de colaboração com os SASUP na implementação de Protocolos de Cooperação, segundo os quais os SAS concordam em assegurar, para dois estudantes, alojamento numa Residência Universitária.

Resultado 2.1 – Houve aceitação por parte do SRI no sentido de que os Protocolos constituíssem uma adenda a outros, previamente estabelecidos com a Universidade do Porto

Medida 4 –

4.1 Efectuaram-se reuniões para:

- Definir metodologia a adoptar no estabelecimento de celebração de Protocolos.
Elaborar o texto do Protocolo.

4.2- Submeter o referido texto à aprovação:

a) do Administrador dos Serviços de Acção Social.

b) do Senhor Reitor.

Resultado 4- Texto de Protocolo aceite.

Medida 4 – Foram estabelecidos contactos para aceitação do protocolo.

Resultado 4 – Foram assinados 3 Protocolos.

Análise do objectivo alcançado

Indicador 6:

Meta 2008 - 5 Instituições internacionais do Ensino Superior contactadas
Resultado – 2008

Instituições internacionais do Ensino Superior contactadas - 27

Indicador 7:

Meta 2008 - 3 protocolos de colaboração celebrados
Resultado - 2008

Protocolos de colaboração celebrados - 3

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável: Cristina Sampaio

Colaboração:

Isabel Basto - Técnica Superior do Departamento Social

Bárbara Costa – Técnica Superior – do Serviço de Relações Internacionais da UP.

Departamento Social

28 de Maio de 2009

Objectivos de Eficiência:

Dos Objectivos de Eficiência, 2 foram superados, 2 foram parcialmente atingidos e 1 não foi atingido.

OBJ 5 - Reduzir o prazo de resposta às candidaturas a bolsa de estudo para 120 dias.	Parcialmente atingido
--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

Indicador n 8 – Prazo de resposta a todas as candidaturas a bolsa de estudo.

Meta 2007: >180 dias

Meta 2008: 120 dias

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento Social (DS)

Síntese das actividades desenvolvidas

Medida 1 – Abertura do Concurso a Bolsa de Estudo de 2 a 30 de Maio de 2008 (1º Concurso).

Resultado 1.1 – Foram validadas nos Serviços de Acção Social 4420 candidaturas.

Medida 2 - Validação de candidaturas e documentação no sistema informático.

2.1- Organização do arquivo das candidaturas por faculdades.

Medida 3 - A 21 de Maio 2008, entrega da proposta de Regras Técnicas para 2008/09, que complementam o Regulamento de Atribuição de Bolsa de Estudo.

Resultado 3 – As Regras Técnicas foram assinadas pelo Conselho de Acção Social, com alterações à proposta, a 24 de Julho de 2008.

Medida 4 Foi solicitado, alteração do programa informático, face às alterações impostas pela aplicação das Regras Técnicas.

Resultado 4 – A alteração solicitada ficou concluído no início de Novembro.

Medida 5 –

5.1 Afectação dos processos de candidatura à Técnica de Serviço Social que analisa as candidaturas de Bolsa e Alojamento.

5.2 Afectação dos processos de candidatura às Técnicas de Serviço Social que analisam as candidaturas a Bolsa de Estudo.

Resultado 5. – O resultado não foi atingido, no prazo fixado, pelas razões expostas durante toda a monitorização do processo e que constam do relatório respectivo.

Indicador 8:

Meta 2008 - 120 dias

Resultado de 2008:

Prazo de resposta a todas as candidaturas a bolsa de estudo - 164 dias

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável: Cristina Sampaio

Coordenação e implementação de todas as actividades:

Cristina Sampaio

Colaboração:

Técnicos Administrativos

Técnicos Superiores de Serviço Social.

Departamento Social

28 de Maio de 2009

OBJ.6 Criar um sistema de contabilidade analítica que permita determinar os resultados mensais de todos os sectores dos Serviços e realizar um controlo interno.	Parcialmente atingido
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

Indicador 9 Definição do sistema de implementação de contabilidade analítica.

Meta 2007 - NA
Meta 2008 - Dezembro

Indicador 10 Elaboração e aprovação de um plano de contas da classe 9 - Contabilidade Analítica.

Meta 2007 - NA
Meta 2008 - Dezembro

Indicador 11 Concepção e aprovação de um sistema de controlo interno.

Meta 2007 - NA
Meta 2008 - Dezembro

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

Síntese das actividades desenvolvidas

Medida 1 - Formação na área de Contabilidade analítica.

- ✓ Levantamento das necessidades de formação na área de contabilidade analítica.
Resultado 1 - Foi promovida uma acção de formação em “Contabilidade analítica”¹ realizada por entidade externa, inicialmente prevista para o mês de Setembro, mas que por motivos alheios aos SASUP só foi concretizada em Outubro/Novembro de 2008.
- ✓ Nº de participantes - 5
- ✓ Data - 27, 29, 30 e 31 de Outubro e 3, 5, 6 e 7 de Novembro.
- ✓ Carga horária - 28 horas.

Medida 2 - Foi realizada uma reunião com um responsável da empresa Horwath com o objectivo de ponderar a adjudicação da prestação de serviços para a “Reorganização de um sistema de contabilidade analítica dos Serviços de Acção Social da Universidade do Porto (SASUP)”.

¹ Cfr. SGRH

Resultado 2 - Foi apresentada pela mesma empresa uma proposta de prestação de serviços² e a metodologia a seguir, atendendo às informações por nós prestadas acerca do modelo de custeio existente nos SASUP.

- ✓ Considerando que o actual quadro legal da UP está em processo de mudança, o que terá como consequência a alteração do seu modelo organizacional, por decisão superior esta proposta não mereceu aprovação.

Medida 3 - Definição de um “Plano de contas da classe 9”.

Resultado 3 - Não tendo sido definido o modelo a adoptar opta-se por apresentar um “Plano de Contas da Classe 9” tendo por base a actual estrutura organizacional dos SASUP.

Medida 4 - A concepção e aprovação de um sistema de controlo interno para os SASUP depende do modelo organizacional a adoptar pela UP.

Resultado 4 - Neste contexto foi elaborado um documento de trabalho designado “Projecto de sistema de controlo interno”.

Análise do objectivo alcançado

Indicador 9 - Definição e aprovação do sistema de implementação de contabilidade analítica até Dezembro.

Resultado - Foram realizadas reuniões de trabalho e apresentada proposta externa para implementação de contabilidade analítica que, por decisão superior, não foi aprovada (cfr. medida 2).

Indicador 10 - Elaboração e aprovação de um plano de contas da classe 9 - Contabilidade analítica até Dezembro.

Resultado - Foi elaborado um Plano de Contas da classe 9.

Não foi aprovado. (cf. medida 3)

Indicador 11 - Concepção e aprovação de um sistema de controlo interno até Dezembro.

Resultado - Foi elaborado um documento de trabalho “Projecto de sistema de controlo interno”.

Não foi aprovado. (cf. medida 4).

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável:

M^a Fátima Mateus

Departamento Administrativo e Financeiro,

Em 30 de Janeiro de 2009.

² Cfr. Proposta arquivada no DAF.

OBJ.7 Aumentar 2% a taxa de cobertura dos sectores de alimentação de gestão directa.	Superado
---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Indicador 12 Aumento da taxa de cobertura dos sectores de alimentação de gestão directa.

Meta 2007 – Não aplicável

Meta 2008 – 2%

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento de Alimentação (DA)

Metodologia de avaliação do objectivo:

Aplicação da seguinte fórmula, a partir dos dados relativos às unidades de alimentação sob gestão directa, fornecidos pelos Serviços de Contabilidade (ver ficheiro Excel anexo):

$$\left(\frac{\text{Receita 2008/Custos 2008 com géneros alimentares+peçoal+trabalho temporário+encargos com instalações + combustíveis}}{\text{Receita 2007/Custos 2007 com géneros alimentares+peçoal afecto+trabalho temporário+encargos com instalações+combustíveis}} - 1 \right) * 100$$

Síntese das actividades desenvolvidas

Para a realização do objectivo foram definidas 2 linhas de acção:

Aumento da receita

- Revisão da tabela de preços;
- Promoção dos serviços extraordinários através de maior publicitação e de apresentação de propostas mais complexas;
- Diversificação dos produtos e serviços disponibilizados pelas unidades de alimentação, em especial nos bares e snack-bares;

Redução dos custos

- Análise individual e comparativa dos resultados de cada sector através de folha de cálculo criada para o efeito;
- Realização de reuniões regulares de apresentação e análise de resultados com os encarregados das unidades;
- Implementação de novos registos e procedimentos;

Análise do objectivo alcançado

Indicador 12:

Meta 2008 – 2 %
Resultado 2008 = **9%**

$$(2.006.186,55\text{€}/2.761.424,72\text{€})/(1.891.588,49\text{€}/2.841.610,50\text{€})-1 \times 100 = 9\%$$

O resultado obtido no cálculo da taxa de cobertura resultou na superação do objectivo.

Em grande medida, para este resultado contribui a alteração de alguns procedimentos e a análise regular de resultados, que permitiu uma forte motivação e alinhamento dos encarregados das unidades de alimentação.

As principais dificuldades encontradas prenderam-se com:

- Falta de um suporte de informação necessário e atempado, principalmente pela Secção de Compras, Aprovisionamento e Transportes, quanto ao consumo de géneros alimentícios, essencial para a análise de desvios e desenvolvimento de acções correctivas em tempo oportuno.
- Elevada inflação dos géneros alimentícios no 1º semestre do ano 2008
- Falta de processos informatizados para a análise de consumos
- Dificuldade de avaliação do impacto da alteração do programa informático na Secção de Compras, Aprovisionamento e Transportes, na valorização dos consumos.

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável: Susana Ribeiro

Coordenação e implementação de todas as actividades: Susana Ribeiro e Encarregados das unidades de alimentação

Outros: Restantes trabalhadores das unidades de alimentação

OBJ.8 Realizar a automação dos processos administrativos de requisições e controlo de consumos em, pelo menos, 40% das unidades alimentares.	Superado
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Indicador 13 Percentagem de processos administrativos automatizados.

Meta 2007 - NA

Meta 2008 - 40%

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

Síntese das actividades desenvolvidas

Para a realização deste objectivo foram fixadas as seguintes actividades ou medidas consideradas essenciais:

- Medida 1 - Implementação do módulo de Gestão de *Stocks* integrado na aplicação Gespública, que permite entre outras as seguintes funcionalidades:
 - ✓ Integração das requisições internas via *web*
 - ✓ Apuramento de consumos (com a periodicidade que for definida, i.e. mensal, trimestral, anual)

Resultado 1 - Foi implementado³ o módulo de Gestão de *Stock* nas seguintes áreas:

- ✓ SEPA (economato),
- ✓ DT (reparação e conservação de bens e Folhas de Obra)
- ✓ SCAGST (géneros e outros bens)

No ano de 2009 os processamentos na SCAGST estão a ser executados em tempo real, embora não esteja ainda encerrado o ano de 2008.

Medida 2 - Avaliação das necessidades de aquisição de equipamento informático:

- ✓ Estudo da situação do parque informático existente
- ✓ Pertinência de novas aquisições (solução de substituição e troca)
- ✓ Procedimento de aquisição de equipamento informático

³ Que consistiu, designadamente, na importação de dados da antiga aplicação, parametrização e redefinição de grupos de artigos por famílias.

Resultado 2 - Aquisição e configuração do seguinte equipamento informático:

- ✓ Foram adquiridos 22 novos computadores que mercê da gestão interna do parque informático (substituição e troca) libertaram outras tantas unidades de computadores para afectar às unidades operativas (de alojamento e alimentação)
- ✓ Foram configurados 44 computadores (22 novos e 22 usados)
- ✓ Foram adquiridos 2 equipamentos de mobilidade (XMobile) com *software* específico integrado no módulo de Gestão de Stocks, para a SCAGST, que permitem o registo de entradas e saídas (através da leitura de códigos de barras) directamente sobre os produtos.

Medida 3 - Avaliação da ligação à rede dos espaços SASUP (onde estão instaladas as unidades operativas) à Sede:

- ✓ Estudo das infra-estruturas (ligação à rede UP):
Levantamento da situação (à data de início do projecto) verificando-se as seguintes situações:
 - Existência de unidades operativas ligadas à rede
 - Necessidade de serem criadas infra-estruturas pelos SASUP em unidades próprias ou em Unidades Orgânicas (UO)
 - Necessidade de cedência de acesso pelas UO onde estão instaladas as unidades operativas dos SASUP, contacto a estabelecer, normalmente, através do IRIC
- ✓ Ligação à rede do UPorto - Activação da Internet (competência do IRIC)

Resultado 3 - A situação actual relativamente à ligação dos espaços à rede é a seguinte:

- ✓ Situação das infra-estruturas:
 - Ligação à rede pronta nas:
Unidades de Alojamento⁴:
7 Residências⁵ (superiormente definidas) - Paranhos, Jayme Rios de Sousa, Bandeirinha, Alberto Amaral, Novais Barbosa, Ruca I e Ciências.
Unidades de Alimentação (UA):
6 UA - Cantina de Letras⁶, Cantina de Ciências, Cantina e Bar de Farmácia⁷, Snack-bar de Ciências, Snack-bar de ICBAS⁸ e Cantina, Grill e Restaurante de Engenharia⁹.

⁴ Obras executadas a cargo dos SASSUP.

⁵ Relativamente às Residências Aníbal Cunha e S. João Brito, dado o número de camas (reduzido), a especificidade de alojamento (bolseiros dos SASUP, na generalidade) e a proximidade da Sede, os processamentos serão tratadas nos Serviços de Alojamento.

⁶ Não está incluído no projecto o Snack-bar de Letras.

⁷ Cedida pela UO.

⁸ Obra executada a cargo dos SASUP.

- Sem ligação à rede em 5 UA, seguintes motivos:
 - a) Obras na Faculdade de Medicina e zona envolvente:
 - 2 UA - Cantina e Restaurante de S. João e Snack-bar de Medicina.
 - b) Contacto a estabelecer com a UO através do IRIC:
 - 1 UA - Cantina e Bar de Desporto.
 - c) Falta definir se a instalação é a cargo dos SASUP ou se é cedida pela UO:
 - 1 UA - Cantina de Belas Artes.
 - d) Reabilitação do edifício em curso:
 - 1 UA - Cantina de Direito.

- ✓ Situação da ligação à rede da UPorto - activação da Internet (competência do IRIC):
 - Internet activada nas:
 - Unidades de Alojamento:
7 Residências - Paranhos, Jayme Rios de Sousa, Bandeirinha, Alberto Amaral, Novais Barbosa, Ruca I e Ciências.

 - Unidades de Alimentação (UA):
4 UA - Cantina de Letras, Cantina de Ciências, Snack-bar de Ciências e Cantina, Grill e Restaurante de Engenharia.

 - Internet não activada em 7 UA pelos seguintes motivos:
 - a) Obras na Faculdade de Medicina e zona envolvente:
 - 2 UA - Cantina e Restaurante de S. João e Snack-bar de Medicina.
 - b) Falta activação através do IRIC:
 - 3 UA - Snack-bar ICBAS, Cantina e Bar de Farmácia e Cantina de Belas Artes.
 - c) Falta IRIC estabelecer contacto com a UO:
 - 1 UA - Cantina e Bar de Desporto.
 - d) Reabilitação do edifício em curso:
 - 1 UA - Cantina de Direito.

- Medida 4 - Avaliação da necessidade de formação profissional nas seguintes áreas:
 - ✓ Informática
 - ✓ Gestão de stocks - software aplicacional
 - ✓ Utilização dos equipamentos XMobile
 - ✓ Gestão de Vagas de Alojamento

Resultado 4 - Foram desenvolvidas as seguintes acções de formação:

- ✓ Na área de Informática:

⁹ Obra executada a cargo dos SASUP.

- Procedimento de selecção e adjudicação da entidade formadora externa, que foi adjudicada à CESAE
- Realização de uma acção de formação de “Introdução à Informática” de 35 horas que decorreu de 10 Novembro a 5 de Dezembro de 2008, com a participação de 25 funcionários das unidades operativa (alojamento e alimentação)

- ✓ Na área de Gestão de stocks:
 - Formação externa de 4 horas aos utilizadores (administrativos) e técnico superior do módulo de Gestão de stocks e de 4 horas a 2 utilizadores dos equipamentos XMobile.

- ✓ Na área de Gestão de Vagas de Alojamento:
 - Formação externa de 3,5 horas a 7 utilizadores administrativos e 8 horas aos utilizadores das unidades operativas de alojamento e a 3 técnicos que prestam apoio interno na área de Gestão de Vagas.

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável:

M^a Fátima Mateus

Coordenação e implementação de todas as actividades:

Fernanda Oliveira - técnico superior (gestão) - 1.030 horas calculadas por estimativa

Paulo Duque - técnico superior (informática) - 540 horas calculadas por estimativa

Colaboração:

M^a José Letras - (recursos humanos) - no Plano de formação da área de Informática.

Utilizadores actuais do módulo de gestão de stocks:

SEPA - 1 administrativo

DT - 1 administrativo

1 operário

SCAGST - 1 técnico superior

2 administrativos

Análise do objectivo alcançado

1. Quadro resumo da situação técnica por unidade operativa:

Unidades Operativas	Infra estruturas	Ligação à rede UPorto	Configuração de hardware	Situação final
Alojamento				
Paranhos	Sim	Sim	Sim	Concluído
Jayme R.Sousa	Sim	Sim	Sim	Concluído
Bandeirinha	Sim	Sim	Sim	Concluído
Albº Amaral	Sim	Sim	Sim	Concluído
N. Barbosa	Sim	Sim	Sim	Concluído
RUCA I	Sim	Sim	Sim	Concluído
Ciências	Sim	Sim	Sim	Concluído
Total Res. - 7	7	7	7	7
Alimentação				
C. Letras	Sim	Sim	Sim	Concluído
C. Ciências	Sim	Sim	Sim	Concluído
S. B. Ciências	Sim	Sim	NA	Concluído
S. B. ICBAS	Sim	F. activar IRIC	Sim	
C. Farmácia	Sim	F. activar IRIC	Sim	
B. Farmácia				
C. Engenhª				
Grill Engenhª	Sim	Sim	Sim	Concluído
Rest. Engenhª				
C. S. João	Obras F. Med.	Obras F. Med	Sim	
Rest, S. João				
S. B. Medicina	Obras F. Med.	Obras F. Med	Sim	
C. Desporto	F. Contac.IRIC	F. Contac. IRIC	Sim	
B. Desporto				
C. Belas Artes	Falta def.	F. activar IRIC	Sim	
C. Direito	Obra em curso	Obra em curso	Sim	
Total UA - 11	6	4	10	4
Total UO - 18	13	11	17	11
100%	72%	61%	100%	61%

2. Situação da implementação do software aplicacional:

- O módulo de Gestão de stocks está plenamente implementado nos armazéns de economato (SEPA), conservação e reparação (DT) e aquisição de géneros e outros bens (SCAGST), tendo sofrido alguns ajustamentos e desenvolvimento informático com vista ao alcance das funcionalidades inicialmente propostas e melhoria com novas soluções.
- Requisições internas via web - Teste realizado no economato (SEPA). Está operacional para ser implementado em todas as unidades operativas que disponham de suporte técnico/informático a 100%.
- Controlo de consumos - É possível o processamento centralizado no final do ano de 2008.

Conclusão - Proposta de Actividades a desenvolver em 2009

- Promover uma acção de formação na área de gestão de stocks aos utilizadores das unidades operativas de alimentação e alojamento que disponham de suporte técnico/informático a 100%.
- Implementar as requisições internas via web em todas as unidades operativas que dispõem de meios de suporte técnico/informático a 100%.
- Implementar o controlo de consumos nas unidades operativas de alimentação que disponham de suporte técnico/informático a 100%.
- Promover uma acção de formação de Informática complementar à realizada em 2008 de modo a dotar os utilizadores das unidades operativas de mais competências nesta área.
- Diligenciar junto do IRIC e das UO no sentido de se colmatarem as situações de infra-estruturas e ligação à rede UPorto que se encontram em aberto.

Departamento Administrativo e Financeiro,

Em 30 de Janeiro de 2009

OBJ.9 Realizar uma auditoria de eficiência energética nas instalações dos SASUP.	Não atingido
-----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

Indicador n.º 14 - Realização e apresentação de relatório de auditoria de eficiência energética até Dezembro.

Meta 2007 – Não aplicável

Meta 2008 - Dezembro

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento Técnico (DT)

Síntese das actividades desenvolvidas

Medida 1 – Realização de várias reuniões com vista à contratação.

Resultado 1.1 – Decisão da empresa a empresa a contratar.

Medida 2 - – Elaboração de Caderno de Encargos para efeitos de abertura de procedimento.

Resultado 2.1 - – Pedido de abertura de procedimento.

Medida 3 - – Lançamento de procedimento.

Resultado 3.1 -) – Adjudicação.

Medida 4 - (se aplicável) – Acompanhamento necessário à firma adjudicatária.

Resultado 4.1 - (se aplicável) – Recolha e entrega da documentação e informação solicitada.

Análise do objectivo alcançado

Indicador n14 - Realização e apresentação de relatório de auditoria de eficiência energética até Dezembro

Meta 2008 - %
Resultado - 2008

A realização de uma auditoria de eficiência energética nas instalações dos SASUP, cuja efectivação seria concretizada pela apresentação de um relatório até Dezembro de 2008, foi assumindo um desenvolvimento múltiplo ao longo do ano, pois procurou-se consolidar processos tendentes a um maior controlo de custos, privilegiando a eficácia económico-financeira a par da prestação de um serviço de qualidade, pelo que se optou pela abertura de um procedimento para Aquisição de Serviços para a realização da “Avaliação do Desempenho Energético e Qualidade do Ar Interior em cinco Edifícios dos Serviços de Acção Social da Universidade do Porto (SASUP), no âmbito da Certificação Energética”. Assim, procedeu-se à execução do Caderno de Encargos, à abertura do procedimento, à efectivação do contrato com a firma adjudicatária e deu-se início ao acompanhamento necessário que consiste na recolha da documentação solicitada.

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável:

Maria Cecília Vítor Lobo

Coordenação e implementação de todas as actividades:

Maria Cecília Vítor Lobo

Em 19 de Maio de 2009.

Objectivos de Qualidade:

Dos 2 Objectivos de Qualidade, 1 foi superado e o outro atingido.

OBJ 10 Efectuar auditorias mensais de qualidade a todas as unidades de alimentação de gestão directa.	Atingido
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Indicador 15 Número de auditorias mensais realizadas a unidades de alimentação de gestão directa

Meta 2007 – Não aplicável

Meta 2008 – 9

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento de Alimentação (DA)

Metodologia de avaliação do objectivo:

Contagem de relatórios das auditorias realizadas.

Síntese das actividades desenvolvidas

As actividades desenvolvidas para o alcance do objectivo foram:

- Contratação da prestação do serviço de auditorias higio-sanitárias (elaboração do caderno de encargos e condução do respectivo procedimento administrativo);
- Recepção e acompanhamento dos relatórios e resultados das auditorias;
- Informação aos encarregados de cada unidade de alimentação dos resultados das auditorias, para implementação de medidas correctivas para as não conformidades.

Análise do objectivo alcançado

Indicador 15:

Meta 2008 – Não aplicável

Resultado 2008 – 94 auditorias

Nas seguintes unidades de gestão directa foram realizadas 9 auditorias (Março a Dezembro de 2008, excepto no mês de Agosto por encerramento):

Cantina de Belas Artes
Cantina e Bar de Desporto
Cantina e Bar de Farmácia
Cantina do Parcauto
Snack-bar de Biomédicas
Snack-bar de Medicina
Snack-bar de Ciências
Unidade Alimentar de Engenharia
Unidade Alimentar de S. João.

Nas seguintes unidades de gestão directa foram realizadas apenas 5 auditorias (Março a Julho de 2008), dado que foram encerradas definitivamente a partir de Agosto de 2008:

Bar de Parcauto
Cantina de Miragaia.

No *Snack-bar de Letras* foram realizadas apenas 3 auditorias (Outubro a Dezembro de 2008), dado que esta unidade apenas entrou em funcionamento a meados de Setembro de 2008.

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável: Susana Ribeiro

Coordenação e implementação de todas as actividades: Susana Ribeiro e Encarregados das unidades de alimentação

Susana Ribeiro

Em, 19 de Maio de 2009.

OBJ.11 Assegurar o cumprimento do plano de formação em, pelo menos, 60% das acções previstas e avaliar o impacto no desempenho dos funcionários.	Superado
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Indicador 16 - Percentagem de acções de formação realizadas.

Meta 2007 - NA

Meta 2008 - 60%

Indicador 17 - Avaliação do impacto no desempenho das competências-alvo da formação.

Meta 2007 - NA

Meta 2008 - 80%

Relatório de Concretização da Responsável do Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

Síntese das actividades desenvolvidas

Medida 1 - A 1ª etapa consistiu no Diagnóstico de Necessidades de Formação (DNF):

- ✓ Levantamento de necessidades de formação decorrente da Avaliação de desempenho de 2007, que se pretende direccionado para a satisfação real das necessidades dos trabalhadores e dos objectivos dos SASUP e identificação por área de actividade e por área de formação.

Resultado 1.1 - Quadro de Necessidades por áreas de actividade dos SASUP :

Área de actividade	Designação da formação
Alimentação	Atendimento ao público Segurança alimentar
Alojamento	Motivação e liderança Correio electrónico MS Outlook Inglês
Bolsas de Estudo	Análise de dados SPSS (nível 1) Linux no escritório GIMP-Photoshopclone Edição de imagem Correio electrónico MS Outlook Programa de “Alojamento” Processador de texto Word (nível 1 e 2) Folha de cálculo Excel (nível 1,2 e 3) Direito administrativo Direito da família
Serviços médicos	Análise de dados SPSS (nível 1) SIADAP para avaliados Segurança no trabalho
Desporto	Gestão de projectos Gestão eficaz do tempo Gestão de equipamentos desportivos Gerir a equipa com e para o sucesso Coaching para chefias intermédias Motivação e liderança Eficácia do atendimento ao público
SAGSAT	Folha de cálculo Excel (nível 1 e 2)
Administrativa e Financeira	Prestação de contas no POC-Educação Gestão e controlo de tesouraria Fiscalização do TC e controlo orçamental Regras básicas de contabilidade pública Gestão da formação contínua Gestão de projectos A definição de objectivos no contexto da A.D. Higiene e segurança no trabalho Instalação e administração do LINUX Balanced Scorecard MS Project Novo regime das carreiras na F. P.

Resultado 1.2 - Quadro de Identificação das áreas de formação:

Área de formação	Código
Gestão Pública / Qualidade / Comunicação organizacional	01
Assuntos Jurídicos	02
Gestão Financeira e Contabilidade	03
Gestão de Recursos Humanos	04
Gestão Administrativa e Secretariado	05
Comportamento / Liderança / Comunicação pessoal	06
Informática para utilizadores	07
Informática para profissionais	08
Línguas estrangeiras	09

Higiene e Segurança	10
---------------------	----

- Medida 2 - a 2ª etapa consistiu na elaboração do Plano de Formação, elaborado em função dos resultados obtidos no DNF e em consonância com os objectivos a atingir pelos Serviços, que contempla entre outras as seguintes acções:
 - ✓ Designação e caracterização dos cursos / acções de formação a desenvolver / promover, decorrentes:
 - Do diagnóstico de necessidades de formação
 - De imperativos legais
 - De inscrição / proposta dos trabalhadores ou chefias
 - ✓ Identificação dos destinatários¹⁰ por acção de formação e área de actividade;

Resultado 2.1 - Quadro da Designação e caracterização dos cursos / acções de formação a desenvolver / promover:

Nº	Área / Acção de formação	Código
	Gestão Pública / Qualidade / Comunicação organizacional	01
01	Gestão de projectos	01.01
02	Balanced Scorecard	01.02
03	Fomentar a acessibilidade ao ensino superior	01.03
	Assuntos Jurídicos	02
04	Direito administrativo	02.01
05	Direito da Família	02.02
06	Novo regime das carreiras na F. P.	02.03
07	Novo regime da contratação pública	02.04
	Gestão Financeira e Contabilidade	03
08	A prestação de contas no POC-Educação	03.01
09	Gestão e controlo de Tesouraria	03.02
10	Fiscalização do T. C. e controlo orçamental	03.03
11	Regras básicas de Contabilidade pública	03.04
12	Contabilidade analítica	03.05
	Gestão de Recursos Humanos	04
13	SIADAP para avaliados	04.01
14	Coaching para chefias	04.02
15	Gestão da formação contínua	04.03
16	A definição de objectivos no contexto da A.D.	04.04
17	Acidentes e doenças profissionais	04.05
18	SIGARRA - Bolsa de emprego	04.06
	Gestão Administrativa e Secretariado	05
19	Atendimento ao público (A eficácia do)	05.01
	Comportamento / Liderança / Comunicação pessoal	06
20	Motivação e liderança	06.01
21	Gestão eficaz do tempo	06.02
22	Gerir a equipa com e para o sucesso	06.03
23	Gestão de conflitos	06.04

¹⁰ Cfr. SGRH

	Informática para utilizadores	07
24	Informática para utilizadores do MS Correio electrónico MS Outlook Processador de texto Word (nível 1 e 2) Folha de cálculo Excel (nível 1, 2 e 3)	07.01
25	Análise de dados com o SPSS	07.02
26	LINUX no escritório	07.03
27	GIMP-Photoshopclone - Edição de imagem	07.04
28	Programa de alojamento	07.05
29	Introdução à informática	07.06
30	MS Project	07.07
	Informática para profissionais	08
31	Instalação e administração de LINUX	08.01
32	VOIP@RCTS	08.02
33	Data Mining	08.03
	Línguas estrangeiras	09
34	Inglês	09.01
	Higiene e Segurança	10
35	Higiene e segurança alimentar	10.01
36	Gestão de equipamentos desportivos	10.02
37	Higiene, segurança e saúde no trabalho	10.03

Foram identificadas 37 acções de formação.

Resultado 2.2 - Quadro da Identificação¹¹ das necessidades de formação (DNF) por áreas de actividade e acção de formação:

Área		Acção de formação	
Actividade	Formação	Designação	Código
Alimentação	05	Atendimento ao público	05.01
	10	Segurança alimentar	10.01
Alojamento	06	Motivação e liderança	06.01
	07	Correio electrónico MS Outlook	07.01
	09	Inglês	09.01
Bolsas de Estudo	07	Análise de dados SPSS (nível 1)	07.02
		Linux no escritório	07.03
		GIMP-Photoshopclone Edição de imagem	07.04
		Correio electrónico MS Outlook	07.01
		Programa de "Alojamento"	07.05
		Processador de texto Word (nível 1 e 2)	07.01
		Folha de cálculo Excel (nível 1,2 e 3)	07.01
	02	Direito administrativo	02.01
	Direito da família	02.02	
Serviços médicos	07	Análise de dados SPSS (nível 1)	07.02
	04	SIADAP para avaliados	04.01
	10	Segurança no trabalho	10.03
	01	Gestão de projectos	01.01

¹¹ A Identificação dos destinatários consta na SGRH.

Desporto	06	Gestão eficaz do tempo	06.02
	10	Gestão de equipamentos desportivos	10.03
	06	Gerir a equipa com e para o sucesso	06.03
	04	Coaching para chefias intermédias	04.02
	06	Motivação e liderança	06.01
	05	Eficácia do atendimento ao público	05.01
SAGSAT	07	Folha de cálculo Excel (nível 1 e 2)	07.01
Administrativa e Financeira	03	Prestação de contas no POC-Educação	03.01
		Gestão e controlo de tesouraria	03.02
		Fiscalização do TC e controlo orçamental	03.03
		Regras básicas de contabilidade pública	03.04
	04	Gestão da formação contínua	04.03
	01	Gestão de projectos	01.01
	04	A definição de objectivos no contexto da A.D.	04.04
	10	Higiene e segurança no trabalho	10.03
	08	Instalação e administração do LINUX	08.01
	01	Balanced Scorecard	01.02
	07	MS Project	07.01
	02	Novo regime das carreiras na F. P.	02.03

Medida 3 - A 3ª etapa consistiu no desenvolvimento do Programa de Formação.

- ✓ Previsão de execução financeira e temporal:
 - Apresentação de propostas de formação quantificadas
 - Programação temporal em função da área de actividade dos destinatários
- ✓ Identificação e selecção da oferta formativa que existe no mercado.
A selecção foi feita em função quer dos destinatários quer dos conteúdos e objectivos a atingir.
Foram identificadas e seleccionadas acções de formação a realizar:
 - Interna (SASUP)
 - Externa
 - Promovida pela UP
 - Promovida por entidades externas

- Medida 4 - A 4ª etapa consistiu na gestão e acompanhamento dos resultados das acções de formação planeadas e realizadas.

Resultado 4.1 - Acções de formação interna (SASUP).

Nº de acções de formação interna: 4

Nº	Área / Acção de formação	Código
	Comportamento / Liderança / Comunicação pessoal	06
23	Gestão de conflitos	06.04 *
	Informática para utilizadores	07
28	Programa de alojamento	07.05
	Higiene e Segurança	10
35	Higiene e segurança alimentar	10.01
37	Higiene, segurança e saúde no trabalho	10.03
	Manuseamento de extintores Movimentação de cargas Segurança no trabalho Primeiros socorros	

* Acções de formação interna que não constam no DNF: 1
“Gestão de conflitos”

Resultado 4.2.1 - Acções de formação externa (entidade - UP).

Nº de acções de formação externa (UP): 9

Nº	Área / Acção de formação	Código
	Assuntos Jurídicos	02
07	Novo código da contratação pública	02.04 *
	Gestão Financeira e Contabilidade	03
09	Gestão e controlo de Tesouraria	03.02
11	Regras básicas de Contabilidade pública	03.04
	Gestão de Recursos Humanos	04
17	Acidentes e doenças profissionais na A. P.	04.05 *
18	SIGARRA - Bolsa de emprego	04.06 *
	Gestão Administrativa e Secretariado	05
19	Atendimento ao público (A eficácia do ...)	05.01
	Comportamento / Liderança / Comunicação pessoal	06
21	Gestão eficaz do tempo	06.02
	Informática para utilizadores	07
25	Análise de dados com o SPSS	07.02
	Higiene e Segurança	10
37	Higiene, segurança e saúde no trabalho	10.03

* Acções de formação externa que não constam no DNF: 3
“Novo Código da contratação pública”
“SIGARRA - Bolsa de emprego”
“Acidentes e doenças profissionais na A. P.”

Resultado 4.2.2 - Acções de formação externa (entidades externas formadoras).

Nº de acções de formação externa (entidades externas): 9

Nº	Área / Acção de formação	Código
	Gestão Pública / Qualidade / Comunicação organizacional	01
01	Gestão de projectos	01.01
03	Fomentar a acessibilidade ao ensino superior	01.03 *
	Assuntos Jurídicos	02
06	Novo regime das carreiras na F. P.	02.03
07	Novo código da contratação pública	02.04 *
07	Novo código da contratação pública - sector construção	02.04 *
	Gestão Financeira e Contabilidade	03
12	Contabilidade analítica	03.05 *
	Informática para utilizadores	07
29	Introdução à Informática	07.06 *
	Informática para profissionais	08
32	VOIP@RCTS	08.02 *
33	Data Mining	08.03 *

* Acções de formação externa que não constam no DNF: 8

“Fomentar a acessibilidade ao ensino superior”

“Novo código da contratação pública”

“Novo código da contratação pública - sector construção”

“Contabilidade analítica”

“Introdução à Informática”

“VOIP@RCTS”

“Data Mining”

- Medida 5 - Identificação das acções de formação não realizadas e causas:
 - ✓ Canceladas
 - ✓ Adiadas
 - ✓ Outros motivos

Resultado 5.1 - Acções de formação canceladas (por entidade externa - UP).

Nº de acções de formação externa canceladas (UP): 3

Nº	Área / Acção de formação	Código
	Gestão de Recursos Humanos	04
14	Coaching para chefias	04.02
15	Gestão da formação contínua	04.03
16	A definição de objectivos no contexto da A.D.	04.04

Resultado 5.2 - Acções de formação adiadas (por entidade externa - UP).

Nº de acções de formação externa adiadas (UP): 1

Nº	Área / Acção de formação	Código
	Comportamento / Liderança / Comunicação pessoal	06
20	Motivação e liderança	06.01

Resultado 5.3 - Acções de formação não realizadas por outros motivos.

Nº de acções de formação não realizadas por outros motivos: 14

Nº	Área / Acção de formação	Código
	Gestão Pública / Qualidade / Comunicação organizacional	01
02	Balanced Scorecard	01.02
	Assuntos Jurídicos	02
04	Direito administrativo	02.01
05	Direito da Família	02.02
	Gestão Financeira e Contabilidade	03
09	Aprestação de contas no POC-Educação	03.01
10	Fiscalização do T. C. e controlo orçamental	03.03
	Gestão de Recursos Humanos	04
13	SIADAP para avaliados	04.01
	Comportamento / Liderança / Comunicação pessoal	06
22	Gerir a equipa com e para o sucesso	06.03
	Informática para utilizadores	07
24	Informática para utilizadores do MS Correio electrónico MS Outlook Processador de texto Word (nível 1 e 2) Folha de cálculo Excel (nível 1, 2 e 3)	07.01
26	LINUX no escritório	07.03
27	GIMP-Photoshopclone - Edição de imagem	07.04
30	MS Project	07.07
	Informática para profissionais	08
31	Instalação e administração de LINUX	08.01
	Línguas estrangeiras	09
34	Inglês	09.01
	Higiene e Segurança	10
36	Gestão de equipamentos desportivos	10.02

Análise do objectivo alcançado**Indicador 16:** Relação entre as acções de formação realizadas e o Plano de formação:

Meta 2008 - 60%

Resultado - 2008

Nº acções realizadas / Nº acções planeadas¹² * 100 = **66,6 %****Indicador 17:** Índice de avaliação do desempenho obtido nas competências-alvo da formação.

Meta 2008 - 80%

Resultado - 2008

¹² Excluindo as acções de formação não realizadas por motivos não imputados aos SASUP.

Avaliação positiva = 92,9%
Anexo Relatório da aplicação do Inquérito.

Recursos humanos afectos ao projecto

Responsável:

M^a Fátima Mateus

Coordenação e implementação de todas as actividades:

M^a José Letras- técnico superior (sociologia)

Responsável da SGRH:

José Bernardino Sá

Departamento Administrativo e Financeiro,

Em 30 de Janeiro de 2009

O cumprimento dos Objectivos Operacionais do QUAR pode ser comprovado através da lista de evidências apresentada no Anexo 2.

3. Avaliação global do grau de utilização dos meios disponíveis.

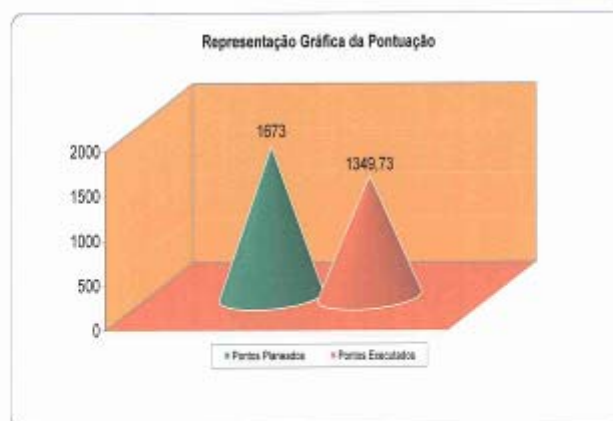
3.1 Grau de utilização dos recursos humanos.

O número de técnicos superiores foi incrementado com a entrada de 1 técnico superior de contabilidade em regime de contrato a termo certo, destinado ao reforço da secção de contabilidade. Com a entrada de um assistente operacional foi incrementada com 1 colaborador para a secção de Compras.

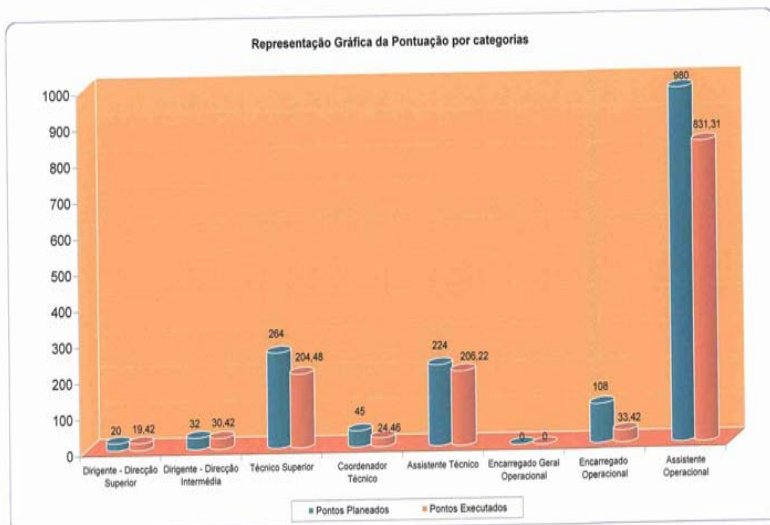
Durante o ano saíram 17 colaboradores por aposentação.

Plano de Actividades 2009

Recursos Humanos	População	Meios Disponíveis					%
		Planeado (em número)	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio		
Director - Direcção Superior	25	1	20	19,42	0,58	2,9	
Director - Direcção Intermediária	16	3	32	30,42	1,58	4,94	
Técnico Superior	12	22	204	204,48	50,52	32,58	
Coordenador Técnico	9	5	45	34,46	20,54	45,64	
Assistente Técnico	8	29	224	209,22	17,76	7,94	
Encarregado Geral Operacional	7	0	0	0	0	0	
Encarregado Operacional	9	18	108	33,42	74,58	69,06	
Assistente Operacional	5	196	900	601,51	146,69	15,17	
Total		212	1673	1349,73	323,27	19,326	



3.2



Qua

$OI+SGA+AO=OP$
 OP pode ser = ou < OC
 $OI+SGA+AO=OEx+SGS$

Sendo:
 $OI-OEx=SGS-SGA-AO$
 $Desvio=OI-Oex$
 $Desvio=SGS-SGA-AO$

OI = Orçamento Inicial
 SGA = saldo da Gerência Anterior
 AO = Alterações Orçamentais
 OP = Orçamento Pevisto (Receitas)
 OC = Orçamento Corrigido (Receitas)
 OEx = Orçamento Executado (Despesas)
 SGS = Saldo para a Gerência Seguinte

FF	Origem de Fundos					Aplicação de Fundos		Desvio
	Orçamento inicial	Inscrição SGA	Alterações orçamentais	Orçamento Previsto	Orçamento Corrigido a)	Orçamento Executado	SGS	OI-OEX
OE	4.172.379	1.506.666	3.702.821	9.381.866	9.381.866	8.902.294	479.572	-4.729.915
RP	3.500.000	1.459.119	846.376	5.805.495	5.805.495	4.379.578	1.425.916	-879.578
FSE		706.332	3.674.825	4.381.157	4.381.157	3.952.192	428.965	-3.952.192
FC-POCI			528.220	528.220	410.858	410.858	0	-410.858
FN-PIDDAC		195.500		195.500	195.500	188.060	7.440	-188.060
FC-FEDER		171.120		171.120	171.120	158.305	12.815	-158.305
Total	7.672.379	4.038.737	8.752.242	20.463.358	20.345.996	17.991.287	2.354.708	-10.318.908

a) A diferença entre o OP e OC justifica-se pela não execução de 117.362 € no POCI (o montante previsto no Orçamento de Receita não realizado)

3.2 Grau de utilização dos recursos financeiros

Fontes de Financiamento:

a) Orçamento de Estado (OE)

O Orçamento Inicial era de 4.172.379 €, tendo sido executado 8.902.294 €.

O Desvio de execução no valor de -4.729.915 €, justifica-se por:

Inscrição do Saldo da Gerência Anterior, no montante de 1.506.666 €

Aterações Orçamentais, no montante de 3.702.821 €, reforços para pagamento de bolsas de estudo

Saldo para a Gerência Seguinte, no montante de 479.572 €

Desvio = SGS-SGA-AO

Desvio = 479.572 € - 1.506.666 € - 3.702.821 € = -4.729.915 €

b) Receitas Próprias (RP)

O Orçamento Inicial era de 3.500.000 €, tendo sido executado 4.379.578 €.

O Desvio de execução no valor de -879.578 €, justifica-se por:

Inscrição do Saldo da Gerência Anterior, no montante de 1.459.119 €

Aterações Orçamentais, no montante de 846.376 €, receita própria cobrada a mais

Saldo para a Gerência Seguinte, no montante de 1.425.916 €

Desvio = SGS-SGA-AO

Desvio = 1.425.916 € - 1.459.119 € - 846.376 € = -879.578 € (valores arredondados)

c) Fundo Social Europeu (FSE)

Não tinha Orçamento Inicial, tendo sido executado 3.952.192 €.

O Desvio de execução no valor de -3.952.192 €, justifica-se por:

Inscrição do Saldo da Gerência Anterior, no montante de 706.332 €

Aterações Orçamentais, no montante de 3.674.825 €

Saldo para a Gerência Seguinte, no montante de 428.965 €

Desvio = SGS-SGA-AO

Desvio = 428.965 € - 706.332 € - 3.674.825 € = -3.952.192 €

d) Financiamento Comunitário (POCI)

Não tinha Orçamento Inicial, tendo sido executado 410.858 €.

O Desvio de execução no valor de -410.858 €, justifica-se por:

Aterações Orçamentais, no montante de 528.220 €, tendo sido recebido 410.858 €

Desvio = SGS-SGA-AO

Desvio = 0 € - 0 € - 410.858 € = -410,858 €

e) Financiamento Nacional (PIDDAC-SGA)

Não tinha Orçamento Inicial, tendo sido executado 188.060 €.

O Desvio de execução no valor de -188.060 €, justifica-se por:

Inscrição do Saldo da Gerência Anterior, no montante de 195.500 €

Saldo para a Gerência Seguinte, no montante de 7.440 €

Desvio = SGS-SGA-AO

Desvio = 7.440 € - 195.500 € - 0 € = -188.060 €

e) Financiamento Comunitário (FEDER-SGA)

Não tinha Orçamento Inicial, tendo sido executado 158.305 € .

O Desvio de execução no valor de -158.305 €, justifica-se por:

Inscrição do Saldo da Gerência Anterior, no montante de 171.120 €

Saldo para a Gerência Seguinte, no montante de 12.815 €

Desvio = SGS-SGA-AO

Desvio = 12.815 € - 171.120 € - 0 € = -158.305 €

4. Participação.

4. Audição e participação dos dirigentes intermédios e colaboradores

Através do despacho nº 2 do Administrador, (anexo 2) foi acordado com os dirigentes e alargado a outros responsáveis, um programa operacional (anexo 4). Tal programa foi desenvolvido através de reuniões de trabalho, onde foram expostas as linhas orientadoras do SIADAP, desde a sensibilização para o novo modelo de gestão e avaliação integrado até á construção de propostas dos objectivos, assim como a elucidação metodológica sobre a formulação dos respectivos indicadores de medida, necessários para a avaliação elaboração do QUAR.

Durante as reuniões de trabalho foram apresentados em *Powerp Point* (anexo5) a matriz do SIADAP com vista ao melhor esclarecimento e também, para servir de base de discussão e recolha de opiniões, tendo sido dada oportunidade a que todos os dirigentes e responsáveis a manifestar a sua opinião, apresentar sugestões ou efectuar outras considerações.

O cumprimento da exigência legal no que respeita à elaboração do QUAR dos SASUP constituiu um desafio e oportunidade para todos os colaboradores, no sentido de se reverem atitudes, avaliarem procedimentos de gestão e se poder estabelecer um consenso sobre a necessidade da introdução de boas práticas de gestão.

O consenso nem sempre foi fácil de conseguir devido à introdução de novos procedimentos, dos quais se salientam os seguintes:

- Adopção de um novo modelo de gestão estratégico (anexo 3) na perspectiva do QUAR;
- Aplicação da gestão por objectivos como instrumento de gestão e avaliação integrada dos SASUP.
- O processo de revisão dos estatutos dos SASUP, considerando o novo ordenamento jurídico da universidade, em curso.

Neste contexto a participação dos dirigentes e demais colaboradores com responsabilidades acrescidas revelou diferentes estados de compreensão e aceitação da metodologia adoptada devido, em parte, à exigência e esforço necessários para se implementarem novos procedimentos visando melhorar a eficácia e eficiência dos serviços no quadro do SIADAP.

5. Conclusões.

5.1 Apreciações finais.

No primeiro ano de implementação do sistema do SIADAP nos SASUP, foram identificados algumas anomalias ao nível da sistematização da informação e ao nível de comunicação entre os diversos sectores, que foram descritas e analisadas no relatório final de monitorização, (anexos 6), nomeadamente, no que toca aos procedimentos adoptados que vieram a dificultar a aplicação do modelo de gestão definido o que resultou, no decurso do processo, a impossibilidade de atingir alguns dos resultados inicialmente previstos que foram sendo, entretanto, identificados nas fichas de monitorização (anexo 7)

Medidas visando futuras melhorias.

Com base nas informações recolhidas através das fichas de monitorização bem como das reuniões havidas, é notória a necessidade de investimento adicional em Recursos Humanos qualificados, sobretudo no que se refere a pessoal com determinadas especializações. Esta necessidade deverá estar patente no Plano de Actividades para 2009, sendo aconselhável que se efectue um adequado planeamento dos Recursos Humanos existentes. No que diz respeito ao planeamento dos Recursos Humanos a contratar, deverá pretender-se atingir um resultado mais eficaz ao nível do controlo interno.

Em termos de infra-estruturas e equipamentos, deverão ser acordadas medidas de intervenção nos edifícios dos SASUP com o objectivo de se melhorar a eficiência dos mesmos, tanto ao nível do estabelecimento de um programa de manutenção como de uma intervenção ao nível da eficiência energética e qualidade do ar.

O investimento nas infra-estruturas deverá visar atingir uma melhoria significativa ao nível da prestação de serviços à comunidade académica, quer no sector alimentar quer nas residências universitárias.

Anexos

1. QUAR de 2008
2. Despacho nº 2/2008
3. Modelo de Gestão
4. Programa operacional
5. Apresentação em *Power Point*
6. Fichas de Monitorização
7. Relatório de Monitorização

ANEXO 1

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2008

Ministério do Ensino Superior, Ciência e Tecnologia

Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Porto

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 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 aprendizagem e melhoria contínua inspirada em boas práticas de gestão

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

Objectivos Operacionais	Meta 2007	Meta 2008	Concretização						Desvio
			Resultado	Taxa Realização	Classificação				
					Superou	Atingiu	Não atingiu		
Eficácia	Peso da dimensão 35%		236%		X				
OBJ1: Implementar o Serviço para a Integração e Bem Estar, de Apoio ao Estudante com Deficiência, e de Assistência Médica e Psicológica, no âmbito da Divisão de Promoção da Qualidade de Vida e Saúde.	Peso do OB1:	30%	N.A	Até 1 mês após publicação dos novos Estatutos	Não verificado	0%		X	-100%
	Ind. 1 - Data de abertura dos serviços que integram o DQVS até 1 mês após a publicação dos novos Estatutos dos SASUP.								
	Peso do indicador	60%	N.A	75%	Não verificado	0%		X	-100%
	Ind. 2 - Nível de satisfação de 75% em Dezembro de 2008 das expectativas dos elementos da equipa relativamente ao processo de instalação da Divisão medida através de questionário.								

	Peso do indicador	40%										
OBJ2: Aumentar a taxa média anual de ocupação das residências universitárias para 80%.	Peso do OB2:	30%										
	Ind. 3 - Taxa média anual de ocupação do alojamento		77,37%	80%								
	Peso do indicador	100%			83,08%	104%	X					4%
Objectivos Operacionais			Meta 2007	Meta 2008	Concretização			Desvio				
					Resultado	Taxa Realização	Classificação					
							Superou	Atingiu	Não atingiu			
Eficácia	Peso da dimensão 35%											
OBJ3: Aumentar em 10 % a participação de estudantes da UP em actividades físicas e competições desportivas, nacionais e internacionais.	Peso do OB3:	20%										
	Ind.4 - Taxa de participação da comunidade académica em actividades e competições desportivas internas.		14%	10%								
	Peso do indicador	50%			13,73%	137%	X					37%
	Ind. 5 - Taxa de participação da comunidade académica em actividades e competições desportivas nacionais e internacionais.		1%	10%								
	Peso do indicador	50%			136%	1360%	X					1260%

OBJ4: Dinamizar acções de divulgação dos apoios, benefícios e serviços dos SASUP em, pelo menos, 5 instituições internacionais de Ensino Superior	Peso do OB4:	20%	N.A.	5	27	540%	X		440%
	Ind.6 - Número de instituições internacionais de Ensino Superior contactadas.								
	Peso do indicador	40%	N.A.	3	3	100%		X	0%
	Ind.7 - Número de protocolos de colaboração celebrados.								
Peso do indicador	60%								
Eficiência	Peso da dimensão 35%				138%		X		
OBJ5: Reduzir o prazo de resposta às candidaturas a bolsa de estudo para 120 dias.	Peso do OB5:	30%	>180 dias	120	164	63%		X	-37%
	Ind.8 - Prazo de resposta a todas as candidaturas a bolsas de estudo.								
Peso do indicador	100%								
Objectivos Operacionais			Meta 2007	Meta 2008	Concretização			Desvio	
					Resultado	Taxa Realização	Classificação		
							Superou	Atingiu	Não atingiu
OBJ6: Criar um sistema de	Peso do OB6:	30%						X	

contabilidade analítica que permita determinar os resultados mensais de todos os sectores dos Serviços e realizar um controlo interno	Ind. 9 - Definição e aprovação do sistema de implementação de contabilidade analítica até Dezembro	N.A.	Dezembro	0	0%				-100%
	40%								
	Ind.10 - Elaboração e aprovação de um plano de contas da classe 9 - Contabilidade analítica até Dezembro	N.A.	Dezembro	1	100%				0%
	Peso do indicador	30%					X		
	Ind.11 - Concepção e aprovação de um sistema de controlo interno até Dezembro	N.A.	Dezembro	50%	50%			X	-50%
	Peso do indicador	30%							
	Peso do OB7:	20%							
OBJ7: Aumentar 2% a taxa de cobertura dos sectores de alimentação de gestão directa	Ind.12 - Aumento da taxa de cobertura dos sectores de alimentação de gestão directa.	a calcular	2%		450%	X			350%
	Peso do indicador	100%		9%					
Objectivos Operacionais		Meta 2007	Meta 2008	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	

OBJ8: Realizar a automação dos processos administrativos de requisições e controlo de consumos em, pelo menos, 40% das unidades operativas	Peso do OB8:	10%	N.A.	40%	61%	153%	X	53%
	Ind.13 - Percentagem de processos administrativos automatizados.							
	Peso do indicador	100%						
OBJ9: Realizar uma auditoria de eficiência energética nas instalações dos SASUP	Peso do OB9:	10%	N.A.	Dezembro	0	0%	X	-100%
	Ind. 14 - Realização e apresentação de relatório de auditoria de eficiência energética até Dezembro							
	Peso do indicador	100%						
Qualidade	Peso da dimensão 30%	107%	X					
OBJ10: Efectuar auditorias mensais de qualidade a todas as unidades de alimentação de gestão directa	Peso do OB10:	50%	N.A.	9	9	100%	X	0%
	Ind. 15 - Número de auditorias mensais realizadas a unidades de alimentação de gestão directa.							
	Peso do indicador	100%						
OBJ11: Assegurar o cumprimento do plano de formação em, pelo menos 60% das acções previstas e avaliar o impacto no desempenho dos funcionários.	Peso do OB11:	50%	N.A.	60%	66,60%	111%	X	11%
	Ind 16 - Percentagem de acções de formação realizadas							
	Peso do indicador	40%						

Ind. 17 - Avaliação do impacto no desempenho das competências- alvo da formação.	N.A	80%						
			92,90%	116%	X			16%
Peso do indicador	60%							

Resultados agregados				
		Contribuição da dimensão	Avaliação final dos serviços	
Eficácia	Peso	35%	163%/Desempenho Insuficiente (não atingidos os objectivos mais relevantes)	
	Resultado dos objectivos	236%		82,60%
Eficiência	Peso	35%		48,30%
	Resultado dos objectivos	138%		
Qualidade	Peso	30%		32,10%
	Resultado dos objectivos	107%		
		100%		

Meios Disponíveis					
Recursos Humanos	Pontuação	Planeado	Pontos Planeados	Realizado	Desvio
Dirigente - Direcção Superior	20	1	20	19,42	0,58
Dirigente - Direcção Intermédia	16	2	32	30,42	1,58
Técnico Superior	12	22	264	59,52	22,55
Coordenador Técnico	9	5	45	24,46	20,54
Assistente Técnico	8	28	224	206,22	17,78

Encarregado Geral Operacional	7	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	18	108	33,42	74,58
Assistente Operacional	5	196	980	831,31	148,69
Total		272	1673	1349,73	323,27
Orçamento (em M €)	Estimativa		Executado		Desvio
Funcionamento:					
O.E.	4.172.379,00		8.902.294,00		-4.729.915,00
R.P.	3.500.000,00		4.379.578,00		-879.578,00
Total:	7.672.379,00		13.281.872,00		-5.609.493,00
PIDDAC (transitado)	195.500,00		188.060,00		7.440,00
FEDER	171.120,00		158.305,00		12.815,00
Total:	366.620,00		346.365,00		20.255,00

Listagem dos indicadores e fontes de verificação

Indicador 1 - Data de abertura dos serviços que integram a DPQVS até 1 mês após a publicação dos novos Estatutos da UP - Diploma publicado no DR respeitante aos novos Estatutos da UP e acta do Conselho Administrativo dos SASUP contendo a deliberação sobre a data de abertura dos serviços que integram a DVQVS

Indicador 2 - Nível de satisfação de 75%, em Dezembro, das expectativas dos elementos da equipa relativamente ao processo de instalação da Divisão (medida através de inquerito de satisfação - Dossier dos questionários

FC: (Nºde respostas com avaliação igual ou superior a "Satisfeito"/Nº total de respostas dos elementos da equipa)*100(Numa escala de 1-"Insatisfeito"/3-Satisfeito/5-Muito satisfeito

Indicador 3 - Aumento daTaxa média anual de ocupação do alojamento

FC: (Σ de nº camas ocupadas * nº de dias de ocupação efectiva no ano/ Σ de nº de camas disponíveis * nº de dias de ocupação planeados para o ano) * 100 - Base de dados indicadores de gestão

Indicador 4 - Taxa de participação da comunidade académica em actividades e competições desportivas internas - Base de dados dos indicadores de desempenho

FC: $((n^{\circ} \text{ de participantes ano } n - n^{\circ} \text{ de participantes ano } n-1) / n^{\circ} \text{ de participantes ano } n-1) * 100$

Indicador 5 - Taxa de participação da comunidade académica em actividades e competições desportivas nacionais e internacionais - Base de dados dos indicadores de desempenho

FC: $((n^{\circ} \text{ de participantes ano } n - n^{\circ} \text{ de participantes ano } n-1) / n^{\circ} \text{ de participantes ano } n-1) * 100$

Indicador 6 - Número de instituições internacionais de Ensino Superior contactadas - Dossier do Registo de divulgações do Departamento Social contendo referências ao número de instituições internacionais contactadas.

Indicador 7 - Número de protocolos de colaboração celebrados - Dossier de protocolos celebrados

Indicador 8 - Prazo de resposta a todas às candidaturas a bolsas de estudo - Listas datadas de afixação das respostas às candidaturas a bolsa de estudo

FC: $(n^{\circ} \text{ de dias decorridos} - \text{dias seguidos} - \text{entre a data-limite para entrada das candidaturas e a data da comunicação das respostas})$

Indicador 9 - Definição e aprovação do sistema de implementação de contabilidade analítica até Dezembro - Acta do conselho Administrativo dos SASUP contendo a deliberação da aprovação do sistema da contabilidade analítica

Indicador 10 - Elaboração e aprovação de um plano de contas da classe 9 - Contabilidade analítica até Dezembro - Acta do conselho Administrativo dos SASUP contendo a aprovação do plano de contas da classe 9

Indicador 11 - Concepção e aprovação de um sistema de controlo interno - Acta do Conselho Administrativo dos SASUP contendo a deliberação de aprovação do sistema de controlo interno

Indicador 12 - Aumento da Taxa de cobertura dos sectores de alimentação de gestão directa - Base de dados dos indicadores de gestão

FC: $(\text{valor da receita obtida/custos com géneros alimentares} + \text{pessoal directo} + \text{encargos com instalações do ano } n) / (\text{valor da receita obtida/custos com géneros alimentares instalações do ano } n-1) * 100$

Indicador 13 - Percentagem de processos administrativos automatizados - Base de dados dos indicadores de desempenho

FC: $(n^{\circ} \text{ de unidades operativas com processos administrativos de requisições e controlo de consumos automatizados} / n^{\circ} \text{ total de unidades operativas}) * 100$.

Indicador 14 - Realização e apresentação de relatório de auditoria de eficiência energética até Dezembro - Acta do Conselho Administrativo dos SASUP dando nota da realização da auditoria de eficiência energética.

Indicador 15 - Número de auditorias mensais realizadas a unidades de alimentação de gestão directa - Dossier dos Relatórios das auditorias mensais realizadas

FC:(N° de unidades de alimentação de gestão directa * 9 meses)

Indicador 16 - Percentagem de acções de formação realizadas

FC: (n° de formações realizadas/ n° de formações planeadas) * 100 - Dossier da Formação

Indicador 17 - Avaliação do impacto no desempenho obtida nas competências-alvo da formação

FC: (n° de formações realizadas com impacto positivo no desempenho dos formandos/ n° de formações realizadas) * 100 - Dossier da formação

(Nota: FC - Fórmula de calculo)

Anexo 2 - Despacho do Administrador

Considerando a recente entrada em vigor da legislação sobre o SIADAP (Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro), que estabeleceu o novo sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública;

Considerando que, em conformidade com o estabelecido no artigo 10º da referida lei, os SASUP terão de elaborar um *QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização*, no qual assentará no futuro a avaliação do seu desempenho, sujeito a uma avaliação permanente e actualizado a partir dos seus sistemas de informação, onde se evidenciem:

- a) *A missão dos Serviços;*
- b) *Os objectivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;*
- c) *Os objectivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados;*
- d) *Os indicadores de desempenho e respectivas fontes de verificação;*
- e) *Os meios disponíveis, sinteticamente referidos;*
- f) *O grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objectivos;*
- g) *A identificação dos desvios e, sinteticamente, as respectivas causas;*
- h) *A avaliação final do desempenho dos Serviços.*

Considerando, conseqüentemente, a urgente necessidade de se programar, coordenar e elaborar o QUAR dos SASUP, o mais tardar até 29 de Fevereiro próximo;

Considerando, ainda, que a complexidade e magnitude dos desafios que os SASUP irão enfrentar na implementação eficaz do novo SIADAP, exigem uma rigorosa gestão por objectivos, a focalização de esforços, a mobilização empenhada, a motivação e o espírito de equipa de todos os departamentos e colaboradores dos Serviços;

Considerando, finalmente, que há que esclarecer quem irá coordenar, quais os objectivos e como irá decorrer o processo de elaboração e implementação do QUAR/SIADAP dos SASUP,

O Administrador dos SASUP comunica aos responsáveis dos vários departamentos e serviços o seguinte:

1. Os Serviços de Auditoria Interna foram incumbidos da missão de coordenar todo o processo de elaboração e implementação do QUAR nos SASUP, sob a sua supervisão, pelo que se solicita a todos os funcionários que, desde já, colaborem prontamente com os mesmos, nomeadamente, participando activa e regularmente na realização das acções a realizar, e apresentando propostas e sugestões relevantes.

2. O principal objectivo a alcançar até **29 de Fevereiro**, é o seguinte:
Obter toda a informação necessária para a elaborar o QUAR dos SASUP para 2008

3. Irá ser elaborado e aprovado um "Programa Operacional de Implementação do SIADAP nos SASUP", que contemplará uma abordagem integrada do sistema de gestão e avaliação a implementar nos Serviços (tendo, igualmente, em consideração o disposto na **Portaria nº1633/2007, de 31 de Dezembro**), que contemplará um conjunto de medidas, integrando cada uma delas um leque de acções concretas a realizar, a saber:

Medida 1: Rever os Estatutos

Medida 2: Efectuar um diagnóstico inicial do sistema de indicadores de desempenho (SID)

Medida 3: Definir um modelo de gestão orientado para a obtenção de resultados e avaliação de desempenho (Objectivos de eficácia, eficiência e qualidade);

Medida 4: Implementar um sistema de informação de gestão eficaz (fontes de verificação dos objectivos)

Medida 5: Sensibilizar e qualificar os colaboradores para as novas competências exigidas com a aplicação do SIADAP 1

Medida 6: Criar (ou actualizar?) o SIADAP2

Medida 7: Actualizar o SIADAP3.

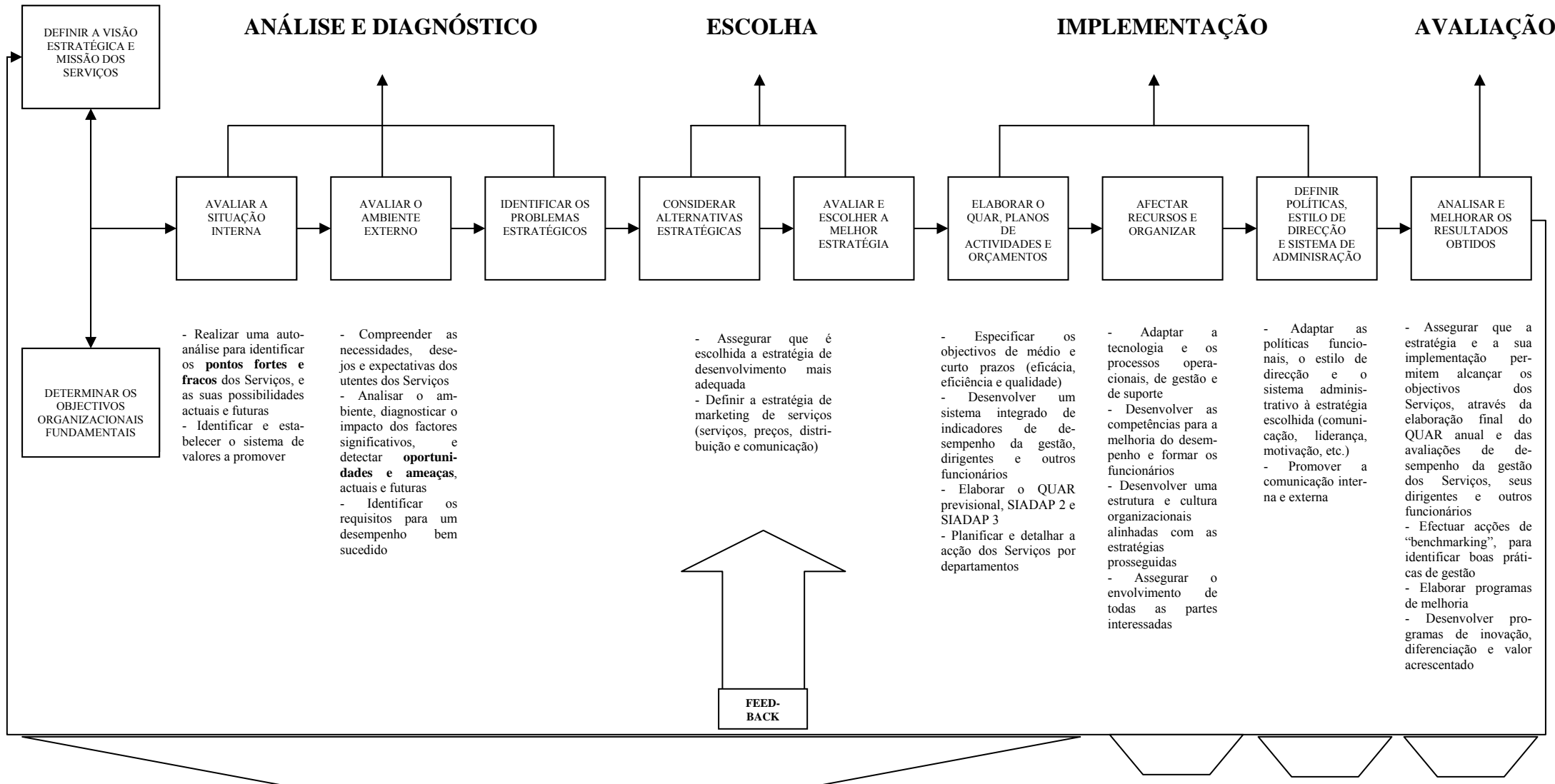
3. De acordo com tal Programa Operacional a aprovar, cada acção revista irá ser desencadeada num prazo pré-definido, contando com os responsáveis / coordenadores a definir. Tais responsáveis/coordenadores irão ser brevemente contactados para o efeito, pelo que se agradece antecipadamente a colaboração a prestar e a sua disponibilidade.
4. Em datas a divulgar, irão ocorrer reuniões de trabalho e outras iniciativas relacionadas com as várias acções a desencadear, envolvendo todas as partes implicadas.

Face à importância estratégica do sucesso da implementação do QUAR dos SASUP o administrador tudo fará, naturalmente, para criar as condições favoráveis à sua eficaz concretização.

Porto, 25 de Janeiro de 2008

O Administrador

Anexo 3 - MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA PARA OS SASUP (para enquadramento do SIADAP)



Anexo 4 - PROGRAMA OPERACIONAL DE CONSTRUÇÃO DO QUAR DOS SASUP EM 2008

<i>Datas limite de execução</i>	<i>Acções</i>	<i>Equipas</i>
Março	Medida 1: Rever os Estatutos 1ª reunião: 28/2/08 às 10 H	Dr. JoãoCarvalho, Dra. Manuela Tavares, Dr. Sotero Martins.
Março	Medida 2: Efectuar um diagnóstico inicial do sistema de indicadores de desempenho (SID) 1º reunião: 13/2/08 às 14.30	Dra. Mª José Letra, Dr. Sotero Martins e D. Dolores Moutinho.
Março	Medida 3: Definir um modelo de gestão orientado para a obtenção de resultados e avaliação de desempenho (Objectivos de eficácia, eficiência e qualidade); 1º reunião: 15/2/08 às 10,30H	Dra. Fátima Mateus, Dr. Paulo Duque, Dra. Alexandra Coelho, Dra. Cristina Sampaio, Engª Cecília, Dra. Susana Ribeiro.
Março	Medida 4: Implementar um sistema de informação de gestão eficaz (fontes de verificação dos objectivos) 1º reunião: 21/2/08 às 10H	Dr. Paulo Duque, Prof. Bruno Almeida, Dr. Sotero Martins, Dra. Alexandra Coelho.
Março	Medida 5: Sensibilizar e qualificar os colaboradores para as novas competências exigidas com a aplicação do SIADAP 1 1ª reunião: 27/2/08 às 10,30	Dra. Fátima Mateus Dra. Cristina Sampaio, Dra. Susana Ribeiro, Prof. Bruno Almeida, Engª Cecília Lobo.
Março	Medida 6: Criar (ou actualizar?) o SIADAP2 1º reunião :29/2/08 às 10H	Dra. Fátima Mateus, Dr. Sotero Martins, Dra. Cristina Sampaio.
Março	Medida 7: Actualizar o SIADAP3. 1º reunião: 4/3/08 às 10H	Aberta a todos os avaliadores. Dra. Susana Ribeiro, Dra. Mª José Letra, D. Glória Maria Matos e Sr. Bernardino Sá, Dolores Moutinho,

Apresentação do QUAR dos SASUP

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

O que é o QUAR?

Instrumento de ajuda á gestão, concebido para analisar o Desempenho integrado (instituição, dirigentes e funcionários)

- Evidencia a estratégia do serviço
- Divulga interna e externamente os níveis de desempenho
- Torna visível a comparação entre os meios e os resultados
- Torna mais viável o “brenhmarking” entre os serviços.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

I - Regras para a elaboração do QUAR

SINTÉTICO

O QUAR não tem por vocação cobrir todos os campos de actividade do serviço, mas limitar-se ao essencial.

O QUAR não deverá exceder duas folhas de A4

Regras de elaboração

CLARO

Os detalhes das fórmulas de cálculo e as fontes dos indicadores deverão ser indicados no fim do documento, de forma a não pesar visualmente.

I -Regras de elaboração

PERTINENTE

Explicitando os aspectos nucleares do serviço.

I -Regras de elaboração

COERENTE

Com os documentos previsionais e de prestação de contas.

Também ao nível dos objectivos a coerência é essencial: os anuais devem ser coerentes com os plurianuais e os dos funcionários devem estar alinhados com a aqueles.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

I -Regras de elaboração

ACTUALIZADO

Com regularidade.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

I -Regras de elaboração

EVOLUTIVO

Permitindo a análise ao longo dos anos de desempenho obtido.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

I -Regras de elaboração

PÚBLICO

Devendo constar na página electrónica dos serviços.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

II - Elementos do QUAR

- ✓ Missão
- ✓ Objectivos
- ✓ Indicadores
- ✓ Meios disponíveis
- ✓ Grau de realização dos resultados
- ✓ Indicação dos desvios
- ✓ Avaliação final

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

II - Construção dos Objectivos

Numero – Por lei o serviço é obrigado a apresentar um mínimo de 3 objectivos: de eficácia ; eficiência; e qualidade. (recomenda-se entre 3 e 5)

Amplitude dos Objectivos

Os objectivos **não** tem de abranger a totalidade das atribuições e actividades das organizações.

Os objectivos seleccionados devem corresponder às acções com maior expressão financeira e/ou às que apresentem os desafios das opções de políticas públicas consideradas mais importantes.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

II -CARACTERISTICAS DOS OBJECTIVOS

ESPECÍFICOS – concretos claros
precisos

MENSURÁVEIS – associados a formas
de medição

AMBIOSIOSOS – difíceis de atingir,
criando desafios, inovação e melhoria

REALISTAS – Possíveis de atingir

TEMPORIZADOS – Associados a
períodos de tempo - prazos

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

II -Indicadores

Define-se como a medida de um
objectivo que se pretende alcançar ou
atingir.

Os indicadores inserem-se numa lógica
de gestão de desempenho, visando
orientar a acção dos gestores e
criando meios de comparação dos
desempenhos.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

II - Meios disponíveis

A natureza e quantidade dos recursos humanos e financeiros planeados para o ciclo de gestão e os que efectivamente contribuíram para os resultados de gestão alcançados devem ter expressão no QUAR.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

II -Grau de realização de resultados

O QUAR deverá fazer evidência da ponderação (fórmula de aplicação), se possível, também de forma gráfica.

Este apuramento dá origem ao posicionamento segundo um dos três seguintes níveis de graduação:

- Superou o objectivo
- Atingiu o objectivo
- Não atingiu o objectivo

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

II -Indicação dos desvios

Quanto aos resultados

Quanto aos meios

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

II -Avaliação final

A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- Desempenho Bom, atingiu todos os objectivos , superando alguns
- Desempenho satisfatório, atingiu todos os objectivos ou os mais relevantes
- Desempenho Insuficiente, não atingiu os objectivos mais relevantes.

AUDITORIA INTERNA

Porto, 31 de Janeiro 2008

QUAR

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

Auditoria Interna
/Março 2008

Acção de Informação

1

O que é o QUAR?

Instrumento de ajuda á gestão, concebido para analisar o Desempenho.

Evidencia a estratégia do serviço

Divulga interna e externamente os níveis de desempenho

Torna visível a comparação entre os meios e os resultados

Torna mais viável o “brenhmarking” entre os serviços.

Auditoria Interna
/Março 2008

Acção de Informação

2

Abordagem e Metodologia

Modelo dos QUAR

Os QUAR são constituídos por dois sub-modelos que são apresentados a seguir:

- O **modelo de medida** que relaciona os objectivos com as variáveis de medida (indicadores)
- O **modelo estrutural** que integra as relações entre as dimensões não observadas directamente (Eficácia, Eficiência, Qualidade..)

Modelo de Medida

Para cada INDICADOR, devem ter-se em conta os seguintes valores:

- ✓ **Meta Ano n**: valor previsto para o respectivo indicador
- ✓ **Resultado**: valor obtido no final do ano a que reporta o exercício para o respectivo indicador;
- ✓ **Desvio**: valor percentual que quantifica em que medida a meta não foi atingida, foi atingida ou foi superada.

Calculo do desvio: $(\text{Resultado} - 1) \times 100\%$
Meta do Ano n

Modelo de Medida

Classificação para cada indicador é dada por:

Calculo da classificação: $100\% \times \text{Desvio}$

Peso dos Indicadores

Os pesos correspondem às importâncias relativas (percentuais) de cada indicador na construção do objectivo:

Peso do Indicador = Importância do Indicador

O somatório dos pesos de cada indicador dentro de cada objectivo tem obrigatoriamente de corresponder a um resultado de 100%

Resultado dos Objectivos

O **resultado** para cada **objectivo** (que é um valor percentual) corresponde à média da classificação obtida por cada indicador desse objectivo, ponderada pela importância (peso) de cada indicador:

Cálculo do resultado:

$$(\text{Class.Ind1} \times (\text{pesoInd.1}) + (\text{Class.Ind2}) \times (\text{peso Ind2}) \dots + (\text{Class. Ind.n}) \times (\text{Peso Ind.n}))$$

Regras para a elaboração do QUAR

SINTÉTICO

O Quar não tem por vocação cobrir todos os campos de actividade do serviço, mas limitar-se ao essencial.

O Quar não deverá exceder duas folhas de A4

Elementos do QUAR

Missão
Objectivos
Indicadores
Meios disponíveis
Grau de realização dos resultados
Indicação dos desvios
Avaliação final

Construção dos Objectivos

Numero – Por lei o serviço é obrigado a apresentar um mínimo de 3 objectivos: de eficácia ; eficiência; e qualidade. (recomenda-se entre 3 e 5)

Amplitude dos Objectivos

Os objectivos não tem de abranger a totalidade das atribuições e actividades das organizações.

Os objectivos seleccionados devem corresponder às acções com maior expressão financeira e/ou às que apresentem os desafios das opções de políticas públicas consideradas mais importantes.

Regras para a definição dos objectivos

- ❑ Os objectivos devem traduzir-se em resultados e não em actividades.

O que são actividades e não objectivos	O que são objectivos
Elaborar o Plano de Actividades	Níveis de cumprimento do Plano de actividades
Gerir o orçamento	Redução dos custos em 0%
Atender bem os clientes do serviço	Diminuição do número de reclamações em x%.

Regras de construção de objectivos

- Os objectivos devem estar definidos no tempo.
- Os objectivos devem estar associados a uma meta.
- A definição das metas deve ser ambiciosa, mas realista, devendo o indicador de medida possibilitar o exceder do objectivo.
- Para cada objectivo deve ser atribuída uma ponderação de acordo com a respectiva relevância.

Anexo 6 – Relatório dos resultados da monitorização da execução do QUAR dos SASUP elaborada em Novembro de 2008

Na monitorização do cumprimento dos objectivos e indicadores do QUAR dos SASUP para 2008, realizada em Novembro, foram recolhidas mais informações relevantes sobre a forma como os mesmos têm estado a ser implementados, assim como solicitadas propostas/sugestões que, de acordo com os testemunhos prestados pelos dirigentes/responsáveis envolvidos e constantes nas fichas-questionário em anexo, poderão contribuir para um cumprimento mais eficaz de alguns daqueles objectivos e/ou indicadores.

Nesta conformidade, e para os fins julgados convenientes, apresentam-se de seguida e de forma resumida, apenas para cada um dos objectivos/indicadores que mereceram comentários, sugestões de alteração e/ou solicitação de recursos adicionais, as respostas fornecidas pelos dirigentes/responsáveis na ficha-questionário previamente distribuída para o efeito:

<i>Objectivo/Indicador</i>	<i>Dirigente/responsável</i>	<i>Questão suscitada na ficha-questionário de monitorização</i>	<i>Resposta obtida</i>	<i>Decisão tomada pelo Administrador</i>
<p>Objectivo 1 – Implementar o Serviço para a Integração e Bem-Estar, de Apoio ao Estudante com Deficiência, e de Assistência Médica e Psicológica, no âmbito da Divisão de Promoção da Qualidade de Vida e Saúde.</p> <p>Indicador 1 – Data de abertura dos serviços que integram o DQVS até 1 mês após a publicação dos novos Estatutos dos SASUP.</p> <p>Indicador 2 – Nível de satisfação de 75% em Dezembro de 2008 das expectativas dos elementos da equipa relativamente ao processo de instalação da Divisão medida através de questionário.</p>	Dr. Sotero Martins	<p>-Que iniciativas tomou/tenciona tomar para ultrapassar as dificuldades encontradas?</p> <p>- Há necessidade inevitável de rever o objectivo?</p> <p>- Observações:</p>	<p>«Diligências e contactos para a obtenção de indicações quanto à orgânica e desenvolvimento das acções.»</p> <p>«Sim. Há necessidade de rever a redacção do objectivo caso se confirme nos novos Estatutos dos SASUP a alteração da designação prevista para o Serviço.»</p> <p>«Regista-se a indicação do Reitor da Universidade do Porto (23.10.2008) do seu propósito de ver criado o novo Departamento no início de Janeiro de 2009.»</p>	
<p>Objectivo – 2 Aumentar a taxa média anual de ocupação das residências universitárias para 80%.</p> <p>Indicador 3 – Taxa anual de ocupação do alojamento.</p>	Dra. Cristina Sampaio	- Estão a ser implementadas todas as actividades necessárias para o alcance do objectivo/indicadores?	«Não. Ao contrário do que estava inicialmente previsto, as residências ainda não estão totalmente equipadas com computadores, o que dificulta a comunicação da gestão de vagas/ao dia.»	

		<p>- Que iniciativas tomou/tenciona tomar para ultrapassar as dificuldades encontradas?</p> <p>-Tendo em consideração os seus comentários/propostas expostos na ficha de monitorização do QUAR relativa ao meses anteriores, qual é a sua apreciação nesta altura?</p>	<p>«Pedidos sucessivos ao SIE para que termine a colocação do equipamento»</p> <p>«Mantêm-se o constrangimento de falta de pessoal quer a nível da especialidade hoteleira, quer ao nível administrativo na SEDE.»</p>	
<p>Objectivo 3 – Aumentar em 10% a participação de estudantes da UP em actividades físicas e competições desportivas nacionais e internacionais.</p> <p>Indicador 4 – Taxa de participação da comunidade académica em actividades e competições desportivas internas.</p> <p>Indicador 5 – Taxa de participação da comunidade académica em actividades competições desportivas nacionais e internacionais</p>	<p>Dr. Bruno Almeida</p>	<p>- Que iniciativas tomou/tenciona tomar para ultrapassar as dificuldades encontradas?</p> <p>- Que sugestões apresenta para se facilitar o alcance do objectivo/indicador?</p> <p>- Que recursos adicionais necessita para realizar com eficácia o objectivo/ indicador?</p>	<p>«Temos adoptado as actividades aos interesses e preferências da nossa comunidade, através da análise dos inquéritos de hábitos de prática desportiva realizados no início do ano lectivos aos alunos que se matricularam pela primeira vez na U. Porto.»</p> <p>«Definição atempada das instalações desportivas disponíveis, bem como do modelo desportivo de competição a adoptar na U. Porto em conjunto com as AAEE»</p> <p>«Apesar de termos muito boas indicações de que o objectivo proposto vai ser alcançado, julgamos</p>	

		<p>- Tendo em consideração os seus comentários /propostas na ficha de monitorização do QUAR relativa ao mês de Setembro, qual a apreciação que efectua nesta altura?</p>	<p><i>que poderíamos ser muito mais ambiciosos nos próximos anos se houvesse a possibilidade de contratar um quadro técnico especializado na área da gestão desportiva.»</i></p> <p><i>«O processo negocial com as estruturas estudantis já terminou, pelo que neste momento já podemos perspectivar com alguma segurança que o aumento de 10% indicado no objectivo 3 será alcançado.»</i></p>	
<p>Objectivo 4 – Dinamizar acções de divulgação dos apoios, benefícios e serviços dos SASUP em, pelo menos, 5 instituições internacionais do Ensino Superior.</p> <p>Indicador 6 – Número de instituições internacionais do Ensino Superior contactadas.</p> <p>Indicador7 – Numero de protocolos de colaboração celebrados.</p>	<p>Dra. Cristina Sampaio</p>	<p>- Tendo em consideração os seus comentários/propostas expostos na ficha de monitorização do QUAR relativa ao mês de Setembro, qual a apreciação que efectua nesta altura?</p> <p>- Observações:</p>	<p><i>«Nesta data, os SAS fizeram-se representar na “Feira do Ensino Superior” em Jacarta. Esta presença permitiu a divulgação in loco dos apoios prestados pelos SAS a vários países nomeadamente da Ásia. Nesta feira estiveram ainda representadas 27 Universidades Europeias»</i></p> <p><i>«Em termos de divulgação é meu entender que o objectivo foi atingido e superado. Quanto aos protocolos, já enviados às Instituições, estamos a aguardar resposta.»</i></p>	

<p>Objectivo 5 – Reduzir o prazo da resposta às candidaturas a bolsa de estudo para 120 dias.</p> <p>Indicador 8 – Prazo de resposta a todas as candidaturas a bolsa de estudo.</p>	<p>Dra. Cristina Sampaio</p>	<p>- Tendo em consideração os seus comentários/propostas expostos na ficha de monitorização do QUAR relativa ao mês de Setembro, qual a apreciação que efectua nesta altura?</p> <p>- Observações:</p>	<p>«<i>Apreciação negativa. Apesar de todos os esforços, continuamos impossibilitados de responder em tempo útil às avaliações de Bolsa. Mantém-se ausente, por atestado, uma das Técnica de Serviço Social, o que implica forçosamente um acréscimo excessivo para as restantes Técnicas. Constatamos que os estudantes entregaram processos muito incompletos obrigando a mais uma avaliação.</i>»</p> <p>«<i>Não foi alargado o prazo solicitado. Mantém-se a necessidade de revisão do objectivo.</i>»</p>	
<p>Objectivo 6 – Criar um sistema de contabilidade analítica que permita determinar os resultados mensais de todos os sectores dos serviços e realizar um controlo interno.</p> <p>Indicador 9 – Definição e aprovação do sistema de contabilidade analítica.</p>	<p>Dra. Fátima Mateus</p>	<p>- Estão a ser implementadas todas as actividades necessárias para o alcance do objectivo/indicador?</p>	<p>«<i>Sim. Indicador nº 9 – Foi realizada a acção de formação sobre a contabilidade analítica na qual participaram todos os funcionários da Secção de Contabilidade. Considerando que, para a implementação da contabilidade analítica, se pressupõe a definição do modelo a adoptar, entendo que neste momento estão reunidas as condições</i></p>	

<p>Indicador 10 – Elaboração e aprovação de um plano de contas da classe 9 – contabilidade analítica</p> <p>Indicador – 11 Concepção e aprovação de um sistema de controlo interno</p>		<p>-Tendo em consideração os seus comentário/propostas expostos na ficha de monitorização do QUAR relativa ao mês de Setembro, qual a apreciação que efectua nesta altura?</p>	<p><i>mínimas para se iniciar o desenvolvimento do documento base de concepção da matriz do modelo.</i></p> <p>Indicador nº 10 – O Plano de Contas da classe 9 é resultado do modelo definido e aprovado, e como tal só poderá ser elaborado posteriormente.</p> <p>Indicador nº11 – Está em desenvolvimento um documento orientador “Projecto de Sistema de Controlo Interno nos SASUP»</p> <p>«O alcance do objectivo/indicadores, considerando o seu âmbito, só será “possível” com a apresentação para a aprovação de documentos de concepção e definição da “matriz” dos modelos adoptar.»</p>	
<p>Objectivo 7 – Aumentar 2% a taxa de cobertura dos sectores de alimentação de gestão directa.</p>	<p>Dra. Susana Ribeiro</p>	<p>- Estão a ser implementadas todas as actividades necessárias para o alcance do objectivo7indicadores?</p>	<p>«Não. Até ao momento, as iniciativas tomadas foram, concretamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diminuição da despesa: - Análise individual e comparativa dos resultados de cada sector através de folha de calculo; 	

<p>Indicador 12 – Aumento da taxa de cobertura dos sectores de alimentação de gestão directa.</p>		<p>- Descreva as dificuldades com que se tem deparado na realização do objectivo/indicador.</p> <p>-Tendo em consideração os seus comentários/propostas expostos na ficha de monitorização do QUAR relativa aos meses anteriores qual a apreciação que efectua nesta altura?</p>	<p>- Implementação de novos registos e procedimentos.»</p> <p>«... Até ao momento, na Secção de Compras e Aprovisionamento apenas se encontram lançados, conferidos e rectificad os dados até Abril de 2008. Os dados relativos aos restantes meses não estão completos, não sendo por esse motivo, possíveis de utilizar para a análise de custos. (...).»</p> <p>«As condições, acções e dificuldades descritas na ficha de Outubro mantêm-se.»</p>	
<p>Objectivo -8 – Realizar a automação dos processos administrativos de requisições e controlo de consumos em, pelo menos, 40% das unidades operativas.</p>	<p>Dra. Fátima Mateus</p>	<p>-Estão a ser implementadas todas as actividades necessárias para o alcance do objectivo/indicadores?</p>	<p>«O ponto de situação actual é:</p> <p>Equipamento: Foram adquiridos computadores que, depois de configurados, serão colocados e ligados à rede dos SASUP em 7 Residências e em todas as Unidades de Alimentação.</p> <p>Ligação à rede dos SASUP: as 7 Residências (excepto a Aníbal Cunha e S.J. Brito) já estão ligadas à rede (via</p>	

<p>Indicador -13 – Percentagem das unidades operativas automatizadas.</p>		<p>-Que recursos adicionais necessita para realizar com eficácia o objectivo/indicador?</p>	<p><i>Web) com computadores instalados;</i> <i>As Unidades de Alimentação, mercê da tipologia da rede de cada uma, estão em situações distintas umas das outras:</i> <i>Cantina de Letras e Snack-bar Ciências – Ligação pronta;</i> <i>U.A. Eng.^a – Falta instalar equipamento;</i> <i>Cantina de Farmácia e ICBAS – Em estudo com as respectivas Faculdades;</i> <i>Cantina Direito – Em obra;</i> <i>USJ – Aguardamos o desenvolvimento das obras que estão a decorrer na Faculdade de Medicina.»</i> Formação: <i>Foi adjudicada e está a decorrer uma acção de formação (de 10 de Novembro a 5 de Dezembro) para 25 funcionários que exercem funções nas áreas de alojamento e alimentação de “Introdução à Informática” distribuídos por 2 turmas.»</i></p>	<p>«Tal como foi referido nas fichas de monitorização de Setembro e Outubro, a eficácia do objectivo depende da contratação de um técnico superior para coordenar o projecto na fase posterior à ligação à rede dos SASUP, ou seja, para a concretização da implementação da aplicação informática de gestão de stocks</p>
----------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		- Observações:	<p><i>nas unidades operativas (alojamento e alimentação) acima mencionados, uma vez que esta é o corolário do objectivo "realizar a automação dos processos administrativos de requisições e controlo de consumos".</i></p> <p><i>«Está em curso o procedimento para a contratação de um técnico superior, ultrapassadas as fases de apreciação das candidaturas e audiência prévia, decorre a fase de avaliação curricular e entrevistas para os dias 20 e 21 do corrente mês.»</i></p>	
<p>Objectivo 9 – Realizar uma auditoria de eficiência energética nas instalações dos SASUP.</p> <p>Indicador14 – Realização e apresentação do relatório da auditoria de eficiência energética.</p>	Eng. Cecília Lobo	- Estão a ser implementadas todas as actividades necessárias para o alcance do objectivo/ indicadores?	<i>«Execução do início do procedimento por ajuste directo.»</i>	
<p>Objectivo10 – Efectuar auditorias mensais de qualidade a todas as unidades de alimentação de gestão directa.</p>	Dra. Susana Ribeiro	- Observações.	<i>«A dificuldade no tratamento dos resultados das auditorias por carência de recursos humanos, no GNQA, especializados na área de segurança alimentar:»</i>	

<p>Indicador 15 – Numero de auditorias mensais realizadas a unidades de alimentação de gestão directa.</p>				
<p>Objectivo 11 – Assegurar o cumprimento do plano de formação em, pelo menos, 60% das acções previstas e avaliar o impacto no desempenho dos funcionários.</p> <p>Indicador 16 – Percentagem de acções de formação realizadas.</p> <p>Indicador 17 – Avaliação do impacto no desempenho das competências – alvo da formação.</p>	<p>Dra. Fátima Mateus</p>	<p>-Observações:</p>	<p>«Considerando a informação prestada no ponto 1 na ficha de monitorização de Outubro entendemos que é possível a aplicação de um Questionário a aplicar relativamente a todas as acções de formação realizadas até 30 de Novembro.»</p>	

Anexos: Fichas-questionário contendo as respostas dos dirigentes/responsáveis consultados

O Senhor Administrador dos SASUP superiormente decidirá sobre as propostas apresentadas.

SASUP, 14 de Novembro de 2008

A Técnica Superior de 2ª

Maria Manuela Tavares

Anexo 7 - Relatório Final de Monitorização da Execução do QUAR de 2008

O presente relatório tem duas finalidades: a *primeira*, descrever como se desenvolveu o processo de monitorização e apresentar o essencial dos resultados da monitorização do cumprimento dos objectivos e indicadores de desempenho do QUAR dos SASUP para 2008 e, a *segunda*, sugerir algumas medidas/iniciativas que poderão contribuir para melhorar e potenciar a eficácia da execução do QUAR de 2009, tendo em conta a experiência deste primeiro ano de implementação de tal instrumento de gestão.

A) Processo e resultados da monitorização do cumprimento dos objectivos e indicadores do QUAR dos SASUP para 2008

1. Tendo em vista assegurar um adequado acompanhamento da implementação do QUAR de 2008, começou-se pela concepção das *Fichas de Monitorização* (em versão electrónica) constantes no anexo 1 (uma utilizada na primeira monitorização mensal e outra nas monitorizações mensais subsequentes), destinada a ser preenchida pelos dirigentes/responsáveis funcionais envolvidos na concretização dos objectivos operacionais/indicadores constantes no QUAR. Resumidamente, tal ficha contém um conjunto de questões essenciais que, em concreto, visaram identificar:

- a) Em que medida foram efectivamente implementadas as actividades para o alcance de cada objectivo/indicador até à data de cada monitorização;
- b) Eventuais dificuldades encontradas na realização de cada objectivo/indicador;
- c) Iniciativas adoptadas para ultrapassar tais dificuldades;
- d) Sugestões para facilitar o alcance de cada objectivo/indicador;
- e) Eventual necessidade de revisão justificada de objectivos/indicadores;
- f) Identificação de recursos necessários para garantia de uma maior eficácia de acção.

2. Nos meses de Setembro, Outubro e Novembro todos os dirigentes e outros responsáveis funcionais envolvidos na implementação e concretização dos objectivos/indicadores do QUAR de 2008 foram convidados a preencher tais Fichas de Monitorização, tendo as informações sido devidamente prestadas na sequência de reuniões de trabalho individuais.

3. É de registar a disponibilidade, prontidão de resposta e interesse revelados por todos e cada um dos dirigentes/responsáveis funcionais envolvidos neste processo de monitorização, que muito ajudaram na recolha de importantes contributos para um cumprimento eficaz dos objectivos e/ou indicadores que revelaram um maior grau de dificuldade na sua concretização.

4. Em 30 de Setembro, 28 de Outubro, 17 de Novembro foram elaborados e entregues ao Senhor Administrador dos SASUP e à Directora dos Serviços Administrativos e Financeiros os relatórios mensais relativos aos resultados da monitorização relativa, respectivamente, aos meses de Setembro, Outubro e Novembro. Conforme se poderá constatar pela consulta dos referidos relatórios, alguns dirigentes/responsáveis solicitaram a revisão de alguns objectivos e/ou indicadores, assim como solicitaram recursos adicionais para uma maior eficácia operacional, para além de reportarem sobre as iniciativas que desenvolveram e as dificuldades que enfrentaram.

5. Em tais relatórios mensais, por razões de clareza e facilitação do processo de tomada de decisão superior, as respostas obtidas de cada dirigente/responsável funcional foram apresentadas de uma forma resumida, evidenciando apenas os objectivos/indicadores que mereceram comentários, sugestões de alteração e/ou solicitação de recursos adicionais para melhorar a sua eficácia operacional. Mais se sugeriu, no final de cada relatório mensal, uma tomada de decisão superior sobre as propostas apresentadas por cada dirigente/responsável funcional. Contudo, até à data, desconhece-se que tenham sido tomadas decisões superiores sobre tais propostas, assim como comunicadas aos dirigentes/responsáveis funcionais que as apresentaram.

6. Finalmente, com os elementos de informação actualmente disponíveis, parece existir uma significativa probabilidade de o alcance de alguns objectivos operacionais/indicadores de desempenho do QUAR de 2008 estar comprometido. Contudo, tal poderá ser compreensível, por se tratar do primeiro ano de implementação de um sistema de gestão tão complexo e abrangente e não existir, ainda, um cultura organizacional de gestão por objectivos nos SASUP.

B) Sugestão de medidas/iniciativas que poderão melhorar e potenciar a eficácia da execução do QUAR de 2009

Face à experiência adquirida com a implementação do QUAR ao longo de 2008, e tendo em vista dar um contributo pessoal para a melhoria da eficácia da execução do QUAR de 2009, proponho a adopção das seguintes principais medidas/iniciativas:

- 1) Construção do QUAR de 2009 de acordo com um calendário pré-definido, tendo em conta os prazos legalmente fixados;
- 2) Realização de uma prévia definição/negociação dos objectivos/indicadores de desempenho realistas e relevantes para um melhor desempenho dos SASUP, envolvendo todos e cada um dos dirigentes e outros responsáveis funcionais;
- 3) Designação de um responsável pela coordenação da execução do QUAR;
- 4) Promoção de acções de sensibilização/formação no âmbito da gestão por objectivos.
- 5) Deliberação célere, e em tempo oportuno, sobre as propostas/sugestões apresentadas pelos dirigentes/responsáveis funcionais no âmbito do processo de monitorização do QUAR.

Anexo: Relatórios dos meses de Setembro, Outubro e Novembro.

SASUP, 17 de Dezembro de 2008

A Técnica Superior de 2ª

Maria Manuela Tavares