

mais acção social



Nos termos do art. 10 da Lei nº 66-B/2007 de 28 de Dezembro, junto se anexa o Quadro de Avaliação e Responsabilização dos Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro para Homologação.

O administrador para a Acção Social

Mestre Hélder Castanheira

Homologo.

A Reitora

Prof.^a Dr.^a Helena Nazaré

Nos termos dos estatutos e do Decreto/Lei 129/93 de 22 de Abril, os Serviços de Acção Social são uma unidade orgânica da Universidade de Aveiro, com autonomia administrativa e financeira.

Os Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro têm como **missão**:

“Contribuir para a formação integral dos estudantes, enquanto desígnio constitutivo do projecto educativo da UA, proporcionando apoios sociais aos alunos, por forma a garantir a igualdade de oportunidades no acesso e na frequência bem sucedida do ensino superior, em contexto académico de cidadania activa.”

De acordo com o estipulado na Lei e no seu Regulamento Orgânico, os SASUA desenvolvem, prioritariamente, as seguintes actividades:

1. Providenciam pela criação, manutenção e funcionamento de toda e qualquer actividade que se integre no âmbito dos apoios sociais e económicos contemplados nas suas missões;
2. Prestam serviço de refeições, através de diferentes tipos de unidades de restauração;
3. Conferem o acesso a alojamento em residências universitárias e apoio específico para esse fim;
4. Desenvolvem actividades de informação e procuradoria, promovendo a divulgação, ampla e permanente, dos meios de acção social escolar postos à disposição dos estudantes;
5. Apoiam actividades culturais, desportivas e de ocupação de tempos livres dos estudantes;
6. Prestam apoio bibliográfico e de material escolar;
7. Concedem apoio nas áreas de saúde e medicina preventiva, psicologia e aconselhamento social;
8. Fomentam a cooperação com organismos internacionais e serviços estrangeiros congéneres;
9. Cooperam como o Ministério dos Negócios Estrangeiros, Instituto da Cooperação, fundação Calouste Gulbenkian e Fundação das Universidades Portuguesas, no apoio a estudantes oriundos dos países de expressão portuguesa e de Timor que frequentam a UA;
10. Desenvolvem todas as actividades que, pela sua natureza, se enquadram nos fins gerais da acção social escolar;

A presença e acção dos Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro reportam-se a valores, que dão corpo ao projecto educativo da instituição: exigência, responsabilidade, comportamento ético, lealdade, sensibilidade e inovação.

Compromisso dos SASUA: “Ser o Melhor Serviço de Acção Social da País”.

Para o ano de 2008, os Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro, continuam a considerar três grandes **princípios ideais**, orientadores de toda a sua actividade:

1. Ser o melhor Serviços de Acção Social do País
2. Ter a melhor oferta, no quadro da Acção Social Escolar
3. Proporcionar a melhor qualidade dos serviços prestados

Os Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro desenvolvem a sua missão nas seguintes **áreas**:

Alimentação

Alojamento

Apoios Financeiros

Actividades Desportivas e Culturais

Bibliografia e Material Escolar

Apoio à Saúde

Cooperação

Informação Geral e Procuradoria

Apoio à Infância

Apoio a Alunos com Necessidades Educativas Especiais

Os Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro, têm delineados os seguintes **objectivos estratégicos**:

- Consolidar uma cultura institucional de avaliação direccionada para a qualidade;
- Contribuir para a promoção do sucesso educativo, de modo a combater o abandono escolar e a exclusão social;
- Integrar e melhorar o sistema de informação e comunicação;
- Melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- Aumentar o nível de receitas próprias;
- Contribuir para a afirmação da imagem da Universidade de Aveiro;
- Elevar as qualificações dos recursos humanos e incrementar a sua motivação;
- Modernizar as instalações e condições de trabalho;
- Optimizar os recursos financeiros e o sistema de apoio à gestão financeira;
- Reorganizar e adequar os Serviços aos novos desafios, desencadeando acções que promovam a sua sustentabilidade económico-financeira;
- Reabilitar e expandir as infra-estruturas de apoio social;
- Centralizar a informação, o controlo interno e a funcionalidade sistémica das diversas tecnologias educativas informáticas;
- Desenvolver e implementar um Sistema de Qualidade Total;
- Certificar os serviços e a Qualidade;

Como **objectivos específicos**, os Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro, insistem no desenvolvimento dos seguintes parâmetros:

- Os SASUA afirmam-se enquanto órgão de regulação e controlo do cumprimento dos objectivos da Acção Social na Universidade de Aveiro;
- Os SASUA têm de continuar a equacionar e a perspectivar o seu funcionamento, recriando as suas estruturas e acções, com vista ao desempenho das suas missões, sem desperdícios de recursos, que são públicos;
- Os SASUA têm de manter a vocação dos seus recursos, no sentido da melhoria da qualidade e da quantidade das actividades inseridas na Acção Social, procurando reduzir os custos com esse desempenho, designadamente aqueles que são relativos a estruturas demográficas e organizacionais;
- Os SASUA têm de prosseguir a remodelação do espaço físico e dotação de sistemas de informação actualizados, na busca de um exercício estritamente rigoroso e cumpridor dos sistemas e dos procedimentos de gestão financeira e, conseqüentemente, a qualidade do desempenho dos Serviços de Acção Social, no que concerne ao cumprimento das normas legais, princípios deontológicos e objectivos fixados em matéria de gestão financeira, no sentido de otimizar o modelo de prestação de contas aos órgãos internos e externos da Universidade;
- Os SASUA prosseguem a consolidação de um ambiente de contabilidade analítica;

-
- Os SASUA têm de continuar a avaliar, em concreto, os sistemas de informação e documentação estabelecidos e seu grau de operacionalidade;
 - Os SASUA deverão continuar a desenvolver as suas actividades, em concertação com outros parceiros, tanto no que diz respeito à definição de objectivos e metas, como à obtenção / utilização de recursos.

Metas para o ano de 2008:

- Estruturas Demográficas

Promover a reconversão do conteúdo funcional de alguns funcionários, estimular a excelência e desencadear e /ou prosseguir com processo de concursos para lugares vagos existentes no quadro dos SASUA e reclassificações de funcionários.

Nesse sentido, prevê-se a resolução de problemas de conteúdo funcional na direcção e o apetrechamento dos Serviços com pessoal especializado, dirigente e de chefia.

- Estruturas Organizacionais

Aumentar a oferta, a qualidade, a eficácia e a eficiência de todos os serviços prestados, bem como avaliar e consolidar o sistema organizacional, os instrumentos de controlo e os processos de informação.

Para isso, prevê-se a criação de condições para um modelo de decisão descentralizado e responsabilizante, a melhoria e o aumento de parcerias com outras entidades, o alargamento dos processos de comunicação e concertação com as organizações representativas dos estudantes, a melhoria dos sistemas de regulação e de execução da actividade funcional e o aprofundamento dos níveis de comunicação/informação/concertação.

Serão agilizadas e referenciadas as actividades desenvolvidas pelos núcleo no âmbito do Gabinete de Estudos e Planeamento (Núcleo de Conhecimento e Estratégia, o Núcleo de Auditoria e Qualidade e o Núcleo de Administração Pública e Electrónica) e do Secretariado (Núcleo de Apoio à Documentação, Arquivística e

Procedimentos, Núcleo de Gestão de Informação, Núcleo Jurídico e Núcleo de Informática e Comunicações).

Para além da criação do Centro Integrado de Medicina, Psicologia e Apoio Educativo, da instituição do Conselho de qualidade e da organização do Manual de Procedimentos e Qualidade, prevê-se a continuação das auditorias externas, auditorias alimentares, auditorias de segurança e a certificação legal de contas.

- Estruturas Físicas

Aprofundar e diversificar a oferta, bem como aumentar a qualidade e a dignidade dos espaços de trabalho e de prestação de serviços com a intervenção ao nível da manutenção de edifícios e equipamentos.

Em particular, está prevista a remodelação dos espaços da zona administrativa, a aquisição e projecção de residências universitárias em Águeda e Oliveira de Azeméis, a manutenção do complexo de refeitórios de Águeda, do Crasto e de Santiago, a remodelação da residência de Santa Joana, a construção de equipamentos desportivos na ESTGA e ainda a intervenção de manutenção necessárias nas residências universitárias, nas unidades alimentares e no pavilhão desportivo Aristides Hall.

- Estruturas Tecnológicas

Apetrechar os serviços com suportes comunicativos e ferramentas adequadas a uma gestão rigorosa e equilibrada e continuar a desenvolver a desburocratização e simplificação dos processos de informação/concertação/comunicação, através do investimento em aquisições, alterações ou manutenção das Tecnologias de Informação e Comunicação e de Office Automation.

- Estruturas Financeiras

Garantir os níveis de equilíbrio e de disciplina na gestão financeira e na execução orçamental com a utilização do Plano Oficial de Contas Público – Educação, da avaliação de procedimentos em matéria de controlo orçamental, elaboração da conta anual, gestão de tesouraria e conciliação bancária, escrituração e cabimento e cumprimento de preceitos legais em matéria fiscal.

Para além do aumento de receitas próprias, os Serviços de Acção Social da UA, pretendem manter a certificação legal e a consolidação de contas e manter a auditoria externa e o respectivo sistema de controlo.

- Estruturas Culturais

Apoiar e participar em projectos oriundos da comunidade universitária, estimulando a reflexão e a participação nas decisões, no apoio à reflexão e ao estudo e no desenvolvimento de processos de formação e auto formação para todos os trabalhadores.

Quadro de Avaliação e Responsabilização 2008
Ministério do Ensino Superior, Ciência e Tecnologia

Ministério:	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
Organismo:	Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro
Ano:	2008

MISSÃO:

Contribuir para a formação integral dos estudantes, enquanto desígnio constitutivo do projecto educativo da Universidade de Aveiro, proporcionando apoios sociais aos aluno9s, por forma a garantir a igualdade de oportunidades no acesso e na frequência bem sucedida ao Ensino Superior, em contexto académico de cidadania activa.

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS:

Objectivo:	Meta 2008
Ser o melhor serviço de acção social do país	
Ter a melhor oferta, no quadro da Acção Social Escolar	
Proporcionar a melhor qualidade nos serviços prestados	

OBJECTIVOS OPERACIONAIS:

EFICÁCIA **Ponderação:** 40

Objectivo: Contribuir para a promoção do sucesso educativo de modo a combater o abandono escolar e a exclusão social

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 40

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Nº de processos analisados / Nº de processos concorrentes a apoios sociais	70%	25	Relatório Estatístico da Aplicação das Bolsas
Nº de entrevistas realizadas / Nº de concorrentes a apoios sociais	65%	25	Relatório Estatístico da Aplicação das Bolsas
Taxa de candidaturas on-line	100%	10	Relatório Estatístico da Aplicação das Bolsas
Taxa de ocupação de alojamento a 15 de Novembro	95%	20	Relatório Estatístico da Aplicação do Alojamento
Aumento do nº de refeições servidas	1,5% a 3%	20	Relatório Sectorial

Objectivo: Reabilitar e expandir as infra estruturas de apoio social

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 30

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Reabilitação de infra-estruturas desportivas (PDAH e Pista)	80%	25	Relatório de Execução do Projecto
Remodelação da residência Santa Joana	10%	25	Relatório de Execução do Projecto
Entrada em funcionamento da unidade alimentar da ESAN (Mês)	9	25	Data despacho do Administrador
Aquisição das residências da ESTGA (Mês)	12	25	Data assinatura do despacho conjunto

Objectivo: Contribuir para a afirmação da imagem da UA

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 30

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Número de parcerias com outras entidades	2 a 5	50	Protocolos Assinados
Participação dos SASUA em iniciativas externas	> 100	50	Relatório de Actividades

EFICIÊNCIA Ponderação: 30

Objectivo: Garantir a operacionalidade / consolidação de novas aplicações informáticas

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 40

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Interligação das novas aplicações SIAG-AP com bolsas e alojamento (Mês)	9	100	Auto de aceitação final das aplicações e Relatório de Execução do Projecto

Objectivo: Melhorar os níveis de desempenho dos serviços fornecidos

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 30

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Manter a taxa de cobertura das refeições servidas	65% a 70%	50	Relatórios Sectoriais
Manter a taxa de cobertura no alojamento a estudantes	65% a 75%	50	Relatórios Sectoriais

Objectivo: Aumentar o nível de receitas próprias

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 30

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Aumento das receitas próprias dos Serviços	1,5% a 2%	100	Relatório de Actividades

QUALIDADE Ponderação: 30

Objectivo: Consolidação de uma cultura institucional de avaliação direccionada para a qualidade

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 40

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Elaboração do Manual de Procedimentos e Gestão da Qualidade (Mês)	12	50	Data da aceitação final do Manual de Procedimentos
Manter a auditoria alimentar	100%	25	Relatórios de Auditoria
Manter a Auditoria Externa e respectivo sistema de controlo	100%	25	Relatórios de Auditoria

Objectivo: Elevar as qualificações dos RH e incrementar a sua motivação

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 30

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Redução do nº de acidentes de trabalho	12	50	Balço Social
Aumento do nº de horas de formação	25%	50	Balço Social

Objectivo: Certificar os Serviços e a Qualidade

Percentagem Incidência do Objectivo no Parâmetro: 30

Indicadores	Meta 2008	Peso	Fonte de Verificação
Nº de procedimentos implementados com vista à certificação da alimentação	5	50	Relatório de Auditoria / HCCP
Diminuição do nº de não conformidades apresentadas nos relatórios	4	50	Relatórios das auditorias

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO SERVIÇO

	Meta 2008	Valor	Taxa de Realização 2008	Avaliação
Eficácia	40	0	0	<i>Não atingiu</i>
Eficiência	30	0	0	<i>Não atingiu</i>
Qualidade	30	0	0	<i>Não atingiu</i>
Avaliação Final				

RECURSOS HUMANOS

	Pontuação	Planeados	Realizados	Desvio
Dirigentes – Direcção superior	22	22		-22
Dirigentes – Direcção intermédia e Chefes de Equipa	16	48		-48
Técnico Superior	12	216		-216
Encarregado operacional	6	36		-36
Assistente Técnico	8	184		-184
Assistente Operacional	5	660		-660
		1166	0	-1166

31-12-2007

31-12-2008

Número de funcionários a exercer funções executivas no serviço:

177

RECURSOS FINANCEIROS

Orçamento de Funcionamento - OC

Despesas com o Pessoal

Aquisição de Bens e Serviços

Outras Despesas Correntes

PIDDAC

Outros

TOTAL

	Estimado	Realizado	Desvio
	13 813 006		
	2 424 246		
	3 482 166		
	5 202 138		
PIDDAC	2 347 371		
Outros	1 079 474		
TOTAL	28 348 401		