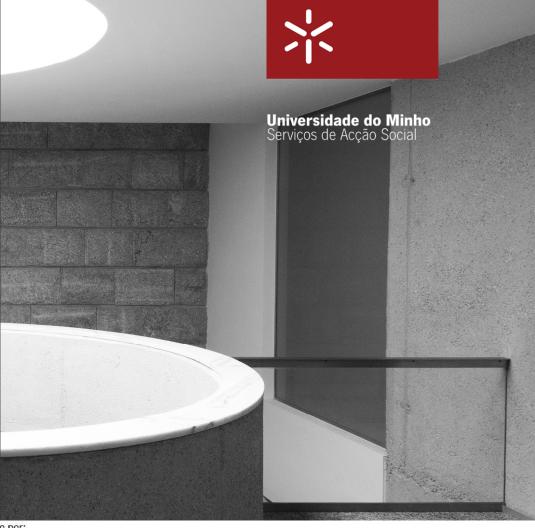
# IV ENCONTRO NACIONAL DA CAF

Serviços de Acção Social da Universidade do Minho



SASUM | NOVEMBRO 2021 Susana Silva

Cofinanciado por:









#### **ÍNDICE**

CARACTERIZAÇÃO SASUM
CRONOGRAMA DA IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO CAF
ETAPAS DO PROJETO
PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO
RESULTADOS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO
PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS
PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO
VANTAGENS DO PROCESSO CAF



# **SASUM**SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO



### SASUM

## **CARACTERIZAÇÃO SASUM**

- Os SASUM são uma Unidade de Serviços da Universidade do Minho, dotada de autonomia administrativa e financeira, sob tutela do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES), e desenvolvem a sua atividade em linha com a estratégia da UMinho.
- ☐ Funcionam de forma integrada nos 2 Campi Universitários localizados em Braga (Gualtar, Congregados, Santa Tecla, Lamaçães) e em Guimarães (Azurém e Couros).



#### SASUM

#### MISSÃO, VISÃO, PRINCÍPIOS, VALORES

#### Missão

Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica, através da prestação de serviços nas áreas da atribuição de bolsas, alojamento, alimentar, desporto e cultura e apoio médico.

#### Visão

Uma equipa permanentemente disponível para o apoio pleno e integrado ao estudante.

#### **Princípios**

Proximidade Interesse Coletivo Lealdade Cumplicidade Compromisso

#### **Valores**

Solidariedade Social e Ambiental Qualidade Transparência Isenção



#### SASUM

#### **POLÍTICA DE QUALIDADE**

#### A Política da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, traduz-se:

- 1. Na prestação de serviços às partes interessadas, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;
- 2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos do Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental incluindo as obrigações de conformidade, melhorando continuamente a sua eficácia;
- 3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;
- 4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
- 5. No desenvolvimento de programas que visem o uso eficiente de recursos e, simultaneamente, promovam a mitigação do impacte ambiental da organização bem como a prossecução dos princípios da sustentabilidade;
- 6. No envolvimento permanente dos/as trabalhadores/as de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização e competência para o compromisso total com o Sistema de Gestão Integrado;
- 7. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos/as trabalhadores/as;
- 8. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
- 9. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos acordados com utentes e outras partes interessadas, das obrigações de conformidade, dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental e da melhoria continua da sua eficácia;
- 10. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante ao Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental.



#### SASUM



# **AS INFRAESTRUTURAS**

#### **5 Departamentos:**

- Apoio ao Administrador;
- Contabilístico e Financeiro:
- Alimentar;
- Apoio Social;
- Desporto e Cultura.

Gestão de um parque de 16 edifícios com 40 Unidades de Servico:

- 24 unidades alimentares;
- 3 unidades desportivas;
- 10 unidades residenciais:
- 2 armazéns:
- Sede dos SASUM.

**1399** camas

**3624** lugares sentados

54 equipamentos do tipo servidor (Braga e Guimarães) O acesso às aplicações aí instaladas é assegurada 24 horas por dia, 365 dias por ano.

**32 Postos de Venda** (POS) com impressoras associadas. **132 Equipamentos** 

desktop/portáteis/tablets em utilização.



253 Trabalhadores

Departamento de Apoio ao

Administardor

Secretariado

Gabinete de Apoio Jurídico

Gabinete da Qualidade e Auditoria

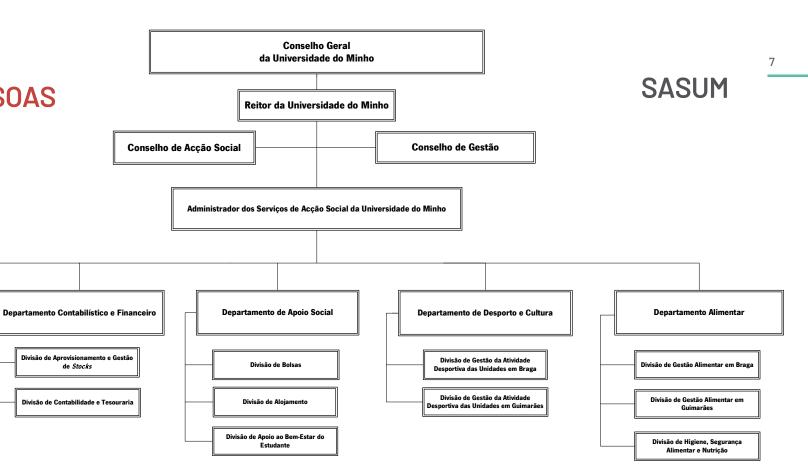
Gabinete de Comunicação

Divisão de Fiscalização, Manutenção e Segurança

Divisão de Sistemas de Informação

Divisão de Recursos Humanos

Gabinete de Sustentabilidade





### **SASUM**



A atribuição de **BOLSAS DE ESTUDO** 

A concessão de **SUBSÍDIOS** 

O acesso à **ALIMENTAÇÃO** em cantinas e bares

O acesso a **ALOJAMENTO** 

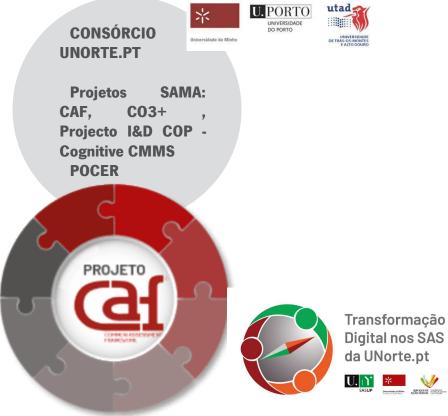
O acesso a **SERVIÇOS DE** SAÚDE

O apoio às atividades **DESPORTIVAS E CULTURAIS** 

#### SASUM -



#### PARCERIAS ESTRATÉGICAS: externas (Consórcio UNorte.pt) e internas (UOEI)









## SASUM

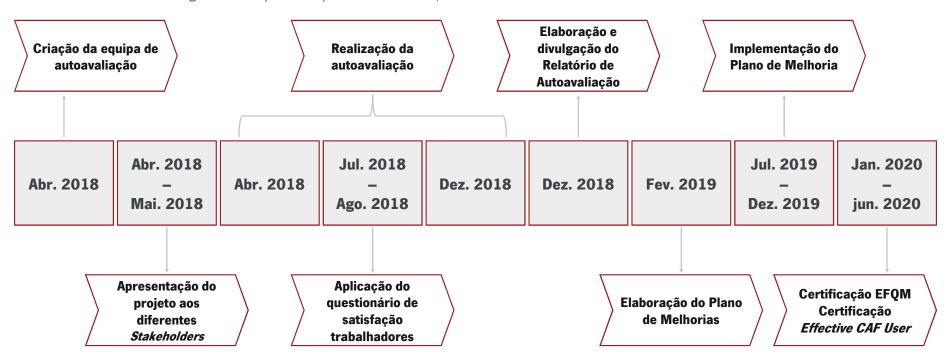






# CRONOGRAMA DA IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO CAF

Abaixo sistematiza-se o cronograma da implementação do Modelo CAF, da fase inicial até ao reconhecimento final:



SASUM

#### **ETAPAS DO PROJETO**



#### ETAPA 1 – GESTÃO DO PROJETO

#### ETAPA 2- AUTOAVALIAÇÃO

Despacho GA-05/2018, de 4 abril

#### Líder do projeto:

• Rui Manuel da Silva Rebelo, Especialista de Informática, afeto ao Setor de Informática.

#### Líder da equipa de autoavaliação:

• Carla Maria do Céu Alves Caçote Barbosa, Técnica Superior, afeta ao Gabinete da Qualidade.

#### Equipa de autoavaliação:

- Carla Maria do Céu Alves Caçote Barbosa, Técnica Superior, afeta ao Gabinete da Qualidade;
- Maria de Lurdes da Cruz Rodrigues, Técnica Superior, afeta ao Departamento Alimentar;
- Dulce Maria Justo Rodrigues, Técnica Superior, afeta ao Departamento de Apoio Social;
- Maria Cristina Duarte de Sousa, Técnica Superior, afeta ao Departamento Administrativo e Financeiro;
- Maria Madalena Gonçalves Macedo, Coordenadora Técnica, afeta ao Departamento de Apoio Social;
- Pedro Miguel Rodrigues de Almeida, Prestador de Serviços, afeto ao Departamento Desportivo e Cultural;
- Pedro Jorge Sanches Machado, Assistente Operacional, afeto ao Departamento Alimentar.

#### **ETAPAS DO PROJETO**



#### SASUM

#### ETAPA 3 – IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS

Despacho DAA-17/2019, de 19 de julho

#### Líder do projeto:

Rui Manuel da Silva Rebelo, Especialista de Informática do Departamento de Apoio ao Administrador.

#### Gestor da implementação das ações de melhoria:

• Susana Maria de Oliveira e Silva, Técnica Superior do Departamento de Apoio ao Administrador.

#### Equipa de implementação:

- Maria Lurdes da Cruz Rodrigues, Técnica Superior do Departamento Alimentar;
- Ana Gabriela Rocha Dias Arrais Marinho, Técnica Superior do Departamento de Apoio ao Administrador,
- Dulce Maria Justo Rodrigues, Técnica Superior do Departamento de Apoio Social;
- José Alexandre Saavedra, Técnico Superior do Departamento Contabilístico e Financeiro;
- Maria Madalena Gonçalves Macedo, Coordenadora Técnica, afeta ao Departamento de Apoio Social;
- Alexandre Miguel Gil de Oliveira, do Departamento de Desporto e Cultura.

#### **ETAPA 4- RECONHECIMENTO**



#### SASUM

#### **METODOLOGIA**

A CAF é um modelo que tem implícito a filosofia de Gestão da Qualidade Total, utilizando os conceitos fundamentais da excelência tal como são definidos pela EFQM: orientação por resultados, focalização no cliente, liderança e constância de inovação, parcerias com benefícios mútuos e responsabilidade social corporativa, visando deste modo melhorar o desempenho das organizações públicas tendo por base estes conceitos (DGAEP 2007).

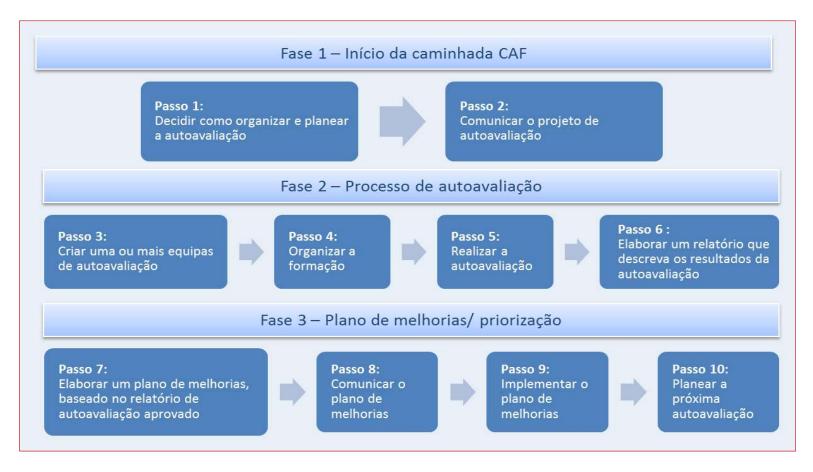
A metodologia CAF é um modelo de Gestão da Qualidade Total (TQM) desenvolvido pelo setor público e para o setor público, inspirada no Modelo de Excelência EFQM. Baseia-se na premissa de que os resultados de excelência no desempenho organizacional, perante os cidadãos/utentes, são atingidos através da liderança que define a estratégia e o planeamento, promove parcerias e redefine processos, de forma a utilizar os recursos de forma eficiente e a melhorar a produtividade dos trabalhadores, apostando na motivação e trabalho em equipa.

Este modelo analisa a organização simultaneamente através de diferentes ângulos promovendo uma análise holística do desempenho da mesma.



#### SASUM

#### A metodologia de aplicação da CAF - 10 passos



Fonte: Manual CAF (2013, p.13)



Determinam o que a organização faz e como realiza as suas atividades para obter os

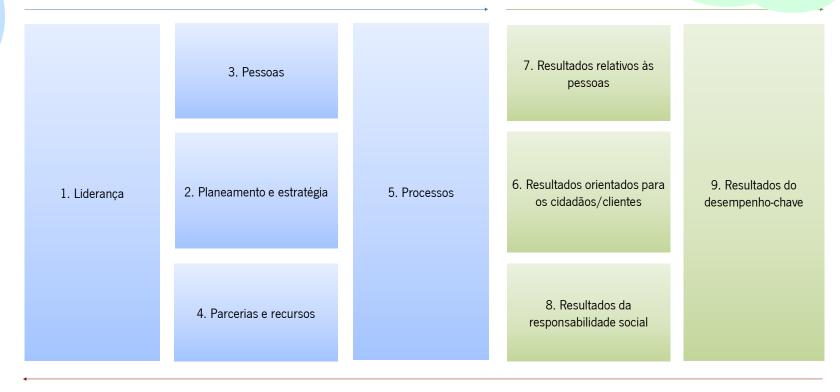
resultados

desejados.

#### **Estrutura CAF**

MEIOS RESULTADOS

Medem as **perceções**: o que os colaboradores, cidadãos/utentes e a sociedade pensam da organização.



APRENDIZAGEM E INOVAÇÃO

Fonte: Manual CAF (2013, p.9)



#### Sistema de pontuação avançado para os critérios de MEIOS

		PAINEL DOS	MEIOS - SISTEN	IA AVANÇADO				
	Escala	0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100	Tot.
FASE	EVIDÊNCIAS	Não há evidências ou existem apenas algumas ideias.	Algumas evidências pouco importantes relacionadas com algumas áreas.	Algumas evidências importantes relacionadas com áreas relevantes.	Evidências fortes relacionadas com a maior parte das áreas.	Evidências muito fortes relacionadas com todas as áreas.	Evidências excelentes comparadas com outras organizações relacionadas com todas as áreas	
PLAN Planear	O planeamento é baseado nas necessidades e expectativas das partes interessadas. O planeamento é desenvolvido, de forma regular, por todas as partes interessadas relevantes* da organização.							
	Pontuação:							
DO Executar	A execução é feita com base em processos e responsabilidades definidas e existe divulgação, de forma regular, junto das partes interessadas relevantes da organização.							
	Pontuação:			Áreas a r	melhorar			
CHECK Rever	Os processos definidos são monitorizados com base em indicadores relevantes e são revistos, de forma regular, com a colaboração das partes interessadas relevantes da organização.							
	Pontuação:							
ACT Ajustar	As ações correctivas e de melhoria são tomadas de acordo com os resultados da revisão, feita de forma regular, junto das partes interessadas relevantes da organização.			_				
	Pontuação:							



Sistema de pontuação avançado para os critérios de RESULTADOS

	PAINEL DOS RESULTADOS - SISTEMA AVANÇADO						
<b>ESCALA</b>	0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100	
TENDÊNCIAS	Não há resultados avaliados.	Tendência negativa.	Tendência estável ou progreso pouco significativo.	Progreso sustentável.	Progresso considerável.	Comparações positivas sobre todos os resultados com outras organizações relevantes.	
Pontuação:							
METAS	Não há metas fixadas ou não há informação disponível.		Algumas metas foram alcançadas.	Algumas metas relevantes foram alcançadas.	A maior parte das metas relevantes foram alcançadas.	Todas as metas foram alcançadas.	
Pontuação:							



Critério 1	Pontos fortes	Áreas a melhorar
Liderança	Foco estratégico na consciencialização e comunicação da missão, visão, princípios, valores, política da qualidade, segurança alimentar e ambiental;	Cultura organizacional Conflito de interesses Quadro de valores e código de conduta ética
	Quadro de avaliação e responsabilização (missão da organização, objetivos operacionais, metas, indicadores, fontes de verificação, meios humanos e financeiros, resultados obtidos, identificação de causas e avaliação final do desempenho dos serviços — siadap 1);	Comunicação Transparência Cumprimento de prazos Competências Responsabilidades
	Estrutura de avaliação - sistema integrado de gestão e avaliação de desempenho na administração pública (siadap 2 e siadap 3) - obedecendo ao ciclo avaliativo, assenta na conceção integrada dos sistemas de gestão de avaliação com o objetivo de alinhar o desempenho dos serviços e dos trabalhadores);	Formação profissional Desempenho Motivação Inclusão/participação Autoavaliação Monitorização
	Código de conduta ética da uminho - afirmação de valores e normas que orientam a missão institucional;	Envolvimento Empowerment
	Análise swot - strengths, weaknesses, opportunities, threats - forças e fraquezas, ameaças e oportunidades organizacionais (diagnóstico estratégico);	



Critério 1	Pontos fortes	Áreas a melhorar
Liderança	Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e respetivo Relatório de Execução — documentos orientadores na prevenção da corrupção;	
	Sistema de Gestão da Qualidade (referencial normativo EN ISO 9001:2015; Equipa da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiente; Gestores dos Processos — Estratégico de suporte e de realização);	
	Sistema de Segurança Alimentar (referencial normativo EN ISO 22000:2015; Equipa da Qualidade e Ambiente; Gestores dos Processos e Equipa de Segurança Alimentar);	
	Estatutos e Regulamento Orgânico - estabelece a estrutura organizacional em consonância com a missão, níveis hierárquicos e respetivas competências.	



Critério 2	Pontos fortes	Áreas a melhorar
Planeamento e Estratégia	Foco estratégico na consciencialização e comunicação das reclamações, sugestões e elogios dos utentes — procedimento em conformidade com as Medidas de Modernização Administrativa na Administração Pública;	Desempenho/ Monitorização Comunicação Transparência Envolvimento/
	Questionários de Satisfação - avaliação dos Inputs das necessidades e expetativas dos <i>stakeholders</i> (partes interessadas internas e externas);	Comprometimento
	Plano de Atividades e Orçamento — discriminação dos objetivos organizacionais, programas a realizar e recursos a utilizar em articulação com o SIADAP 1;	
	Relatório de Revisão do Sistema — avaliação da eficácia do (s) Sistema de Gestão da Qualidade implementados;	
	Projetos equacionados (financiados e não financiados);	
	Mapa de Pessoal - instrumento de planeamento de gestão estratégica de recursos humanos (visão integrada e dinâmica orientada);	



Critério 2	Pontos fortes	Áreas a melhorar
Planeamento e Estratégia	Política de seleção e recrutamento - procedimentos e técnicas de seleção, em alinhamento dos recursos humanos com o planeamento estratégico organizacional;	
	Formação profissional - reforço do papel da formação profissional como instrumento estratégico de modernização e qualificação dos recursos humanos organizacionais;	
	Manual de Acolhimento e Integração Organizacional - técnicas e política flexível e aberta à modernização, inovação e criatividade, de inclusão de novos trabalhadores;	
	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais - atribuídas e comunicadas em consonância com os sistemas de gestão implementados;	
	Estrutura de avaliação - Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP 1, SIADAP 2 e SIADAP 3), obedecendo ao ciclo avaliativo;	
	SIADAP 3), obedecendo ao ciclo avaliativo;	



Critério 2	Pontos fortes	Áreas a melhorar
Planeamento e Estratégia	Monitorização dos relatórios de satisfação das partes interessadas internas - identificação das medidas a implementar com vista a dar resposta às necessidades dos trabalhadores;  Envolvimento participativo dos trabalhadores (Questionário de Satisfação) — permitindo a interação, o envolvimento e a avaliação organizacional.	





Espírito crítico de equipa e dos envolvidos

Capacidade analítica

Maior aproximação ao interior da organização

Maior conhecimento interdepartamental

Sinalização das forças e fraquezas Estados de espírito muito focados no próprio trabalho





# PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS

Prioridade	Ações de melhoria
1	Elaborar um Manual de Boas Práticas de Liderança.
	Promover, por parte da liderança de topo, um dia mensal designado de
	"Porta Aberta aos Trabalhadores dos SASUM", durante o qual os
	mesmos possam expor os seus problemas/dúvidas, como forma de
	difusão de uma cultura organizacional aberta, inclusiva, participativa e
2	comunicativa.
	Promover um estudo para recolha de informação de variáveis que
	permitam a elaboração da análise PEST (Política, Económica,
	Sociocultural e Tecnológica) e SWOT (forças, oportunidades, fraquezas e
	ameaças) da organização, com o envolvimento das partes interessadas
3	internas.





# PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS

Quick Win	
Elaborar um folheto informativo, para a divulgação às partes interessadas internas e externas, sobre o documento da Política organizacional.	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO
Obrigatoriedade de subscrição pelos trabalhadores da organização de declarações de inexistência e/ou impedimento relativamente a cada	
processo/ação específica e às funções públicas exercidas, nomeadamente pelos membros do júri, no âmbito do processo de recrutamento e seleção, como reforço de uma cultura de integridade e transparência.	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO
Remeter o plano das auditorias aos trabalhadores via Setor de Comunicação, como reforço da partilha de informação e transparência	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO
Criar novo design do documento da Política da Qualidade (sistema integrado das 3 ISO's) e divulgar às partes interessadas	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO
Criar mecanismos de auscultação e avaliação das lideranças.	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO
Criar um questionário de satisfação das partes interessadas externas (fornecedores/parceiros/outros).	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO
Implementar a avaliação de satisfação do Setor de Comunicação.	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO
Implementar a avaliação do grau de satisfação com as lideranças organizacionais.	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO
Avaliar o grau de satisfação das partes interessadas (fornecedores/parcerias/outros)	<i>QUICK WIN -</i> AUTOAVALIAÇÃO

### **SASUM** SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO



Quick Win	
Colocar, nas salas de espera dos Centros Médicos, nas mesas para consulta e nos placards informativos, material de comunicação e publicidade dos SASUM atualizados.	<i>QUICK WIN -</i> PLANO DE MELHORIAS
Publicitar e divulgar os resultados do Relatório de Autoavaliação dos Serviços (SIADAP 1), promovendo a transparência da atuação organizacional perante os trabalhadores e restantes partes interessadas e dando cumprimento à Lei.	QUICK WIN - PLANO DE MELHORIAS
Dar a conhecer às partes interessadas o Plano de Atividades (inserção na página eletrónica dos SASUM e divulgação via email interno).	QUICK WIN - PLANO DE MELHORIAS
Atualizar as fichas de funções dos trabalhadores.	QUICK WIN - PLANO DE MELHORIAS
Reforçar a divulgação da oferta de ações de formação às partes interessadas.	<i>QUICK WIN -</i> PLANO DE MELHORIAS
Cumprimento, por parte do jurí, dos prazos definidos para divulgação da classificação, assim como a entrega dos prémios referente ao concurso de ideias.	QUICK WIN - PLANO DE MELHORIAS
Divulgar a todos os trabalhadores a finalidade do Programa Qualifica, forma de candidatura, locais e prazos.	<i>QUICK WIN -</i> PLANO DE MELHORIAS
Dar a conhecer às partes interessadas internas e externas o Projeto de Comunicação.	<i>QUICK WIN -</i> PLANO DE MELHORIAS
Dar continuidade à gestão de análise de indicadores <i>versus</i> BSC.	<i>QUICK WIN -</i> PLANO DE MELHORIAS





# PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

	Certificações	
	EFQM Committed to Excellence - European Foundation for Quality Management	Effective Caf USER
Entidade certificadora	APQ	DGAEP
Data reconhecimento	jan/20	jun/20
Reconhecimento	EFQM. Committed to Excellence	USER





#### **VANTAGENS DO PROCESSO CAF**

- ✓ Avaliação baseada em evidências através de um conjunto de critérios amplamente aceites no setor público na Europa;
- ✓ Oportunidade para identificar o progresso e os níveis de realização alcançados;
- ✓ Um meio para alcançar consistência de direção e consenso no que é necessário ser feito para melhorar os SASUM;
- ✓ Uma ligação entre os diferentes resultados a serem alcançados e as práticas ou meios que os suportam;
- ✓ Um meio para criar entusiasmo entre trabalhadores através do envolvimento destes no processo de melhoria;
- ✓ Oportunidade para promover e partilhar boas práticas entre diferentes setores dos SASUM com outras organizações;
- ✓ Um meio para integrar nos processos normais de trabalho as diversas iniciativas para a qualidade;
- ✓ Um meio de medição do progresso ao longo do tempo através de autoavaliações periódicas.

## Obrigado pela atenção!



Cofinanciado por:





