Ponto 3.

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

PLANO DE ATIVIDADES
2022

"Garantir a universalidade do serviço tendo em conta a diversidade dos estudantes"

1. INTRODUÇÃO

O Plano de Atividades dos Serviços de Acão Social da Universidade Évora (SASUE) para 2022 preconiza as orientações estabelecidas na legislação em vigor, nomeadamente no Decreto-Lei nº 183/96 de 27 de setembro, bem como com as diretrizes emanadas pelo Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho da Administração Publica, publicado pela Lei nº 66-B/2007 de 28 de dezembro (SIADAP) e constitui-se como um importante instrumento de gestão estratégica por forma a concretizar Missão e Visão.

É de salientar que existiu a preocupação de assegurar que o conjunto das ações anuais a desencadear, relacionadas com os objetivos estratégicos e operacionais constantes do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), esteja devidamente articulado com o Plano Estratégico e Grandes Linhas de Ação da Universidade de Évora.

Os desenvolvimentos e as alterações a que o mundo foi sujeito por conta da pandemia da covid19 criam novos desafios, emergentes e aos quais urge dar resposta, pelo que se consideraram as orientações que ao longo do ano têm sido emanadas pela DGS.

Este documento está organizado de acordo com as orientações e normas:

- Apresentação do enquadramento estratégico;
- Caraterização do ambiente organizacional;
- Enunciação dos objetivos e estratégias de desenvolvimento para 2022;
- Forma de afetação de recursos.

No Plano de Atividades dos SASUE para 2022, proceder-se-á à descrição da linha estratégica de atuação definida para o ano em questão, elencando serviços a prestar e objetivos a atingir de modo a que a instituição cumpra a sua Missão:

"executar as políticas de ação social, através da prestação de apoios, benefícios e serviços nelas compreendidas, de modo a garantir aos estudantes o acesso à Universidade de Évora (UE) e uma frequência bem-sucedida, com discriminação positiva dos estudantes economicamente carenciados com adequado aproveitamento escolar".

1.1. Metodologia de Elaboração do Plano de Atividades

À semelhança dos anos anteriores, este Plano de Atividades assenta no modelo de "gestão por objetivos", no sentido da integração do desempenho individual (SIADAP 2 e SIADAP 3) com o desempenho institucional (SIADAP 1) o que implica uma maior responsabilização aos diferentes níveis organizacionais, desde o topo até às unidades de base, tendo por princípio os objetivos definidos em cascata segundo a hierarquia de responsabilidade.

A avaliação do desempenho institucional será feita no Relatório de Autoavaliação do Quadro de Avaliação de Responsabilização (QUAR) dos SASUE, e das atividades das Unidades Funcionais em sede de

Relatório de Atividades, tendo em atenção os níveis de cumprimento dos objetivos definidos e, eventualmente, revistos.

Foram integrados os contributos das diversas unidades operacionais, na elaboração do presente Plano de Atividades.

2. ENQUADRAMENTO

2.1. Caracterização dos SASUE

O Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES), publicado pela Lei nº 62/2007 de 10 de setembro, define que o Estado deve assegurar a existência de um sistema de ação social escolar que favoreça o acesso ao ensino superior e a prática de uma frequência bem-sucedida, com discriminação positiva dos estudantes economicamente carenciados com adequado aproveitamento escolar.

No âmbito da política de ação social, o Decreto-lei 129/93, de 22 de abril, estabelece as bases da ação social nas instituições de ensino superior, a qual tem como objetivo proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios, diretos e indiretos, tais como bolsas de estudo, auxílios de emergência, alimentação em cantinas e bares, alojamento, serviços de saúde, apoio a atividades desportivas e culturais, apoio à infância e outros apoios educativos.
O mesmo decreto define que a execução da política de ação social e a prestação dos apoios nela compreendidos, em cada instituição de ensino superior, é da responsabilidade dos Serviços de Ação Social.

Os Serviços de Ação Social da Universidade de Évora são uma pessoa coletiva de direito público, dotada de personalidade jurídica e de autonomia administrativa e financeira, nos termos e âmbito definidos na lei, vocacionados para assegurar a missão e as funções da ação social na Universidade de Évora, conducente à melhoria das condições de frequência e sucesso educativo dos seus estudantes.

De acordo com o Regulamento Orgânico dos Serviços, publicado pelo Despacho nº 4930/2017 na II Série do Diário da República nº 108 de 05 de junho, as vertentes económica/financeira e informática são asseguradas pela Universidade de Évora, em regime de serviços partilhados.

2.2. Missão

A missão dos SASUE consiste em:

executar as políticas de ação social, de modo a garantir aos estudantes o acesso à Universidade de Évora e uma frequência bem-sucedida, com discriminação positiva dos estudantes economicamente carenciados com adequado aproveitamento escolar.

2.3. Visão

Enquanto Serviço de Ação Social, de uma grande Universidade do interior sul do país, pretende-se o seu reconhecimento como uma referência nacional e internacional, em qualidade, eficiência e eficácia, na prestação de serviços à comunidade académica.

2.4. Lema

A aposta dos SASUE na proximidade aos estudantes e à comunidade académica em geral, a procura da excelência na prestação de serviços está na base do Lema deste Organismo:

"Garantir a universalidade do serviço tendo em conta

a diversidade dos estudantes"

2.5. Valores e Princípios de Gestão

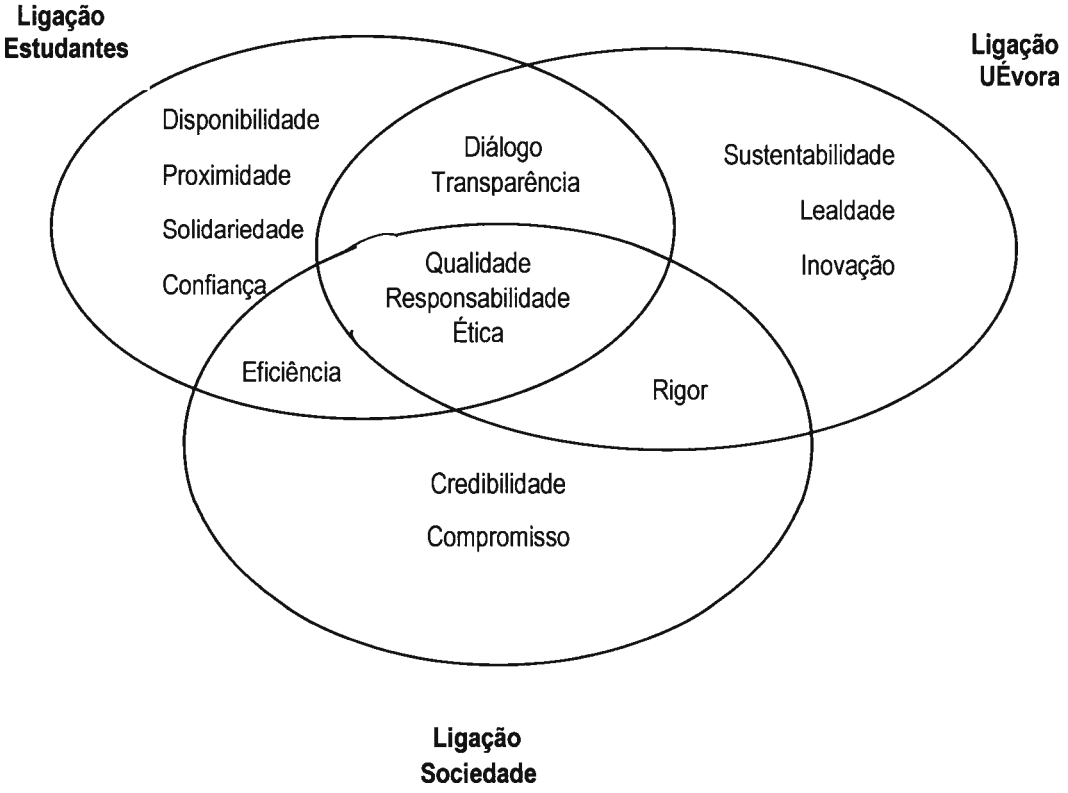
Os Valores pelos quais se rege uma instituição são princípios que devem guiar os comportamentos, as atitudes e as decisões de todos os intervenientes, de modo a que, ao exercício das respetivas funções, esteja subjacente o cumprimento da Missão e a capacidade de atingir o definido na Visão da mesma.

Os SASUE, no âmbito da sua missão, interagem em várias valências, pelo que se definem como valores intrínsecos

O respeito pela dignidade humana;
A liberdade académica;
A liberdade de opinião;
O mérito individual;
O rigor na execução de qualquer tarefa;
A democraticidade subjacente à decisão;
A ausência de discriminação social, étnica, confessional ou outra,

alinhados com o Plano de Desenvolvimento Estratégico da Universidade de Évora.

No âmbito das suas atribuições, e enquanto serviço autónomo, cuja missão obriga a um relacionamento transversal, os SASUE mantêm estreitas ligações com a Universidade de Évora e com os seus estudantes, bem como com Sociedade:



procurando aplicar os seguintes **princípios de gestão:**

- Gestão por objetivos;
- Envolvimento das Unidades Funcionais na concertação e racionalização dos objetivos operacionais e/ou projetos;
- Controlo interno através da Gestão pelos Resultados, com monitorização do QUAR.

2.4. Fins e estrutura orgânica

No âmbito das suas atribuições, e em articulação com a UE, compete aos SASUE:

a. Atribuir bolsas de estudo;

b. Conceder auxílios de emergência;

c. Promover o acesso à alimentação em cantinas e bares;

d. Providenciar pela abertura e funcionamento de residências para estudantes;

e. Promover a saúde e o bem-estar da comunidade universitária;

f. Promover a criação, manutenção e funcionamento dos serviços de informação, integração académica e apoio social;

g. Desenvolver outras atividades que, pela sua natureza, se enquadrem nos fins gerais de ação social escolar.

Para a prossecução destes fins, os SASUE compreendem as seguintes unidades operativas:

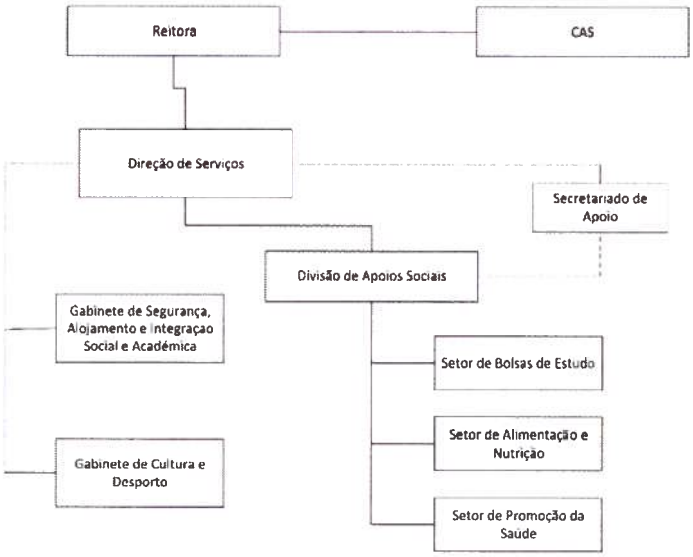
- Divisão de Apoios Sociais

  - Setor de Bolsas de estudo;
  - Setor de Alimentação e Nutrição;
  - Setor de Promoção da Saúde;

- Gabinete de Segurança, Alojamento e Integração Social e Académica

- Secretariado de apoio.

Em regime de serviços partilhados e no âmbito das suas atribuições e competências, os Serviços Administrativos e Informáticos da UE asseguram a realização de idênticas atribuições aos SASUE.
No que diz respeito ao Desporto, foi deliberado que a gestão e organização da prática desportiva seria assegurada pela Associação Académica.
Do exposto resulta um organigrama como segue:



3. AMBIENTE ORGANIZACIONAL

3.1. Análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*/Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)

A identificação das forças e das fraquezas, assim como das oportunidades e ameaças institucionais, é particularmente importante para a gestão dos fatores críticos do sucesso dos Serviços, fornecendo elementos importantes relativamente à orientação estratégica da atuação da organização.

Tendo presente os requisitos identificados anteriormente, procedeu-se à identificação das seguintes oportunidades e ameaças assim como das forças e fraquezas institucionais, na sequência da análise ambiental (externa e interna) realizada:

Forças	Fraquezas
Qualidade percebida dos serviços de alimentação, alojamento e saúde avaliada como positiva.	Existência de poucos manuais de procedimentos e regulamentos internos.
Estreita colaboração com os *stakeholders* internos.	Quadro de pessoal reduzido.
Certificação em HACCP pela APCER das unidades de alimentação do CLAV e CPF.	Elevada média de idades e baixo nível de escolaridade/tecnicidade dos trabalhadores.
Todas as unidades de alimentação são de exploração direta.	Dispersão geográfica das unidades de alimentação, alojamento e direção dos SASUE.
	Inexistência de um plano de comunicação e marketing dos SASUE.
	Valor do complemento de alojamento definido na legislação em vigor.

Oportunidades	Ameaças
Maior aposta nos SAS universitários como instrumento de apoio aos estudantes.	Contexto económico e social muito frágil, por conta da COVID19, originando uma maior procura de apoio por parte dos SASUE.
Utentes cada vez mais exigentes em termos da qualidade dos serviços.	Indefinição da evolução da COVID19 e das medidas que venham a ser adotadas para a sua mitigação, podendo vir a causar nova retração das receitas e aumento de custos.
Reconhecimento internacional da UE, possibilita maior atração de estudantes, docentes e investigadores requerendo serviços de apoio da melhor qualidade.	Alguns equipamentos antigos e obsoletos nas unidades de alimentação e residências universitárias, bem como de equipamento informático básico dos trabalhadores.
Existência de elevado número de programas de intercâmbio com outras IES (estrangeiras e nacionais), permitindo a identificação e emulação de melhores práticas.	Pouco civismo por parte de alguns alunos alojados, no tratamento dos equipamentos e dos espaços.
Formação profissional.	Regime de serviços partilhados com a UE.
Situação do COVID19 como forma de desenvolver novas formas de trabalho.	
Reforço do investimento privado ao abrigo do mecenato.	

3.2. Fatores Críticos de Sucesso

Com base no processo de análise e reflexão estratégica realizado, foram identificados os seguintes fatores críticos de sucesso dos SASUE, particularmente importantes para a instituição:

1. Conhecimento proactivo das necessidades do serviço e interesses da comunidade académica, especialmente dos estudantes;

2. Organização flexível e respondente;

3. Acessibilidade e oportunidade dos serviços prestados;

4. Qualidade percebida dos serviços prestados (confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e elementos tangíveis);

5. Eficácia da comunicação com as partes interessadas/*stakeholders*.

3.3. *Stackeholders*

No desenvolvimento da sua Missão, e considerando os diversos públicos aos quais é necessário dar resposta, os SASUE, relacionam-se com diversos *Stakeholders*. Tendo em conta o interesse na prestação de serviços, ou enquanto destinatários do mesmo, assim identificamos os *stakeholders* internos ou externos e se definem as opções estratégicas de desenvolvimento dos SASUE, bem como as suas atividades.

***Stakeholders* internos**



***Stakeholders* externos**



3.4. Recursos

De acordo com o Regulamento Orgânico dos SASUE, tendo em conta o atual contexto social, económico e financeiro, em resultado da situação atípica que se está a viver, às quais as instituições não são alheias, e que se repercutem na gestão dos recursos, procurar-se-ão encontrar formas de trabalho e articulação com as estruturas da UE, com vista à obtenção de bons resultados e satisfação das necessidades da comunidade académica.

3.4.1. Recursos Humanos

Apesar dos constrangimentos legais e orçamentais torna-se necessário prever a contratação de técnicos no ano de 2021 para a satisfação de necessidades nas diversas áreas de atuação dos Serviços. A satisfação de necessidades pontuais será assegurada pelo recurso a mecanismos legais que permitam essa possibilidade.

3.4.2. Mapa de pessoal

Em 31 de dezembro de 2020 os SASUE contavam com 71 trabalhadores, incluindo os que se encontram de baixa médica prolongada. Verifica-se que a maior parte dos trabalhadores, com um peso superior a 77% estão integrados na carreira de Assistente Operacional.

A distribuição, por carreira, dos recursos humanos era a seguinte:

Carreira	Efetivos	%
Dirigentes	3	4,2
Técnicos Superiores	4	5,6
Assistentes Técnicos	10	14,1
Assistente Operacionais	54	76,1
total	71	100

Durante o ano de 2021 verificaram-se algumas alterações ao número de efetivos dos SASUE, encontrando-se contabilizados, a 31 de agosto 73 trabalhadores, sendo que se encontravam 3 de baixa médica.

De acordo com a estrutura orgânica definida no respetivo Regulamento, e considerando os 73 efetivos existentes a 31 de agosto de 2021, a repartição é a que se apresenta de seguida:

Estrutura Orgânica – Distribuição dos RH

Carreira		Nº. Efetivos	Dirigente	Técnico Superior	Assist Técnico	Assist Operacional
Direção Serviços		3	1	1	1	0
Gab Seg Aloj Int Social e Acad		21	1	0	4	16
Divisão de Apoios Sociais DAS	Chefe Divisão	1	1	0	0	0
	Setor Bolsas de Estudo	6	0	3	3	0
	Setor Alimentação e Nutrição	42	0	0	2	40
	Setor da Promoção da Saúde					
TOTAL		73	3	4	10	56

A análise do quadro do pessoal dos SASUE denota uma estrutura etária envelhecida, sendo que mais de 64% dos trabalhadores tem idade superior a 50 anos.

Estrutura etária

Carreira	Nº. Efetivos	Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional
25-29	3				3
30-34	2				2
35-39	2		1	1	0
40-44	6			1	5
45-49	14	2	1	1	10
50-54	12	1	1	2	8
55-59	18			3	15
60-64	15		1	2	12
65-69	1				1
TOTAL	73	3	4	10	56

Os recursos humanos dos SASUE apresentam uma baixa escolaridade. Cerca de 52% dos trabalhadores possui escolaridade até ao 9.º ano dos quais 18% com 4 anos de escolaridade, 20% com 6 anos de escolaridade e 14% com 9 anos de escolaridade.

Denota-se alguma carência em pessoal habilitado em áreas técnicas especificas às quais é necessário dar resposta atempadamente.

Habilitações literárias

Carreira	Nº. Efetivos	Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional
4 anos escolaridade	**13**				13
6 anos escolaridade	**15**				15
9 anos escolaridade	**10**			1	9
11 anos escolaridade	**1**				1
12 anos escolaridade	**26**			9	17
Licenciatura	**5**	1	3		1
Mestrado	**3**	2	1		
TOTAL	**73**	**3**	**4**	**9**	**56**

O mapa de pessoal dos SASUE é constituído maioritariamente por mulheres, correspondendo a quase 80% do total de efetivos.

Distribuição por carreira e género

Carreira / Género	Nº Efetivos	Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional
Masculino	**15**	--	1	2	12
Feminino	**58**	3	3	8	44
TOTAL	**73**	**3**	**4**	**10**	**56**

A segunda metade do ano de 2021 não é diferente daquela que está retratada nos quadros acima. Apesar da abertura de procedimentos concursais, para a contratação de assistentes operacionais, as dificuldades continuam a manter-se já que, pelo menos dois ficaram desertos.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS PARA 2022

O processo de planeamento das atividades a desenvolver em 2022, tem na base as grandes opções estratégicas estabelecidas para o ano que se inicia, em consonância com o Plano de Desenvolvimento Estratégico da Universidade de Évora.

4.1. Vetores estratégicos

Os vetores estratégicos definem as linhas orientadoras da atividade dos SASUE, representativos do caminho a prosseguir pelos Serviços:

V1 - Bolsas de estudo

V2 - Alojamento

V3 - Alimentação

V4 – Saúde, Integração Social e Académica

V5 - Organização e Gestão

4.2. Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos que servem de orientação para o desenvolvimento dos projetos e atividades, assim como os respetivos objetivos operacionais para 2022, e que correspondem ao desenvolvimento da missão e da visão anteriormente enunciados, são os seguintes:

OE 1 – Garantir a qualidade e oportunidade na concessão dos apoios, benefícios e serviços de ação social prestados.

OE 2 – Otimizar a utilização dos recursos existentes e promover uma cultura de qualidade e melhoria continua inspirada nas boas práticas de gestão.

OE 3 – Divulgar a atividade dos SASUE, contribuindo para aumentar a capacidade da Universidade de Évora para captar estudantes e fomentar a sua progressão académica.

OE4 – Desenvolver estratégias eficazes para a promoção de comportamentos ambientalmente sustentáveis, saudáveis e seguros.

Tendo por base as opções estratégicas definidas, foram identificados os seguintes objetivos operacionais, para cada Objetivo Estratégico:

OE 1 – Garantir a qualidade e oportunidade na concessão dos apoios, benefícios e serviços de ação social prestados.

- Colocar a despacho, no mais curto espaço de tempo, as candidaturas a bolsa de estudo submetidas em SICABE;
- Analisar, no mais curto espaço de tempo, as candidaturas submetidas aos Programas "Bolsa Joana Vasconcelos", "Fundo de Apoio Social aos Estudantes da Universidade de Évora", "Bolsa Santander Futuro" e outros programas que venham a ser disponibilizados de apoio aos estudantes;
- Reforço das verbas angariadas no FASE-UE pelo alargamento do número de mecenas do projeto;
- Manter o Portal do Alojamento em articulação com a AAUE;
- Aplicar o plano de auditoria nos processos de atribuição de bolsas de estudo;
- Aplicar o plano de inspeção nos processos de atribuição de bolsas de estudo;

- Submeter diariamente em SICABE o comprovativo do pagamento do alojamento em RU efetuado por cada estudante;
- Entregar refeições ao domicilio à comunidade académica e sempre que por questões de saúde justificáveis.

OE 2 – Otimizar a utilização dos recursos existentes e promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua inspirada nas boas práticas de gestão

- Promover a simplificação e automação dos processos;
- Realizar auditorias de conformidade e de regularidade material e financeira às unidades operativas;
- Manter a Certificação HACCP emitida pela APCER no Colégio Luís António Verney e Colégio Pedro da Fonseca.
- Manter o programa de Mentorado nas residências universitárias;
- Avaliar o grau de satisfação dos utentes.

OE 3 – Divulgar os SASUE e as atividades, contribuindo para aumentar a capacidade da Universidade para captar estudantes e fomentar a sua progressão académica

- Participar em eventuais mostras da Universidade da Évora, seja de forma presencial seja por zoom, prestando informações sobre o sistema da Ação Social e dos serviços neles compreendidos;
- Apoiar a integração aos estudantes portadores de necessidades especiais alojados em residências universitárias;
- Abrir novamente uma Residência Universitária como Alojamento Local, na época das férias de verão;
- Manter a campanha "Pacotes de Açúcar-SASUE"
- Elaborar o Relatório de Atividades/2022;
- Elaborar o Plano de Atividades/2023;
- Elaborar o QUAR.

OE 4 - Desenvolver estratégias eficazes para a promoção de comportamentos ambientalmente sustentáveis, saudáveis e seguros

- Reforçar a promoção de medidas de eficiência energética e de consumo de água, através da implementação de ações que permitam a redução/otimização dos consumos de água e energia;
- Definir rotas eficientes para os veículos e utilizar sempre que possível o veículo elétrico de forma a reduzir significativamente emissões de poluentes;
- Sensibilizar os trabalhadores para a desmaterialização de processos e cópias desnecessárias por forma a permitir a redução de papel;
- Incluir critérios de responsabilidade ambiental nos processos de aquisição de produtos e serviços;
- Promover ações de formação na área da saúde, SBV e outras importantes para o bom desempenho profissional, tendo em conta as atividades desenvolvidas;
- Promover a redução, reutilização e reciclagem de materiais pela:

realização de ações de sensibilização para a correta separação e encaminhamento dos resíduos para reciclagem
recolha de resíduos sólidos orgânicos para compostagem em parceria com a CME
criação de workshops de alimentação saudável e aproveitamento de sobras
redução do desperdício alimentar
entrega de "sobras" alimentares a IPSS
eliminação da utilização de utensílios não biodegradáveis

- Reforçar o Banco de Roupas e Banco de Livros
- Promover estilos de vida saudáveis:

  iniciativas na área da alimentação saudável, privilegiando refeições mais equilibradas
  disponibilizar a informação nutricional nas ementas
  divulgar e promover a dieta mediterrânica
  reforçar a criação das hortas sociais nas Residências Universitárias

- Prevenir riscos laborais (ambiente de trabalho seguro, prevalecendo a saúde como um requisito imprescindível para o desenvolvimento pessoal e profissional):

  promover formação em suporte básico de vida
  implementar programas de formação/sensibilização sobre segurança

4.3. Identificação dos Objetivos Operacionais com as Unidades Operacionais responsáveis pela execução

Tendo por base as opções estratégicas definidas e de acordo com as competências de cada Unidade Operacional, foram identificados para cada uma os objetivos operacionais a concretizar em 2022.

4.3.1. Divisão de Apoios Sociais

5. BENEFÍCIOS SOCIAIS (bolsas de estudo, serviço de saúde e alojamento)

5.1. Bolsas de estudo

Compete ao Setor de Bolsas de Estudo assegurar a atribuição de benefícios sociais aos estudantes economicamente mais carenciados, com vista à promoção de uma efetiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar, devendo para o efeito:

a) Assegurar o tratamento das informações e declarações prestadas pelos estudantes candidatos a benefícios sociais;
b) Gerir o processo de bolsas e propor superiormente a concessão de bolsas de estudo, subsídios e outros benefícios pecuniários a estudantes abrangidos de acordo com os regulamentos em vigor;
c) Acompanhar os processos individuais de candidaturas a bolsa de estudo;
d) Promover o envio, às entidades competentes, dos processos de candidatura a benefícios sociais para efeitos de fiscalização das informações e declarações prestadas;
e) Gerir o Fundo de Apoio Social aos Estudantes da Universidade de Évora e outros programas de apoio social, através da análise dos processos de candidatura no mais curto espaço de tempo;
f) Analisar os requerimentos efetuados no âmbito do Fundo de Auxilio de Emergência e submetê-los à aprovação do Diretor de Serviços;
g) Promover a colaboração de estudantes no âmbito de uma política de responsabilização social;
h) Identificar junto de cada unidade orgânica áreas de interesse comum e promover a concretização de projetos transversais.

	Descrição do Objetivo operacional	Indicador de execução	Meta
OE1	Analisar as candidaturas a bolsa de estudo submetidas em SICABE	% de candidaturas analisadas a 01.03.2022,	90% e 85% respetivamente

		p/ 2021/22 e a 31.12.2022 p/ 2022/23	
OE1	Aplicar o plano de auditoria nos processos de atribuição de bolsas de estudo	Data da realização	agosto 2022
OE1	Aplicar o plano de fiscalização nos processos de atribuição de bolsas de estudo	Data da realização	agosto 2022
OE3	Participar em mostras da Universidade da Évora, prestando informações sobre o sistema da Ação Social e dos serviços neles compreendidos	Número de dias de participação	Todos os dias

5.2. Alimentação e Nutrição

O setor de Alimentação e Nutrição desenvolve a sua atividade nas áreas das «cantinas, cafetarias e bares», dos «serviços externos», da «higiene e segurança alimentar» e do «armazém», cabendo-lhe garantir a gestão económica e eficiente das mercadorias e zelar pelo bom funcionamento do armazém alimentar, tendo em conta a racionalização das aquisições, o controlo dos *stocks* e a redução de custos. Em particular, compete-lhe:

a) No âmbito das cantinas, cafetarias e bares:
   I. Garantir a qualidade do serviço de refeições sociais aos estudantes, bem como os serviços de alimentação prestados a toda a comunidade académica;
   II. Promover ações de informação sobre práticas e hábitos alimentares saudáveis;
   III. Promover o controlo e fiscalização dos procedimentos adotados em unidades cuja exploração seja eventualmente concessionada, no que se refere à qualidade do serviço prestado;
   IV. Assegurar e controlar a disponibilização de bens alimentares através de máquinas de venda automática, colocadas nas residências e outros espaços académicos pertinentes.

b) No âmbito dos serviços externos:
   I. Assegurar serviços de *catering* de apoio a eventos;
   II. Promover e dinamizar ofertas diversificadas de serviços de *catering*.

c) No âmbito da higiene e segurança alimentar:
   I. Promover a valorização dos recursos humanos através da formação contínua e verificação de todos os procedimentos de higiene e segurança alimentar existentes;
   II. Promover auditorias de qualidade, elaborar relatórios e estabelecer planos de melhoria no âmbito da segurança e higiene alimentar, procedendo à sua monitorização;
   III. Definir e monitorizar novos procedimentos na área da higiene, saúde e segurança alimentar, procedendo ao seu acompanhamento.

	Descrição do Objetivo operacional	**Indicador de execução**	**Meta**
OE2	Realizar auditorias de conformidade e de regularidade material e financeira às unidades operativas	Documentos comprovativos	trimestral
OE2	Manter a Certificação HACCP emitida pela APCER no Colégio Luís António Verney e Colégio Pedro da Fonseca.	Validação pela APCER	31.12.2022

OE2	Reduzir as ocorrências não conformes nos relatórios de auditoria externas	Relatórios elaborados por entidade externa, em março, junho, setembro e dezembro	4/unidade (não inclui instalações nem equipamentos)
OE4	Recolha de resíduos sólidos urbanos para compostagem	Número de recolhas	Todos os dias úteis

5.3. Promoção da Saúde

Compete ao Setor de Promoção da Saúde:

a) Assegurar aos estudantes a prestação, com prioridade aos estudantes deslocados, de consultas de medicina preventiva, psiquiatria, apoio psicológico e nutrição;
b) Assegurar o encaminhamento para a consulta de planeamento familiar no âmbito dos protocolos de colaboração existentes;
c) Colaborar com programas preventivos e campanhas com o intuito de contribuir para a melhoria das condições de saúde e de desenvolvimento pessoal;
d) Compete ainda a este gabinete promover protocolos de cooperação com unidades de saúde que facilitem o acesso dos estudantes à prestação de cuidados de saúde.

	Descrição do Objetivo operacional	**Indicador de execução**	**Meta**
OE4	Promover ações de formação na área da saúde, SBV e socorrismo aos trabalhadores dos SASUE	Nº de trabalhadores envolvidos	70%

5.4. Segurança, Alojamento e Integração Social e Académica

Compete ao Gabinete de Segurança, Alojamento e Integração Social e Académica:

a) A coordenação centralizada das Residências Universitárias;
b) Promover condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado ao estudo, bem-estar e integração no meio social e académico, assegurando o cumprimento do regulamento das residências universitárias;
c) Assegurar o cumprimento das normas de segurança e higiene, com base no que legalmente ou contratualmente for estabelecido;
d) Apoiar iniciativas que promovam a melhoria das condições de vida das residências dos SASUE.
e) Gerir os processos de candidatura a alojamento. No caso dos alunos de mobilidade, em estreita colaboração com os Serviços competentes da UE;
f) Manter organizados e atualizados registos dos dados relativos ao alojamento e que permita efetuar previsões de ocupação;
g) Propor superiormente novos modelos de funcionamento que permitam uma otimização dos recursos humanos e materiais para obtenção de novas receitas;
h) Gerir a lavandaria dos Serviços, assegurando as condições de higiene e tratamento das roupas e a sua entrega atempada;
i) Acompanhar todos os trabalhos de construção e de manutenção em curso;
j) Zelar pela conservação dos edifícios e dos equipamentos;
k) Planear e agendar todas as ações a desenvolver no âmbito da manutenção e conservação das instalações;
l) Elaborar relatórios mensais sobre todas as questões relacionadas com obras;
m) Zelar e fazer o acompanhamento da segurança, limpeza e higiene das instalações;
n) Controlar e acompanhar as empresas de segurança nos edifícios dos SASUE;
o) Elaborar relatórios mensais ou semanais sobre todas as questões relacionadas com fiscalização e segurança;

p) Propor ações de melhoria das condições de segurança nos edifícios dos SASUE, em especial nas residências;
q) Transportar todo o material necessário à gestão das cantinas e residências;
r) Transportar o expediente externo para as diversas unidades dos SASUE, em colaboração com o Secretariado de Apoio;
s) Zelar pela manutenção e segurança das viaturas do serviço.

	Descrição do Objetivo operacional	Indicador de execução	Meta
OE1	Manter o Portal do Alojamento em articulação com a AAUE	Número de novos registos	5
OE1	Envio para a DGES da informação relativa ao pagamento do alojamento em RU	Data de envio	Diariamente
OE2	Manter o programa de Mentorado em residências universitárias	Angariação de mentores/ formação/ações	31.10.2022
OE2	Diminuição do valor das dívidas de alojamento	Contactos efetuados/ alunos devedores	95%
OE2	Implementar sistemas de redução de energia e de caudal	Quantidade de sistemas implementados	5
OE2	Reduzir a quantidade de papel utilizado	Redução do número de cópias efetuadas	5%
OE2	Incluir critérios de responsabilidade ambiental nas aquisições de bens e serviços	Número de procedimentos	2%
OE3	Apoiar a integração dos estudantes portadores de nee's alojados em residências universitárias	Identificação das necessidades e atuação em conformidade	95%
OE3	Gestão do alojamento de RU como Alojamento Local	Gestão dos espaços e das reservas	Férias letivas verão
OE4	Hortas sociais em RU	Número de hortas	2

5.5. Secretariado de Apoio

Ao Secretariado de Apoio incumbe prestar apoio administrativo à Direção e à Divisão, competindo-lhe designadamente:
a) Assegurar a receção, abertura, registo, expedição, distribuição e arquivo de toda a correspondência e estabelecer redes de comunicação interna e externa;
b) Organizar o arquivo corrente, mantendo-o operacional e de fácil acesso, informatizar os arquivos, manter atualizado o arquivo geral, assegurar a manutenção do arquivo inativo;
c) Promover a divulgação interna de normas, regulamentos e demais diretivas superiores de caráter genérico;
d) Elaborar os textos referentes aos SASUE destinados a publicação;
e) Elaborar os conteúdos do site dos SASUE;
f) Assegurar o apoio na elaboração dos Planos de Atividade, Relatório de Atividades e outros documentos da área da qualidade e avaliação institucional;
g) Quaisquer outras funções que lhe sejam delegadas/confiadas pelo Diretor de Serviços.

	Descrição do Objetivo operacional	Indicador de execução	Meta
OE2	Avaliar o grau de satisfação dos utentes	Divulgação de resultados	15.09.2022