

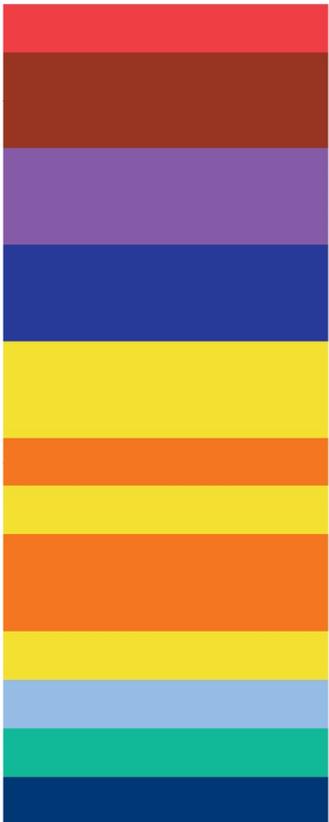
UNIVERSIDADE
DO PORTO
SERVIÇOS
PARTILHADOS

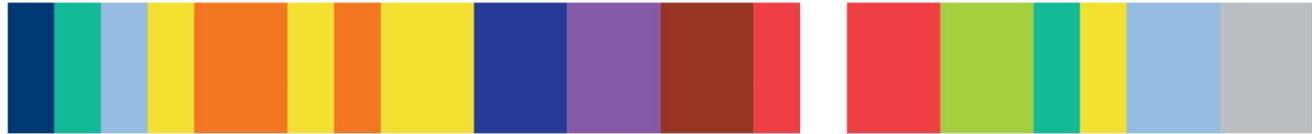
SERVIÇOS PARTILHADOS

*Inovar com Valor**

O caso da Universidade do Porto

Apresentação de j.m.coelho
06 de fevereiro de 2015





Os Serviços Partilhados

Na Universidade do Porto



Universidade do Porto



FEUP



FLUP



FMUP



...

...



REITORIA



ICBAS



...



...



...



FEP

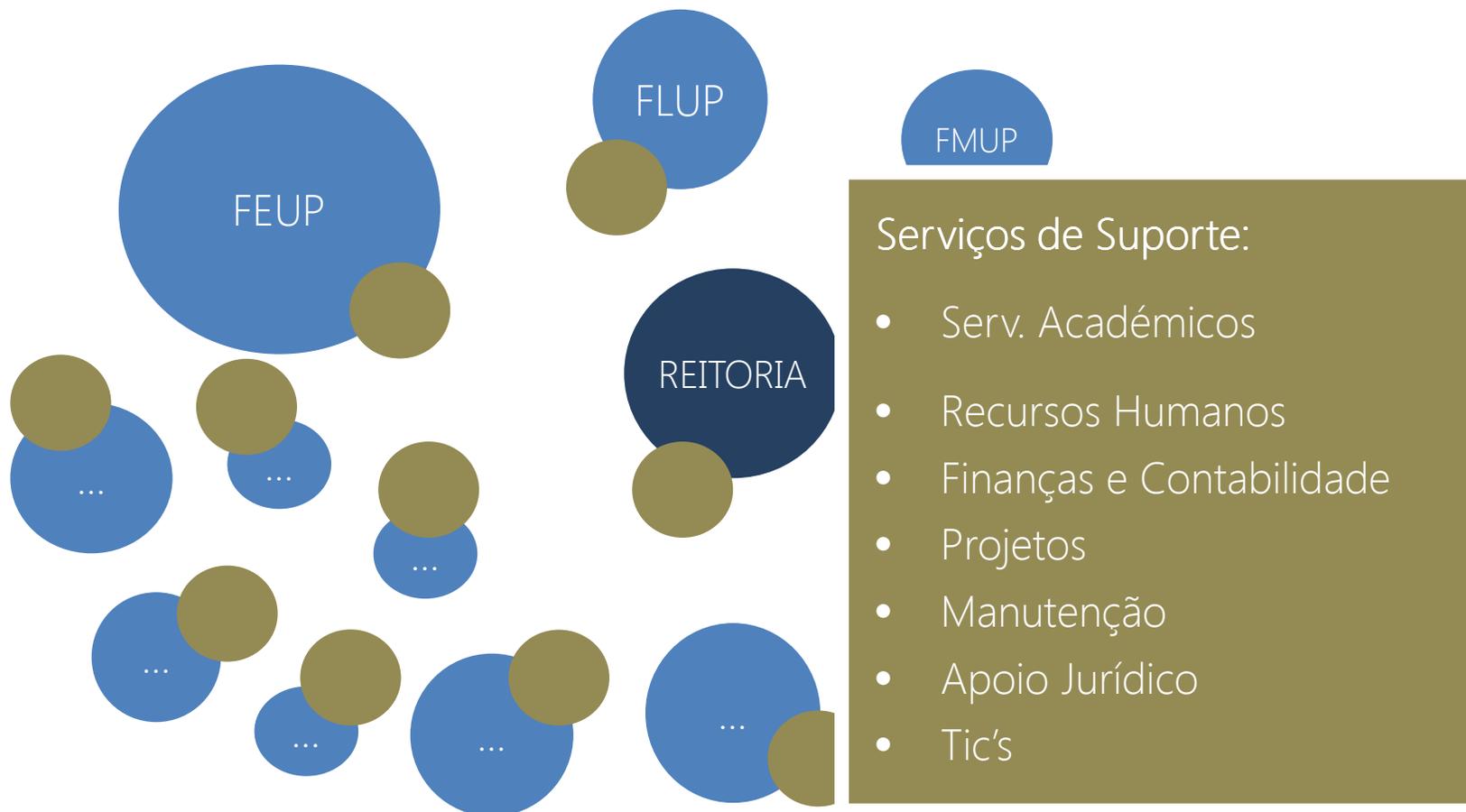


...





Universidade do Porto (Até 2013)



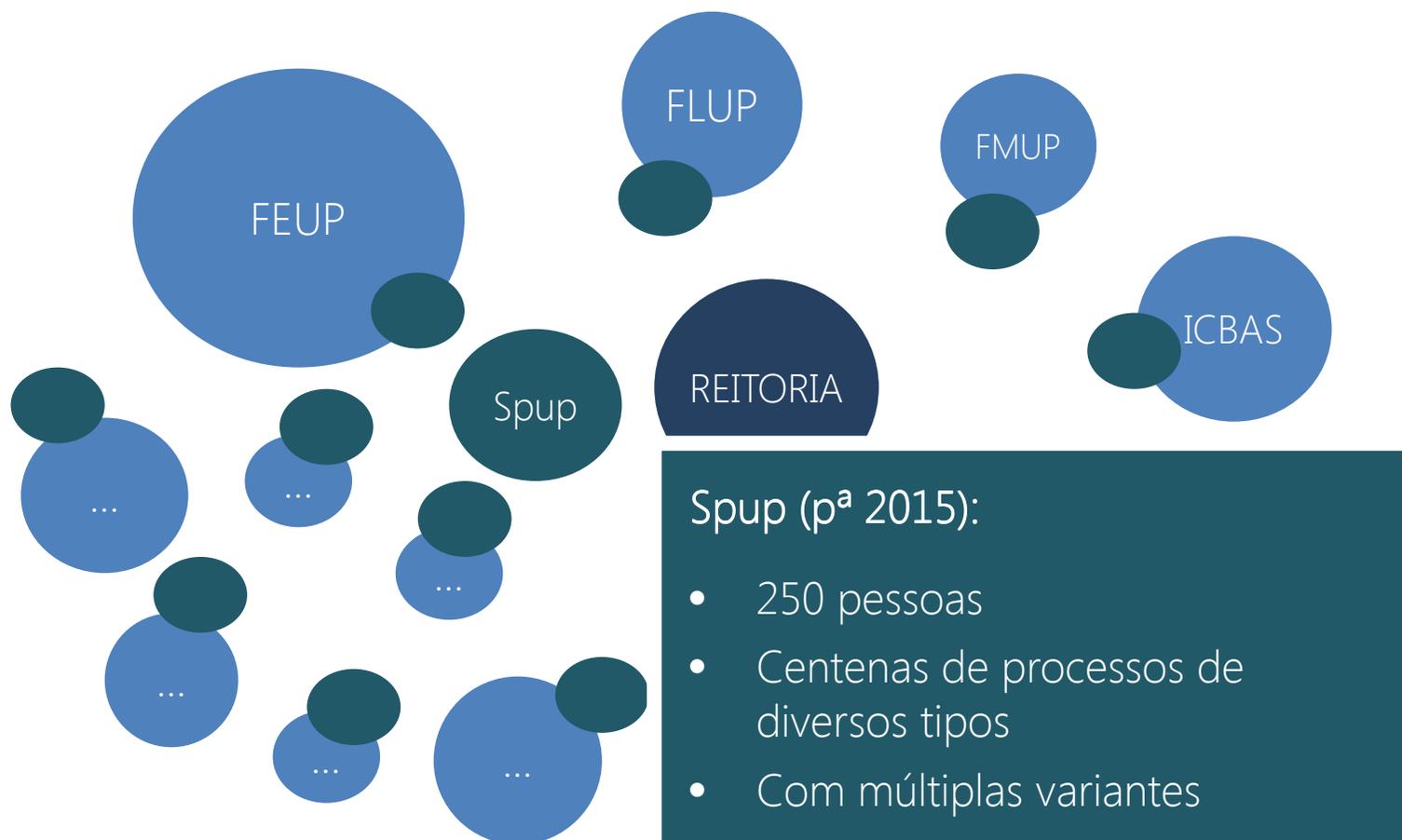


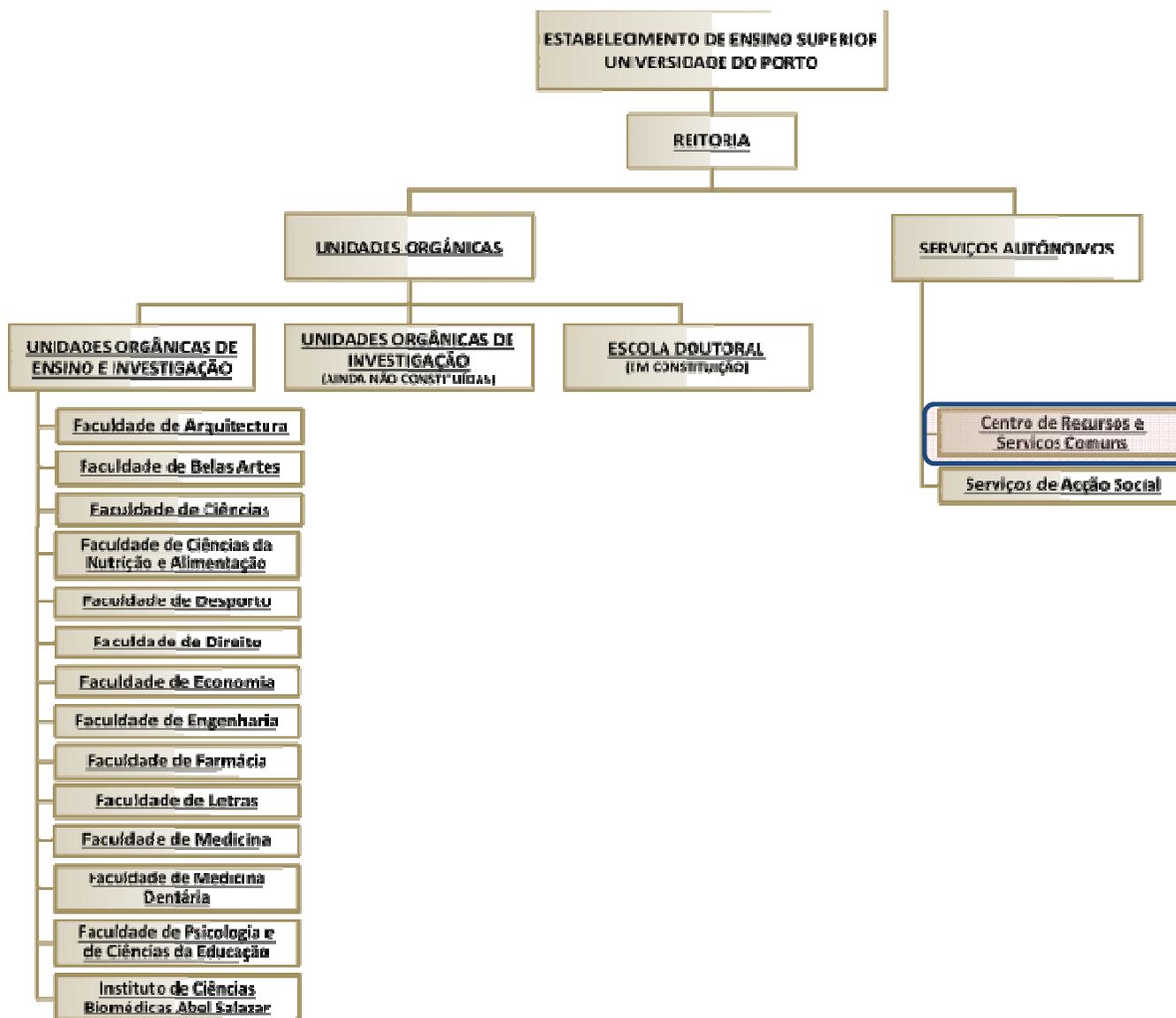
“(...) o que está em causa é dotar a U.Porto de um centro de serviços partilhados que assuma como pedra angular a excelência na prestação de serviços que sejam transversais à Universidade e a minimização dos custos associados a estas funções.”

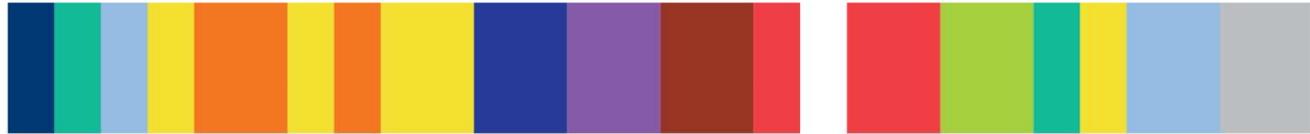
Site U.Porto



Universidade do Porto (Em 2015)

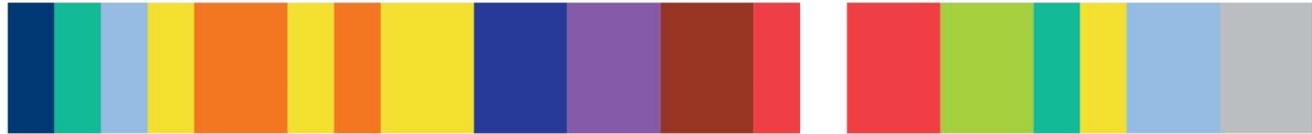






- ✓ Compete ao CRSCUP ser, muito mais que um agregador de recursos, um prestador de serviços de qualidade, permitindo a aplicação de princípios de harmonização e consistência de critérios, nomeadamente nas normas administrativas e de suporte, no todo da U. Porto.
- ✓ Embora o nome formal deste Serviço continue a ser ‘Centro de Recursos e Serviços Comuns da Universidade do Porto’, passou a adotar como marca e logótipo:





Âmbito dos SPUP:

- ✓ Apoio Jurídico
- ✓ Económico-Financeiro
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Projetos

- ✓ Instalações e Infraestruturas
- ✓ Tecnologias e Sistemas de Informação e Comunicação

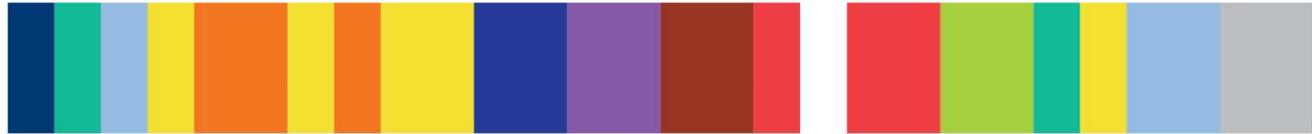


✓ Visão

“Ser reconhecidos como um parceiro que antecipa e responde às necessidades da comunidade universitária.”

✓ Missão

“Prestar serviços com qualidade e em tempo oportuno às Unidades Orgânicas, Serviços Autónomos e outras partes interessadas da U. Porto, nos domínios das áreas de intervenção”



✓ Valores

- Padrões éticos
- Rigor
- Transparência
- Competência
- Orientação para o cliente.
- Promoção da realização dos colaboradores



Objetivos Estratégicos

Eixos Estratégicos

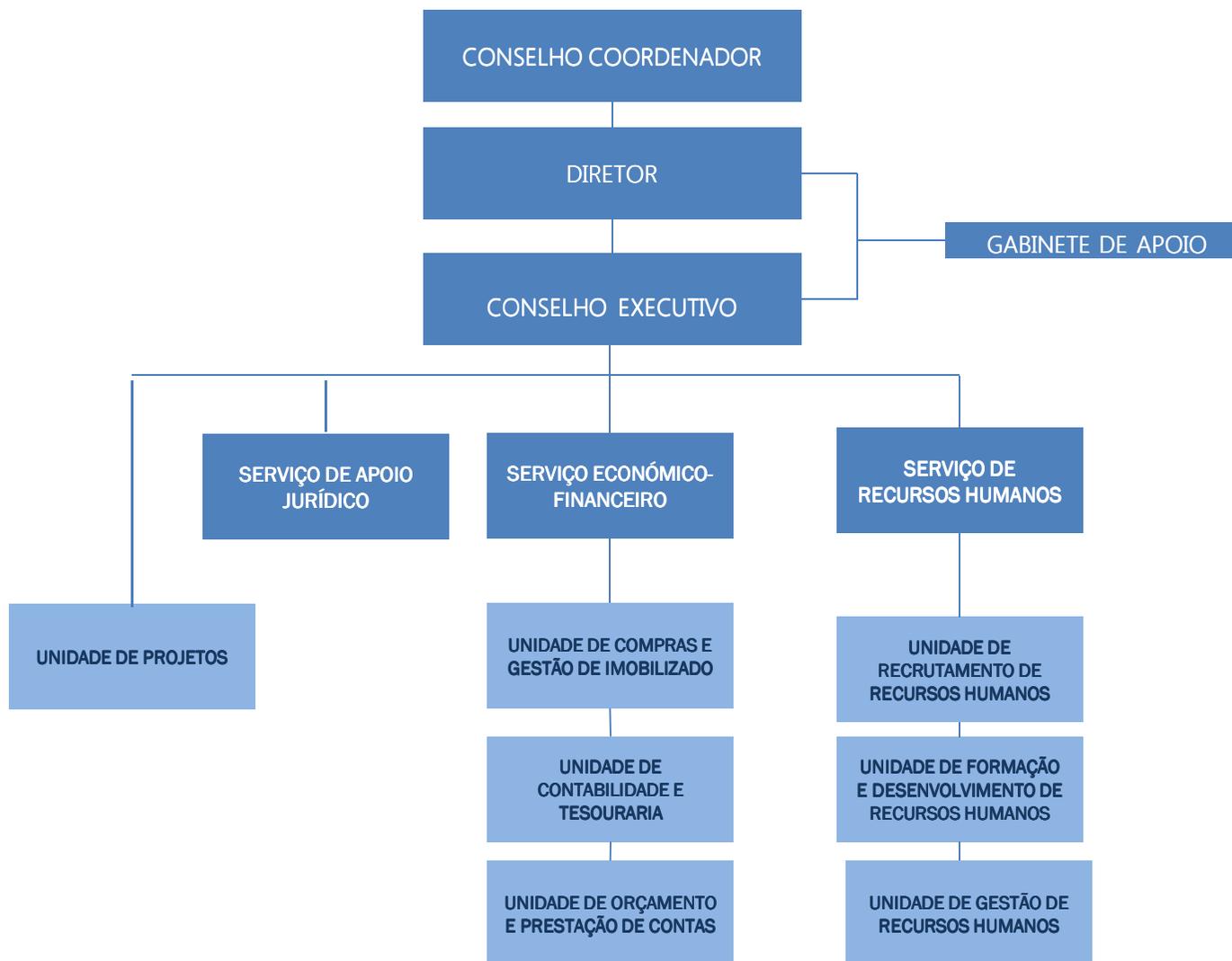
Prestar serviços de excelente qualidade

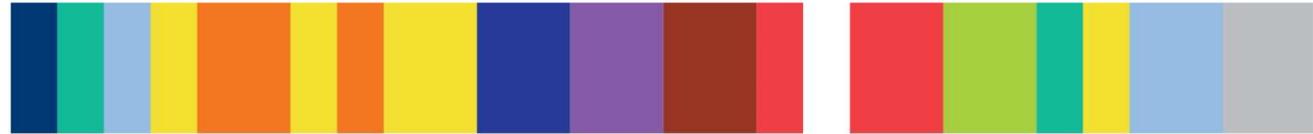
Rentabilizar recursos, otimizar a eficiência

Consolidar e partilhar informação e conhecimento

Objetivos Estratégicos

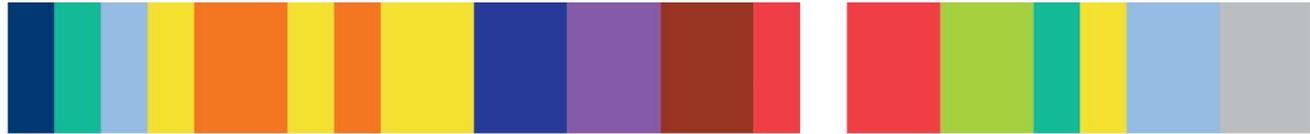
- Dar respostas em tempo, fiáveis e inovadoras
- Melhorar o sistema estruturado de gestão
- Otimizar os processos e procedimentos
- Ter colaboradores competentes, empenhados e envolvidos
- Ter uma rigorosa execução orçamental
- Ter controlo de custos operacionais
- Ajustar os recursos às necessidades
- Criar uma elevada performance organizacional
- Definir e implementar um sistema de informação fiável, eficaz e eficiente



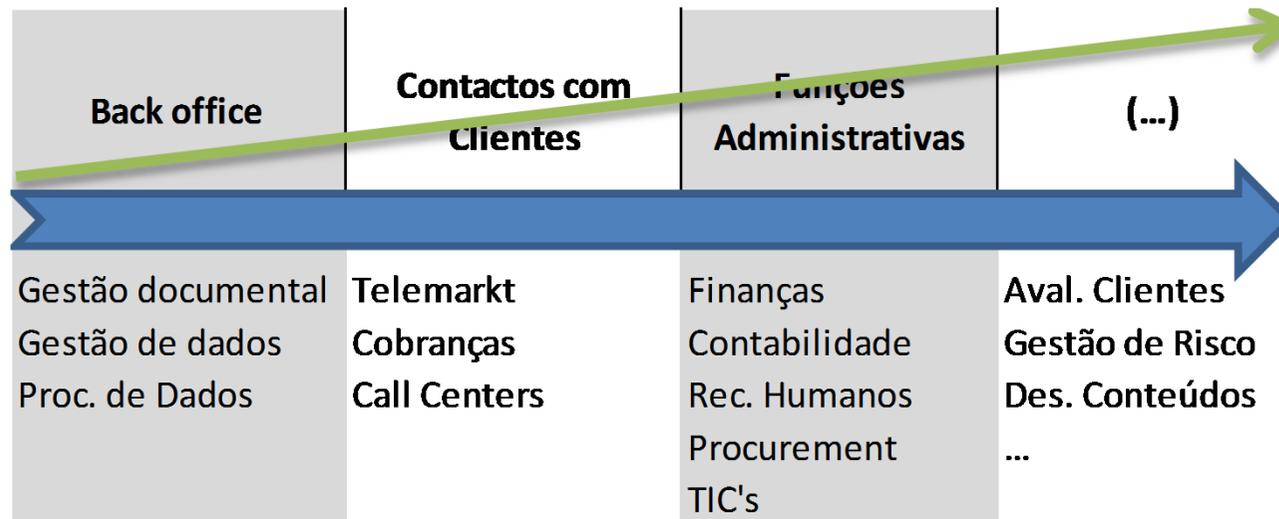


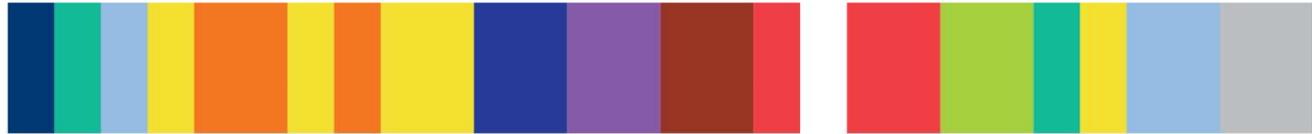
Análise comparativa de modelos organizacionais (Deloitte/Bergeron)

	Modelo Descentralizado	Modelo Centralizado	Modelo Outsourcing	Modelo Serv.Partilhados
Vantagens	Flexibilidade	Controlo, consistência	Custo de <i>start-up</i> reduzido	Eficiência, Custo
Desvantagens	Desvios entre práticas e nas capacidades Instaladas	Inércia	Dependência de terceiros, perda de controlo	Mudança de cultura, custo de <i>start-up</i> elevado



Atividades incluídas em CSP *(McKinsey)*

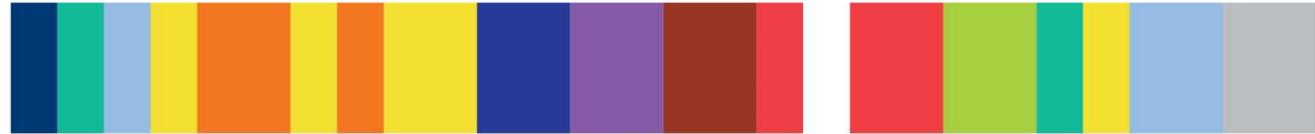




Os Serviços Partilhados

Na Universidade do Porto

(Uma visão)

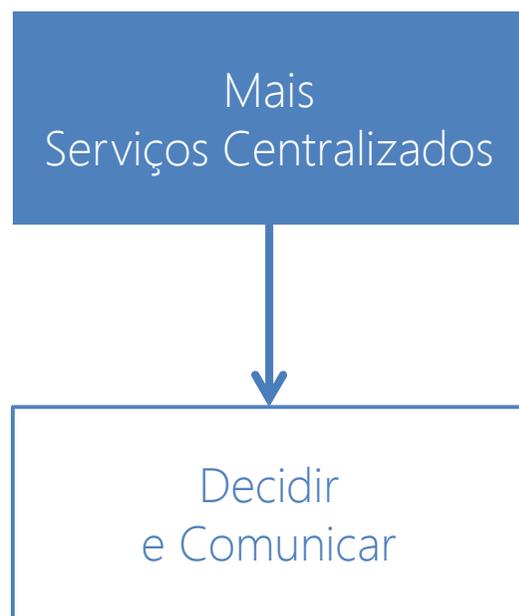


➤ Porquê Serviços Partilhados?

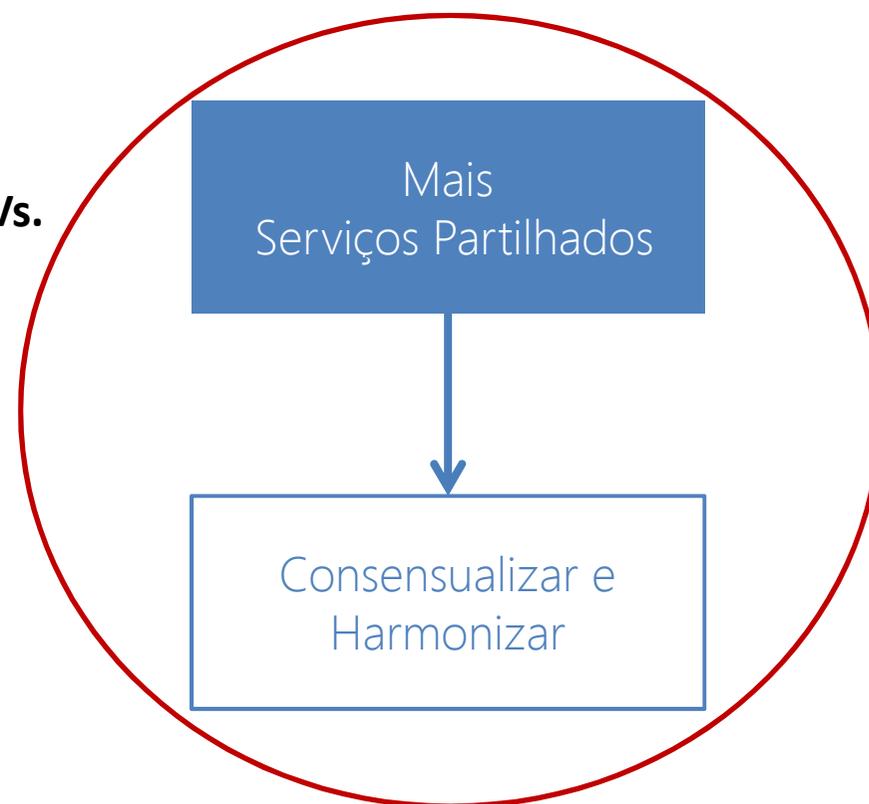


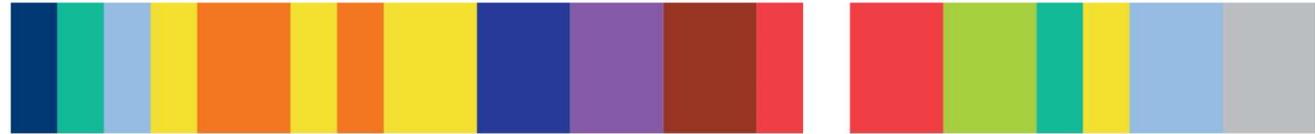


➤ De que forma concretizá-los?



Vs.

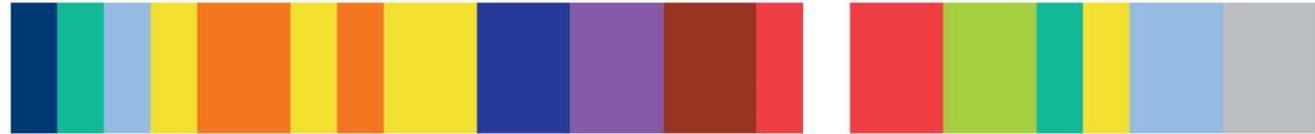




➤ Ideia Chave...

Criar relações de confiança:

- ✓ com os utilizadores
- ✓ entre a equipa



➤ Como colocar estas ideias na prática?

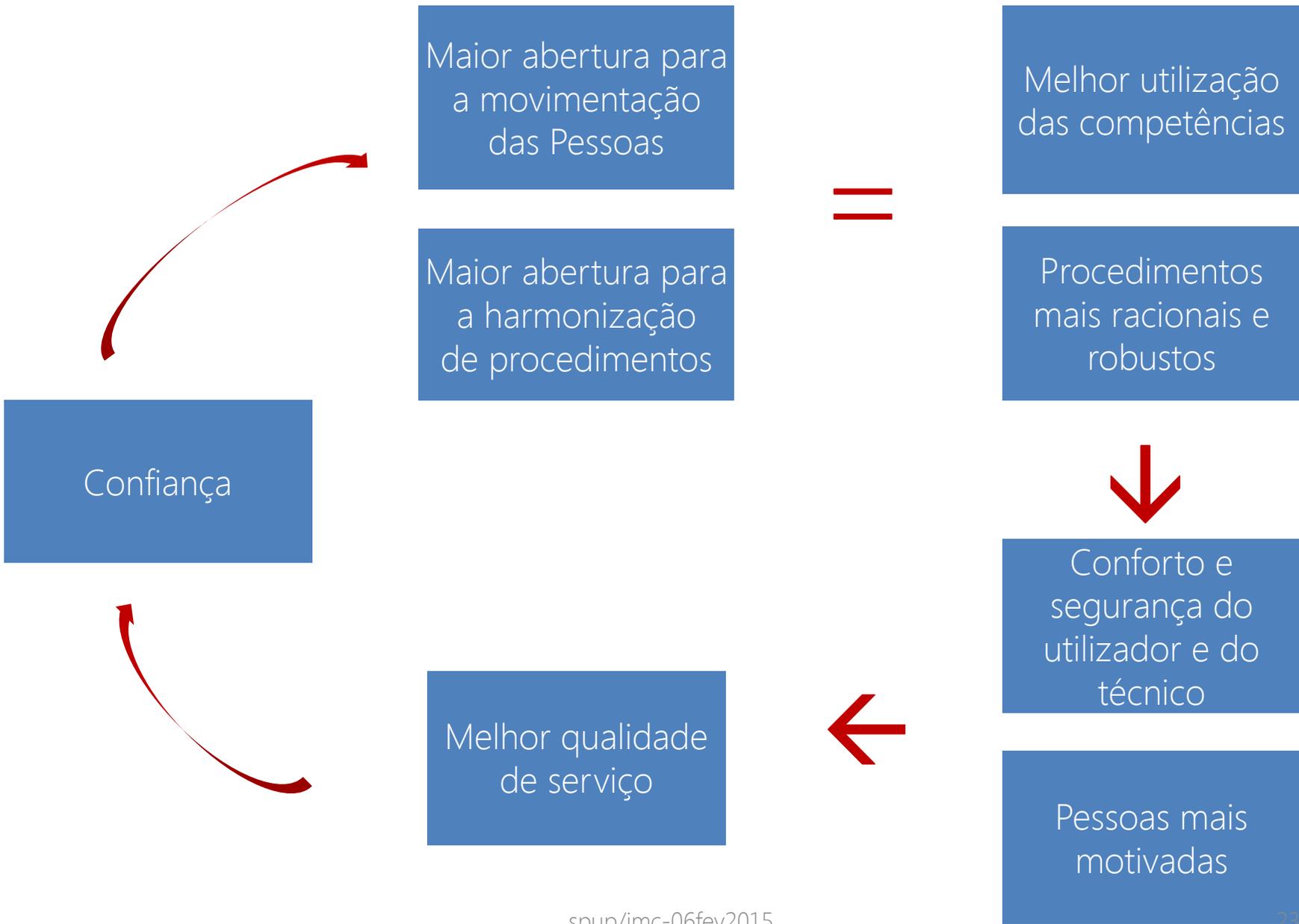
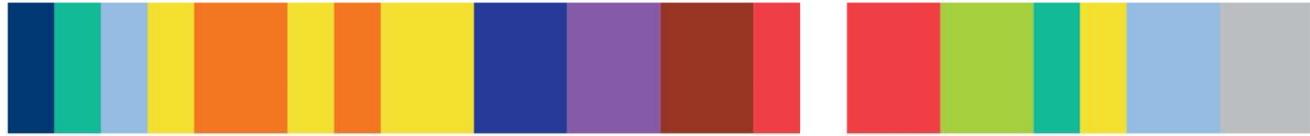
Com...

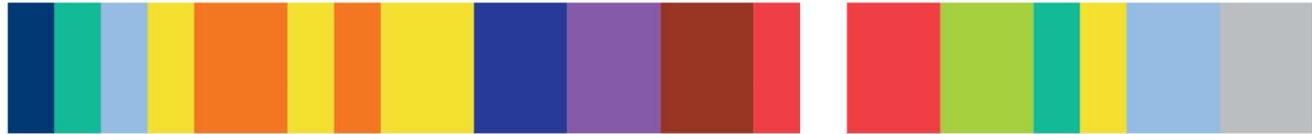
- ✓ Disponibilidade
- ✓ Comunicação
- ✓ Cooperação



➤ Como?







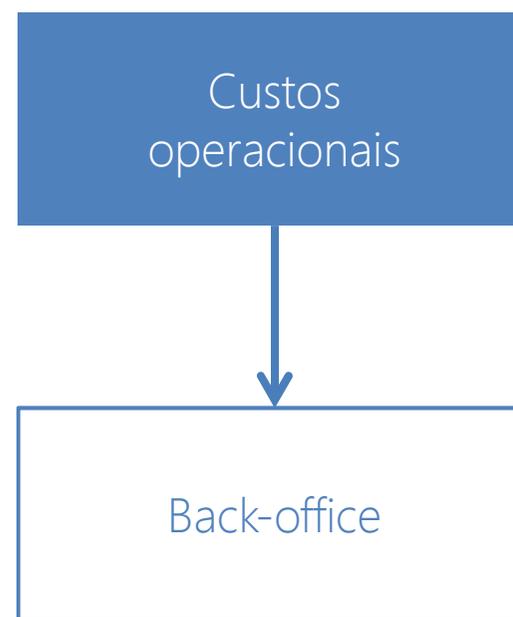
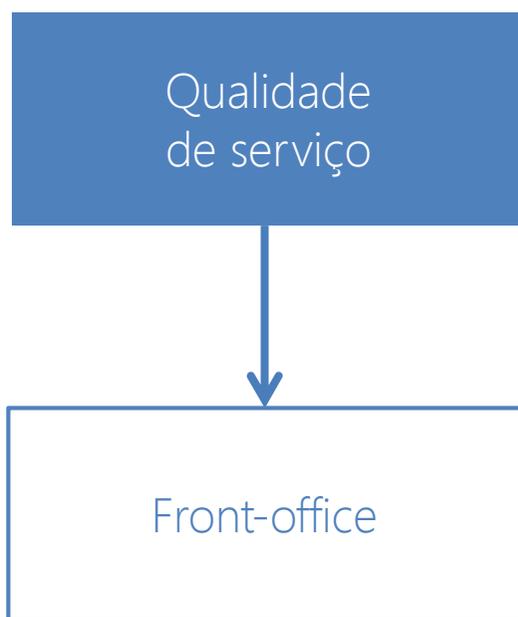
Os Serviços Partilhados

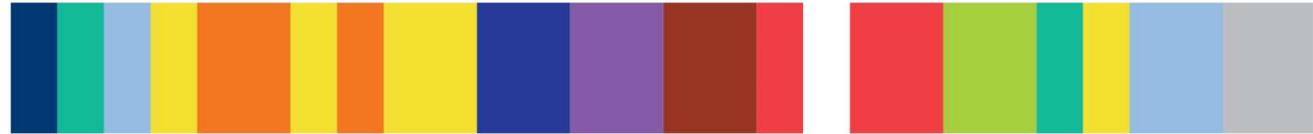
Na Universidade do Porto

(como estamos a implementar)



➤ Níveis de atuação





Serviço
(front-office)

o que se
espera → flexibilidade e
qualidade

Operação
(back-office)

o que se
espera → robustez e
eficiência



Serviço
(front-office)

orientado



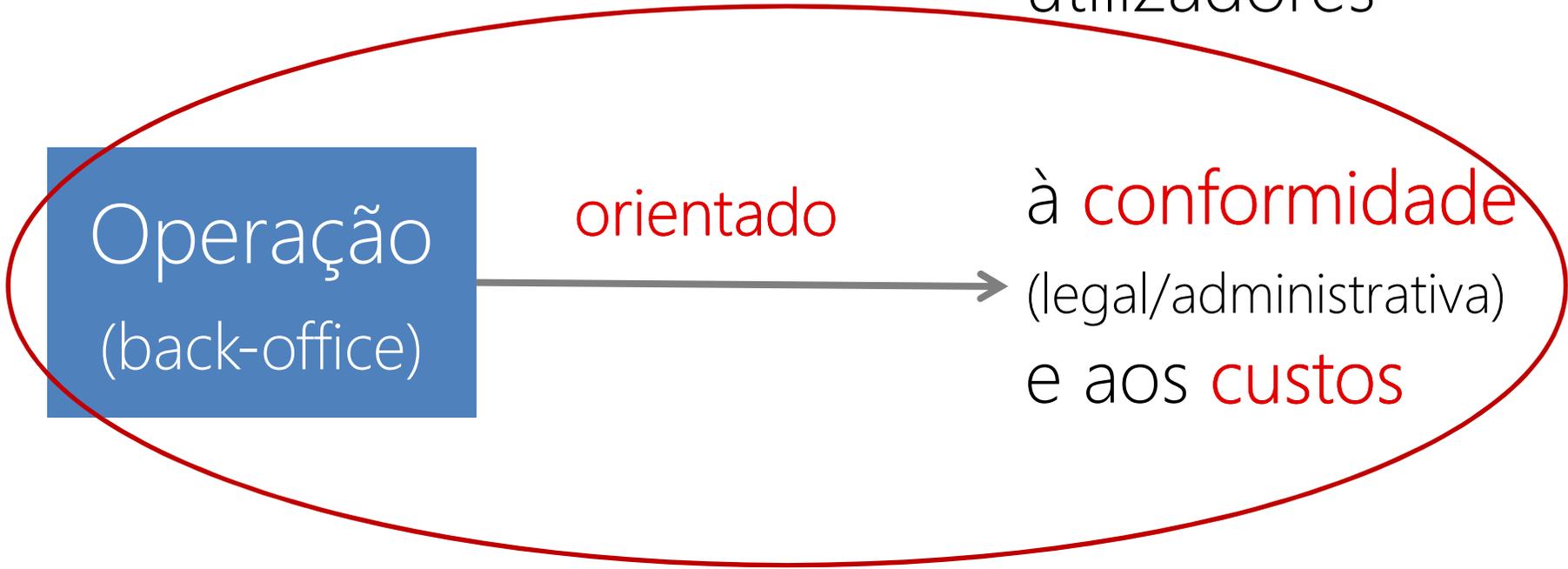
às
necessidades
dos
utilizadores

Operação
(back-office)

orientado



à conformidade
(legal/administrativa)
e aos custos





Procedimentos
(harmonização)



Manual de
procedimentos

Gestão de processos
(sistema/plataforma)

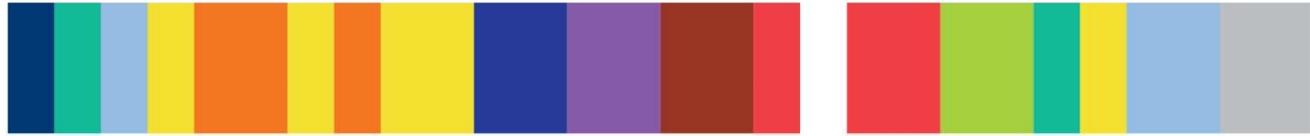


SGAP – sistema de
gestão
administrativa de
processos

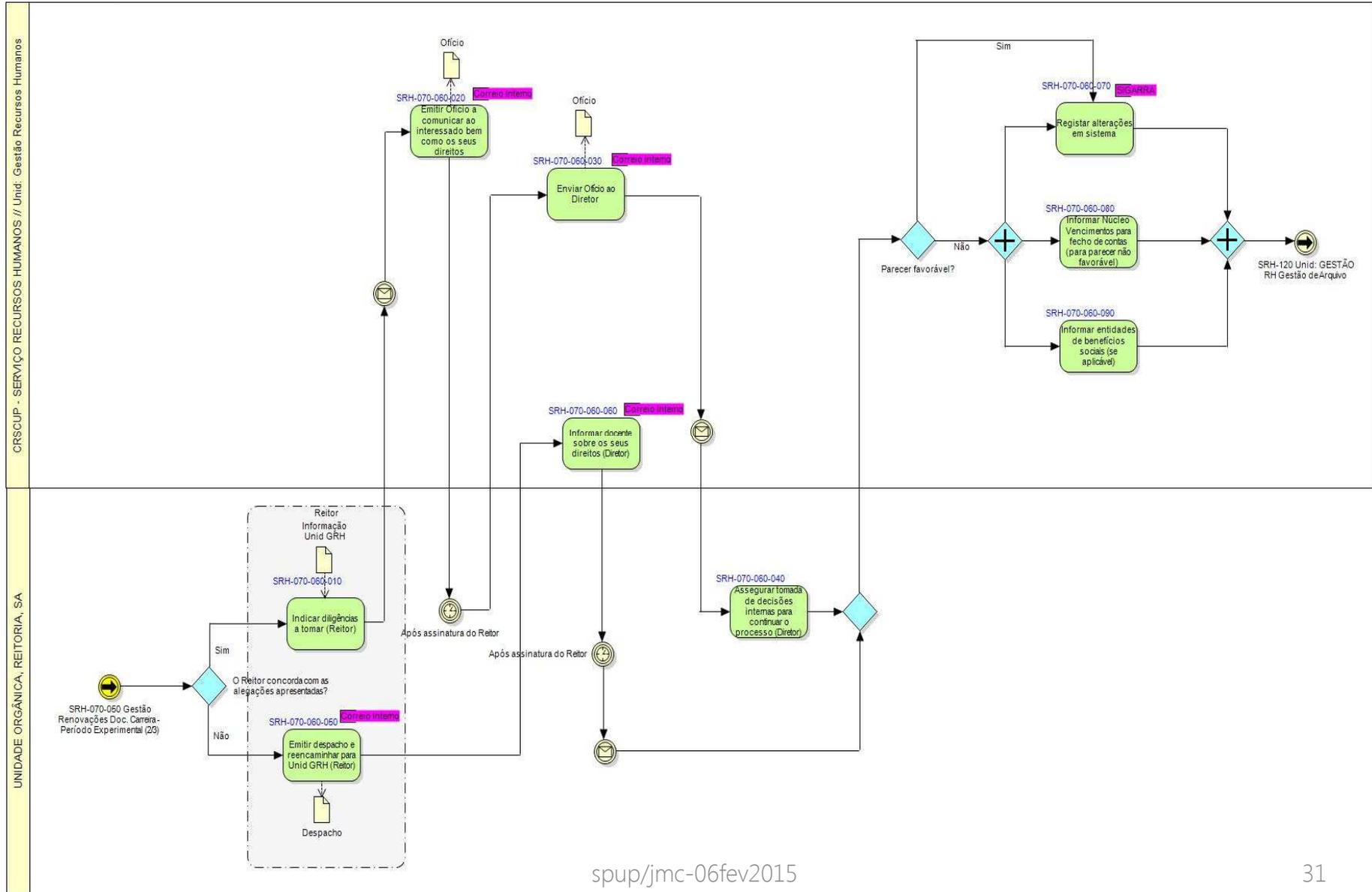


➤ Procedimentos





SRH-070 Unid: GESTÃO RH Gestão de Cessações e Renovações Contratuais





- A elaboração do manual é **importante** pois permite conhecer melhor os procedimentos da Organização.
- Mas permite, também, ajudar a **promover** a harmonização e simplificação dos procedimentos, para evitar situação que todos temos como esta
...



➤ Gestão de Processos



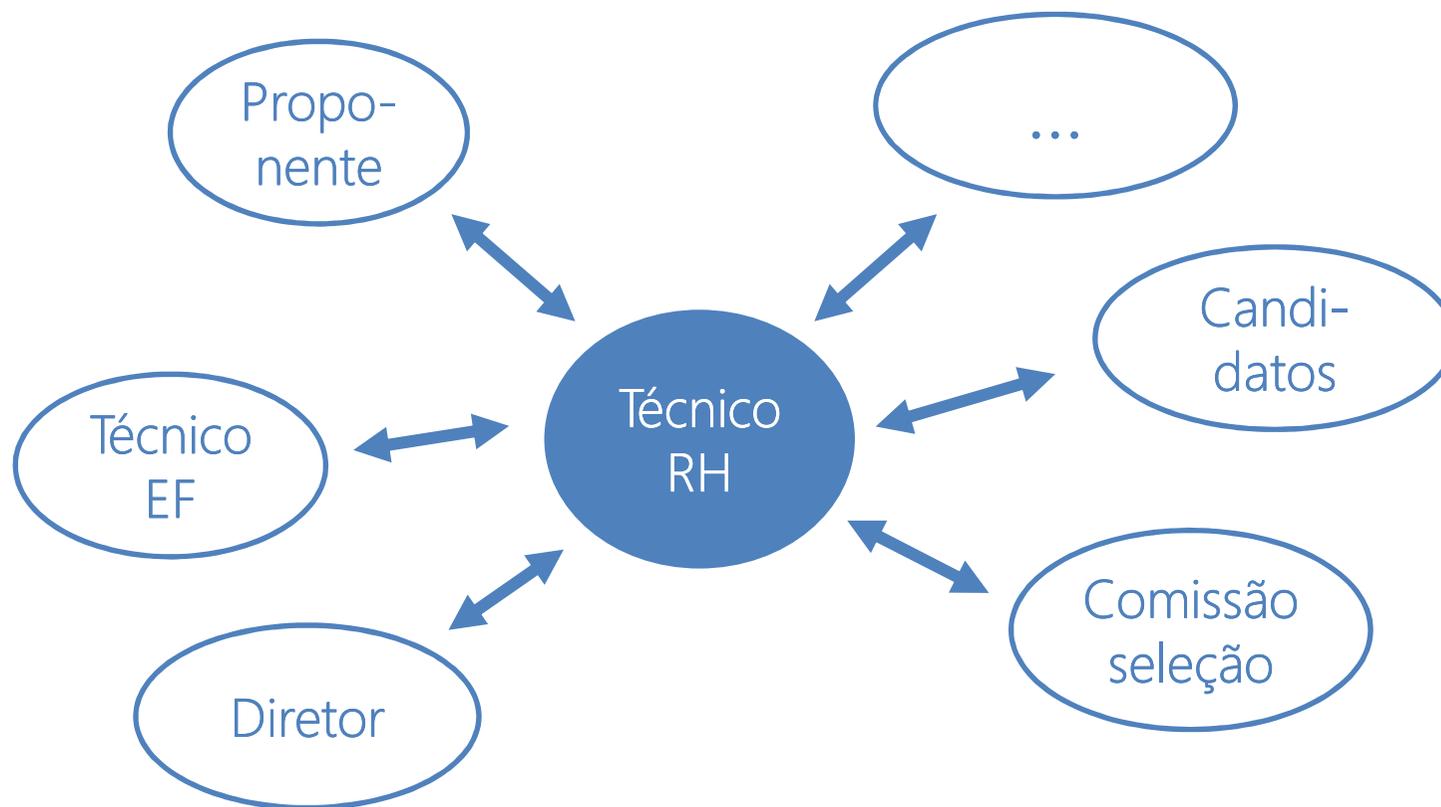
➤ Modelo de Gestão

Nos SPUP adotámos um modelo de **gestão por processos** por ser aquele que nos parece:

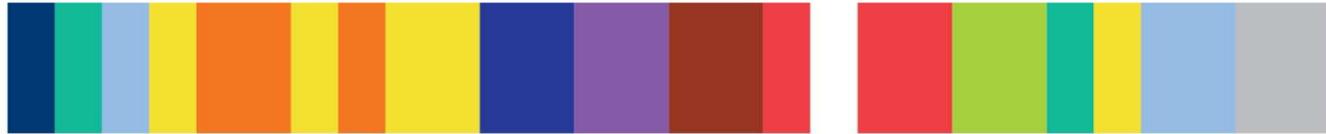
- o mais **eficaz para garantir a qualidade de serviço e**
- **coerente com a ideia de competência, autonomia e responsabilidade** dos Técnicos dos SPUP



➤ Gestor Administrativo de Processos

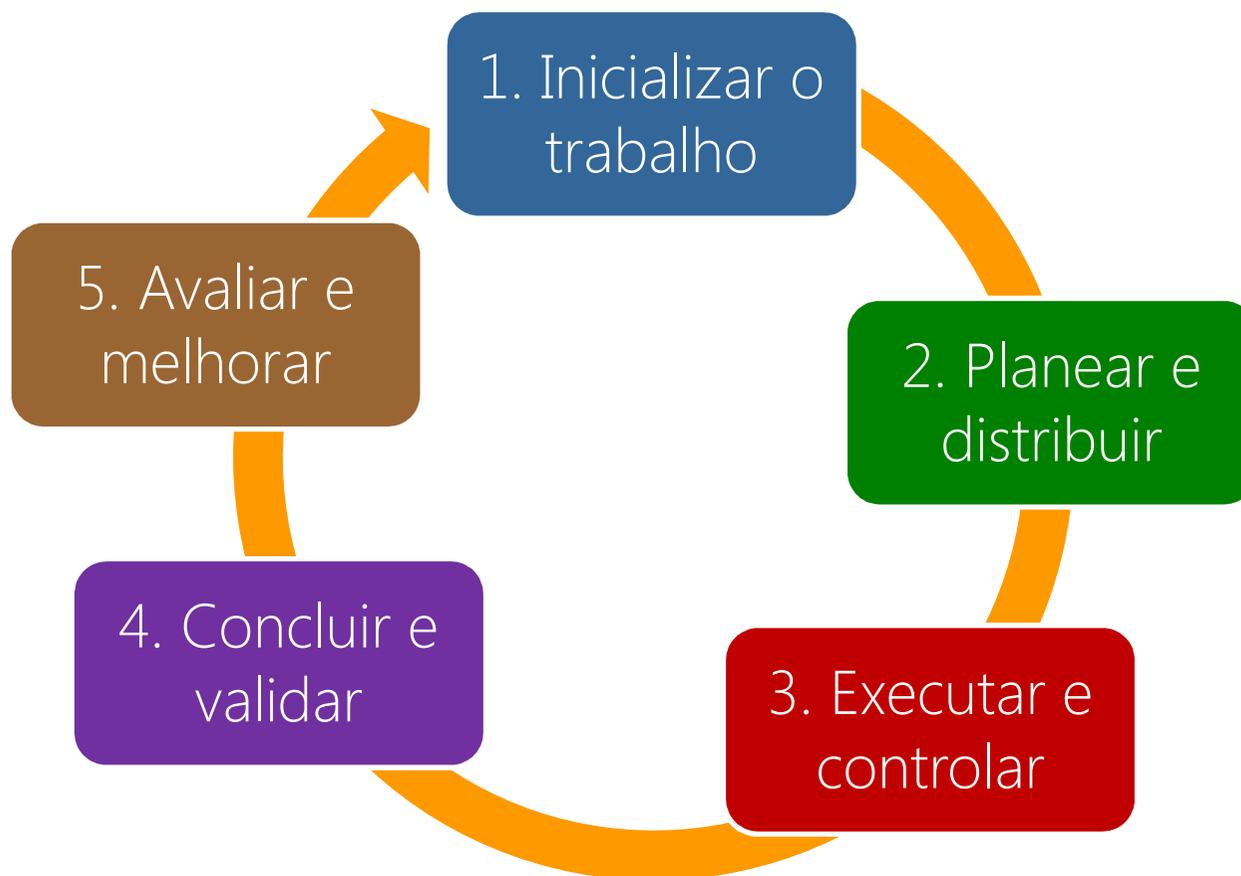


GAP = pivot entre vários intervenientes no processo.



➤ SGAP – Sistema de Gestão Administrativa de Processos

- Apoiar os técnicos na gestão dos pedidos dirigidos pelos utilizadores aos SPUP.
- Cada pedido dá origem a um processo interno.
- A gestão *end-to-end* de cada processo fica a cargo de um Técnico designado pelo Dirigente da respetiva área.





U.PORTO SPUP Monica Correia ? 1

Entrada Pedidos Processos Outros ▾ Mensagens Alertas Admin 🔍

- [Recursos Humanos](#)
- [Apoio jurídico](#)
- [Instalações](#)
- [Económico-Financeiro](#)

- ▶ Acolhimento de trabalhadores
- ▶ Dados biográficos
- ▶ Contratação
- ▶ Mobilidade interentidades constitutivas
- ▼ Renovação, cessação, aposentação, exoneração e manutenção de contrato
 - [Pedido de renovação de contrato](#) 📄 ?
 - [Pedido de renovação de comissão de serviço de pessoal dirigente](#) 📄 ?
 - [Pedido de cessação de contrato](#) 📄 ?
 - [Pedido de aposentação](#) 📄 ?
 - [Pedido de exoneração](#) 📄 ?
 - [Pedido de informação](#) 📄 ?
 - [Entrega de relatório para avaliação do período experimental](#) 📄 ?
 - [Pedido de informação aos Órgãos de Gestão sobre renovação de contratos](#) 📄 ?
- ▶ Mobilidade geral
- ▶ Licenças, dispensas de serviço, acumulação de funções e colaborações
- ▶ Formação
- ▶ Avaliação do desempenho
- ▶ Saúde ocupacional



Pedido de renovação de contrato | Novo pedido

Para nos enviar o seu pedido, pode preencher e submeter o formulário seguinte.
Se encontrar alguma dificuldade, pode contactar-nos por 220408104 ou recursoshumanos@sp.up.pt.
Antes de formular o pedido, verifique se reúne as condições para ser elegível.

Autor	Monica Correia
Autor na qualidade de	<input type="text"/>
Requerente	<input type="text"/> ⓘ
Requerente na qualidade de	<input type="text"/>
Nome do colaborador	<input type="text"/>
UO *	<input type="text"/> ▾
Unidade	<input type="text"/> ⓘ
Categoria	Assistente convidado ▾
Data de término	<input type="text" value="dd"/> / <input type="text" value="mm"/> / <input type="text" value="aaaa"/> 
Termo	Incerto ▾
Regime	Tempo Integral ▾
Relação contratual	<input type="checkbox"/>



Designação do processo ainda não definida | GAP: Olívia Pereira

- Pedido
- Gestão**
- Intervenientes
- Workflow
- Documentos
- Mensagens
- Histórico
- Plano
- Processos
- Pedidos internos

Classificação interna

Prioridade... ▼

Observações sobre a execução do processo

Submeter

Dados gerais

GAP *	Olívia Pereira	
Outro GAP *	Ana Mendonça	
	Augusto Sousa	
Título *	Branca Saldanha	ssso ainda não definida
	Ermelinda Silva	
Descrição	Filomena Oliveira	
	Isabel Guedes	
	José Faria (gp)	
	Manuela Santos	
	Miguel Fernandes	
	Mónica Correia	
	Olívia Pereira	
	Prazeres Freitas	
Orientações (do	Técnico RH	
	Outro	

5000



FEUP_2014_15 Contratação de pessoal docente especialmente contratado | GAP: Lurdes Marçal

- Pedido
- Gestão
- Intervenientes
- Workflow**
- Documentos
- Mensagens
- Histórico
- Plano
- Processos

Workflow

Todas

Timeline

Datas de Controlo

Autorização prévia ⓘ

- Informação do cumprimento da Lei do OE/2014 Início: 2014-07-09 Fim: 2014-07-15 Editar datas
- Despacho da dirigente da URRH Início: 2014-07-15 Fim: 2014-07-15 Editar datas
- Despacho do Diretor da UO
- Comunicação do despacho do Reitor ao Diretor ...
- Despacho do Reitor

Verificação da conformidade da proposta ⓘ

- Deliberação do Conselho Científico
- Relatórios
- Informação contabilística
- Documentos do contraente

Contratualização

- Informação para autorização do contrato



R05/14A046 | Contratação | Pedido de contratação de Docentes Especialmente Contratados

Ações

FEUP_2014_15 Contratação de pessoal docente especialmente contratado | GAP: Lurdes Marçal

Sandrina,

Envio informação relativa à contratação de pessoal docente especialmente contratado, para o ano lectivo 2014/15, para que seja submetida à consideração do Senhor Diretor Interino. O original será enviado hoje, por correio interno, ao teu cuidado.

Logo que obtido o despacho, envia-nos por favor cópia do mesmo.

Obrigada,
Lurdes

Anexos:

De: Lurdes Marçal
Para: Sandrina Fernandes Vieira
CC: Lurdes Marçal
Enviada a 16/07/2014
Data de alerta: 16/07/2014

Mensagem reservada

Anexos:

No files selected.

Enviar cópia por email

SMS

Sigarra

Enviar e Arquivar

1 dia

3 dias

7 dias

1 mês

Arquivar

(1 of 19)

seguinte > fechar X



Processo	UO	Requerente	Gestor	Próxima
R03/14A001 - Professor Auxiliar - Astronomia FCUP	FCUP	Manuel Falcão Moreira	Hélio Ribeiro	01/08/2014
R56/14A008 - 1 Professor Catedrático da área de Ciências da Educação	FPCEUP	Silvina Vivas	Silvina Vivas	12/08/2014
R57/14A003 - Pedido de contratação de Docentes - Carreira de direito privado - Prof. Auxiliar Psicologia	FPCEUP	José Alberto Correia	Hélio Ribeiro	25/08/2014
R57/14A004 - Pedido de contratação de Docentes - Carreira de direito privado - Prof. Auxiliar Ciências da Educação	FPCEUP	José Alberto Correia	Hélio Ribeiro	25/08/2014
R56/14A007 - 2 Professores Associados na área de Arquitetura	FAUP	Silvina Vivas	Silvina Vivas	28/08/2014
R56/14A009 - Concurso público para 1 Professor Catedrático para as áreas do Agrupamento Científico de Gestão	FEP	Silvina Vivas	Silvina Vivas	19/09/2014
J10/15A002 - Processo n.º 3096/14.4BEPRT	UP	Ana Raquel Lopes	Susana Duarte	
R60/14A054 - Proposta de contratação de uma bolsa de investigação no âmbito do projeto SUSMIN	FCUP	Alexandre Lima	Susana Maria Moutinho Ribeiro	
R60/14A055 - Proposta de contratação de Bolosa de investigação mestre no âmbito do projeto: NORTE-07-0124-FEDER-000065	FCUP	Susana Maria Moutinho Ribeiro	Susana Maria Moutinho Ribeiro	
R60/14A056 - Proposta de contratação de uma bolsa de investigação no âmbito do projeto: ECOAL	FCUP	José Luís Santos	Susana Maria Moutinho Ribeiro	
R60/14A048 - Proposta de contratação de 1 de bolsa de investigação no âmbito do projeto: SIBILA (NORTE-07-0124-FEDER-000059)	FCUP	Ricardo Rocha	Susana Maria Moutinho Ribeiro	
R60/14A049 - Proposta de contratação de 1 bolsa de investigação no âmbito do projeto: SIBILA (NORTE-07-0124-FEDER-000059)	FCUP	Fernando Silva	Susana Maria Moutinho Ribeiro	



Entrada

Pedidos

Processos

Outros ▾

Mensagens

Alertas

Admin

pesquisar



Processos	18	25	Mai				Jun				Jul	
			02	09	16	23	30	06	13	20	27	04
R04/14A001 Designação do processo ainda não definida												
R03/14A009 Concurso público para um lugar de Professor C...												
R03/14A003 Concurso público para professor auxiliar na á...												
R05/14A010 Contrato como professor auxiliar convidado a ...												
R56/14A001 Concurso público para um Prof Associado da ár...	<input checked="" type="checkbox"/>											<input type="checkbox"/>
R02/14A028 Designação do processo ainda não definida												
R05/14A035 Prof. Auxiliar Conv. 25%-João Rosa												
R05/14A036 Prof. Auxiliar Conv. -25%-João Lopes												
R05/14A037 Prof. Aux. Conv. 20% Diogo Pinto da Costa												
R56/14A002 Concurso público para um Prof Associado da ár...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>	
R56/14A003 Concurso público para um Prof Catedrático da ...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
R56/14A004 Concurso público para um Prof Associado da ár...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								



Entrada

Pedidos

Processos

Outros ▾

Mensagens

Alertas

Admin

pesquisar

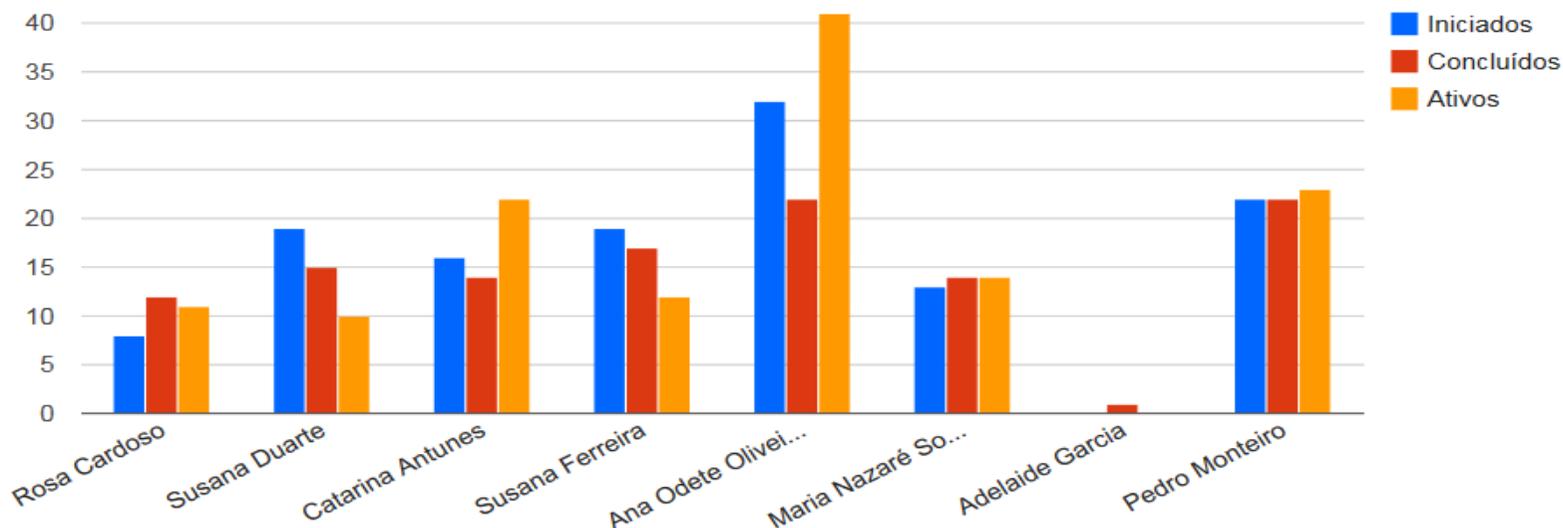


Relatórios de Jur - Central

Mês ▾ Ano ▾ De: 23 / 12 / 2014 Até: 22 / 01 / 2015

Todos os técnicos ▾ Por UO ▾ Por tipo de pedido ▾

Por técnico em Jur - Central de 23/12/2014 a 22/01/2015



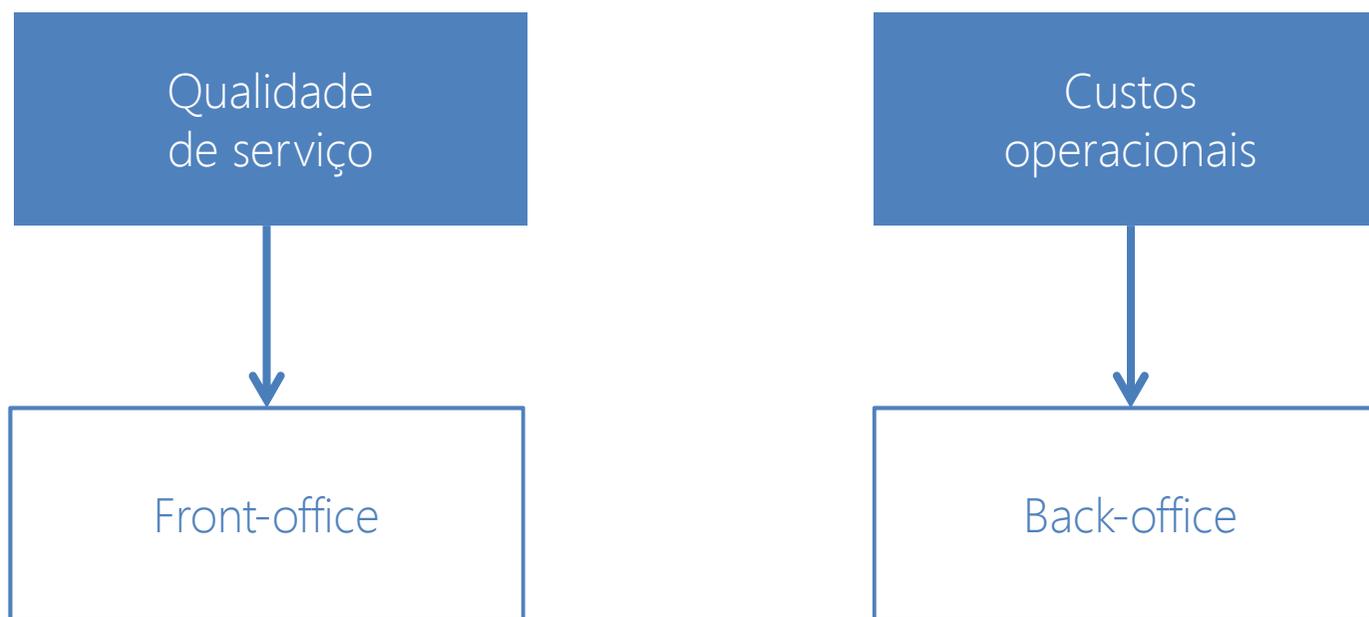
Exportar para Excel



➤ Qual o papel do(s) Dirigente(s)



➤ Há dois níveis de atuação

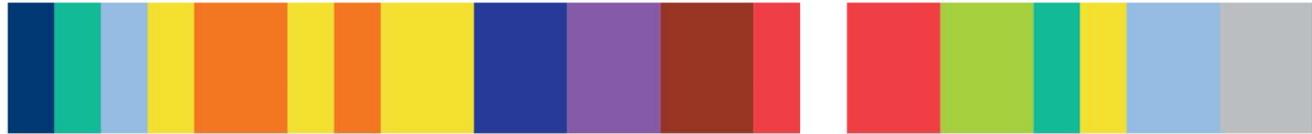




Serviço

Estar ao serviço:

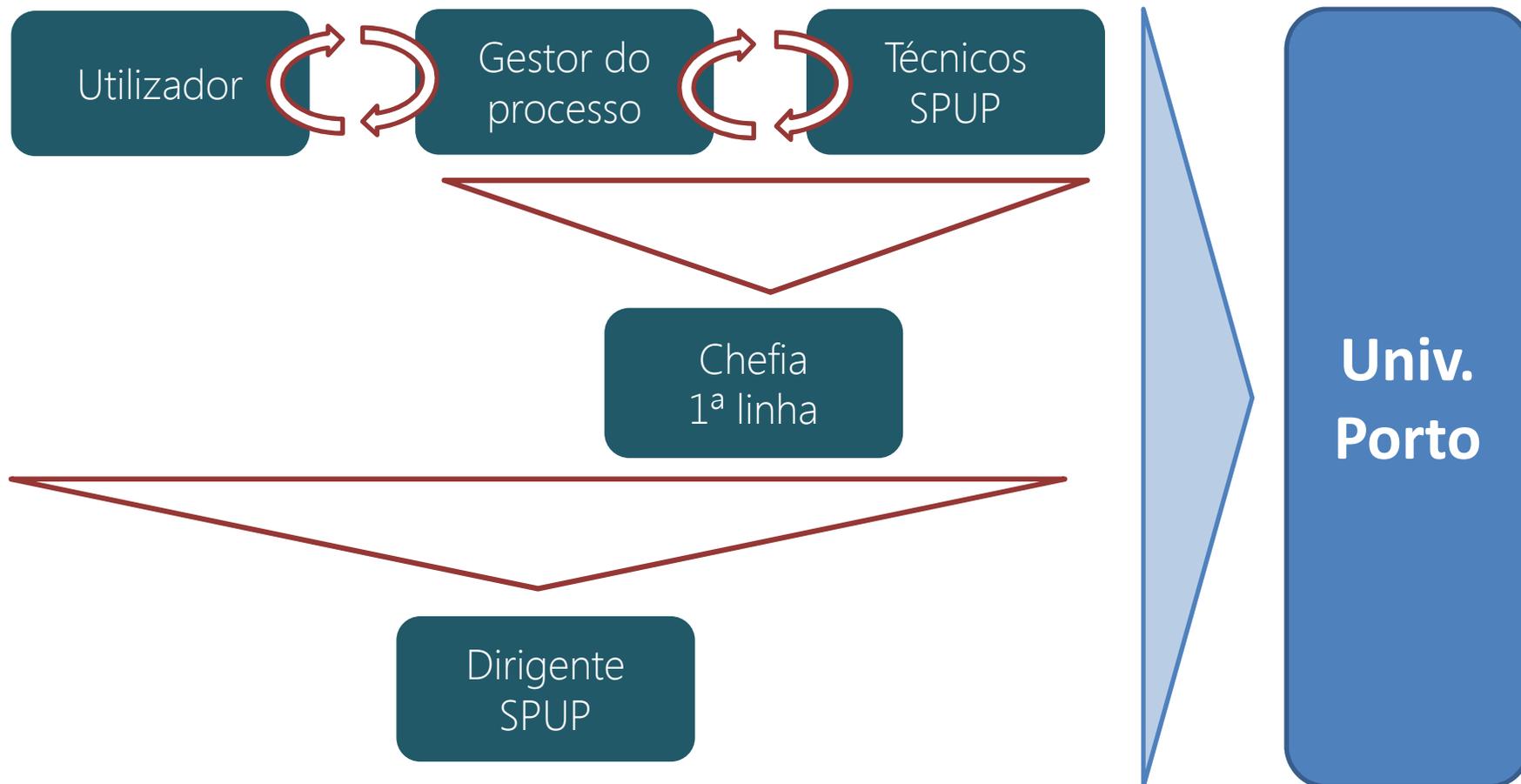
- das orientações estratégicas da Gestão de Topo
- das necessidades dos utilizadores
- adotando sempre uma postura discreta.



Operação

Liderança ativa:

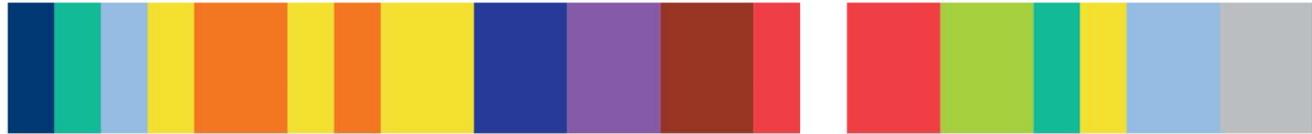
- Na organização e coordenação de equipas
- Na motivação das pessoas
- No desenvolvimento dos Recursos Humanos que lidera.





Principais resultados obtidos

- Maior robustez jurídica e conformidade administrativa
- Melhoria na qualidade de serviço quer interna, quer externa
- Redução de custos
 - Diretos
 - Indiretos (contratação Grupada)
- Início do Processo de Harmonização de Processos
 - Nos recursos humanos
 - Na tesouraria
 - Nas compras
 - No serviços ao utilizador
- Melhor aproveitamento do potencial dos colaboradores



Este é uma processo...

- Contínuo,
- Progressivo,
- Evolutivo

... Temos sempre tudo para fazer



Obrigado,
Agradeço a Vossa Paciência