

MANUAL

SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO

UNIVERSIDADE DO PORTO

Ficha Técnica

Proponente

Reitoria da Universidade do Porto

Título

Manual do Sistema de Gestão da Conciliação (SGC)

Tutela e Direção Geral

João Correia da Silva

Pró-Reitor, Desenvolvimento Institucional, Relações Empresariais e Responsabilidade Social da Universidade do Porto

Coordenação e Gestão Executiva

Sónia Magalhães, Faculdade de Medicina da Universidade do Porto

Coordenação e Gestão do SGC

Miguel Magalhães, Reitoria da Universidade do Porto

Coordenação Técnica e Redatorial

Joselina Barbosa, Faculdade de Medicina da Universidade do Porto

Maria de Fátima Martins, Serviços Partilhados da Universidade do Porto

Codificação do Documento

MAN.SGC.002.00.00 - Manual do Sistema de Gestão da Conciliação

EDIÇÃO 00 - DATA 22/04/2022

REVISÃO 01 - DATA 27/02/2023

Reitoria da Universidade do Porto

Praça Gomes Teixeira, 4099-002 Porto

reitoria@reit.up.pt www.reit.up.pt

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. NP 4552:2016.....	4
3. ANÁLISE DE CONTEXTO	4
3.1. Organização	4
3.2. Partes interessadas	7
3.3. Âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação	7
3.4. Sistema de Gestão da Conciliação	7
4. LIDERANÇA	8
4.1. Princípios e Valores	8
4.2. Liderança e compromisso.....	9
4.3. Política de Conciliação	9
4.4. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais.....	9
4.4.1. Gestor/a e co-Gestores/as do Sistema de Gestão da Conciliação	10
4.4.2. Equipa Reitoral.....	11
4.4.3. Diretores/as de cada Entidade Constitutiva.....	11
4.4.4. Profissionais.....	11
5. PLANEAMENTO	11
5.1. Aspetos da Conciliação, Riscos e Oportunidades	11
5.2. Objetivos de Conciliação.....	12
6. APOIO	12
6.1. Competências	12
6.2. Comunicação	13
6.3. Informação documentada	13
7. OPERACIONALIZAÇÃO	15
8. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO.....	15
8.1. Monitorização do Programa.....	15
8.2. Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas.....	15
8.3. Auditoria Interna	16
8.4. Revisão pela Gestão.....	16
9. MELHORIA	16

1. OBJETIVO

O objetivo deste manual é apresentar as responsabilidades e atividades inerentes ao funcionamento do Sistema de Gestão da Conciliação (adiante designado SGC) entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, de modo a garantir a melhoria contínua das práticas de Conciliação na Universidade do Porto (adiante designada por U.Porto), no sentido de contribuírem para a promoção da qualidade de vida dos/as Profissionais.

2. NP 4552:2016

O SGC tem por base a Norma Portuguesa (NP) 4552, publicada em 2016, que define os “(...) requisitos necessários a uma organização que pretenda implementar, manter e gerir um SGC, baseado em princípios e valores que visam elevar os níveis de bem-estar, qualidade de vida e satisfação geral das partes interessadas em matéria de Conciliação” (p. 5).

3. ANÁLISE DE CONTEXTO

Previamente à conceção e implementação do SGC, foi realizada uma análise de contexto da U.Porto para conhecer o ponto de partida neste domínio, identificando as medidas de conciliação existentes e também para identificar os facilitadores e os potenciais obstáculos à implementação do sistema. Estes fatores, encontram-se plasmados numa análise SWOT onde se apresentam os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças ([IMP.SGC.001 – Matriz SWOT](#)). Foram também identificados os requisitos legais no âmbito da conciliação ([IMP.SGC.002 – Matriz de Requisitos Legais e Regulamentares](#)), associados aos subprocessos de recursos humanos como: recrutamento e seleção; gestão da formação e desenvolvimento profissional; progressão na carreira e remuneração; despedimento; formas de organização do tempo de trabalho; proteção na parentalidade e assistência à família; informação e comunicação.

3.1. Organização

A U.Porto prossegue três áreas estratégicas de intervenção que atuam como pilares de desenvolvimento da instituição: (1) Educação e Formação; (2) Investigação e (3) Terceira Missão das Universidades. Se é certo que estas são as principais áreas de atuação da U.Porto, não deixa de ser verdade que estas só poderão prosperar se forem complementados com uma série de políticas transversais para o desenvolvimento harmonioso da comunidade U.Porto, nomeadamente políticas de dimensão social, cultural e desportiva, de governação, de preservação do património, de recursos humanos (RH) e de sustentabilidade.

É neste sentido que a U.Porto assume como objetivo e prioridade, promover o SGC entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal e respetiva certificação acreditada com base na NP4552:2016.

A U.Porto é uma instituição de ensino superior pública de natureza fundacional, nos termos da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, sob tutela do Ministério da Ciência e Ensino Superior. Fazem parte da sua missão: criar conhecimento científico, cultural e artístico; a formação de nível superior fortemente ancorada na investigação; a valorização social e económica do conhecimento e a participação ativa no progresso das comunidades em que se insere. A Figura 1 apresenta os Órgãos que fazem parte da U.Porto.

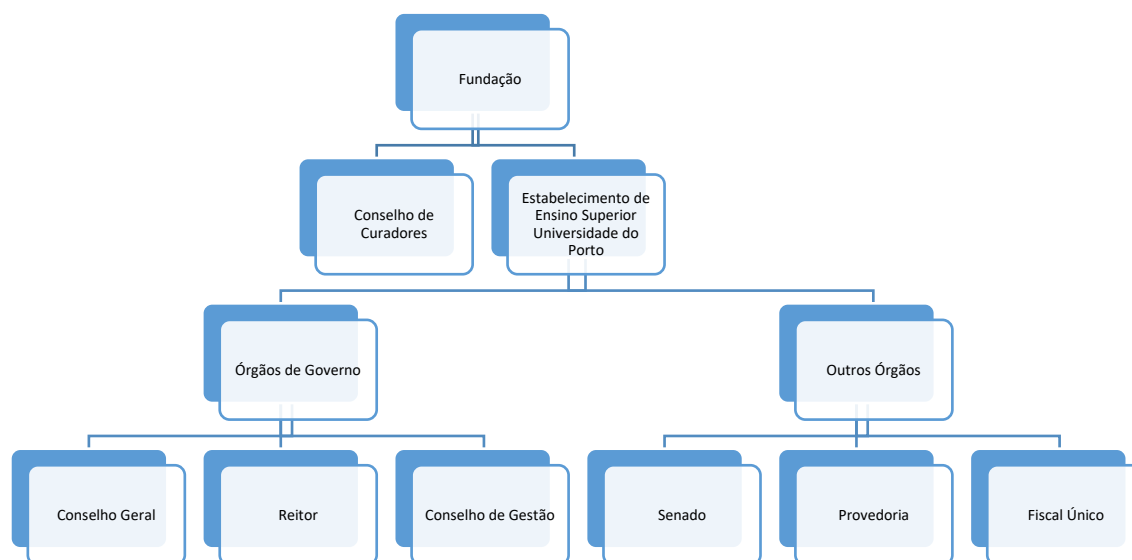


Figura 1. Órgãos da U.Porto

Conforme estipulado nos Estatutos (Despacho Normativo n.º 8/2015, publicado em D.R., 2.ª Série, n.º 100 de 25 de maio 2015), a organização interna da U.Porto é constituída pela Reitoria, 14 Unidades Orgânicas e 3 Serviços Autónomos (cf. Figura 2).

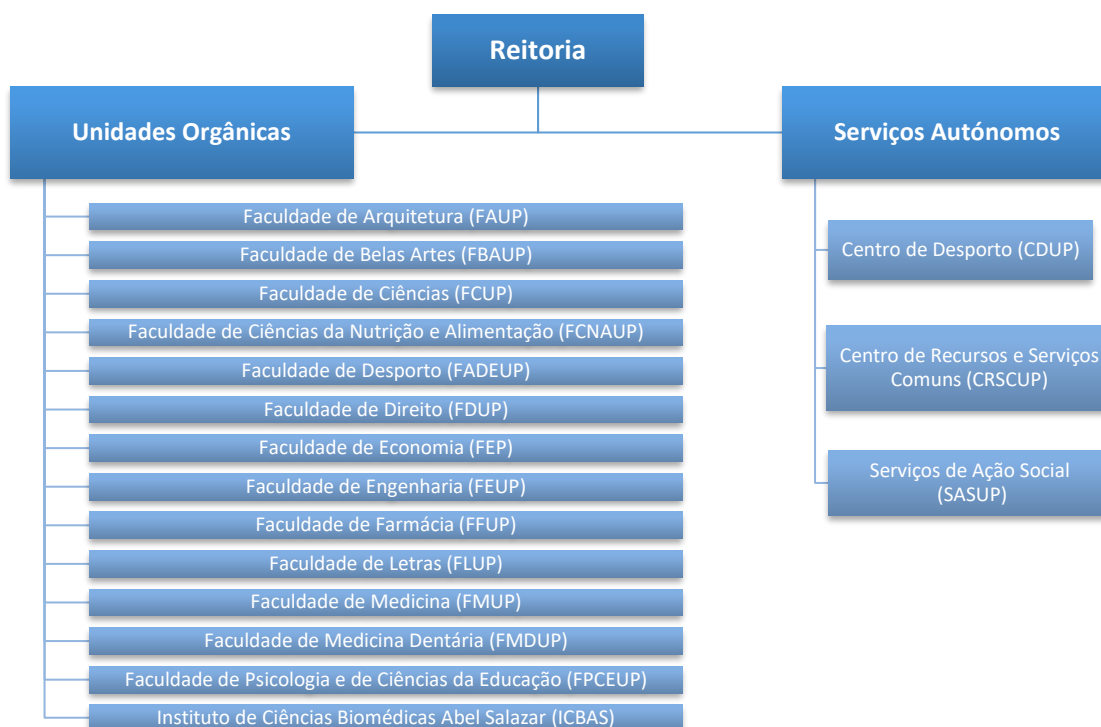


Figura 2. Constituição da U.Porto

A **Reitoria** é o serviço de apoio central à governação da U.Porto, que garante o regular funcionamento da Universidade e respetivas Unidades Orgânicas. Estas, são entidades de modelo organizativo, dotadas de pessoal próprio, gozam de autonomia científica, administrativa e financeira e têm uma relação hierárquica direta com o Governo Central da U.Porto. Os **Serviços Autónomos** são entidades vocacionadas para assegurar funções e exercer a nível central; gozam de autonomia administrativa e financeira e dependem do Governo Central da U.Porto.

A U.Porto desenvolve a sua atividade no quadro de uma missão pública, no respeito por um conjunto de valores que entende como padrões de conduta e com uma visão que reflete a ambição e exigência face às responsabilidades que deve assegurar.

A U.Porto assume a realização pessoal de todos os que integram a instituição e a defesa de um desenvolvimento ambiental, económico e social sustentável. Na perspetiva de capacitação, a U.Porto definiu como objetivo, promover a abertura à sociedade e aumentar o impacto das iniciativas de responsabilidade social e ambiental, com o intuito de criar mecanismos de relacionamento interinstitucionais conducentes a um aumento da eficácia, à partilha de boas práticas e à participação da U.Porto em redes de responsabilidade social relevantes (e.g., redes de universidades promotoras da saúde).

A U.Porto reforça o seu intuito em prosseguir a intervenção na área da responsabilidade social e ambiental, com enfoque para o desenvolvimento do projeto Conciliação4U.Porto, de Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

Paralelamente à melhoria da saúde e do bem-estar da comunidade académica, a U.Porto assume o compromisso de promover a Conciliação entre a vida Profissional, Familiar e Pessoal, garantindo a qualidade de vida (QdV) e a satisfação dos seus profissionais, através de um envolvimento coletivo, com medidas de impacto promotoras de mudança da cultura institucional.

Neste âmbito, o objetivo de implementar um SGC entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, assente na NP 4552:2016, configura-se num processo desafiante, uma vez que se trata de um ecossistema complexo, que envolve um elevado número de pessoas, e que irá exigir uma mudança de *mindset* institucional.

Destarte, afigura-se uma condição *sine qua non* encontrar um alinhamento entre o quadro normativo e a política de RH existente, de forma a elevar os níveis de bem-estar, QdV e satisfação de todas as partes interessadas em matéria de Conciliação.

3.2. Partes interessadas

Consideram-se partes interessadas significativas no âmbito do SGC, as seguintes: Equipa Reitoral; Diretores/as, Subdiretores/as ou Representantes das Entidades Constitutivas (EC); Serviços Jurídicos; Comissão de Trabalhadores; Trabalhadores/as Docentes, Investigadores/as e Não Docentes e Não Investigadores/as.

A identificação e seriação das partes interessadas consta em documento próprio ([IMP.SGC.003 - Matriz de Identificação e Seriação das Partes Interessadas](#)), resultante do procedimento descrito no documento [PD.SGC.002 – Identificação e Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas](#).

Estas partes interessadas são auscultadas com vista a conhecer as suas necessidades e expectativas, de modo que o Programa de Gestão da Conciliação da U.Porto esteja o mais adaptado possível a essas mesmas necessidades e cumpra a finalidade de contribuir para melhorar a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal dos/as seus/as profissionais.

3.3. Âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação

Tendo em consideração o contexto onde a U.Porto opera, o âmbito do SGC abrange todos/as Profissionais com vínculo laboral à U.Porto, suas necessidades e expectativas.

3.4. Sistema de Gestão da Conciliação

Com o objetivo de proporcionar a Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal a U.Porto, dá continuidade a algumas das medidas transversais já adotadas e promove a implementação de novas medidas, enquadradas nas Boas Práticas Laborais, Apoio Profissional e

Desenvolvimento Pessoal, e Serviços e Benefícios, consubstanciando-se em 11 medidas de Conciliação transversais às 18 EC.

Neste sentido, o SGC assenta, basicamente, em dois eixos principais: (i) Princípios e valores que visam elevar os níveis de bem-estar, qualidade de vida e satisfação geral das partes interessadas em matéria de Conciliação e (ii) Ciclo Plan, Do, Check, Act (PDCA), que envolve ações operacionais e estratégicas que visam a melhoria contínua.

4. LIDERANÇA

4.1. Princípios e Valores

A U.Porto, na consecução dos seus fins de formação, de criação e de difusão de conhecimento, de ciência e de arte, está comprometida com uma cultura de qualidade e de exigência, assumindo padrões éticos e de integridade, reconhecidos e adequados às suas funções e papel na sociedade. Neste sentido, o Código Ético de Conduta Académico da U.Porto constitui-se como uma peça fundamental com vista à melhoria contínua da sua prestação em todos os domínios nos quais desenvolve atividade.

Todas as entidades, órgãos, serviços e pessoas sujeitas a este Código, nos quais se incluem os trabalhadores e as trabalhadoras, devem atuar de acordo com os seguintes princípios éticos:

- a) Promoção do conhecimento e a sua difusão, em compromisso com a verdade;
- b) Respeito pela autonomia, liberdade e verdade, nos processos de ensino, de aprendizagem e nas atividades de investigação científica, de acordo com os regulamentos e normas da U.Porto e de cada Unidade Orgânica (UO), em clima construtivo e de livre crítica, e na procura honesta e responsável do progresso do conhecimento;
- c) Responsabilidade individual e coletiva, entendida como capacidade de assumir os atos e aceitar as consequências;
- d) Honestidade, integridade e rigor académico, nos processos de ensino, de aprendizagem, nas atividades de investigação e publicação científica, em provas académicas e na prestação de serviços e interação com a sociedade, promovendo práticas diligentes e conscienciosas, fundamentadas em informação credível;
- e) Lealdade académica e salvaguarda do interesse público, prestígio e bom nome da Instituição;
- f) Tolerância e respeito pela diversidade de opiniões e pensamentos, favorecendo a criação de um bom ambiente nas suas diversas atividades e nas relações interpessoais;
- g) Cidadania e responsabilidade social, promovendo os princípios da liberdade, justiça, dignidade e solidariedade;
- h) Respeito pela privacidade dos membros da comunidade académica e salvaguarda da confidencialidade dos dados pessoais;

- i) Transparência e justiça nas avaliações, promovendo o reconhecimento do mérito e a igualdade de oportunidades a todos os membros da comunidade académica, e abstendo-se de práticas discriminatórias.

Relativamente aos princípios e valores que constam do referencial normativo que orienta a U.Porto em termos de Conciliação, considera-se que os mesmos se encontram integrados na estratégia e forma de atuação. Para além do Código de Ética e de Conduta, a U.Porto evidencia essa integração através dos seus Estatutos e pelos Regulamentos aplicáveis às atividades prosseguidas.

4.2. Liderança e compromisso

O Compromisso da U.Porto relativamente ao SGC consiste em assegurar que todos/as os/as Profissionais conheçam o Sistema e que assumam uma responsabilidade partilhada para a sua concretização e manutenção.

4.3. Política de Conciliação

A Política de Conciliação encontra-se patente na Carta de Compromisso ([MAN.SGC.001 – Política de Conciliação \(Carta de Compromisso\)](#)), subscrita por todos os Diretores das EC, por forma a cumprir os requisitos do SGC e garantir a monitorização e melhoria contínua do mesmo.

4.4. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais

O SGC enquadra-se no âmbito do Programa Conciliação4U.Porto (afeto à Unidade de Responsabilidade Social da Reitoria da Universidade do Porto), sendo gerido por uma equipa constituída por um (1) Gestor e três (3) co-Gestores.

O Programa compreende o Espaço Conciliação, onde se encontram integradas as diferentes medidas de Conciliação e está estruturado em três grandes áreas:

- Social – que abrange as medidas relacionadas com a área de apoio social, nomeadamente o Gabinete de Serviço Social e Mediação, os Protocolos/Parcerias e a Plataforma (Re)Utiliza;
- Aconselhamento – que integra as medidas relacionadas com o desenvolvimento pessoal e profissional, nomeadamente o Gabinete de Aconselhamento para Resultados, o Acolhimento, os Promotores de Acolhimento e Integração e o Guia Laboral;
- Laboratório – que abrange as medidas relacionadas com estudos, relatórios e propostas, nomeadamente o Laboratório de Conciliação e o Banco de Ideias e as propostas.

O Espaço Conciliação irá também gerir o Portal de Conciliação e o Quiosque de Bem-Estar através dos seus recursos humanos, recorrendo sempre que necessário ao apoio técnico da equipa da UP Digital.

4.4.1. Gestor/a e co-Gestores/as do Sistema de Gestão da Conciliação

A equipa Gestora do SGC é constituída por um/a Gestor/a e três co-Gestores/as, sendo estes os Responsáveis de cada uma das áreas do Espaço Conciliação definido supra.

As principais responsabilidades da Gestão do SGC, são:

- Assegurar a aplicação da Política de Conciliação;
- Monitorizar as necessidades e expectativas das partes interessadas;
- Reavaliar a análise de contexto para a conciliação, nomeadamente: análise SWOT, mapeamento das partes interessadas e requisitos legais periodicamente;
- Adaptar as medidas de conciliação em função da análise de contexto efetuada, em particular das necessidades e expectativas das partes interessadas (atualizar o mapa dos aspetos da conciliação, riscos e oportunidades e refletir as alterações no Programa de Conciliação);
- Propor e promover a implementação do Programa de Conciliação da U.Porto, numa base anual;
- Assegurar a comunicação do SGC junto das partes interessadas significativas (conceção e implementação do Plano de Comunicação e do Programa de Envolvimento das Partes Interessadas);
- Gerir e avaliar a eficácia do funcionamento do SGC e o impacto das medidas de conciliação;
- Garantir o registo e a gestão dos indicadores relacionados com a implementação das medidas de conciliação;
- Garantir a avaliação da satisfação das partes interessadas e levar em consideração os resultados no Programa de Conciliação;
- Garantir a execução do Programa Anual de Auditorias (garantir o cumprimento dos requisitos, realizar o planeamento, contratação e realização das auditorias internas e externas);
- Cumprir e fazer cumprir as medidas de conciliação que constam do Programa de Conciliação em vigor;
- Assegurar os instrumentos e documentos necessários ao eficaz funcionamento do SGC (procedimentos, matrizes, instruções de trabalho, manuais, regulamentos);
- Assegurar a Revisão pela Gestão do SGC (promover a reunião, realizar os registos necessários);
- Assegurar a resolução das não conformidades do SGC e a implementação de ações corretivas e de melhoria contínua;
- Garantir a interlocução com a entidade certificadora.

No âmbito específico da implementação das Medidas de Conciliação, esta equipa tem ainda como responsabilidades específicas:

- Acompanhamento da gestão e atualização da informação do Portal de Conciliação;

- Encaminhamento e acompanhamento dos temas do “Banco de Ideias”;
- Ligação com restantes equipas/elementos intervenientes no funcionamento das diferentes iniciativas de conciliação;
- Apoio à recolha de informação para os indicadores de avaliação da eficácia do funcionamento do SGC.

O eficaz funcionamento do SGC requer ainda a participação e o envolvimento de demais partes interessadas, como sejam: a Equipa Reitoral, os/as Diretores/as das EC e os/as Profissionais. Apresentam-se em seguida as responsabilidades definidas no âmbito do SGC. A saber:

4.4.2. Equipa Reitoral

- Assegurar os recursos e as condições para o funcionamento eficaz do SGC;
- Garantir a disponibilização dos recursos necessários para implementar, manter e melhorar o Sistema, tendo em consideração: recursos humanos tecnológicos e financeiros e infraestruturas da organização.

4.4.3. Diretores/as de cada Entidade Constitutiva

- Assegurar os recursos e as condições para o funcionamento eficaz do SGC dentro da sua Entidade Constitutiva;
- Garantir a disponibilização dos recursos necessários para implementar, manter e melhorar o Sistema, tendo em consideração: recursos humanos, tecnológicos e financeiros e infraestruturas da sua Entidade Constitutiva.

4.4.4. Profissionais

- Seguir as orientações e procedimentos estabelecidos no âmbito dos instrumentos e medidas de conciliação ao seu dispor;
- Estabelecer e manter um diálogo contínuo com os/as Dirigentes no sentido de apresentar preocupações, necessidades e sugestões no que se refere à conciliação entre a vida profissional e a vida familiar e pessoal.

5. PLANEAMENTO

5.1. Aspetos da Conciliação, Riscos e Oportunidades

Os aspetos da conciliação resultam da análise de contexto e do processo de auscultação às partes interessadas relevantes, constituindo-se como o motor do sistema, no sentido em que devem ser desencadeadas ações e/ou medidas de conciliação para mitigar os seus impactes, e constam de

documento próprio (IMP.SGC.010 – Matriz de Identificação e Avaliação dos Aspetos de Conciliação).

Os riscos e oportunidades resultam da análise de contexto e constam de documento próprio (IMP.SGC.011 – Matriz de Riscos e Oportunidades).

O processo de identificação dos aspetos de conciliação, avaliação de significância, riscos e oportunidades consta de procedimento próprio (PD.SGC.004 - Identificação e Avaliação dos Aspetos da Conciliação).

5.2. Objetivos de Conciliação

A U.Porto estabelece os Objetivos de Conciliação (IMP.SGC.021 – Objetivos de Conciliação) e determina como atingir os esses objetivos tendo em conta, o que será realizado, quais os recursos necessários, quem será responsável, quando será concluído e como serão avaliados os resultados.

6. APOIO

6.1. Competências

Gestor/a e Co-Gestores/as do Sistema de Gestão da Conciliação

O/a Gestor/a e os/as Co-Gestores/as do SGC deverão ter competências no âmbito da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, proporcionadas através da formação e experiência, especificamente:

- Conhecimento e compreensão da NP4552:2016;
- Formação no referencial normativo que rege o SGC, NP4552 Sistema de Gestão da Conciliação;
- Experiência em gestão de projetos ou gestão de sistemas de gestão;
- Conhecimentos de gestão de recursos humanos;
- Conhecimentos/experiência em auditoria interna;
- Conhecimento de técnicas de planeamento, organização e comunicação.

Auditores Internos e Externos

Apresentam-se em seguida as competências dos auditores internos e externos.

Na seleção do auditor, deve ser garantido que o mesmo não tem intervenção nas atividades/áreas auditadas que seja incompatível com a independência da função de auditor, assegurando assim a objetividade da informação obtida

Quando a equipa auditora é constituída por mais do que um elemento, o auditor coordenador é nomeado pelo membro da Equipa Reitoral com o pelouro da Responsabilidade Social.

Qualificação dos Auditores ¹

Os auditores internos devem possuir os seguintes requisitos mínimos:

- Formação académica: Licenciatura
- Formação complementar: Curso de Auditoria Interna
- Experiência mínima: não aplicável
- Outros requisitos: não aplicável

Os auditores externos são selecionados pela equipa de gestão do SGC através de análise curricular, considerando os seguintes requisitos mínimos:

- Formação académica: Licenciatura
- Formação complementar: Curso de Auditoria Interna
- Experiência mínima: Experiência profissional mínima de 3 anos
- Outros requisitos: Conhecimento e compreensão da NP4552:2016; Conhecimento de técnicas para examinar, inquirir e avaliar; Conhecimento de técnicas de planeamento, organização e comunicação.

6.2. Comunicação

As necessidades de comunicação interna e externa relevantes para o SGC encontram-se previstas no Programa de Comunicação da U.Porto, consubstanciado em documento próprio ([IMP.SGC.009 – Programa de Comunicação e Envolvimento das Partes Interessadas](#)).

De forma a promover o diálogo e o envolvimento com as partes interessadas são implementados canais e meios de comunicação específicos como o Correio Eletrónico (conciliacao@reit.up.pt), [Portal da Conciliação](#) e [Banco de ideias](#).

6.3. Informação documentada

A documentação do SGC comporta o conjunto dos documentos de referência para a realização das atividades que permitem proporcionar as medidas de conciliação e gerir o sistema, bem como demonstrar evidência da sua implementação.

Apresenta-se em seguida a estrutura documental do SGC:

Manuais

Manual da Política de Conciliação

¹ O Auditor pode ser externo ou interno. Todas as pessoas envolvidas numa auditoria têm de respeitar a independência e integridade do Auditor.

Identifica e descreve os objetos e missão, responsabilidades e modos de funcionamento das medidas do Programa de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, dos/as Profissionais da U.Porto ([MAN.SGC.001 – Política de Conciliação](#)).

Manual do Sistema de Gestão de Conciliação

O Manual do SGC é o documento que especifica o SGC, servindo de referência permanente durante a implementação e realização das atividades do Sistema, fazendo o paralelismo entre os requisitos da norma aplicáveis, a rede de processos da organização e a documentação emitida ([MAN.SGC.002 – Manual do Sistema de Gestão de Conciliação](#)).

Manual do Programa de Gestão da Conciliação

Identifica e descreve os objetos e missão, responsabilidades e modos de funcionamento das medidas do Programa de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, dos/as Profissionais da U.Porto ([MAN.SGC.003 – Manual do Programa de Gestão de Conciliação](#)).

Manual de Processos

Identifica e descreve as atividades dos processos e subprocessos e responsabilidades; monitoriza os indicadores dos processos e documentação de referência ([MAN.SGC.004 – Manual de Processos](#)).

Procedimentos

São documentos que operacionalizam os processos e que desenvolvem os requisitos do SGC para atividades concretas, descrevendo os detalhes da sua aplicação e o método de verificação do seu cumprimento (e.g., [PD.SGC.002 - Identificação e Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas](#)).

Impressos

São os documentos onde se efetuam os registos (e.g., [IMP.SGC.001 – Matriz SWOT](#)).

Registos

Documentos que espelham os resultados obtidos ou fornecem evidências das atividades realizadas. Os registos são mantidos para proporcionar evidências da conformidade com os requisitos e da operação eficaz do SGC.

7. OPERACIONALIZAÇÃO

O planeamento, implementação e controlo dos processos necessários para satisfação dos requisitos e implementação ações previstas, encontra-se previsto no documento [MAN.SGC.004 – Manual de Processos](#).

Para além disso, foram estabelecidos procedimentos para avaliação da significância das partes interessadas; envolvimento dessas partes, e avaliação da significância dos aspetos de Conciliação, em documentos próprios, a saber:

- [PD.SGC.002 – Identificação e Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas](#)
- [PD.SGC.003 – Comunicação e Envolvimento das Partes Interessadas](#)
- [PD.SGC.004 – Identificação e Avaliação dos Aspetos de Conciliação](#)

Tendo por base o aludido anteriormente, foi criado o Programa de Gestão da Conciliação ([IMP.SGC.012 – Programa de Gestão da Conciliação](#)) que integra as medidas de Conciliação e ainda resulta das ações a desenvolver para dar resposta aos aspetos de conciliação e aos riscos e oportunidades. As ações que constam do Programa podem ser medidas de Conciliação ou ações e iniciativas que concorrem para melhorar a Conciliação.

O Programa é revisto anualmente, ou sempre que ocorrer uma alteração significativa que o justifique. As revisões do Programa têm como entradas principais, os aspetos de conciliação significativos, os riscos e oportunidades, decisões estratégicas da Equipa Reitoral, resultados de processos de avaliação de satisfação e de auditoria internas.

8. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

8.1. Monitorização do Programa

A monitorização do Programa de Gestão da Conciliação ([IMP.SGC.012 – Programa de Gestão da Conciliação](#)) é realizada anualmente. Os resultados da monitorização proporcionam informação relevante sobre a utilização e importância das medidas de Conciliação. As medidas de Conciliação que apresentarem índices de utilização mais reduzidos, poderão ser alvo de avaliação específica na etapa de avaliação da satisfação.

8.2. Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas

Anualmente é realizada a avaliação da satisfação das partes interessadas significativas de acordo com o que está definido em procedimento próprio ([PD.SGC.002 – Identificação e Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas](#)). Esta avaliação pode ser realizada por instrumento próprio ou integrada num instrumento mais amplo de avaliação da U.Porto.

Os resultados dessa avaliação concorrem para a revisão anual do Programa de Gestão da Conciliação e os contributos recolhidos são integrados na Matriz de Melhoria Contínua.

8.3. Auditoria Interna

As auditorias internas são realizadas de acordo com o definido em procedimento próprio (PD.SGC.005 – Auditoria Interna). Os resultados das auditorias internas são integrados na Matriz de Melhoria Contínua e podem dar contributos importantes para a revisão do Programa de Gestão da Conciliação.

O cronograma das auditorias encontra-se espelhado no Programa Anual de Auditorias (IMP.SGC.019 – Programa Anual de Auditorias).

8.4. Revisão pela Gestão

A revisão pela gestão é a reunião anual entre o GSGC, os Co-GSGC e um/a representante da Equipa Reitoral para realizar um ponto de situação sobre o sistema e os seus resultados. Para além de uma contextualização sobre as atividades, deverão os responsáveis pela gestão do sistema apresentar os resultados do Programa, Avaliação da Satisfação, Auditorias e seguimento das ações inscritas na Matriz de Melhoria Contínua.

9. MELHORIA

A U.Porto implementa ações para controlar e corrigir as não conformidades e, caso necessário, eliminar as causas da mesma. Estas ações são revistas, com vista à avaliação da sua eficácia e, em última instância, proceder às alterações necessárias ao SGC.

O controlo e monitorização das não conformidades são efetuados em documento próprio (IMP.SGC.020 – Matriz de Melhoria Contínua). Através do Portal Conciliação pode receber-se pedidos de esclarecimento, não conformidades e outros contributos/oportunidades de melhoria. Estas duas últimas tipologias de contacto (não conformidades e oportunidades de melhoria) são entradas relevantes para a melhoria contínua e devem ser registadas na Matriz de Melhoria Contínua.

REGISTO DE REVISÕES

Data	Revisão	Descrição da alteração
22/04/2022	00	Primeira edição
27/02/2023	01	Revisão