



## Universidade do Minho

# SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL CERTIFICADOS

Os primeiros do país a obter a certificação conjunta segundo as normas ISO 9001 e ISO 22000

Os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM) iniciaram em 2004, nas unidades do Departamento Alimentar, um programa de implementação de pré-requisitos de acordo com as orientações dos sistemas de segurança alimentar. Em 2006, para além do cumprimento dos novos requisitos legais, os SASUM resolveram ir mais além e decidiram implementar e certificar as suas unidades alimentares de acordo com a norma ISO 22000:2005.

Durante a implementação dos requisitos da norma, a equipa de trabalho rapidamente percebeu que um Sistema de Gestão da Segurança Alimentar só se revelaria eficaz se garantisse a segurança dos géneros alimentícios ao longo da cadeia alimentar, até ao seu consumo final. Foram percebidos como elementos-chave:

- A comunicação interactiva desde o fornecedor ao consumidor final – A este nível os SASUM definiram todos os requisitos e procedimentos de comunicação interna e externa, mantendo o suporte na documentação do sistema;
- A gestão do sistema – Esta implicou a definição de critérios de comunicação, proce-

dimentos ao nível da gestão, dos recursos humanos, da manutenção dos processos suporte e da actualização de dados relevantes para o sistema;

- Os programas de pré-requisitos – Neste ponto, as principais alterações ocorreram nas infra-estruturas das unidades. Grandes evoluções foram conseguidas com esforço humano e orçamental. Algumas das unidades dos SASUM apresentavam estruturas antigas não-conformes com os requisitos legais e normativos, havendo necessidade de intervir com obras profundas de remodelação;
- Os princípios HACCP – Estes obrigaram a um levantamento e estudo exaustivos dos processos de produção para definição dos pontos críticos e medidas de controlo a adoptar.

O conjunto de novos procedimentos que acabaram por ser introduzidos, a par de uma prática de gestão por processos já implementada nos SASUM conduziram à conclusão de que seria uma mais-valia investir na dupla certificação, segundo as normas ISO 22000 e ISO 9001, atendendo existirem procedimentos comuns. Foi realizado um tra-

balho exaustivo de reorganização dos processos, revisão do sistema documental e adaptação de todos os procedimentos de forma extensiva à organização.

No final de 2008, tendo em vista a certificação conjunta pelos dois referenciais, os SASUM terminaram o ano com 75% de implementação dos sistemas. O ano de 2009 foi de consolidação dos sistemas e de obtenção da certificação, que ocorreu no mês de Novembro.

Interiorizada pelos vários colaboradores, a política da Qualidade e da Segurança Alimentar dos SASUM traduz-se em:

- Prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação, por forma a garantir a sua crescente satisfação;
- Preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos Sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia;
- Prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;



- Prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
- Envolvimento permanente dos colaboradores, de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com os Sistemas de Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar nos níveis em que participem;
- Melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos colaboradores;
- Melhoria da interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
- Responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos para comunicar de forma eficaz qualquer informação respeitante à segurança alimentar.

Apesar de todo o trabalho que envolve a implementação de sistemas de gestão, principalmente de um referencial como a ISO 22000 em 22 unidades alimentares em simultâneo, os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho entendem que as vantagens são compensadoras e validadas pelos sistemas de avaliação de desempenho dos SASUM nas suas diversas dimensões.

A competitividade das universidades é uma questão hodierna, os serviços por si prestados contribuem na linha mais directa para essa competitividade. Os serviços de alimentação, desporto e alojamento, contabilidade e organização de referência passaram a constituir, depois de certificados, uma imagem de marca da Universidade do Minho. Para além das claras vantagens internas de gestão, organização documental e sistematização de procedimentos e processos, a qualificação por entidade externa independente e o reconhecimento público que daí advém contribuem para colocar a Universidade do Minho numa posição de destaque a nível nacional e europeu.



Os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho, dotados de autonomia administrativa e financeira, prestam apoios directos e indirectos aos estudantes, entre eles, atribuição de bolsas de estudo, concessão de auxílios de emergência, acesso a serviços de saúde e bem-estar, apoio às actividades desportivas e culturais, bem como acesso ao alojamento e à alimentação em cantinas e bares. Com um total de 210 trabalhadores, os SASUM compreendem na sua estrutura o Gabinete do Administrador e quatro departamentos:

- **Departamento Alimentar** – Compreende todas as unidades alimentares que apoiam a população universitária, nos pólos de Braga e Guimarães, nomeadamente três cantinas, dois grill's, um restaurante, uma área de refeições não subsidiadas e 15 bares, dos quais um com serviço de refeições de cantina e dois com serviço de refeições rápidas em prato. Diariamente são servidas, em média, 5000 refeições.
- **Departamento Administrativo e Financeiro** – Dá apoio na definição da política de gestão dos SASUM nos domínios financeiro, orçamental e patrimonial, coadjuva o Administrador no exercício das suas competências nas referidas áreas e coopera com os restantes departamentos na prossecução da eficiência e eficácia operacionais.
- **Departamento Desportivo e Cultural** – Promove a prática desportiva e cultural no seio da comunidade académica, num ambiente educativo, saudável e de excelência.
- **Departamento de Apoio Social** – Visa assegurar aos alunos a concessão de apoios sociais directos e indirectos, garantindo-lhes uma melhor qualidade de vida com vista ao sucesso do projecto educativo. Compreende os sectores de alojamento, apoio clínico e bolsas, além do núcleo de secretariado.