

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

PROCEDIMENTO PARA ATRIBUIÇÃO DO PRÉMIO EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS

Homologo

Abril de 2024

Versão 1

ÍNDICE

1.	Enquadramento	3
2.	Objetivo	3
3.	Metodologia	4
4.	Atribuição	4
5.	Divulgação de resultados.....	5
6.	Entrega e materialização	5

1. Enquadramento

O desempenho dos trabalhadores não docentes e não investigadores que integram os Serviços da Universidade do Algarve (UALg) representa uma peça-chave para a prossecução da missão da Instituição, potenciando, em consequência, o seu desenvolvimento.

Neste sentido, entende-se fundamental premiar a excelência nos Serviços, com vista a fomentar uma dinâmica motivacional que promova, por um lado, a qualidade do funcionamento geral da Universidade do Algarve e, por outro, a satisfação dos membros da Comunidade Académica.

O Prémio Excelência nos Serviços decorre de um processo de avaliação, efetuado pela generalidade dos membros que integram a Comunidade Académica, através do preenchimento anual do questionário denominado “Perceção da Satisfação Interna com os Serviços” (PSIS).

2. Objetivo

O Prémio Excelência nos Serviços tem o objetivo de:

- a) Promover a melhoria contínua da qualidade do atendimento e do funcionamento dos Serviços;
- b) Aumentar a satisfação dos trabalhadores não docentes e não investigadores no respetivo local de trabalho;
- c) Incrementar uma competição saudável, aliada ao fortalecimento do trabalho em equipa;
- d) Valorizar o contributo dos trabalhadores não docentes e não investigadores para a melhoria do desempenho dos Serviços.

3. Metodologia

Para a atribuição do Prémio Excelência nos Serviços, serão considerados os resultados obtidos nos seguintes indicadores do PSIS do ano anterior:

- a) Satisfação média global com o atendimento (média da avaliação global que resulta da classificação obtida no atendimento presencial, por telefone e por email) - 50%;
- b) Envolvimento dos(as) colaboradores(as) - 25%;
- c) Capacidade de resolução dos assuntos - 25%.

A classificação final é obtida pela média ponderada dos 3 indicadores atrás referidos, sendo expressa numa escala de 1 a 6.

4. Atribuição

Para efeitos de atribuição do Prémio, as estruturas orgânicas incluídas no PSIS poderão ser agrupadas de acordo com a sua natureza orgânica/funcional.

O Prémio será atribuído anualmente ao Serviço que obtenha a melhor classificação final e que cumpra, cumulativamente, os seguintes critérios:

- a) Tenha obtido um número total de respostas ao questionário PSIS igual ou superior a 100 no ano a que se refere o prémio, ou resultante da soma destas com as respostas do ano anterior;
- b) Tenha uma classificação final superior a 5,00 valores no(s) ano(s) considerados para atribuição do prémio;
- c) Não tenha obtido o Prémio no ano anterior.

No caso de o Serviço ser elegível por ter obtido um número de respostas igual ou superior a 100 em resultado da soma de respostas ao questionário PSIS de dois anos consecutivos, a classificação final para efeitos de atribuição do prémio é calculada através da ponderação da classificação obtida em cada ano pelo respetivo número de respostas.

Em caso de empate, o Prémio será atribuído ao Serviço que tenha obtido a média mais elevada no indicador “Tempo de resposta”.

Caso o Serviço que obtenha a melhor classificação final tenha arrecadado o prémio no ano anterior, o mesmo será atribuído ao Serviço com a melhor classificação final, imediatamente a seguir seriado.

5. Divulgação de resultados

Os resultados do procedimento serão comunicados ao Dirigente do Serviço premiado, através do email institucional e divulgados na página *web* e por outros meios considerados adequados.

6. Entrega e materialização

O Prémio será entregue em cerimónia pública, materializando-se através da entrega de um certificado de distinção ao Serviço e a cada um dos colaboradores a ele afetos, e complementarmente, através da concessão de um dia de dispensa de serviço, em dia a acordar com o superior hierárquico imediato, considerada para todos os efeitos legais, como prestação de serviço efetivo, sem prejuízo de poderem ser definidas outras formas de reconhecimento, garantindo-se o normal funcionamento do Serviço.

A primeira atribuição deste prémio realizar-se-á no ano de 2024, correspondendo aos resultados obtidos no PSIS 2021 e anos seguintes.