

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2009

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

Missão: Proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo e de integração académica, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios, nomeadamente: a atribuição de bolsas de estudo; o acesso à alimentação em cantinas e bares; o acesso ao alojamento; o acesso a serviços de saúde e o apoio às actividades desportivas e culturais.

A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

1. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;
2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia;
3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;
4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
5. No 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;
6. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus colaboradores;
7. Na melhoria da interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
8. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.

Objectivos Estratégicos:

1. Assegurar a prestação de serviços de Qualidade à Comunidade (Apoio Social, de Alimentação, Desportivos e Culturais), garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projecto educativo;
2. Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social;
3. Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à Certificação dos Serviços

Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão: 30%		0,0%			
OB 1 - Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço.	Peso do Objectivo: 30%					
Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	0%		X 0% -100%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objectivo: 40%					
Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%		X 0% -100%
OB 3 - Criar duas novas valências de oferta à Comunidade Académica associadas ao Serviço Médico Integrado, até Dezembro)	Peso do Objectivo: 30%					
Ind 3	Nº de valências/serviços oferecidos/criados	***	100%	0%		X 0% -100%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão: 30%		0,0%			
OB 1 - Atingir o valor de 5 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo: 60%					
Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	0%		X 0% -100%
OB 2 - Garantir a publicação das listas de pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano	Peso do Objectivo: 20%					
Ind 5	Data de publicação do aviso de pagamento	***	90%	0%		X 0% -100%
OB 3 - Atingir 8.500 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo: 20%					
Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	0%		X 0% -100%
QUALIDADE	Peso da Dimensão: 40%		0,0%			
OB 1 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo: 45%					
Ind 7	Percentagem de execução do plano aprovado	60%	80%	0%		X 0% -100%
OB 2 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Segurança Alimentar 22000:2005	Peso do Objectivo: 45%					
Ind 8	Percentagem de execução do plano aprovado	80%	100%	0%		X 0% -100%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objectivo: 10%					
Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	***	100%	0%		X 0% -100%

Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%	0,0%	<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">Insuficiente</div> <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: black;">0,0%</div>
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		
Eficiência	Peso:	30%	0,0%	
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		
Qualidade	Peso:	40%	0,0%	
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		

*** A preencher apenas se existirem dados fidedignos relativamente ao ano anterior

- Ind 1** - Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos Departamentos. Critério de superação: responder em prazos inferiores a 10 dias
- Ind 2** - Este indicador é verificado através da análise dos pagamentos no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: efectuar os pagamentos em prazos inferiores a 26 dias
- Ind 3** - Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos SASUM. Critério de superação: criar mais de 2 serviços, incluído serviços complementares (Parafarmácias, etc)
- Ind 4** - Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: facturar mais de 5 milhões de euros
- Ind 5** - Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos SASUM. Critério de superação: publicação das listas dois dias antes do final do mês.
- Ind 6** - Este indicador é verificado através da análise do nº de utentes no Sistema de Informação do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 8600 utentes registados
- Ind 7** - Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: ultrapassar os 80% dos planos de implementação ISO 9001:2008.
- Ind 8** - Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: efectuar a certificação do sistema de segurança alimentar ISO 22000:2005.
- Ind 9** - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: efectuar publicação dos resultados de 3 departamentos/sectores.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	7,9	7,9	7,9	0,0
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	6,3	12,7	12,6	-0,1
Técnico Superior	5,0	94,5	90,8	-3,7
Especialista de Informática	4,9	4,9	4,9	0,0
Técnico de Informática	3,7	7,3	7,3	-0,1
Coordenador Técnico	3,2	22,3	18,1	-4,3
Assistente Técnico	2,3	22,7	22,2	-0,4
Encarregado geral operacional	2,6	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,4	28,9	28,1	-0,8
Assistente operacional	1,7	282,9	260,8	-22,2
Total:		484,0	452,5	-31,5
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2.272.833,00 €		-2.272.833,00 €
Funcionamento Receitas Próprias		5.000.000,00 €		-5.000.000,00 €
Total:		7.272.833,00 €		-7.272.833,00 €

