

## Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2017

### Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica

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 interação 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 manutenção das certificações obtidas

Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>EFICÁCIA</b>	<b>Peso da Dimensão: 30%</b>		<b>0,0%</b>				
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 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objectivo: 30%						
	Ind 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	2500	0%		X 0% -100%
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>Peso da Dimensão: 30%</b>		<b>0,0%</b>				
OB 1 - Atingir o valor de 5.525.000 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 dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em Setembro, 70% em Outubro, 95% em Dezembro)	Peso do Objectivo: 20%						
	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	100%	0%		X 0% -100%
OB 3 - Atingir 9.000 de utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo: 20%						
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	0%		X 0% -100%
<b>QUALIDADE</b>	<b>Peso da Dimensão: 40%</b>		<b>0,0%</b>				
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo: 40%						
	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		X 0% -100%
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objectivo: 40%						
	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	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%	100%	0%		X 0% -100%
OB 4 - Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objectivo: 10%						
	Ind 10	Percentagem de acções do plano de formação realizadas	70%	70%	0%		X 0% -100%

## Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
<b>Eficácia</b>	Peso:	30%	<b>0,0%</b>	<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%		
<b>Eficiência</b>	Peso:	30%	<b>0,0%</b>	
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		
<b>Qualidade</b>	Peso:	40%	<b>0,0%</b>	
	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 médio inferiores a 8 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 25 dias, excluindo os dias para envio das certidões por parte dos fornecedores
- Ind 3** - Este indicador é verificado através do somatório dos registos dos serviços realizados nas consultas da medicina preventiva, nas consultas de apoio psicológico, no apoio às consultas da medicina do trabalho e e nos actos de enfermagem
- Ind 4** - Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: facturar mais de 5.525.000 milhões de euros
- Ind 5** - Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos SASUM. Critério de superação: análise dos resultados na plataforma de bolsas de estudo
- Ind 6** - Este indicador é verificado através da análise do nº de utentes no Sistema de Informação (SI) do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 9.000 utentes registados ou mais de 260.000 usos
- Ind 7** - Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: Renovar a certificação no máximo com 1 NCs (não documental)
- Ind 8** - Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: Renovar a certificação no máximo com 2 NCs (não documentais)
- 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.
- Ind 10** - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de análise do plano de formação existente do SGQ. Critério de superação: efectuar 71% das acções previstas no plano.

### Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	8,1	8,1	8,1	0,0
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	6,6	26,3	25,7	-0,6
Técnico Superior	5,1	133,0	119,8	-13,3
Especialista de Informática	5,0	5,0	5,0	0,0
Técnico de Informática	3,8	7,6	6,8	-0,8
Coordenador Técnico	3,3	26,4	25,7	-0,7
Assistente Técnico	2,3	28,0	25,6	-2,4
Encarregado geral operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,3	21,6	21,1	-0,5
Assistente operacional	1,9	316,5	276,1	-40,4
<b>Total:</b>		572,5	514,0	-58,6
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2.034.974,00 €		-2.034.974,00 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UM		6.075.000,00 €		-6.075.000,00 €
<b>Total:</b>		8.109.974,00 €		-8.109.974,00 €

