

SIADAP 1		Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública			Dados: 19/02/2021			
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - 2021								
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior								
Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM)								
Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica através da prestação de serviços nas áreas da atribuição de bolsas, alojamento, alimentar, desporto e cultura, e apoio médico.								
A Política da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, traduz-se: <ol style="list-style-type: none"> Na prestação de serviços ao utente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação; Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos do Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental incluindo as obrigações de conformidade, melhorando continuamente a sua eficácia; Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos; Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional; No desenvolvimento de programas que visem o uso eficiente de recursos e, simultaneamente, promovam a mitigação do impacto ambiental da organização bem como a prossecução dos princípios da sustentabilidade; No envolvimento permanente dos trabalhadores de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com o Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental nos níveis em que participem; Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus trabalhadores; Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes; Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante ao Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental. 								
Objetivos Estratégicos								
<ol style="list-style-type: none"> Assegurar a prestação de serviços de qualidade à comunidade académica no âmbito do apoio social (bolsas, alojamento e apoio médico integrado), alimentação, desporto e cultura, com vista ao sucesso do projeto educativo da Universidade do Minho. Potenciar parcerias estratégicas no sentido de garantir a inovação e modernização administrativa e a afirmação de uma cultura de excelência dos Serviços Reforçar a identidade interna, promovendo uma cultura integradora e de valorização dos recursos humanos, através de iniciativas conducentes à participação dos trabalhadores na gestão dos serviços e à promoção da segurança e da saúde no trabalho e da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar. Reforçar a competitividade dos produtos e serviços prestados, relevando o investimento e avaliação da satisfação das partes interessadas. 								
Objetivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
					Classificação			
			Resultado	Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA			Peso da Dimensão:	30%				
OB.J.1 - Responder, no prazo máximo de 10 dias úteis, a todos os pedidos de emissão de requerimentos, reclamações/sugestões, declarações e outros, solicitados pelas partes interessadas.			Peso do objetivo:	30%				
	Ind. 1	N.º de dias úteis/N.º de pedidos	10	10				
OB.J.2 - Garantir o valor de receitas próprias apresentado na proposta do Orçamento do Estado.			Peso do objetivo:	40%				
	Ind. 2	Receita própria no ano n - Receita própria do ano n-1	5 894 300 €	4 570 900 €				
OB.J.3 - Assegurar concretização de projetos de parceria do consórcio UNorte,pt no âmbito da inovação e modernização administrativa			Peso do objetivo:	30%				
	Ind. 3	Grau concretização de iniciativas em curso	***	60%				
EFICIÊNCIA			Peso da Dimensão:	50%				
OB.J.4 - Melhorar a gestão de recursos existentes e o desempenho organizacional, através da implementação da desmaterialização dos processos dos Serviços.			Peso do objetivo:	20%				
	Ind. 4	% N.º de processos desmaterializados	20%	20%				
OB.J.5 - Responder às necessidades diferenciadas manifestadas pelos trabalhadores, no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal, familiar e da motivação.			Peso dos objetivos:	25%				
	Ind. 5	% de pedidos com resposta	90%	90%				
	Ind. 6	% de pedidos com resposta	***	90%				
	Ind. 7	% de atendimentos efetuados	90%	90%				
OB.J.6 - Implementar as recomendações decorrentes de auditorias, consultas de Medicina do Trabalho, juntas médicas, avaliação de riscos e promoção de ações de formação no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho.			Peso dos objetivos:	25%				
	Ind. 8	% de recomendações implementadas	70%	70%				
	Ind. 9	N.º de ações realizadas	***	3				
OB.J.7 - Garantir um grau de execução de 75% no mês de dezembro, com resultado, nas candidaturas a bolsas de estudo.			Peso do objetivo:	5%				
	Ind. 10	Percentagem de resultados das bolsas de estudo	84%	75%				
OB.J.8 - Atingir o número de refeições servidas nas unidades alimentares de 175000.			Peso do objetivo:	5%				
	Ind. 11	Número de Refeições no ano n	***	175000				
OB.J.9 - Garantir uma taxa de ocupação anual na Divisão de Alojamento igual ou superior a 95%.			Peso do objetivo:	5%				
	Ind. 12	Taxa de ocupação	95%	95%				
OB.J.10 - Atingir 10% de pagamentos <i>online</i> no total das receitas recebidas nos pavilhões desportivos.			Peso do objetivo:	5%				
	Ind. 13	Total das receitas recebidas	***	10%				
OB.J.11 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços.			Peso do objetivo:	10%				
	Ind. 14	Percentagem de ações de formação do plano realizadas	75%	75%				
QUALIDADE			Peso da Dimensão:	20%				
OB.J.12 - Garantir a transição para o novo referencial normativo ISO 22000:2018 (Sistema de Gestão da Segurança Alimentar).			Peso do objetivo:	20%				
	Ind. 15	Certificado ISO 22000:2018	***	100%				
OB.J.13 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação dos <i>stakeholders</i> externos (utentes), pelos Serviços prestados nos SASUM.			Peso dos objetivos:	50%				
	Ind. 16	Taxa de Satisfação	75%	75%				
OB.J.14 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 80%, na avaliação da satisfação global dos <i>stakeholders</i> internos (trabalhadores/as).			Peso dos objetivos:	50%				
	Ind. 17	Taxa de Satisfação	80%	80%				
OB.J.15 - Promover a inovação através da Conceção & Desenvolvimento de novos produtos/serviços.			Peso do objetivo:	30%				
	Ind. 18	N.º de novos produtos ou serviços implementados	***	20				
Resultados Agregados								
			Contribuição da Dimensão		Avaliação Final do Serviço			
Eficácia	Peso:		30%					
	Resultados dos objetivos:		0,0%					
Eficiência	Peso:		50%					
	Resultados dos objetivos:		0,0%					
Qualidade	Peso:		20%					
	Resultados dos objetivos:		0,0%					

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

Indicadores	Fonte (s) de Verificação
OBJ.1 - Ind. 1	Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos departamentos. Critério de superação: responder no prazo médio inferior a 8 dias.
OBJ.2 - Ind. 2	Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: receita superior a 4 570 900€.
OBJ.3 - Ind. 3	Este indicador é verificado através da verificação da taxa de execução das iniciativas Critério de superação: 61%
OBJ.4 - Ind. 4	Este indicador é verificado através da desmaterializados dos Processos dos Serviços existentes no âmbito do Sistema Integrado da Gestão da Qualidade. Indicador: % (de N.º Processos desmaterializados/N.º de Processos)*100% Critério de superação: 21% .
OBJ.5 - Ind. 5	Monitorização por departamento, a quantificar na avaliação mensal de indicadores. Indicador: n.º de pedidos registados - horários, ausência familiares/n.º)*100% Critério de superação: 91% de resposta
OBJ.5 - Ind. 6	Promover a valorização dos níveis de educação dos trabalhadores no âmbito do Programa Qualifica. Este indicador será aferido pelo apoio técnico e documental prestado aos trabalhadores pela DRH, bem como o ajustamento de horário de trabalho para a frequência do programa. Indicador: n.º pedidos registados / n.º pedidos satisfeitos Critério de superação: 91% dos pedidos solicitados
OBJ.5 - Ind. 7	Monitorização dos atendimentos no âmbito da ação <i>"5ª Feira do Trabalhador"</i> . Indicador: % de atendimentos agendados/atendimentos efetuados Critério de superação: 91% de atendimentos
OBJ.6 - Ind. 8	Monitorização das recomendações Indicador: 70% de recomendações implementadas (n.º de recomendações / n.º de recomendações implementadas) Critério de superação: 71% de recomendações implementada
OBJ.6 - Ind. 9	A monitorização será aferida pelo número de ações de formação no âmbito na Segurança e Saúde no trabalho.. Indicador: 3 ações implementadas Critério de superação: 4 ações implementadas.
OBJ.7 - Ind. 10	Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos Serviços. Critério de superação: 76% de resultados publicados na plataforma bolsas de estudo.
OBJ.8 - Ind. 11	Este indicador é verificado através da aferição mensal das refeições servidas até 31/12/2021. Critério de superação: número de refeições servidas igual a 175001
OBJ.9 - Ind. 12	Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das residências universitárias. Critério de superação: taxa anual superior ou igual a 96%
OBJ.10 - Ind. 13	Este indicador é verificado através da análise das receitas provenientes de pagamentos online. Critério de superação: receitas provenientes de pagamentos online > 10%
OBJ.11 - Ind. 14	Este indicador é verificado nos resultados de análise do Relatório de Formação anual. Critério de superação: efetuar 76% das ações previstas no Plano de Formação.
OBJ.12 - Ind. 15	Este indicador é verificado através da obtenção do certificado pelo normativo ISO 22000:2018. Critério de superação: Máximo de 2 Não Conformidade (NC).
OBJ.13 - Ind. 16	Este indicador é aferido através do indicador implementado na plataforma eletrónica do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Critério de superação: Taxa de satisfação > 75%.
OBJ.14 - Ind. 17	Este indicador é aferido através dos indicadores implementados nos processos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, em conformidade com a calendarização anual definida na respetiva Instrução de Trabalho. Critério de superação: Taxa de satisfação >80%.
OBJ.15 - Ind. 18	Este indicador é verificado através da monitorização dos processos. Critério de superação: implementar 21 propostas de Conceção & Desenvolvimento

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	6,7	6,7		
Dirigentes - Direção Intermédia	4,1	16,5		
Técnico Superior	2,7	116,6		
Especialista de Informática	2,7	5,4		
Técnico de Informática	1,8	3,6		
Coordenador Técnico	2,2	17,5		
Assistente Técnico	1,5	22,4		
Encarregado Geral Operacional	1,8	0,0		
Encarregado Operacional	1,4	27,5		
Assistente Operacional	1,2	196,5		
	Total:	412,7		
Orcamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2 447 337,00 €		
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências da Universidade do Minho		4 820 900,00 €		
Funcionamento SAMA		496 263,00 €		
	Total:	7 764 500,00 €		