

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2018

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.


A Política da Qualidade 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;

Objetivos Estratégicos:

1. Assegurar a prestação de serviços de qualidade à comunidade académica no âmbito do apoio social (bolsas e alojamento), alimentação, desporto e cultura, garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projeto 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.

Objetivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%			0,0%		
	Peso do objetivo:	30%			0%		
OBJ.1 - Responder, no prazo máximo de 10 dias úteis, a todos os pedidos de emissão de requerimentos, reclamações/sugestões, declarações e outros, solicitados pelos utentes, aos departamentos e setores dos Serviços.	Ind. 1	Nº de dias/tempo de resposta	100%	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	40%			0%		
OBJ.2 - Garantir um prazo médio de pagamento aos fornecedores inferior a 30 dias.	Ind. 2	Nº de dias (data de entrada da fatura nos Serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	30%			0%		
OBJ.3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado, prestados à comunidade académica.	Ind. 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	2500	0%	X 0%	-100%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%			0,0%		
	Peso do objetivo:	50%			0%		
OBJ.1 - Atingir o valor de 5.580.000 milhões de euros em receitas próprias.	Ind. 4	Valor da receita faturada nos Serviços	100%	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	15%			0%		
OBJ.2 - Garantir a publicação dos resultados das bolsas de estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em setembro e 70% em outubro, 85% em novembro, 90% em dezembro).	Ind. 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo	100%	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	15%			0%		
OBJ.3 - Aumentar em 1%, face ao ano anterior, o nº de refeições servidas nas unidades alimentares	Ind. 6	Nº de refeições servidas	100%	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	10%			0%		
OBJ. 4 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%	Ind. 7	Taxa de ocupação	100%	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	10%			0%		
OBJ.5 - Atingir 8.000 utentes ou 200.000 usos, nos serviços desportivos.	Ind. 8	Nº de utentes registados no sistema informático	100%	100%	0%	X 0%	-100%
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%			0,0%		
	Peso do objetivo:	40%			0%		
OBJ.1 - Garantir a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos da norma ISO 9001:2015.	Ind. 9	Obter a certificação	***	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	40%			0%		
OBJ.2 - Renovar a certificação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar em conformidade com os requisitos da norma ISO 22000:2005.	Ind. 10	Obter a renovação da certificação	***	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	10%			0%		
OBJ.3 - Realizar a avaliação da satisfação de utentes nos Serviços, a dois departamentos/setores, com vista a aferir o grau de satisfação.	Ind. 11	Nº de departamentos/setores com a avaliação realizada	100%	100%	0%	X 0%	-100%
	Peso do objetivo:	10%			0%		
OBJ.4 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços.	Ind. 12	Percentagem de ações de formação do plano realizadas.	100%	100%	0%	X 0%	-100%

Resultados Agregados				Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%	0,0%	 Insuficiente 0,0%
	Resultados dos objetivos:	0,0%		
Eficiência	Peso:	30%	0,0%	
	Resultados dos objetivos:	0,0%		
Qualidade	Peso:	40%	0,0%	
	Resultados dos objetivos:	0,0%		

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

Indicadores	Fonte (s) de Verificação
Ind. 1	Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos departamentos e setores. Critério de superação: responder no prazo médio inferior 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, consultas de Medicina do Trabalho e atos de enfermagem.
Ind. 4	Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: faturar mais de 5.580.000 milhões de euros.
Ind. 5	Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos Serviços. Critério de superação: análise dos resultados na plataforma de bolsas de estudo.
Ind. 6	Este indicador é verificado através da aferição diária das refeições servidas até 31/12/2018. Critério de superação: aumento superior a 1%.
Ind. 7	Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das residências universitárias. Critério de superação: taxa anual superior a 95%
Ind. 8	Este indicador é verificado através da análise do n.º de utentes no Sistema de Informação (SI) do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 8.000 utentes registados ou mais de 200.000 usos.
Ind. 9	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. 10	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. 11	Este indicador é verificado pela publicação (internal) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: efectuar publicação dos resultados de 3 departamentos/setores.
Ind. 12	Este indicador é verificado nos resultados de análise do plano de formação anual. Critério de superação: efectuar 76% das ações previstas no plano.

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	6,2	12,4	12,4	0,0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	5,0	20,1	20,1	0,0
Técnico Superior	3,9	109,6	103,1	-6,5
Especialista de Informática	3,8	7,6	6,9	-0,7
Técnico de Informática	2,9	5,8	5,8	0,0
Coordenador Técnico	2,5	20,2	20,0	-0,3
Assistente Técnico	1,8	23,2	21,4	-1,8
Encarregado Geral Operacional	2,1	0,0	0,0	0,0
Encarregado Operacional	1,8	18,6	17,0	-1,5
Assistente Operacional	1,4	233,3	205,4	-27,9
Total:		450,8	412,0	-38,7
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2 092 103,00 €		-2 092 103,00 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UM		6 130 000,00 €		-6 130 000,00 €
Total:		8 222 103,00 €		-8 222 103,00 €

