

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2019

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismo: Serviços de Ação 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:

1. Na prestação de serviços ao utente, 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 do Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental incluindo as obrigações de conformidade, 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 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;
6. 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;
7. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus trabalhadores;
8. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
9. 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:

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. Promover práticas de desenvolvimento organizacional de valorização profissional, pessoal e social.
3. Promover a modernização, a eficiência e a eficácia da organização interna, observando princípios de sustentabilidade e promovendo a certificação dos Serviços pela norma ISO 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental.

Objetivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	40%					
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 dos Serviços.	Peso do objetivo:	30%					
	Ind. 1	Nº de dias/tempo de resposta	10	10			
OBJ.2 - Aumentar em 3% o valor de receitas próprias.	Peso do objetivo:	40%					
	Ind. 2	Receita própria no ano n / Receita própria do ano n-1 * 100	***	3%			
OBJ.3 - Assegurar a oferta de apoio médico integrado prestados à comunidade académica.	Peso do objetivo:	30%					
	Ind. 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	3000			
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	40%					
OBJ.1 - Garantir o processamento das valorizações remuneratórias da avaliação do desempenho relativo ao biénio 2017-2018 durante o primeiro semestre de 2019.	Peso do objetivo:	20%					
	Ind. 4	Nº de trabalhadores	***	90%			
OBJ.2 - Revisão dos regimes de prestação de trabalho e modalidades de horário visando a adequação às especificidades dos diferentes serviços prestados pelos SAS, bem como à conciliação com a vida pessoal e familiar.	Peso do objetivo:	20%					
	Ind. 5	Rever os horários praticados	***	10%			
OBJ.3 - Garantir um grau de execução de 90% no mês de dezembro, com resultado, nas candidaturas a bolsas de estudo.	Peso do objetivo:	15%					
	Ind. 6	Porcentagem de resultados das bolsas de estudo	90%	90%			
OBJ.4 - Aumentar em 1%, face ao ano anterior, o nº de refeições servidas nas unidades alimentares.	Peso do objetivo:	15%					
	Ind. 7	Refeições no ano n / Refeições ano n-1 * 100	1%	1%			
OBJ.5 - Garantir uma taxa de ocupação anual na Divisão de Alojamento igual ou superior a 95%.	Peso do objetivo:	15%					
	Ind. 8	Taxa de ocupação	95%	95%			
OBJ.6 - Atingir 7.000 utentes, nos serviços desportivos.	Peso do objetivo:	15%					
	Ind. 9	Nº de utentes registados no sistema informático	***	7000			
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	20%					
OBJ.1 - Garantir a certificação do Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com o referencial da norma ISO 14001:2015.	Peso do objetivo:	30%					
	Ind. 10	Obter a certificação	***	100%			
OBJ.2 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação de utentes em todos os Serviços prestados pelos SASUM.	Peso do objetivo:	40%					
	Ind. 11	Taxa de satisfação	***	75%			
OBJ.3 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços.	Peso do objetivo:	30%					
	Ind. 12	Porcentagem de ações de formação do plano realizadas.	75%	75%			
Resultados Agregados							
			Contribuição da Dimensão		Avaliação Final do Serviço		
Eficácia	Peso:	40%					
	Resultados dos objetivos:	0,0%					
Eficiência	Peso:	40%					
	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
Ind. 1	Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos departamentos. Critério de superação: responder no prazo médio inferior a 8 dias.
Ind. 2	Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: faturar mais 3,1% face ao ano transato.
Ind. 3	Este indicador é verificado através do somatório dos registos dos serviços realizados nas consultas da medicina preventiva, ginecologia, nas consultas de apoio psicológico, consultas de Medicina do Trabalho e atos de enfermagem. Critério de superação: 3.100 atendimentos realizados em todas as valências.
Ind. 4	Este indicador é verificado através das folhas de vencimento processadas mensalmente. Critério de superação: 91% dos trabalhadores.
Ind. 5	Verificação de alterações no sistema de regulamento de horário de trabalho e no registo de assiduidade. Critério de superação: 12% dos horários.
Ind. 6	Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos Serviços. Critério de superação: 91% de resultados publicados na plataforma bolsas de estudo.
Ind. 7	Este indicador é verificado através da aferição diária das refeições servidas até 31/12/2019. Critério de superação: aumento superior a 1,2%.
Ind. 8	Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das residências universitárias. Critério de superação: taxa anual superior a 96%
Ind. 9	Este indicador é verificado através da análise do nº de utentes no Sistema de Informação do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 7.100 utentes.
Ind. 10	Obtenção do certificado após auditoria ao sistema. Critério de superação: 0 não conformidades.
Ind. 11	Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: 76% no grau de satisfação.
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	6,7	6,7		
Dirigentes - Direção Intermédia	4,1	16,5		
Técnico Superior	2,9	111,7		
Especialista de Informática	2,7	5,4		
Técnico de Informática	1,8	3,6		
Coordenador Técnico	2,2	17,4		
Assistente Técnico	1,5	22,3		
Encarregado Geral Operacional	1,8	0,0		
Encarregado Operacional	1,4	12,6		
Assistente Operacional	1,2	216,5		
	Total:	412,7		
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2.350.000,00 €		
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho		6.430.303,00 €		
Funcionamento SAMA		519.489,00 €		
		Total:	9.299.792,00 €	

