SIADAP 1	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública	Dados de: 24/04/2023

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - 2023

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 às partes interessadas, 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 impacte ambiental da organização bem como a prossecução dos princípios da sustentabilidade;
6. No envolvimento permanente dos/as trabalhadores/as de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização e competência para o compromisso total com o Sistema de Gestão Integrado;
7. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos/as trabalhadores/as;
8. 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 (OE)

OE1. 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

OE2. Potenciar parcerias estratégicas no sentido de garantir a inovação e modernização administrativa e a afirmação de uma cultura de excelência dos Serviços.

OE3. Promover 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.

OE4. Reforçar a competitividade dos produtos e serviços prestados, diversificando a oferta e otimizando recursos e processos, potenciando a satisfação dos stakeholders.

Objetivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização				Desvios
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	**Peso da Dimensão:**	**30%**							
OBJ.1 - Responder, no prazo máximo de 10 dias úteis, a todos os requerimentos, reclamações/sugestões e pedidos de emissão de declarações e outros, solicitados pelas partes interessadas.	**Peso do objetivo:**	**30%**							
	Ind. 1	N.º de dias úteis/N.º de pedidos	10	10					
OBJ.2 - Garantir o valor de receitas próprias apresentado na proposta do Orçamento dos Serviços de Ação Social da Universidade do Minho (SASUM).	**Peso do objetivo:**	**30%**							
	Ind. 2	(Receita Própria no ano n) - (Receita própria do ano n-1)	4,570,900 €	5,204,500 €					
OBJ.3 - Assegurar a 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	90% - CO3+ 60% - POCER	90% (POCER)					
OBJ.4 - Elaborar um orçamento de funcionamento por departamento com base semestral.	**Peso do objetivo:**	**10%**							
	Ind. 4	N.º de orçamentos	------	1					
EFICIÊNCIA	**Peso da Dimensão:**	**50%**							
OBJ.5 - Melhorar a gestão de recursos existentes e o desempenho organizacional, através da implementação da desmaterialização dos procedimentos associados aos processos.	**Peso do objetivo:**	**20%**							
	Ind. 5	N.º de procedimentos desmaterializados	------	10					
OBJ.6 - 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. 6	parecer favorável à adequação de horários (desde que cumpridos os requisitos legais e necessidades de	------	80%					
OBJ.7 - Implementar as recomendações das consultas de Medicina do Trabalho, juntas médicas, avaliação de riscos e promover ações de formação no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho.	**Peso dos objetivos:**	**25%**							
	Ind. 7	% de recomendações implementadas	90%	90%					
	Ind. 8	N.º de ações de formação realizadas	3	3					
OBJ.8 - Garantir um grau de execução de 75% no mês de dezembro, com resultado, nas candidaturas a bolsas de estudo.	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 9	Percentagem de resultados das bolsas de estudo	75%	80%					
OBJ.9 - Atingir 505.000 refeições servidas nas unidades alimentares.	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 10	N.º de Refeições no ano n	550,000	505,000					
OBJ.10 - Garantir uma taxa de ocupação anual das residências universitárias igual ou superior a 95%.	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 11	Taxa de ocupação	95%	95%					
OBJ.11 - Atingir 5 500 utentes inscritos nos Complexos Desportivos.	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 12	N.º de utentes	------	5,500					
OBJ.12 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos SASUM, salvaguardando que aqui se compreende o limite de horas de formação obrigatórias legalmente previsto.	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 13	% de ações de formação do plano realizadas	------	75%					
OBJ.13 - Assegurar a realização de 850 consultas de Psicologia.	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 14	N.º de consultas	------	850					
QUALIDADE	**Peso da Dimensão:**	**20%**							
OBJ.14 - Garantir a manutenção das certificações do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, pelas normas NP EN ISO 9001:2015 (Sistema de Gestão da Qualidade), NP EN ISO 14001:2015 (Sistema de Gestão Ambiental e NP EN ISO 22000:2018 (Sistema de Gestão da Segurança Alimentar).	**Peso do objetivo:**	**30%**							
	Ind. 15	N.º de auditorias	------	2					
OBJ.15 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação dos *stakeholders* externos (utentes), pelos Serviços prestados na organização.	**Peso dos objetivos:**	**50%**							
	Ind. 16	Taxa de Satisfação	75%	75%					
OBJ.16 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação global dos *stakeholders* internos (trabalhadores/as).	**Ind. 17**	Taxa de Satisfação	80%	75%					
OBJ.17 - Promover a inovação através da Conceção & Desenvolvimento de novos produtos/serviços.	**Peso do objetivo:**	**20%**							
	Ind. 18	N.º de novos produtos ou serviços implementados	20	20					