

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - 2022

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:

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;
9. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos acordados com utentes e outras partes interessadas, das obrigações de conformidade, dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental e da melhoria contínua da sua eficácia;
10. 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 (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 vista ao sucesso do projeto educativo da Universidade do Minho.

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

OE3. 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.

OE4. 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 |
|-----------------------------|---|---|------------|---------------------------------|---------------------------|
| | EFICÁCIA | Peso da Dimensão: | 30% | | |
| OE1 | 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 | Nº de dias úteis/N.º de pedidos | | 10 | 10 |
| OE1 | OBJ.2 - Garantir o valor de receitas próprias apresentado na proposta do Orçamento dos SASUM | Peso do objetivo: | 40% | | |
| | Ind. 2 | (Receita Própria no ano n) - (Receita própria do ano n-1) | | 4 570 900 € | 4 570 900 € |
| OE2 | 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 | | 60% | 90% - CO3+ 60% - POCER |
| | EFICIÊNCIA | Peso da Dimensão: | 50% | | |
| OE2 | OBJ.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 | % Nº de processos desmaterializados | | 20% | 75% |
| OE3 | OBJ.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% | 90% |
| | Ind. 7 | % de atendimentos efetuados | | 90% | 90% |
| OE3 | OBJ.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% | 90% |
| | Ind. 9 | Nº de ações realizadas | | 3 | 3 |
| OE1 | OBJ.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 | | 75% | 75% |
| OE1 | OBJ.8 - Atingir o número de refeições servidas nas unidades alimentares de 550000. | Peso do objetivo: | 5% | | |
| | Ind. 11 | Número de Refeições no ano n | | 175000 | 550000 |
| OE1 | OBJ.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% |
| OE1 | OBJ.10 - Atingir 10% de pagamentos online no total das receitas recebidas nos pavilhões desportivos. | Peso do objetivo: | 5% | | |
| | Ind. 13 | Total das receitas recebidas | | 10% | 10% |
| OE3 | OBJ.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% | | |
| OE1 | OBJ.12 - Garantir as renovações 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: | 20% | | |
| | Ind. 15 | Certificados | | 100% | 100% |
| OE4 | OBJ.13 - 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% |
| OE4 | OBJ.14 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 80%, na avaliação da satisfação global dos stakeholders internos (trabalhadores/as). | Peso dos objetivos: | 50% | | |
| | Ind. 17 | Taxa de Satisfação | | 80% | 80% |
| OE4 | OBJ.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 | 20 |
| Resultados Agregados | | | | | |
| | | | | Contribuição da Dimensão | |
| | Eficácia | Peso: | 30% | | |
| | | Resultados dos objetivos: | 0,0% | | |
| | Eficiência | Peso: | 50% | | |
| | | Resultados dos objetivos: | 0,0% | | |
| | Qualidade | Peso: | 20% | | |
| | | Resultados dos objetivos: | 0,0% | | |

Aprovado m
serv do CAS,
em 21.03.2022.

R. L. C. b

| Indicadores | Fonte (s) de Verificação |
|-------------------------|--|
| OBJ.1 - Ind. 1 | Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos departamentos, e ata de indicadores. Critério de superação: responder no prazo médio inferior a 10 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: superior a 60% (POCER) e superior a 90% (CO3+) |
| OBJ.4 - Ind. 4 | Este indicador é verificado através da desmaterialização 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: superior a 75% |
| 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: superior a 90% 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: superior a 90% dos pedidos solicitados |
| OBJ.5 - Ind. 7 | Monitorização dos atendimentos no âmbito da ação "5ª-feira do Trabalhador". Indicador: % de atendimentos agendados/atendimentos efetuados Critério de superação: superior a 90% de atendimentos |
| OBJ.6 - Ind. 8 | Monitorização das recomendações Indicador: 90% de recomendações implementadas (N.º de recomendações/N.º de recomendações implementadas) Critério de superação: superior a 90% de recomendações implementadas |
| 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: superior a 75% de resultados publicados na plataforma bolsas de estudo. |
| OBJ.8 - Ind. 11 | Este indicador é verificado através da aferição mensal das refeições servidas até 31/12/2022. Critério de superação: N.º de refeições servidas superior a 550.000. |
| OBJ.9 - Ind. 12 | Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das residências universitárias. Critério de superação: taxa anual superior a 95%. |
| 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 superior a 10%. |
| OBJ.11 - Ind. 14 | Este indicador é verificado nos resultados de análise do Relatório de Formação anual. Critério de superação: efetuar superior a 75% das ações previstas no Plano de Formação. |
| OBJ.12 - Ind. 15 | Este indicador é verificado através da obtenção dos certificados dos normativos e respetivo relatório da auditoria de renovação. 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 superior a 75% |
| OBJ.14 - Ind. 17 | Este indicador é verificado 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 superior a 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 | | 6,1 | 6,1 | | |
| Dirigentes - Direção Intermédia | | 4,3 | 12,9 | | |
| Técnico Superior | | 2,6 | 136,5 | | |
| Especialista de Informática | | 2,7 | 2,7 | | |
| Técnico de Informática | | 1,7 | 3,3 | | |
| Coordenador Técnico | | 2,1 | 14,4 | | |
| Assistente Técnico | | 1,4 | 20,5 | | |
| Encarregado Geral Operacional | | 1,6 | 0,0 | | |
| Encarregado Operacional | | 1,3 | 21,1 | | |
| Assistente Operacional | | 1,1 | 175,7 | | |
| | | Total: | 393,0 | | |
| Orçamento | | | 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 € | |

