

## Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2011

### Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica

A Política da Qualidade dos SASUM 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 interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
8. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.

**Objectivos Estratégicos:**

1. Assegurar a prestação de serviços de Qualidade à Comunidade (Apoio Social, de Alimentação, Desportivos e Culturais), garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projecto 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

Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>	<b>Peso da Dimensão: 30%</b>		<b>0,0%</b>			
OB 1 - Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço.	Peso do Objectivo: 50%					
	Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	0%	X 0% -100%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objectivo: 40%					
	Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%	X 0% -100%
OB 3 - Consolidar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objectivo: 30%					
	Ind 3	Nº de atendimentos realizados	***	2500	0%	X 0% -100%
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>Peso da Dimensão: 30%</b>		<b>0,0%</b>			
OB 1 - Atingir o valor de 5.310.000 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo: 60%					
	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	0%	X 0% -100%
OB 2 - Garantir a publicação das listas de pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano	Peso do Objectivo: 20%					
	Ind 5	Data de publicação das lista de bolseiros/aviso de pagamento	100%	90%	0%	X 0% -100%
OB 3 - Atingir 9.500 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo: 20%					
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	0%	X 0% -100%
<b>QUALIDADE</b>	<b>Peso da Dimensão: 40%</b>		<b>0,0%</b>			
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo: 40%					
	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%	X 0% -100%
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objectivo: 40%					
	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%	X 0% -100%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objectivo: 10%					
	Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%	X 0% -100%
OB 4 - Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objectivo: 10%					
	Ind 10	Percentagem de acções do plano de formação realizadas	53%	70%	0%	X 0% -100%

## Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
<b>Eficácia</b>	Peso:	30%	<b>0,0%</b>	<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">Insuficiente</div> <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: black;">0,0%</div>
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		
<b>Eficiência</b>	Peso:	30%	<b>0,0%</b>	
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		
<b>Qualidade</b>	Peso:	40%	<b>0,0%</b>	
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		

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

**Ind 1** - Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos Departamentos. Critério de superação: responder em prazos médio inferiores 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, no apoio às consultas da medicina do trabalho e e nos actos de enfermagem

**Ind 4** - Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: facturar mais de 5.310.000 milhões de euros

**Ind 5** - Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos SASUM. Critério de superação: publicação das listas dois dias antes da data, de acordo com a legislação

**Ind 6** - Este indicador é verificado através da análise do nº de utentes no Sistema de Informação (SI) do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 9550 utentes registados

**Ind 7** - 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 8** - 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 9** - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: efectuar publicação dos resultados de 3 departamentos/sectores.

**Ind 10** - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de análise do plano de formação existente do SGQ. Critério de superação: efectuar 75% das acções previstas no plano.

### Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	8,1	8,1	8,1	0,0
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	6,6	26,3	23,1	-3,2
Técnico Superior	5,1	127,9	126,0	-1,9
Especialista de Informática	5,0	10,0	9,7	-0,3
Técnico de Informática	3,8	3,8	3,5	-0,3
Coordenador Técnico	3,3	33,0	32,3	-0,8
Assistente Técnico	2,3	23,3	21,9	-1,5
Encarregado geral operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,3	29,7	28,4	-1,3
Assistente operacional	1,8	310,8	287,9	-23,0
<b>Total:</b>		573,0	540,8	-32,2
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2.146.107,00 €		-2.146.107,00 €
Funcionamento Receitas Próprias		5.310.000,00 €		-5.310.000,00 €
<b>Total:</b>		7.456.107,00 €		-7.456.107,00 €

