

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2016

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	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão: 30%		0,0%			
	Peso do Objectivo: 30%					
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.	Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do Objectivo: 40%					
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do Objectivo: 30%					
OB 3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado 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 Objectivo: 60%					
OB 1 - Atingir o valor de 5.470.897 milhões de euros em receitas próprias	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do Objectivo: 20%					
OB 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)	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	0%	X 0% -100%
	Peso do Objectivo: 20%					
OB 3 - Atingir 9.000 de utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	0%	X 0% -100%
QUALIDADE	Peso da Dimensão: 40%		0,0%			
	Peso do Objectivo: 40%					
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do Objectivo: 40%					
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do Objectivo: 10%					
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	Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do Objectivo: 10%					
OB 4 - Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM	Ind 10	Percentagem de acções do plano de formação realizadas	70%	70%	0%	X 0% -100%

Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%	0,0%	<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">Insuficiente</div> <div style="font-size: 3em; font-weight: bold; color: black;">0,0%</div>
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		
Eficiência	Peso:	30%	0,0%	
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		
Qualidade	Peso:	40%	0,0%	
	Resultados dos Objectivos:	0,0%		

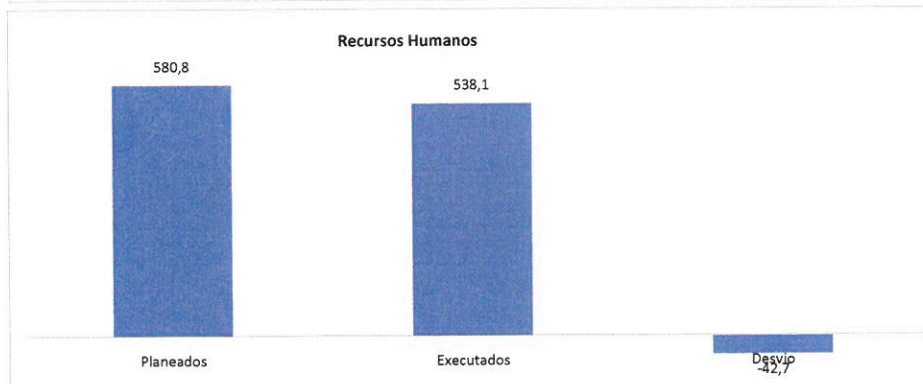
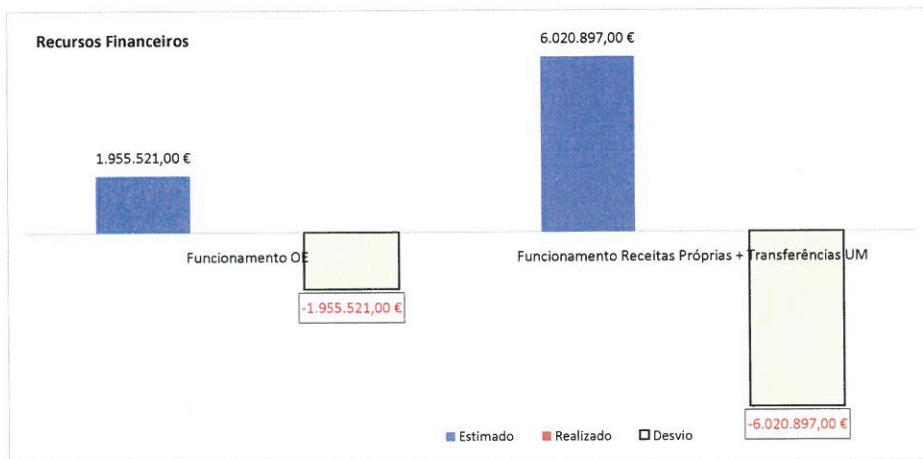
*** A preencher apenas se existirem dados fidedignos relativamente ao ano anterior

- 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 3.470.897 milhões de euros
- Ind 5** - Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos SASUM. Critério de superação: análise dos resultados na plataforma de bolsas de estudo
- 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 9.000 utentes registados ou mais de 260.000 usos
- 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 71% 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	26,1	-0,2
Técnico Superior	5,1	133,0	128,8	-4,2
Especialista de Informática	5,0	5,0	5,0	0,0
Técnico de Informática	3,8	7,6	6,6	-1,0
Coordenador Técnico	3,3	29,7	27,2	-2,6
Assistente Técnico	2,3	28,0	27,0	-1,0
Encarregado geral operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,3	24,3	22,4	-1,9
Assistente operacional	1,8	318,8	286,9	-31,9
Total:		580,8	538,1	-42,7

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.955.521,00 €		-1.955.521,00 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UM	6.020.897,00 €		-6.020.897,00 €
Total:	7.976.418,00 €		-7.976.418,00 €



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		Não atingiu
EFICÁCIA	Peso da Dimensão: 30%		0,0%				
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: 30%					X 0%	-100%
	Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	0%		
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objectivo: 40%					X 0%	-100%
	Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%		
OB 3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objectivo: 30%					X 0%	-100%
	Ind 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	2500	0%		
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão: 30%		0,0%				
OB 1 - Atingir o valor de 5.470.897 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo: 60%					X 0%	-100%
	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	0%		
OB 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)	Peso do Objectivo: 20%					X 0%	-100%
	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	0%		
OB 3 - Atingir 9.000 de utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo: 20%					X 0%	-100%
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	0%		
QUALIDADE	Peso da Dimensão: 40%		0,0%				
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo: 40%					X 0%	-100%
	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objectivo: 40%					X 0%	-100%
	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		
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%					X 0%	-100%
	Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%		
OB 4 - Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objectivo: 10%					X 0%	-100%
	Ind 10	Percentagem de acções do plano de formação realizadas	70%	70%	0%		



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

DESPACHO
GA-01/2016

QUAR dos SASUM

Nos termos do disposto nos artigos 8.º, n.º1, 10.º, n.º1 a 3, da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), alterada pela Lei n.º66-B/2012, de 31 de dezembro, o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR) encontra-se inserido no subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da Administração Pública (SIADAP 1), que está sujeito a avaliação permanente e é atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço.

Do QUAR constam, essencialmente: a missão do serviço, os objetivos estratégicos plurianuais, os objetivos operacionais anuais, as metas a alcançar, os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação, os meios disponíveis (humanos e financeiros), o grau de realização dos resultados obtidos na prossecução dos objetivos, a identificação dos desvios e das respetivas causas e a avaliação final do desempenho do serviço.

Assim, nos termos das normas atrás referidas, determino:

- 1 - Para o ano de 2016 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).
- 2 - Atendendo às alterações introduzidas no SIADAP pela Lei n.º66-B/2012, de 31 de dezembro:
 - a) SIADAP 2 (dirigentes) - o desempenho dos dirigentes superiores e intermédios **é objeto de monitorização intercalar e o período desta monitorização corresponde ao ano civil**, ao abrigo do disposto nos artigos 31.º, n.º3 e 36.º-A, do mesmo diploma. Assim, o dirigente superior e os dirigentes intermédios devem apresentar ao dirigente máximo do serviço e ao respetivo dirigente superior, respetivamente, até **15 de abril de 2016**, relatório sintético nos termos expressos nas normas em causa;
 - b) SIADAP 3 (trabalhadores) – nos termos dos artigos 41.º (Periodicidade) e 74.º (Monitorização), da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de setembro, até:
 - **15 de janeiro de 2016**, devem os avaliados preencher a ficha de autoavaliação, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos;
 - **15 de fevereiro de 2016**, devem ser preenchidas as fichas de monitorização pelos avaliados e avaliadores, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos.

Universidade do Minho, 4 de janeiro de 2016

O Reitor

António M. Cunha

ANEXO: QUAR dos SASUM