

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 impacto 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. 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	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%				
OE1	Peso do objetivo:	30%				
	Ind. 1	N.º de dias úteis/N.º de pedidos	10	10		
OE1	Peso do objetivo:	30%				
	Ind. 2	(Receita Própria no ano n) - (Receita própria do ano n-1)	4 570 900 €	5 204 500 €		
OE2	Peso do objetivo:	30%				
	Ind. 3	Grau concretização de iniciativas em curso	90% - CO3+ 60% - POCER	90% (POCER)		

OE1	Integrar os sistemas de qualidade, pelos normativos 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).	Ind. 15	N.º de auditorias	—	2				
OE4	OBJ.15 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação dos <i>stakeholders</i> externos (utentes), pelos Serviços prestados na organização.	Peso dos objetivos:	50%						
OE4		Ind. 16	Taxa de Satisfação	75%	75%				
OE4	OBJ.16 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação global dos <i>stakeholders</i> internos (trabalhadores/as).	Ind. 17	Taxa de Satisfação	80%	75%				
OE4	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				