

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2008

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

Missão: Proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo e de integração académica, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios, nomeadamente: a atribuição de bolsas de estudo; o acesso à alimentação em cantinas e bares; o alojamento; o acesso a serviços de saúde e o apoio às actividades desportivas e culturais.

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 Certificação dos Serviços

Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	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%				
	Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	***	100%	0%	
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objectivo:	30%				
	Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços – data de pagamento)	***	100%	0%	
OB 3 - Implementar o Serviço Médico Integrado, até Setembro (Med. Preventiva, Med. no Trabalho, Apoio Psicológico, Medicina Desportiva, Higiene e Segurança no Trabalho e Enfermaria)	Peso do Objectivo:	40%				
	Ind 3	Nº de Serviços (transferidos de outros locais / novos serviços)	***	50%	0%	
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	40%	0,0%			
OB 1 - Atingir o valor de 5 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo:	60%				
	Ind 1	Valor da receita própria	***	100%	0%	
OB 2 - Garantir o pagamento da Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano	Peso do Objectivo:	20%				
	Ind 2	Data do aviso de pagamento	***	90%	0%	
OB 3 - Atingir 8.200 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo:	20%				
	Ind 3	Nº de utentes	***	100%	0%	
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	30%	0,0%			
OB 1 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 9001:2000	Peso do Objectivo:	45%				
	Ind 1	Percentagem de execução do plano aprovado	***	60%	0%	
OB 2 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade 22000:2005	Peso do Objectivo:	45%				
	Ind 2	Percentagem de execução do plano aprovado	***	80%	0%	
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços	Peso do Objectivo:	10%				
	Ind 3	Nº de Departamentos com avaliação realizada	***	70%	0%	

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	9,4	9,4	9,4	0,0
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	5,9	17,6	17,6	0,0
Técnico Superior	5,3	85,2	84,3	-0,9
Coordenador Técnico	0,0	0,0	0,0	0,0
Assistente Técnico	2,2	19,9	19,8	-0,1
Encarregado geral operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,1	40,5	39,9	-0,6
Assistente operacional	1,6	258,6	249,9	-8,7
Total:		431,2	420,8	-10,3
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2.272.833,00 €		-2.272.833,00 €
Funcionamento Receitas Próprias		5.000.000,00 €		-5.000.000,00 €
PIDDAC		248.000,00 €		-248.000,00 €
POCI		1.420.259,00 €		-1.420.259,00 €
Total:		8.941.092,00 €		-8.941.092,00 €

