

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013



Ministério: Ministério da Educação e Ciência									
Serviço: Serviços de Acção Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro									
Missão: Missão: Ser uma organização, vocacionada para proporcionar aos Estudantes e à Comunidade Académica da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), apoios directos, na atribuição de bolsas de estudos e de subsídios, e indirectos no domínio da prestação de serviços alimentares, dos serviços de alojamento, no domínio da educação para a saúde e do bem-estar físico e psíquico contribuindo decisivamente para a formação e a integração plena de todos os Estudantes, com o fim de garantir a igualdade de oportunidades no acesso e na frequência bem sucedida de um curso de ensino superior.									
Objectivos estratégicos (OE):									
1 - Consolidar a imagem cooperativa dos SASUTAD.									
2 - Implementar um Sistema Gestão da Qualidade, tendo como objetivo a certificação de qualidade segundo a norma internacional ISO 9001:2008.									
3 - Qualificação dos trabalhadores dos SASUTAD, tanto na perspectiva escolar como na vertente orientada para o posto de trabalho.									
Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios			
			Resultado	Classificação					
			Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICÁCIA			0%			↓ -100%			
OB 1	Ponderação	20%							
Excelência na prestação de serviços através do aumento da procura de serviços	Ind 1	Aumento da receita arrecadada em 4% (Relatório de gestão do mês de Dezembro)	1780000	1850000		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
OB 2	Ponderação	20%							
Condução da Organização de forma eficiente e eficaz através da avaliação de satisfação do cliente	Ind 2	Inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes (Setor de Bolsas e Alojamento) e Setor de Alimentação	50%	60%		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
OB 3	Ponderação	20%							
Inovação e competitividade através da expansão de serviços ao cliente	Ind 3	Abertura do snack-bar do bloco de ciências veterinárias	0	1		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
OB 4	Ponderação	20%							
Optimização da estrutura administrativa e financeira	Ind 4	Manutenção do número de trabalhadores	119	119		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
OB 5	Ponderação	20%							
Sustentabilidade	Ind 5	Certificação dos SASUTAD pela Norma ISSO 9001:2008	0	1		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
EFICIÊNCIA			0%			↓ -100%			
OB 1	Ponderação	30%							
Optimizar os tempos de resposta (Respostas <= 8 dias)	Ind 6	Tempos de resposta às reclamações e/ou sugestões efetuadas pelos clientes	80%	95%		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
OB 2	Ponderação	30%							
Aumentar em 30% o nº. de processos por pagamento electrónico	Ind 7	Aumentar em 30% o nº de processos por tramitação electrónica (alojamento pago por via eletrónica)	0	1		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
OB 3	Ponderação	40%							
Melhorar a eficiencia no pagamento das faturas	Ind 8	Efetuar Pagamento em <60 dias	90%	95%		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
QUALIDADE			0%			↓ -100%			
OB 1	Ponderação	40%							
Aumentar o nº de não conformidades concluídas dentro do prazo estabelecido	Ind 9	Análises periodicas	60%	90%		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
OB 2	Ponderação	30%							
Realização de Auditorias Internas aos Serviços	Ind 10	Cumprimento do Plano de Auditorias Internas Realizadas	80%	90%		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							
OB 3	Ponderação	30%							
Concluir o processo de implementação do Sistema de Auto-Controlo	Ind 11	Concluir processo de implementação	60%	100%		0%	↓ -100,0%		
	Peso	100%							

Justificação para os desvíos -**Explicação da fórmula utilizada**

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Resultado} - \text{Meta N})/\text{Meta}]$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Meta N} - \text{Resultado})/\text{Meta}]$.

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

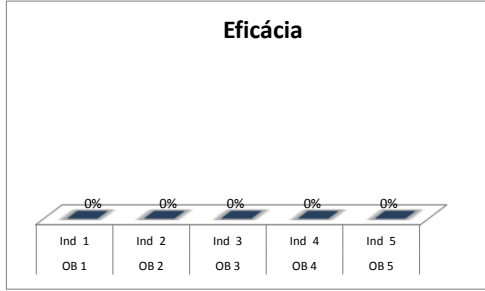
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	1	226	0	-226
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	5	1130	5	-1125
Técnico Superior	9	2034	9	-2025
Coordenador Técnico	4	904	4	-900
Assistente Técnico	10	2260	10	-2250
Encarregado geral operacional	1	226	1	-225
Encarregado operacional	3	678	3	-675
Assistente Operacional	87	19662	87	-19575
TOTAL	119	27120	119	-27001

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.374.572,00		-1.374.572,00
Funcionamento RP	1.780.000,00		-1.780.000,00

Parâmetros

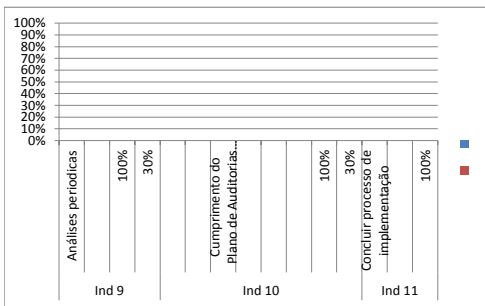
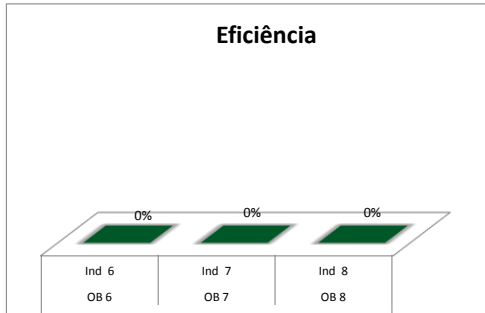
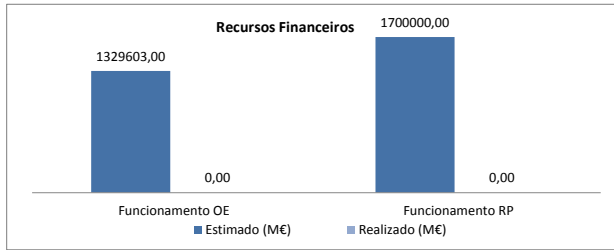
Eficácia	Eficiência	Qualidade
30%	30%	40%
0,00%	0,00%	0,00%



Avaliação final do serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
------------	---------------------	---------------------

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Objetivo 1	
Objetivo 2	
Objetivo 3	
Objetivo 4	
Objetivo 5	
Objetivo 6	
Objetivo 7	
Objetivo 8	
Objetivo 9	
Objetivo 10	