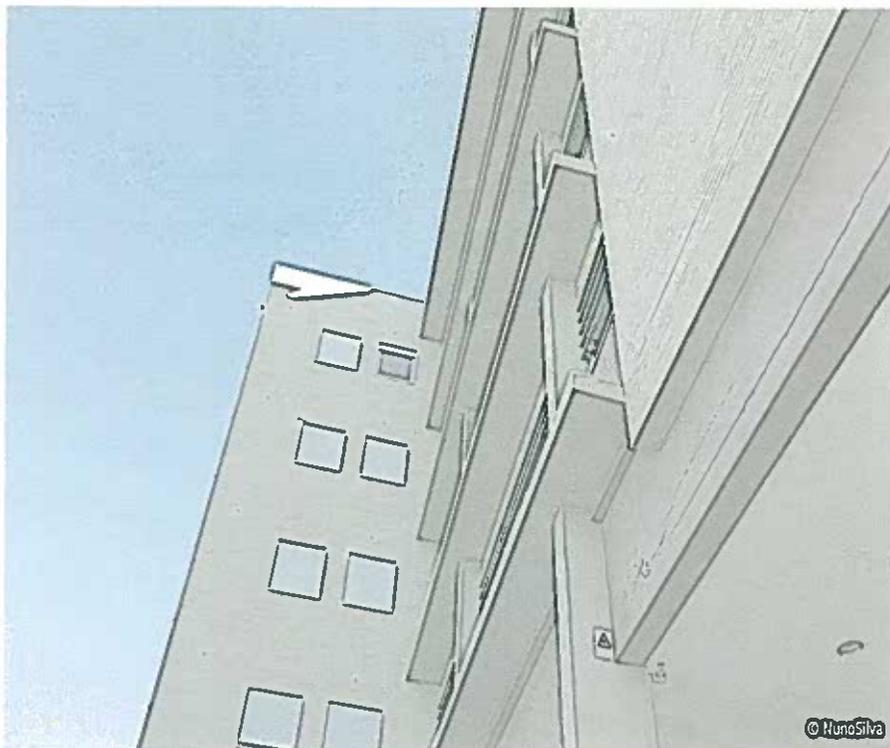




SERVIÇOS DE
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO

Plano de Atividades 2016



R

t

Plano de Atividades 2016

**MAIS CONHECIMENTO,
MAIS COMUNICAÇÃO,
MAIS QUALIDADE**

Dezembro de 2015





Índice

Nota Introdutória 1	6
1.1 Ambiente Organizacional	9
1.1.1 Ambiente interno	12
1.1.2 Ambiente externo	17
1.2 Estrutura do Plano de Atividades	19
Hierarquias e Atribuições e Competências 2	20
2.1 Organograma	22
2.2 Áreas de Atuação	23
Política da Qualidade 3	24
3.1 Missão	26
3.2 Visão	26
3.3 Valores	27
Enquadramento Político Social 4	28
4.1 Fatores interferentes	30
4.2 Análise SWOT	31
Enquadramento Estratégico 5	32
5.1 Sistema de Gestão da Qualidade	34
5.2 Orientações Estratégica	35
5.3 Processos	37

5.4	Objetivos por Processo	40
5.5	Mapas de Objetivos	42
	Recursos 6	48
6.1	Recursos Humanos.....	50
6.2	Recursos Financeiros.....	51
	Atividades e Projetos a Desenvolver 7	56
	Nota Final 8	60
	Anexos 9	64



Nota Introdutória 1



7



Um Plano de Atividades centra-se no futuro, sendo um documento que define os propósitos globais da organização, de acordo com a **Missão**, os **Objetivos Estratégicos** e a forma de os alcançar.

Os SASUTAD são parte integrante do projeto educativo da UTAD e assumem-se, como um serviço que pretende valorizar o indivíduo através da sua qualificação e educação para a vida.

Num mundo de globalização, importa valorizar o **Conhecimento** como forma de saber aplicar as informações com coerência e em harmonia com os contextos e as circunstâncias em causa. Revela-se ainda imprescindível a **Comunicação**. Uma organização que não comunica não evolui. A tomada de decisão não é um ato solitário, e para deliberar bem, é necessário contar com uma liderança que promova a comunicação e se reveja e sabe reconhecer quem gere inteligentemente a informação, e como tal, incrementa o conhecimento. Se temos como objetivo a diferenciação pela **Qualidade**, também temos a consciência que esta se constrói a partir do respeito e da confiança entre todos os *stakeholders*.

ÁREAS DE ATUAÇÃO	PRODUTOS E SERVIÇOS	DESTINATÁRIOS
Atribuição de bolsas de estudo, de auxílios de emergência, de bolsas de colaboração e de Bolsas de Mérito	Apoio a Estudantes economicamente carenciados. Bolsas de estudo. Pareceres de apoio à decisão. Propostas de resolução face ao estudo de casos atípicos	Estudantes e suas Famílias (economicamente carenciados)
Alimentação em refeitórios e bares, serviço de refeições para apoio às atividades académicas	Fornecimento de refeições a preço social ou a preços controlados, nutricionalmente equilibradas, confeccionadas a partir de rigorosos processos de higiene	Estudantes, Trabalhadores e comunidade académica
Alojamento em residências dos SASUTAD	Disponibilizar quartos/alojamento aos estudantes deslocados com prioridade para os bolseiros deslocados	Estudantes
Saúde e Bem-Estar	Disponibilizar consultas de Clínica Geral, Medicina no Trabalho, Ginecologia, Cuidados de Enfermagem e Psicologia	Estudantes
Prática desportiva e Cultural	Realização de prática desportiva e de eventos culturais	Estudantes e Trabalhadores
Apoio à Comunidade Local e Académica	Estabelecimento de parcerias para otimização de recursos	Parceiros Locais e Fornecedores
Combate ao insucesso escolar	Acompanhamento e integração através da Divisão de Apoio ao Estudante	Estudantes

Para 2016, continuaremos alinhados com a preocupação da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro em se assumir como fator de desenvolvimento regional. A criação em 2015 do Setor de Atividades Culturais e Desportivas, e a sua expansão e consolidação em 2016, constitui-se como uma grande e renovada área de atuação dos SAUTAD, através de uma incontornável relação de proximidade entre a UTAD, os SASUTAD e a comunidade envolvente. É ainda determinante a proximidade com a Associação Académica da UTAD, enquanto entidade de ligação ao meio estudantil e como principal promotor do desporto e da cultura "para todos", enquanto parceiro dinamizador privilegiado de todas as atividades e eventos ligados à prática desportiva e cultural.

1.1 > Ambiente Organizacional

Os SASUTAD sendo uma unidade orgânica da UTAD, alinham o seu Plano de Atividades com os eixos estratégicos definidos no Plano Estratégico da UTAD para o horizonte 2013-2017.



Fonte: Plano estratégico da UTAD 2013-2017.



Nesta perspetiva, a matriz de referência e de alinhamento das atividades da Universidade e por conseguinte dos SASUTAD, alinham sob a visão definida e traduzida na frase “**A Caminho de uma Eco Universidade**”.

Na sua missão muito própria, os SASUTAD são uma estrutura de serviços direcionada para desenvolverem atividades no âmbito dos apoios sociais e dos auxílios económicos. O desenvolvimento é um conceito de ordem quantitativa e qualitativa, que se baseia na melhoria das condições de vida e na satisfação das necessidades do Homem. Deve portanto representar um paradigma de mudança social.

O investimento em atividades desportivas, culturais e de responsabilidade social, que pela sua natureza se enquadram nos fins gerais da ação social escolar, continuará a ser uma aposta forte para 2016.

O Artigo 28º, da Lei de Bases do Desporto pela lei nº 5/2007 de 16 de Janeiro, orienta as instituições de ensino superior para iniciativas da prática desportiva das respetivas comunidades, em face da relevância do associativismo estudantil e das respetivas estruturas dirigentes em sede de organização e desenvolvimento da prática do desporto neste âmbito.

A Lei de Bases do Sistema de Ação Social no âmbito das Instituições de Ensino Superior, Lei n.º 129/93, de 22 de Abril, estabeleceu um conjunto de princípios a que se deve subordinar a ação social aos estudantes do ensino superior, determinando que esta deve “proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios”, e que cabe aos SASUTAD, de acordo com o referido diploma, no seu artigo 4.º, “O apoio às atividades desportivas e culturais”.

O investimento forte neste novo **Setor de Atividades Culturais e Desportivas**, parte da convicção, de que apenas a partir da educação e cultura, se conseguirá a integração com o processo de desenvolvimento económico e social da Universidade de Trás-Os-Montes e Alto Douro (UTAD).

Hoje, a investigação não deixa dúvidas sobre as vantagens de investir no desporto. Os gastos com a saúde, justiça e serviços sociais reduzem-se quando conseguimos aumentar a percentagem de população ativa. A médio e longo prazo, os efeitos indiretos do investimento no desporto permitirão:

- Tornar a UTAD num espaço melhor e mais atrativo;
- Melhorar a saúde da população;
- Melhorar o envolvimento com a natureza.

Com uma abrangência transversal a todas as Divisões/Núcleos/Gabinetes, o investimento nas Tecnologias de Informação e Comunicação, continuará a modernização e desburocratização de processos e procedimentos. Está inclusivamente, a ser desenvolvida em conjunto com os Serviços de Informática e Comunicações (SIC) da UTAD uma plataforma de Gestão Documental que permitirá informatizar a maioria da Documentação que circula em toda a UTAD e SASUTAD. Procura-se ainda, que nas áreas de alimentação, alojamento, saúde e apoio financeiro, nos reconheçam como seguidores de uma "cultura empresarial", na dinâmica de planeamento e realização dos processos em causa. O **Fundo de Apoio Social (FAS)**, é um programa essencial para prevenir e reverter situações de abandono escolar, o que exige a continuação da sua divulgação e otimização da sua articulação e operacionalidade.

É constante a preocupação com os espaços físicos e com a manutenção dos equipamentos, tendo como objetivo a qualificação das infraestruturas, acompanhada pela remodelação dos mesmos, tendo como base a cultura organizacional de promover o conforto, a funcionalidade e o sentido estético. Numa perspetiva de respeitar um futuro possível e viabilidade das gerações vindouras, a nossa **Política da Qualidade** visa, por outro lado, a poupança de energia e a educação para o ambiente.



1.1.1 > Ambiente interno

São de características muito heterogéneas, não só os níveis de habilitações académicas, como as competências profissionais dos trabalhadores. A grande maioria distribui-se pela área operacional da Divisão Alimentar.

Este fator revela-se determinante para a necessidade que se sente no investimento sustentado na formação contínua, sobretudo no âmbito da higiene e segurança alimentar, em face da baixa literacia que é prevalente num corpo de recursos humanos de uma geração em que as exigências organizacionais eram diferentes. Sente-se ainda nas diversas áreas, a precaridade de número de efetivos com diferentes níveis de competências, o que o contexto económico e legal não permite ultrapassar facilmente, que deverão ser colmatadas com o ajuste previsto no quadro que se segue.

Caracterização dos trabalhadores por grupos profissionais	2013	2014	2015*	2016**
Dirigente	1	1	1	1
Técnico Superior	13	13	12	14
Técnico Informática	2	2	2	2
Assistente Técnico	13	13	13	13
Assistente Operacional	90	93	89	93
Avençados	1	0	0	0
Total	120	122	117	123

Fonte: Resumo da Evolução no nº de trabalhadores nos SASUTAD;

* A Administradora acumula funções como Administradora da UTAD; ** Previsão.

Determinantes Estruturais:



Organizacionais

Interessa aumentar o nível comunicacional para tornar eficaz e eficiente o SGQ em implementação.



Recursos Humanos

O reconhecimento do mérito e do empenho que os trabalhadores colocam no "papel" que cada um desempenha é fundamental para o crescimento dos SAS, e reflete-se na avaliação de desempenho procurando a sua motivação com a consequente quebra de absentismo.



Património

Em 2016, o setor de Aprovisionamento, pretende continuar a realizar ações de controlo, nomeadamente através da realização de inventários nos armazens dos SASUTAD. A área de património é de crucial importância para apoio á gestão das restantes unidades. Evidencia-se fundamental ajustar o Procedimento de Avaliação /Qualificação de Fornecedores como peça de charneira no SGQ para garantir a conformidade dos produtos /matérias-primas necessárias á prossecução dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados ao cliente.



Handwritten signature or mark in blue ink.



Produção/Alimentação

Tem sido uma área de difícil definição processual pela complexidade de que se reveste. No caminho da cidadania ambiental, pretende-se manter a **Certificação Verdoreca**.

Em todas as áreas, mas sobretudo na área alimentar, impõe-se uma imagem corporativa e de asseio: transmitir ao cliente o cumprimento de todas as boas práticas de higiene pessoal através da adoção de um fardamento uniforme e de qualidade é uma das medidas prioritárias a adotar de forma sistematizada.

Semanas Temáticas é outra das dinâmicas de atratividade a manter. A alternância e criação de **novas ementas** é uma prática a que sempre tem sido dada especial atenção.



Recursos Financeiros

São elementos *prima facie* o orçamento, e as oportunidades de investimento.



Informática e Novas Tecnologias

Nesta área continuará a aposta na conceção e desenvolvimento de novos programas/aplicações informáticas ou de desenvolvimento de alguns programas já existentes.

Acima de tudo é importante a agilização de todo o tipo de documentação com mais ou menos transversalidade organizacional, e que seja viável a sua integração com o Sistema da Qualidade.

Para controlo de acesso às Unidades Alimentares está a ser trabalhada a implementação de um "Cartão de Cliente".



A



Manutenção, Otimização Energética e Ambiental

Em qualquer organização, a manutenção é fator determinante para o **bom funcionamento das restantes unidades**. Garantir a otimização energética e ambiental é um objetivo cada vez mais prioritário para uma cultura que procura ir de encontro com os valores de uma sociedade moderna e ativa.



Centro de Cópias

Unidade que tem por objetivo proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo, mediante a prestação de serviços e concessão de apoios de informação, de reprografia, bibliográfico e de material escolar.



Active GYM/UTAD

É uma nova infraestrutura para a promoção da prática desportiva, não só para os estudantes, como para toda a comunidade académica, *alumni* e comunidade em geral.



7



Unidade de Saúde

Em 2015 foi concluído o processo de equipamento e dinâmica de funcionamento da Unidade de Saúde. Em 2016 pretende-se continuar com a modernização desta unidade com tecnologias de tratamento e diagnóstico mais eficientes. As áreas de prática clínica continuam a ser as que constam no site em www.sas.utad.pt.



Gabinete da Qualidade

Em 2016 continuará a nossa aposta convicta na qualidade. O Gabinete da Qualidade neste momento conta com a colaboração de elementos com formação ao nível de técnico superior, o que lhe tem permitido **intervir de uma forma mais transversal**.

Em 2015 passou para a responsabilidade deste Gabinete a gestão da higiene e segurança alimentares das Unidades Alimentares da UTAD.

Objetivamos como possível o reconhecimento externo do nosso SGQ, o mesmo será dizer, a sua certificação segundo a norma

NP EN ISO 9001:2015



1.1.2 > Ambiente externo

Os SASUTAD prestam apoio aos estudantes, pelo que, mantêm um relacionamento institucional com a Associação Académica da UTAD e os diferentes Serviços de Ação Social de outras Instituições de Ensino Superior. Representa enorme interatividade comunicacional a página web que se pretende renovar em 2016 com uma melhor imagem, uma apresentação de conteúdos mais atrativa e eficaz.

Ao nível tutelar, mantêm-se a relação com a administração central, em especial com os serviços do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Os principais contatos e determinantes exteriores são da competência do Senhor Reitor, auxiliado pelos Vice-Reitores Pró-Reitores, nas diversas áreas de competência.

A função de Administradora da UTAD e dos SASUTAD é exercida em regime de acumulação.



Equipa Reitoral e Administradora.

Responsabilidade Social

Empenhados em exercer uma cidadania responsável, os SASUTAD têm procurado de forma crescente assumir uma postura social, ética e ambiental consciente. Desta forma, procura-se interagir com as comunidades envolventes.

- Para melhor servir estes propósitos, pretendemos estar associados a diversas organizações que desenvolvem projetos neste âmbito, mais concretamente para a prática da responsabilidade social.

- Os SASUTAD têm como objetivo a conceção, a execução e o apoio, através de programas e projetos nas áreas da responsabilidade social, cultural, ambiental e cívica. Neste contexto, em 2016, pretendemos continuar este apoio, através do fornecimento de alimentos confeccionados doar refeições à Caritas de Vila Real a partir das sobras dos refeitórios dos SASUTAD.

Clientes

Os alunos são os nossos clientes prioritários.

Podem beneficiar do sistema de ação social, através dos SASUTAD, desde que matriculados na UTAD ou em outras instituições do ensino superior com os quais exista protocolo firmado com esse fim:

- Os estudantes portugueses;
- Os estudantes nacionais dos Estados-Membros da Comunidade Europeia;
- Os estudantes apátridas ou beneficiando do estatuto de refugiado político;
- Os estudantes estrangeiros provenientes dos países, nomeadamente os dos PALOP, com os quais hajam sido celebrados acordos de cooperação prevendo a aplicação de tais benefícios ou de estados cuja Lei, em igualdade de circunstâncias, conceda igual tratamento aos estudantes portugueses.
- Podem ainda beneficiar de apoios indiretos e diretos (Bolsas de Estudo) os cidadãos nacionais de países terceiros, desde que, tenham título de autorização de residência permanente ou os beneficiários do estatuto de residente de longa duração
- A ação dos SASUTAD poderá ainda abranger os estudantes matriculados em outros estabelecimentos de ensino superior não integrados na UTAD mediante despacho de autorização da Administradora dos SASUTAD.

1.2 > Estrutura do Plano de Atividades

A estrutura deste Plano de Atividades (PA), à semelhança do PA de 2015, assenta num raciocínio de sistematização de informação para que seja viável a integração deste documento com o SGQ em implementação. Revela-se coerente incluir toda a informação sobre a monitorização dos objetivos traçados por processos, dado que configuram a rede de atividades organizacionais, e como tal, melhor projetam o seu desempenho.

A nossa ligação à UTAD orienta o delinear das medidas e os objetivos necessários para que os SASUTAD contribuam ativamente para a implementação da Estratégia definida pela Reitoria.

Na elaboração do Plano de Atividades é considerada a identificação dos pontos-chave e as orientações que a Administração deverá seguir para o cumprimento da Missão e a concretização da Visão da Universidade.

A reflexão sobre a gestão da mudança e melhoria deve ser um processo de consciencialização e compromisso das pessoas para dirigir e apoiar o processo de transformação. Outro aspeto que nos merece atenção é a necessidade de orientação e focalização nos resultados, com o fim de verificar a implementação das ações propostas e de rever objetivos e metas. É ainda essencial ter a capacidade de espelhar o nosso entendimento sobre o contínuo aperfeiçoamento de competências relativas à relação com os nossos clientes.

Hierarquias e Atribuições e Competências

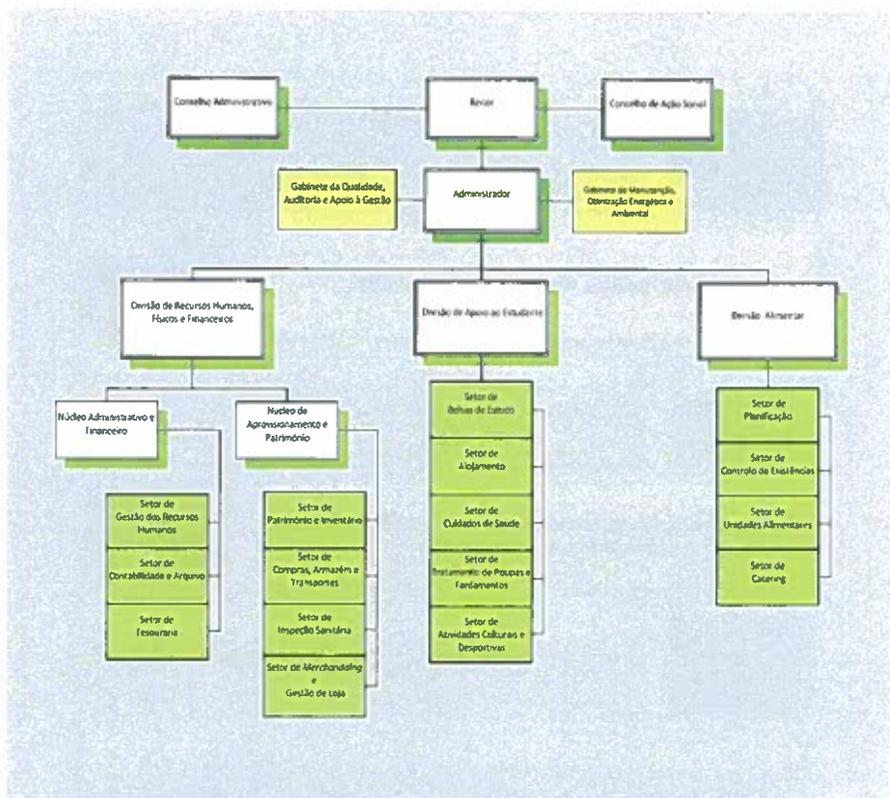
2



1
2



2.1 > Organograma



Um organograma, é a base de trabalho imprescindível, não só para se perceber a dinâmica de funcionamento da organização e a forma como os níveis hierárquicos estão definidos, como também a raiz de delineamento da rede de processos. Torna-se assim num instrumento orientador da estrutura e encadeamento lógico de funcionamento dos SASUTAD.

2.2 > Áreas de Atuação

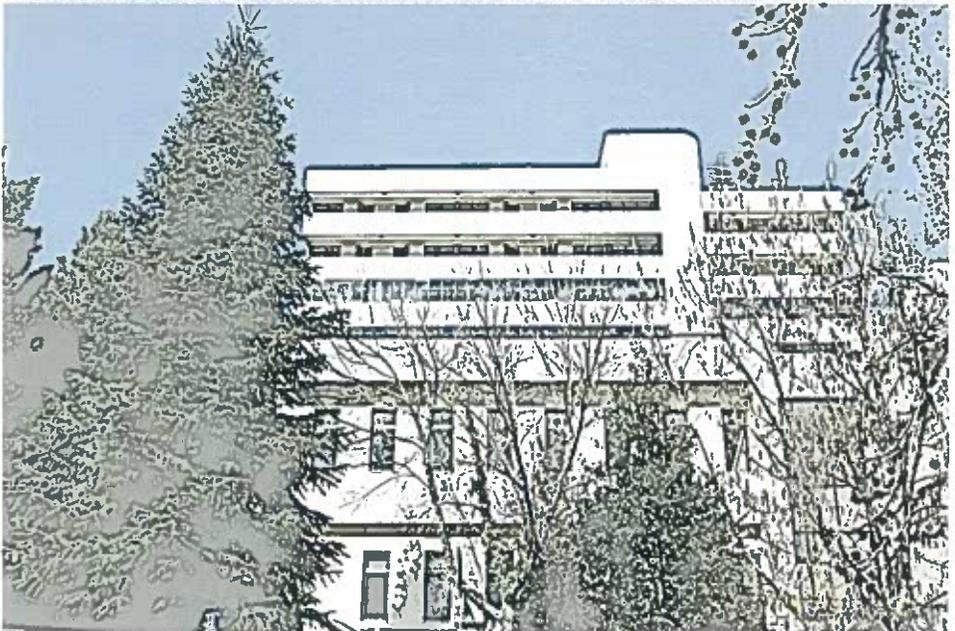
No âmbito das suas atribuições, compete aos SASUTAD:

The infographic consists of seven rows, each representing a different area of action. Each row includes a small representative image on the left and a larger, colored text box on the right. The areas are:

- Prestar serviços de saúde;** (Grey box, image of a hospital room)
- Atribuir bolsas de estudo e subsídios;** (Yellow box, image of students at a desk)
- Promover e apoiar atividades desportivas e culturais;** (Green box, image of a gymnasium)
- Prestar serviços de alimentação em cantinas, bares, cafetarias e restaurantes** (Yellow box, image of a cafeteria)
- Prestar serviços de alojamento;** (Purple box, image of a modern building)
- Prestar serviços de informação e reprografia;** (Light blue box, image of a group of people in a meeting)
- Desenvolver outras atividades que se enquadrem nos fins gerais de ação social, ajustadas ás solicitações que decorrem da atividade de toda academia;** (Light green box, image of a computer workstation)



Política da Qualidade **3**



7



3.1 > Missão



Ser uma organização vocacionada para proporcionar aos estudantes e á Comunidade Académica da UTAD, apoios diretos e indiretos na atribuição de bolsas de estudo e de subsídios, e indiretos nos domínios 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.

3.2 > Visão



Inovar e qualificar a sua ação em prol da promoção de e para a UTAD, garantindo a qualidade na prestação de apoios e a qualidade na prestação de serviços aos estudantes e a toda a Comunidade Académica, prosseguindo o esforço de transparência, rigor, eficiência e eficácia dos recursos disponíveis.

3.3 > Valores



Inovar e qualificar a sua ação em prol da promoção de e para a UTAD, garantindo a qualidade na prestação de apoios e a qualidade na prestação de serviços aos estudantes e a toda a Comunidade Académica, prosseguindo o esforço de transparência, rigor, eficiência e eficácia dos recursos disponíveis.

A handwritten mark or signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

Enquadramento Político Social 4



2



A situação de crise no nosso país, continua precária, e como tal, provocando um clima de austeridade e insegurança ao nível das organizações, quer públicas quer privadas. Naturalmente, que a nível do setor público, estes efeitos são mais sentidos e as dificuldades para tentar manter a qualidade dos serviços, torna-se constrangedora. Mesmo assim, os SASUTAD continuam a aposta em aumentar a satisfação dos nossos clientes e a capacitação constante de responder às crescentes exigências da atual conjuntura e do enquadramento político-social nas universidades portuguesas, tentando manter a sustentabilidade e procurando uma contínua revitalização.

4.1 > Fatores interferentes

Para ultrapassar a atual conjuntura com sucesso e rentabilidade, é crucial considerar o papel que representa uma boa gestão de todos os recursos disponíveis. O reconhecimento e valorização dos recursos humanos e do seu papel preponderante para o crescimento organizacional, é um fator condicionador de todos os outros que inerentemente se interligam com a qualidade, eficácia e eficiência do desempenho dos trabalhadores.

O Cliente surge como entrada e saída de toda a atividade que se desenvolve nos SASUTAD, e como tal, terão de ser focados todos os esforços na sua satisfação.

Surgem ainda como fatores interferentes em todas as áreas de atuação, e com implicações nas condições ambientais que proporcionamos, a limpeza e segurança das instalações. Estes fatores necessitam especial atenção pela transversalidade que representam.

Outros requisitos de gestão (liderança, relação com fornecedores, financeiros, comunicacionais, entre outros) são fatores naturalmente interferentes que a implementação do SGQ em curso, terá de ser capaz de ultrapassar e controlar para um crescimento sustentado e sustentável desta unidade orgânica da UTAD.

4.2 > Análise SWOT

A identificação das forças e das fraquezas facultam elementos importantes relativamente à orientação estratégica. A matriz SWOT é uma boa ferramenta de apoio à definição estratégia organizacional.

Matriz SWOT SASUTAD		Pontos Fracos					Pontos Fortes					
		Recursos Financeiros limitados	Formação do pessoal do atendimento	Manutenção dos equipamentos	Deficiente atenção de indicadores	Fraca adaptação à mudança	Novas ligações estudantes (desporto)	Rigor na execução das tarefas	Boas práticas de gestão	Sentido de serviço público	Compromisso dos colaboradores	Infraestruturas Renovadas
Ameaças	Contexto económico desfavorável	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	2
	Opinião pública desfavorável	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	-
	Custos das matérias-primas e serviços	3	2	1	3	1	1	3	3	2	3	-
	Mudança das regras orçamentais (cortes)	3	3	1	3	1	3	3	3		3	-
	Localização geográfica	3	2	3	1	1	1	-	-	3	3	-
Oportunidades	Novos fornecedores	1	2	1	1	3	3	1	2	3	-	-
	Formação profissional dos colaboradores	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	-
	Clientes mais exigentes	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	-
	Novos sistemas da informação	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	-
	Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001:2015)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Novas instalações – Edifício Sede dos SASUTAD	3	3	1	3	2	2	1	1	2	3	-	

Legenda:

- 3 - Muito
- 2 - Razoável
- 1 - Pouco

Enquadramento Estratégico **5**



7



O enquadramento estratégico tem sempre que levar em consideração o enquadramento político. A sua consonância, com o contexto socioeconómico e cultural da envolvente externa, são inultrapassáveis.

No enquadramento estratégico, a preocupação dos eixos definidos pela gestão de topo (Administradora), procuraram o alinhamento tão rigoroso quanto possível, em primeira linha, com as orientações estratégicas da Reitoria, e em segunda linha, a tentativa de que as diferentes divisões/setores e gabinetes se agreguem em linhas estratégias comuns. Só desta forma será alcançado um verdadeiro *empowerment* organizacional.

5.1 > Sistema de Gestão da Qualidade

A qualidade tem-se assumido como uma das variáveis estratégicas de maior importância para o desenvolvimento dos SASUTAD.

Os referenciais ISO 9000, constituem normas internacionais para a certificação, que é a forma de alcançar o reconhecimento do esforço das organizações em assegurar a conformidade dos produtos e serviços com vista à satisfação dos seus clientes e a desejável melhoria. A garantia da difusão destes requisitos normativos cabe organicamente ao Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão. Fundamental para o Gabinete da Qualidade, é o suporte da Assessoria para as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que prestam igualmente apoio direto à gestão de topo. Em face da dimensão e complexidade da dinâmica de funcionamento dos SAS, e no que lhe compete de Projetos de Conceção e Desenvolvimento, também para a implementação do SGQ, estes projetos são determinantes. Desta forma, e para 2016, pretende-se que entre em funcionamento uma nova aplicação de Gestão de "Não Conformidades" e "Ações Corretivas", como ferramenta de apoio ao nosso Sistema.

Por alguma natural resistência à mudança, e por condicionalismos financeiros, o projeto de implementação do SGQ nos SAS tem sido moroso, e de certa forma desgastante, mas nem por isso deixam de evidenciar-se melhorias:

7

- Uniformização do Sistema Documental;
- Início da sensibilização para uma operacionalidade fiel com o que está procedimentalmente definido;
- Aumento da conformidade legal relativamente a requisitos infraestruturais de algumas áreas de atuação, nomeadamente a de saúde e a alimentar;
- Início da perceção da importância do trabalho de integração dos objetivos e indicadores de processos com o QUAR e com este Plano de Atividades.

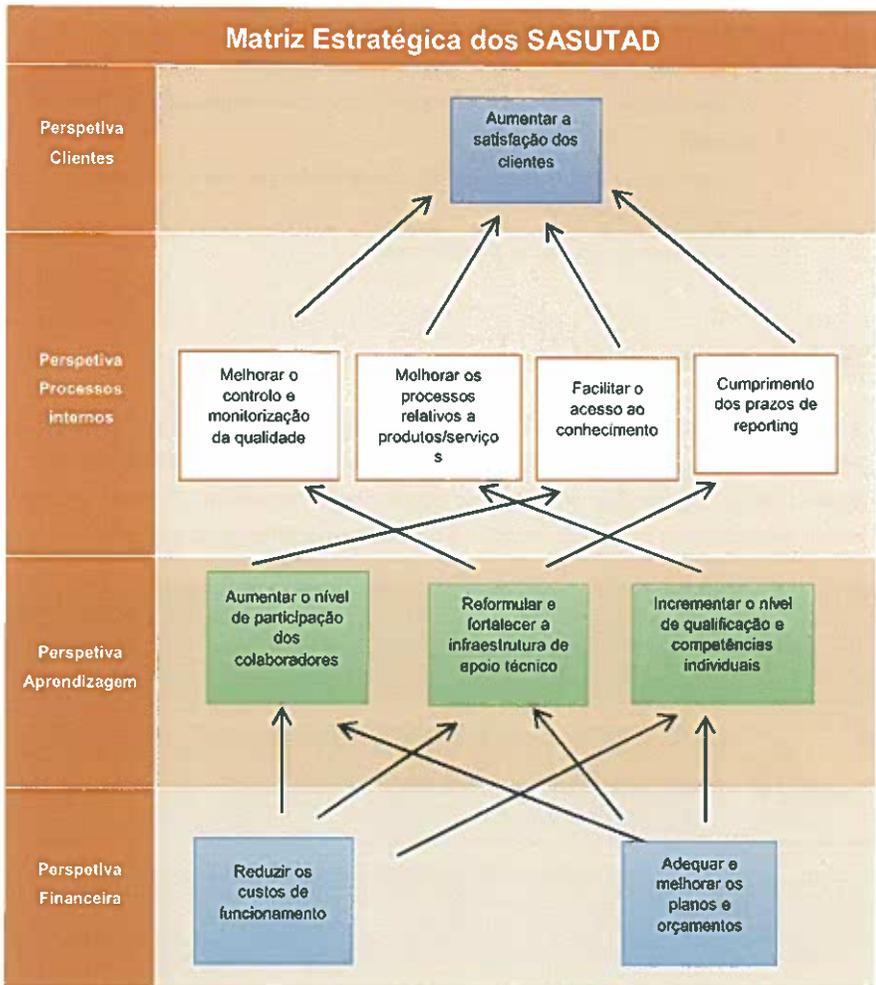
Nos SASUTAD, têm ainda contribuído para o atraso da conclusão da implementação da Norma ISO 9001, condicionalismos organizacionais de diversa ordem, mas são os financeiros e de recursos humanos que mais têm contribuído para desacelerar a conclusão deste projeto.

5.2 >> Orientações Estratégica

A implementação bem delineada e coerente de um Sistema de Gestão da Qualidade é uma ferramenta poderosa para uma orientação estratégica que produza os resultados desejados.

Esta matriz estratégica representa as implicações e relações causais entre diferentes objetivos em diferentes perspetivas:





Desta Matriz Estratégica evidenciam-se como pontos-chave os seguintes:

- A necessidade do cumprimento dos requisitos do SGQ;
- A importância da satisfação do cliente interno e externo;
- O papel basilar do controlo dos processos e da documentação que lhe está inerente;
- O incremento e aperfeiçoamento de competências dos recursos humanos;
- O controlo orçamental;
- A relevância da aposta na melhoria contínua.

5.3 > Processos

A estrutura organizacional em processos visa uma gestão através de uma abordagem horizontal em que os entraves e demoras devidos a uma hierarquização pesada podem travar o fluxo de entradas e saídas na sequência de processos. A procura da desburocratização na tomada de decisão, é hoje uma emergência organizacional.



Processos de Gestão

(codificados pela sigla PG seguida da ordem numérica)



Processos de Medição e Melhoria

(codificados pela sigla PMM seguida da ordem numérica)



Processos de Suporte

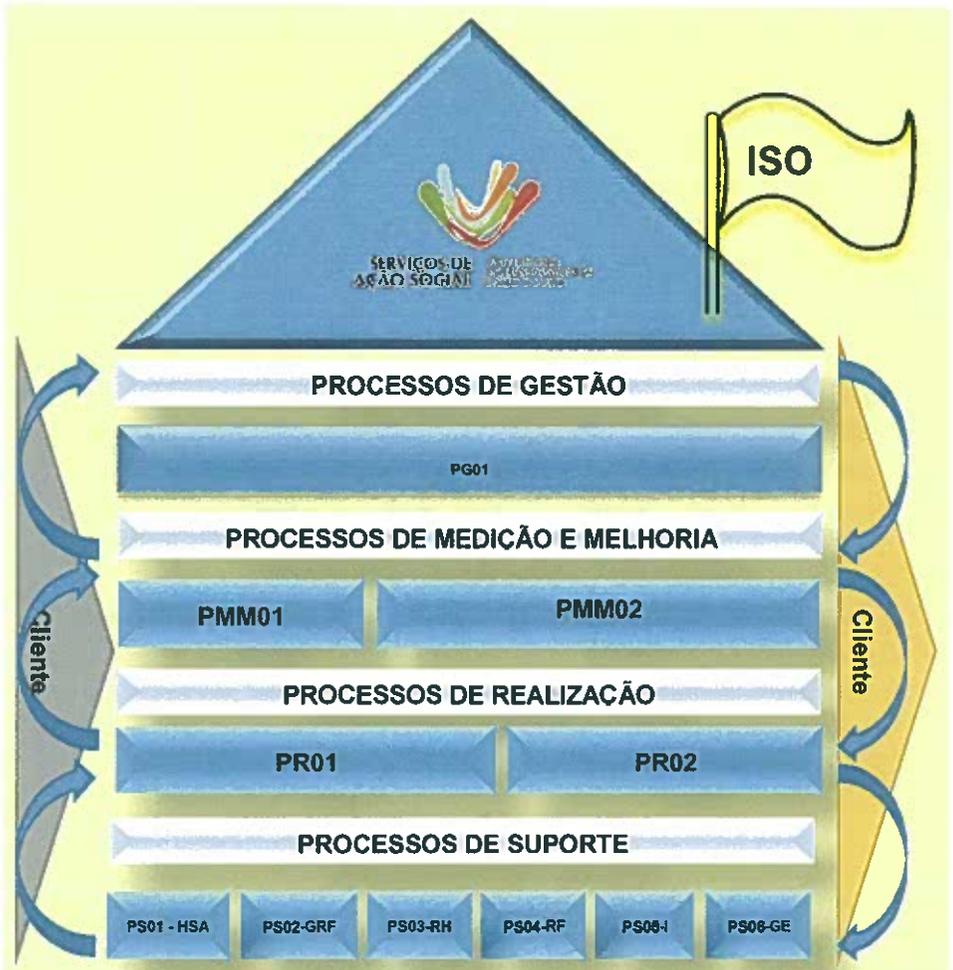
(codificados pela sigla PS seguida da ordem numérica)



Processos de Realização

(codificados pela sigla PS seguida da ordem numérica)

Estrutura do SGQ dos SASUTAD



7

PG01 - Planejamento Estratégia

PMM01 - Satisfação do Cliente

PMM02 - Análise e Tratamento de Indicadores de Gestão

PR01 - Atribuição de Benefícios Sociais por Candidatura e/ou Marcação

PR02 - Planificação, Transformação e Oferta de Serviços Alimentares

PS01 - Higiene e Segurança Alimentar

PS02 - Gestão de Recursos Físicos

PS03 - Recursos Humanos

PS02 - Recursos Financeiros

PS05 - Infraestruturas

PS06 - Gestão de Equipamentos

Nesta representação simbólica do SGQ dos SASUTAD ressalta:

O Cliente como “entrada” e “saída” do Sistema - cada vez mais informado e exigente - crescem as suas expectativas de qualidade e surgem novas necessidades.

Impõe-se a necessidade de evidenciar a transparência de uma organização pública de confiança - outro valor de nível axiológico elevado. É ainda essencial o espírito de *accountability* que devemos ao cidadão e à sociedade em geral.

A **Envolvente Externa**, define os requisitos a cumprir (legais e normativos) quer interna quer externamente.

Os Processos interagem num ciclo de melhoria segundo os princípios do **Ciclo de Deming - PDCA (Plan, Do, Check, Act)** que estão claramente consubstanciados na rede de processos representada.



5.4 > Objetivos por Processo

Neste capítulo coloca-se a pergunta: Como avaliar sem medir?

Em qualquer organização é necessário que existam mecanismos que permitam quantificar em valor numérico real o grau de melhoria que se vai alcançando de ano para ano, sob pena de não se estar a gerir da melhor forma o Sistema, e não nos apercebermos da realidade, se apenas houver lugar a recursos "frágeis" a partir de sinais aparentemente positivos, mas aleatórios, e sem rigor de quantificação.

A integração dos objetivos aos respetivos processos da rede documental do Sistema de Gestão da Qualidade permite uma coerência integrada entre a política de gestão e os resultados obtidos.

Acompanhar e monitorizar o cumprimento destes objetivos é a ferramenta mais eficaz e eficiente, que em tempo real, permite que se desenvolvam as devidas e adequadas ações corretivas que eliminem e ultrapassem de forma definitiva os desvios no delinear dos diferentes objetivos.



5.5 > Mapas de Objetivos

Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação	
PC01 Planejamento e Estratégia Organizacional	Eficiência da Implementação do SGQ (9001:2015)	1	Concessão de Certificação	100%	Obter certificado	Doc. Externa	Anual	
	Cumprimento da Agenda da Qualidade	2	Agenda da Qualidade	20% de Desvios	Análise de Desvios	DQ44	Trimestral	
	Aumentar taxas de cobertura	3	Alimentação	Aumento de Receitas	5%	Receita/Despesa do mês N- Receita/Despesa do mês N-1/ Receita/Despesa do mês N-1x 100	DQ15	Mensal
				Aumento de Despesa	1%			
			Alojamento	Aumento de Receitas	5%			
Aumento de Despesa				1%				
PMM01 Satisfação de Cliente	Aumentar a Satisfação dos Clientes	4	Resultados dos inquéritos de satisfação de clientes	≥10%	[% de respostas BOM no ano N - % de respostas BOM no ano N-1 / % respostas BOM no ano N-1] x100	DQ 38 DQ 39 DQ 40 DQ 41 DQ 48 DQ74 DQ75	Anual	
	Diminuir o nº de reclamações	5	Taxa de reclamações	-5%	[Nº de reclamações no ano N - Nº de no ano N-1/Nº de reclamações no ano N-1] x100	Livro Amarelo	Anual	
	Aumentar a eficácia de resposta às sugestões de melhoria por parte do cliente	6	Taxa de respostas eficazes	10%	[Nº de sugestões resolvidas com eficácia no ano N - Nº de sugestões resolvidas com eficácia no ano N-1/Nº de sugestões resolvidas com eficácia no ano N-1] x100	DQ 24	Anual	
PMM02 Análise e Tratamento de indicadores de Gestão	Aumentar o nº de Ações Corretivas Eficazes	7	Ações Corretivas implementadas	50%	[Nº de AC eficazes no ano N- Nº de AC eficazes no ano N-1 / Nº de AC eficazes no ano N-1] x100	DQ04	Trimestral	
	Promover a comunicação institucional	8	Eventos promocionais e informativos	5	Nº de eventos no ano N-Nº de eventos no ano N-1	Plataforma para Formação	Anual	



Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação
PR01 Atribuição de Benefícios Sociais	Otimizar a procura das estruturas de alojamento	9	Taxa média ocupação	65%	[Nº de ocupações no ano N - Nº de ocupações no ano N-1 / Nº de ocupações no ano N-1] x100	GES alojamento	Trimestral
	Aumentar a procura das ofertas disponíveis na Unidade de Saúde	10	Consultas/Tratamentos	5%	[Nº de Consultas / Tratamentos no ano N - Nº de Consultas / Tratamentos no ano N-1 / Nº de Consultas / Tratamentos no ano N-1] x100	Senhas de acesso	Anual
	Otimizar o desempenho do processo de atribuição de bolsas	11	Processos anuais com decisão	≥ Taxa nacional pública	% UTAD – Nacionais Públicas	Mapas síntese de informação estatística de bolsas do ensino superior	Mensal
	Aumentar a procura das ofertas de desporto disponíveis	12	Fichas de inscrição	50	Nº de Fichas de inscrição do ano n - Nº de Fichas de inscrição do ano n-1	DAE 31	Anual
	Aumentar a adesão de clientes externos do Setor de Atividades culturais de desportivas	13	Fichas de inscrição	10	Nº de Fichas de inscrição de Clientes Externos do ano n - Nº de Fichas de inscrição de Clientes Externos do ano n-1	DAE 31	Semestral
PR02 Planificação, Transformação e Oferta de Serviços de Alimentação	Aumentar a procura das ofertas Alimentares	14	Nº de Clientes nas Cantinas e Snack-Bares	5%	[Nº de clientes no trimestre N - Nº de clientes no trimestre N-1 / Nº de clientes no trimestre N-1] x100	POS	Trimestral
			Nº de Solicitações de Serviços de Catering	5%	[Nº de serviços no semestre N - Nº de serviços no semestre N-1 / Nº de serviços no semestre N-1] x100	Catering	Semestral
	Fomentar a oferta de ementas inovadoras e diversificadas	15	Nº de Novas Ementas no Receituário	6	Nº de Receitas no Ano N - Nº de Receitas no Ano N-1	Receituário	Anual
	Diminuir a razão gasto/consumo relativamente às necessidades de abastecimento para a produção	16	Desperdícios/Perdas	-5%	[Kg de Produção Alimentar no ano N - Kg de Produção Alimentar no ano N-1 / Kg de Produção Alimentar no ano N-1] x100	GSCE	Anual
Excessos de Produção			-5%				

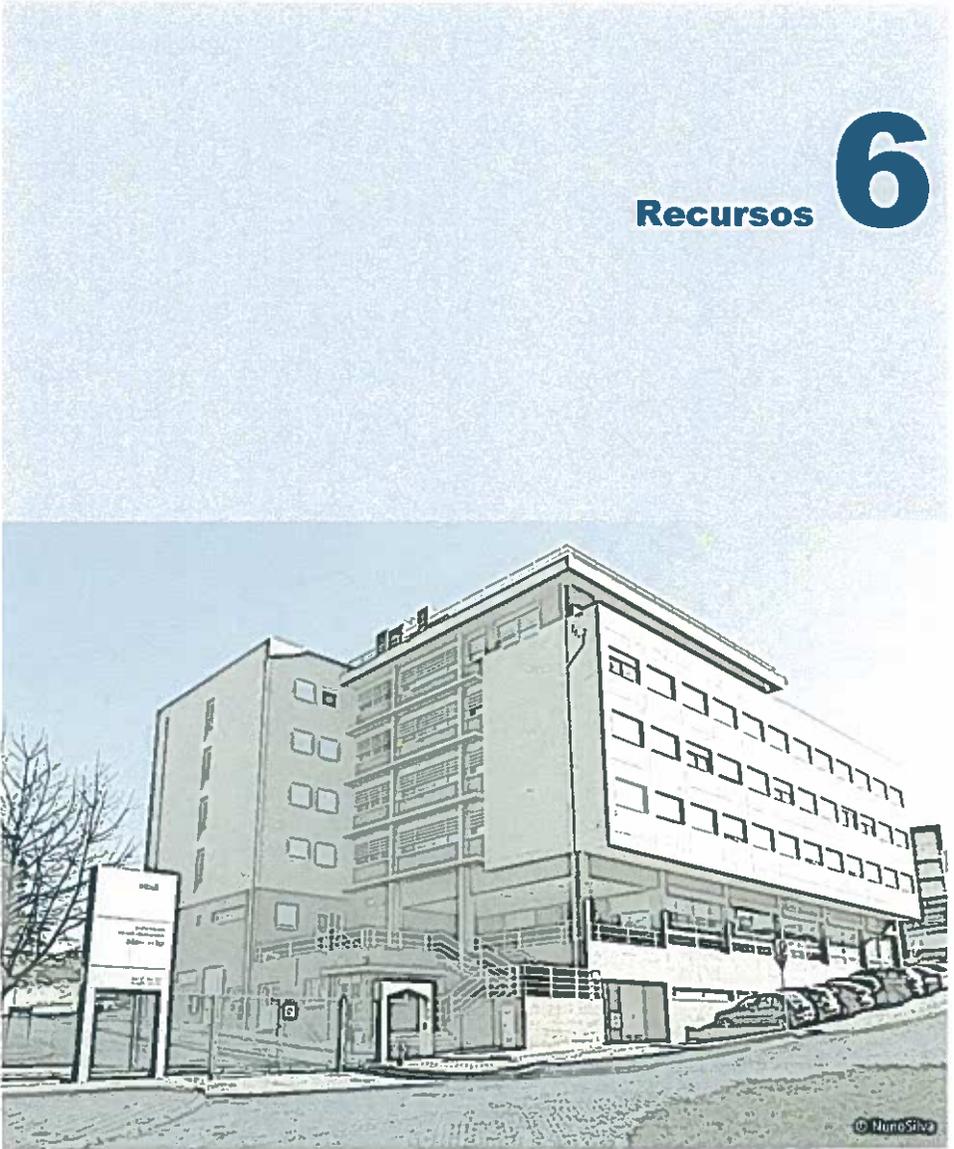
Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação
PS01 Higiene e Segurança Alimentar	Otimizar a situação higiossanitária de superfícies, equipamentos e manipuladores	17	Nível de conformidade higiossanitária	Cumprido ≤ 10% NC – Aceitável; Não cumprido ≤ 5% NCM – Não Satisfatório	Crítérios de Aceitação definidos no DAL52	Relatórios de Ensaio	Trimestralmente
	Otimizar a situação higiossanitária dos alimentos	18	Nível de conformidade higiossanitária	Cumprido ≤ 3 NC; Não Cumprido > 3 NC e/ou 1 NCM ou ≤ 10% de somatório de NC e NCM	Crítérios de Aceitação definidos no DAL53	Relatórios de Ensaio	Trimestralmente
	Otimizar a situação higiossanitária da qualidade da água	19	Nível de conformidade higiossanitária	—	Crítérios de Aceitação definidos no DAL	Relatórios de Ensaio	Trimestralmente
	Incrementar a conformidade técnica, infraestrutural e de boas práticas de laboração nas Unidades Alimentares	20	% De implementação dos requisitos segundo a metodologia HACCP	20%	Fórmula de cálculo específica	Check-Lists	Anual
PS02 Gestão de Recursos Físicos	Incrementar a qualidade e a fiabilidade dos fornecedores procurando trabalhar preferencialmente com fornecedores nível A	21	Nível de Qualificação de Fornecedores Escolhidos	80%	Média de pontuações	DQ 15	Semestral
	Garantir o total cumprimento "Plano de Vistoria dos bens inventariados"	22	N.º de Não Conformidades	0	Valor numérico	NAP 17	Anual
	Reduzir os custos na aquisição de bens e serviços	23	Despesas efetuadas com bens e serviços	5%	[Valor de despesas no ano N - Valor de despesas no ano N-1 / Valor de despesas no ano N-1] x100	GIAF	Anual
	Reduzir os custos de manutenção da frota e equipamentos	24	Despesas efetuadas com operações de manutenção/reparação da frota	5%	[Valor de despesas no ano N - Valor de despesas no ano N-1 / Valor de despesas no ano N-1] x100	Relatório Anual da ANCP	Anual

Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação
PS03 Gestão de Recursos Humanos	Incrementar o nível de Qualificação e as competências individuais e coletivas	25	Formações	50%	[Nº de formações no ano N – Nº de formações no ano N-1 / Nº de formações no ano N-1] x100	Plataforma Formações	Anual
	Avaliação da Eficácia das Ações de Formação	26	Análise da Eficácia das formações	75%	[Nº de formações com eficácia no ano N – Nº de formações com eficácia no ano N-1 / Nº de formações com eficácia no ano N-1] x100	DQ 30	Anual
	Avaliação da dedicação e desempenho	27	Resultados das Avaliações de Desempenho	≤ 25% Relevantes	[Nº de trabalhadores com desempenho Adequado/Relevante no ano N – Nº de trabalhadores com desempenho Adequado/Relevante no ano N-2 / Nº de trabalhadores com desempenho Adequado/Relevante no ano N-2] x100	Programa de SIADAP	Bienal
				≤ 75% Adequados			
	Aumentar a satisfação dos colaboradores	28	Resultado dos inquéritos de Avaliação de Satisfação do Colaborador	Média de 60% BOM	[% de respostas ≥ BOM no ano N – [% de respostas ≥ BOM no ano N-1 / [% de respostas ≥ BOM no ano N-1] x100	DQ 58	Anual
Diminuir absentismo	29	Taxa de Absentismo	≤ 10%	Tempo efetivo/Tempo potencial x 100	Track Assiduity	Anual	
PS04 Gestão de Recursos Financeiros	Garantir o equilíbrio da exequibilidade do investimento	30	Taxa de Retorno	≥ 20%	Despesa x Taxa de Amortização/ Receita Total x 100	GIAF	Anual
	Adequar e melhorar os planos e os orçamentos, assim como os relatórios produzidos	31	"Não Conformidades" detetadas	5	Comparação de diferenças existentes entre o previsto executado	Os próprios documentos	Anual
	Incrementar o recebimento das dívidas dentro do prazo estipulado	32	Dívida Cobrada	20%	[% de Dívida Cobrada ano N – [%Dívida Cobrada no ano N-1 / Dívida Cobrada no ano N-1] x100	GIAF	Anual
	Garantir o pagamento dos diversos fornecedores dentro dos prazos estipulados	33	Tempo de pagamento	60 Dias	Nº Desvios ao prazo estipulado	GIAF	Anual

Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação
PS05 Infraestruturas	Melhorar as instalações e equipamentos	34	Instalações remodeladas	2	Nº de instalações remodeladas	----	Anual
			Novos equipamentos	2	Nº de novos equipamentos adquiridos	----	Anual
	Aumentar a capacidade de resposta a requisições de intervenção técnica para manutenção e reparação de infraestruturas e equipamentos	35	Tempo de resolução com eficácia	7 Dias úteis	Dia de entrada da requisição-Dia de validação da resolução com eficácia	Programa	Semestral
	Otimizar o consumo de gás e água	36	Água	-5%	[Valor do consumo no ano N - Valor do de consumo no ano N-1 / Valor do de consumo no ano N-1] x100	DQ15	Mensal
			Gás	-2%			
	Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção	37	Desvios ao Plano	3	Nº de desvios ao Plano	Plano	Semestral
Garantir o respeito das normas de Higiene, Segurança e Medicina no Trabalho de acordo com a legislação em vigor	38	"Não conformidades" assinaladas pela empresa externa	50	Nº de "não conformidades" assinaladas pela empresa externa	Relatório de Vistoria	Anual	

P

Recursos 6



7

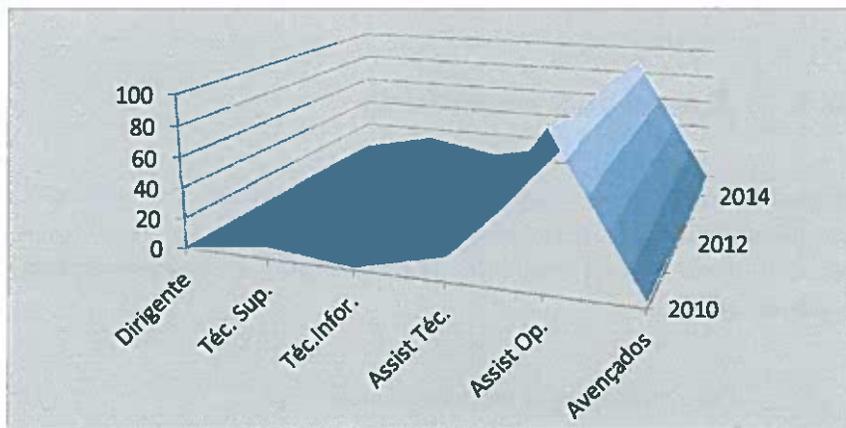
7

6.1 > Recursos Humanos

Independentemente do contexto em causa, nos recursos humanos, a sensibilização para atitudes interativas baseadas nos princípios da ética e da justiça, é a única forma de se recuperarem valores e princípios de humanização e de um relacionamento saudável e produtivo.

TABELA 1 - EVOLUÇÃO DE RECURSOS HUMANOS.

Caracterização dos RH	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Dirigente	1	1	1	1	1	-----
Técnico Superior	8	10	11	13	13	12
Informáticos	2	2	2	2	2	2
Assistente Técnico	16	14	12	13	13	13
Assistente Operacional	97	92	92	93	91	89
Avençados	4	4	1	-----	-----	-----
Total	128	123	119	122	120	116



6.2 > Recursos Financeiros

A dotação receita/despesa dos SASUTAD para o ano económico de 2016 resulta de uma previsão, tendo em conta que à data da elaboração deste documento, não está ainda definido pelo novo Governo em funções, as linhas orientadoras para a elaboração do orçamento geral do estado para 2016. Como tal, os valores aqui indicados são meramente indicativos, considerando os anteriores valores resultantes de:

- Verbas atribuídas aos SASUTAD pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES), que correspondem às dotações do OE;
- Previsão de outras receitas próprias (internas, cedidas pela UTAD, pelo SAMA (Sistema de Apoio à Modernização Administrativa) e receitas provenientes da GEPETROL (empresa financiadora de bolsas de estudo de alunos de língua oficial portuguesa).

O Orçamento de Estado para 2016, prevê-se que tenha de manter uma política de austeridade imposta pelas circunstâncias que o país atravessa, obrigando à continuação de contenção de despesas, contenção essa, nomeadamente na remodelação das infraestruturas mais antigas, remodelação dos equipamentos para as unidades alimentares e remodelação das mesmas, que são de extrema necessidade. O OE provavelmente continuará a não ser suficiente para fazer face às despesas com pessoal, que têm de ser pagas em parte pelas receitas próprias.

As vertentes da receita e da despesa dos Orçamentos, estão estruturadas de acordo com a Portaria n. 794/2000, de 20 Setembro, que institui o Plano Oficial de Contabilidade para o Sector da Educação.

a) Previsão da Receita

A Tabela 2, apresenta a receita de 2015 até ao final do mês de outubro, receita essa que inclui o financiamento do MEC 1, no valor de 1.436.000,00 € até Dezembro, e uma estimativa do que será provável realizar até ao final do corrente ano nas rubricas b), c), d), e) e f) e que se prevê venha a totalizar 2.326.037, 22€

No que diz respeito a Bolsas de Estudo e respetivos recursos financeiros, em termos orçamentais, prevê-se que no final do ano letivo 2015/2016, estejam deferidas 2300 bolsas de estudo. Considerando a estimativa de uma bolsa média anual de 2100,00€, o total a atribuir ao longo do ano letivo rondará os 4.830.000,00 €. O número de potenciais candidatos é atualmente de cerca de 3000, valor que se prevê será mantido no próximo ano letivo.

TABELA 2 - RECEITAS.

DESIGNAÇÃO DA RECEITA	TOTAL DAS RUBRICAS
Fonte de Financiamento 311	
MCTES	1.436.000 €
Fonte de Financiamento 51	
a) Países de terceiros e organizações internacionais	105.400,00 €
b) Mercadorias	45.637,19 € → ± 10.000
c) Atividades de saúde e desporto	1.940,44 € → ± 80. 500.00
d) Alimentação e alojamento	1.387.845,66 € → ± 287.000
e) Outros serviços	59.437,95 € → ± 5.000
f) Rendas	78.390.56 € → ± 20.000
Fonte de Financiamento 54	
UTAD	301.074,87 €

FF 412 – Serviços e fundos autónomos – 23.810,55€

TABELA 3 - DESPESAS.

DESIGNAÇÃO DAS DESPESAS	TOTAL DAS RUBRICAS
Fonte de Financiamento 311	
a) Pessoal	1.439.667,93
Fonte de Financiamento 510	
b) Pessoal	333.677,55 €
c) Aquisição de Bens	522.350,45 € → ± 235.000
d) Aquisição de Serviços	452.915,71 € → ± 55.000
e) Transferências correntes – Outras	102.275,96 € → ± 46.500
f) Capital	129.213,67 € → ± 30.000
g) Impostos e Taxas	45.000.00 €
Fonte de Financiamento 54	
h) Transferências correntes - Outras	301.074,87 €

FF 412 – Pessoal – 23.852,79€

b) Previsão da Despesa

A tabela 3 apresenta a despesa total com pessoal durante o ano de 2015 que se prevê vir a manter-se em 2016. Relativamente às outras despesas aí indicadas, referem-se apenas até ao final do mês de outubro. No entanto são ainda dadas indicações de uma previsão "grosseira" dos gastos a realizar até ao final do ano nas rubricas c), d), e) e f). No ano de 2015, os SAS, obtiveram em Fundos de Financiamento o que se indica no Tabela 2 e assinalado como FF (Fonte de Financiamento) 412 – Serviços e fundos autónomos – 23.810,55€. Houve necessidade de aplicação desta verba para liquidação de vencimentos estando por isso indicada na Tabela 3 como FF 412 – Pessoal – 23.852,79€.

TABELA 4 – DESPESA COM VENCIMENTOS

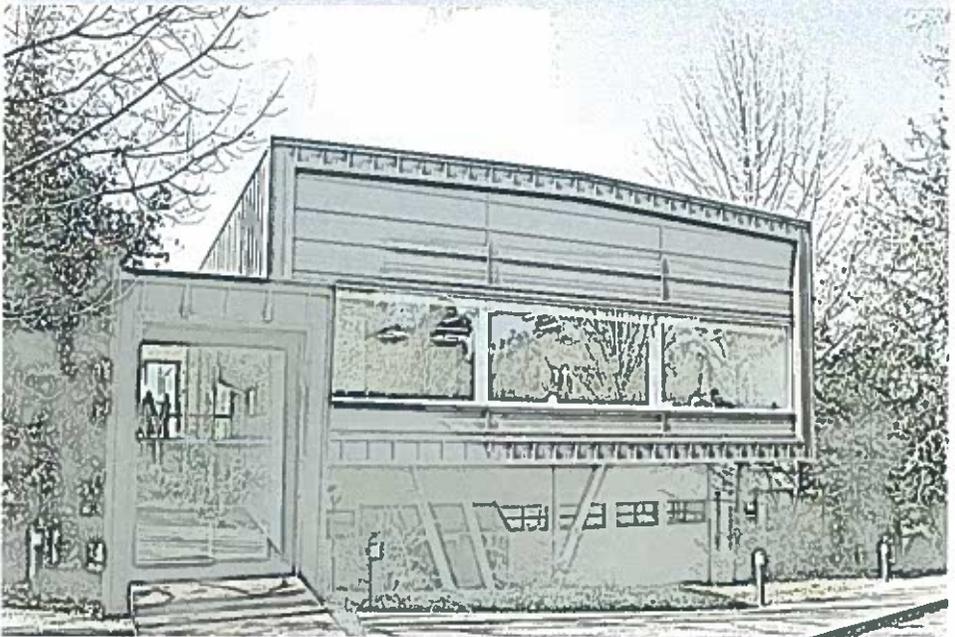
Descriminação	Valor (€)	Percentagem (%)
a) Administração e Gabinetes de Apoio (inclui pessoal da Manutenção)	160.440,00	19
b) Divisão Alimentar	831.213,18	42
c) Bolsas	181.723,93	1
d) Alojamento	248.583,93	10
e) Núcleo Administrativo e Financeiro	180.182,44	3
f) Núcleo Aprovisionamento e Património	171.202,00	25
TOTAL	1.773.345,48	100

Na Tabela 4, estão representadas as receitas próprias previstas a aplicar em 2016 na totalidade das remunerações, por setor de atividade e que rondarão os 1.773.345,48.



Atividades e Projetos a Desenvolver

7





O Plano de Atividades preconiza, entre outros, o seguinte para o biénio de 2016/2017:

De acordo com o previamente programado, continuaremos a fornecer à Administração, à DGES, ao CRUP e a outras entidades, nomeadamente ao Senhor Reitor, dados estatísticos necessários à interpretação das atividades dos SASUTAD.

Atividades e Projetos a Desenvolver	2016				2017				2018				2019			
	Trimestre															
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Remodelação do Bar do Complexo Pedagógico																
Remodelação do Bar do Geociências																
Remodelação do Bar de Aula Magna																
Restruuração do espaço do Cifop para criar um campo de jogos exteriores																
Criação do bar do edifício das Pedrinhas - <i>Farm lounge</i>																
Projeto para a deslocalização da Cantina de Codessais																
Adaptação do espaço exterior do CIFOP a Complexo Desportivo (Campo de Futebol)																
Criação do Campo de Futebol da Reitoria (antigo campo de ténis) + reabilitação <i>Court</i> de Ténis																
Remodelação da Cantina de Prados																
Remodelação das Casas de Banho da Residência de Codessais																
Remodelação total do Snack-Bar do Polo 1 EG (Bar das Engenharias)																
Criação do Snack-Bar do Edifício de Desporto																
Criação da Sala de Estudo 24 horas																
Reestruturação do Amazém Central																
Remodelação e criação do espaço do edifício do Cifop como residência e espaço multiusos																
Ampliação dos Serviços Centrais																
Aquisição de nova viatura para transporte de alimentos																
Remodelação dos balneários do CIFOP																
Remodelação do Snack-Bar das Ciências-Florestais																
Renovação do Parque Informático (equipamentos, <i>software</i> e <i>hardware</i>)																
Reestruturação do Sistema de Videovigilância de todos os espaços físicos com especial enfoque para os parques residenciais																
Implementação de chaves eletrónicas de acesso aos quartos																



Nota Final **8**



7

A

É nosso entender, que o Plano de Atividades não deve ser apenas mais um formalismo documental legalmente estabelecido, mas acima de tudo, a "radiografia" tão "nítida" quanto possível da realidade organizacional sobre as seguintes perspetivas:

- 1- A cultura organizacional;
- 2- O que foi possível executar do anteriormente planeado;
- 3- O que se perspetiva realizar;
- 4- A avaliação do desempenho organizacional.

Que não restem dúvidas, que com ou sem diploma de certificação, a sobrevivência das organizações está dependente da capacitação com que cada uma se mune para trabalhar os seus processos e procedimentos de forma transversal e alinhada com os eixos estratégicos definidos.

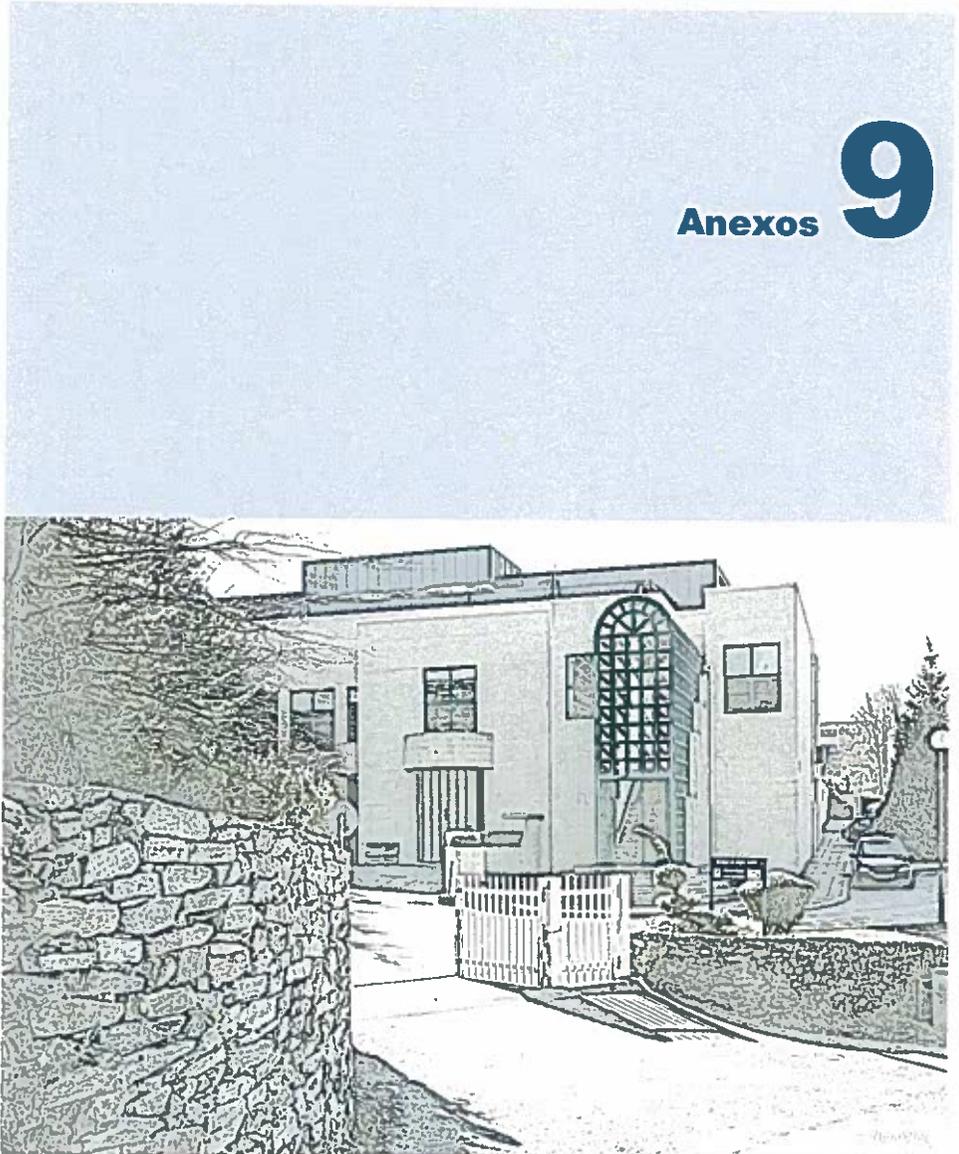
O enfoque no cliente tem de ser constante e atento, pelo que cada vez mais o conceito de risco deve estar subjacente em todas as ações e planos definidos.

Com o contexto socioeconómico que se vive atualmente, paira um constante clima de incerteza que nos faz valorizar as pequenas conquistas como algo de revitalizador e edificante. Daqui emerge como imprescindível a sistematização da monitorização de objetivos que constitui efetivamente a única forma de se perceber o desempenho da organização.

A consciência e o apelo à participação ativa e empenhada de todos, é o que queremos deixar como nota final para que cada vez mais sejamos uma equipa coesa e responsável. Nesta linha de pensamento, não podemos esquecer uma palavra de agradecimento a todos os responsáveis das diferentes Divisões/Núcleos e Gabinetes que se prontificarem a enviar as suas sugestões para elaboração deste PA, e a que procuramos (ao longo de todo o documento), atender na plenitude, de acordo com a estrutura do documento, no contexto em que as informações cedidas mais evidenciam a sua pertinência. A partir do lema que escolhemos imprimir ao Plano de 2016 - **Mais Conhecimento, Mais Comunicação, Mais Qualidade** - que esta "ferramenta lhes possa ser útil e motivadora, e no próximo Plano de Atividades seja possível "ir um pouco mais além" na procura do contributo que nos compete em prol da Excelência da UTAD.



Anexos **9**



7



Na procura de um ainda mais completo alinhamento da documentação e tramitações processuais, e porque esta é também uma ferramenta de planemanto, projeção e avaliação do desempenho organizacional, o PA de 2016 tem como anexo, a primeira fase de preenchimento do QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização).

É uma obrigatoriedade legal que cumpre aos serviços desenvolver e que pode e deve ser vista como uma compilação de dados de relevância que pode dar mais consistência ao Sistema Documental da Qualidade - trabalhado em simultâneo, e harmonizando com os objetivos dos processos, irá permitir uma medição mais rigorosa e coerente na análise dos indicadores de que a gestão de topo dispõe, para melhor decidir como alavancar o conhecimento e qualidade organizacional.





 Quadro de Avaliação e Responsabilização									
Missão: Ser uma organização vocacionada para proporcionar aos estudantes e à Comunidade Académica da UTAD, apoios diretos e indiretos na atribuição de bolsas de estudo e de subsídios, e indiretos nos domínios 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.									
Ministério: Ministério da Educação e Ciência Ano: 2013/2014 Organismo: Serviços de Ação Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro									
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) OE 1 Eficácia na prestação de serviços/produz OE 2 Inovação e competitividade OE 3 Otimização da estrutura administrativa e financeira OE 4 Sustentabilidade									
OBJETIVOS OPERACIONAIS	Ano N								Desvios
	Meta Ano N-1	Meta Ano N	Resultados		Classificação				
			Supriu	Faltou	Não Atendeu				
EFICÁCIA PESO DA DIMENSÃO: 40%									
OB 1	Ponderação	30%							
Aumentar a eficácia de resposta às sugestões de melhoria por parte do cliente	Ind.1	Nº de sugestões atendidas com sucesso	***	10%					0
	Peso								0
OB 2	Ponderação	20%							
Avaliação da dedicação e Desempenho	Ind.1	Resultados da Avaliação de Desempenho	***	15% Atingidos					0
	Peso		***	15% Atingidos					0
OB 3	Ponderação	30%							
Incrementar o recebimento das receitas dentro do prazo estipulado	Ind.1	Receita cobrada	***	20%					0
	Peso								0
OB 4	Ponderação	20%							
Garantir o respeito das Normas de Higiene, Segurança e medicina no Trabalho de acordo com a legislação em vigor	Ind.1	Sinalização de "Não Conformidades" assinaladas pela empresa externa	***	0%					0
	Peso								0



EFICIÊNCIA		PESO DA DIMENSÃO: 30%					
OB 1 Aumentar as taxas de cobertura na área da alimentação	Ponderação	30%					
	Ind.1	Relação Recorta/Despesa	***	10 por 1%			
Peso							
OB 2 Aumentar as taxas de cobertura na área do alojamento	Ponderação	30%					
	Ind.1	Relação Recorta/Despesa	***	10 por 1%			
Peso							
OB 3 Otimizar o desempenho do processo de atribuição de bolsas de estudo	Ponderação	20%					
	Ind.1	Processos anuais com decisão	***	1000 Nacional Publica			
Peso							
LNB 4 Garantir o total cumprimento do "Plano de Vistoria dos bens investidos"	Ponderação	20%					
	Ind.1	Número de "Não Conformidades"	***	2			
Peso							

QUALIDADE		PESO DA DIMENSÃO: 30%					
OB 1 Aumentar o nº de Ações Corretivas eficazes	Ponderação	40%					
	Ind.1	Número de Ações Corretivas eficazes	***	100			
Peso							
OB 2 Melhorar as instalações	Ponderação	30%					
	Ind.1	Instalações remodeladas	***	2			
Peso							
OB 3 Melhorar equipamentos	Ponderação	30%					
	Ind.1	Novos equipamentos	***	2			
Peso							

RESULTADOS AGREGADOS				Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficiência	Peso da Dimensão:	40%			
	Resultado da Dimensão:				
Eficiência	Peso da Dimensão:	30%			
	Resultado da Dimensão:				
Qualidade	Peso da Dimensão:	30%			
	Resultado da Dimensão:				



Justificação para os desvios:

Explicação da fórmula utilizada:

Meios Disponíveis:

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Ejecutados	Desvio
Dirigentes – Direcção Superior -				
Dirigentes – Direcção Intermediária e Chefes da equipa -				
Técnico Superior				
Coordenador Técnico -				
Assistente Técnico				
Encarregado Geral Operacional -				
Assistente Operacional -				
TOTAL				

Orçamento (ME)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento			
PIDDAC			

FICHA TÉCNICA

Título

PLANO DE ATIVIDADES 2016 – Mais Conhecimento, Mais Comunicação, Mais Qualidade

Coordenação

Elsa Justino
Maria João Carneiro

Processamento de texto

Ilda Fernandes
Bruno Oliveira

Fotografia

Banco de Imagens dos SASUTAD (Autoria Nuno Silva)

Layout gráfico

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão

Propriedade

Serviços de Ação Social da UTAD

Impressão

Centro de Cópias dos SASUTAD

Tiragem

10 exemplares

Ano

2015



Apronido

A ADMINISTRADORA



Elsa Justino

28/12/2015

