



SERVIÇOS DE
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO

Plano de Atividades

2018

CERTIFICAÇÃO PLANEAMENTO COESÃO





PLANO DE ATIVIDADES



Índice

1. Nota Introdutória	5	3.2.3. Valores	16
1.1. Ambiente Organizacional	7	4. Enquadramento Político Social	17
1.1.1. Ambiente Interno	8	4.1. Fatores Interferentes	17
1.1.2. Ambiente Externo	9	4.2. Análise SWOT.....	18
1.2. Estrutura do Plano de Atividades	10	5. Enquadramento Estratégico	19
2. Hierarquias e Atribuições e Competências.....	11	5.1. Sistema de Gestão da Qualidade	20
2.1. Organograma.....	11	5.2. Orientações Estratégicas	21
2.2. Áreas de Atuação	12	5.3. Processos	22
3. Políticas da Qualidade	15	5.4. Objetivos por Processo	23
3.1. Organizacional	15	5.5. Mapas de Objetivo	24
3.1.1. Missão.....	15	6. Recursos	31
3.1.2. Visão	15	6.1. Recursos Financeiros.....	31
3.1.3. Princípios e Valores.....	15	7. Atividades e Projetos a Desenvolver	33
3.2. Alimentar.....	16	8. Nota Final	35
3.2.1. Missão.....	16	9. Anexos.....	36
3.2.2 Visão	16	QUAR.....	37



1. Nota Introdutória

Os SAUTAD pretendem continuar o seu crescimento e afirmação nas várias dimensões de atividades.

A melhoria das infraestruturas é uma prioridade.

A requalificação e rejuvenescimento dos recursos humanos é um fator que tem vindo a ser adiado mas que se espera ver incrementado em 2018.

A certificação segundo a ISO 9001 foi obtida em Dezembro de 2017.

Este percurso na procura de excelência organizacional traz responsabilidades acrescidas. O trabalho em equipa é fundamental e a coesão uma determinante com grande influência no crescimento organizacional. Atitudes de resistência à mudança, não abonam no sentido deste crescimento.

A atual abordagem das estruturas de alto nível (HLS) deve primar pela preocupação

com todas as Partes Interessadas. A organização deve estar atenta ao que de riscos e oportunidades esta interação permanente pode implicar, quer na vertente dos riscos quer na vertente das oportunidades.

Este Plano de Atividades, pode e deve ser também um prolongamento do Plano Estratégico da UTAD.

A nossa atitude de coesão intra SAS e entre os SAS e a UTAD, deverá ser um lema a seguir.

Mais uma vez se realça o papel que pretendemos que este documento represente: indutor de reflexão.

Refletir e sentir-se envolvido com a Missão dos SAS é fundamental. Que esta Missão e os valores que aí se enunciam não sejam meros requisitos normativos mas a realidade do que queremos vivenciar

dentro desta organização. Sobretudo ao longo destes últimos cinco anos o esforço tem sido redobrado para atingirmos os objetivos para os quais nos comprometemos com a HLS. Deste esforço, no que provavelmente mais sentimos ainda haver muito trabalho pela frente, prende-se com a humanização. Quando se fala nesta humanização, queremos referir-nos a tornar os espaços cada vez mais envolventes e acolhedores

mas também na procura de uma comunicação mais eficaz e harmoniosa. O espírito de abertura tem de ser uma determinante que não pode ser negligenciada embora que com profissionalismo e respeito pelo seu papel e pelo papel do “outro”. Nele constarão os objetivos dos processos alinhados com a Informação Documentada do SGQ. O QUAR é outro elemento integrante deste “Plano”.

1.1. Ambiente Organizacional

A maior condicionante para o clima organizacional é sem dúvida a HLS (*High Level Structure*).

Para o sucesso dos SASUTAD a utilização de ferramentas de monitorização é particularmente importante de forma a permitir:

- Conhecimento organizacional;
- Pro-atividade em relação às necessidades e requisitos das partes interessadas;

- Organização flexível e adaptativa;
- Acessibilidade e oportunidade dos serviços prestados;
- Qualidade percebida dos serviços prestados em relação a confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e elementos tangíveis;
- Eficácia da comunicação com as partes interessadas.

Em todas estas determinantes são necessárias ações de melhoria. A responsabilidade de sermos uma organização certificada começa a ser

interiorizada o que é incontornável para a sustentabilidade do Sistema de Gestão da Qualidade implementado. Esta sustentabilidade está em grande parte dependente da coesão organizacional que terá de ser um lema a seguir por todos.



1.1.1. Ambiente Interno

Não descurando todas as partes interessadas, cada vez mais o ambiente interno olha para o estudante como um epicentro que muito pode contribuir para o crescimento e desenvolvimento da universidade. Se a oferta educativa é um fator preponderante para a preferência no ato da escolha, o apoio social tem um peso considerável no contexto geral de avaliação desta oferta. Contribui para a

integração do estudante e agrega parte da logística de suporte ao processo de ensino e aprendizagem universitários.

A qualidade dos SASUTAD é um valor que tentamos tornar o mais abrangente possível, criando condições de bem-estar, promoção e apoios na área do alojamento, da alimentação, da saúde, do desporto, e com a preocupação pela inovação na área cultural e artística.





1.1.2. Ambiente Externo

Remonta à década de oitenta a preocupação dos fatores preponderantes para a eficácia organizacional. Pensar que a organização é a sua estrutura é um falso paradigma há muito abandonado. Henry Mintzberg alertou para esta falsa visão de gestão organizacional em 1975. Hoje, quando pensamos numa organização, temos de pensar na sua estrutura mas não só. Há que pensar na estratégia, nos processos, na cultura, no conhecimento organizacional, nos recursos humanos, nos objetivos, e acima de tudo, para

contextualização com o ambiente externo, é fundamental ter sempre presente a importância de que se revestem as partes interessadas.

Reside numa boa articulação comunicacional com as partes interessadas a verdadeira criação de “Valor Partilhado” Este conceito tem uma dimensão social de enorme importância para a eficácia organizacional. Embora algumas partes interessadas estejam dentro da estrutura organizacional, a maior parte delas são o ambiente externo com

quem temos de manter relações coesas e com interesses repartidos para bem de cada um dos intervenientes e da sociedade em geral.

Familiares dos nossos estudantes, fornecedores, entidades municipais e instituições com celebração de protocolos e comunidade envolvente, são alguns dos elementos externos que constituem partes interessadas que podem e devem partilhar “Valor” de crescimento e saberes ético e negocial.

É uma dinâmica que é defendida desde o final do século XX mas para a qual apenas recentemente se começa a trabalhar nas organizações modernas, que pretendem sustentabilidade, porque eficazes e inovadoras.

1.2. Estrutura do Plano de Atividades

Seria desejável que no Plano de Atividades se vissem plasmadas sugestões e aspirações de todos os representantes das estruturas HLS de toda a organização.

Nem sempre é possível, mas pelo menos procura-se que as ações aqui enumeradas agreguem projetos para todas as áreas de atividade, e se consiga um crescimento harmonioso e equilibrado nas diversas vertentes de prestação de serviços.

Mais uma vez se representam os mapas de objetivos por processos. São o cerne de acompanhamento e monitorização do desenvolvimento organizacional.

O QUAR, como obrigação legal é uma ferramenta que ilustra três dimensões de avaliação sistémica:

- Qualidade
- Eficácia
- Eficiência

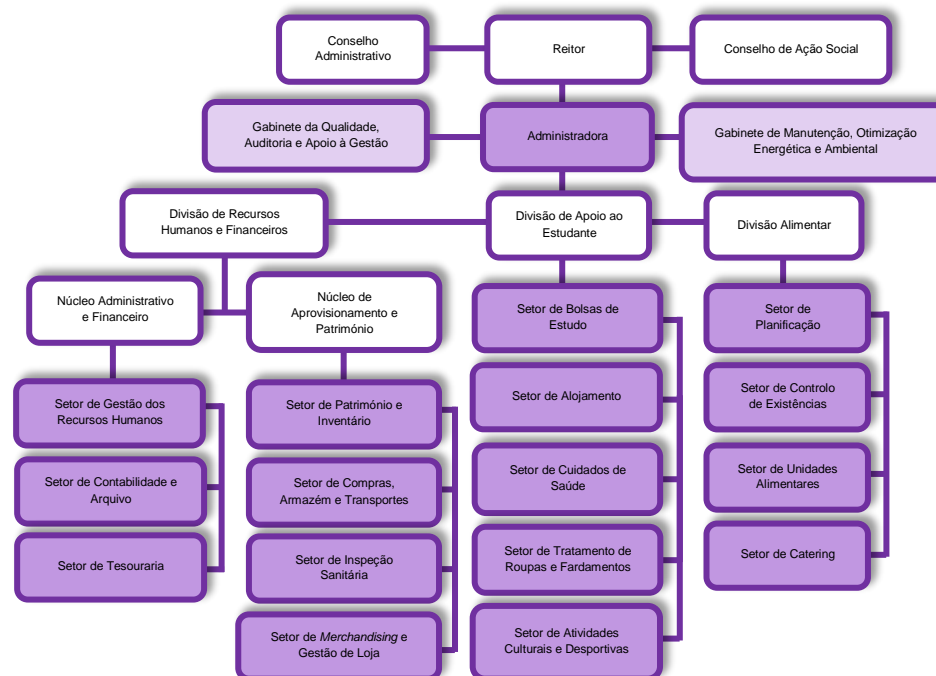
2. Hierarquias e Atribuições e Competências

2.1. Organograma

Embora limitativo na explicitação de atribuições e competências, o organograma é uma ferramenta de definição de competências.

É representada a cadeia de estruturas HLS e os respetivos setores que estão dependentes de cada uma delas.

É um esquema útil para confronto de ideias no delineamento dos processos.



2.2. Áreas de Atuação

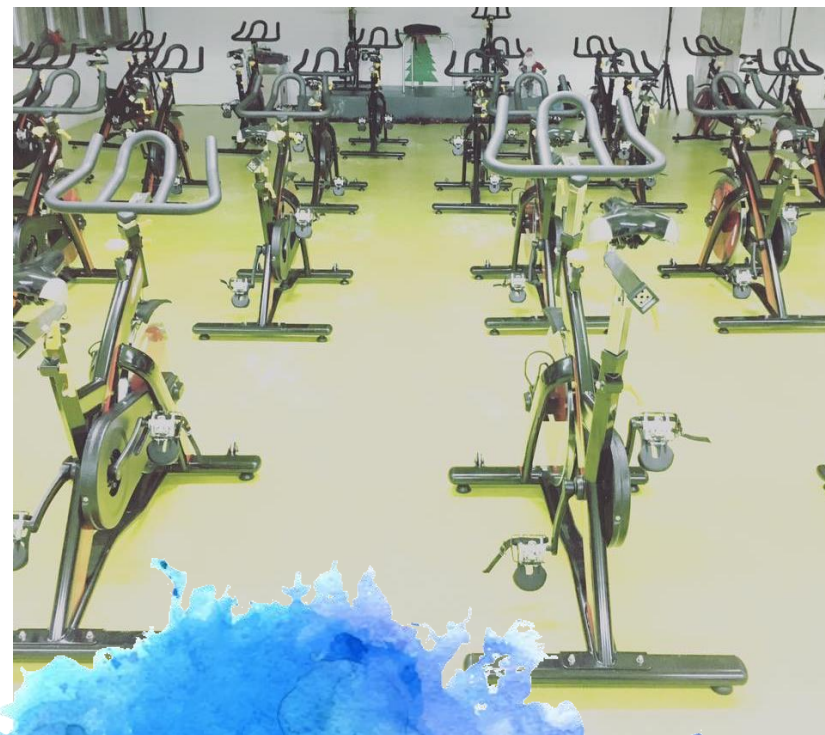
São todas as atividades que se enquadrem nos fins gerais de Ação Social, ajustadas às solicitações que decorrem da atividade de toda Academia.



Cantinas, Bares,
Cafeterias e
Restaurantes;



Serviços de Saúde;



**Cultura e
Desporto**

**Bolsas de Estudo
e Subsídios;**



**Informação e
Reprografia;**



Alojamento;



3. Políticas da Qualidade

3.1. Organizacional

3.1.1. Missão

Ser uma organização vocacionada para proporcionar a todos os estudantes boas condições de frequência no Ensino Superior e um ambiente de conforto e bem-estar a toda a Comunidade Académica em geral, de forma a garantir a igualdade de oportunidades e uma boa integração social e cultural no nosso contexto geográfico e organizacional.

3.1.2 Visão

Perspetivar de forma continuada uma dinâmica de inovação e desenvolvimento nas diferentes vertentes de ação, com fatores de risco controlados, em prol de, e para a UTAD, garantindo a qualidade na prestação dos nossos serviços.

3.1.3. Princípios e Valores

Os Serviços de Ação Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (SASUTAD), comprometem-se perante os seus “Clientes” em:

- Conduzir a gestão da organização segundo os mais elevados padrões de ética da Administração Pública e salvaguardando os princípios de equidade, de justiça e de responsabilidade, de todos e de cada um, no seu âmbito de atuação;
- Promover uma relação com os seus “Clientes” que permita obter o retorno do grau de satisfação dos mesmos e desenvolver soluções em consonância com as suas necessidades e expectativas;
- Promover o espírito de equipa de forma a tornar-se uma organização de referência no Ensino Superior, com a noção de que o envolvimento e sensibilização de todos os colaboradores facilitará todo o desempenho de funções e simplificará a supressão de problemas e “Não Conformidades”;

- Cultivar entre os colaboradores uma ideia de insatisfação constante com o nível atingido, estabelecendo sempre novas metas assentes em valores de transparência, rigor, eficácia e eficiência, na busca incessante pela Qualidade;
- Avaliar a formação contínua de todos os profissionais que trabalham nos SASUTAD como essencial para o crescimento e a inovação e na ótica da excelência que se pretende obter;
- Reconhecer os fornecedores como parceiros importantes, privilegiando aqueles que respeitam padrões de qualidade compatíveis;
- Fomentar uma dinâmica comunicacional e protocolar com autoridades e organizações de dimensão nacional e internacional, como parceiros importantes, privilegiando aqueles que respeitam padrões de qualidade compatíveis;
- Gerir os recursos utilizados tendo em consideração a qualidade, a preservação do meio ambiente e o fator de risco inerente ao contexto organizacional;
- Manter ativo um Sistema de Gestão da Qualidade comum às diversas áreas que constituem os SASUTAD, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015.

3.2. Alimentar

3.2.1. Missão

Disponibilizar ofertas alimentares que garantam um aporte nutricional adequado, equilibrado e isento de riscos nutricionais inerentes às diversas matérias-primas e aos processos de transformação potencialmente adulterantes e/ou contaminantes no cumprimento dos diplomas regulamentares e normativos, nacionais, europeus e da Organização Mundial de Saúde.

3.2.2 Visão

Acompanhar a evolução conceptual e tecnológica das ofertas alimentares sem negligenciar as determinantes sociais, culturais e de higiene e segurança alimentar.

3.2.3. Valores

- Preservar a nossa herança cultural e identitária, baseada na dieta mediterrânea, procurando satisfazer o maior número de públicos, dentro de um quadro contextual diversificado que corresponda à própria filosofia de Universidade;
- Promover a água como bebida de acompanhamento nas refeições, disponibilizando dispensadores de água de forma gratuita;
- Educar para o consumo de alimentos frescos em detrimento de alimentos embalados ou pré-confeccionados;
- Substituir a fritura, de forma progressiva, em favor da utilização do vapor como técnica de confeção de alimentos;
- Estabelecer preço atrativos para os alimentos saudáveis em detrimento dos preços dos alimentos embalados, açucarados, com excesso de gordura e/ou sal;
- Aumentar a informação nutricional disponível nas ementas, incentivando a escolhas saudáveis;
- Dinamizar os espaços alimentares como zonas livres de influência publicitária ou de mensagens comerciais que eduquem para a saúde através da alimentação;
- Promover a atividade física e os programas de acompanhamento nutricional aliando alimentação e bem-estar;
- Procurar a satisfação dos clientes auscultando as suas opiniões e preferências, evoluindo dentro das necessidades e expectativas das populações servidas;
- Combater o desperdício alimentar, nomeadamente pelo incremento de doação de sobras das refeições;
- Apoiar a comunidade académica na auto-organização de eventos para informação sobre boas práticas alimentares;
- Implementar uma gestão eficaz e eficiente da higiene e a segurança alimentar, como garantia da qualidade dos nossos serviços, de acordo com a NP EN ISO 22000:2005.

4. Enquadramento Político Social

As perspetivas económicas externas continuam não muito animadoras. Em termos políticos, aparentemente, vive-se uma fase menos conturbada. Não há no entanto garantias de que o enquadramento político e social permita um crescimento muito acentuado dos SASUTAD.

Os objetivos estratégicos da UTAD visam um futuro em que seja possível consolidar dinâmicas de internacionalização e dinâmicas de abertura à sociedade e à inovação, sendo no entanto necessário,

combater a marginalização regional derivante das fronteiras geográficas que ainda hoje se colocam a uma universidade de interior.

4.1. Fatores Interferentes

Para que política e socialmente se consiga acompanhar o atual enquadramento com sucesso, é necessário reforçar a motivação para a aquisição de novas competências e preparar para a constante mudança de princípios de gestão com apuramento contínuo da partilha de poderes, delegação

de competências e prestação de contas sob a égide dos mais altos valores éticos e morais. Neste momento há ainda alguns constrangimentos. Uma organização que se certifica mas que ainda não tem grande histórico de Auditorias Internas e Externas precisa de mais amadurecimento para aprender o saber ser e o saber estar numa organização que procura a excelência.

4.2. Análise SWOT

Matriz SWOT SASUTAD		Pontos Fracos					Pontos Fortes				
		Recursos Financeiros limitados	Pouca Especificação	Manutenção dos equipamentos	Deficiente aferição de indicadores	Fraca adaptação à mudança	Novas ligações estudantes (desporto)	Boas práticas de gestão	Sentido de serviço público	Compromisso dos colaboradores	Infraestruturas Renovadas
Ameaças	Contexto económico desfavorável	3	2	3	1	1	1	3	2	3	2
	Opinião pública desfavorável	3	3	3	1	3	3	3	2	3	-
	Custos das matérias-primas e serviços	3	2	1	3	1	1	3	2	3	-
	Mudança das regras orçamentais (cortes)	3	3	1	3	1	3	3		3	-
	Localização geográfica	3	2	3	1	1	1	-	3	3	-
Oportunidades	Novos fornecedores	1	2	1	1	3	3	2	3	-	-
	Formação profissional dos colaboradores	3	3	1	1	3	3	3	3	3	-
	Clientes mais exigentes	1	3	1	3	3	3	3	3	3	-
	Novos sistemas da informação	1	3	1	3	3	3	3	2	2	-
	Concessão de Certificação pela NP EN ISO 9001:2015	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Novas estruturas físicas	3	3	1	3	2	2	1	2	3	-

Legenda: 1 – Pouco; 2 - Razoável e 3 – Muito.



5. Enquadramento Estratégico

O enquadramento estratégico deve ser alinhado com a visão estratégica da UTAD. Deverá partir de uma abordagem holística de gestão que compreenda a UTAD e os SASUTAD no seu todo. A importância de melhorar a organização de uma maneira eficiente e a necessidade de responder às exigências de mudanças endógenas e exógenas às organizações, são os maiores desafios contemporâneos de estratégia organizacional. Neste enquadramento

estratégico são necessários alguns componentes essenciais para fazer crescer um Sistema:

- Visão estratégica para a inovação;
- Cultura de apoio à inovação;
- Processos, práticas e sistemas de apoio à inovação;
- Equipa de gestão com forte liderança para a inovação;
- Equipas de trabalho multifuncionais

Para alinhamento estratégico, a gestão deverá harmonizar a Abordagem por Processos, o Pensamento Sistémico e uma Arquitetura de modelagem que promovam de forma contínua uma cultura de inovação própria e com elevado nível de exigência comparativa.

5.1. Sistema de Gestão da Qualidade

O sucesso na Concessão da Certificação em todas as nossas áreas de atividade implica uma maior responsabilização nas nossas atitudes e comportamentos perante os clientes e perante a própria organização no seu todo como estrutura autónoma e de personalidade de cariz social bem desenvolvido.

A probabilidade de que todos estejam muito mais atentos à qualidade dos nossos serviços é grande. Há que estar preparado para um nível de exigência ainda maior.

Um investimento na implementação de um Sistema de Gestão Organizacional não é uma decisão de momento. Os SASUTAD devem capacitar-se que a certificação é um processo contínuo que exige esforços sustentados para a sua continuidade e para o caminho de outras certificações a integrar, tais como, na área alimentar, ambiental e responsabilidade social.



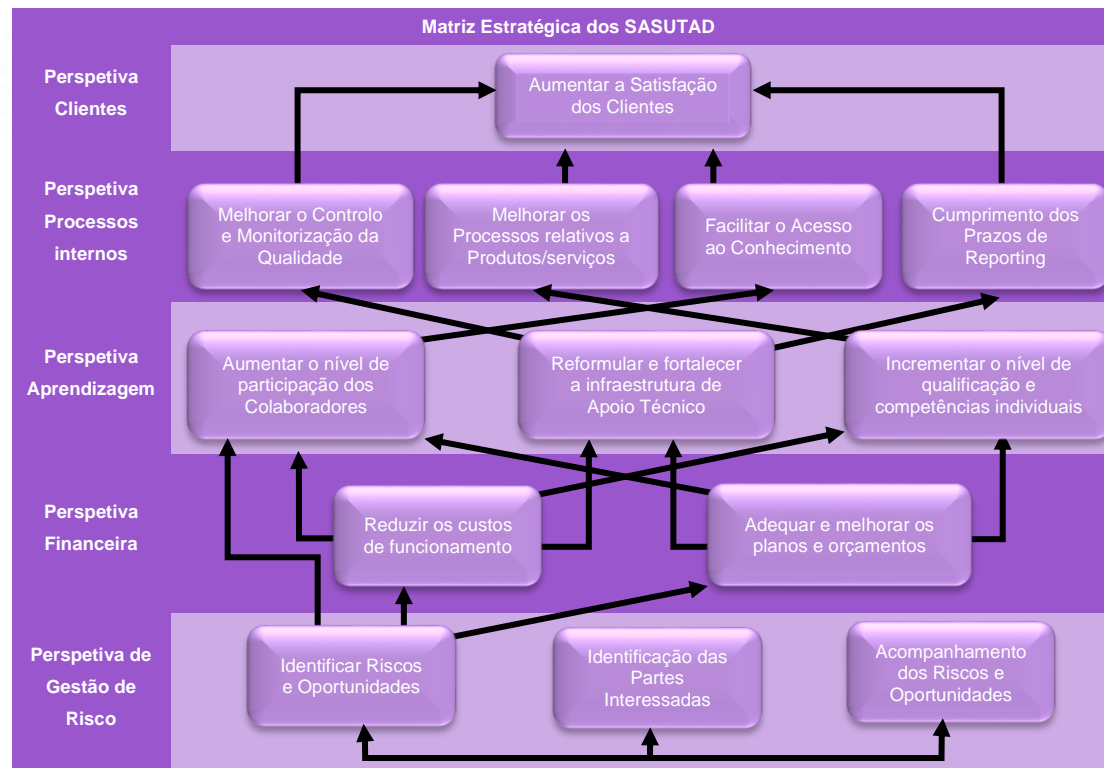
Fonte: Plano estratégico da UTAD 2013-2017.

5.2. Orientações Estratégicas

Quando falamos em estratégia queremos referir-nos às ações que uma organização planeia em resposta ou por antecipação de mudanças nos seus ambientes externos com particular enfoque para os clientes e

suas concorrentes. Como tal, a estratégia é uma variável crítica no *design* de uma organização que acarreta enorme responsabilidade e um trabalho atento e sistematizado.

São várias as perspetivas a partir das quais devemos olhar para a estratégia e que estão ilustradas no diagrama abaixo.



5.3. Processos

O delineamento de processos com que foi dado início à implementação do nosso SGQ continua o mesmo ao longo de 6 anos. Daqui se infere tratar-se de uma Rede de Processos sólida e bem ajustada à realidade organizacional.

Para um SGQ bem trabalhado é basilar que se tenha conseguido uma definição tão objetiva e ilustrativa da dinâmica de hierarquias, e outras relações organizacionais que se traduzem numa operacionalidade clara e fluente.



Processo de Gestão

(codificados pela sigla PG seguida da ordem numérica)



Processo de Suporte

(codificados pela sigla PS seguida da ordem numérica)

Processo de Medição e Melhoria

(codificados pela sigla PMM seguida da ordem numérica)



Processo de Realização

(codificados pela sigla PR seguida da ordem numérica)



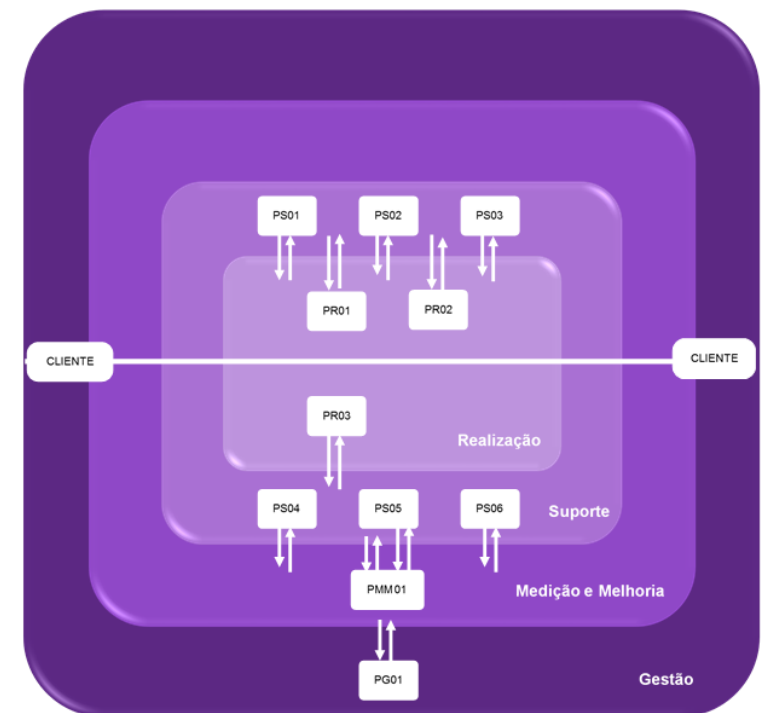
5.4. Objetivos por Processo

Os objetivos são as “ideias” fundamentais em torno das quais uma organização é construída. São orientações amplas de rumo futuro e será a partir deles que a HLS se expressa e deixa a sua marca pessoal de liderança. Devem proporcionar estabilidade e ser sucintos na forma como são trabalhados.

Ter uma consciência clara das metas que se pretende obter em cada objetivo é a ferramenta mais expressiva e significativa para os recursos humanos que fazem parte de uma estrutura organizacional.

A definição de objetivos é sem dúvida uma das principais funções de liderança.

Rede de Processos. Legenda: **PR01** – “Atribuição de Benefícios Sociais por Candidatura e/ou Marcação”; **PR02** – “Planificação, Transformação e Oferta de Serviços de Alimentação”; **PR03** – “Atividades Culturais e Desportivas”; **PS01** – “Higiene e Segurança Alimentar”; **PS02** – “Gestão de Recursos Físicos”; **PS03** – “Recursos Humanos”; **PS04** – “Recursos Financeiros”; **PS05** – “Infraestruturas”; **PS06** – “Gestão e Manutenção de Espaços e Equipamentos”; **PMM01** – “Satisfação do Cliente” e **PG01** – “Liderança, Planeamento e Estratégia”.



5.5. Mapas de Objetivo

Processo	Objetivo	N.	Indicador	Meta	Métrica/Formula	Origem dos dados	Resp.	Avaliação	
PG01 Liderança, Planeamento e Estratégia	Eficácia da Implementação do SGQ (9001:2015)	1	Concessão da Certificação	100%	Obter certificado	Doc. Externa	ADM GQ	Anual	
	Cumprimento da Agenda da Qualidade	2	Agenda da Qualidade	90%	Nº atividades realizadas /Nº de atividades previstas X100	DQ44	GQ	Trimestral	
	Aumentar taxas de cobertura	Alimentação	3	Aumento de Receita	5%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1/Receita do mês N do ano N-1 X 100	ERP	ADM CDHRFF GFIN	Trimestral
			4	Diminuição da Despesa	1%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100			
		Alojamento	5	Aumento de Receitas	5%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100	ERP Obtenção de resultados relativa a cada mês com acompanhamento trimestral		
			6	Diminuição de Despesa	1%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100			
	Aumentar o nº de Ações Corretivas Eficazes	7	Ações Corretivas Implementadas	80%	(N.º de AC eficazes no ano N / N.º Total de AC do ano N) x 100	Uebe-Q DQ04	ADM GQ GGQ	Trimestral	
	Aumentar Taxas de Coberturas	9	Aumento da Receita na área da Saúde	5%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100	ERP Obtenção de resultados relativa a cada mês com acompanhamento trimestral	ADM CDHRFF FFIN	Mensal	
		10	Diminuição da Despesa na Área da Saúde	1%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100				
		11	Aumento das Receitas no Desporto	5%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100				
		12	Diminuição da Despesa no Desporto	1%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100				
		13	Aumento de Receitas no Centro de Cópias	5%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100				
		14	Diminuição da Despesa no Centro de Cópias	1%	Receita do mês N do ano N - Receita do mês N do ano N-1 X 100				
	Independente	15	Visita Prévia	100%	Eficácia da Implementação do SGSA (22000:2005)	----	ADM CGQ	Anual	

Processo	Objetivo	N.	Indicador	Meta	Métrica/Formúla	Origem dos dados	Resp.	Avaliação	
PMM01 Satisfação de Cliente	Aumentar a Satisfação dos Clientes	1	Resultados dos Inquéritos de Satisfação de Clientes das UAs	75%	$((n.^{\circ} \text{ de resposta } \geq \text{ BOM no ano N} / n.^{\circ} \text{ de respostas do Inquérito}) / n.^{\circ} \text{ de Inquéritos recebidos no ano N}) \times 100$	DQ 38	ADM CGQ GGQ	Anual	
	Diminuir o nº de reclamações	2	Reclamações	50 unidades	Nº de reclamações	Livro Amarelo, DQ 24 e E-mail	ADM CGQ GGQ	Semestral	
	Aumentar a eficácia de resposta às sugestões de melhoria por parte do cliente	3	Taxa de respostas eficazes	5 unidades	N.º de Sugestões Atendidas	DQ 24	ADM CGQ GGQ	Anual	
	Aumentar a Satisfação dos Clientes		4	Resultados dos Inquéritos de Satisfação de Clientes de Catering	75%	$((n.^{\circ} \text{ de resposta } \geq \text{ BOM no ano N} / n.^{\circ} \text{ de respostas do inquérito}) / n.^{\circ} \text{ de Inquéritos recebidos no ano N}) \times 100$	DQ 39	ADM CGQ GGQ	Anual
			5	Resultados dos Inquéritos de Satisfação de Clientes de Alojamento			DQ40		
			6	Resultados dos Inquéritos de Satisfação de Clientes da US			DQ 87		
			7	Resultados dos Inquéritos de Satisfação de Clientes de Evento			DQ48		
			8	Resultados dos Inquéritos de Satisfação de Clientes de CC			DQ74		
			9	Resultados dos Inquéritos de Satisfação de Clientes de ACD			DQ75		

Processo	Objetivo	N.	Indicador	Meta	Métrica/Formúla	Origem dos dados	Resp.	Avaliação
PR01 Atribuição de Benefícios Sociais por Candidatura e ou Marcação	Otimizar a procura das estruturas de alojamento	1	Taxa média ocupação	80%	N° médio mensal x 100 / 532	GES alojamento	ADM CDAE FGQ	Mensal
	Aumentar a Procura das Ofertas disponíveis na Unidade de Saúde	2	Consultas de Clínica Geral	10 unidades	N° de Consultas Ano N - N° de Consultas do Ano N-1	Agenda de Marcação	ADM GCDAE GDAE	Trimestral
	Otimizar o Desempenho do Processo de Atribuição de Bolsas	3	Processos Anuais com Decisão	1%	% UTAD - Universidades Públicas	Mapas Síntese de Informação Estatística de Bolsa do Ensino Superior	ADM CDAE FGQ	Trimestral
	Aumentar a Procura das Ofertas disponíveis na Unidade de Saúde	12	Consultas de Ginecologia	10 unidades	N° de Consultas Ano N - N° de Consultas do Ano N-1	Agenda de Marcação	ADM CDAE FGQ GDAE	Trimestral
		13	Consulta de Nutrição				ADM CDAE GDAE	Trimestral
		14	Consulta de Psicologia				ADM CDAE FGQ GDAE	Trimestral
		15	Consulta de Enfermagem				ADM CDAE FGQ GDAE	Trimestral

Processo	Objetivo	N.	Indicador	Meta	Métrica/Formula	Origem dos dados	Resp.	Avaliação
PR02 Planificação, Transformação e Oferta de Serviços de Alimentação	Aumentar a procura das Ofertas Alimentares	6	N.º Refeições no Restaurante	30 unidades	N.º de Refeições Trimestre do Ano N - N.º de Refeições Trimestre Ano N-1	POS	ADM CDAL FGQ GDA	Trimestral
		7	N.º Refeições Cantinas					
		8	N.º Refeição nos Snack-Bares					
		9	N.º de Solicitações de Serviços de Catering					
	Fomentar a oferta de ementas inovadoras e diversificadas	10	N.º de Novos Protocolos de Receita	6 unidades	N.º de protocolos de receitas no ano N - N.º de protocolos de receitas do ano N-1	Receituário	ADM CDAL FGQ	Anual
	Aumentar a faturação das ofertas alimentares	16	Valor de Vendas de Restaurante	5%	N.º de refeições trimestre N - N.º de refeições do mesmo no trimestre no ano N-1 X 100	POS	ADM CDAL FGQ GDA	Trimestral
		17	Valor de Vendas nas Cantinas					
		18	Valor de Vendas nos Snacks Bares					
	Aumentar a oferta dos Serviços Temáticos	20	Serviços Temáticos	4 unidades	N.º de Serviços Temáticos	DAL97	ADM CDAL FGQ	Anual
	Aumentar a oferta de novos produtos nos Snack-Bares	21	Novos Produtos	6 unidades	N.º de Novos Produtos	DAL95	ADM FCDA FGQ GDA	Anual
Aumentar a Doação de Sobras	22	Unidades/Doses	10 unidades	Unidades/Doses Trimestre do Ano N - Doses Trimestre do Ano N-1	DAL66	CDAL	Trimestral	
Diminuir o n.º de ocorrências alimentares que possam por em causa a segurança do cliente	24	Ocorrências	0 unidades	N.º de Ocorrências	DAL96	ADM FCDA FGQ GDA	Semestral	

Processo	Objetivo	N.	Indicador	Meta	Métrica/Formula	Origem dos dados	Resp.	Avaliação
PR03 Atividades Culturais e Desportivas	Aumentar a procura das ofertas de desporto disponíveis	4	Taxa Média de Clientes Ativos	5%	N.º de Clientes do ano N - N.º de Clientes do ano n-1/ N.º de Clientes do ano n-1 X 100	----	ADM CDAE FGQ GACD	Mensal
	Aumentar a taxa de população ativa (praticante de desporto da comunidade académica)	22	Taxa Média de Clientes (internos inscritos ativos)	3%				Trimestral
PS01 Higiene e Segurança Alimentar	Otimizar a situação higiosanitária de superfícies, equipamentos utensílios	01	Nível de conformidade higiosanitária	75%	Nº de Unidades Alimentares com Critério de Aceitação Cumprido	DQA 21	ADM CGQ GGQ	Quadrimestral
	Otimizar a situação higiosanitária de manipuladores	02						
	Otimizar a situação higiosanitária dos alimentos	03	Nível de conformidade higiosanitária	75%	Nº de géneros alimentícios conformes na totalidade / Nº de géneros alimentícios analisados na totalidade X 100	DQA 20 DQA21	ADM FGQ GGQ	Quadrimestral
	Otimizar a situação higiosanitária da qualidade da água	04	Nível de conformidade higiosanitária	85%	Nº de torneiras conformes /Nº de torneiras analisadas	DQA 20	ADM FGQ GGQ	Quadrimestral
	Incrementar a conformidade técnica, infraestrutural e de boas práticas de laboração nas Unidades Alimentares	05	Grau de implementação dos requisitos segundo a metodologia HACCP	20%	Somatório n valor de cada Check-List (%) /n	DQA 02	ADM FGQ GGQ	Anual
	Reduzir o nº de retiradas (Produtos Finais)	27	Controlo dos Produtos Finais	1 unidade	Nº de retiradas	----	ADM CDAL FGQ GDA	Semestral
	Reduzir o nº de recolhas (Matérias-Primas)	28	Controlo das Matérias-primas	2 unidades	Nº de recolhas	----	ADM CDAL FGQ GDA	Semestral

Processo	Objetivo	N.	Indicador	Meta	Métrica/Formula	Origem dos dados	Resp.	Avaliação
PS02 Gestão de Recursos Físicos	Incrementar a qualidade e a fiabilidade dos fornecedores procurando trabalhar preferencialmente com fornecedores de nível A	06	IAF	80%	De acordo com o IAF	DQ 15	ADM CDHRFF FGQ	Semestral
	Reduzir os custos de manutenção da frota/reparações	09	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 do ano N-1 X 100	Relatório Anual da ESPAP	ADM CDHRFF FGQ FFIN	Semestral
PS03 Gestão de Recursos Humanos	Incrementar o nível de qualificação e as competências individuais e coletivas	10	Formações	50%	Nº de Formações no ano N - Nº de Formações do ano N-1/Nº de Formações do ano N-1 X100	Uebe-Q	ADM CDHRFF FGQ	Anual
	Avaliação da eficácia das ações de formação	11	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 X 100	Uebe-Q	ADM CODS	Anual
	Avaliação da dedicação e desempenho	12	Resultados das Avaliações de Desempenho	75%	Nº total de adequados / Nº total de avaliados X 100	Programa do SIADAP	ADM CODS	Bi-enal
	Aumentar a satisfação dos colaboradores	13	Resultados dos Inquéritos de Avaliação de satisfação do Colaborador	10%	% de respostas BOM no ano N - % de respostas BOM no ano N-1	DQ56	ADM FGQ CODS GGQ	Anual
	Diminuir o absentismo	14	Taxa de Absentismo	10%	Nº de horas de ausência ao trabalho/ Nº de horas previstas de trabalho X 100	ERP	ADM CDHRFF FGQ GDRHFF	Anual
PS04 Gestão de Recursos Financeiros	Garantir a rentabilidade do investimento	15	Rentabilidade do Ativo	-1%	Resultados operacionais/Ativo total X100	Demonstração financeira	ADM CDHRFF FGQ FFIN	Anual
	Adequar e melhorar os Planos e Orçamentos, assim como os Relatórios produzidos	16	Taxa de execução	5%	Comparação de diferenças existentes entre receitas e despesas previstas e executadas	ERP	ADM CDHRFF FGQ FFIN	Anual
	Incrementar os recebimentos dentro do prazo estipulado	17	Taxa de Incumprimentos dos Clientes com Conta Corrente	10%	Dívida superior a 60 dia/Total faturado na Gestão Comercial	ERP	ADM CDHRFF FGQ FFIN	Anual
	Garantir o pagamento dos fornecedores dentro dos prazos estipulados	18	Prazo médio de pagamento	60 unidades	Data de pagamento - Data de Fatura	ERP	ADM CDHRFF FGQ FFIN	Anual

Processo	Objetivo	N.	Indicador	Meta	Métrica/Formula	Origem dos dados	Resp.	Avaliação
PS05 Infraestruturas	Melhorar as instalações	19	Instalações remodeladas	2 unidades	Nº de instalações remodeladas	DQ51	ADM FGQ	Anual
	Garantir o respeito das Normas de HST de acordo com a legislação em vigor	23	Não conformidades assinaladas pela empresa externa	50 unidades	[Nº de NC do ano N-1 - Nº de NC do ano N]	Relatórios de Vistoria	ADM FGQ GDA	Anual
PS06 Gestão e Manutenção de Espaços e Equipamentos	Aumentar a capacidade de resposta a requisições de avarias/Intervenções	20	Tempo de resolução com eficácia (Informática)	3 unidades	Nº Total de Avarias - Nº de Avarias Resolvidas dentro do prazo previsto	Programa "Registo de Avarias/Intervenções"	ADM FTIC FGQ	Trimestral
	Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva Interna	22	Desvios ao Plano de Manutenção	20%	Nº de intervenções realizados dentro do prazo- Nº de intervenções fora do prazo / Nº total de Intervenções X100	Uebe-Q	ADM FCGM FGQ	Trimestral
	Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva Externa	26	Desvios ao Plano de Manutenção	5%	Nº de intervenções realizados dentro do prazo- Nº de intervenções fora do prazo / Nº total de Intervenções X100	Uebe-Q	ADM FCGM	Trimestral
	Aumentar a capacidade de resposta a requisições de Avarias/Intervenções	27	Tempo de resolução com eficácia (Oficinas)	25%	Nº Total de Avarias - Nº de Avarias resolvidas sem eficácia/ Nº total de avarias X100	Programa "Registo de Avarias /Intervenções"	ADM FCGM FGQ	Trimestral

6. Recursos

6.1. Recursos Financeiros

A dotação receita/despesa prevista dos SASUTAD para o ano económico de 2018 é a seguinte:

- 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 e SAMA

(Sistema de Apoio à Modernização Administrativa).

O contexto político-social e económico continua a obrigar a que a gestão financeira seja feita com restrições o que condiciona os investimentos planeados.

a) Previsão da Receita

A Tabela 1 apresenta a receita de 2018 até ao final do ano, receita esta que inclui o financiamento do MEC 1, no valor de 1.580.000,00 €, e uma estimativa do que

será provável realizar até ao final do corrente ano e que se prevê venha a totalizar 3.850.380,00€, incluindo 107.380,00€ de fundos de financiamento.

b) Previsão da Despesa

A tabela 2 apresenta a despesa prevista durante o ano de 2018. As despesas com pessoal aumentaram face a 2017 devido a novas contratações e aumentos salariais. As restantes rubricas prevê-se que se mantenham idênticas a 2017.

Tabela 1 - Receitas.

DESIGNAÇÃO DA RECEITA	TOTAL DAS RUBRICAS
Fonte de Financiamento 311	
MCTES	1.580.00,00 €
Fonte de Financiamento 513	
a) Transferências correntes	45.00,00 €
b) Países de terceiros e organizações internacionais	45.00,00 €
c) Mercadorias	60.000,00 €
d) Atividades de saúde	25.000,00 € → ± 22. 500
e) Alimentação e alojamento	1.680.000,00 € → ± 120.000
f) Outros serviços	90.000,00 € → ± 115.000
g) Rendas	55.000,00 € → ± 55.000
Fonte de Financiamento 540	
h) UTAD	163.000,00 €
Fonte de Financiamento 412	
i) FEDER – NORTE 2020	107.380,00 €

Tabela 2 - Despesas.

DESIGNAÇÃO DAS DESPESAS	TOTAL DAS RUBRICAS
Fonte de Financiamento 311	
a) Pessoal	1.580.000,00 €
Fonte de Financiamento 513	
b) Pessoal	357.935,00 €
c) Aquisição de Bens	651.000,00 € → ± 16.039
d) Aquisição de Serviços	590.500,00 € → ± 55.250
e) Transferências correntes – Outras	160.000,00 € → ± 20.000
f) Capital	205.065,00 € → ± 18.629
g) Impostos e Taxas	35.500,00 €
Fonte de Financiamento 540	
h) Transferências correntes - Outras	160.000,00 €
Fonte de Financiamento 412	
i) FEDER – NORTE 2020	107.380,00 €

7. Atividades e Projetos a Desenvolver

Se a conjuntura socioeconómica for favorável, em 2018 os SASUTAD contarão com um grande incremento de projetos estruturantes no que diz respeito sobretudo a novas Unidades Alimentares. Deixam de existir Unidades Alimentares sob concessão e passarão a estar sob a exploração direta dos SAS.

Outros projetos estão ainda sobre avaliação, e contemplam sobretudo a requalificação de outras infraestruturas e

formas de trabalho e avaliação de resultados a partir de recursos informáticos que muito contribuirão para uma mais fácil apreciação global das necessidades de desenvolvimento e qualificação organizacionais.

Atividades e Projetos a Desenvolver	2017				2018				2019				2020			
	Trimestre															
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Reequipamento de espaços no sentido da humanização dos mesmos																
Transferir espaços de Stocks de equipamento de manutenção para área específica e adequada																
Transferir Arquivo Inativo dos SAS para o Arquivo Geral da UTAD																
Reestruturação do espaço do Cifop para criar um campo de jogos exteriores																
Projeto para a deslocalização do Refeitório Quinta de Codessais																
Criação do Campo de Futebol da Reitoria (antigo campo de ténis) + reabilitação <i>Court</i> de Ténis																
Remodelação do Refeitório Quinta de Prados e Armazém Central																
Remodelação das Casas de Banho da Residência de Codessais																
Ampliação dos Serviços Centrais																
Remodelação do Snack-Bar Polo II ECT																
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																
Aquisição de Sistema de Ementas																
Aquisição de Programa da Gestão de Formação Contínua																
Aquisição de Programa de Manutenção/Stocks																
Programa de Gestão Documental																
Remodelação do Site																
<i>Newsletter</i>																
Implementação da Identificação de Bens Mobilizados por RFID																
Remodelação da Sala de Refeição do Refeitório Quinta de Codessais																
Aquisição e Implementação do Processo Clínico e das Marcações de Consultas																
Captação de investimento para a reconversão do edifício do CIFOP no Complexo Residencial de Aquém-Rio																

8. Nota Final

A ideia de que Sistema é um conjunto que representa mais do que a soma de suas partes começou a ser refletida na antiga Grécia. Segundo a Teoria Geral de Sistemas, a natureza não está dividida em áreas, o que faz com que muitos princípios e conclusões de algumas ciências tenham validade para outras e que o pensamento sistêmico tenha sido transposto para o ambiente organizacional.

O termo Sistema refere-se a um conjunto unitário como por exemplo uma organização que é composta por partes (departamentos, divisões, gabinetes, entre outros...) e que trabalha dentro de um sistema maior que no caso de empresas modernas é a rede de alimentação ou de cadeia.

Percebe-se claramente que para que este princípio funcione é necessário que exista

coesão entre os elementos das diferentes equipes de trabalho

É ainda notória alguma falta de coesão que terá de ser ultrapassada dado que o pensamento sistêmico só faz sentido através de três conceitos:

- O das perspectivas: conceito de como olhar para os “cenários que se colocam em cada contexto;

- O dos limites: o conceito de que é necessária a abordagem de questões práticas e éticas de onde e como estar vinculado os focos de desenvolvimento e inovação.

Que a leitura e reflexão sobre o conteúdo deste Plano de Atividades possa contribuir para uma consciência da responsabilidade inerentes a uma organização **Certificada** para que cada vez mais o **Planeamento** se possa desenvolver com equipas **coesas**

que saibam respeitar ao mais elevados padrões de respeito e ética profissionais e pessoais.

9. Anexos


Para cumprimento da Lei Nº 66-B/2017, consta como anexo deste Plano de Atividades o QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização do desempenho organizacional – SIADAP 1 – Sistema

Integrado da Avaliação de Desempenho da Administração Pública.

Os objetivos nas três dimensões que aí se avaliam são retirados dos objetivos dos Processos do SGQ para uma maior harmonização da necessária avaliação sistémica.

QUAR

Quadro de Avaliação e Responsabilização



Missão: Disponibilizar ofertas alimentares que garantam um aporte nutricional adequado, equilibrado e isento de riscos nutricionais inerentes às diversas matérias-primas e aos processos de transformação potencialmente adulterantes e/ou contaminantes no cumprimento dos diplomas regulamentares e normativos, nacionais, europeus e da Organização Mundial de Saúde.

Ministério: Ministério da Educação e Ciência
 Ano: 2016/2017
 Organismo: Serviços de Ação Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE):
 OE 1 Excelência na prestação de serviços/ produtos
 OE 2 Inovação e competitividade
 OE 3 Otimização da estrutura administrativa e financeira

OBJECTIVOS OPERACIONAIS	Meta Ano N-1	Ano N					Desvios
		Meta Ano N	Concretização			Resultados	
			Classificação				
Superou	Atingiu	Não Atingiu					

EFICÁCIA PESO DA DIMENSÃO: 40%

OB 1	Ponderação	40%						
Aumentar a eficácia de resposta às sugestões de melhoria por parte do cliente	Ind.1 Peso 100%	Nº de sugestões atendidas com sucesso	***	5	9	100,8%		0,8% ↕

OB 2	Ponderação	30%						
Incrementar os recebimentos dentro do prazo estipulado	Ind.1 Peso 100%	Taxa de Incumprimentos dos Clientes com Conta Corrente	***	10%	10,85%	100,085%		0,085% ↕

OB 3	Ponderação	30%						
Garantir o respeito das Normas de Higiene, Segurança e medicina no Trabalho de acordo com a legislação em vigor	Ind.1 Peso 100%	"Não Conformidades" assinaladas pela empresa externa	***	50	23	100,54%		0,54% ↕

EFICIÊNCIA PESO DA DIMENSÃO: 30%

OB 1	Ponderação	35%						
Aumentar as taxas de cobertura na área da alimentação	Ind.1 Peso 100%	Relação Receita/Despesa	***	5%	-0,8%	100,84%		+0,84% ↕

OB 2	Ponderação	35%						
Aumentar as taxas de cobertura na área do alojamento	Ind.1 Peso 100%	Relação Receita/Despesa	***	5%	-0,04%	100,99%		0,99% ↕

OB 3	Ponderação	30%						
Otimizar o desempenho do processo de atribuição de bolsas de estudo	Ind.1 Peso 100%	Processos anuais com decisão	***	1%	163%	262%		162% ↕

QUALIDADE PESO DA DIMENSÃO: 30%

OB 1	Ponderação	50%						
Aumentar o nº de Ações Corretivas eficazes	Ind.1 Peso 100%	Número de Ações Corretivas eficazes	***	80%	92%	100,15%		0,15% ↕

OB 2	Ponderação	50%						
Melhorar as instalações	Ind.1 Peso 100%	Instalações remodeladas	***	7	5	101,5%		1,5% ↕

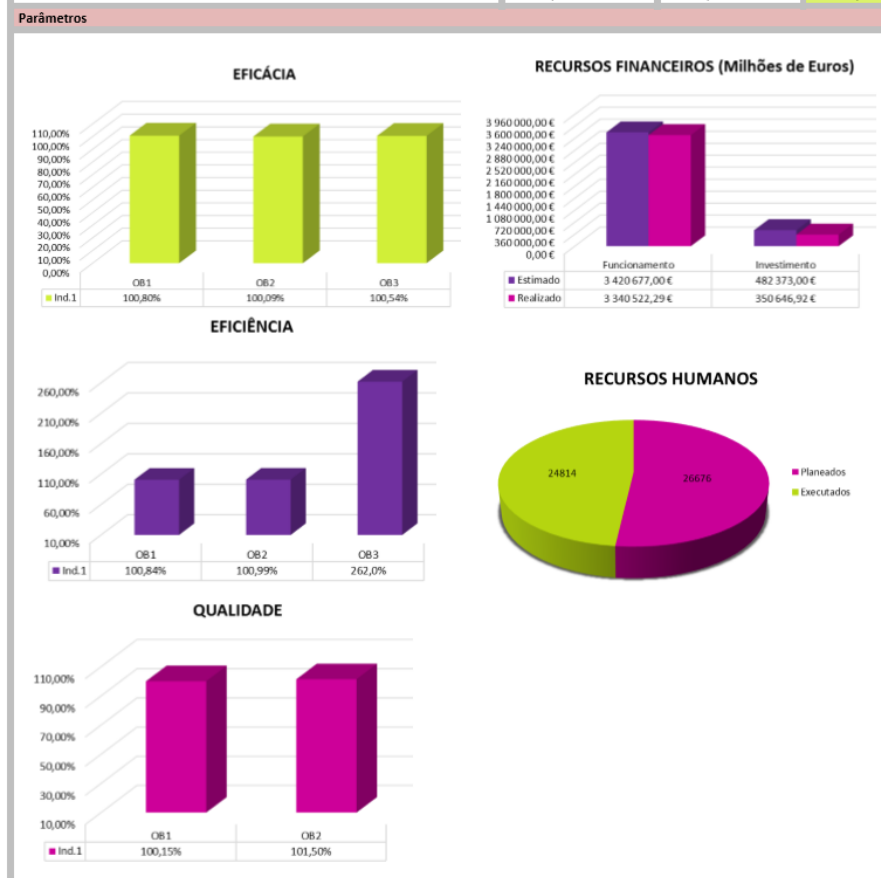
RESULTADOS AGREGADOS			
		Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso da Dimensão:	40%	106,73% Bom
	Resultado da Dimensão:	301,42%	
Eficiência	Peso da Dimensão:	30%	
	Resultado da Dimensão:	463,83%	
Qualidade	Peso da Dimensão:	30%	
	Resultado da Dimensão:	201,65%	

Justificação para os desvios:
 Os desvios a analisar são todos no sentido positivo. Deste modo, no âmbito do SIADAP 1 e no enquadramento do QUAR, os cálculos realizados correspondem a uma avaliação final de Bom.
 A enorme progressão no desempenho dos SAS, deve-se sobretudo a uma maturação do SGO implementado tendo favorecido uma maior eficiência, pese embora em termos de qualidade, e não obstante o maior número de instalações remodeladas, as ações corretivas eficazes tenham diminuído consideravelmente.
 São de continuar a abertura para a mudança e a sistematização das boas práticas Organizacionais.

Explicitação 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 [(Resultado - Meta)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N - Resultado)/Meta].
 O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida de cada indicador que concorre para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicador conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

Meios Disponíveis:				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio %
Dirigentes – Direção Superior	-	-	-	-
Técnico Superior	14	3192	3125	97,90
Informático	2	456	456	100,00
Assistente Técnico	11	2508	2163	86,24
Assistente Operacional	90	20520	19070	92,93
TOTAL	117	26676	24814	-1862

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado*	Desvio
Funcionamento	3.420.677,00€	3.340.522,29€	-80.154,71€
Investimento	482.373,00€	350.646,92€	-131.726,82€



Nota: *Apuramento incompleto, mas que não ultrapassará o valor estimado.



FICHA TÉCNICA

Título

PLANO DE ATIVIDADES 2018 –
Certificação, Planeamento e Coesão

Aprovação

Elsa Justino

Coordenação/Conteúdos

Maria João Carneiro

Fotografia

Banco de Imagens dos SASUTAD (Autoria
Nuno Silva)

Layout gráfico

Bruno Oliveira

Propriedade

Serviços de Ação Social da UTAD

Impressão

Manos Gráfica

Tiragem

30 exemplares

Ano

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio
à Gestão 2018

Aprovação

____/____/____