



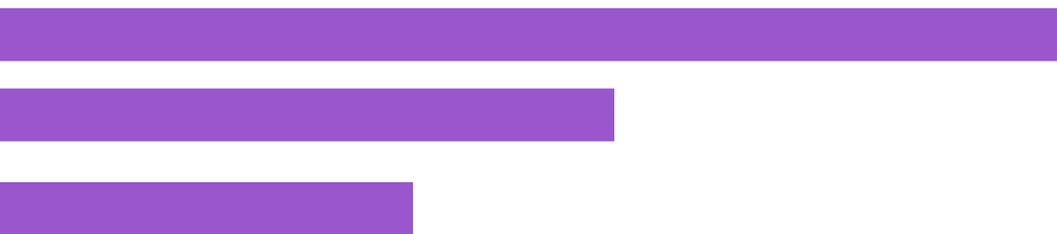
SERVIÇOS DE
AÇÃO SOCIAL UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO



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 | | 5.1. Sistema de Gestão da Qualidade | 20 |
| Competências..... | 11 | 5.2. Orientações Estratégicas | 21 |
| 2.1. Organograma..... | 11 | 5.3. Processos | 22 |
| 2.2. Áreas de Atuação | 12 | 5.4. Objetivos por Processo | 23 |
| 3. Políticas da Qualidade | 15 | 5.5. Mapas de Objetivo | 24 |
| 3.1. Organizacional | 15 | 6. Recursos | 31 |
| 3.1.1. Missão..... | 15 | 6.1. Recursos Financeiros..... | 31 |
| 3.1.2. Visão | 15 | 7. Atividades e Projetos a | |
| 3.1.3. Princípios e Valores..... | 15 | 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 este 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*).

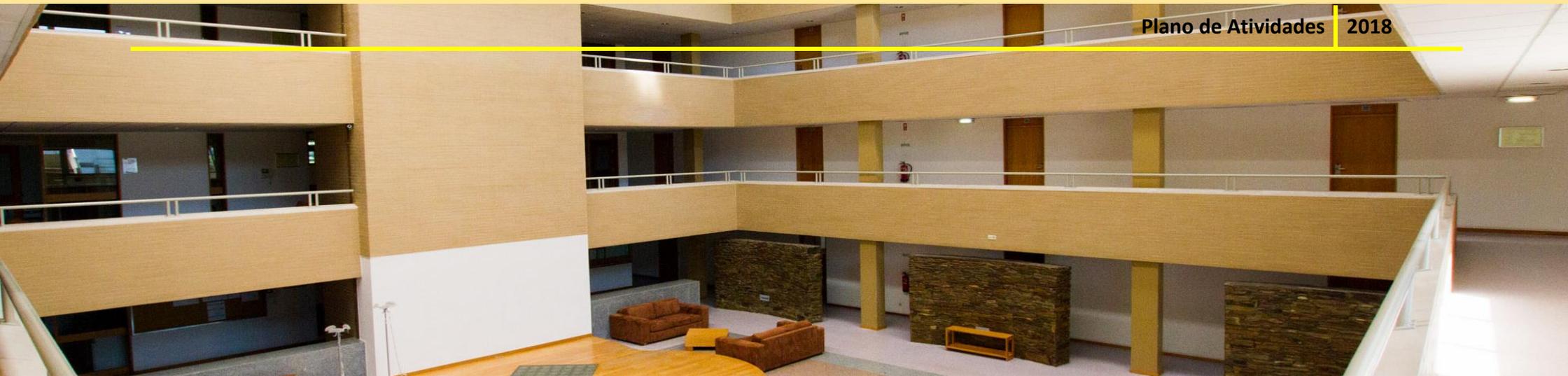
Para o sucesso dos SASUTAD a utilização de ferramentas de monitorização é particularmente importante de forma a permitir:

- 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.



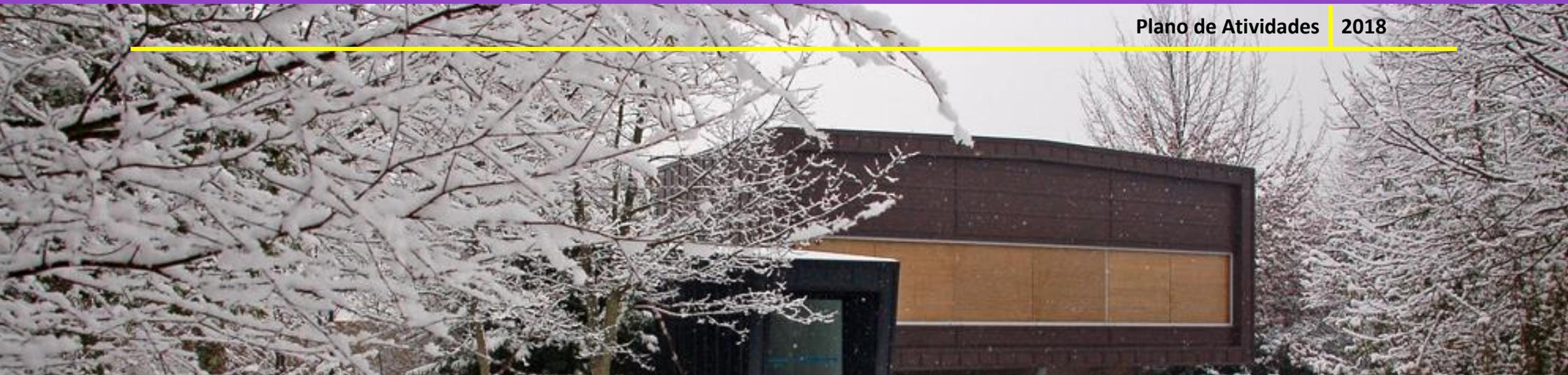
1.1.1. Ambiente Interno

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

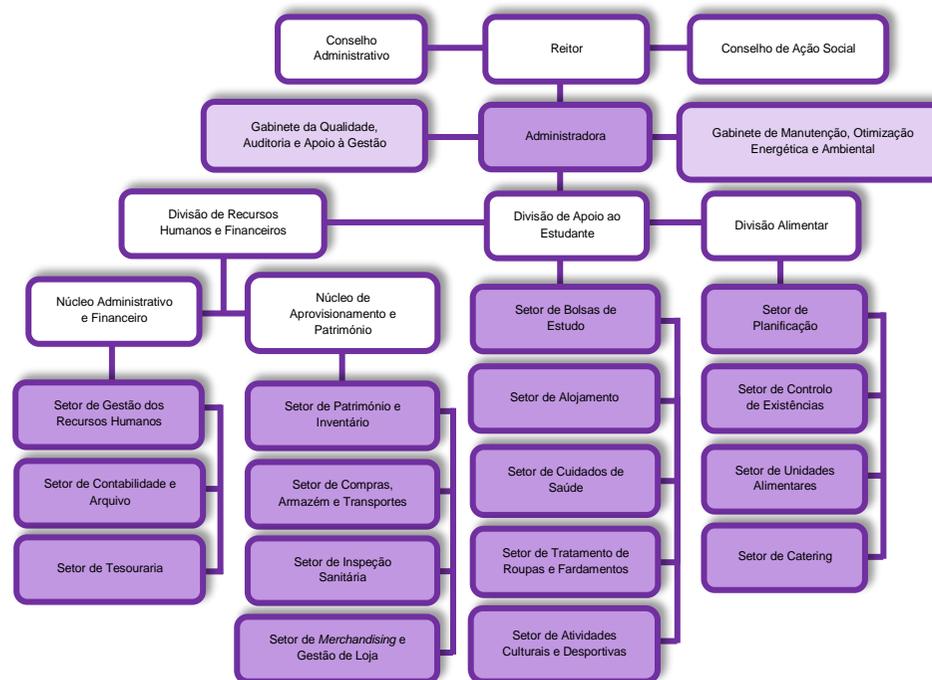
2. Hierarquias e Atribuições e Competências

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.



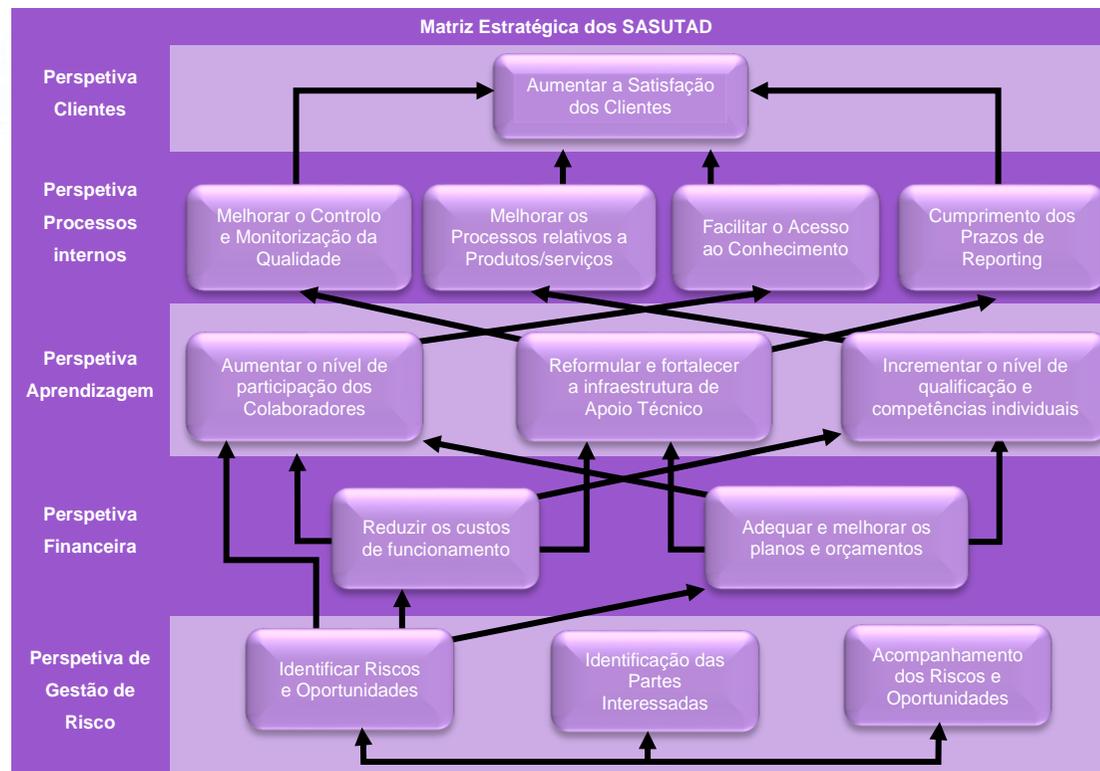
Fonte: Plano estratégico da UTAD 2013-2017.

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)



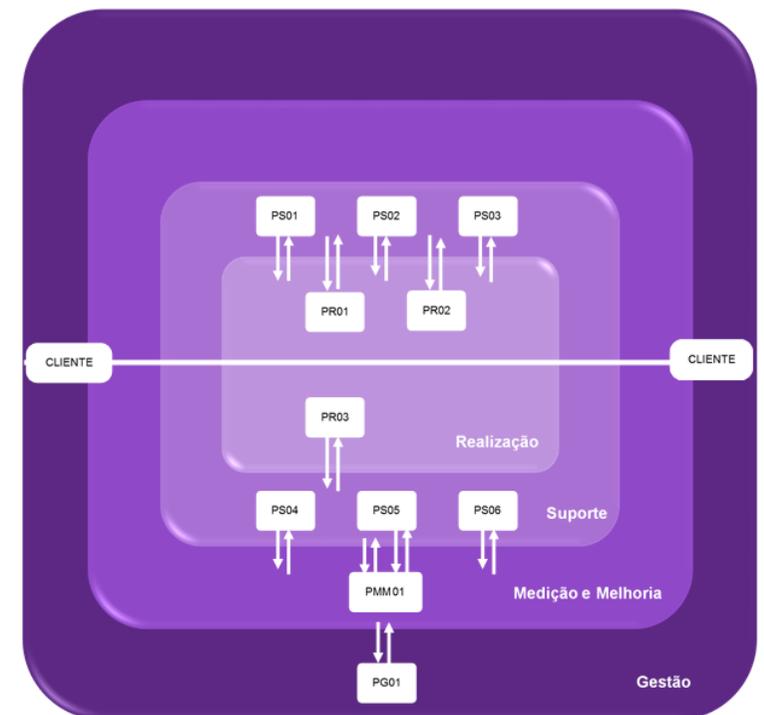
5.4. Objetivos por Processo

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 | | | Mensal |
| | | | 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/Formula | 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 Clinica 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/Formúla | 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 hígiosanitária de superfícies, equipamentos utensílios | 01 | Nível de conformidade hígiosanitária | 75% | Nº de Unidades Alimentares com Critério de Aceitação Cumprido | DQA 21 | ADM CGQ GGQ | Quadrimestral |
| | Otimizar a situação hígiosanitária de manipuladores | 02 | | | | | | |
| | Otimizar a situação hígiosanitária dos alimentos | 03 | Nível de conformidade hígiosanitária | 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 hígiosanitária da qualidade da água | 04 | Nível de conformidade hígiosanitária | 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 rúbricas 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% ↕ |

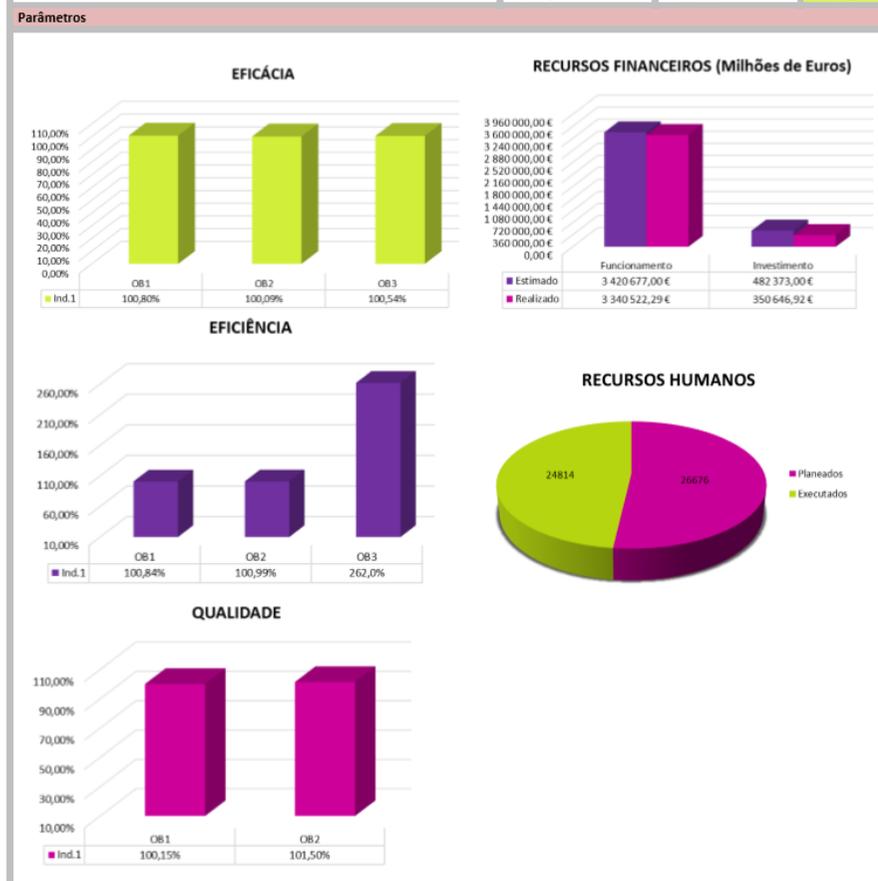
| RESULTADOS AGREGADOS | | | |
|----------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | | Contribuição da Dimensão | Avaliação Final do Serviço |
| Eficácia | Peso da Dimensão: 40% | 120,57% | 106,73% Bom |
| | Resultado da Dimensão: 301,42% | | |
| Eficiência | Peso da Dimensão: 30% | 139,15% | |
| | Resultado da Dimensão: 463,83% | | |
| Qualidade | Peso da Dimensão: 30% | 60,49% | |
| | 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 - MetaN)/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

____/____/____