



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

## Plano de Atividades

**19-03-2015**



## Índice

1. Nota Introdutória.....	3
1.1. Ambiente Organizacional.....	3
1.1.1. Ambiente interno .....	4
1.1.2. Ambiente externo .....	8
1.2. Estrutura do Plano de Atividades.....	9
2. Hierarquias e Atribuições e Competências .....	10
2.1. Organograma .....	10
2.1. Áreas de Atuação.....	11
3. Política da Qualidade.....	12
3.1. Missão.....	12
3.2. Visão .....	12
3.3. Valores.....	12
4. Enquadramento Político Social .....	13
4.1. Fatores interferentes .....	13
4.2. Análise SWOT.....	13
5. Enquadramento Estratégico.....	14
5.1. Sistema de Gestão da Qualidade .....	15
5.2. Orientações Estratégicas .....	17
5.3. Processos .....	18
5.4. Objetivos por Processo .....	19
5.5. Mapas de Objetivos.....	20
6. Recursos .....	25
6.1. Recursos Humanos.....	25
6.2. Recursos Financeiros.....	26
7. Atividades e Projetos a desenvolver .....	28
8. Nota Final .....	29

## 1. Nota Introdutória

*Este Plano de Atividades resulta de uma nova dinâmica documental em que se pretende sistematizar de forma integrada toda a informação a incluir neste contexto. O atual Plano, preocupa-se com um alinhamento relativamente ao Sistema de Gestão da Qualidade, considerando uma abordagem por processos e uma visão de conjunto das áreas da atuação a partir de uma gestão por objetivos alocados aos citados processos que configuram a rede de atividades organizacionais.*



## 1.1. Ambiente Organizacional

Os SASUTAD desenvolvem a sua atividade no âmbito dos apoios sociais e dos auxílios económicos. Apoiam-se em atividades culturais, e desenvolvem outras atividades que pela sua natureza se enquadram nos fins gerais da ação social escolar. Entendem fundamental assumir uma cultura empresarial na prestação de serviços ao estudante, e ser o serviço de referência nas áreas da alimentação, alojamento, saúde e apoio financeiro.

Culmina a preocupação com os espaços físicos e com a manutenção dos equipamentos, tendo como objetivo a qualificação das infraestruturas, acompanhada pela remodelação dos espaços e equipamentos, tendo como base a ideia de conforto, funcionalidade e estética. Numa perspetiva de futuro, a nossa Política da Qualidade visa, por outro lado, a poupança de energia e a educação para o ambiente.

### 1.1.1. Ambiente interno

Os SASUTAD são geridos por uma Administradora e estruturados em Gabinetes, Divisões e Núcleos.

Dentro dos fatores a ter em consideração para a definição do ambiente interno, destacamos os seguintes aspetos:



**Organizacionais:** Assumem importância crucial as Infraestruturas e a estrutura documental (legislação aplicável, processos, procedimentos, regulamentos, relatórios, entre outros);



**Recursos Humanos:** São valorizadas as relações de trabalho, os sistemas de avaliação de desempenho e o controlo do absentismo;



**Património:** Em 2015, o Setor de Aprovisionamento, pretende continuar a realizar ações de controlo, nomeadamente através da realização de inventários nos armazéns dos SASUTAD. Pretende-se executar os inventários que estão previstos em Plano pré-definido. Esta é uma área crucial para a boa gestão das unidades de armazenamento, tendo como objetivo principal a determinação de 3 decisões, nomeadamente, quanto encomendar, quando encomendar e com que quantidade de *stock* de segurança se deve trabalhar.



**Produção:** Desenvolvimento e melhoria contínua de bens e serviços, com recurso a tecnologias de apoio e reporte à gestão.



**Financeiros:** São elementos *prima facie* o orçamento, e as oportunidades de investimento;



**Informática e Novas Tecnologias:** Vai ser dada em 2015, continuidade ao processo de virtualização dos seus servidores no sentido da sua otimização de recursos no seu *Data Center*, eliminando servidores antigos e pouco eficientes e integrando o serviço de virtualização existente no CIUTAD.

Ainda em 2015, vai entrar em funcionamento uma nova aplicação de gestão das residências universitárias, nomeadamente a sua adequação às novas regras de faturação.

Em conjunto com o CIUTAD, foi concluída a implementação da renovação da tecnologia *wireless* que cobre os edifícios das Residências Universitárias, por forma a melhorar substancialmente a cobertura dentro dos edifícios e eliminar pontos de cobertura zero que se verificam em alguns locais das referidas residências.

No seguimento dos últimos anos, será dada continuidade, sempre que oportuno à renovação do parque informático, tendo como principais linhas de orientação uma melhor eficiência energética, mobilidade dos colaboradores, necessidades tecnológicas e de aplicações informáticas mais modernas e robustas.



**Manutenção, Otimização Energética e Ambiental:** O Gabinete de Manutenção, Otimização Energética e Ambiental tem como função principal, providenciar para que todos os equipamentos estejam em permanentes condições de utilização, executando as reparações necessárias.

É nosso objetivo, continuar em 2015, a desenvolver medidas de Higiene e Segurança no Trabalho. No âmbito do SGQ em implementação será ainda elaborado o Plano de Manutenção que abranja todas as infraestruturas e equipamentos.

O processo de eficiência e redução energética dos edifícios continuará a ser um objetivo do sector de manutenção.



**Alimentação:** Na gestão das unidades alimentares, para além de estarem implementadas normas de funcionamento regular sistematizado, existe uma preocupação com as questões de higiene e controlo alimentar.

Em 2015 será dada continuidade às vistorias periódicas, incluindo análises microbiológicas a superfícies e manipuladores, alimentos e água.

Será iniciado um Programa de Auditorias internas às diferentes unidades alimentares, com emissão dos respetivos Relatórios de Auditoria.

Pretendemos evitar ao máximo a rotatividade dos colaboradores nas unidades alimentares o que implica problemas de responsabilização e de gestão de equipas.

Será renovada a certificação Verdoeca, cumprindo-se assim a legislação em vigor.

Será intensificada a inspeção dos produtos alimentares, avaliando a validade, a embalagem, a rotulagem, a frescura e/ou congelação. Nesta inspeção estão também incluídos os aspetos relacionados com o transporte dos produtos, verificação das condições de transporte, higiene das embalagens e o cumprimento das temperaturas exigidas. A higiene dos manipuladores, a limpeza do vestuário e o cumprimento das normas estabelecidas e requeridas para manipular alimentos, também serão revistas.

No controlo de pragas serão verificados os serviços realizados e a sua planificação das intervenções.



**Centro de Cópias:** A ação social no ensino superior tem por objetivo proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios, nomeadamente, o funcionamento de serviços de informação, de reprografia, de apoio bibliográfico e de material escolar. Neste centro são cada vez mais as ofertas disponíveis que se pretendem diversificadas e de qualidade diferenciada.



**Serviço de Saúde:** Até ao final de 2015 está prevista a criação de novas infraestruturas das áreas afetas ao Serviço de Saúde e como consequência provavelmente a reorganização de alguns dos serviços prestados estando já o espaço aprovado pela ARS e registado pela ERS para que se possa implementar integralmente um SGQ.

As campanhas de divulgação das consultas existentes vão continuar, através dos meios habituais. Na área da Enfermagem, vamos continuar a realizar campanhas e formação na área da promoção da saúde, estando a ser produzido e atualizado diverso material para divulgação – cartazes, desdobráveis e folhetos e outros.

Nesta área e em colaboração com o Psicólogo, estão a ser desenvolvidas ações de formação para estudantes e colaboradores dos SASUTAD.

Ainda na área da Enfermagem, estão previstas ações conjuntas com outros organismos, visando o desenvolvimento de campanhas de prevenção em assuntos específicos (álcool, prevenção de comportamentos de risco, etc.), em determinadas épocas do ano (festas académicas, etc.) ou datas comemorativas.

A Enfermeira vai continuar a dar um apoio imprescindível à Ajudante Familiar que presta os cuidados básicos aos estudantes tetraplégicos que se encontram alojados no Bloco A da RU Além Rio. Prevê-se que esse apoio continue durante os próximos anos letivos e sempre que haja estudantes com necessidades especiais na UTAD, em colaboração com o restante corpo clínico;

Ao longo do ano de 2015 vai ser necessário repensar os programas de gestão dos Serviços de Saúde, sendo também necessário criar um sistema informático licenciado para a cobrança das taxas moderadoras.

### 1.1.2. Ambiente externo

Os SASUTAD prestam apoio aos estudantes pelo que mantém um relacionamento institucional com a Associação Académica da UTAD e os diferentes Serviços de Ação Social. Ao nível tutelar, mantém-se a relação com a administração central, em especial com os serviços do Ministério da Educação e Ciência.



#### Responsabilidade Social

- Empenhados em exercer uma cidadania responsável, os SASUTAD têm procurado de forma crescente assumir uma postura social, ética e ambiental consciente. Desta forma, procura-se interagir com as comunidades envolventes.
- Para melhor servir estes propósitos, pretendemos estar associados a diversas organizações que desenvolvem projetos neste âmbito, mais concretamente para a prática da responsabilidade social.
- Os SASUTAD têm como objetivo a conceção, a execução e o apoio, através de programas e projetos nas áreas da responsabilidade social, cultural, ambiental e cívica. Neste contexto, em 2015, pretendemos continuar este apoio, através do fornecimento de alimentos confeccionados, as refeições da Caritas de Vila Real através das sobras de alimentosos dos refeitórios dos SASUTAD.



#### Clientes

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

## 1.2. Estrutura do Plano de Atividades

O Plano de Atividades tem como objetivo principal, estabelecer e dar a conhecer as metas e estratégias a desenvolver em cada ciclo anual.

O planeamento centra-se no futuro, sendo um processo que define os propósitos globais da organização, nomeadamente a missão, os objetivos estratégicos e a forma de os alcançar.

- A **primeira linha** estratégica prende-se com a consolidação da imagem corporativa dos SASUTAD e com a comunicação para o exterior;
- Uma **segunda linha** orientadora é a organização do *Backoffice*, sobretudo apoiados na implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), tendo como objetivo a certificação de qualidade segundo a norma internacional ISO 9001. Esta questão é absolutamente fundamental para consolidar os processos, e para que ajude também, a criar uma cadeia de valor mensurável, e que envolva toda a organização no cumprimento de objetivos estratégicos.
- Uma **terceira linha** orientadora e estratégica tem como objetivo a qualificação dos trabalhadores dos SASUTAD quer numa vertente escolar, quer numa vertente orientada para o posto de trabalho.

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

A formação está subjacente em todas as nossas ações e propósitos.

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

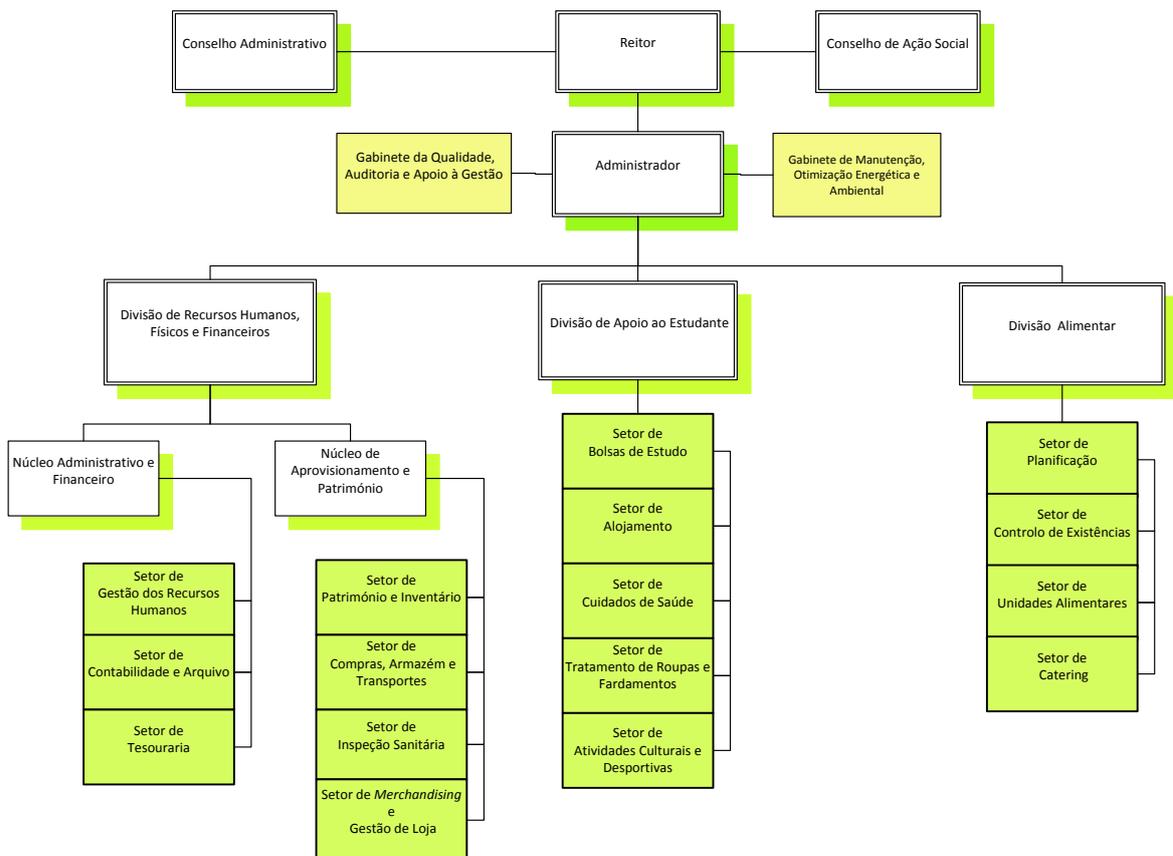
Por outro lado, na elaboração do Plano de Atividades preocupámo-nos inicialmente com a identificação dos pontos-chave que definem as orientações que a Administração deverá seguir para o cumprimento da missão e a concretização da visão da Universidade. Assim, refletimos sobre a gestão da mudança e melhoria contínua como um processo de consciencialização e compromisso das pessoas para dirigir e apoiar o processo de transformação; seguidamente, o outro aspeto que nos merece atenção é a necessidade de orientação e focalização nos resultados, com o fim de verificar a implementação das ações propostas e de rever objetivos e metas; queremos, ainda, espelhar o nosso entendimento sobre a necessidade do aperfeiçoamento da competência relacionada com a relação com os nossos clientes,

por julgarmos que este item de integração dos vários agentes contribui claramente para o alcance das nossas finalidades.

A gestão das pessoas é considerada fundamental, na medida em que todos os colaboradores devem estar direcionados para os objetivos e metas da Instituição, isto é, alinhados com a estratégia da organização.

## 2. Hierarquias e Atribuições e Competências

### 2.1. Organograma



## 2.1. Áreas de Atuação

No âmbito das suas atribuições, compete aos SASUTAD:

Atribuir bolsas de estudo e subsídios;

Prestar serviços de alimentação em cantinas, bares, cafetarias e restaurantes;

Prestar serviços de alojamento;

Prestar serviços de saúde;

Prestar serviços de informação e reprografia;

Promover e apoiar atividades desportivas e culturais;

Desenvolver outras atividades que se enquadrem nos fins gerais de ação social, determinadas às solicitações que decorrem da atividade de toda a academia.

## 2. Política da Qualidade

### 3.1. Missão

Ser uma organização vocacionada para proporcionar aos estudantes e à Comunidade Académica da Universidade de Trás

os

Montes e Alto Douro (UTAD), apoios diretos e indiretos na atribuição de bolsas de estudo e de subsídios, e indiretos nos domínios da prestação de serviços alimentares, dos serviços de alojamento, no domínio da educação para a saúde e do bem

estar físico e psíquico, contribuindo decisivamente para a formação e a integração plena de todos Estudantes, com o fim de garantir a igualdade de oportunidades no acesso e na frequência bem sucedida de um curso de ensino superior.

### 3.2. Visão

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

### 3.3. Valores

Os SASUTAD, comprometem-se perante os seus “Clientes” em:

- Conduzir a gestão da organização segundo os mais elevados padrões de ética da Administração Pública;
- Promover a relação com os seus “Clientes” permitindo obter o retorno do grau de satisfação dos mesmos e permitindo 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 facilitarão todo o desempenho de funções e simplificarão a supressão de problemas e “Não Conformidades”;
- Cultivar entre os colaboradores uma ideia de insatisfação constante com o nível atingido, estabelecendo sempre novas metas sem nunca descurar ou desistir desta busca incessante pela Qualidade;
- Avaliar a formação contínua de todos os profissionais que trabalham nos SASUTAD como essencial para o crescimento, inovação e na ótica da excelência que se pretende obter;
- Reconhecer os fornecedores como parceiros importantes, privilegiando aqueles que respeitem padrões de qualidade compatíveis;
- Gerir os recursos utilizados tendo em consideração a qualidade e preservação do meio ambiente;
- Manter ativo e em constante melhoria, um Sistema de Gestão da Qualidade comum às diversas áreas que constituem os SASUTAD, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008.

## **4. Enquadramento Político Social**

Neste momento tem forçosamente que existir uma cultura organizacional de enormes restrições orçamentais. Não obstante estes constrangimentos, continua a ser uma preocupação fundamental a aposta na qualidade. Aumentar a satisfação dos nossos clientes e a capacitação constante de responder às crescentes exigências da atual conjuntura do que são os enquadramentos político-sociais nas universidades portuguesas, é algo que tem de ser mantido como condição de sustentabilidade e revitalização.

### **4.1. Fatores interferentes**

Para ultrapassar a atual conjuntura com sucesso e rentabilidade é crucial considerar o papel que representa uma boa gestão de recursos humanos. O reconhecimento e valorização do seu papel preponderante é um fator condicionador de todos os outros que se lhe integram.

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

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

### **4.2. Análise SWOT**

É particularmente importante para os aspetos diretamente relacionados com os fatores críticos de sucesso dos serviços, a identificação das forças e das fraquezas facultando elementos importantes relativamente à orientação estratégica. Os fatores motivação, competência, e o clima organizacional, são basilares para fomentar a cultura da melhoria contínua e da prossecução da Missão.

**Matriz SWOT**

	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Ambiente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formação profissional</li> <li>- Clientes mais exigentes</li> <li>- Novos fornecedores</li> <li>- Nova Unidade de Saúde</li> <li>- Novos Snack-Bar no Campus UTAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexto económico desfavorável</li> <li>- Custos das matérias-primas e serviços</li> <li>- Diminuição das receitas próprias</li> <li>- Redução do OE</li> </ul>
	FORÇAS	FRAQUEZAS
Ambiente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviços diferenciados</li> <li>- Serviços inovadores</li> <li>- Plataformas informáticas que permitem o desempenho de operações</li> <li>- Boas práticas de gestão</li> <li>- Sentido de serviço público</li> <li>- Compromisso dos colaboradores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos financeiros limitados</li> <li>- Frota automóvel insuficiente e inadequada</li> <li>- Controlo da Higiene e Segurança Alimentar deficientes</li> <li>- Dificuldades de difusão dos conceitos e documentos da Qualidade</li> </ul>

Tabela 2 – Matriz SWOT

**5. Enquadramento Estratégico**

Neste enquadramento estratégico são vários os itens que o situam e contextualizam. O foco dinamizador terá de ser o cumprimento integral da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade segundo a NP EN ISO 9001:2008.

Terão de ser considerado o alinhamento com as orientações estratégicas da Reitoria as orientações específicas da natureza e âmbito do que são os serviços prestados por esta Unidade Funcional.

### 5.1.Sistema de Gestão da Qualidade

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

Os referenciais ISO 9000 constituem normas internacionais para a certificação, reconhecendo o esforço das organizações em assegurar a conformidade dos produtos e serviços, a satisfação dos seus clientes e a melhoria continua.

Para desenvolver ações no âmbito da qualidade organizacional foi criado o Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão.

No ano de 2015, os SASUTAD vão continuar a implementar e desenvolver o seu Sistema de Gestão da Qualidade, contando com a participação e forte empenho de todos.

Este é um processo irreversível, estruturante e que resulta de uma pressão exercida sobre esta mesma Administração. Esta pressão decorre em três eixos fundamentais:



A implementação bem delineada e coerente de um Sistema de Gestão da Qualidade é uma ferramenta poderosa de atingir os objetivos propostos com eficácia e eficiência. Têm contribuído para o atraso da conclusão da implementação da Norma ISO 9001:2008 nos SASUTAD, condicionalismos organizacionais de diversa ordem tais como:

- Contenção de gastos para regularização de requisitos infraestruturais obrigatórios, quer sob o ponto de vista normativo, quer sob o ponto de vista legal;
- Dificuldades no âmbito dos recursos humanos, direta ou indiretamente ligados com a sua insuficiência e/ou a sua deficiente formação de base, que necessita amadurecimento para uma melhor sistematização e sensibilização para a qualidade.

5.2. Orientações Estratégicas

## Mapa estratégico dos SASUTAD

**Missão**

Ser uma organização vocacionada para proporcionar aos estudantes e à Comunidade Académica da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, apoios diretos e indiretos na atribuição de bolsas de estudo e de subsídios, e indiretos nos domínios da prestação de serviços alimentares, dos serviços de alojamento, no domínio da educação para a saúde e do bem-estar físico e psíquico, contribuindo decisivamente para a formação e a integração plena de todos Estudantes, com o fim de garantir a igualdade de oportunidades no acesso e na frequência bem-sucedida de um curso de ensino superior.

**Visão**

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

**Valores**

- Transparência;
- Respeito pela dignidade humana
- Responsabilidade;
- Eficácia;
- Eficiência;
- *Accountability*.

**Perspetiva Clientes**

Aumentar a satisfação dos clientes

Beneficiar o maior nº de clientes

**Perspetiva Processos internos**

Melhorar o controlo e monitorização da qualidade

Melhorar os processos de aquisição e produtos/serviços

Facilitar o acesso ao conhecimento

Cumprimento dos prazos de reporting

**Perspetiva Aprendizagem**

Aumentar o nível de participação dos colaboradores

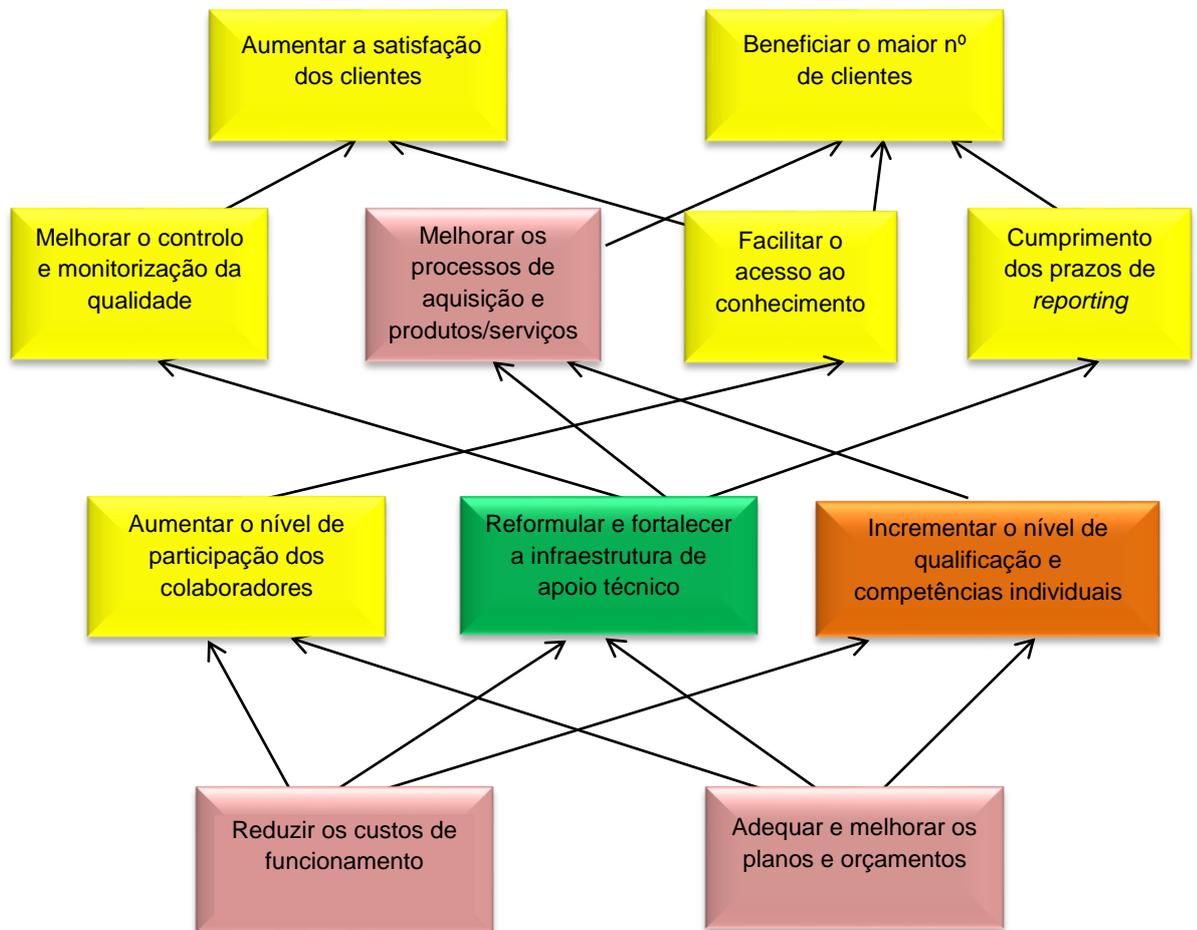
Reformular e fortalecer a infraestrutura de apoio técnico

Incrementar o nível de qualificação e competências individuais

**Perspetiva Financeira**

Reduzir os custos de funcionamento

Adequar e melhorar os planos e orçamentos



Do Mapa Estratégico dos SASUTAD evidenciam-se como pontos-chave os seguintes:

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

### 5.3. Processos

A estrutura organizacional é gerida de forma horizontal através de uma abordagem por processos segundo o Sistema de Gestão da Qualidade pela metodologia preconizada pela ISO 9001:2008

Serão descritos os objetivos de acordo com o tipo de processo a que estão alocados:



#### **5.4. Objetivos por Processo**

Em qualquer organização é necessário que existam mecanismos que permitam quantificar em valor numérico real o grau de melhoria que se vai alcançando de ano para ano, sob pena de não se estar a gerir da melhor forma o Sistema e não nos apercebermos por sinais aparentemente positivos mas aleatórios.

A melhor forma de ultrapassar esta lacuna, é integrar os objetivos aos respetivos processos da rede de processos do Sistema de Gestão da Qualidade e assim existir uma coerência integrada entre a política de gestão e os resultados obtidos.

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

## 5.5. Mapas de Objetivos

Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação	
<b>PG01</b> Planeamento e Estratégia Organizacional	Eficácia da Implementação do SGQ (9001:2008)	1	Concessão de Certificação	100%	Obter certificado	Doc. Externa	Anual	
	Cumprimento da Agenda da Qualidade	2	Agenda da Qualidade	50% de Desvios	Análise de Desvios	DQ44	Trimestral	
	Aumentar taxas de cobertura	3	Alimentação	Aumento de Receitas	5%	Receita/Despesa do mês N- Receita/Despesa do mês N-1/ Receita/Despesa do mês N-1x 100	DQ15	Mensal
				Aumento de Despesa	1%			
			Alojamento	Aumento de Receitas	5%			
Aumento de Despesa				1%				
<b>PMM01</b> Satisfação de Cliente	Aumentar a Satisfação dos Clientes	4	Resultados dos inquéritos de satisfação de clientes	10%	[% de respostas BOM no ano N - % de respostas BOM no ano N-1 / % respostas BOM no ano N-1] x100	DQ 38 DQ 39 DQ 40 DQ 41 DQ 48	Anual	
	Diminuir o nº de reclamações	5	Taxa de reclamações	-5%	[Nº de reclamações no ano N – Nº de no ano N-1/Nº de reclamações no ano N-1] x100	Livro Amarelo	Anual	
	Aumentar a eficácia de resposta às sugestões de melhoria por parte do cliente	6	Taxa de respostas eficazes	10%	[Nº de sugestões resolvidas com eficácia no ano N – Nº de sugestões resolvidas com eficácia no ano N-1/Nº de sugestões resolvidas com eficácia no ano N-1] x100	DQ 24	Anual	
<b>PMM02</b> Análise e Tratamento de Dados para Medição e Melhoria Organizacional	Aumentar o nº de Ações Corretivas Eficazes	7	Ações Corretivas Implementadas	50%	[Nº de AC eficazes no ano N- Nº de AC eficazes no ano N-1 / Nº de AC eficazes no ano N-1] x100	DQ04	Trimestral	
	Aumentar o nº de Ações Preventivas Eficazes	8	Ações preventivas Implementadas	50%	[Nº de AP eficazes no ano N - Nº de AP eficazes no ano N-1 / Nº de AP eficazes no ano N-1 x100	DQ25	Semestral	
	Promover a comunicação institucional	9	Eventos promocionais e informativos	5	Nº de eventos no ano N-Nº de eventos no ano N-1	Plataforma para Formação	Anual	

Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação
<b>PR01</b> Atribuição de Benefícios Sociais	Otimizar a procura das estruturas de alojamento	10	Taxa média ocupação	65%	$[\text{N}^\circ \text{ de ocupações no ano N} - \text{N}^\circ \text{ de ocupações no ano N-1} / \text{N}^\circ \text{ de ocupações no ano N-1}] \times 100$	GES alojamento	Trimestral
	Aumentar a procura das Ofertas disponíveis na Unidade de Saúde	11	Consultas/Tratamentos	5%	$[\text{N}^\circ \text{ de Consultas / Tratamentos no ano N} - \text{N}^\circ \text{ de Consultas / Tratamentos no ano N-1} / \text{N}^\circ \text{ de Consultas / Tratamentos no ano N-1}] \times 100$	Senhas de acesso	Anual
	Otimizar o desempenho do processo de atribuição de bolsas	12	Processos anuais com decisão	$\geq$ taxa nacional pública	% UTAD – Nacionais Públicas	Mapas síntese de informação estatística de bolsas do ensino superior	Mensal
<b>PR02</b> Planificação, Transformação e Oferta de Serviços de Alimentação	Aumentar a procura das Ofertas Alimentares	13	Nº de Clientes nas Cantinas e Snack-Bares	5%	$[\text{N}^\circ \text{ de clientes no trimestre N} - \text{N}^\circ \text{ de clientes no trimestre N-1} / \text{N}^\circ \text{ de clientes no trimestre N-1}] \times 100$	POS	Trimestral
			Nº de Solicitações de Serviços de Catering	5%	$[\text{N}^\circ \text{ de serviços no semestre N} - \text{N}^\circ \text{ de serviços no semestre N-1} / \text{N}^\circ \text{ de serviços no semestre N-1}] \times 100$	Catering	Semestral
	Fomentar a oferta de ementas inovadoras e diversificadas	14	Nº de Novas Ementas no Receituário	6	Nº de Receitas no Ano N - Nº de Receitas no Ano N-1	Receituário	Anual
	Diminuir a razão gasto/consumo relativamente às necessidades de abastecimento para a produção	15	Desperdícios/Perdas	-5%	$[\text{Kg de Produção Alimentar no ano N} - \text{Kg de Produção Alimentar no ano N-1} / \text{Kg de Produção Alimentar no ano N-1}] \times 100$	GSCE	Anual
Excessos de Produção			-5%				

Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação
<b>PS01</b> Higiene e Segurança Alimentar	Otimizar a situação higiosanitária de superfícies, equipamentos e manipuladores	16	Nível de conformidade higiosanitária	<u>Cumprido</u> ≤ 10% NC – Aceitável; <u>Não cumprido</u> ≤ 5% NCM – Não Satisfatório	Critérios de Aceitação definidos no DAL52	Relatórios de Ensaio	Trienalmente
	Otimizar a situação higiosanitária dos alimentos	17	Nível de conformidade higiosanitária	<u>Cumprido</u> ≤ 3 NC; <u>Não cumprido</u> > 3 NC e/ou 1 NCM ou ≤ 10% de somatório de NC e NCM	Critérios de Aceitação definidos no DAL53	Relatórios de Ensaio	Trienalmente
	Otimizar a situação higiosanitária da qualidade da água	18	Nível de conformidade higiosanitária	-----	Critérios de Aceitação definidos no DAL...	Relatórios de Ensaio	Trienalmente
	Incrementar a conformidade técnica, infraestrutural e de boas práticas de laboração nas Unidades Alimentares	19	% De implementação dos requisitos segundo a metodologia HACCP	20%	Fórmula de cálculo específica	Check-Lists	Anual
<b>PS02</b> Gestão de Recursos Físicos	Incrementar a qualidade e a fiabilidade dos fornecedores procurando trabalhar preferencialmente com fornecedores nível A	20	Nível de Qualificação de Fornecedores Escolhidos	80%	Nº de fornecedores de nível A no ano N - Nº de fornecedores de nível A no ano N-1 / Nº de fornecedores de nível A no ano N-1] x100	DQ 15	Semestral
	Garantir o total cumprimento “Plano de vistoria dos bens inventariados”	21	N.º de Não Conformidades	0	Valor numérico	NAP 17	Anual
	Reduzir os custos na aquisição de bens e serviços	22	Despesas efetuadas com bens e serviços	5%	[Valor de despesas no ano N - Valor de despesas no ano N-1 / Valor de despesas no ano N-1] x100	GIAF	Anual
	Reduzir os custos de manutenção da frota e equipamentos	23	Despesas efetuadas com operações de manutenção/reparação da frota	5%	[Valor de despesas no ano N - Valor de despesas no ano N-1 / Valor de despesas no ano N-1] x100	Relatório Anual da ANCP	Anual

Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação
<b>PS03</b> Gestão de Recursos Humanos	Incrementar o nível de Qualificação e as competências individuais e coletivas	24	Formações	50%	$[\text{N}^\circ \text{ de formações no ano N} - \text{N}^\circ \text{ de formações no ano N-1} / \text{N}^\circ \text{ de formações no ano N-1}] \times 100$	Plataforma Formações	Anual
	Avaliação da Eficácia das Ações de Formação	25	Análise da Eficácia das formações	75%	$[\text{N}^\circ \text{ de formações com eficácia no ano N} - \text{N}^\circ \text{ de formações com eficácia no ano N-1} / \text{N}^\circ \text{ de formações com eficácia no ano N-1}] \times 100$	DQ 30	Anual
	Avaliação da dedicação e desempenho	26	Resultados das Avaliações de Desempenho	$\leq 25\%$ Relevantes	$[\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores com desempenho Adequado/Relevant e no ano N} - \text{N}^\circ \text{ de trabalhadores com desempenho Adequado/Relevant e no ano N-2} / \text{N}^\circ \text{ de trabalhadores com desempenho Adequado/Relevant e no ano N-2}] \times 100$	Programa de SIADAP	Bienal
				$\leq 75\%$ Adequados			
	Aumentar a satisfação dos colaboradores	27	Resultado dos Inquéritos de Avaliação de Satisfação do Colaborador	Média de 60% BOM	$[\% \text{ de respostas} \geq \text{BOM no ano N} - [\% \text{ de respostas} \geq \text{BOM no ano N-1} / [\% \text{ de respostas} \geq \text{BOM no ano N-1}]] \times 100$	DQ 56	Anual
Diminuir absentismo	28	Taxa de Absentismo	$\leq 10\%$	$\frac{\text{Tempo efetivo}}{\text{Tempo potencial}} \times 100$	Track Assiduity	Anual	
<b>PS04</b> Gestão de Recursos Financeiros	Garantir o equilíbrio da exequibilidade do investimento	29	Taxa de Retorno	$\geq 20\%$	$\frac{\text{Despesa} \times \text{Taxa de Amortização}}{\text{Receita Total}} \times 100$	GIAF	Anual
	Adequar e melhorar os planos e os orçamentos, assim como os relatórios produzidos	30	“Não Conformidades” detetadas	5	Comparação de diferenças existentes entre o previsto executado	Os próprios documentos	Anual
	Incrementar o recebimento das dívidas dentro do prazo estipulado	31	Dívida Cobrada	20%	$[\% \text{ de Dívida Cobrada ano N} - [\% \text{ Dívida Cobrada no ano N-1} / \text{Dívida Cobrada no ano N-1}]] \times 100$	GIAF	Anual
	Garantir o pagamento dos diversos fornecedores dentro dos prazos estipulados	32	Tempo de pagamento	60 Dias	Nº Desvios ao prazo estipulado	GIAF	Anual

Processo	Objetivo	N.	Indicadores	Metas	Métrica	Origem dos dados	Avaliação
<b>PS05</b> Infraestruturas	Melhorar as instalações e equipamentos	33	Instalações remodeladas	2	Nº de instalações remodeladas	-----	Anual
			Novos equipamentos	2	Nº de novos equipamentos adquiridos	-----	Anual
	Aumentar a capacidade de resposta a requisições de intervenção técnica para manutenção e reparação de infraestruturas e equipamentos	34	Tempo de resolução com eficácia	7 Dias úteis	Dia de entrada da requisição-Dia de validação da resolução com eficácia	Programa	Semestral
	Otimizar o consumo de gás e água	35	Água	-5%	[Valor do consumo no ano N - Valor do de consumo no ano N-1 / Valor do de consumo no ano N-1] x100	DQ15	Mensal
			Gás	-2%			
	Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção	36	Desvios ao Plano	3	Nº de desvios ao Plano	Plano	Semestral
Garantir o respeito das normas de Higiene, Segurança e Medicina no Trabalho de acordo com a legislação em vigor	37	"Não conformidades" assinaladas pela empresa externa	50	Nº de "não conformidades" assinaladas pela empresa externa	Relatório de Vistoria	Anual	

## 6. Recursos

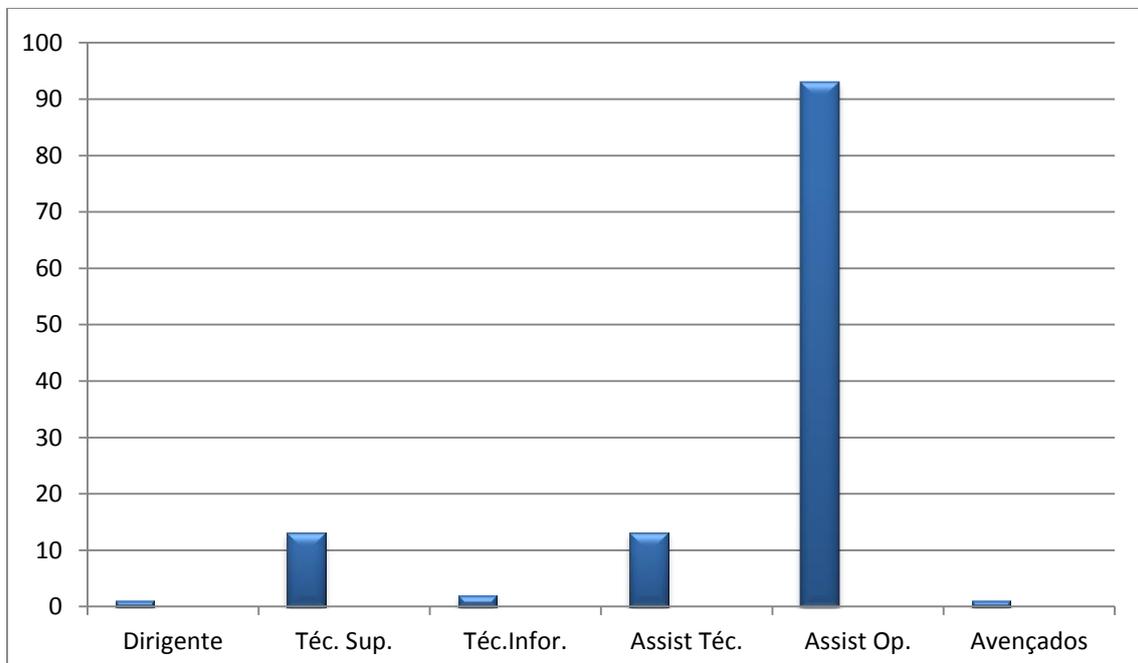
A Divisão de Recursos Humanos, Físicos e Financeiros está estrategicamente dividida no Núcleo Administrativo e Financeiro (NAF) e no Núcleo de Aproveitamento e Patrimônio (NAP).

Cada núcleo subdivide-se em Setores com diversas competências de acordo com o que está definido no Organograma Funcional.

### 6.1. Recursos Humanos

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

Tabela 10 - Número de Efetivos por carreiras



Distribuição do pessoal por carreiras em 2014 (% do total)

## 6.2. Recursos Financeiros

A dotação receita/despesa dos SASUTAD para o ano económico de 2015 resulta de:

- Verbas atribuídas aos SASUTAD pelo Ministério da Educação e Ciência (MEC), que correspondem às dotações do OE;
- Previsão de outras receitas próprias.

O Orçamento de Estado para 2015, é o resultado de uma política de austeridade imposta pelas circunstâncias que o país atravessa, obrigando a uma contenção de despesas ainda maior que no ano anterior, contenção essa, nomeadamente na remodelação das infraestruturas mais antigas, remodelação dos equipamentos para as unidades alimentares e remodelação das mesmas, que são de extrema necessidade. O OE continua a não ser suficiente para fazer face às despesas com pessoal, que têm de ser pagas em parte pelas receitas próprias.

As vertentes da receita e da despesa do Orçamento para 2015, estão estruturadas de acordo com a Portaria n. 794/2000, de 20 Setembro, que institui o Plano Oficial de Contabilidade para o Sector da Educação.

### a) Previsão da Receita

A tabela 12, apresenta a previsão da receita global dos SASUTAD para 2015, receita essa que inclui o financiamento do MEC, no valor de 3.146.491,04 €.

Não está incluído no OE de 2015, verba para Investimentos do Plano, não obstante haver necessidade de se fazerem obras de remodelação em algumas residências e unidades alimentares, bem como substituição de equipamento/mobiliário.

As receitas próprias no valor de 1.825.000,00 €, são provenientes das cantinas, bares e restaurante, residências universitárias, lavandaria e do Centro de Cópias da UTAD.

No que diz respeito a Bolsas de estudo e recursos financeiros, em termos orçamentais, prevê-se que no final do ano letivo 2015/2016 estejam deferidas, 2000 bolsas de estudo. Prevendo-se uma bolsa média anual de 2100,00€, o total a atribuir ao longo do ano letivo rondará os 4.200.000 €. O número de potenciais candidatos ronda atualmente os 3000, valor que se deverá manter no próximo ano letivo.

DESIGNAÇÃO DA RECEITA	TOTAL DAS RUBRICAS
Fonte de Financiamento 311	
MEC	1.318.478,00 €
Fonte de Financiamento 51	
Juros de Bancos e outras Instituições de Crédito	-----
Mercadorias	25.000,00 €
Atividades de saúde	5.000,00 €
Alimentação e alojamento	1.513.000,00 €
Outros serviços	35.000,00 €
Rendas	132.000,00 €
Outras Receitas Correntes	15.000,00 €
Fonte de Financiamento 54	
UTAD	100.000,00 €

Tabela 12 – Receita

### b) Previsão da Despesa

A tabela 13, apresenta a previsão da despesa global do orçamento dos SASUTAD para 2015.

DESIGNAÇÃO DAS DESPESAS	TOTAL DAS RUBRICAS
Fonte de Financiamento 311	
Pessoal	1.318.478,00 €
Fonte de Financiamento 510	
Pessoal	516.516,00 €
Aquisição de Bens	614.791,00 €
Aquisição de Serviços	440.693,00 €
Transferências correntes – Outras	82.000,00 €
Capital	71.000,00 €
Fonte de Financiamento 54	
Transferências correntes - Outras	100.000,00 €

Tabela 13 - Despesa

Como foi referido anteriormente não haverá dotação para Investimentos do Plano, como tal, a previsão do Orçamento dos SASUTAD para 2015 centra-se somente nas despesas de funcionamento.

### Despesas sem incluir despesas com pessoal e encargos com as instalações

Descriminação	Valor (€)	Percentagem (%)
Administração	193.129,29	19
Divisão Alimentar	433.273,60	42
Bolsas	2.831,01	1
Alojamento	109.745,63	10
Núcleo Administrativo e Financeiro	33.747,44	3
Núcleo Aprovisionamento e Património	265.587,83	25
<b>TOTAL</b>	<b>1.038.314,80</b>	<b>100</b>

Tabela 14 – Resultados operacionais brutos

## 7. Atividades e Projetos a desenvolver

O Plano de Atividades preconiza, entre outros, o seguinte para o biénio de 2015/2016:

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

Atividades e Projetos a desenvolver	Trimestres de 2015				Trimestres de 2016			
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Remodelação e Apetrechamento da Unidade de Saúde								
Remodelação dos telhados e terraços do Bloco C								
Remodelação dos telhados e terraços do Bloco D								
Bloco A - Cobertura								
Remodelação do Bar do Complexo Pedagógico								
Remodelação do Bar de Geociências								
Remodelação do Bar de Aula Magna								
Criação do Setor de Serviços Desportivos								
Projeto para criação da Residência do CIFOP								
Projeto para a deslocalização da Cantina de Codessais								
Ampliação dos Serviços Centrais dos SASUTAD								
Adaptação do espaço exterior do CIFOP a Complexo Desportivo (Campo de Futebol)								
Criação do Campo de Futebol da Reitoria (antigo campo de ténis)								
Remodelação da Cantina de Prados								
Remodelação das Casas de Banho da Residência de Codessais								
Criação do Snack-Bar do Edifício de Desporto								
Criação da Sala de Estudo 24 horas								
Reestruturação do Armazém Central								
Aquisição de nova viatura para transporte de alimentos								
Remodelação do Snack-Bar das Ciências-Florestais								

## **8. Nota Final**

Neste Plano de Atividades foi feita a primeira tentativa de integrar os SASUTAD como um todo e não sectorialmente nas suas diversas vertentes de atuação.

O SGQ permite essa integração, dada a transversalidade de processos e como tal uma melhor visão global do que a Organização perspetiva para o seu futuro e de como o cumprimento dos objetivos propostos está sob controlo da gestão de topo e em alinhamento com as orientações estratégicas da Reitoria e como tal em harmonia com a cultura organizacional desta Universidade que se pretende moderna, qualificada e voltada para o exterior e sem receio de novos desafios que sempre se avizinham e é espectável aconteçam.

## **Ficha Técnica**

### **Elaboração do Plano de Atividades**

Elsa Justino  
Maria João Carneiro  
Bruno Oliveira

### **Sistematização da Informação**

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão

19/03/2015