



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

**Despacho
DAA-07/2023**

Quadro de Avaliação e
Responsabilização (QUAR-2023)

Designação dos avaliadores
para o Biénio 2023/2024

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), e tem como um dos objetivos alinhar as atividades dos Serviços e dos Trabalhadores, com os objetivos das políticas públicas, no âmbito do ciclo anual de gestão.

A avaliação do desempenho de cada organismo público assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente e é atualizado a partir dos sistemas de informação da organização e respetivos instrumentos de gestão. O Plano de Atividades e Contas de 2021 dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), foi elaborado nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e encontra-se alinhado com o QUAR, conforme o previsto no n.º 3 do artigo 10.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual.

- I. Neste sentido, é fixado o QUAR dos SASUM para o ano de 2023, que consta em anexo ao presente despacho (**Anexo I**).
- II. Na sequência da nomeação por Despacho RT-38/2023 de 5 de abril, dos membros que constituem o Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços de Acção Social designam-se os avaliadores do SIADAP 3 (Trabalhadores) para o biénio 2023/2024 (**Anexo II**).

Serviços de Acção Social da Universidade do Minho, 24 de abril de 2023

O Reitor,


Rui Vieira de Castro



Campus de Gualtar
4710-057 Braga - P

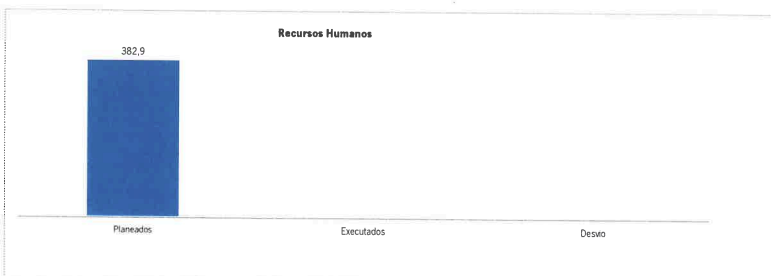
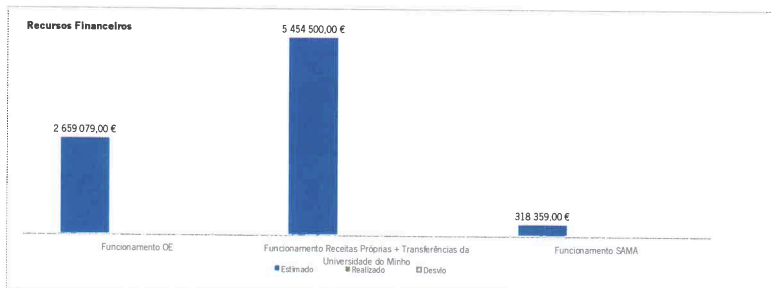
Universidade do Minho
Serviços de Ação Social

ANEXO I

SIADAP 1		Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública			Dados de: 24/04/2023			
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - 2023								
Organismo: Serviços de Ação Social da Universidade do Minho (SASUM)								
<p>Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica através da prestação de serviços nas áreas da atribuição de bolsas, alojamento, alimentar, desporto e cultura, e apoio médico.</p> <p>A Política da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, traduz-se:</p> <ol style="list-style-type: none"> Na prestação de serviços às partes interessadas, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação; Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos do Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental incluindo as obrigações de conformidade, melhorando continuamente a sua eficácia; Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos; Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional; No desenvolvimento de programas que visem o uso eficiente de recursos e, simultaneamente, promovam a mitigação do impacto ambiental da organização bem como a prossecução dos princípios da sustentabilidade; No envolvimento permanente dos/as trabalhadores/as de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização e competência para o compromisso total com o Sistema de Gestão Integrado; Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos/as trabalhadores/as; Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes; Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos acordados com utentes e outras partes interessadas, das obrigações de conformidade, dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental e da melhoria contínua da sua eficácia; Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante ao Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental. 								
<p>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)</p> <p>OE1. Assegurar a prestação de serviços de qualidade a comunidade académica no âmbito do apoio social (bolsas, alojamento e apoio médico integrado), alimentação, desporto e cultura, com vista ao sucesso do projeto educativo da Universidade do Minho.</p> <p>OE2. Potenciar parcerias estratégicas no sentido de garantir a inovação e modernização administrativa e a afirmação de uma cultura de excelência dos Serviços.</p> <p>OE3. Promover uma cultura integradora e de valorização dos recursos humanos, através de iniciativas conducentes à participação dos trabalhadores na gestão dos serviços e à promoção da segurança e da saúde no trabalho e da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.</p> <p>OE4. Reforçar a competitividade dos produtos e serviços prestados, diversificando a oferta e otimizando recursos e processos, potenciando a satisfação dos stakeholders.</p>								
Objetivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Concretização		Desvios
						Classificação		
						Superior	Média	Não atingiu
EFICÁCIA			Peso da Dimensão:	30%				
OE1	<p>OBJ.1.1 - Responder, no prazo máximo de 10 dias úteis, a todos os requerimentos, reclamações/sugestões e pedidos de emissão de declarações e outros, solicitados pelas partes interessadas.</p>	Peso do objetivo:	30%					
		Ind. 1	N.º de dias úteis/N.º de pedidos	10	10			
OE1	<p>OBJ.2 - Garantir o valor de receitas próprias apresentado na proposta do Orçamento dos Serviços de Ação Social da Universidade do Minho (SASUM).</p>	Peso do objetivo:	30%					
		Ind. 2	(Receta Própria no ano n) - (Receta própria do ano n-1)	4 570 900 €	5 204 500 €			
OE2	<p>OBJ.3 - Assegurar a concretização de projetos de parceria do consórcio UPorteP no âmbito da inovação e modernização administrativa.</p>	Peso do objetivo:	30%					
		Ind. 3	Grau concretização de iniciativas em curso	90% - CO3+ 60% - PO CER	90%	PO CER		
OE3	<p>OBJ.4 - Elaborar um orçamento de funcionamento por departamento com base semestral.</p>	Peso do objetivo:	10%					
		Ind. 4	N.º de orçamentos	—	1			
EFICIÊNCIA			Peso da Dimensão:	50%				
OE2	<p>OBJ.5 - Melhorar a gestão de recursos existentes e o desempenho organizacional, através da implementação da desmaterialização dos procedimentos associados aos processos.</p>	Peso do objetivo:	20%					
		Ind. 5	N.º de procedimentos desmaterializados	—	10			
OE3	<p>OBJ.6 - Responder às necessidades diferenciadas manifestadas pelos trabalhadores, no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal, familiar e da motivação.</p>	Peso dos objetivos:	25%					
		Ind. 6	% de trabalhadores com parecer favorável à adequação de horários (desde que cumpridos os requisitos legais e necessidades de serviço)	—	80%			
OE3	<p>OBJ.7 - Implementar as recomendações das consultas de Medicina do Trabalho, juntas médicas, avaliação de riscos e promover ações de formação no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho.</p>	Peso dos objetivos:	25%					
		Ind. 7	% de recomendações implementadas	90%	90%			
OE1	<p>OBJ.8 - Garantir um grau de execução de 75% no mês de dezembro, com resultado, nas candidaturas a bolsas de estudo.</p>	Peso do objetivo:	5%					
		Ind. 9	Porcentagem de resultados das bolsas de estudo	75%	80%			
OE1	<p>OBJ.9 - Atingir 505.000 refeições servidas nas unidades alimentares.</p>	Peso do objetivo:	5%					
		Ind. 10	N.º de Refeições no ano n	550 000	505 000			
OE1	<p>OBJ.10 - Garantir uma taxa de ocupação anual das residências universitárias igual ou superior a 95%.</p>	Peso do objetivo:	5%					
		Ind. 11	Taxa de ocupação	95%	95%			
OE1	<p>OBJ.11 - Atingir 5 500 utentes inscritos nos Complexos Desportivos</p>	Peso do objetivo:	5%					
		Ind. 12	N.º de utentes	—	5 500			
OE3	<p>OBJ.12 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos SASUM, salvaguardando que aqui se compreende o limite de horas de formação obrigatórias legalmente previsto.</p>	Peso do objetivo:	5%					
		Ind. 13	% de ações de formação do plano realizadas	—	75%			
OE1	<p>OBJ.13 - Assegurar a realização de 850 consultas de Psicologia.</p>	Peso do objetivo:	5%					
		Ind. 14	N.º de consultas	—	850			
QUALIDADE			Peso da Dimensão:	20%				
OE1	<p>OBJ.14 - Garantir a manutenção das certificações do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, pelas normas NP EN ISO 9001:2015 (Sistema de Gestão da Qualidade), NP EN ISO 14001:2015 (Sistema de Gestão Ambiental) e NP EN ISO 22000:2018 (Sistema de Gestão da Segurança Alimentar).</p>	Peso do objetivo:	30%					
		Ind. 15	N.º de auditorias	—	2			
OE4	<p>OBJ.15 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação dos stakeholders externos (utentes), pelos Serviços prestados na organização.</p>	Peso dos objetivos:	50%					
		Ind. 16	Taxa de Satisfação	75%	75%			
OE4	<p>OBJ.16 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação global dos stakeholders internos (trabalhadores/as).</p>	Peso dos objetivos:	50%					
		Ind. 17	Taxa de Satisfação	80%	75%			
OE4	<p>OBJ.17 - Promover a inovação através da Conceção & Desenvolvimento de novos produtos/serviços</p>	Peso do objetivo:	20%					
		Ind. 18	N.º de novos produtos ou serviços implementados	20	20			
<p>Resultados Agregados</p>								
			Peso:	30%		Contribuição da Dimensão		Avaliação Final do Serviço
			Resultados dos objetivos:	0,0%				
			Peso:	50%				➔
			Resultados dos objetivos:	0,0%				
			Peso:	20%				
			Resultados dos objetivos:	0,0%				

Indicadores	Fonte (s) de Verificação
OBJ.1 - Ind. 1	Este indicador é verificado através de indicadores inerentes ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e outros documentos. Critério de superação: responder no prazo médio de 10 dias úteis.
OBJ.2 - Ind. 2	Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação Contabilístico. Critério de superação: receita superior a 5 204 500 €.
OBJ.3 - Ind. 3	Este indicador é verificado através da concretização das iniciativas. Critério de superação: superior a 90% (POGER).
OBJ.4 - Ind. 4	Este indicador é verificado no Sistema de Informação Contabilístico. Critério de superação: elaborar e atribuir o orçamento por departamento.
OBJ.5 - Ind. 5	Este indicador é verificado através da desmaterialização dos procedimentos associados aos processos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Indicador: N.º de procedimentos desmaterializados. Critério de superação: superior a 10.
OBJ.6 - Ind. 6	Monitorizar as solicitações para a conciliação da vida profissional com a vida pessoal, familiar, nomeadamente às alterações de horário. Indicador: N.º de pedidos deferidos com parecer favorável/n.º total de pedidos solicitados. Critério de superação: > 80%.
OBJ.7 - Ind. 7	Monitorização das recomendações. Indicador: 90% de recomendações implementadas (N.º de recomendações implementadas/N.º de recomendações). Critério de superação: superior a 90% de recomendações implementadas.
OBJ.7 - Ind. 8	A monitorização será aferida pelo número de ações de formação no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, que consta no Plano Anual de Formação. Indicador: 3 ações implementadas. Critério de superação: superior a 3 ações.
OBJ.8 - Ind. 9	Este indicador é verificado através de aviso publicitado mensalmente pela Divisão de Bolsas. Critério de superação: superior a 80% de candidaturas a bolsa de estudo com resultado.
OBJ.9 - Ind. 10	Este indicador é verificado através da atenção mensal das refeições servidas nas unidades alimentares até 31/12/2023. Indicador: N.º de refeições servidas superior a 505.000.
OBJ.10 - Ind. 11	Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das residências universitárias. Critério de superação: taxa anual superior a 95%.
OBJ.11 - Ind. 12	Este indicador é verificado através do n.º de utentes inscritos nos Complexos Desportivos. Critério de superação: superior a 5 500 utentes.
OBJ.12 - Ind. 13	Este indicador é verificado nos resultados de análise do Relatório Anual de Formação. Critério de superação: superior a 75% das ações previstas no Plano de Formação.
OBJ.13 - Ind. 14	Este indicador é verificado no mapa de registo anual de consultas. Critério de superação: superior a 850 consultas de Psicologia.
OBJ.14 - Ind. 15	Este indicador é verificado através do(s) Relatório(s) Finais de Auditorias. Critério de superação: auditorias realizadas com menos de 3 Não Conformidades (NC).
OBJ.15 - Ind. 16	Este indicador é aferido através dos indicadores associados aos Processos. Critério de superação: Taxa de satisfação superior a 75%.
OBJ.16 - Ind. 17	Este indicador é aferido através dos indicadores associados aos Processos. Critério de superação: Taxa de satisfação superior a 75%.
OBJ.17 - Ind. 18	Este indicador é verificado através de procedimentos internos associados aos Processos. Critério de superação: superior à implementação de 20 propostas de Conceção & Desenvolvimento.

Recursos Humanos	Meios disponíveis			
	Pontuação	Planejados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	4,3	4,3		
Dirigentes - Direção Intermédia	4,0	20,2		
Técnico Superior	2,5	128,6		
Especialista de Informática	2,5	2,5		
Técnico de Informática	1,6	3,2		
Coordenador Técnico	2,0	13,8		
Assistente Técnico	1,4	20,0		
Encarregado Geral Operacional	1,5	0,0		
Encarregado Operacional	1,3	20,6		
Assistente Operacional	1,2	169,6		
	Total:	382,9		
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2 659 079,00 €		
Funcionamento Recettas Próprias + Transferências da Universidade do Minho		5 454 500,00 €		
Funcionamento SAMA		318 359,00 €		
Total:		8 431 938,00 €		



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P



Universidade do Minho
Serviços de Ação Social

ANEXO II

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CICLO DE AVALIAÇÃO DE 2023 / 2024

Avaliadores

Departamentos/Setores	Avaliador
Departamento Alimentar	Mestre Eliana Sofia Vieira Barros, Diretora de Serviços
Departamento Contabilístico e Financeiro	Licenciada Marta Cristina Loureiro Pedrosa, Diretora de Serviços
Departamento de Apoio ao Administrador	Mestre Heliana Maria Pereira da Silva, Diretora de Serviços
Departamento de Apoio Social	Licenciado Alberto Carlos Carvalho de Almeida, Diretor de Serviços
Departamento Desporto e Cultura	Mestre João Paulo da Cunha Ribeiro, Diretor de Serviços
Gabinete de Apoio a Projetos	Mestre Paula Alexandra Sousa Seixas, Administradora
Gabinete de Sustentabilidade	Mestre Paula Alexandra Sousa Seixas, Administradora