



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

DESPACHO

GA-04/2018

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR_SASUM_2018)

Nos termos do disposto nos artigos 8.º, nº1, 10.º, nº1 a 3, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) e posteriores alterações legislativas, o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), encontra-se previsto nos ciclos de avaliação dos subsistemas do SIADAP - (SIADAP 1 – Avaliação anual do desempenho dos Serviços), que está sujeito a avaliação permanente e é atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço.

Do QUAR constam, essencialmente: a missão do serviço, os objetivos estratégicos plurianuais, os objetivos operacionais anuais, as metas a alcançar, os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação, os meios disponíveis (humanos e financeiros), o grau de realização dos resultados obtidos na prossecução dos objetivos, a identificação dos desvios e das respetivas causas e a avaliação final do desempenho do serviço.

Nos termos das normas referenciadas, determino:

1. Para o ano de 2018 é fixado o QUAR dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), que consta em anexo ao presente despacho.
2. Na sequência da nomeação do Administrador dos SASUM, Professor António Maria Vieira Paisana e da nomeação por despacho RT-15/2018, de 26 de janeiro, dos membros que constituem o Conselho Coordenador da Avaliação, definem-se os avaliadores do SIADAP 3 Trabalhadores (Anexo I) e SIADAP 2 – Dirigentes (Anexo II) dos mesmos Serviços para o Biénio 2017/2018.

Universidade do Minho, 2 de março de 2018

O Reitor

Rui Vieira de Castro

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2018

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM)

Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica.

A Política da Qualidade traduz-se:

1. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;
2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia;
3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;
4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
5. No envolvimento permanente dos colaboradores de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com os sistemas de gestão da qualidade e da segurança alimentar nos níveis em que participem;
6. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus colaboradores;
7. Na melhoria da interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;

Objetivos Estratégicos:

1. Assegurar a prestação de serviços de qualidade à comunidade académica no âmbito do apoio social (bolsas e alojamento), alimentação, desporto e cultura, garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projeto educativo.
2. Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social.
3. Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à manutenção das certificações obtidas.

Objetivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%			0,0%	
	Peso do objetivo:	30%			0%	
OBJ.1 - Responder, no prazo máximo de 10 dias úteis, a todos os pedidos de emissão de requerimentos, reclamações/sugestões, declarações e outros, solicitados pelos utentes, aos departamentos e setores dos Serviços.	Ind. 1	Nº de dias/tempo de resposta	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	40%			0%	
OBJ.2 - Garantir um prazo médio de pagamento aos fornecedores inferior a 30 dias.	Ind. 2	Nº de dias (data de entrada da fatura nos Serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	30%			0%	
OBJ.3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado, prestados à comunidade académica.	Ind. 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	2500	0%	X 0% -100%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%			0,0%	
	Peso do objetivo:	50%			0%	
OBJ.1 - Atingir o valor de 5.580.000 milhões de euros em receitas próprias.	Ind. 4	Valor da receita faturada nos Serviços	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	15%			0%	
OBJ.2 - Garantir a publicação dos resultados das bolsas de estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em setembro e 70% em outubro, 85% em novembro, 90% em dezembro).	Ind. 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	15%			0%	
OBJ.3 - Aumentar em 1%, face ao ano anterior, o nº de refeições servidas nas unidades alimentares	Ind. 6	Nº de refeições servidas	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	10%			0%	
OBJ.4 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%	Ind. 7	Taxa de ocupação	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	10%			0%	
OBJ.5 - Atingir 8.000 utentes ou 200.000 usos, nos serviços desportivos.	Ind. 8	Nº de utentes registados no sistema informático	100%	100%	0%	X 0% -100%
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%			0,0%	
	Peso do objetivo:	40%			0%	
OBJ.1 - Garantir a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos da norma ISO 9001:2015.	Ind. 9	Obter a certificação	***	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	40%			0%	
OBJ.2 - Renovar a certificação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar em conformidade com os requisitos da norma ISO 22000:2005.	Ind. 10	Obter a renovação da certificação	***	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	10%			0%	
OBJ.3 - Realizar a avaliação da satisfação de utentes nos Serviços, a dois departamentos/setores, com vista a aferir o grau de satisfação.	Ind. 11	Nº de departamentos/setores com a avaliação realizada	100%	100%	0%	X 0% -100%
	Peso do objetivo:	10%			0%	
OBJ.4 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços.	Ind. 12	Percentagem de ações de formação do plano realizadas.	100%	100%	0%	X 0% -100%

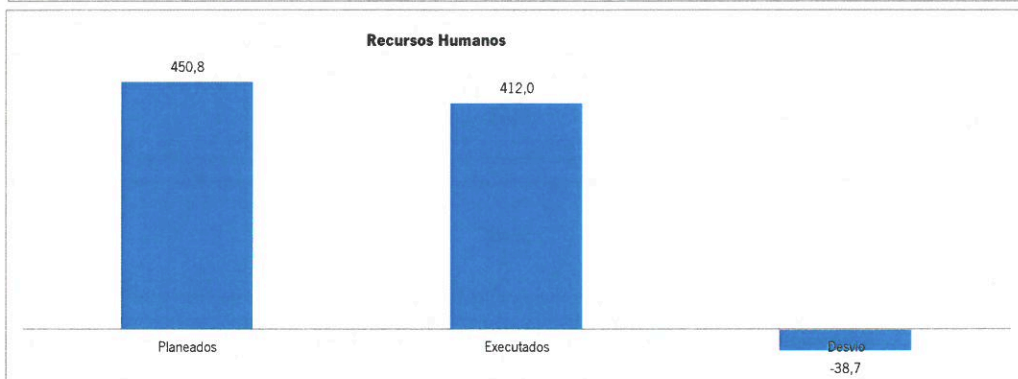
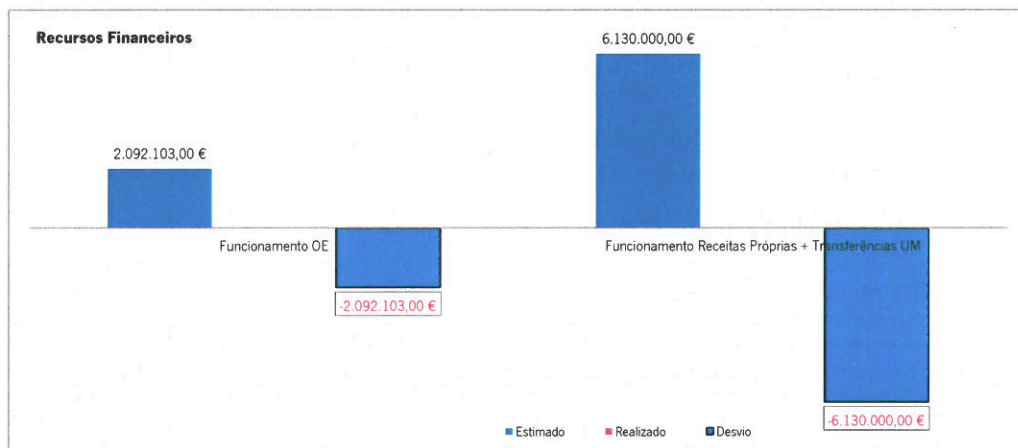
Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%	0,0%	 Insuficiente 0,0%
	Resultados dos objetivos:			
Eficiência	Peso:	30%	0,0%	
	Resultados dos objetivos:			
Qualidade	Peso:	40%	0,0%	
	Resultados dos objetivos:			

*** A preencher apenas se existirem dados fidedignos relativamente ao ano anterior.

Indicadores	Fonte (s) de Verificação
Ind. 1	Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos departamentos e setores. Critério de superação: responder no prazo médio inferior a 8 dias.
Ind. 2	Este indicador é verificado através da análise dos pagamentos no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: efectuar os pagamentos em prazos inferiores a 25 dias, excluindo os dias para envio das certidões por parte dos fornecedores.
Ind. 3	Este indicador é verificado através do somatório dos registos dos serviços realizados nas consultas da medicina preventiva, nas consultas de apoio psicológico, consultas de Medicina do Trabalho e atos de enfermagem.
Ind. 4	Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: faturar mais de 5.580.000 milhões de euros.
Ind. 5	Este indicador é verificado através das informações publicas divulgadas pelos Serviços. Critério de superação: análise dos resultados na plataforma de bolsas de estudo.
Ind. 6	Este indicador é verificado através da aferição diária das refeições servidas até 31/12/2018. Critério de superação: aumento superior a 1%.
Ind. 7	Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das residências universitárias. Critério de superação: taxa anual superior a 95%
Ind. 8	Este indicador é verificado através da análise do nº de utentes no Sistema de Informação (SI) do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 8.000 utentes registados ou mais de 200.000 usos.
Ind. 9	Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: Renovar a certificação no máximo com 1 NCs (não documental)
Ind. 10	Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: Renovar a certificação no máximo com 2 NCs (não documentais)
Ind. 11	Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: efectuar publicação dos resultados de 3 departamentos/setores.
Ind. 12	Este indicador é verificado nos resultados de análise do plano de formação anual. Critério de superação: efectuar 76% das ações previstas no plano.

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	6,2	12,4	12,4	0,0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	5,0	20,1	20,1	0,0
Técnico Superior	3,9	109,6	103,1	-6,5
Especialista de Informática	3,8	7,6	6,9	-0,7
Técnico de Informática	2,9	5,8	5,8	0,0
Coordenador Técnico	2,5	20,2	20,0	-0,3
Assistente Técnico	1,8	23,2	21,4	-1,8
Encarregado Geral Operacional	2,1	0,0	0,0	0,0
Encarregado Operacional	1,8	18,6	17,0	-1,5
Assistente Operacional	1,4	233,3	205,4	-27,9
Total:		450,8	412,0	-38,7
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		2.092.103,00 €		-2.092.103,00 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UM		6.130.000,00 €		-6.130.000,00 €
Total:		8.222.103,00 €		-8.222.103,00 €





Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

ANEXO I
AVALIADORES_SIADAP 3

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO _ BIÉNIO 2017/2018

Departamentos/Setores	Avaliador
Gabinete do Administrador	Professor António Maria Vieira Paisana, Administrador dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
Departamento Administrativo e Financeiro	Mestre Susana Maria Oliveira e Silva, Diretora de Serviços
Departamento de Apoio Social	Setor de Bolsas – Licenciada Ana Paula Veloso Machado, Responsável do Setor de Bolsas
	Setor de Alojamento – Licenciada Isabel Maria Ribeiro Baião, Responsável do Setor de Alojamento
Departamento Desportivo e Cultural	Mestre Fernando Manuel da Silva Parente, Diretor de Serviços
Departamento Alimentar	Licenciada Carla da Conceição Martins de Lemos da Cunha Faria, Diretora de Serviços
Setor de Recursos Humanos	Mestre Amélia Sofia Gomes da Costa, Responsável do Setor de Recursos Humanos
Setor de Informática	Licenciado Rui Manuel da Silva Rebelo, Responsável do Setor de Informática
Setor de Fiscalização e Manutenção	Licenciado Carlos Manuel Pereira Vieira, Responsável do Setor de Fiscalização e Manutenção
Responsável do Setor de Recursos Humanos	Professor António Maria Vieira Paisana, Administrador dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
Responsável do Setor de Informática	
Responsável do Setor de Fiscalização e Manutenção	
Responsável do Setor de Bolsas	
Responsável do Setor de Alojamento	



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

ANEXO II
AVALIADORES_SIADAP 2

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO _ BIÉNIO 2017/2018

Departamentos	Avaliador
Administrador dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	Professor Doutor Rui Vieira de Castro, Reitor da Universidade do Minho
Diretora de Serviços do Departamento Administrativo e Financeiro	Professor António Maria Vieira Paisana, Administrador dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
Diretor de Serviços do Departamento Alimentar	Professor António Maria Vieira Paisana, Administrador dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
Diretor de Serviços do Departamento Desportivo e Cultural	Professor António Maria Vieira Paisana, Administrador dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho