



**Universidade do Minho**  
Serviços de Acção Social

**despacho**

**DAA-02/2020**

Quadro de Avaliação e  
Responsabilização  
e designação dos avaliadores  
(QUAR\_SASUM\_2020)

De acordo com a Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro na sua redação atual, o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) integra, entre outros, o subsistema de Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP 1).

A avaliação do desempenho de cada organismo público assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente e atualizado a partir dos sistemas de informação da organização, onde se evidenciam:

- A missão do serviço;
- Os objetivos estratégicos;
- Os objetivos operacionais anualmente fixados;
- 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 as respetivas causas, bem como a avaliação final do desempenho do serviço.

Neste contexto, determino:

1. Para o ano de 2020 é fixado o QUAR dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM) que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).
2. Na sequência da nomeação, por despacho RT-17/2020, 14 de fevereiro, dos membros que constituem o Conselho Coordenador da Avaliação, atualizam-se os avaliadores do SIADAP 3 Trabalhadores e SIADAP 2 – Dirigentes (Anexo II) dos mesmos Serviços para o Biénio 2019/2020.

O Reitor

Rui Vieira de Castro



Campus de Gualtar  
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho  
Serviços de Acção Social

**Despacho DAA-02/2020**  
**ANEXO I**

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - 2020									
Município de Celorico, Faculdades e Ensino Superior									
Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM)									
<p><b>Missão:</b> 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><b>A Política da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, traduz-se:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na prestação de serviços aos utentes, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;</li> <li>2. 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;</li> <li>3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;</li> <li>4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;</li> <li>5. 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;</li> <li>6. No envolvimento permanente dos trabalhadores de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com o Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental nos níveis em que participem;</li> <li>7. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus trabalhadores;</li> <li>8. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratistas e autoridades competentes;</li> <li>9. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante ao Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental.</li> </ol>									
<p><b>Objetivos Estratégicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegurar a prestação de serviços de qualidade à comunidade académica no âmbito do apoio social (bolsas, alojamento e apoio médico integrado), alimentação, desporto e cultura, garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projeto educativo.</li> <li>2. Promover práticas de desenvolvimento organizacional incluindo a segurança e saúde no trabalho, valorização profissional, pessoal e social.</li> <li>3. Promover a modernização administrativa, uma cultura de excelência e os princípios da Gestão da Qualidade Total (CAF e EFQM).</li> </ol>									
Objetivos Operacionais									
		Meta Anual	Meta Anual	Desempenhamento			Classificação		
		Realizada	Planejada	Superior	Igual	Ínfima	Superior	Igual	Ínfima
EFICÁCIA		Peso da Dimensão: 30%							
<b>OBJ.1</b> - Responder, no prazo máximo de 10 dias úteis, a todos os pedidos de emissão de requerimentos, reclamações/sugestões, reclamações e outros, solicitados pelas partes interessadas.		Peso do objetivo: 30%							
	Ind. 1	Nº de dias úteis/Nº de pedidos	10	10					
<b>OBJ.2</b> - Manter o valor de receitas próprias de 2019		Peso do objetivo: 40%							
	Ind. 2	Receita própria no ano n - Receita própria do ano n-1	...	6 193 888 €					
<b>OBJ.3</b> - Assegurar a oferta de apoio médico integrado prestado à comunidade académica.		Peso do objetivo: 30%							
	Ind. 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	3000	3300					
EFICIÊNCIA		Peso da Dimensão: 50%							
<b>OBJ.4</b> - Melhorar a gestão de recursos existentes e o desempenho organizacional, através da implementação da desmaterialização dos processos dos Serviços.		Peso do objetivo: 20%							
	Ind. 4	% Nº de processos desmaterializados	...	20%					
<b>OBJ.5</b> - Responder às necessidades diferenciadas manifestadas pelos trabalhadores, no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal, familiar e de lazer.		Peso do objetivo: 25%							
	Ind. 5	% de pedidos com resposta	...	90%					
	Ind. 6	% de ações implementadas	...	70%					
	Ind. 7	% de atendimentos efetuados	...	90%					
<b>OBJ.6</b> - Implementar as recomendações decorrentes de auditorias, consultas de medicina do trabalho, juntas médicas, avaliação de riscos e outros, no âmbito da segurança e saúde no trabalho.		Peso do objetivo: 25%							
	Ind. 8	% recomendações implementadas	...	70%					
	Ind. 9	% de ações implementadas	...	70%					
<b>OBJ.7</b> - Garantir um grau de execução de 90% no mês de dezembro, com resultado, nas candidaturas a bolsas de estudo.		Peso do objetivo: 5%							
	Ind. 10	Porcentagem de resultados das bolsas de estudo	90%	90%					
<b>OBJ.8</b> - Aumentar em 1%, face ao ano anterior, o nº de refeições servidas nas unidades alimentares.		Peso do objetivo: 5%							
	Ind. 11	Refeições no ano n /Refeições ano n-1) * 100	1%	1%					
<b>OBJ.9</b> - Garantir uma taxa de ocupação anual na Divisão de Alojamento igual ou superior a 95%.		Peso do objetivo: 5%							
	Ind. 12	Taxa de ocupação	95%	95%					
<b>OBJ.10</b> - Aumentar em 2% a utilização dos serviços desportivos.		Peso do objetivo: 10%							
	Ind. 13	Nº de usos	...	2%					
<b>OBJ.11</b> - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços.		Peso do objetivo: 5%							
	Ind. 10	Porcentagem de ações de formação do plano realizadas.	75%	75%					
QUALIDADE		Peso da Dimensão: 20%							
<b>OBJ.12</b> - Garantir a atribuição da distinção "Effective CAF User" e reconhecimento pela European Foundation for Quality Management (EFQM).		Peso do objetivo: 30%							
	Ind. 10	Obter o reconhecimento e/ou distinção	...	50%					
<b>OBJ.13</b> - Alargir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação de partes interessadas externas em todos os Serviços prestados pelos SASUM.		Peso do objetivo: 40%							
	Ind. 11	Taxa de satisfação	...	75%					
<b>OBJ.14</b> - Concepção & desenvolvimento de novos produtos/serviços.		Peso do objetivo: 30%							
	Ind. 12	Nº de propostas de concepção & desenvolvimento implementadas	...	50%					
Resultados Agregados									
		Peso		Realizado		Planejado		Classificação	
Eficácia		30%		0,0%					
Eficiência		50%		0,0%					
Qualidade		20%		0,0%					

Indicadores	Fonte (s) de Verificação
OBJ.1 - Ind. 1	Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos departamentos. Critério de superação: responder no prazo médio inferior a 8 dias.
OBJ.2 - Ind. 2	Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: receita superior a 6.193.888€.
OBJ.3 - Ind. 3	Este indicador é verificado através do somatório dos registos dos serviços realizados no serviço de apoio médico integrado. Critério de superação: 3301 atendimentos realizados em todas as valências.
OBJ.4 - Ind. 4	Este indicador é verificado através da desmaterialização dos processos dos Serviços existentes no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Indicador: % (de N.º Processos desmaterializados/N.º de Processos)*100%. Critério de superação: 21%.
OBJ.5 - Ind. 5	Monitorização por departamento, a quantificar na avaliação mensal de indicadores. Indicador: (n.º de pedidos com resposta / n.º pedidos registados)*100%. Critério de superação: 100% de resposta.
OBJ.5 - Ind. 6	Monitorização dos resultados dos Questionários de Satisfação Interna e da análise SWOT, no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal, familiar e da motivação. Indicador: 70% de ações implementadas (n.º de ações definidas / n.º de ações implementadas). Critério de superação: 75% de ações implementadas.
OBJ.5 - Ind. 7	Monitorização dos atendimentos no âmbito da ação "Porta Aberta aos Trabalhadores dos SASUM". Indicador: % de atendimentos agendados/atendimentos efetuados. Critério de superação: 100% de atendimentos.
OBJ.6 - Ind. 8	Monitorização das recomendações. Indicador: 70% de recomendações implementadas (n.º de recomendações / n.º de recomendações implementadas). Critério de superação: 71% de recomendações implementadas.
OBJ.6 - Ind. 9	Monitorização dos resultados dos Questionários de Satisfação Interna e da análise SWOT, no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho. Indicador: 70% de ações implementadas (n.º de ações definidas / n.º de ações implementadas). Critério de superação: 71% de ações implementadas.
OBJ.7 - Ind. 10	Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos Serviços. Critério de superação: 85% de resultados publicados na plataforma bolsas de estudo.
OBJ.8 - Ind. 11	Este indicador é verificado através da aferição das relações servidas até 31/12/2020. Critério de superação: aumento superior ou igual a 1,1%.
OBJ.9 - Ind. 12	Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das Residências Universitárias. Critério de superação: taxa anual superior ou igual a 96%.
OBJ.10 - Ind. 13	Este indicador é verificado através da análise do n.º de usos no Sistema de Informação do Desporto. Critério de superação: aumentar em 2,1%.
OBJ.11 - Ind. 14	Este indicador é verificado nos resultados de análise do Plano Anual de Formação Profissional. Critério de superação: efetuar 76% das ações previstas no plano.
OBJ.12 - Ind. 15	Obtenção do reconhecimento e/ou distinção. Critério de superação: obter ambos.
OBJ.13 - Ind. 16	Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação das partes interessadas externas. Critério de superação: 76% no grau de satisfação.
OBJ.14 - Ind. 17	Este indicador é verificado através da monitorização dos processos. Critério de superação: implementar 51% das propostas de Conceção & Desenvolvimento.

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Dotação	Plançados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	6,7	6,7		
Dirigentes - Direção Intermédia	4,1	16,5		
Técnico Superior	2,9	111,7		
Especialista de Informática	2,7	5,4		
Técnico de Informática	1,8	3,6		
Coordenador Técnico	2,2	17,4		
Assistente Técnico	1,5	22,3		
Encarregado Geral Operacional	1,8	0,0		
Encarregado Operacional	1,4	26,7		
Assistente Operacional	1,2	199,6		
	<b>Total:</b>	<b>409,9</b>		
Orcamento	Estimado	Realizado	Desvio	
Funcionamento OE	2 399 350,00 €			
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho	6 144 300,00 €			
Funcionamento SAMA	527 478,00 €			
	<b>Total:</b>	<b>9 071 128,00 €</b>		



Campus de Gualtar  
4710-057 Braga – P

**Universidade do Minho**  
Serviços de Acção Social

**Despacho DAA-02/2020**

**ANEXO II**

**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO \_ BIÉNIO 2019/2020**

**AVALIADORES\_SIADAP 3**

<b>Departamento</b>	<b>Avaliador</b>
Departamento de Apoio ao Administrador	Mestre Heliana Maria Pereira da Silva, Diretora de Serviços
Departamento Contabilístico e Financeiro	Mestre Amélia Sofia Gomes da Costa, Diretora de Serviços
Departamento de Apoio Social	Professor António Maria Vieira Paisana, Administrador
Departamento de Desporto e Cultura	Mestre Carlos Alberto da Fonte Videira, Dirigente das Divisões de Gestão da Atividade Desportiva das Unidades em Braga e Guimarães
Departamento Alimentar	Licenciada Eliana Sofia Vieira de Barros, Diretora de Serviços

**AVALIADORES\_SIADAP 2**

<b>Dirigentes</b>	<b>Avaliador</b>
Administrador dos SASUM	Professor Doutor Rui Vieira de Castro, Reitor
Departamento de Apoio ao Administrador	Professor Doutor António Maria Vieira Paisana, Administrador
Departamento de Apoio Social	Professor Doutor António Maria Vieira Paisana, Administrador
Departamento Contabilístico e Financeiro	Professor Doutor António Maria Vieira Paisana, Administrador
Departamento de Desporto e Cultura	Professor Doutor António Maria Vieira Paisana, Administrador
Departamento Alimentar	Professor Doutor António Maria Vieira Paisana, Administrador

