



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

**Despacho
DAA-005/2021**

Quadro de Avaliação e
Responsabilização
(QUAR_2021)

Designação dos avaliadores
para o Biénio 2021/2022

A Lei nº 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 Orçamento de 2021 dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM) foi elaborado nos termos previstos no Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro, e encontra-se alinhado com o QUAR, conforme o previsto no nº 3 do artigo 10º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual.

- I. Neste sentido, é fixado o QUAR dos SASUM para o ano de 2021, que consta em anexo ao presente despacho (**Anexo I**).
- II. Na sequência da nomeação por Despacho RT-17/2020, 14 de fevereiro, dos membros que constituem o Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços de Acção Social, designam-se os avaliadores do SIADAP 3 (Trabalhadores) e SIADAP 2 (Dirigentes), para o biénio 2021/2022 (**Anexo II**).

Universidade do Minho, 23 de fevereiro de 2021

O Reitor,

Rui Vieira de Castro



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Ação Social

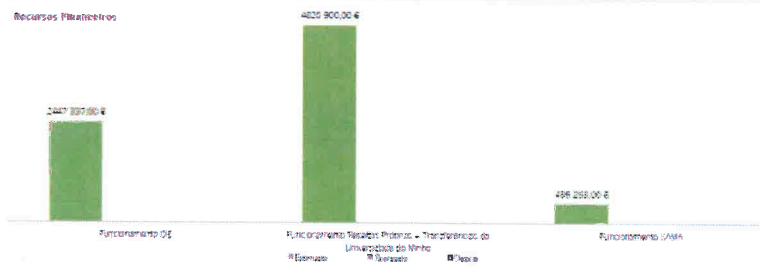
ANEXO I

CIADAP 1		Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública		Dado: 19/02/2021	
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - 2021					
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior					
Organismo: Serviços de Ação Social da Universidade do Minho (SASUM)					
<p>Missão: Promover nos seus domínios as melhores condições de frequência de ensino superior e de integração e inserção social e académicas através da prestação de serviços nos áreas de distribuição de bolsas, programas, alimentar, desporto e cultura, e apoio médico.</p> <p>A Política de Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, traduz-se:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Na prestação de serviços ao utente, melhorando e adaptando ao mercado de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação; 2. Na implementação sistemática pelo cumprimento dos requisitos do Sistema de Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental incluindo as condições de conformidade, 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 garante educação e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional; 5. No desenvolvimento de programas que visam o uso eficiente de recursos e, simultaneamente, promover a redução do impacto ambiental da organização bem como a prossecução dos princípios da sustentabilidade; 6. No envolvimento permanente dos trabalhadores de forma a garantir satisfação pessoal, melhoria e espírito de equipe, assim como a sua responsabilização para o compromisso total com o Sistema de Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental nos vários serviços; 7. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adoção de novas tecnologias, visando a permanente formação e informação dos seus trabalhadores; 8. Na melhoria do contacto com os parceiros, satisfazendo e promovendo a comunicação, nomeadamente na que respeita a comunicação com fornecedores, subcontratados e entidades conexas; 9. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante ao Sistema de Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental. 					
Objetivos Estratégicos					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar a prestação de serviços de qualidade à 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; 2. Potenciar estratégias estratégicas no sentido de garantir a inovação e modernização administrativa e a afirmação de uma cultura de excelência dos Serviços; 3. Reforçar o sentido de equipa, promovendo uma cultura integradora e de valorização dos recursos humanos, através de iniciativas conducentes à participação dos trabalhadores no gesto dos serviços e à promoção da segurança e da saúde no trabalho e da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar; 4. Reforçar a competitividade dos produtos e serviços prestados, resultando no investimento e avaliação da satisfação dos parceiros interessados. 					
Objetivos Operacionais		Meta Ano n-1	Meta Ano n	Classificação	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%			
<p>Peso do objetivo: 30%</p> <p>OBJ.1 - Responder, no prazo máximo de 10 dias úteis, a todas as solicitações de emissão de requerimentos, reclamações/sugestões, queixas e queixas fundamentadas por parte dos utentes.</p> <p>Obj.2 - Garantir o nível de reclamações processadas na prestação do funcionamento do Estádio.</p> <p>Obj.3 - Asegurar a conciliação da prestação dos serviços de qualidade através do envolvimento e participação dos colaboradores administrativos.</p>					
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	50%			
<p>Peso do objetivo: 30%</p> <p>Obj.4 - Melhorar a gestão dos recursos humanos e a organização organizacional, através da implementação de estratégias/planos de melhoria dos serviços.</p> <p>Peso dos objetivos: 35%</p> <p>Obj.5 - Responder às necessidades diferenciadas manifestadas pelos trabalhadores, no âmbito da conciliação da vida profissional com a vida pessoal, familiar e académica.</p> <p>Obj.6 - Melhorar o desempenho, decorrente da qualidade, quantidade e utilização de materiais, justiça médica, qualidade do ensino e promoção de atividades desportivas no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho.</p> <p>Peso do objetivo: 5%</p> <p>Obj.7 - Garantir um grau de satisfação de 70% no fim de dezembro, com referência aos colaboradores do Estádio.</p> <p>Peso do objetivo: 5%</p> <p>Obj.8 - Ativar o número de reclamações processadas nos serviços administrativos do Estádio.</p> <p>Peso do objetivo: 5%</p> <p>Obj.9 - Responder uma taxa de recuperação igual ou superior a 90% para o Estádio em 2021.</p> <p>Peso do objetivo: 5%</p> <p>Obj.10 - Ativar 100% de pagamentos dentro do prazo dos requerimentos dos estudantes associados.</p> <p>Peso do objetivo: 10%</p> <p>Obj.11 - Realizar 100% das aplicações no Portal Único de Acesso dos Serviços.</p>					
QUANTIDADE	Peso da Dimensão:	20%			
<p>Peso do objetivo: 20%</p> <p>Obj.12 - Garantir a formação para o novo sistema normativo ISO 22000:2018 (sistema de segurança alimentar).</p> <p>Peso dos objetivos: 50%</p> <p>Obj.13 - Ativar uma taxa mínima de satisfação de 75% na prestação de serviços dos Serviços de Apoio Estudantes, pelos Serviços prestados nos cursos.</p> <p>Obj.14 - Ativar uma taxa mínima de satisfação de 80% na prestação de serviços gerais dos estudantes através dos trabalhadores (a).</p> <p>Peso do objetivo: 30%</p> <p>Obj.15 - Promover a inovação através da criação de melhoramentos de novos produtos/serviços.</p>					
Resultados Agregados		Contribuição da Dimensão		Resultados Final de Serviço	
Eficácia	Peso:	30%			
	Realizados dos objetivos:	0,0%			
Eficiência	Peso:	50%			
	Realizados dos objetivos:	0,0%			
Quantidade	Peso:	20%			
	Realizados dos objetivos:	0,0%			

** A percentagem obtida ao dividir o total de objetivos realizados pelo total de objetivos.

Indicadores	Fatores de Verificação
03A.1 - Ind. 1	Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelo Departamento. Critério de superação: Responder ao critério médio inferior a 0,5%.
03A.2 - Ind. 2	Este indicador é verificado através do índice de reclamação no Sistema de Informação de Competência. Critério de superação: índice inferior a 0,10. 0,00%.
03A.3 - Ind. 3	Este indicador é verificado através da verificação no site de avaliação dos docentes. Critério de superação: 0,1%.
03A.4 - Ind. 4	Este indicador é verificado através da desmatriculação dos Processos dos Cursos existentes no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Indicador: % de Processos desmatriculados / n.º de Processos / 100% Critério de superação: 2,1%.
03A.5 - Ind. 5	Mantimento por dobramento, a quantificar na avaliação mensal de docentes. Indicador: n.º de docentes registados - horários ausentes divididos por n.º / 100% Critério de superação: 0,1% de docentes.
03A.6 - Ind. 6	Previsão a realização dos níveis de educação dos trabalhadores no âmbito do Programa Qualifica. Este indicador está referido pelo apoio técnico e documental prestado aos trabalhadores pelo IPE, bem como o cumprimento de horário de trabalho para a realização do programa. Indicador: n.º de horas registadas / n.º de horas previstas. Critério de superação: 0,1% das pedidas realizadas.
03A.7 - Ind. 7	Recorridos dos procedimentos no âmbito do apoio "Ajuda de Mobilidade". Indicador: % de procedimentos superiores / procedimentos efetuados. Critério de superação: 0,1% de procedimentos.
03A.8 - Ind. 8	Mantimento dos recomendações. Indicador: 10% de recomendações implementadas / n.º de recomendações implementadas. Critério de superação: 10% de recomendações implementadas.
03A.9 - Ind. 9	A manutenção está atrelada pelo número de horas de formação no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho. Indicador: 3 ações implementadas. Critério de superação: 4 ações implementadas.
03A.10 - Ind. 10	Este indicador é verificado através dos relatórios públicos divulgados pelo Serviço. Indicador: 70% de resultados superiores no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Critério de superação: 70% de resultados superiores no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade.
03A.11 - Ind. 11	Este indicador é verificado através de análise mensal dos relatórios enviados pelo SI (SI / 2021). Critério de superação: número de relatórios enviados igual a 175001.
03A.12 - Ind. 12	Este indicador é verificado mensalmente com base no total de reclamações dos residentes universitários. Critério de superação: total anual superior ou igual a 94%.
03A.13 - Ind. 13	Este indicador é verificado através da análise dos recibos comprovativos de pagamentos online. Critério de superação: recibos comprovativos de pagamentos online > 70%.
03A.14 - Ind. 14	Este indicador é verificado nos resultados de análise de Relatórios de Formação anual. Critério de superação: atingir 70% dos índices previstos no Plano de Formação.
03A.15 - Ind. 15	Este indicador é verificado através da obtenção da certificação pelo número ISO 22000:2018. Critério de superação: Modelo de 2. Não certificado (NC).
03A.16 - Ind. 16	Este indicador é referido através do indicador implementado no sistema eletrónico do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Critério de superação: Total de reclamações < 70%.
03A.17 - Ind. 17	Este indicador é referido através dos indicadores implementados nos processos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, em conformidade com a calendarização anual definida no respetivo plano de trabalho. Critério de superação: Total de reclamações < 80%.
03A.18 - Ind. 18	Este indicador é verificado através da manutenção dos processos. Critério de superação: implementar 21 processos de Gestão e Acompanhamento.

Indicador	Previsão	Realizado	Diferença	Por %
03A.1 - Ind. 1	0,1	0,1	0,0	100,0
03A.2 - Ind. 2	0,1	0,1	0,0	100,0
03A.3 - Ind. 3	0,1	0,1	0,0	100,0
03A.4 - Ind. 4	2,1	2,1	0,0	100,0
03A.5 - Ind. 5	0,1	0,1	0,0	100,0
03A.6 - Ind. 6	0,1	0,1	0,0	100,0
03A.7 - Ind. 7	0,1	0,1	0,0	100,0
03A.8 - Ind. 8	10,0	10,0	0,0	100,0
03A.9 - Ind. 9	4,0	4,0	0,0	100,0
03A.10 - Ind. 10	70,0	70,0	0,0	100,0
03A.11 - Ind. 11	175001	175001	0,0	100,0
03A.12 - Ind. 12	94,0	94,0	0,0	100,0
03A.13 - Ind. 13	70,0	70,0	0,0	100,0
03A.14 - Ind. 14	70,0	70,0	0,0	100,0
03A.15 - Ind. 15	2,0	2,0	0,0	100,0
03A.16 - Ind. 16	70,0	70,0	0,0	100,0
03A.17 - Ind. 17	80,0	80,0	0,0	100,0
03A.18 - Ind. 18	21,0	21,0	0,0	100,0
Total	422.900,00 €	422.900,00 €	0,00 €	100,00 %





ANEXO II

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO _ BIÉNIO 2021/2022

AVALIADORES_SIADAP 3

Departamento	Avaliador/a
Departamento de Apoio ao Administrador	Mestre Heliana Maria Pereira da Silva, Diretora de Serviços
Unidade de Estudos e Projetos	Professor António Maria Vieira Paisana, Administrador
Gabinete de Sustentabilidade	Professor António Maria Vieira Paisana, Administrador
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

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