Universidade do Minho
Serviços de Ação Social

Despacho
DAA-01/2024

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR-2024)

Atualização dos avaliadores para o Biénio 2023/2024

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.

Considerando o previsto no artigo 10º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual:

I. é fixado o **QUAR dos SASUM** para o ano de **2024**, aprovado em reunião do Conselho de Gestão dos SASUM de 11 de janeiro de 2024, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).

II. na sequência da nomeação, a 10 de janeiro de 2024, de novo Diretor do Departamento Alimentar, **atualiza-se** a **lista dos Avaliadores para o biénio 2023/2024** (Anexo II).

Serviços de Ação Social da Universidade do Minho

A Administradora para a Ação Social

Assinado por: **PAULA ALEXANDRA SOUSA SEIXAS**
Num. de Identificação: 08431706

Alexandra Seixas

Universidade do Minho
Serviços de Ação Social

ANEXO I

SIADAP 1 | **Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública** | **Dados: 01/01/2024**

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - 2024

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 através da prestação de serviços nas áreas da atribuição de bolsas, alojamento, alimentar, desporto e cultura, e apoio médico.

A Política da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, traduz-se:

1. Na prestação de serviços às partes interessadas, 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 do Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental incluindo as obrigações 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 garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
5. No desenvolvimento de programas que visem o uso eficiente de recursos e, simultaneamente, promovam a mitigação do impacte ambiental da organização bem como a prossecução dos princípios da sustentabilidade;
6. 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;
7. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos/as trabalhadores/as;
8. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
9. 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;
10. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante ao Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental.

Objetivos Estratégicos

1. Garantir a prestação de serviços de qualidade à comunidade académica criando as condições para uma academia coesa e participativa.

2. Promover uma cultura organizacional que incentive a proximidade, a participação e a valorização dos recursos humanos.

3. Promover parcerias estratégicas, internas e externas, estabelecendo projetos comuns, que melhorem a qualidade dos serviços prestados.

4. Reabilitar e modernizar infraestruturas e equipamentos.

5. Promover a sustentabilidade social, económica, financeira e ambiental, nomeadamente dando continuidade à simplificação, otimização e desmaterialização de processos, com vista a uma maior eficiência dos serviços.

Objetivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização				Desvios
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	**Peso da Dimensão:**	**30%**							
OBJ.1 - Fomentar e alargar parcerias com outras Entidades no âmbito das áreas *core* da organização (Alimentação, Apoio Social, Desporto e contratação de bens e serviços).	**Peso do objetivo:**	**30%**							
	Ind. 1	N° de iniciativas	____	2					
OBJ.2 - Promover uma cultura de colaboração e trabalho conjunto com a Universidade do Minho ao nível de participação em projetos, compras agregadas e colaboração nas áreas de formação profissional	**Peso do objetivo:**	**30%**							
	Ind. 2	N° de iniciativas	____	3					
OBJ.3 - Participar em candidaturas a financiamento externo (Europeus, regionais e outros)	**Peso do objetivo:**	**40%**							
	Ind. 3	N° de iniciativas	____	2					
EFICIÊNCIA	**Peso da Dimensão:**	**50%**							
OBJ.4 - Garantir o cumprimento dos procedimentos que possibilitem a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo	**Peso do objetivo:**	**15%**							
	Ind. 4	% de resultados das bolsas de estudo	80%	90%					
OBJ.5 - Responder às necessidades diferenciadas manifestadas pelos trabalhadores, no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, nomeadamente na adequação de horários, sempre que possível e quando não coloquem em causa o regular funcionamento do serviço	**Peso do objetivo:**	**15%**							
	Ind. 5	% de pedidos com resposta favorável	80%	80%					
OBJ.6 - Promover a frequência de ações de formação de modo a dotar os trabalhadores de mais e melhores competências e incrementar a sua motivação pessoal, profissional e institucional	**Peso do objetivo:**	**10%**							
	Ind. 6	% de ações de formação do plano realizadas	75%	75%					
OBJ.7 - Implementar medidas de segurança e saúde no trabalho de forma a promover uma cultura de bem-estar, contribuindo para a promoção da saúde mental	**Peso do objetivo:**	**20%**							
	Ind. 7	% de medidas implementadas	90%	90%					
OBJ.8 - Continuação da revisão e simplificação dos procedimentos internos	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 8	N° de procedimentos redesenhados e otimizados	____	10					
OBJ.9 - Melhorar o processo de logística, no que diz respeito à receção e expedição de mercadorias	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 9	% de implementação	____	80%					
OBJ.10 - Promover uma gestão financeira sustentável	**Peso do objetivo:**	**20%**							
	Ind. 10	Volume de receitas próprias	5 204 500 €	6 192 005 €					
OBJ.11 - Contribuir para a sustentabilidade energética e redução de gases com efeito de estufa, nomeadamente através da redução do consumo e acelerando a transição para recurso a energias renováveis	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 11	N° de estudos/ medidas realizados(as)	____	5					
OBJ.12 - Promover campanhas/iniciativas para práticas sustentáveis do ponto de vista ambiental nas diversas áreas de atuação dos serviços	**Peso do objetivo:**	**5%**							
	Ind. 12	N° de campanhas/iniciativas lançadas	___	3					
QUALIDADE	**Peso da Dimensão:**	**20%**							
OBJ.13 - Avaliar o grau de satisfação da comunidade académica nos diversos departamentos produtivos (alimentação, apoio social e desporto) através da aplicação de questionários dirigidos aos públicos-alvo	**Peso do objetivo:**	**30%**							
	Ind. 13	Taxa de satisfação	75%	75%					
OBJ.14 - Realizar iniciativas temáticas nas áreas do apoio social, alimentação e desporto para a comunidade académica.	**Peso dos objetivos:**	**15%**							
	Ind. 14	N° de iniciativas	____	10					
OBJ.15 - Promover uma alimentação equilibrada e de qualidade, através da prossecução de procedimentos pré-contratuais que avaliam a qualidade dos produtos a adquirir	**Peso do objetivo:**	**25%**							
	Ind. 15	N° de procedimentos realizados com critérios de qualidade	____	5					
OBJ.16 - Revisão dos procedimentos associados ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade	**Peso do objetivo:**	**30%**							
	Ind. 16	N° de procedimentos revistos	____	30					

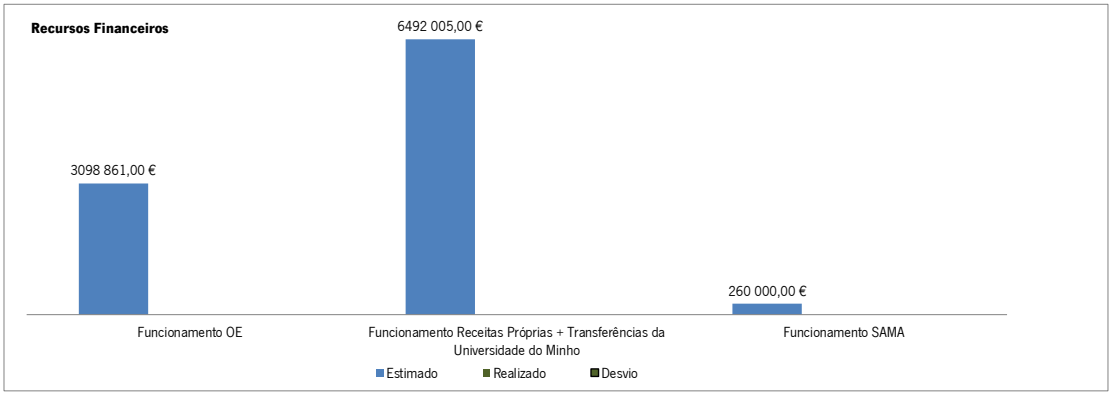
Resultados Agregados

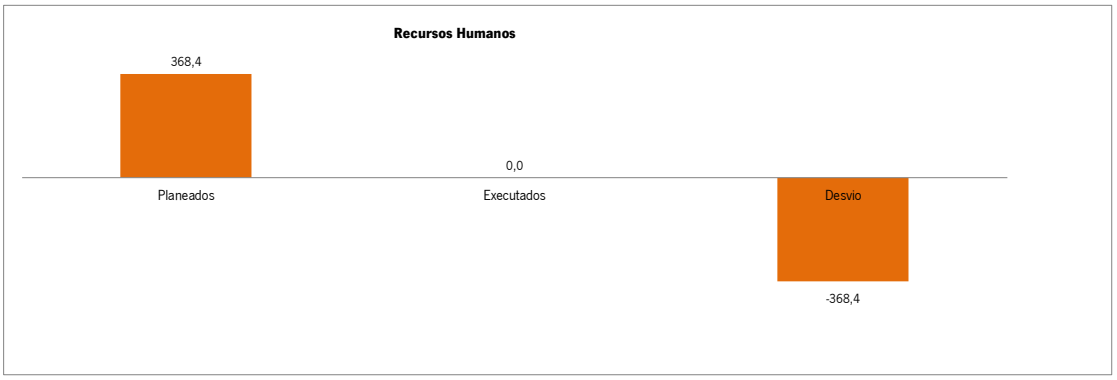
			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	**Peso:**	30%		
	Resultados dos objetivos:	0,0%		
Eficiência	**Peso:**	50%		
	Resultados dos objetivos:	0,0%		
Qualidade	**Peso:**	20%		
	Resultados dos objetivos:	0,0%		

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

Indicadores	Fonte (s) de Verificação
OBJ.1 - Ind. 1	Este indicador é verificado através do número de iniciativas a realizar com outras entidades Critério de superação: Superior a duas iniciativas
OBJ.2 - Ind. 2	Este indicador é verificado através do número de iniciativas a realizar em conjunto com a Universidade do Minho Critério de superação: Superior a três inicitiativas
OBJ.3 - Ind. 3	Este indicador é verificado através da participação em candidaturas de Fundos Europeus Critério de superação: Superior a duas iniciativas
OBJ.4 - Ind. 4	Este indicador é verificado através de aviso publicitado mensalmente pela Divisão de Bolsas. Critério de superação: superior a 90% de candidaturas a bolsa de estudo com resultado (no final do ano civil)
OBJ.5 - Ind. 5	Este indicador é verificado pela percentagem de pedidos relizados /pedidos com resposta favorável Critério de superação: Superior a 80% de pedidos com resposta favorável
OBJ.6 - Ind. 6	Este indicador é verificado pela percentagem das ações de formação realizadas/ações de formação previstas no Plano de Formação. Critério de superação: Superior a 75% de ações realizadas
OBJ.7 - Ind. 7	Este indicador é verificado através da percentagem de medidas implementadas no âmbito da segurança e saúde no trabalho Critério de superação: Superior a 90% de medidas implementadas
OBJ.8 - Ind. 8	Este indicador é verificado através do número de processos redesenhados e otimizados Critério de superação: Superior a 10 processos
OBJ.9 - Ind. 9	Este indicador é verificado através da percentagem de implementação do processo de logísitica respeitante à receção de mercadorias Critério de superação: Superior a 80%
OBJ.10 - Ind. 10	Este indicador é verificado pelo volume de receitas próprias cobradas Critério de superação: Receita cobrada superior a 6.192.005€
OBJ.11 - Ind. 11	Este indicador é verificado através de estudos/ medidas realizados(as) Critério de superação: Superior a cinco estudos/medidas
OBJ.12 - Ind. 12	Este indicador é verificado através no número de campanhas/iniciativas lançadas Critério de superação: Superior a três campanhas
OBJ.13 - Ind. 13	Este indicador é verificado pelo resultado da aplicação dos 3 questionários de avaliação da satisfação à comunidade académica Critério de superação: Média global de satisfação superior a 75%.
OBJ.14 - Ind. 14	Este indicador é aferido através do número de inicitivas a realizar nas áreas de ação social, alimentação e desporto Critério de superação: Superior a 10 iniciativas
OBJ.15 - Ind. 15	Este indicador é aferido através do número de procedimentos pré-contratuais que avaliam a qualidade dos produtos a adquirir Critério de superação: Superior a cinco procedimentos com critérios de qualidade
OBJ.16 - Ind. 16	Este indicador é aferido pelo número de procedimentos revistos no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade Critério de superação: Superior a 30 de procedimentos revistos

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	**Pontuação**	**Planeados**	**Executados**	**Desvio**
Dirigentes - Direção Superior	4,9	4,9	0,0	**-4,9**
Dirigentes - Direção Intermédia	4,1	16,6	0,0	**-16,6**
Técnico Superior	2,4	124,5	0,0	**-124,5**
Especialista de Informática	2,6	2,6	0,0	**-2,6**
Técnico de Informática	1,6	3,3	0,0	**-3,3**
Coordenador Técnico	2,0	14,0	0,0	**-14,0**
Assistente Técnico	1,4	16,9	0,0	**-16,9**
Encarregado Geral Operacional	0,0	0,0	0,0	**0,0**
Encarregado Operacional	1,3	15,2	0,0	**-15,2**
Assistente Operacional	1,2	170,4	0,0	**-170,4**
	Total:	**368,4**	**0,0**	**-368,4**
Orçamento		**Estimado**	**Realizado**	**Desvio**
Funcionamento OE		3 098 861,00 €		
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências da Universidade do Minho		6 492 005,00 €		
Funcionamento SAMA		260 000,00 €		
	Total:	**9 850 866,00 €**		





ANEXO II

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CICLO DE AVALIAÇÃO DE 2023 / 2024

Avaliadores

Departamentos/Setores	Avaliador
Departamento Alimentar	Licenciado José Saavedra Ribeiro, Diretor 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