

## QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

2012

**Ministério:** Ministério da Educação e da Ciência

**Organismo:** Serviços de Acção Social da Universidade de Aveiro

**Missão:** Contribuir para a formação integral dos estudantes, enquanto desígnio constitutivo do projecto educativo da UA, proporcionando apoios sociais aos alunos, por forma a garantir a igualdade de oportunidades no acesso e na frequência bem sucedida no Ensino Superior, em contexto académico de cidadania activa.

### Princípios ideais:

- Ser o melhor Serviços de Acção Social do País
- Fomentar a excelência, a qualidade e a confiança
- Promover a melhor oferta no quadro da Acção Social no Ensino Superior

### Objectivos Estratégicos:

- OE1.** Contribuir para a promoção do sucesso educativo, de modo a combater o abandono escolar e a exclusão social
- OE2.** Contribuir para a afirmação da imagem da Universidade de Aveiro
- OE3.** Aperfeiçoar o sistema de informação e comunicação institucional
- OE4.** Centralizar a informação, o controlo interno e a funcionalidade sistémica das diversas tecnologias informáticas
- OE5.** Elevar as qualificações dos recursos humanos e incrementar a sua motivação pessoal, profissional e institucional
- OE6.** Modernizar as instalações, o seu funcionamento e as condições de trabalho
- OE7.** Reabilitar e expandir as infra-estruturas de apoio social
- OE8.** Aumentar o nível de receitas próprias
- OE9.** Optimizar os recursos financeiros e o sistema de apoio à gestão financeira e controlo interno
- OE10.** Reorganizar e adequar os serviços aos novos desafios, desenvolvendo acções que promovam a sua sustentabilidade económico-financeira
- OE11.** Consolidar uma cultura institucional de avaliação direccionada para a qualidade
- OE12.** Introduzir melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados
- OE13.** Desenvolver e implementar um Sistema de Qualidade Total
- OE14.** Certificar os Serviços e a Qualidade Total (Norma ISO 9001: 2008 e Norma ISO 22000: 2005)

**Objectivos Operacionais:**

**RELATÓRIO DE AUTO AVALIAÇÃO DOS SASUA - 2012**

QUAR 2012	Objectivos Operacionais		Meta 2008	Peso	Concretização					
					Resultado	Taxa de Realização	Classificação			Desvio
	Objectivo	Indicadores	Superou	Atingiu			Não atingiu			
Contribuir para a promoção do sucesso educativo de modo a combater o abandono escolar e a exclusão social		Número de processos analisados / Número de processos concorrentes a apoios sociais	70%	25	68%	97%			x	-3%
		Número de entrevistas realizadas / Número de processos concorrentes a apoios sociais	65%	25	78%	121%	x			21%
		Taxa de candidaturas on-line	100%	10	100%	100%		x		0%
		Taxa de ocupação de alojamento a 15 de Novembro	95%	20	97%	102%	x			2%
		Aumento do número de refeições servidas	1,5% a 3%	20	3%	100%		x		0%
				<b>40</b>	<b>105%</b>					<b>5%</b>
EFICACIA	Reabilitar e expandir as infra-estruturas de apoio social	Reabilitação de infra-estruturas desportivas (PDAH e Pista)	80%	25	80%	100%		x		0%
		Remodelação da residência Santa Joana	10%	25	0%	0%			x	-100%
		Entrada em funcionamento da unidade alimentar da ESAN (Mês)	9	25	9	100%		x		0%
		Aquisição das residências da ESTGA (Mês)	12	25	8	150%	x			50%
				<b>30</b>	<b>88%</b>					<b>-13%</b>
Contribuir para a afirmação da imagem da UA		Número de parcerias com outras entidades	2 a 5	50	7	140%	x			40%
		Participação dos SASUA em iniciativas externas	>100	50	266	263%	x			163%
				<b>30</b>	<b>202%</b>					<b>102%</b>
				<b>40</b>	<b>129%</b>					<b>29%</b>

EFICIÊNCIA	Garantir a operacionalidade / consolidação de novas aplicações informáticas	Interligação das novas aplicações SIAG-AP com bolsas e alojamento (Mês)	9	100	0	0%			x	-100%
						<b>40</b>	<b>0%</b>			
	Melhorar os níveis de desempenho dos serviços fornecidos	Manter a taxa de cobertura das refeições servidas	65% a 70%	50	58%	83%			x	-17%
		Manter a taxa de cobertura no alojamento a estudantes	65% a 75%	50	80%	107%	x			7%
					<b>30</b>	<b>95%</b>				
Aumentar o nível de receitas próprias dos Serviços	Aumento das receitas próprias dos Serviços	1,5% a 2%	100	3%	150%	x			50%	
				<b>30</b>	<b>45%</b>					<b>-55%</b>
				<b>30</b>	<b>42%</b>					<b>-58%</b>

QUALIDADE	Consolidação de uma cultura institucional de avaliação direccionada para a qualidade	Elaboração do Manual de Procedimentos e Gestão da Qualidade (Mês)	12	50	50%	50%			x	-50%
		Manter a auditoria alimentar	100%	25	100%	100%		x		0%
		Manter a auditoria externa e respectivo sistema de controlo	100%	25	100%	100%		x		0%
					<b>40</b>	<b>75%</b>				
	Elevar as qualificações dos RH e incrementar a sua motivação	Redução do número de acidentes de trabalho	12	50	-133%	-133%			x	-233%
		Aumento do número de horas de formação	25%	50	-64%	-64%			x	-164%
					<b>30</b>	<b>-99%</b>				
Certificar os Serviços e a Qualidade	Número de procedimentos implementados com vista à certificação da alimentação	5	50	3	60%			x	-40%	
	Diminuição do número de não conformidades apresentadas nos relatórios	4	50	4	100%		x		0%	
				<b>30</b>	<b>80%</b>					<b>-20%</b>
				<b>30</b>	<b>24%</b>					<b>-76%</b>

<b>AVALIAÇÃO FINAL</b>				<b>100</b>		<b>71%</b>				
------------------------	--	--	--	------------	--	------------	--	--	--	--