RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO

2019

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

NOTA INTRODUTÓRIA

Com o presente relatório, os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho dão cumprimento ao previsto no artigo 15º da Lei nº 66-B/2007, de 2 de dezembro, na sua redação atual e pretendem reportar os resultados alcançados e os desvios verificados, relativamente aos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), bem como da sua interligação no cumprimento da missão e dos objetivos estratégicos, em alinhamento com o delineado no Plano de Atividades, no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e em consonância com as medidas e políticas definidas pela Universidade do Minho e Lei do Orçamento do Estado de 2019.

O Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização, sujeito a avaliação permanente e atualizado a partir dos sistemas de informação. Consubstancia a avaliação do desempenho organizacional, evidencia os objetivos estratégicos e operacionais para cada uma das áreas estratégicas, as respetivas metas de concretização (indicadores), definidos para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade e visa contribuir, de forma integrada, para a melhoria e qualidade dos serviços prestados, para a coerência e harmonia da ação dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores, bem como para a promoção de boas práticas de desenvolvimento organizacional, de valorização profissional, pessoal e social.

Com o presente relatório, os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho dão cumprimento ao previsto no artigo 15º da Lei nº 66-B/2007, de 2 de dezembro.

Serviços de Ação Social
Social Services
12

01

OBJETIVOS **ESTRATÉGICOS**

Foram identificados os seguintes objetivos estratégicos explanados no **QUAR**:

OE.01 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.

OE.02 Promover práticas de desenvolvimento organizacional de valorização profissional, pessoal e social. (1)

OE.03 Promover a modernização, a eficiência e a eficácia da organização interna, observando princípios de sustentabilidade e promovendo a certificação dos Serviços pela norma ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental.

(1) Objetivo Estratégico definido em cumprimento do OE 2019

OBJETIVOS **OPERACIONAIS**

Para a concretização dos objetivos estratégicos e conforme o QUAR de 2019, foram definidos **12 objetivos operacionais** distribuídos pelos parâmetros **EFICÁCIA** [OBJ.1, OBJ.2, OBJ.3], **EFICIÊNCIA** [OBJ.1, OBJ.2, OBJ.3, OBJ.4, OBJ.5, OBJ.6] e **QUALIDADE** [OBJ.1, OBJ.2, OBJ.3] monitorizados através de indicadores e respetivas fontes de verificação, em interligação com o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (normativos ISO 9001, 22000 e 14001).

02

QUAR
DOS SASUM

Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

despacho
GA-04/2019
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR_SASUM_2019)

Nos termos do disposto nos artigos 8.°, n°1, 10.°, n°1 a 3, da Lei n.° 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 2019 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-24/2019, de 11 de março, dos membros que constituem o Conselho Coordenador da Avaliação, definem-se os avaliadores do SIADAP 3 Trabalhadores e SIADAP 2 – Dirigentes (Anexo II) dos mesmos Serviços para o Biénio 2019/2020.

Universidade do Minho, 11 de março de 2019.

O Reitor

Assinado por : **RUI MANUEL COSTA VIEIRA DE CASTRO**
Num. de Identificação Civil: BI035877251
Data: 2019.03.18 20:11:30 +0000

Rui Vieira de Castro

CARTÃO DE CIDADÃO

Objetivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização				Desvios
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	**Peso da Dimensão:**	**40%**							
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 dos Serviços.	**Peso do Objetivo:**	**30%**							
	Ind 1	N.º de dias/tempo de resposta	10	**10**					
OBJ.2 - Aumentar em 3% o valor de receitas próprias.	Peso do Objetivo:	**40%**							
	Ind 2	Receita própria no ano n /Receita própria do ano n-1) * 100	***	**3%**					
OBJ.3 - Assegurar a oferta de apoio médico integrado prestados à comunidade académica.	Peso do Objetivo:	**30%**							
	Ind 3	N.º de atendimentos realizados em todas as valências	***	**3000**					
EFICIÊNCIA	**Peso da Dimensão:**	**40%**							
OBJ.1 - Garantir o processamento das valorizações remuneratórias da avaliação do desempenho relativo ao biénio 2017-2018 durante o primeiro semestre de 2019.	Peso do Objetivo:	**20%**							
	Ind 4	Nº de trabalhadores	***	**90%**					
OBJ.2 - Revisão dos regimes de prestação de trabalho e modalidades de horário visando a adequação às especificidades dos diferentes serviços prestados pelos SAS, bem como à conciliação com a vida pessoal e familiar.	Peso do Objetivo:	**20%**							
	Ind 5	Rever os horários praticados	***	**10%**					
OBJ.3 - Garantir um grau de execução de 90% no mês de dezembro, com resultado, nas candidaturas a bolsas de estudo.	Peso do Objetivo:	**15%**							
	Ind 6	Percentagem de resultados das bolsas de estudo	90%	**90%**					
OBJ.4 - Aumentar em 1%, face ao ano anterior, o nº de refeições servidas nas unidades alimentares.	Peso do Objetivo	**15%**							
	Ind 7	Refeições no ano n /Refeições ano n-1) * 100	1%	**1%**					
OBJ.5 - Garantir uma taxa de ocupação anual na Divisão de Alojamento igual ou superior a 95%.	Peso do Objetivo	**15%**							
	Ind 8	Taxa de ocupação	95%	**95%**					
OBJ.6 - Atingir 7.000 utentes, nos serviços desportivos.	Peso do Objetivo	**15%**							
	Ind 9	Nº de utentes registados no sistema informático	***	**7000**					
QUALIDADE	**Peso da Dimensão:**	**20%**							
OBJ.1 - Garantir a certificação do Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com o referencial da norma ISO 14001:2015.	Peso do Objetivo:	**30%**							
	Ind 10	Obter a certificação.	***	**100%**					
OBJ.2 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação de utentes em todos os Serviços prestados pelos SASUM.	Peso do Objetivo:	**40%**							
	Ind 11	Taxa de satisfação	***	**75%**					
OBJ.3 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços.	Peso do Objetivo:	**30%**							
	Ind 12	Percentagem de ações de formação do plano realizadas.	75%	**75%**					

Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	**Peso:**	40%		
	Resultados dos objetivos:	0,0%		
Eficiência	**Peso:**	40%		
	Resultados dos objetivos:	0,0%		
Qualidade	**Peso:**	20%		
	Resultados dos objetivos:	0,0%		

Ind 1 - Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos departamentos. Critério de superação: responder no prazo médio inferior a 8 dias.
Ind 2 - Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: faturar mais 3,1% face ao ano transato.
Ind 3 - Este indicador é verificado através do somatário dos registos dos seviços realizados nas consultas da medicina preventiva, ginecologia, nas consultas de apoio psicológico, consultas de Medicina do Trabalho e atos de enfermagem. Critério de superação: 3.100 atendimentos realizados em todas as valências.
Ind 4 - Este indicador é verificado através das folhas de vencimento processadas mensalmente. Critério de superação: 91% dos trabalhadores.
Ind 5 - Este indicador é verificado através das folhas de vencimento processadas mensalmente. Critério de superação: 91% dos trabalhadores.
Ind 6 - Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos Serviços. Critério de superação: 91% de resultados publicados na plataforma bolsas de estudo.
Ind 7 - Este indicador é verificado através da aferição diária das refeições servidas até 31/12/2019. Critério de superação: aumento superior a 1,2%.
Ind 8 - Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das residências universitárias. Critério de superação: taxa anual superior a 96%
Ind 9 - Este indicador é verificado através da análise do nº de utentes no Sistema de Informação do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 7.100 utentes.
Ind 10 - Obtenção do certificado após auditoria ao sistema. Critério de superação: 0 não conformidades.
Ind 11 - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: 76% no grau de satisfação.
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.

JUSTIFICAÇÃO DOS OBJETIVOS DO QUAR

Análise dos Resultados Alcançados e dos Desvios Verificados

Quadro RAA1 – Objetivos Operacionais – EFICÁCIA

Objetivos Operacionais			Meta	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
EFICÁCIA	Peso da Dimensão	40%				
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.	Peso do Objetivo:	30%				
	Ind 1	N.º de dias/tempo de resposta	10	2,53	175%	Superou
OBJ.2 - Aumentar em 3% o valor de receitas próprias.	Peso do Objetivo:	40%				
	Ind 2	Receita própria no ano n /Receita própria do ano n-1) * 100	3%	6,37%	212%	Superou
OBJ.3 - Assegurar a oferta de apoio médico integrado prestados à comunidade académica.	Peso do Objetivo:	30%				
	Ind 3	N.º de atendimentos realizados em todas as valências	3000	4387	146%	Superou

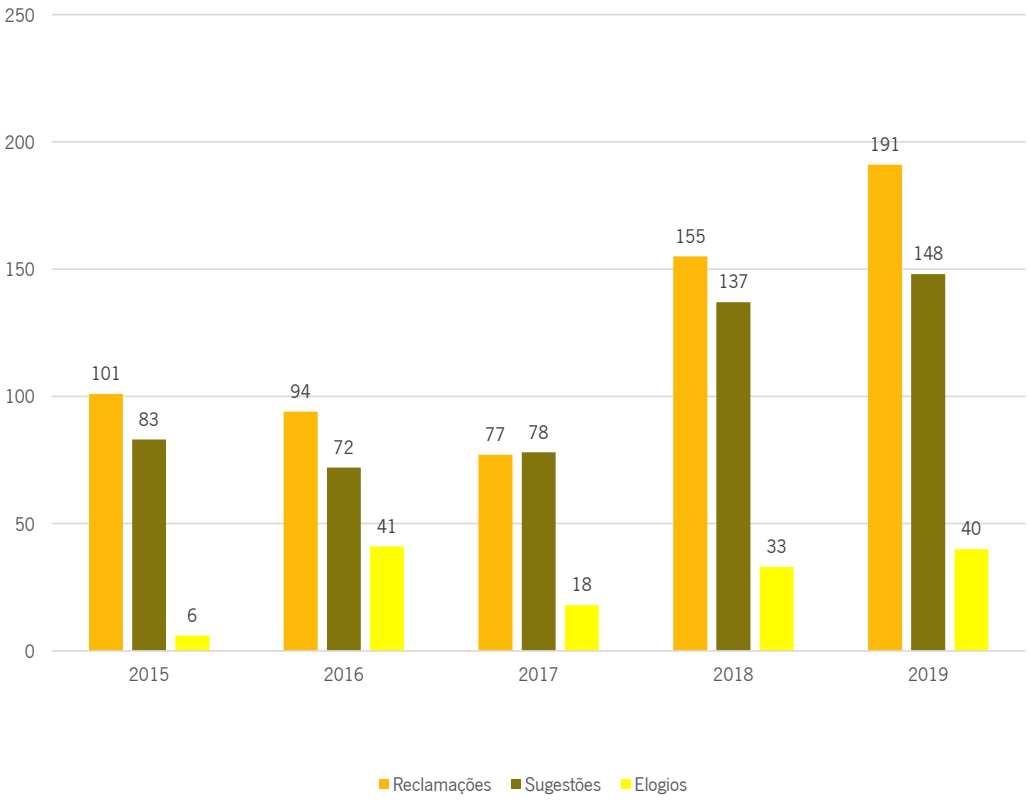
Fundamentação: Objetivo 1

No **Departamento de Apoio ao Administrador (DAA)** são registadas e centralizadas as reclamações exaradas no Livro de Reclamações, conforme o previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, publicada na 1ª série do DR, de 28 de novembro e na Portaria n.º 355/97, de 28 de maio.
O procedimento aplicável ao tratamento das reclamações apresentadas nos organismos da Administração Pública, encontra-se estabelecido no artigo 38º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, e no Despacho nº 11809/2009, publicado na 2ª série do DR n.º 94, de 15 de maio, que fixou o procedimento aplicável no tratamento das reclamações a adotar pelas instituições de ensino superior públicas.

Neste sentido, em 2019, foram respondidas e registadas **4 reclamações** no **Livro de Reclamações**, tendo sido respondidas num prazo médio de **2 dias**.

Foram rececionados no ano de 2019, por diversas vias disponibilizadas aos utentes, 40 Elogios, 148 Sugestões e 191 Reclamações. Estes Serviços consideram que é crucial avaliar-se os tempos de resposta dadas às solicitações de todos os utentes dos SASUM, de forma a aferir-se o cumprimento, por toda a estrutura funcional dos Serviços deste objetivo, estando os resultados a seguir traduzidos:

Gráfico RAA1 - Nº de Reclamações/Sugestões/Elogios de 2015 a 2019



O **Departamento de Apoio Social (DAS)**, à semelhança dos restantes departamentos dos SASUM, mantém procedimentos controlados de receção, análise e resposta a reclamações, sugestões e elogios. Todos os serviços afetos ao departamento possuem um caixa de reclamações, sugestões e elogios que diariamente são recolhidas, avaliadas e respondidas/tratadas. Em 2019, foram recolhidas 20 reclamações; 7 sugestões e 0 elogios.

Das 27 reclamações e sugestões, foram respondidas 18 que estavam identificadas, no prazo médio de 1,04 dias. Comparativamente com o ano de 2018 em que tinham sido recolhidas um total de 20 reclamações; 2 sugestões e 4 elogios e cujo prazo medio de resposta foi de 1,09 dias, podemos verificar que houve um ligeiro aumento do número de reclamações/sugestões/elogios.

O **Departamento de Desporto e Cultura (DDC)** recebeu, entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019, 35 reclamações (mais 11 do que em 2018), 38 sugestões (mais 28 do que em 2018) e 15 elogios (mais 14 do que em 2018). O tempo médio de resposta das reclamações e sugestões **foi de 1,31 dias úteis.**

No **Departamento Alimentar (DA)** o tempo de resposta às reclamações, sugestões e elogios **foi de 4,4 dias**, num total de 136 reclamações, 103 sugestões e 25 elogios. Constatou-se que o número de reclamações aumentou em 2019 face ao ano anterior e que o número de sugestões e elogios reduziu. As reclamações aumentaram em 22 (totalizando 136), as sugestões reduziram em 17 (totalizando 103) e os elogios reduziram em 1 (totalizando 25).

A alteração de recursos humanos a nível intermédio vivenciada no departamento que tem afeto a maioria de unidades funcionais e de trabalhadores da organização, originou uma redistribuição de funções pela equipa, facto que poderá ter influenciado o ligeiro aumento no tempo de resposta aos utentes em 2019, comparativamente ao ano de 2018, em que o mesmo se situou em 3,5 dias.

Podemos concluir que o objetivo *"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"* **foi superado, com um prazo médio de resposta de 2,53 dias (175%)**.

Fundamentação: Objetivo 2

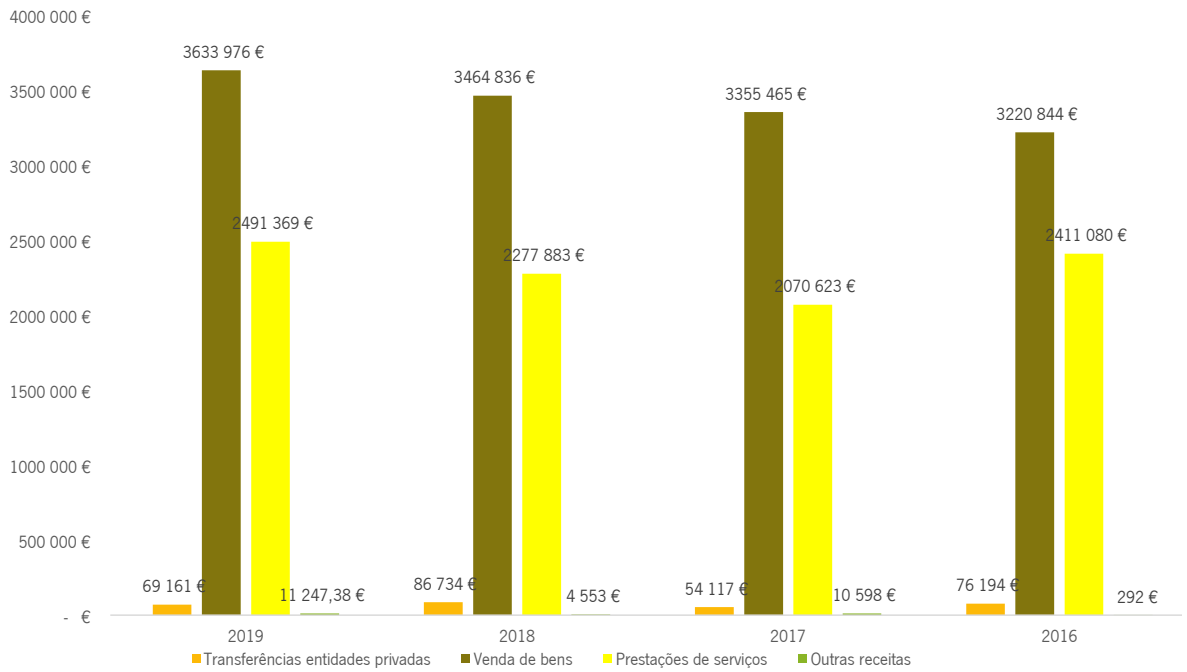
O total das receitas arrecadadas em 2019 foi de **9 064 278,69€** e teve a seguinte origem:

- 2 350 000,00 € provenientes do OE;
- 8 685,20€ provenientes da União Europeia - Países membros (projeto ACE);
- 151 637,09€ de Instituições Europeias - do Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA 2020);
- 6 205 753,40€ de Receitas Próprias (bares, cantinas, alojamento, desporto e outras); e,
- 348 203,00€ de Transferências de Serviços e Fundos Autónomos – UMinho.

As Receitas Próprias (RP), efetivamente cobradas, em 2019, totalizaram o valor de **6 205 753,40€ (5 834 005,66€** em 2018), este valor não inclui a transferência da UMinho, e tiveram origem nas seguintes rubricas:

- 3 633 976,19€ de vendas de bens;
- 2 491 368,80€ de prestações de serviços;
- 69 161,03€ de transferências de outras entidades privadas;
- 1 419,17€ de outras receitas correntes; e,
- 9 828,21€ de outras receitas de capital.

Gráfico RAA2 - Receitas Próprias



Este **objetivo foi superado**, tendo o valor de RP atingido no ano de 2019 o valor de **6 205 753,40€** (meta fixada em 3% e atingida em 6,37%) verificando-se um desvio positivo de 112%.

Fundamentação: Objetivo 3

Em 2019, os serviços prestados no **âmbito da saúde** abrangeram as seguintes áreas:

- Prestação de assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados, assegurada pela Divisão de Apoio ao Bem-Estar do Estudante, na vertente do apoio médico, com consultas nos polos de Braga e de Guimarães e consultas da especialidade de ginecologia no polo de Braga;
- Prestação de apoio psicológico aos estudantes permitindo apoio psicológico a preço comparticipado aos estudantes bolseiros;
- Prestação de apoio na área de enfermagem - esta valência assegura a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, nomeadamente os decorrentes de acidentes, da realização de exames de rotina médica e de medidas gerais da promoção da saúde como a vacinação, educação para a saúde, além de promover campanhas de informação sobre saúde e medicina preventiva;
- Consultas de Medicina do Trabalho - apoio médico na área da Medicina do Trabalho aos trabalhadores que tem por objetivo quer a avaliação do seu estado de saúde, bem como a execução dos relatórios de encaminhamento para a especialidade em situações que o justifiquem.

No âmbito da prestação dos serviços de saúde, o **objetivo foi superado** (meta definida de 3 000 atendimentos, tendo sido registados 4 387 atendimentos em 2019) com um desvio positivo de 46%.

Quadro RAA2 – Objetivos Operacionais – EFICIÊNCIA

Objetivos Operacionais			Meta	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Eficiência	**Peso da Dimensão:**	**40%**				
OBJ.1 - Garantir o processamento das valorizações remuneratórias da avaliação do desempenho relativo ao biénio 2017-2018 durante o primeiro semestre de 2019.	**Peso do Objetivo:**	**20%**				
	Ind 4	Nº de Trabalhadores	90%	100%	111%	Superou
OBJ.2 - Revisão dos regimes de prestação de trabalho e modalidades de horário visando a adequação às especificidades dos diferentes serviços prestados pelos SAS, bem como à conciliação com a vida pessoal e familiar.	**Peso do Objetivo:**	**20%**				
	Ind 5	Rever os horários praticados	10%	4,7%	47%	Não Atingiu
OBJ.3 - Garantir um grau de execução de 90% no mês de dezembro, com resultado nas candidaturas bolsas de estudo.	**Peso do Objetivo:**	**15%**				
	Ind 6	Percentagem de resultados das bolsas de estudo	90%	84,77%	94%	Não Atingiu
OBJ.4 - Aumentar em 1%, face ao ano anterior, o nº de refeições servidas nas unidades alimentares.	**Peso do Objetivo:**	**15%**				
	Ind 7	Refeições no ano n /Refeições ano n-1) * 100	1%	1,7%	170%	Superou
OBJ.5 - Garantir uma taxa de ocupação anual na Divisão de Alojamento igual ou superior a 95%.	**Peso do Objetivo:**	**15%**				
	Ind 8	Taxa de ocupação	95%	99,03%	104%	Superou
OBJ.6 - Atingir 7.000 utentes, nos serviços desportivos.	**Peso do Objetivo:**	**15%**				
	Ind 9	Nº de utentes registados no sistema informático	7000	6482	93%	Não Atingiu

Fundamentação: Objetivo 1

Em cumprimento do n.º 2 e n.º 6º do artigo 16º da Lei n.º 71/2018, 31 de dezembro (OE 2019), publicada na 1ª série do DR n.º 251, os Serviços garantiram na íntegra, no 1º semestre de 2019 (julho), o pagamento aos trabalhadores das valorizações remuneratórias resultantes da avaliação do desempenho, conforme quadro seguinte:

Quadro RAA3 – Nº de trabalhadores abrangidos por carreira

Carreira	Nº de Trabalhadores Abrangidos
Assistente Operacional	18
Assistente Técnico	8
Técnico Superior	5
Total	**31**

Este objetivo tinha como meta definida os 90%, **tendo sido superado**, com um desvio positivo de 11%.

Fundamentação: Objetivo 2

Em cumprimento do n.º 1 e n.º 2º do artigo 25º da Lei n.º Lei n.º 71/2018, 31 de dezembro (OE 2019), publicada na 1ª série do DR n.º 251, de forma a favorecer a conciliação da vida profissional e pessoal dos trabalhadores e a prevenção do absentismo, visando, numa 1ª fase, a revisão gradual dos regimes de prestação de trabalho e modalidades de horário, face à especificidade de horários de funcionamento das unidades dos Serviços e considerando que a maioria dos trabalhadores do mapa de pessoal integrados na carreira de Assistente Operacional estão afetos ao Departamento Alimentar, foram alterados/revistos, com deferimento superior, 12 horários nos diversos departamentos, conforme quadro seguinte:

Quadro RAA4 – Nº de horários revistos/alterados por departamento

	Revisão de horários visando a adequação às especificidades dos diferentes serviços prestados pelos SASUM	Alteração de horários com o objetivo de conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores
Departamento Alimentar	2	2
Departamento de Desporto e Cultura	5	0
Departamento de Apoio Social	2	1
Total de horários alterados	**9**	**3**

Este objetivo tinha como meta definida a revisão de 10% dos horários praticados, **não tendo sido atingido (47%)**, com um desvio negativo de 53%.

Fundamentação: Objetivo 3

Mensalmente, os avisos de publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo são publicados na página dos SASUM, no seguinte endereço: (http://www.sas.uminho.pt).

Importa referir, relativamente ao ano letivo 2019/2020, que a divulgação foi efetuada mensalmente (conforme indicado no quadro abaixo) e que a 31 de julho de 2019, a percentagem de processos de bolsa com resultado publicado atingiu os 100% (a meta era de 100% a 31/07/2019), tendo o **objetivo sido atingido**.

No que concerne ao ano letivo 2019/2020, a divulgação foi efetuada todos os meses, exceto em setembro, por motivos não imputáveis aos SASUM, que impossibilitaram a análise/ processamento das candidaturas a bolsa de estudo, nomeadamente falta da interoperabilidade com a Autoridade Tributária (AT) sobre património e/ou rendimentos, assim como a falta da informação académica.

Quadro RAA5 - Datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo

Mês	Data do aviso de publicação de resultados
Janeiro	31 de janeiro de 2019
Fevereiro	28 de fevereiro de 2019
Março	29 de março de 2019
Abril	30 de abril de 2019
Maio	31 de maio de 2019
Junho	28 de junho de 2019
Julho	31 de julho de 2019
Outubro	31 de outubro de 2019
Novembro	29 de novembro de 2019
Dezembro	30 de dezembro de 2019

A disponibilização dos dados resultantes da interoperabilidade com a AT, somente ficou concluída (em algumas candidaturas) no final de setembro e o carregamento da informação académica ocorreu no início de outubro; portanto, a análise e processamento das candidaturas a bolsa de estudo teve início em outubro, tendo somente sido viável neste mês o processamento de **54,91%** resultados das candidaturas (a meta era de 70%).

Em novembro pelos motivos mencionados, externos aos SASUM, que se prenderam com a tardia disponibilização dos dados resultantes da interoperabilidade com a AT e dos dados académicos, a percentagem de candidaturas a bolsa com resultado publicado foi **74,20%** (a meta era de 85%); por conseguinte, em dezembro pelos mesmos motivos, que originaram o início tardio da análise das candidaturas, a percentagem de candidaturas a bolsa com resultado publicado foi **84,77%** (a meta era de 90%).

Neste sentido, por motivos não imputáveis aos SASUM, nos quatro primeiros meses do ano letivo de 2019/2020, **o objetivo não foi atingido** (desvio negativo de 6%).

Fundamentação: Objetivo 4

O número de refeições servidas em 2019 foi de 697 311 (subsidiadas e não subsidiadas) que representa um aumento de 1,7% face ao ano de 2018. O comportamento foi de crescimento ao longo do ano, excecionando-se no 2º trimestre. No 1º trimestre de 2019 verificou-se um acréscimo de 2,3% no número de refeições servidas face ao período homólogo de 2018 e no 2º trimestre ocorreu um decréscimo de 6,7% relativamente ao trimestre análogo do ano de 2018. O decréscimo no número de refeições servidas foi superado no 3º trimestre e 4º trimestre, tendo-se obtido um aumento de 7,2% e de 5,5%, respetivamente, face aos períodos homólogos de 2018. Esta tendência de crescimento resultou na superação do número de refeições servidas no acumulado ao ano, face ao verificado em 2018.

O objetivo definido estava associado a um indicador do processo alimentar, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, foi monitorizado trimestralmente, tendo-se verificado que o mesmo **foi superado (170%)**, com um desvio positivo de 70%.

Fundamentação: Objetivo 5

A Divisão de Alojamento atingiu, no ano letivo de 2018/2019, uma **taxa de ocupação de 99,03%**.

Este objetivo foi superado. Em 2019 registou-se uma taxa de ocupação mensal das Residências entre os 99% e 100% em 9 dos 10 meses observados.

Fundamentação: Objetivo 6

Com o aumento do número e qualidade das instalações desportivas e a consequente oferta de atividades, registou-se um crescimento do número de praticantes desportivos regulares até 2012, tendo começado a decrescer em 2013. Este decréscimo começou por se dever à diminuição do poder de compra das famílias motivado pela crise financeira que o país atravessou, não tendo sido possível reverter essa tendência devido à proliferação recente de entidades privadas a dedicar-se à promoção do desporto, com preços cada vez mais baixos, maior diversidade de serviços e maior facilidade nas acessibilidades e à adoção de novos hábitos por parte das populações.

Este objetivo não foi atingido. Registou-se a inscrição de 6 482 utentes, face ao objetivo definido na meta de 7 000 utentes (93 %), com desvio de -7%.

Quadro RAA6 – Objetivos Operacionais – QUALIDADE

Objetivos Operacionais			Meta	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Qualidade	**Peso da Dimensão**	**20%**				
OBJ.1 - Garantir a certificação do Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com o referencial da norma ISO 14001:2015.	**Peso do Objetivo:**	**30%**				
	Ind 10	Obter a certificação	100%	100%	100%	Atingiu
OBJ.2 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação de utentes em todos os Serviços prestados pelos SASUM.	**Peso do Objetivo:**	**40%**				
	Ind 11	Taxa de satisfação	75%	79,80%	106%	Superou
OBJ.3 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços.	**Peso do Objetivo:**	**30%**				
	Ind 12	Percentagem de ações de formação do plano realizadas	75%	100%	133%	Superou

Fundamentação: Objetivo 1

No âmbito do desenvolvimento da política e estratégias do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade implementado e em consonância com os objetivos estratégicos definidos, os SASUM em outubro de 2019, no âmbito do seu Plano Estratégico de Sustentabilidade, obtiveram a certificação do Sistema de Gestão Ambiental, transversal a todas as suas atividades e comum a toda a sua estrutura organizacional, tendo como base o referencial normativo ISO 14001:2015.

Esta certificação foi o resultado de uma estratégia de atuação holística e transversal que tem vindo a ser desenvolvida pelos Serviços com o objetivo de reduzir a sua pegada ambiental, promover um crescimento sustentável de toda a região e o reforçar a qualidade de vida e de bem-estar de toda a Comunidade, **o objetivo foi atingido (100%)**.

ENTIDADE CERTIFICADA

eiC

ISO 14001

Ambiente

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS *STAKEHOLDERS* EXTERNOS (UTENTES)

Fundamentação: Objetivo 2

DEPARTAMENTO DE APOIO SOCIAL

Satisfação do utente da Divisão de Alojamento – Meta 80%

Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SASUM, no ano de 2019, foram realizados os seguintes questionários de avaliação de satisfação de utentes:

- Satisfação do utente alojamento: Meta – 75%
- Satisfação do utente do alojamento: Programa Verão na UMinho – Meta 80%
- Satisfação do utente do Apoio Clinico – Meta 80%

Cumprindo o plano definido, foi realizado um questionário de satisfação à Divisão de Alojamento, tendo como objetivo a avaliação/aferição das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados. A recolha ocorreu através da aplicação do questionário em formato eletrónico, obtendo-se o preenchimento de 168 questionários.

A avaliação destes serviços **obteve uma média global de 3,63, o que correspondeu a 72,68% de índice de satisfação**, o que demonstra que os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados.

- Comparativamente com o ano transato, houve um decréscimo no índice de satisfação. Em 2017/2018 registou-se um índice de satisfação de 75,19% **contrapondo com o valor de 72,68% obtido no ano 2018/2019**. A Residência Universitária Lloyd Braga e a Residência dos Combatentes em Guimarães foram os únicos edifícios que registaram um acréscimo do índice de satisfação. Os edifícios B e C (Santa Tecla) e G3 (Guimarães) foram os que obtiveram uma queda mais acentuada.

Do estudo feito, foram retiradas as seguintes conclusões:

- As afirmações mais penalizadas referem-se à quantidade de equipamentos em relação ao n.º de utentes.
- De todas as afirmações a menos pontuada refere-se à quantidade de equipamentos no serviço de cópias e impressão seguida da quantidade de equipamentos na lavandaria.
- As afirmações referentes a aparência e as dimensões das instalações, também obtiveram classificações baixas, sendo a dimensão dos quartos e a aparência das salas de refeição as afirmações mais penalizadas.
- Os serviços de limpeza foram pontuados, com valores entre 3,52 e 3,72 de média. A mais penalizada foi a limpeza dos corredores e as mais pontuadas a limpeza da lavandaria e salas de estudo.
- As afirmações 5 a 8 obtiveram resultados medianos, com a climatização das instalações a obter a classificação mais baixa e os horários de funcionamento a classificação mais alta.
- Relativamente ao trabalho executado pelos trabalhadores dos SASUM, as afirmações obtiveram em média as classificações mais elevadas do questionário, variando os valores entre 3,95 e 4,14.
- No que diz respeito à Divisão de Alojamento, as sete afirmações obtiveram classificações entre 3,53 e 3,84, sendo os interesses dos estudantes como prioridade a mais baixa e se os serviços são prestados como o estipulado a mais alta.
- No que concerne à avaliação global, as instalações físicas foi novamente a mais penalizada com 3,45 de média, os trabalhadores e os serviços prestados obtiveram 3,95 e 3,89 respetivamente, o que demonstra uma avaliação positiva quando se pensa na globalidade dos serviços prestados nas residências.
- Dos edifícios analisados o que demonstrou maior índice de satisfação foi o Bloco D da Residência Universitária de Stª Tecla, com 78,25% de índice de satisfação, em contraponto, o Bloco B também da Residência de Stª Tecla, foi o mais penalizado com um índice de satisfação de 64,06%.
- Verificou-se que dos 10 edifícios apenas dois obtiveram um índice de satisfação superior a 75%, respetivamente o Bloco D da Residência Stª Tecla e a Residência dos Combatentes.

Satisfação do utente da Divisão de Alojamento: Programa "Verão na UMinho" – Meta 80%

Durante o mês de agosto de 2019, a Divisão de Alojamento implementou pelo décimo primeiro ano consecutivo o programa "Verão na UMinho" que previu a oferta da possibilidade de alojamento a pessoas que não pertencem à comunidade académica e que contou com apenas 39 participantes, tendo sido recolhida uma amostra de 21 questionários.

Do tratamento realizado aos questionários obteve-se uma taxa global de satisfação de 84,28%, o que indica que a opinião da maioria das pessoas sobre o serviço prestado se situa no Bom.

No geral a satisfação dos utentes alojados na Residência no âmbito deste Programa foi positiva.
Comparativamente ao ano anterior:

- A taxa global de satisfação aumentou residualmente em 0,58%.
- A diminuição mais acentuada de classificações, registou-se nas questões relacionadas com a sala de informática e lavandaria, que são por hábito serviços sem utilização por parte destes utentes.

Importa realçar que **100% dos respondentes referiram que voltariam à Residência** numa nova oportunidade.

DIVISÃO DE APOIO AO BEM-ESTAR DO ESTUDANTE

Satisfação do utente da Divisão de Apoio ao Bem-Estar do Estudante: Apoio Clínico – Meta 80%

Cumprindo o plano definido de aplicação bienal, no ano de 2019 foi realizado um questionário de satisfação relativa aos utentes do Serviço de Apoio Clinico, no sentido da avaliação da dimensão das perceções dos mesmos em relação aos serviços prestados.

A recolha ocorreu através da aplicação do questionário em formato eletrónico. Através deste procedimento obteve-se o preenchimento de 316 questionários.

A avaliação global dos Serviços de Apoio Clinico teve uma pontuação de 3,90 de média, correspondente a 78,06% de índice de satisfação, o que nos leva a concluir que de uma forma geral os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados, ficando o valor próximo da meta de 80%.

Comparativamente com o último ano estudado, 2017, constata-se uma **diminuição no índice de satisfação, passando o mesmo de 83,14% para 78,06%, o que significa que a taxa global de satisfação diminuiu 5,08% em 2019.**

A falta de uma resposta proporcional ao aumento na procura do serviço, principalmente nas consultas de psicologia e medicina geral, justifica em grande parte esta diminuição no índice de satisfação dos utentes. As baixas classificações obtidas nas afirmações *"Há facilidade em marcar uma consulta para um horário conveniente"* e *"Horários de consultas disponíveis são insuficientes para a procura existente"*, são uma evidência expressa desse descontentamento.

DIVISÃO DE BOLSAS

A meta de satisfação global com os serviços prestados na Divisão de Bolsas (DB) **foi fixada em 75%**.

No ano de 2019, cumprindo o plano definido de aplicação bienal, foi realizado um questionário de satisfação tendo como objetivo a avaliação/aferição das perceções dos utentes, designadamente o que concerne à qualidade dos Serviços prestados por esta Divisão à população discente, tendo-se recolhido uma amostra com a dimensão de 732 inquéritos.

A avaliação global dos serviços prestados na **Divisão de Bolsas obteve uma pontuação de 3,82**, **o que corresponde a 76,46% de índice de satisfação (meta atingida).** Este resultado demonstra que os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados.

No entanto, **comparativamente ao ano 2017, a taxa global de satisfação diminuiu 2,56%**, esta diminuição, indiciada pelo decréscimo de pontuação de afirmações do questionário sobre os serviços da divisão e prazo definido, dever-se-á principalmente à morosidade de obtenção dos resultados das candidaturas a bolsa de estudo no ano letivo em causa (2018/19), por motivos externos aos SASUM, que os respondentes associam diretamente ao atendimento prestado pelos trabalhadores da Divisão de Bolsas. Todavia, trataram-se de problemas relacionados com a plataforma eletrónica de gestão de bolsas da Direção Geral do Ensino Superior (DGES), associados à criação de novas interoperabilidades atinentes ao património imobiliário e rendimentos (IRS). Este contexto acarretou dois meses de atraso na análise das candidaturas e originou ainda, ao longo do ano letivo, constantes adaptações da plataforma às interoperabilidades referidas (que implicaram novas informações morosas).

Por conseguinte, considerando o descontentamento associado a causas externas com reflexo na avaliação dos serviços prestados, será importante reforçar na introdução ao questionário em 2021, a focalização no objetivo do mesmo – *avaliação da Divisão de Bolsas e não do sistema de atribuição das bolsas de estudo* - no sentido de apurar a qualidade dos serviços prestados efetivamente pela divisão.

DEPARTAMENTO DE DESPORTO E CULTURA

Em 2019 procedeu-se à aplicação dos questionários em formato eletrónico, de avaliação de eventos do departamento em Braga e Guimarães. No prazo definido para a receção do questionário, duas semanas, foram rececionadas respostas de 212 utentes. Foi calculada pelo Microsoft Excel a média de respostas de cada utente é arredondada à unidade. Das 212 respostas ao questionário, obtivemos 8 médias com índice 2, 139 com índice 3 e 65 com índice 4. Para uma melhor compreensão dos resultados foi assumida uma escala de 0 a 4 de forma a poder estabelecer-se um termo comparativo com o questionário das entidades cuja escala é de 1 a 5. **A média global de satisfação aferida foi de 88,53%** com um aumento significativo face a 2018 (82%).

O objetivo n.º 2, relativamente à obtenção de uma taxa mínima de 75% na avaliação da satisfação de utentes em todos os serviços desportivos prestados pelos SASUM **foi superado (79,80%)**.

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS *STAKEHOLDERS* INTERNOS (TRABALHADORES)

Em cumprimento da Instrução de Trabalho integrada no processo de Gestão de Recursos Humanos no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, foi realizado o questionário anual de satisfação aos trabalhadores dos SASUM, tendo o mesmo sido revisto, conforme sugestões decorrentes do Plano de Melhorias do projeto CAF.

A definição da população para a aplicação do questionário, baseou-se no universo dos 245 trabalhadores em exercício efetivo de funções à data de aplicação do mesmo.

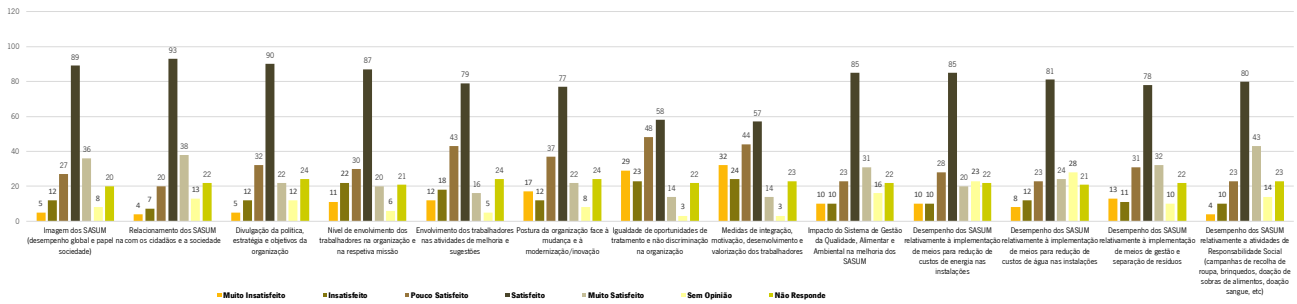
Os questionários foram enviados a cada um dos trabalhadores adstritos aos departamentos/divisões, em formato papel, via correio interno. Juntamente com o questionário foi enviado um envelope de resposta, não identificado e endereçado à Divisão de Recursos Humanos, a fim de se aumentar o número de respostas.

Foram enviados 245 questionários e devolvidos 197 o que perfaz uma **taxa de resposta de 80,41%.**

Com a aplicação do questionário pretendeu-se recolher informação respeitante à apreciação dos trabalhadores com as condições de trabalho, com o sistema de gestão, motivação, desenvolvimento da carreira e relações interpessoais, de forma a aferir-se a forma como os mesmos percecionam a organização onde exercem funções, detetar eventuais motivos de descontentamento e desmotivação e recolher sugestões de melhoria.

Em 2019 a média de satisfação dos trabalhadores com a organização (SASUM) foi globalmente satisfatória, uma vez que o resultado desta avaliação se situou nos **70,08%**, apresentando, no entanto, uma ligeira descida (2,73%) em relação a 2018 cuja avaliação global foi de 72,81%.

Gráfico RAA3 - Análise da Satisfação Global dos Trabalhadores



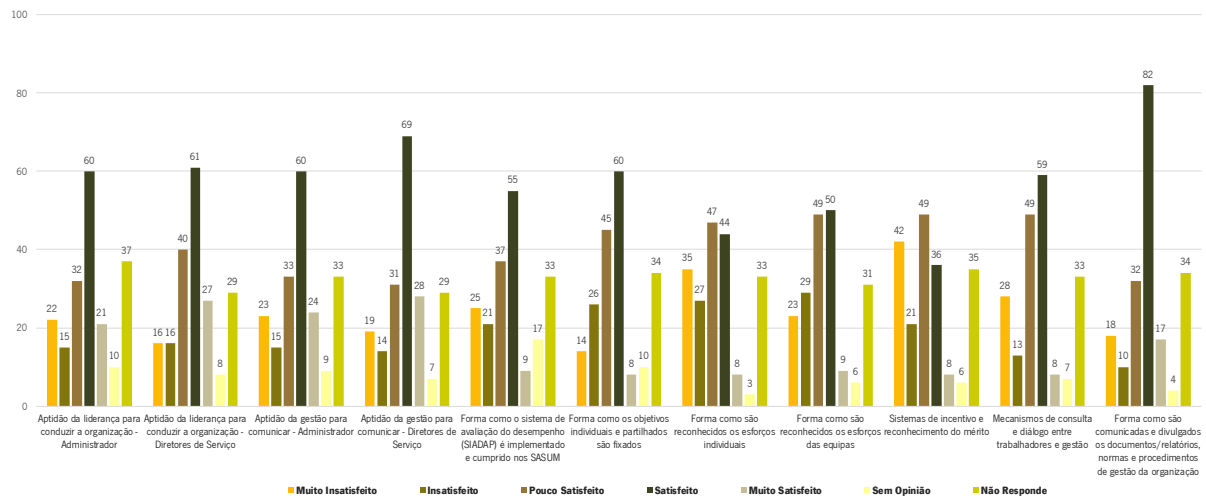
Com base nos resultados obtidos constata-se que os inquiridos estão globalmente satisfeitos com a organização e o item mais valorado está relacionado com o *"Relacionamento dos SASUM com os cidadãos e a sociedade"*, com 79,01% de satisfação.

A afirmação com menor grau de satisfação verificou-se no item, *"Medidas de integração, motivação, desenvolvimento e valorização dos trabalhadores"* com 59,65%, que reflete o descontentamento de alguns trabalhadores no relacionamento, compromisso e diálogo entre ambas as partes, com reflexo no índice de motivação, podendo aferir-se que os trabalhadores gostariam de ter uma intervenção mais ativa na organização.

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação Global dos Trabalhadores com a organização
2018	71,75%
2019	71,33%
Resultado não alcançado	Diminuição de 0,42%

Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão



De acordo com os resultados obtidos no questionário, verifica-se que os trabalhadores estão satisfeitos com a gestão e sistemas de gestão. De todas as questões, a que revelou maior índice de satisfação foi a *"Aptidão da gestão para comunicar- Gestão de Nível Intermédio"*, com **69,07%** de satisfação. O item que obteve menos ponderação foi o relativo aos *"Sistemas de incentivo e reconhecimento do mérito"*, com 53,21%, o que demonstra o descontentamento com o processo de reconhecimento do mérito.

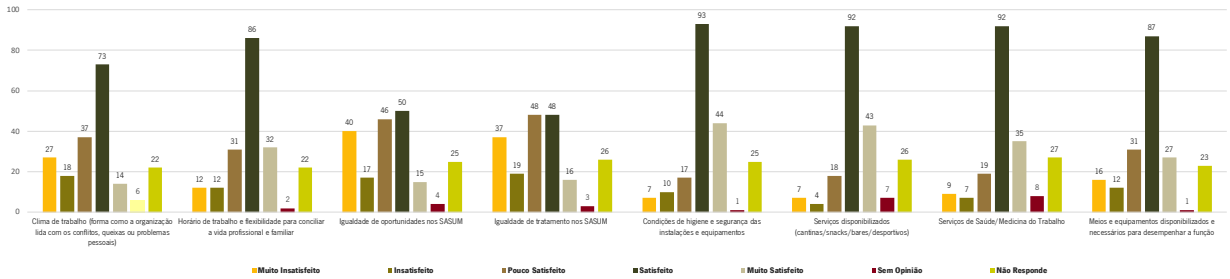
Os trabalhadores devem sentir que os objetivos individuais e coletivos são fixados e partilhados atempadamente, são exequíveis e são avaliados objetivamente, tendo em conta a sua capacidade e competência, contribuindo para uma melhoria do processo de comunicação e, sem dúvida, para o aumento da percentagem de satisfação dos trabalhadores.

Em 2019 foram desenvolvidas várias atividades no âmbito do "Ano do Trabalhador" o que poderá ter contribuído para o aumento da proximidade e comunicação entre os trabalhadores, Gestão de Topo e Dirigentes Intermédios. **Média ponderada da satisfação: 62,71%.**

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação Global com a Gestão e Sistemas de Gestão
2018	65,98%
2019	62,71%
Resultado não alcançado	Diminuição de 3,27%

Gráfico RAA5 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho



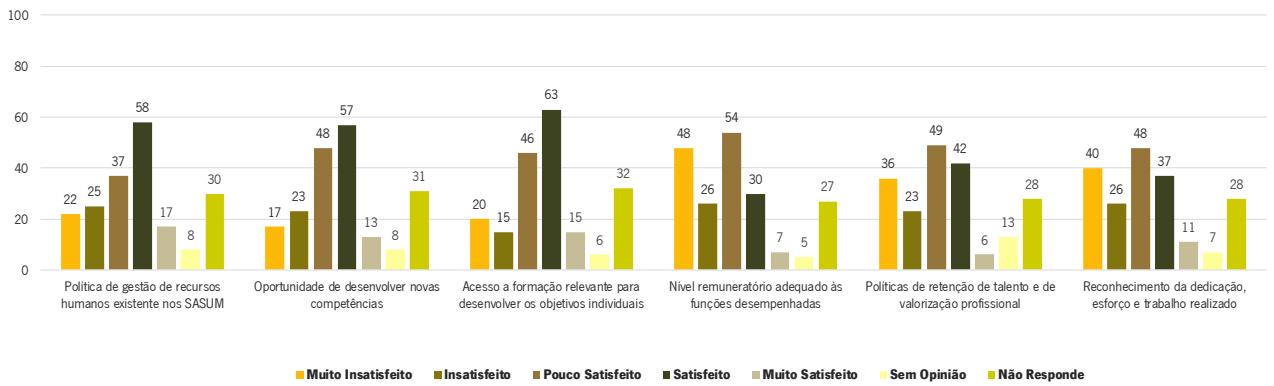
Verifica-se, a partir das respostas aferidas, que os trabalhadores estão na generalidade muito satisfeitos com as condições de trabalho proporcionadas. A questão, *"Serviços disponibilizados (cantinas/snacks/bares/desportivos)"* foi onde se refletiu um maior índice de satisfação dos trabalhadores cifrando-se em **79,51%**.

No oposto, com menor grau de satisfação, temos a questão, *"Igualdade de oportunidades nos SASUM"*, com **57,98%**. Numa lógica de equidade os trabalhadores comparam os seus contributos (empenho, formação e esforço) para com a organização com aquilo que recebem (remunerações, recompensas/prémios, estatuto). **Média ponderada da satisfação: 88,69%.**

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação com as Condições de Trabalho
2018	88,05%
2019	88,69%
Resultado alcançado	Aumento de 0,64%

Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira



Salienta-se que trabalhadores se sentem satisfeitos no âmbito do processo de desenvolvimento da carreira. Demonstram estar satisfeitos com as oportunidades dadas pelos SASUM para a frequência de ações de formação no sentido de adquirir/consolidar competências nas funções que desempenham.

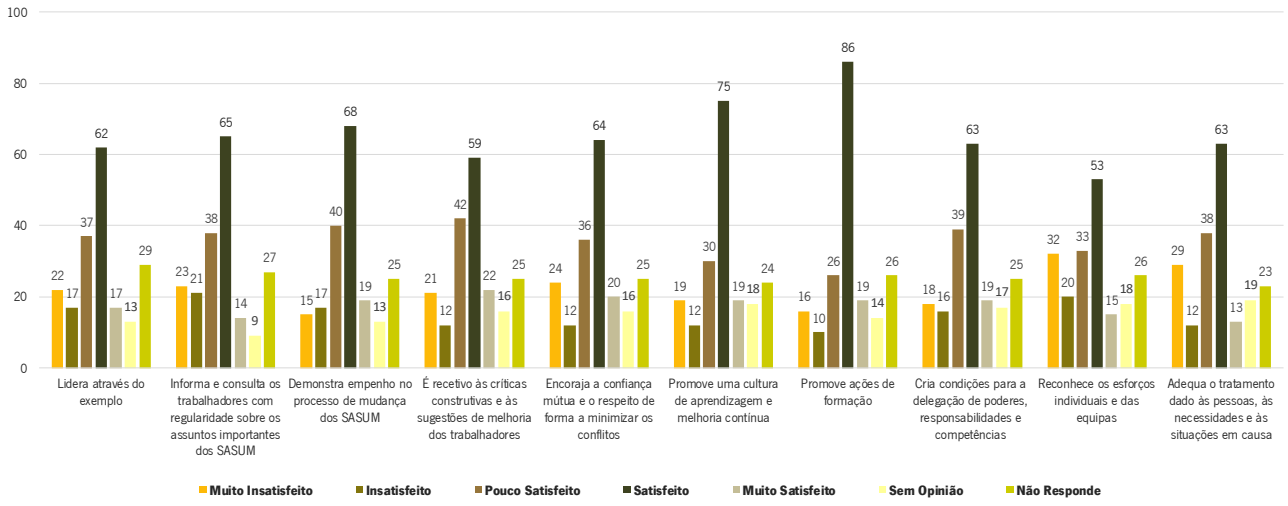
A afirmação mais pontuada foi relativa ao *"Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais"* que obteve um grau de satisfação de **64,78%**, que reflete uma evolução contínua da aposta na formação profissional proporcionada aos trabalhadores.

A questão, *"Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas"* foi a que refletiu uma menor taxa de satisfação dos trabalhadores com a percentagem de **50,55%**. Esta classificação demonstra a insatisfação dos trabalhadores face ao contexto atual de salários reduzidos, que originam descontentamento e desmotivação e, sobre os quais, a organização não tem poder decisório de modo a reverter a situação. **Média ponderada da satisfação: 58,35%.**

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação com o desenvolvimento da carreira
2018	57,39%
2019	58,35%
Resultado não alcançado	Aumento de 0,96%

Gráfico RAA7 - Análise da Satisfação com a Liderança – Gestão de Topo



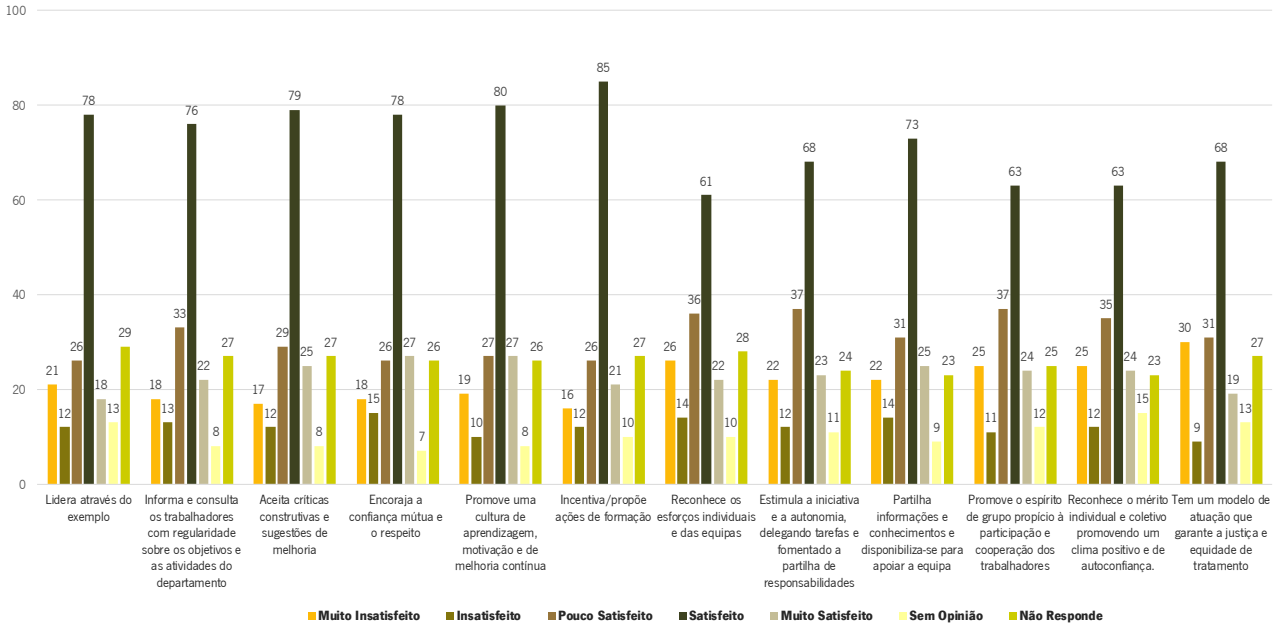
Na generalidade os trabalhadores revelaram estar satisfeitos com a liderança. Verificou-se uma maior satisfação na questão, *"Promove ações de formação"* com **70,45%** de satisfação e menor satisfação na questão, *"Reconhece os esforços individuais e das equipas"* com **59,87%**. No âmbito das etapas inerentes ao processo de gestão da formação e das necessidades formativas aferidas anualmente, salienta-se que o Plano de Formação Profissional reflete o investimento no desenvolvimento profissional e pessoal dos trabalhadores.

Na questão *"Reconhece os esforços individuais e das equipas"*, como um ponto menos avaliado, constata-se algum descontentamento na falta de reconhecimento dos esforços individuais dos trabalhadores. É pertinente e necessário promover medidas de reconhecimento, valorização de competências e retenção de talento, envolvendo a gestão de topo e dirigentes na promoção de sessões de *brainstorming* para a melhoria dos processos.

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação com a Liderança – Gestão de Nível Intermédio
2018	69,47%
2019	67,90%
Resultado não alcançado	Diminuição de 1,57%

Gráfico RAA8 - Análise da Satisfação com as Lideranças – Chefias Intermédias



Os inquiridos revelaram estar satisfeitos com as lideranças (Gestão de Nível Intermédio). Verificou-se uma maior satisfação na questão, *"Promove uma cultura de aprendizagem, motivação e de melhoria contínua"* com **70,55%** e menor satisfação na questão, *"Tem um modelo de atuação que garante a justiça e equidade de tratamento"* com **64,71%**, que reflete algum descontentamento no tratamento de uma forma justa e equitativa entre os trabalhadores.

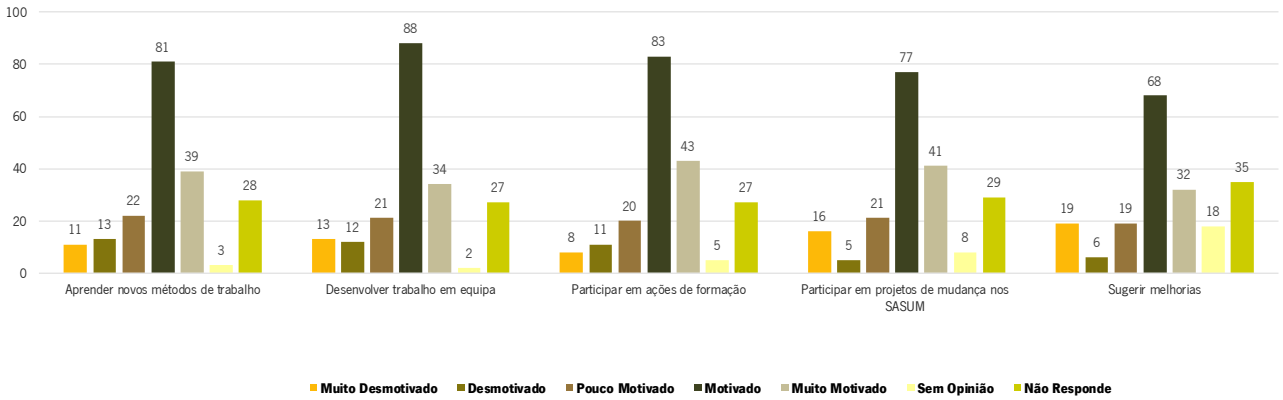
Implementar uma cultura de aprendizagem, de justiça e de melhoria contínua na organização, proporciona a valorização, desenvolvimento, motivação e produtividade dos seus recursos humanos. **Média ponderada da satisfação: 67,90%.**

Neste sentido, foi elaborado um Manual de Boas Práticas de Liderança, decorrente de uma das ações de melhoria prioritárias identificadas no projeto da CAF, que tem com objetivo dar orientações aos responsáveis de departamento e divisões dos SASUM, sobre os conceitos de liderança e características que um líder deve possuir, de forma a adaptarem o seu próprio modelo de liderança, com vista ao aumento do grau de satisfação das equipas.

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação com a Liderança – Gestão de Nível Intermédio
2018	69,47%
2019	67,90%
Resultado não alcançado	Diminuição de 1,57%

Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação



O conjunto de questões respeitantes aos níveis de motivação, obtiveram classificações bastante positivas. Os inquiridos revelaram-se muito satisfeitos quando questionados a *"Participar em ações de formação"* com **77,21%**, o que reflete o interesse dos mesmos em aumentar os seus conhecimentos e competências. Contudo, a questão com menos valorada foi *"Sugerir melhorias"* com **72,22%**, fatores que poderão estar associados ao espírito e cultura existentes.

A maioria dos responsáveis tem consciência que a insatisfação dos trabalhadores tem reflexos negativos para a organização, nomeadamente quando são adotados comportamentos passivos, que se refletem no desinteresse perante o trabalho. **Média ponderada da satisfação: 74,79%.**

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação com os Níveis de Motivação
2018	76,93%
2019	74,79%
Resultado não alcançado	Diminuição de 2,14%

No que diz respeito à avaliação de satisfação dos ***"utentes internos"*** das diferentes Divisões adstritas ao Departamento de Apoio ao Administrador, na Divisão de Recursos Humanos, foram obtidos os seguintes resultados:

A Avaliação Global da Divisão de Recursos Humanos obteve uma média de taxa de satisfação global em 2019 de **79,26%**, face à avaliação global de 2018 que foi de 82,09%. Aferiu-se que relativamente a 2018, houve uma diminuição das percentagens atribuídas nos vários itens em avaliação.

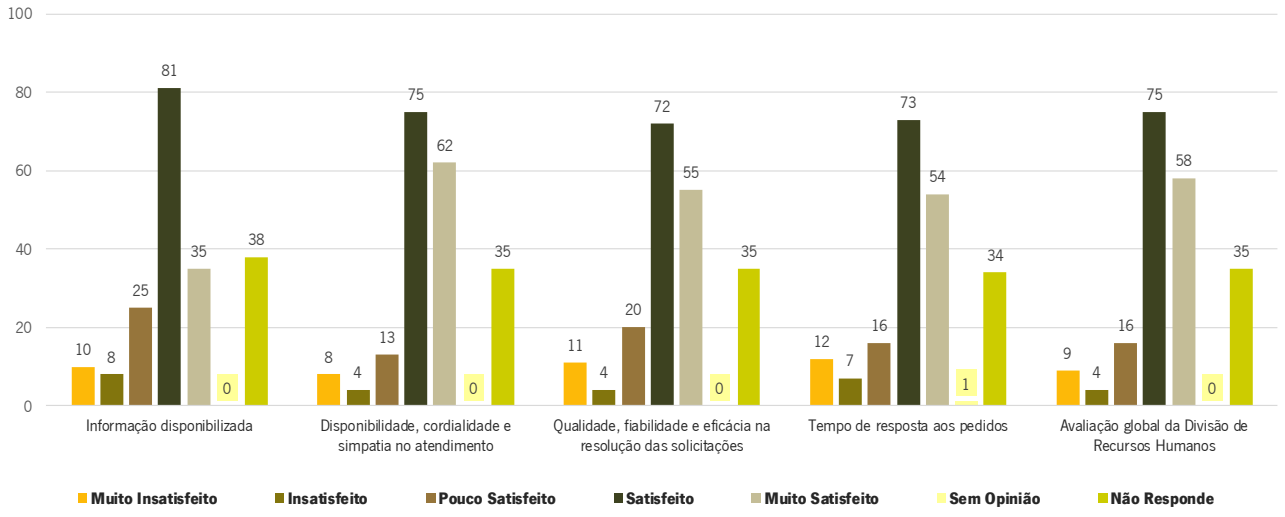
Destaca-se positivamente, com maior número de menções atribuídas à questão, *"Disponibilidade, cordialidade e simpatia no atendimento"* com 82,10%, sendo que a questão *"Informação disponibilizada"* revelou menor satisfação com 75,47% por parte dos trabalhadores.

É necessário dar-se continuidade à estratégia de permanente comunicação com os trabalhadores sobre todos os assuntos inerentes às competências da Divisão de Recursos Humanos, revendo a metodologia da divulgação de informações e da comunicação, de modo a que a respetiva divisão mantenha a proximidade necessária com os mesmos.

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação da Divisão de Recursos Humanos
2018	82,09%
2019	79,26%
Resultado não alcançado	Diminuição de 2,83%

Gráfico RAA10 - Avaliação Global da Divisão de Recursos Humanos



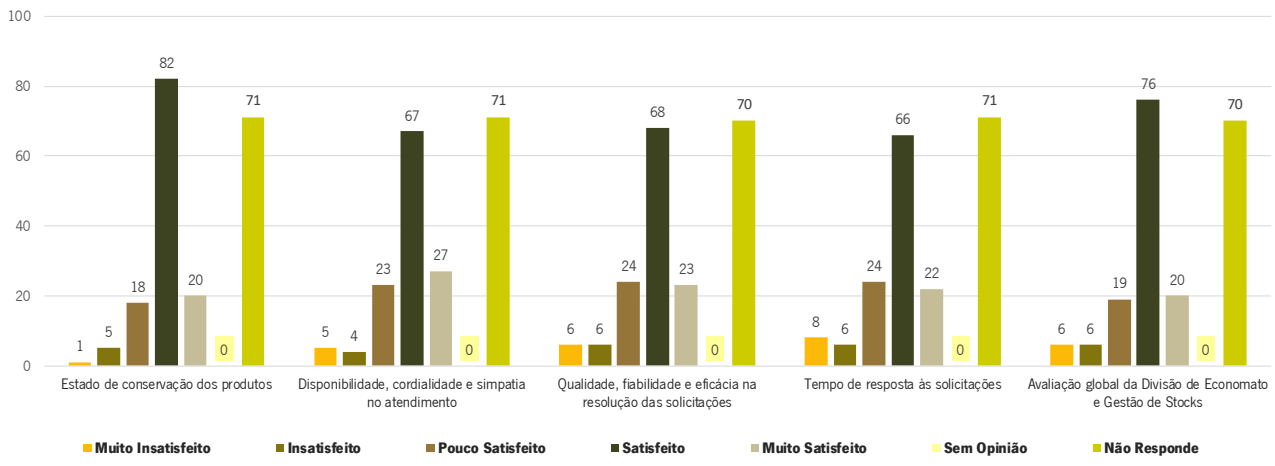
A Avaliação Global da Divisão de Economato e Gestão de *Stocks* obteve uma média de taxa de satisfação global em 2019 de **75,95%**, face à avaliação global de 2018 que foi de 74,73%. Reflete que os inquiridos se revelaram muito satisfeitos com a questão *"Estado de conservação dos produtos"* cujo grau de satisfação se situou nos 78,25%.

No entanto, a questão com menor índice de satisfação é relativa ao *"Tempo de Resposta às solicitações"* com 73,97%. São indicadores que dada a especificidade da divisão não podem deixar de ser sublinhados, tendo em conta que a demora na resposta influência negativamente satisfação dos trabalhadores.

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação da Divisão de Economato e Gestão de Stocks
2018	77,49%
2019	75,95%
Resultado não alcançado	Diminuição de 1,54%

Gráfico RAA11 - Avaliação Global da Divisão de Economato e Gestão de Stocks

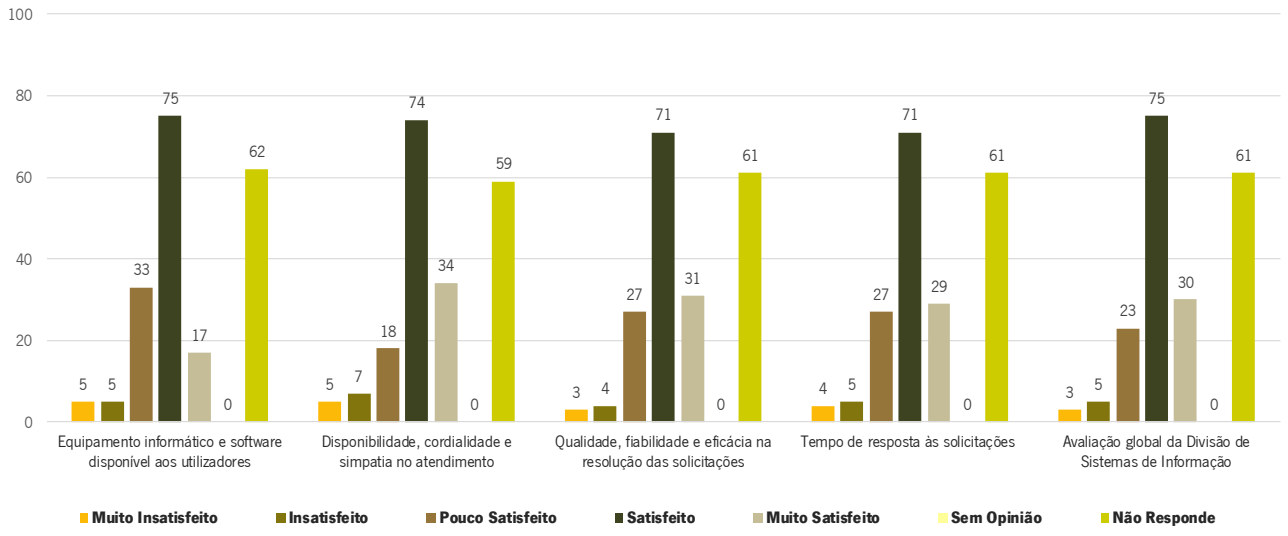


A Avaliação Global da Divisão de Sistemas de Informação obteve uma média de taxa de satisfação global em 2019 de **77,09%**, face à avaliação global de 2018 que foi de 81,46%. A questão com maior índice de ponderação foi a *"Avaliação global da Divisão de Sistemas de Informação"*, com 78,24% de satisfação e a que obteve menor índice de ponderação foi a questão, *"Equipamento informático e software disponível aos utilizadores"*, o que traduz algum descontentamento pelo facto de estarmos limitados com a distribuição de material informático. Constata-se que houve uma diminuição significativa do grau de satisfação relativamente a 2018 em todas as questões avaliadas pelos trabalhadores.

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação da Divisão de Sistemas de Informação
2018	81,46%
2019	77,09%
Resultado não alcançado	Diminuição de 4,47%

Gráfico RAA12 - Avaliação Global da Divisão de Sistemas de Informação



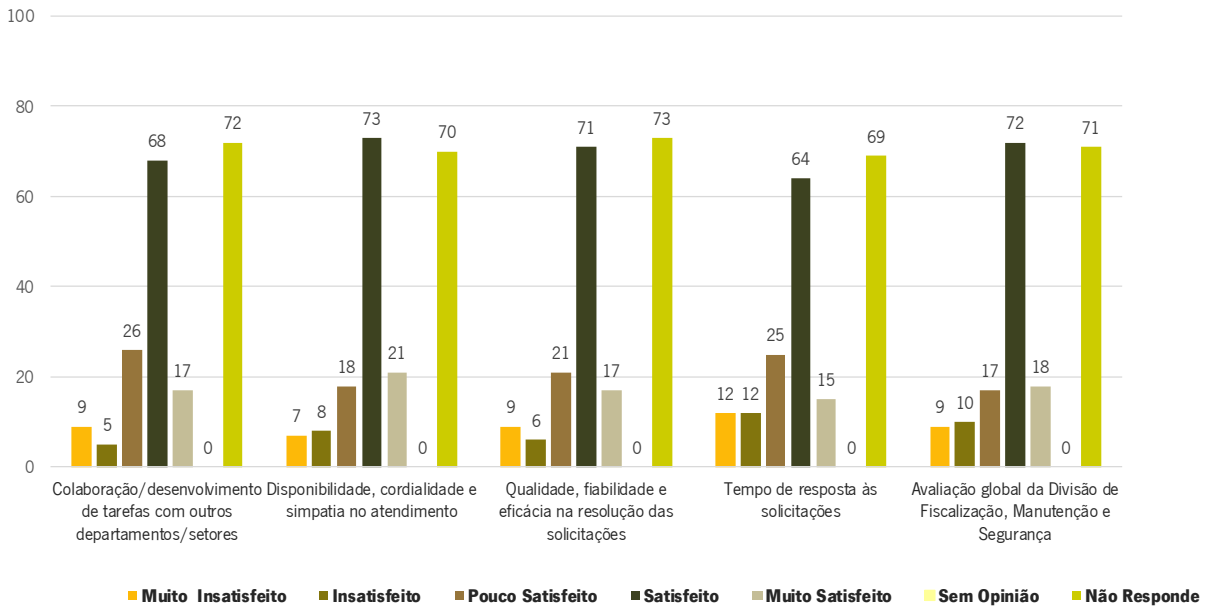
A Avaliação Global da Divisão de Fiscalização, Manutenção e Segurança obteve uma média de taxa de satisfação global em 2019 de **72,41%**, face à avaliação global de 2018 que foi de 73,93%. Constata-se que houve uma diminuição da satisfação em todas as questões relativamente a 2018. A questão *"Disponibilidade, cordialidade e simpatia no atendimento"* obteve o maior índice de satisfação (74,65%).

No que diz respeito à questão, *"Tempo de resposta às solicitações"*, os resultados não são tão positivos, com menor índice de satisfação de 69,06%, tendo em conta ao número elevado de pedidos de manutenção face ao número de elementos disponíveis para dar resposta aos pedidos. Há necessidade de serem alocados mais recursos humanos para acelerar as respostas.

A tabela abaixo demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação da Divisão de Fiscalização, Manutenção e Segurança
2018	73,93%
2019	72,41%
Resultado não alcançado	Diminuição de 1,52%

Gráfico RAA13 - Avaliação Global da Divisão de Fiscalização, Manutenção e Segurança



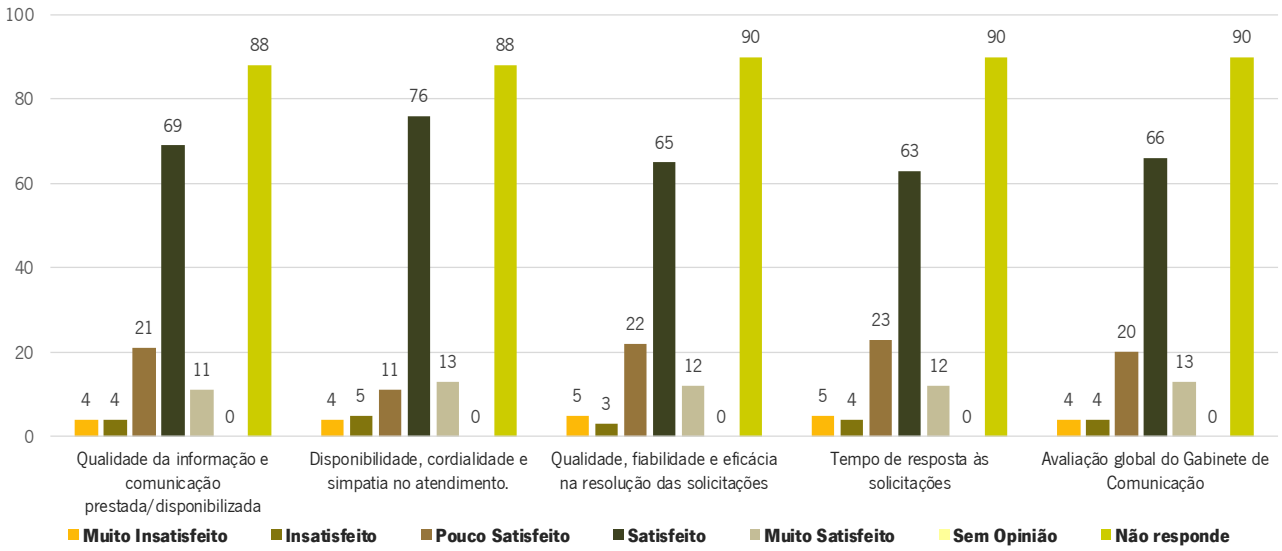
Avaliação Global do Gabinete de Comunicação obteve uma média de taxa de satisfação global em 2019 de **74,73%**, face à avaliação global de 2018 que foi de 75,95%.

A questão com melhor pontuação e mais menções situa-se nos 76,33% de satisfação na questão, *"Disponibilidade, cordialidade e simpatia no atendimento"*. A questão com menor pontuação foi de 69,06% no item, *"Tempo de resposta às solicitações"*, dada a especificidade das atividades, ao inúmero volume de trabalho e recursos disponíveis.

A tabela seguinte demonstra a taxa de satisfação dos trabalhadores:

	Satisfação do Gabinete de Comunicação
2018	76,20%
2019	74,73%
Resultado não alcançado	Diminuição de 1,47%

Gráfico RAA14 - Avaliação Global do Gabinete de Comunicação



Fundamentação: Objetivo 3

O Plano Anual de Formação instituído nos SASUM é por si só, o reflexo do envolvimento de todos num projeto único, com vista ao aumento da qualidade e eficácia dos processos, refletido na política e estratégica da organização, na mudança e atualização de procedimentos, conhecimentos e competências e no aumento gradual da satisfação, motivação e produtividade dos trabalhadores.

O objetivo de realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços **foi superado (133%).**

RESULTADOS DO QUAR

A avaliação global ponderada para cada objetivo é traduzida no mapa que se apresenta em seguida, que demonstra que os SASUM atingiram um resultado de excelência, tendo presentes as limitações orçamentais impostas.

Quadro RAA7 - Resultados do QUAR

Objetivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização				Desvios
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	**Peso da Dimensão**	**40%**			**182,8%**				
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.	**Peso do Objetivo:**	**30%**			**180%**				
	Ind 1	N.º de dias/tempo de resposta	10	10	**2,53**	x 175%			**75%**
OBJ.2 - Aumentar em 3% o valor de receitas próprias.	Peso do Objetivo:	**40%**			**212%**		**212%**		
	Ind 2	Receita própria no ano n /Receita própria do ano n-1) * 100	***	3%	**6,37%**	**x 212%**			**112%**
OBJ.3 - Assegurar a oferta de apoio médico integrado prestados à comunidade académica.	Peso do Objetivo:	**30%**			**146%**				
	Ind 3	N.º de atendimentos realizados em todas as valências	***	3000	**4387**	**x 146%**			**46%**
EFICIÊNCIA	**Peso da Dimensão**	**40%**			**100,8%**				
OBJ.1 - Garantir o processamento das valorizações remuneratórias da avaliação do desempenho relativo ao biénio 2017-2018 durante o primeiro semestre de 2019.	Peso do Objetivo:	**20%**			**111%**				
	Ind 4	Nº de trabalhadores	***	90%	**100%**	**x 111%**			**11%**
OBJ.2 - Revisão dos regimes de prestação de trabalho e modalidades de horário visando a adequação às especificidades dos diferentes serviços prestados pelos SAS, bem como à conciliação com a vida pessoal e familiar.	Peso do Objetivo:	**20%**			**47%**				
	Ind 5	Rever os horários praticados	***	10%	**4,7%**			x 47%	**-53%**
OBJ.3 - Garantir um grau de execução de 90% no mês de dezembro, com resultado, nas candidaturas a bolsas de estudo.	Peso do Objetivo:	**15%**			**94%**				
	Ind 6	Percentagem de resultados das bolsas de estudo	90%	90%	**84,77%**			**x 94%**	**-6%**
OBJ.4 - Aumentar em 1%, face ao ano anterior, o nº de refeições servidas nas unidades alimentares.	Peso do Objetivo	**15%**			**170%**				
	Ind 7	Refeições no ano n /Refeições ano n-1) * 100	1%	1%	**1,7%**	170%			**70%**

OBJ.5 - Garantir uma taxa de ocupação anual na Divisão de Alojamento igual ou superior a 95%.	Peso do Objetivo	**15%**			**104%**				
	Ind 8	Taxa de ocupação	95%	95%	99,03%	x 104%			**4%**
OBJ.6 - Atingir 7.000 utentes, nos serviços desportivos.	Peso do Objetivo	**15%**			**93%**				
	Ind 9	Nº de utentes registados no sistema informático	***	7000	**6482**			x 93%	**-7%**
QUALIDADE	**Peso da Dimensão**	**20%**			**112,6%**				
OBJ.1 - Garantir a certificação do Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com o referencial da norma ISO 14001:2015.	Peso do Objetivo:	**30%**			100%				
	Ind 10	Obter a certificação.	***	100%	**100%**		x 100%		**0%**
OBJ.2 - Atingir uma taxa mínima de satisfação de 75%, na avaliação da satisfação de utentes em todos os Serviços prestados pelos SASUM.	Peso do Objetivo:	**40%**							
	Ind 11	Taxa de satisfação	***	75%	**79,80%**	x **106%**			**6%**
OBJ.3 - Realizar 75% das ações previstas no Plano Anual de Formação dos Serviços.	Peso do Objetivo:	**30%**			133%				
	Ind 12	Percentagem de ações de formação do plano realizadas.	75%	75%	**100%**	x 133%			**33%**

Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	**Peso:**	40%	73,1%	BOM
	Resultados dos objetivos:	182,8%		
Eficiência	**Peso:**	40%	40,3%	
	Resultados dos objetivos:	100,8%		
Qualidade	**Peso:**	20%	22,5%	135,9%
	Resultados dos objetivos:	112,6%		

*** 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. Critério de superação: responder no prazo médio inferior a 8 dias."
Ind. 2	"Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: faturar mais 3,1% face ao ano transato."
Ind. 3	"Este indicador é verificado através do somatário dos registos dos seviços realizados nas consultas da medicina preventiva, ginecologia, nas consultas de apoio psicológico, consultas de Medicina do Trabalho e atos de enfermagem. Critério de superação: 3.100 atendimentos realizados em todas as valências."
Ind. 4	"Este indicador é verificado através das folhas de vencimento processadas mensalmente. Critério de superação: 91% dos trabalhadores."
Ind. 5	"Verificação de alterações no sistema de regulamento de horário de trabalho e no registo de assiduidade. Critério de superação: 12% dos horários."
Ind. 6	"Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos Serviços. Critério de superação: 91% de resultados publicados na plataforma bolsas de estudo."
Ind. 7	"Este indicador é verificado através da aferição diária das refeições servidas até 31/12/2019. Critério de superação: aumento superior a 1,2%."
Ind. 8	"Este indicador é verificado mensalmente com base na taxa de ocupação das residências universitárias. Critério de superação: taxa anual superior a 96%"
Ind. 9	"Este indicador é verificado através da análise do nº de utentes no Sistema de Informação do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 7.100 utentes."
Ind. 10	"Obtenção do certificado após auditoria ao sistema. Critério de superação: 0 não conformidades."
Ind. 11	"Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: 76% no grau de satisfação."
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."

RECURSOS FINANCEIROS E HUMANOS

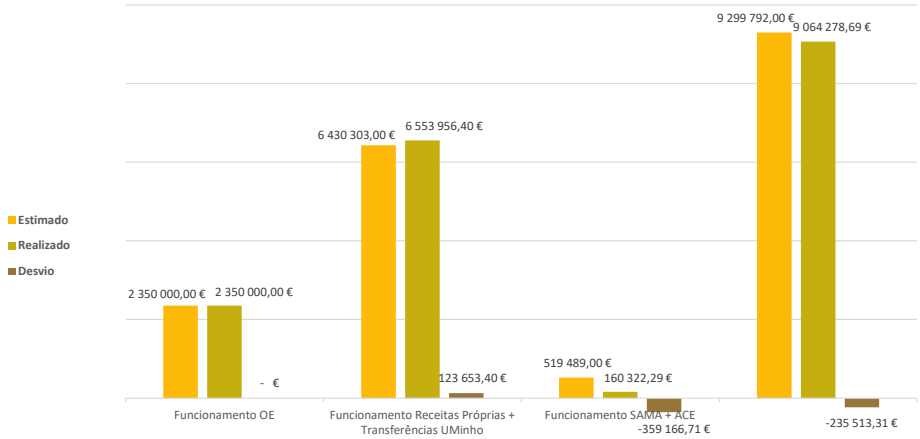
RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2019 apresentam-se no seguinte quadro:

Quadro RAA8 - Recursos financeiros

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	2 350 000,00 €	2 350 000,00 €	- €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho	6 430 303,00 €	6 553 956,40 €	123 653,40 €
Funcionamento SAMA +ACE	519 489,00 €	160 322,29 €	-359 166,71 €
Total	**9 299 792,00 €**	**9 064 278,69 €**	**-235 513,31 €**

Gráfico RAA15 - Recursos financeiros



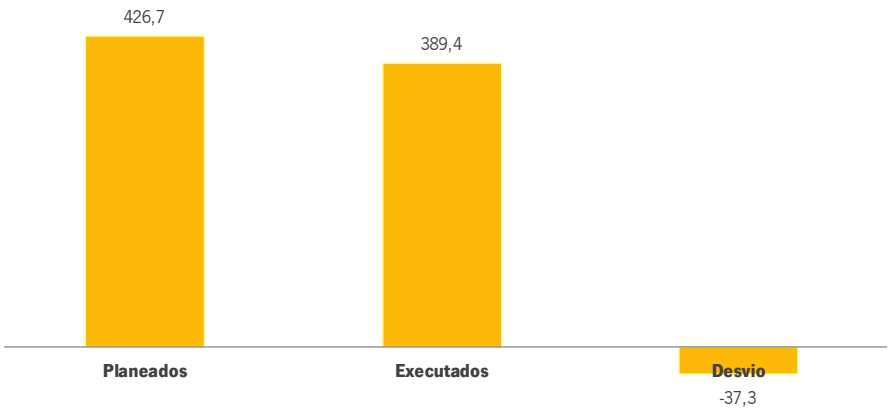
RECURSOS HUMANOS

Relativamente aos recursos humanos, apresenta-se, na tabela seguinte, os recursos previstos e os executados para a concretização dos objetivos estipulados:

Quadro RAA9 - Recursos humanos

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	**Pontuação**	**Planeados**	**Executados**	**Desvio**
Dirigentes - Direção Superior	6,7	6,7	6,7	**0,0**
Dirigentes - Direção Intermédia	4,1	16,5	16,4	**-0,1**
Técnico Superior	2,9	120,3	110,0	**-10,3**
Especialista de Informática	2,7	5,4	5,4	**0,0**
Técnico de Informática	2,7	3,6	3,6	**0,0**
Coordenador Técnico	2,2	17,4	15,1	**-2,3**
Assistente Técnico	1,5	22,3	21,9	**-0,4**
Encarregado Geral Operacional	0,0	0,0	0,0	**0,0**
Encarregado Operacional	1,4	28,9	28,7	**-0,2**
Assistente Operacional	1,2	205,7	181,6	**-24,1**
	Total	**426,7**	**389,4**	**-37,3**

Gráfico RAA16 - Recursos humanos



CONCLUSÃO

Os objetivos fixados pelos SASUM no QUAR de 2019, são considerados de um nível de exigência muito elevado, face aos constrangimentos financeiros e às alterações de recursos humanos vivenciadas e, para a concretização dos mesmos, estes Serviços contaram com a envolvência de todos os trabalhadores, que se demonstrou continuar a ser decisivo e elemento diferenciador, para alcançar os resultados aqui demonstrados.

Os SASUM atingiram um nível de resultados considerado BOM (avaliação quantitativa de 132,2%), sendo que o resultado mais baixo ocorreu nos objetivos de Qualidade e o mais elevado nos objetivos de Eficácia.

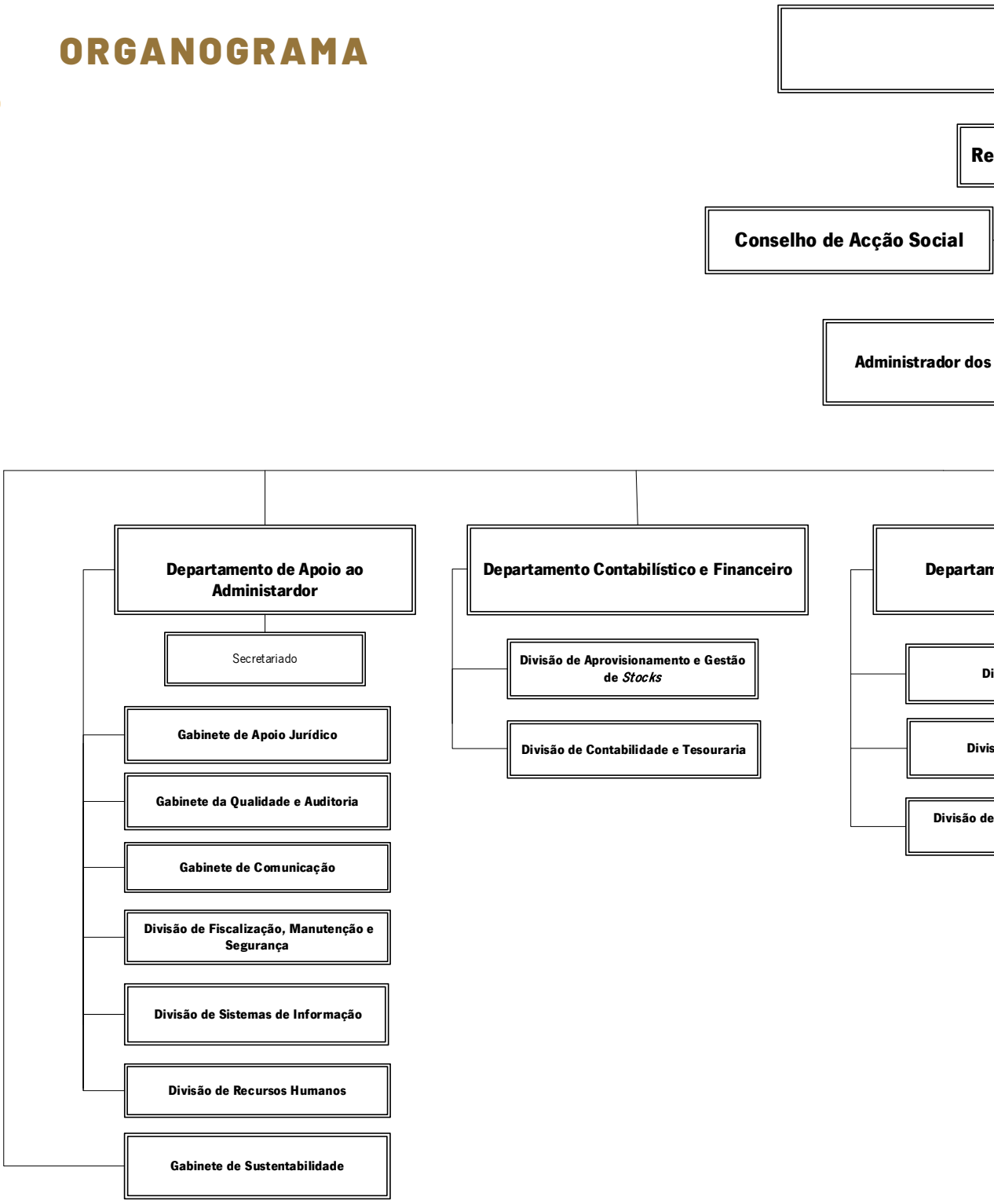
Quadro RAA10 - Recursos Finais Agregados

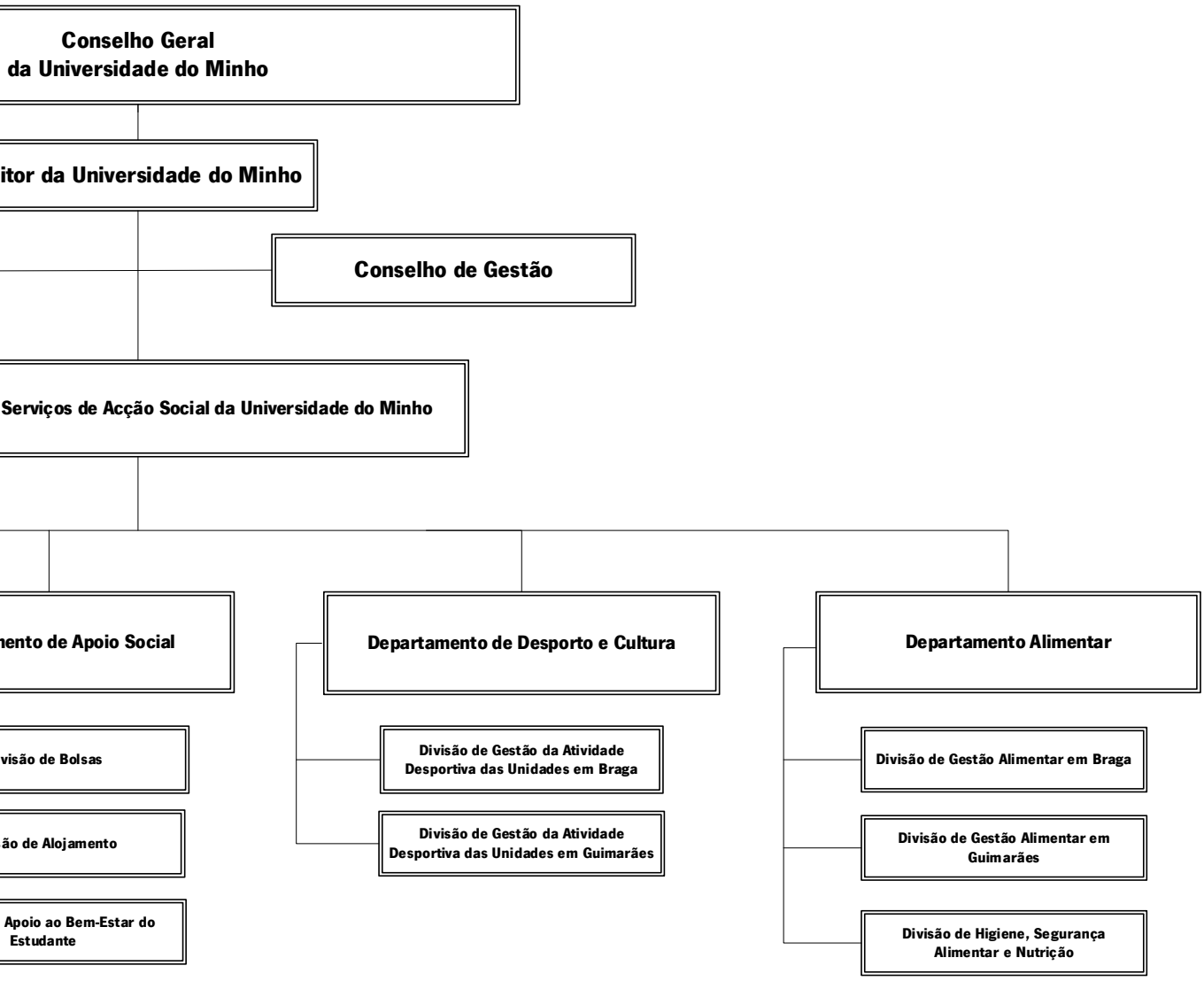
Resultados Agregados				
			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	40%	73,1%	135,9% Desempenho BOM
	Resultados dos objetivos:	128,8%		
Eficiência	Peso:	40%	40,3%	
	Resultados dos objetivos:	100,8%		
Qualidade	Peso:	20%	22,5%	
	Resultados dos objetivos:	112,6%		

No âmbito da sua atividade os SASUM atuam com suporte em vários instrumentos de gestão e avaliação legalmente obrigatórios e em outros enquadrados na sua missão e objetivos estratégicos:

- Balanço Social
- Instruções de Trabalho, Indicadores de Gestão e Procedimentos no âmbito da certificação do Sistema de Gestão Integrado (Qualidade, Alimentar e Ambiente)
- Manual de Acolhimento (Inclui as Normas e Procedimentos Internos do Departamento Alimentar; Boas Práticas Ambientais e Boas Práticas de Segurança e Saúde no Trabalho)
- Manual de Análise SWOT e PESTAL elaborado com o envolvimento das partes interessadas internas
- Manual de Boas Práticas de Liderança
- Manual de Conduta Ética - Minho
- Manual do Sistema de Gestão Integrado segundo os normativos ISO (9001, 22000, 14001)
- Matriz de Riscos e Oportunidades segundo os normativos ISO (9001, 22000, 14001)
- Plano de Atividades
- Plano de Comunicação
- Plano Estratégico e Relatório de Sustentabilidade
- Plano e Relatório de Formação Profissional
- Plano de Melhorias do Projeto *Common Assessment Framework (CAF)*
- Plano de Prevenção de Riscos de Gestão (incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas)
- Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)
- Relatório de Atividades e Contas
- Manual de Análise SWOT e PESTAL elaborada com o envolvimento das partes interessadas internas
- Relatórios de Auditorias internas e externas
- Relatório de Autoavaliação do Projeto *Common Assessment Framework (CAF)*
- Relatório de Autoavaliação (SIADAP 1)
- Relatório de Execução de Riscos de Gestão (incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas)
- Relatório de Revisão pela Gestão segundo os normativos ISO (9001, 22000, 14001)
- Relatórios de Satisfação das partes interessadas internas e externas
- Sistema de Controlo Interno
- Sistema de Informação da Organização do Estado (SIOE)
- Procedimento de Reclamações/Sugestões/Elogios dos utentes

ORGANOGRAMA




Conselho Geral
da Universidade do Minho
itor da Universidade do Minho
Conselho de Gestão
Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
nento de Apoio Social
visão de Bolsas
ão de Alojamento
Apoio ao Bem-Estar do
Estudante
Departamento de Desporto e Cultura
Divisão de Gestão da Atividade
Desportiva das Unidades em Braga
Divisão de Gestão da Atividade
Desportiva das Unidades em Guimarães
Departamento Alimentar
Divisão de Gestão Alimentar em Braga
Divisão de Gestão Alimentar em
Guimarães
Divisão de Higiene, Segurança
Alimentar e Nutrição

ANÁLISE do DESEMPENHO

2019

ANÁLISE AOS *KPI* E INTEGRAÇÃO COM O *BSC*

Apresenta-se uma análise aos KIP (*Key Performance Indicator*) e a sua integração com o BSC (*Balanced Scorecard*):

Mapa estratégico BSC		BSC/ISO			
	Objetivos Operacionais	**KPI /ISO (indicadores de gestão)**	**Metas**	**Cumprimento da meta**	
Prespetiva Utentes	**(Obj-1)** - Qualificar a oferta ao nível do alojamento;	11.02. Taxa de satisfação do utente alojamento	75%	72,68%	**Não Atingida**
		11.03. Taxa de satisfação do utente do alojamento: Programa Verão na UMinho	80%	84,28%	Atingida
	(Obj-2) - Garantir a equidade na atribuição de apoios sociais;	11.02. Taxa de satisfação do utente bolsas	75%	76,46%	Atingida
	(Obj-3) - Otimizar os serviços de atendimento;	12.01. Número de atendimentos efetuado no serviço médico integrado	3000 unidade	4387	Atingida
		12.02. Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de apoio médico marcadas	5%	1,36%	Atingida
		12.03. Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de psicologia marcadas	10%	5,79%	Atingida
		12.04 Número de pedidos de alojamento superior a 1 mês, não atendidos	500	433	Atingida
		03.07. Taxa de Absentismo	10%	9,35%	Atingida
		03.08. Taxa de incidência de acidentes de trabalho	2%	6,56%	**Não Atingida**
		13.02. Número de utentes do serviço desportivo	7500 unidade	6574	**Não Atingida**
		13.03. Número de eventos organizados pelo DDC	130 unidade	129	**Não Atingida**
		13.04. Número de utilizações do serviço desportivo	180000 utilizações	156 087	**Não atingida**

Mapa estratégico BSC		BSC/ISO			
	Objetivos Operacionais	**KPI /ISO (indicadores de gestão)**	**Metas**	**Cumprimento da meta**	
Prespetiva Utentes	**(Obj-4)** - Diversificar a oferta de serviços;	03.02. Avaliação da satisfação da Disvisão de Recursos Humanos	80%	79,26%	**Não Atingida**
		04.01. Avaliação da satisfação da Divisão de Fiscalização, Manutenção e Segurança	80%	72,41%	**Não Atingida**
		06.01. Nº de dias (média) de resposta de uma reclamação aos utentes	10 dias	3.75 dias	Atingida
		07.01. Avaliação da Satisfação da Divisão de Aprovisionamento e Gestão de Stocks	80%	75,95%	**Não Atingida**
		09.06. Taxa de realização de produtos novos face às propostas existentes	95%	100%	Atingida
		09.07. Taxa Global de Satisfação de utentes do DA	-	Não avaliado em 2019	Não Aplicável
		12.04. Taxa de satisfação do utente apoio clínico	80%	78,06%	**Não Atingida**
		13.06. Taxa de satisfação do utente do DDC: individual, evento, entidade e visitas	80%	88,53%	Atingida
		15.01. Avaliação da satisfação da Divisão de Sistemas de Informação	80%	77,09%	**Não Atingida**

Mapa estratégico BSC	BSC / ISO			
	Objetivos Operacionais	**KPI /ISO (indicadores de gestão)**	**Metas**	**Cumprimento da meta**	
Perspetiva: Processos Internos	**(Obj-5)** - Rentabilizar os espaços e equipamentos destinados ao apoio social;	11.01. Taxa de ocupação média das residências	95%	99,03%	Atingida
	(Obj-6) - Reforçar a fiscalização e melhorar a tramitação dos processos na atribuição de apoios;	10.01. % Processos de bolsa com resultado publicado	100%(2019/07/31) 90%(2019/12/31)	100% (2019/07/31) 84,77% (2019/12/31)	**Não atingida**
		10.02. N.º médio de candidaturas com resultado atribuido/dia/técnica a 31/12	15 unidade 10 unidade 5 unidade	N.º médio de candidaturas com resultado > 15 N.º médio de candidaturas com resultado > 10 N.º médio de candidaturas com resultado > 5	Atingida
		10.04. Tempo médio de análise de cada processo de bolsas de estudo	20 Minutos 31/10/2019 30 Minutos 30/11/2019	Tempo médio mensal de análise < 20 min. Tempo médio mensal de análise < 30 min.	Atingida
	(Obj-7) - Consolidar o processo de certificação pelos referenciais NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 22000:2005;	01.02. Taxa do cumprimento do acompanhamento dos indicadores dos processos	100%	94,56%	**Não Atingida**
		02.01. Avaliação da satisfação global interna dos serviços	80%	70,08%	**Não Atingida**
		02.02. N.º de Não conformidades documentais identificadas em auditoria SGQ/SGSA	0 unidade	0 unidade	Atingida
		03.06. Tempo de resposta às solicitações na DRH	3 dias	0.26 dias	Atingida
		05.01. Cumprimento do plano anual de auditorias	100%	100%	Atingida
		06.02. Recorrência de não conformidades/ reclamações de utentes	3 Unidade	2 Unidade	Atingida
		06.03. Recorrência de não conformidades/ reclamações internas	5 Unidade	0 Unidade	Atingida
		06.04. Taxa de ações corretivas eficazes	90%	95,03%	Atingida
		09.01. Nº de não conformidades com significado verificadas no cumprimento da ementa	5 unidade	16: ano 2019	Atingida
		09.02. Percentagem média de conformidade com os requisitos de HSA	95%	97,95%	Atingida
		09.08. Conformidade dos requisitos de HSA superior ou igual a 95% (DA)	100%	90%	**Não Atingida**
		09.03. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos alimentos (para microrganismos a 30ºC) do DA	2%	0%	Atingida
		09.04. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos manipuladores do DA	≤4%	1,28%	Atingida
		09.05. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos utensílios do DA	≤4%	0,40%	Atingida
	(Obj-8) - Consolidar as infraestruturas;	04.02. Taxa de controlo RMMs efetuada fora de prazo	3%	0%	Atingida
		04.03. Taxa de execução de intervenções e ou pedidos manutenção	85%	89,27%	Atingida
		04.04. Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção	9 dias	9.41 dias	**Não Atingida**
		15.02. Taxa de execução de intervenções de manutenção de equipamentos informáticos	95%	99%	Atingida

Mapa estratégico BSC		BSC / ISO			
	Objetivos Operacionais	**KPI /ISO (indicadores de gestão)**	**Metas**	**Cumprimento da meta**	
Perspetiva: Inovação e Aprendizagem	**(Obj-9)** - Aumentar a qualificação dos recursos humanos;	03.01. % de participação em ações de formação	70%	82%	Atingida
		03.03. Média do n.º horas de formação por trabalhador	20 horas	15:14 Horas	**Não Atingida**
		03.04. Taxa de tempo investido em formação	2%	0,86%	**Não Atingida**
		03.05. Taxa de cumprimento do programa de formação	75%	80%	Atingida
	(Obj-10) - Melhorar o Sistema de Informação de Apoio à Gestão e Decisão;	07.02. Desvio nos inventários (produtos simples)	0.3%	-0.028%	**Não Atingida**
		08.01. Prazo médio de conclusão de processos de abate	-	Não avaliado em 2019	Não Aplicável
		08.02. Prazo médio de pagamento	15 dias	14,43 dias	Atingida
Perspetiva: Financeira	**(Obj-11)** - Aumentar a disponibilidade financeira.	08.03. Prazo médio de recebimentos	30 dias	19,57 dias	Atingida
		01.03. Volume de vendas	1%	0,63%	**Não Atingida**
		13.05. Receita do Departamento de Desporto e Cultura	320050 unidade	671347.2	Atingida
		01.01. Custo de funcionamento	-1%	0,28%	**Não Atingida**
		13.01. Despesa do Departamento de Desporto e Cultura	931145 unidade	1038704.84	**Não Atingida**
		09.09. Aumentar em 1%, o nº de refeições servidas nas unidades alimentares, face ao ano anterior	1%	1,70%	Atingida

Processos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade:

01. Gestão Política e Estratégica
02. Gestão da Informação e da Comunicação
03. Processo de Gestão de Recursos Humanos
04. Processo de Gestão de Infraestruturas
05. Processo de Gestão de Auditorias
06. Processo de Gestão de Não Conformidades
07. Processo de Compras
08. Processo de Gestão Financeira e Patrimonial
09. Processo Alimentar
10. Processo de Bolsas
11. Processo de Alojamento
12. Processo de Apoio Clínico
13. Processo de Desporto e Cultura
15. Processo de Infraestruturas Tecnológicas
16. Processo Ambiental

Justificação dos Desvios dos Indicadores

KPI/ISO (indicadores de gestão)	Cumprimento da meta	Justificação dos Desvios
01.01. Custo de funcionamento	Não Atingida	Constatou-se durante o ano uma tendência positiva, no entanto, no final do ano, verificou-se que os gastos com a eletricidade foram superiores ao ano anterior o que influenciou negativamente o desempenho do indicador nos restantes gastos de funcionamento. A meta não foi atingida.
01.02. Taxa de cumprimento do acompanhamento dos indicadores dos processos	Não Atingida	O acompanhamento de monitorização dos indicadores por parte do Gabinete da Qualidade e Auditoria é efetuado mensalmente, dentro dos prazos instituídos. Constatou-se um atraso neste processo relativamente à monitorização dos indicadores que originou o não cumprimento da meta. Como medida corretiva, o Gabinete da Qualidade e Auditoria sensibilizará os gestores por processos para o cumprimento dos prazos.
01.03. Volume de vendas	Não Atingida	Constatou-se durante o ano uma tendência positiva, no entanto, no final do ano, após a contabilização do reconhecimento de subsídio, verificou-se que os valores de 2019 foram inferiores ao ano anterior o que influenciou negativamente o desempenho do indicador.
02.01. Avaliação da satisfação global interna dos serviços	Não Atingida	A meta definida não foi atingida o que entendemos poder estar relacionado com um ano particularmente difícil em termos de decisões que tiveram que ser tomadas por obrigatoriedade legal e que não foram do agrado de uma parte significativa dos trabalhadores dos SASUM por elas atingidas. Também porque foi um ano em que medidas respeitantes ao reconhecimento e valorização do desempenho dos trabalhadores, embora merecidas, não encontraram possibilidade de implementação prática, quer por restrições de ordem orçamental, quer de ordem política.
03.02. Avaliação da satisfação da Disvisão de Recursos Humanos	Não Atingida	Entendemos que a diferença de 0,74 pontos percentuais em relação à meta fixada não tem relevância estatística. Continuar-se-á a trabalhar no sentido da melhor gestão possível de recursos humanos e dos processos a eles associados de forma a continuarmos a merecer o reconhecimento dos trabalhadores dos SASUM.
03.03. Média do n.° horas de formação por trabalhador	Não Atingida	A meta não foi atingida apesar da oferta formativa e da percentagem de ações de formação ministradas na organização. Face à tendência e ao histórico dos últimos anos, aferiu-se que a meta foi atingida somente no ano de 2017. Tendo em consideração que a grande percentagem dos trabalhadores da categoria de Assistente Operacional exercem funções nas cantinas, bares e residências da organização e que a oferta formativa externa para estas áreas específicas é diminuta, recorrendo-se primordialmente a oferta formativa interna, será reavaliada em 2020 a meta do presente indicador para 15h.
03.04. Taxa de tempo investido em formação	Não Atingida	O indicador será descontinuado em 2020, porque se entende que a formação profissional assenta no dever do empregador de assegurar ao trabalhador o direito individual à formação profissional e, face ao n.° de ações de formação ministradas anualmente na organização, não se configura a importância e utilidade do indicador.
03.08. Taxa de incidência de acidentes de trabalho	Não atingida	Verificou-se um aumento significativo relativamente ao ano transato de acidentes de trabalho. Para alterar esta tendência negativa, serão reforçadas as ações formativas relacionadas com a Segurança e Saúde no Trabalho e a utilização correta e devida dos Equipamentos de Proteção Individual na realização das tarefas de risco acrescido, em cumprimento dos procedimentos instituídos nesta matéria.
04.01. Avaliação da satisfação da Divisão de Fiscalização, Manutenção e Segurança	Não Atingida	A meta proposta para 2019 de 80% de satisfação das partes interessadas internas não foi atingida, verificando-se um índice de satisfação de 72,41%. Constata-se que houve uma diminuição da satisfação em todas as questões, relativamente ao pretérito ano. A questão "Disponibilidade, cordialidade e simpatia no atendimento" obteve o índice de satisfação mais elevado (74,65%). Relativamente à questão *"Tempo de resposta às solicitações"*, constata-se que os resultados não são tão positivos, com menor índice de satisfação (69,06%), facto diretamente relacionado com o objetivo não cumprido do *"Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção"*. A DFMS é uma divisão que presta os seus serviços à organização, mas dependente da capacidade de resposta da organização, pelo que, o cumprimento dos seus objetivos está dependente dos recursos disponíveis.
04.04. Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção	Não Atingida	A meta de 9 dias de tempo de execução não foi atingida, ficando nos 13,57 dias, devido à acumulação de pedidos (período de férias e entrada dos estudantes no ano letivo), falta de recursos humanos e materiais. A tendência ao longo do primeiro semestre de 2019, foi favorável. No segundo semestre verificou-se um agravamento dos resultados em 9,90 dias (setembro-outubro), sendo mais visível e acentuado nos últimos dois meses, pelas razões expostas.
07.01. Avaliação da satisfação da Divisão de Aprovisionamento e Gestão de *Stocks*	Não atingida	Os inquiridos revelaram-se muito satisfeitos na questão: *"Estado de conservação dos produtos"* com o grau de satisfação de 78,25%. No entanto, a questão com menor índice de satisfação é relativa ao *"Tempo de Resposta às solicitações"* com 73,97%. Em 2020, daremos seguimento no sentido de melhorar a resposta às solicitações internas e aumento da comunicação com as unidades.
07.02. Desvio nos inventários (produtos simples)	Não atingida	Em dezembro de 2019 foi implementada uma nova metodologia de inventário através da utilização da ferramenta disponível no ERP. Verificou-se que a formula de cálculo deve ser alterada, nomeadamente não dividir o desvio pela totalidade das unidades alimentares. No entanto e para não desvirtuar o comparativo não foram recalculados os desvios de 2019. Para 2020 serão criados dois novos indicadores, para análise de desvios em € e em quantidades.
08.01. Prazo médio de conclusão de processos de abate	Não atingida	Não foram efetuados acompanhamentos considerando que o módulo da PRIMAVERA não estava operacional. Em 2019 procede-se à reclassificação do CIBE para o CC2. Por questões de gestão dos serviços os abates e as transferências foram processados apenas no mês de dezembro.

09.08. Conformidade dos requisitos de HSA superior ou igual a 95% (DA)	Não atingida	O ano de 2019 foi especialmente peculiar com a alteração da empresa prestadora de serviços – *"XZ Consultores"*, metodologias de avaliação e realização de auditorias que poderão ter influenciado a conformidade das unidades. Associada a esta alteração, verificaram-se também falhas nos procedimentos do SGSA avaliadas e tratadas em cada auditoria.
10.01. % Processos de bolsa com resultado publicado	Não Atingida	Tratando-se de um indicador por ano letivo, abrangendo o ano civil dois anos letivos, importa referir o seguinte: no final de 2018/19 a meta (final) foi atingida com 100% em julho de 2019, apesar dos diversos problemas da plataforma eletrónica da DGES, ao longo do ano letivo, associados à criação de novas interoperabilidades com a Autoridade Tributária (AT). Relativamente a 2019/20, em dezembro 2019 a meta não foi atingida, em consequência do início tardio da análise das candidaturas (outubro), por causas externas aos SASUM, designadamente tardias disponibilizações dos dados resultantes da interoperabilidade com a AT (final de setembro) e dos dados académicos (início de outubro); por conseguinte, em dezembro a percentagem de processos de bolsa com resultado publicado foi 84,77% (a meta era de 90%).
11.02. Taxa de satisfação do utente alojamento	Não Atingida	Da análise dos inquéritos, observamos que as afirmações relacionadas com as instalações e infraestruturas, são as mais penalizadas. A tendência nos últimos anos deste indicador tem sido decrescente, a falta de investimento nos espaços das residências, está diretamente relacionada com os resultados obtidos.
12.04. Taxa de satisfação do utente apoio clínico	Não Atingida	A falta de uma resposta proporcional ao aumento na procura do serviço, principalmente nas consultas de psicologia e medicina geral, justifica em grande parte esta diminuição no índice de satisfação dos utentes. As baixas classificações obtidas na afirmação, *"Horários de consultas disponíveis são insuficientes para a procura existente"*, são uma evidência desse descontentamento.
13.01. Despesa do Departamento de Desporto e Cultura	Não Atingida	O aumento exponencial dos proveitos do Departamento de Desporto e Cultura deveu-se à sua politica de investimentos nas várias vertentes, tendo-se revelado muito positiva na oferta dos serviços aos utentes. Como consequência, o valor da despesa aumentou em cerca de 9,4%.
13.02. Número de utentes do serviço desportivo	Não Atingida	Com o aumento do número e qualidade das instalações desportivas e a consequente oferta de atividades, registou-se um crescimento do número de praticantes desportivos regulares até 2012, tendo começado a decrescer em 2013. Este decréscimo começou por se dever à diminuição do poder de compra das famílias motivado pela crise financeira que o país atravessou, não tendo sido possível reverter essa tendência devido à proliferação recente de entidades privadas a dedicar-se à promoção do desporto, com preços cada vez mais baixos, maior diversidade de serviços e maior facilidade nas acessibilidades e à adoção de novos hábitos por parte das populações.
13.03. Número de eventos organizados pelo DDC	Não Atingida	Considerando que 2018 foi o ano em que Braga foi Cidade Europeia do Desporto e que semanalmente foram organizados eventos nas instalações de Gualtar, assumimos que seria impossível atingir o mesmo numero de organizações em 2019. Por esta razão este objetivo foi revisto em baixa para 2019, tendo ainda assim o DDC ficado apenas uma unidade abaixo do objetivo definido.
13.04. Número de utilizações do serviço desportivo	Não Atingida	No seguimento da melhoria da conjuntura económica que se verificou em 2018/2019, verificou-se também um aumento significativo do número de ginásios, academias e estúdios para a pratica de atividade física nas cidades de Braga e Guimarães. O surgimento de mais oferta concorrencial ao serviço prestado pelo DDC levou a uma baixa dos preços praticados no mercado, e consequentemente a uma diminuição do número de utilizações nas nossas instalações desportivas nomeadamente no 2º semestre do ano letivo de 2018/2019.
15.01. Avaliação da satisfação da Divisão de Sistemas de Informação	Não Atingida	Através das respostas aos questionários de satisfação, e apesar de existir uma diminuição do grau de satisfação em todas as questões, pode-se inferir que a principal causa para a diminuição do grau de satisfação está relacionada com o "Equipamento Informático e software disponível aos utilizadores", situação que surge em consequência do menor investimento em equipamento informático e na maior burocracia dos processos de aquisição de bens e serviços.

MESA 5
MESA 4
MESA 3

MEDIDAS DE SIMPLIFICAÇÃO@

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

2019

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O preâmbulo do Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de abril, com a atual redação dada pelo Decreto-Lei nº 74/2017, de 21 de junho, refere que o Governo tem "vindo a desenvolver um esforço permanente de reforço das relações entre a Administração e a sociedade, aprofundando a cultura do serviço público, orientada para os cidadãos e para uma eficaz gestão pública que se paute pela eficácia, eficiência e qualidade da Administração". Neste sentido e dando cumprimento ao preconizado no artigo 40.º "os planos e relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação".

De acordo com o diploma acima referenciado e de forma a estabelecer "medidas de modernização administrativa, designadamente sobre acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos utentes económicos em particular, comunicação administrativa, simplificação de procedimentos, audição dos utentes e sistema de informação para a gestão", abordam-se, no presente relatório, de forma específica, algumas das medidas de modernização administrativa implementadas e desenvolvidas em 2019, por forma a melhorar a *performance* dos Serviços, a par dos objetivos estratégicos definidos no QUAR e em consonância com a sua Missão.

Neste sentido, importa referenciar algumas das medidas que, do ponto de vista organizacional, evidenciam a motivação e atitude dos responsáveis e de todos os trabalhadores na prossecução de um trajeto de sucesso, com vista a garantir a procura contínua do aumento dos índices de satisfação e o aumento das receitas próprias arrecadadas.

- No ano de 2019 o DCF deu continuidade à implementação do Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública (SNC-AP) nos termos do Decreto-Lei nº 192/2015, de 11 de setembro, tendo prestado contas no final de 2019 ao abrigo do referido diploma.
- No âmbito do consórcio UNorte.pt, em parceria com os Serviços de Acção Social da Universidade do Porto e os Serviços de Acção Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro foi concluído o projeto relativo à implementação das iniciativas que resultaram da candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020), aviso 01/SAMA2020/2015, que visa a "Excelência da Gestão Operacional nos Serviços de Acção Social do Ensino Superior em Portugal".

Neste âmbito, foram concretizadas um conjunto de iniciativas que se prevê terem um impacto significativo ao nível interno destas organizações e ao nível externo na relação destas com outras Instituições de Ensino Superior e Serviços de Acção Social, cidadãos e outras organizações, nomeadamente:

- Implementação de sistemas de informação com idênticos processos de gestão entre os SAS do consórcio UNorte.pt;
- Promoção externa da atividade no contexto da divulgação dos resultados da operação e da partilha de boas práticas nos SAS;
- Criação de uma plataforma com informação partilhada entre os SAS do consórcio UNorte.pt, escalável a outras entidades da AP e que permite o trabalho colaborativo entre as diferentes organizações;
- Disponibilização de uma plataforma que permite a extração de dados em grande escala, em cada um dos SAS, provenientes de várias bases de dados, com informação relevante, permanentemente atualizada e disponível, fundamental como suporte à tomada de decisões e no apoio à gestão;
- Implementação de um Sistema de Gestão da Produção Alimentar nas cantinas, que permite uma gestão total e integrada do ciclo de produção das refeições.

Este projeto que na fase de candidatura obteve uma avaliação prévia por parte da AMA de 3,35 pontos, terminou, com uma pontuação de 4,09 pontos, numa escala de 1 a 5. Registou ainda, nos SASUM, uma execução final de 96%, face aos objetivos inicialmente propostos.

Ainda no âmbito do consórcio UNorte.pt foi dada continuidade ao projeto de implementação da CAF, no âmbito da candidatura n.º POCI-05-5762-FSE-000038. A CAF, que é coordenada a nível nacional pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) e a nível europeu pelo Centro de Recursos CAF do Instituto Europeu de Administração Pública (EIPA), é a aplicação de um modelo que analisa a organização simultaneamente por diferentes ângulos, promovendo uma análise holística do desempenho da mesma, visando introduzir uma cultura de excelência e os princípios da Gestão da Qualidade Total (Plan, Do, Check, Act) e tem como objetivos; facilitar

a autoavaliação, obter um diagnóstico, identificar ações de melhoria e servir de elo de ligação entre os vários modelos utilizados na gestão da qualidade.

Com este projeto, os SASUM pretendem dar continuidade à implementação de boas práticas de gestão através do Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade e da metodologia CAF, no intuito de desenvolver, melhorar e implementar ações de melhoria orientadas às necessidades dos utentes, com impacto nos processos atuais, bem como serem reconhecidos como uma organização de referência no ensino superior em qualidade, inovação dos serviços, proximidade e satisfação das partes interessadas internas e externas. No final do ano de 2019 foi concluída a fase de implementação das melhorias que foram identificadas pela equipa de autoavaliação, ficando apenas pendente a apreciação do projeto por parte da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) e pela DGAEP. Existe uma forte expectativa que do trabalho desenvolvido resulte a obtenção do reconhecimento *Committed to Excellence da European Foundation for Quality Management (EFQM)* e uma distinção internacional de Effective CAF User.

Cofinanciado por:
COMPETE 2020
PORTUGAL 2020
UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Durante o ano de 2019, foram iniciadas as ações previstas no âmbito da candidatura n.º POCI-05-5762-FSE-000176, designada por Operação *"CO3+ Capacitação Organizacional dos SAS"* que surge também no âmbito do consórcio UNorte.pt, continuando os trabalhos de parceria e de partilha de conhecimento que têm vindo a ser desenvolvidos em conjunto com os Serviços de Acção Social da Universidade do Porto e os Serviços de Acção Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, reforçando a articulação conjunta em domínios considerados de interesse mútuo.

Esta operação pretende capacitar os Serviços de Acção Social das três Universidades públicas do Norte do País para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, aumento do grau de profissionalização da sua gestão, a capacitação dos recursos internos e a promoção do aumento da satisfação dos utentes. Visa ainda a modernização destes serviços procurando obter uma maior eficiência operacional, bem como prepará-los para desafios que colocam em causa a sua sustentabilidade futura. Tendo em conta a persecução dos objetivos da presente operação, foram definidas 14 iniciativas distintas que irão ser implementadas até ao final do ano de 2021, e que serão enquadradas nas seguintes linhas de orientação:

- Racionalização de estruturas e de fomento das sinergias entre serviços públicos;
- Disseminação das melhores práticas e desenvolvimento de novos modelos de experimentação e inovação
- Sistemas de avaliação de prestação de serviços públicos.

Transformação Digital nos SAS da UNorte.pt

Paralelamente a todas estas iniciativas, os SASUM apresentaram ainda, conjuntamente com os Serviços de Acção Social da universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, uma candidatura (no valor de 998 874 euros) tendo como objetivo a capacitação dos Serviços e a promoção de uma maior eficiência de recursos. Denominado de POCER – Programa Operacional de Capacitação e Eficiência de Recursos, este projeto é composto por cinco grandes áreas

de intervenção:

1. A primeira iniciativa prende-se com otimização do modelo de venda refeições, através da implementação de um processo de desmaterialização das senhas de cantina, por via do desenvolvimento de uma aplicação móvel, sendo expectável que este gere ganhos ao nível da redução do consumo de papel e do desperdício alimentar, permitindo, simultaneamente, realocar trabalhadores para outras áreas de atuação de maior valor acrescentado.
2. Modernização dos acessos às residências universitárias, passando este a ser feito de uma forma totalmente digital, contribuindo para simplificar o processo de entrada de todos os estudantes alojados nestes espaços e, simultaneamente, aumentar a segurança e a celeridade na resolução de situações anómalas.
3. Restruturação/reeengenharia dos meios de interação com a comunidade académica, estando previsto o desenvolvimento de uma plataforma através da qual os estudantes terão ao seu dispor todos os serviços disponibilizados pelos SASUM.
4. Desenvolver uma revisão de todo o modelo logístico, desde a receção de mercadorias até à venda do produto final ao consumidor, de forma a identificar oportunidades de melhoria nos processos e alcançar ganhos financeiros e sociais, através da melhoria do serviço de atendimento à comunidade académica.
5. Por fim, a última intervenção está relacionada com a desmaterialização dos procedimentos administrativos e contabilístico-financeiro dos Serviços, permitindo aumentar a eficiência de tratamento dos mais diversos tipos de dados e, simultaneamente, mitigar a pegada ambiental da Organização.

Através desta atuação transversal em alguns dos principais setores de atividade dos Serviços, espera-se não só gerar importantes poupanças a nível financeiro, mas também grandes ganhos no que concerne ao impacto ambiental e social da Organização, contribuindo para uma melhoria na sua sustentabilidade.

Em abril de 2019, foi lançada a aplicação móvel UMinho Sports que tem como objetivo tornar o desporto ainda mais próximo e acessível na UMinho.

Esta aplicação conta várias funcionalidades e torna possível o acesso digital ao plano de treino individual, permite a consulta dos dados de cada treino e ainda a monitorização e análise da evolução e resultados de avaliação física.

A aplicação está disponível para Android e iOS e para além das vantagens diretas, a iniciativa pretende, a curto/médio prazo, terminar com a utilização dos planos de treino disponibilizados em papel, contribuindo para a estratégia de sustentabilidade dos SASUM.

Ainda através da aplicação móvel, foi possível promover a realização de inquéritos de satisfação online aos utentes que utilizam os complexos desportivos da UMinho.

Por fim, o Departamento de Desporto e Cultura lançou também novas modalidades de pagamento do cartão anual e semestral UMinho Sports.

Para que o acesso à atividade física na Universidade do Minho seja ainda mais flexível, já é possível realizar o pagamento do cartão anual e semestral UMinho Sports em prestações.

ÍNDICES

ÍNDICE DE QUADROS E GRÁFICOS

QUADROS RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Quadro 1.1 - Mapa de pessoal 20
Quadro 1.2 - Nº de efetivos por grupo profissional, relação jurídica de emprego e género 21
Quadro 1.3 - Nº de efetivos por estrutura etária e género 22
Quadro 1.4 - Nº de efetivos por antiguidade e género 22
Quadro 1.5 - Estrutura habilitacional 23
Quadro 1.6 - Modalidade de horário de trabalho e género 24
Quadro 1.7 - Trabalho Suplementar 25
Quadro 1.8 - Número de exames médicos efetuados de 2015 a 2019 e despesas suportadas 30
Quadro 1.9 - Sinistralidade laboral 31
Quadro 1.10 - Número de participações dos trabalhadores em ações de formação 33
Quadro 1.11 - Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo, cargo e carreira, segundo o tipo de ação 33
Quadro 1.12 - Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo, cargo e carreira, segundo o tipo de ação 34
Quadro 1.13 - Despesas anuais com formação 34

Quadro 2.1 - Auditorias realizadas 40
Quadro 2.2 – Estudos e Projetos 52/53

Quadro 3.1 - Distribuição de trabalhadores por unidades 67
Quadro 3.2 - Gestão dos bares por unidade 70
Quadro 3.3 - Refeições servidas no ano de 2019 71
Quadro 3.4 - Refeições protocoladas no ano de 2019 72
Quadro 3.5 - Evolução da venda de senhas 72
Quadro 3.6 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Braga 73
Quadro 3.7 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Azurém 75
Quadro 3.8 - Gestão global das unidades do DA – receita própria e transferências OE 77
Quadro 3.9 - Evolução comparativa global do DA 78

Quadro 4.1 - Distribuição dos trabalhadores 84
Quadro 4.2 - Sistema de gestão de atendimentos: Número de atendimentos mensal/serviço 87

Quadro 4.3 - Sistema de gestão atendimentos: Média diária/serviço 87
Quadro 4.4 - Evolução dos montantes pagos em bolsas de estudo 90
Quadro 4.5 - Resultados das Candidaturas a Bolsa de Estudo – Ano Letivo 2019/2020 (ref.abril de 2020) 92
Quadro 4.6 - Candidaturas com resultado indeferido – motivos 93
Quadro 4.7 - Comparação do nº de candidatos a bolsa de estudo, bolseiros deslocados e não deslocados por polos 94
Quadro 4.8 - Evolução das candidaturas e valor dos apoios atribuídos 96
Quadro 4.9 - Análise global às Residências 100
Quadro 4.10 - Evolução comparativa da gestão do alojamento desde 2015 101
Quadro 4.11 - Distribuição das despesas totais das residências universitárias 101

Quadro 5.1 - Dados relativos à distribuição de utentes em 2019 114
Quadro 5.2 - Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas 115
Quadro 5.3 - Distribuição dos utentes inscritos 2010 - 2019 116
Quadro 5.4 - Número de cartões vendidos 2010 - 2019 118
Quadro 5.5 - Eventos realizados nas instalações desportivas da UMinho 119
Quadro 5.6 - Modalidades com Competição Desportiva Universitária 122
Quadro 5.7 - CNU e JCs oragnizados pelo DDC e AAUM 123
Quadro 5.8 - Campeonato Mundial Universitário de Futsal 125
Quadro 5.9 - Torneios Internos 126
Quadro 5.10 - Participantes no Troféu Reitor 2019 126
Quadro 5.11 - Recursos humanos do DDC 132
Quadro 5.12 - Demonstração da evolução das receitas próprias, despesas e taxa de cobertura 133
Quadro 5.13 - Desempenho global do DDC em 2019 133
Quadro 5.14 - Reclamações por tipologia 135
Quadro 5.15 - Grupos culturais 137

Quadro 6.1 - Orçamento, orçamento corrigido e execução do orçamento de receita 2019 144
Quadro 6.2 - Previsões corrigidas, receitas liquidadas, receitas cobradas líquidas, e receitas por cobrar 2019 145
Quadro 6.3 – Receitas cobradas líquidas de 2019 e 2018 146
Quadro 6.4 – Receita liquidada por Fonte de Financiamentto 2019 e 2018 148
Quadro 6.5 - Dotações corrigidas, compromissos, obrigações, despesas líquidas e obrigações por pagar 2019 149
Quadro 6.6 - Despesas pagas líquídas 2019 e 2018 150
Quadro 6.7 - Saldos de execução 2019 e 2018 152
Quadro 6.8 - Saldos para a gerência seguinte 153
Quadro 6.9 - Evolução da receita e despesa de 2015 a 2019 154

Quadro 8.1 - Estrutura do Ativo 2019 e 2018 170
Quadro 8.2 - Ativos fixos tangíveis variações no período 171
Quadro 8.3 - Estrutura do Património Líquido Passivo - 2019 e 2018 172
Quadro 8.4 - Estrutura de rendimentos 2019 e 2018 173
Quadro 8.5 - Transferências e subsídios correntes obtidos 2019 e 2018 174
Quadro 8.6 - Estrutura de gastos 2019 e 2018 176
Quadro 8.7 - Custos das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas 2019 e 2018 177
Quadro 8.8 - Gastos com pessoal 179
Quadro 8.9 - Resultados dos SASUM em 2019 181
Quadro 8.10 - *Cash-flow* em 2019 e 2018 181

GRÁFICOS - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Gráfico 1.1 - Taxa de Absentismo e nº de dias de ausências 26
Gráfico 1.2 - Taxa de Absentismo por Departamento 27
Gráfico 1.3 - Total de dias de faltas por ano e por categorias 28
Gráfico 1.4 - Ausências por tipo de faltas 29

Gráfico 2.1 - Nº de pedidos de manutenção de equipamentos informáticos registados na aplicação gestão da manutenção 47
Gráfico 2.2- Operações de manutenção por Departamento 48
Gráfico 2.3 - Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção em dias 49
Gráfico 2.4 - Taxa de execução de intervenções 50
Gráfico 3.1 - Reclamações, Sugestões e Elogios recebidos no DA 64

Gráfico 4.1 - Evolução do nº de atendimentos anuais entre 2015 - 2019 85
Gráfico 4.2 - Evolução do número de atendimentos mensais entre 2015 - 2019 85
Gráfico 4.3 - Evolução dos candidatos a bolsas e do nº de bolseiros 91
Gráfico 4.4 -Percentagem de bolseiros no universo do nº de estudantes 91
Gráfico 4.5 - Bolseiros por distrito e proveniência 94
Gráfico 4.6 - Evolução da taxa de ocupação das residências por estudantes bolseiros/ocupação tot 99
Gráfico 4.7 - Apoio médico - nº de consultas realizadas de 2010 -2019 104
Gráfico 4.8 - Evolução dos pedidos de Apoio Psicológico (AP-SASUM) 105
Gráfico 4.9 - Apoio de enfermagem - nº de atos realizados de 2010 -2019 107

Gráfico 5.1 - Distribuição de utentes por tipologia 114
Gráfico 5.2 - Distribuição mensal dos eventos organizados pelo DDC - 2019 119
Gráfico 5.3 - Evolução das medalhas conquistadas nos CNU 121
Gráfico 5.4 - Prémios de Mérito Desportivo 127
Gráfico 5.5 - Dados estatísticos das colheitas de sangue e recolha de sangue para análise de medula 129
Gráfico 5.6 - Distribuição mensal dos utentes e visitas do DDC 130
Gráfico 5.7 - Acidentes desportivos participados à seguradora 131
Gráfico 5.8 - Origem das receitas 134
Gráfico 5.9 - Origem das despesas 134
Gráfico 5.10 - Evolução das reclamações e sugestões no DDC 135

Gráfico 6.1 – Variação por, despesas com pessoal, depesas de funcionamento e despesas de capital 2019 e 2018 151

Gráfico 8.1 – Rendimentos por atividade 2019 175
Gráfico 8.2 – Gastos com fornecimentos e serviços externos - 2019 177
Gráfico 8.3 – Encargos de recursos humanos por departamento em 2019 180

QUADROS - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

Quadro RAA1 – Objetivos Operacionais - Eficácia 241
Quadro RAA2 - Objetivos Operacionais – Eficiência 246
Quadro RAA3 - Nº de trabalhadores abrangidos por carreira 246
Quadro RAA4 - Nº de horários revistos/alterados por departamento 247
Quadro RAA5 – Datas de publicação dos resultados a bolsas de estudo 248
Quadro RAA6 - Objetivos Operacionais – Qualidade 251
Quadro RAA7 – Resultados do QUAR 272/273
Quadro RAA8 – Recursos Financeiros 274
Quadro RAA9 – Recursos Humanos 275
Quadro RAA10 – Recursos Finais Agregados 2706

GRÁFICOS - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

Gráfico RAA1 - Nº de reclamações/sugestões/elogios de 2015 a 2019 242
Gráfico RAA2 - Receitas Próprias 244
Gráfico RAA3 - Análise da Satisfação Global dos Trabalhadores 259
Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão 260
Gráfico RAA5 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho 261
Gráfico RAA6 - Satisfação com o desenvolvimento da Carreira 262
Gráfico RAA7 - Análise da Satisfação com a Liderança - Gestão de Topo 263
Gráfico RAA8 - Análise com as Lideranças – Chefia Intermédias 264
Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação 265
Gráfico RAA10 - Avaliação Global da Divisão de Recursos Humanos 266
Gráfico RAA11 - Avaliação Global da Divisão de Aprovisionamento e Gestão de *Stocks* 267
Gráfico RAA12 - Avaliação Global da Divisão de Sistemas de Informação 268
Gráfico RAA13 - Avaliação Global da Divisão de Fiscalização, Manutenção e Segurança 269
Gráfico RAA14 - Avaliação Global do Gabinete de Comunicação 270
Gráfico RAA15 - Recursos Financeiros 274
Gráfico RAA16 - Recursos Humanos 275

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2019

elaboração do relatório
António Paisana
Heliana Silva
Carlos Videira
Amélia Sofia Costa
Eliana Barros
Carlos Vieira
Carla Caçote
Rui Rebelo
Ana Paula Machado
Isabel Baião
Óscar Melo
Diogo Arezes

edição e distribuição
SASUM - Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 BRAGA
tel.: 253 601 450
fax: 253 601 451
www.sas.uminho.pt
sas@sas.uminho.pt

design, paginação e fotografia
Ana Marques
Susana Botelho

impressão e acabamento

Universidade do Minho, junho de 2020

Serviços de Acção Social © SASUM 2020