



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

RELATÓRIO

DE AUTOAVALIAÇÃO

2016

(SIADAP)





RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

INTRODUÇÃO	162		
1. BREVE APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO	163	7. RESULTADOS DO QUAR	203
I - Conselho de Acção Social (CAS)	164	8. ANÁLISE DOS DESVIOS	205
II - Conselho de Gestão (CGestão)	164	9. CONCLUSÃO	207
III - Atribuições e organização dos SASUM	164	10. ORGANOGRAMA	209
2. MISSÃO, OBJETIVOS, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DE QUALIDADE	169		
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DOS SASUM	171		
4. MISSÃO E OBJETIVOS DA UMINHO	173		
I - Missão da UMinho	173		
II - Objetivos da UMinho	173		
5. QUAR DOS SASUM	175		
6. JUSTIFICAÇÃO DOS OBJETIVOS DO QUAR	177		
Objetivo 1 (Eficácia)	177		
Objetivo 2 (Eficácia)	182		
Objetivo 3 (Eficácia)	183		
Objetivo 1 (Eficiência)	184		
Objetivo 2 (Eficiência)	185		
Objetivo 3 (Eficiência)	186		
Objetivo 1 (Qualidade)	187		
Objetivo 2 (Qualidade)	188		
Objetivo 3 (Qualidade)	189		
Objetivo 4 (Qualidade)	201		

INTRODUÇÃO

Com o presente relatório, os **Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM)** dão cumprimento ao previsto no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, de acordo com o qual deve ser realizada a autoavaliação, que pretende evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados com base no Quadro de Avaliação e Responsabilização dos Serviços (QUAR), em particular, face aos objetivos anualmente fixados.

Neste documento, que se reporta ao período entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2016, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM e os seus objetivos, que se prendem com a implementação e controlo de uma política de qualidade, designadamente, ao nível da gestão dos serviços e área alimentar, bem como com a garantia de níveis elevados de eficácia e eficiência na resposta às solicitações dos seus utentes e os resultados atingidos.

Dados da Entidade:

Serviços de Acção Social da Universidade do Minho,
Campus de Gualtar, 4710-057 Braga

Administrador, Carlos Duarte Oliveira e Silva

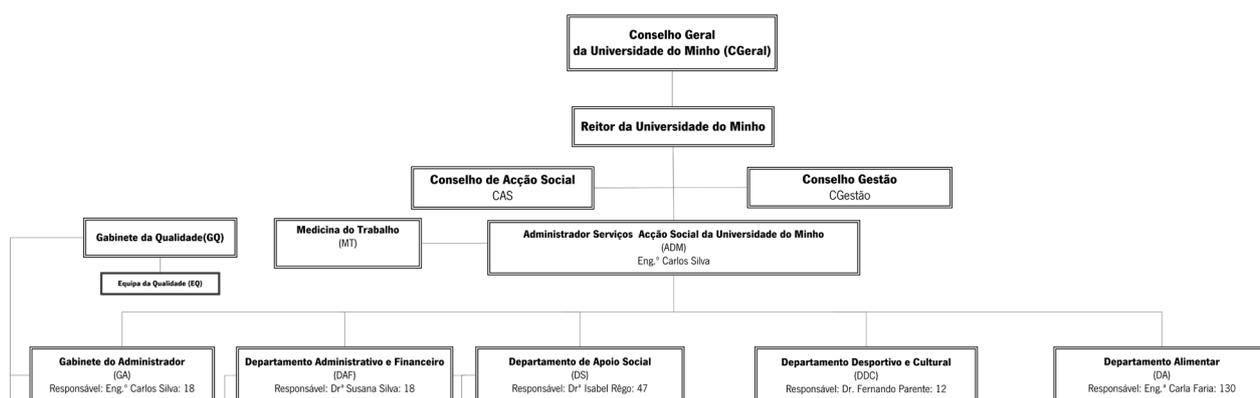
csilva@sas.uminho.pt

<http://www.sas.uminho.pt>

01

BREVE APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO

Os SASUM são uma Unidade de Serviços da Universidade do Minho (UMinho) dotados de autonomia administrativa e financeira, conforme previsto nos Estatutos aprovados pelo Conselho Geral, em 29 de setembro de 2009, publicados na 2ª série do Diário da República (DR) n.º 209, de 28 de outubro de 2009, e têm como órgãos o Conselho de Acção Social (CAS), o Conselho de Gestão (CGestão) e o Administrador (ADM).



A versão detalhada do organograma dos SASUM encontra-se no ponto 10 e na pág. 209.

I) CONSELHO DE ACÇÃO SOCIAL (CAS)

Nos termos do artigo 6.º dos Estatutos dos SASUM, o CAS é o órgão superior de gestão da ação social no âmbito dos SASUM, cabendo-lhe definir e orientar o apoio a conceder aos estudantes, sendo constituído pelos seguintes membros:

- a) Reitor da Universidade do Minho, que preside, com voto de qualidade;
- b) Administrador dos SASUM;
- c) Por dois representantes da Associação Académica da Universidade do Minho, um dos quais deve ser aluno bolseiro.

II) CONSELHO DE GESTÃO (CGESTÃO)

O CGestão dos SASUM é constituído por:

- a) Reitor da Universidade do Minho, que preside;
- b) Administrador dos SASUM;
- c) Dirigente responsável pela área Administrativa e Financeira, que secretaria;
- d) Dois dirigentes dos SASUM indicados pelo Administrador.

Compete ao CGestão:

- a) Aprovar os instrumentos de gestão previsional e fiscalizar a sua execução;
- b) Aprovar os projetos de orçamento para o ano económico seguinte e o plano de desenvolvimento a médio prazo para a ação social;
- c) Promover e fiscalizar a cobrança das receitas, autorizar despesas, verificar e visar o seu processamento;
- d) Organizar a contabilidade e fiscalizar a sua escrituração;
- e) Apresentar os relatórios e contas anuais e submetê-los ao Tribunal de Contas;
- f) Promover a verificação regular dos fundos em cofre e em depósito e fiscalizar a respetiva escrituração contabilística;
- g) Deliberar sobre o montante do fundo permanente;
- h) Acompanhar a gestão financeira e patrimonial dos Serviços de Acção Social;
- i) Fixar os preços e taxas.

III) ATRIBUIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DOS SASUM

São atribuições destes Serviços, no âmbito da ação social escolar, a concessão de apoios diretos e indiretos aos estudantes, por forma a garantir auxílio económico aos estudantes carecidos de recursos, através da atribuição de bolsas, subsídios e auxílios de emergência. Estes Serviços, no âmbito da prestação de serviços aos estudantes em geral, providenciam a criação, manutenção e funcionamento de residências e refeitórios e o desenvolvimento de outras atividades que se enquadrem no âmbito da ação social escolar.

A sua sede está localizada no Campus de Gualtar, em Braga. No entanto estes serviços dispõem de dependências em Guimarães, que garantem uma estrutura de apoio a cerca de 5 000 estudantes que frequentam as aulas no Campus Universitário de Azurém.

Em conformidade com o Regulamento Orgânico dos SASUM, publicado na 2ª série do DR n.º 170, de 2 de setembro de 2009, por Despacho n.º 20019/2009, os SASUM estão estruturalmente organizados em departamentos e setores. A coordenação de cada departamento é feita por um diretor de serviços. Cada setor tem um responsável proposto pelo diretor do departamento e designado por despacho do administrador.

Os departamentos são os seguintes:

- a) Gabinete do Administrador (GA);
- b) Departamento Administrativo e Financeiro (DAF);
- c) Departamento Alimentar (DA);
- d) Departamento de Apoio Social (DS); e
- e) Departamento Desportivo e Cultural (DDC).

Gabinete do Administrador

O GA é dirigido por um diretor de serviços que exerce as suas atribuições nos domínios da gestão transversal dos SASUM e compreende os seguintes setores:

- a) Apoio Jurídico;
- b) Auditoria Interna;
- c) Coordenação Geral das Residências;
- d) Fiscalização e Manutenção;
- e) Gabinete da Qualidade;
- f) Informática;
- g) Recursos Humanos;
- h) Secretariado do GA.

O Administrador, para além de superintender a atuação dos departamentos dos SASUM, coordena todos os setores transversais necessários ao seu funcionamento interno.

Departamento Administrativo e Financeiro

O DAF é dirigido por um diretor de serviços que exerce as suas atribuições nos domínios da gestão e administração das finanças e património, e compreende os seguintes setores:

- a) Contabilidade e Gestão de Stocks;
- b) Orçamento e Conta;
- c) Económico e Aprovisionamento;
- d) Tesouraria;
- e) Património;
- f) Faturação e Controlo de Senhas.

Este Departamento tem como “missão” participar/apoiar na definição da política de gestão dos SASUM nos domínios financeiro, orçamental e patrimonial, e coadjuvar, de forma geral, o Administrador, no que respeita ao exercício das suas competências nas áreas referidas.

Teve como objetivos estratégicos em 2016:

- Consolidar e melhorar o sistema de gestão financeira existente;
- Gerir adequadamente o inventário dos SASUM;
- Desenvolver programas de formação específica para os trabalhadores dos SASUM;
- Apoiar a estrutura dos Serviços nos procedimentos/ações específicas nas vertentes financeiras e patrimoniais.

Este Departamento possui um Manual de Controlo Interno, onde estão descritos todos os procedimentos relacionados com despesas e receitas.

Departamento Alimentar

O DA é dirigido por um diretor de serviços que exerce as suas atribuições nos domínios da alimentação, da nutrição e segurança alimentar e compreende os seguintes setores:

- a) Alimentação;
- b) Higiene e Segurança Alimentar;
- c) Secretariado do DA.

Paralelamente aos serviços prestados aos estudantes, docentes e trabalhadores, os serviços de alimentação procuram, ainda, prestar outros serviços complementares, mediante adequadas contrapartidas financeiras.

O objetivo deste Departamento é, fundamentalmente, servir refeições subsidiadas de qualidade, nas unidades designadas por cantinas. Para além deste, os serviços disponibilizam outros espaços de refeições alternativos, como é caso do Restaurante Panorâmico, as unidades de Grill, o serviço de rampa não subsidiado, e as refeições rápidas nos bares.

Os serviços de alimentação dos SASUM pretendem proporcionar serviços de qualidade, com preocupações ao nível da educação alimentar, que procuram ir ao encontro do aumento do grau de satisfação dos seus utentes, apesar da política de preços mais baixa comparativamente com a oferta do setor privado. Toda a atividade deste Departamento assenta na melhoria contínua de qualidade dos serviços e das refeições.

O DA tem distribuído pelos dois *Campi* (Gualtar e Azurém) 23 unidades alimentares distribuídas da seguinte forma: 2 Cantinas, 2 Grill's, 1 Restaurante, 1 Rampa B (refeições não subsidiadas), 1 Cantina no Complexo Residencial de St.^a Tecla e 16 bares dos quais, dois com serviço de refeições de cantina e dois com serviço de refeições rápidas em prato. Em abril de 2016 os Serviços de Acção Social abriram um novo bar integrado no Centro de Ciência Viva de Guimarães (CCVG) na Zona de Couros, apoiando além do CCVG, a comunidade académica. O departamento alimentar serve em média 3 000 refeições por dia.

Na gestão das unidades alimentares, para além de estarem implementadas normas que garantem o máximo rigor na utilização dos bens, há uma permanente preocupação com as questões de higiene e segurança alimentar, bem como nutricionais. Para o controlo da higiene e segurança

alimentar e nutrição, foi celebrado um contrato com uma empresa consultora para a área alimentar que apoia o DA nesta vertente.

Este apoio contempla a realização de auditorias frequentes (mensais, trimestrais, semestrais) a cada unidade, cobrindo todas as áreas de controlo alimentar na perspetiva da segurança alimentar e nutricional, incluindo planos de amostragem de análises a alimentos, utensílios e colaboradores, bem como a formação cíclica dos mesmos na área nutricional.

Em 2016 foram renovadas as certificações dos Serviços de Acção Social de acordo com o referencial normativo ISO 9001:2008 em todos os seus processos, bem como a certificação de acordo com o referencial normativo ISO 22000:2005 para o processo alimentar em todas as suas unidades, com resultado positivo.

Departamento de Apoio Social

O DS é dirigido por um diretor de serviços que exerce as suas atribuições nos domínios do apoio social aos estudantes, e compreende os seguintes setores:

- a) Bolsas;
- b) Alojamento;
- c) Apoio Clínico;
- d) Secretariado do Apoio Social;
- e) Vigilância.

São atribuições deste Departamento assegurar aos estudantes a concessão de apoios sociais diretos e indiretos, garantindo-lhes uma melhor qualidade de vida com vista ao sucesso do projeto educativo, contribuindo assim para a missão dos SASUM.

Assim, especificamente, compete ao Setor de Bolsas a análise e verificação das candidaturas a bolsa de estudo, de forma a atribuir estes benefícios sociais aos estudantes economicamente mais carenciados, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar.

O objetivo do Setor de Apoio Clínico, na vertente do Apoio Médico, é garantir a assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados (fora da zona de residência do seu agregado familiar). São asseguradas consultas nos polos de Braga e de Guimarães, sendo que o número de estudantes que recorre a estes serviços é variável.

A vertente de Apoio Psicológico tem por objetivo a prestação de apoio psicológico a preço comparticipado aos estudantes bolseiros e a estudantes não bolseiros, assegurando o seguimento de casos referentes a estudantes, em coordenação com os demais setores do DS, sempre que necessário.

São atribuições do Setor de Alojamento a promoção do acesso dos estudantes a condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado ao estudo, estando fixadas, em normas internas, as condições de ingresso e utilização dos equipamentos, bem como as demais normas de disciplina interna e formas de participação dos estudantes na gestão, conservação e limpeza das instalações.

Este Departamento integra a gestão de 10 (dez) Blocos Residenciais - 6 (seis) em Braga, 4 (quatro) em Guimarães - com uma capacidade de alojamento global de 1 399 camas, distribuídas da seguinte forma: 1 293 em quartos; 102 distribuídas por 8 camaratas (3 na Residência de Azurém e 5 no Bloco E da Residência Universitária de St.^a Tecla); mais 4 camas em 2 apartamentos na Residência Universitária de St.^a Tecla.

Departamento Desportivo e Cultural

O DDC é dirigido por um diretor de serviços que exerce as suas atribuições nos domínios da gestão técnica, desportiva e comunicação, e compreende os seguintes setores:

- a) Gestão Técnica e Desportiva;
- b) Comunicação.

Integrado na visão e objetivos estratégicos da UMinho e dos Serviços de Acção Social, o DDC promove a prática desportiva e cultural no seio da comunidade académica (estudantes e trabalhadores), proporcionando condições para um acesso democrático a essa participação, num ambiente educativo aberto à comunidade, saudável e de excelência.

O programa desportivo no ano académico de 2015/2016 teve a participação de 8 053 utentes e foi desenvolvido nas seguintes instalações desportivas:

- Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt): 5 580 m² de área útil para prática desportiva;
- Complexo Desportivo de Azurém (CDGAz): 2 390 m² de área útil para prática desportiva;
- Centro de condição Física de St.^a Tecla (CCFRST): 120 m² de área útil para prática desportiva;
- Campo de práticas de Golfe (Azurém): 12 960 m² de área para prática de golfe.

O programa desportivo teve uma oferta diversificada, tendo, no ano académico de 2015/2016, disponibilizado 68 opções de modalidades e atividades desportivas:

- Atividades Aquáticas: 3;
- Desportos Coletivos: 9;
- Desportos de Combate: 12;
- Desportos Individuais: 19;
- Atividades de Academia/Fitness: 25.

Nas instalações desportivas da UMinho, registaram-se em 2016, 215 699 visitas para efeitos de prática desportiva.

Em 2016, foram definidos como objetivos estratégicos do DDC:

- Fortalecer a organização do desporto e da cultura nos *Campi* da UMinho e a sua imagem a nível regional, nacional e no espaço europeu;
- Gerir adequadamente o parque desportivo da UMinho e coordenar a organização técnica da atividade desportiva na academia;
- Desenvolver programas de promoção das atividades desportivas para a comunidade universitária (estudantes e trabalhadores), de acordo com a procura existente, adotando programas de referência ao nível de boas práticas;
- Apoiar o Associativismo Desportivo e Cultural na prossecução da política definida pela Universidade para o setor.



02

MISSÃO, OBJETIVOS, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE

Os SASUM têm como **missão**: proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica.

Os **objetivos dos SASUM** traduzem-se no proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo e de integração académica, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios, nomeadamente:

- Atribuir bolsas de estudo;
- Conceder auxílios de emergência;
- Promover o acesso à alimentação em cantinas e bares;
- Promover o acesso ao alojamento;
- Promover e apoiar as atividades desportivas e culturais;
- Promover a saúde e o bem-estar da comunidade universitária;
- Conceder apoios específicos aos estudantes nos termos da lei e dos regulamentos da UMinho;
- Desenvolver outras atividades que, pela sua natureza, se enquadrem nos fins gerais de ação social escolar.

A sua visão é traduzida por ***Uma equipa permanentemente disponível para o apoio pleno e integrado ao estudante***, com o lema: ***A Tua Família na Universidade do Minho***.

A ação dos SASUM obedece a rigorosos parâmetros de qualidade e de justiça social que decorrem dos **valores** que orientam a organização:

- Solidariedade Social e Ambiental;
- Qualidade;
- Transparência;
- Isenção.

A **Solidariedade Social e Ambiental** são valores orientadores das atividades destes serviços e que são dinamizados e inculcados em toda a sua estrutura, sendo transmitidos a toda a comunidade académica. É uma comunhão de atitudes e sentimentos, que torna a comunidade mais sólida e que estão amplamente enraizados nas atividades, designadamente e, a título de exemplo, na “Sangue DÊ+”, bem como em todas as atividades de reciclagem (papel, plástico, vidros e óleo) que são realizadas diariamente, nas diferentes Unidades e por todas as pessoas nelas envolvidas, desde a comunidade académica aos trabalhadores e colaboradores dos SASUM.

A **qualidade** é o valor que orienta, fundamentalmente, a prestação dos serviços aos utentes, nas suas diversas vertentes, designadamente nas áreas da alimentação, alojamento, desporto, cultura e lazer.

A **isenção e a transparência** estão presentes, sobretudo, nos processos administrativos que suportam a atribuição de apoios aos alunos (bolsas de estudo, alojamento e apoio de emergência). Estes processos são conduzidos em conformidade com a legislação em vigor, assentam em critérios claros e objetivos e assumem uma transparência total, com expressa publicitação dos fundamentos que levam à atribuição dos apoios requeridos.

Os SASUM têm definida uma **Política da Qualidade** que se enquadra na sua estratégia e âmbito de atuação, sendo orientadora ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e abrangendo todos os colaboradores.

A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

- I. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação, de forma a garantir a sua crescente satisfação;
- II. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia;
- III. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;
- IV. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
- V. No envolvimento permanente dos colaboradores de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com os sistemas de gestão da qualidade e da segurança alimentar nos níveis em que participem;
- VI. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus colaboradores;
- VII. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
- VIII. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.

Os SASUM encontram-se atualmente com duas Certificações do Sistema de Gestão da Qualidade e Sistema de Gestão da Segurança Alimentar pelos referenciais NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 22000:2005 respetivamente, atribuídas pela APCER em 2009 e renovadas em novembro de 2016.



03

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DOS SASUM

Os SASUM enquadram a sua atividade na política e objetivos da UMinho, tendo definido para a sua atuação os seguintes objetivos estratégicos:

- Assegurar a prestação de serviços de Qualidade à Comunidade (Apoio Social, Alimentação, Desportivos e Culturais), garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projeto educativo;
- Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social;
- Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à manutenção das certificações obtidas.



MISSÃO E OBJETIVOS DA UMINHO

Os SASUM desenvolvem a sua atividade enquadrada na missão e objetivos da UMinho definidos no seu QUAR:

I) MISSÃO DA UMINHO

“A Universidade tem como missão gerar, difundir e aplicar conhecimento, assente na liberdade de pensamento e na pluralidade dos exercícios críticos, promovendo a educação superior e contribuindo para a construção de um modelo de sociedade baseado em princípios humanistas, que tenha o saber, a criatividade e a inovação como fatores de crescimento, desenvolvimento sustentável, bem-estar e solidariedade”.

II) OBJETIVOS DA UMINHO

“O cumprimento da missão referida no número anterior é realizado num quadro de referência internacional, com base na centralidade da investigação e da sua estreita articulação com o ensino, mediante a prossecução dos seguintes objetivos:

- *A formação humana ao mais alto nível, nas suas dimensões ética, cultural, científica, artística, técnica e profissional, através de uma oferta educativa diversificada, da criação de um ambiente educativo adequado, da valorização da atividade dos seus docentes, investigadores e pessoal não docente e não investigador, e da educação pessoal, social, intelectual e profissional dos seus estudantes, contribuindo para a formação ao longo da vida e para o exercício de uma cidadania ativa e responsável;*
- *A realização de investigação e a participação em instituições e eventos científicos, promovendo a busca permanente da excelência, a criatividade como fonte de propostas e soluções inovadoras e diferenciadoras, bem como a procura de respostas aos grandes desafios da sociedade;*
- *A transferência, o intercâmbio e a valorização dos conhecimentos científicos e tecnológicos produzidos, através do desenvolvimento de soluções aplicacionais, da prestação de serviços à comunidade, da realização de ações de formação contínua e do apoio ao desenvolvimento, numa base de valorização recíproca e de promoção do empreendedorismo;*
- *A promoção de atividades que possibilitem o acesso e a fruição de bens culturais por todas as pessoas e grupos, internos e externos à Universidade;*
- *O intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições e organismos nacionais e estrangeiros, através da mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente e não-investigador, do desenvolvimento de programas educacionais e da investigação com base em parcerias, da contribuição para a cooperação internacional, com especial destaque para os países europeus e de língua oficial portuguesa e da construção de um ambiente multilinguístico na Universidade;*
- *A interação com a sociedade, através de contribuições para a compreensão pública da cultura, da análise e da apresentação de soluções para os principais problemas do quotidiano, e de parcerias para o desenvolvimento social e económico, nos contextos regional, nacional ou internacional;*
- *A contribuição para o desenvolvimento social e económico da região em que se insere e para o conhecimento, defesa e divulgação do seu património natural e cultural;*
- *A promoção da sua sustentabilidade institucional e da sua competitividade no espaço global.”*

in, página eletrónica da Universidade do Minho, <http://www.uminho.pt/uminho/informacao-institucional/missao>





Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

DESPACHO
GA-01/2016

QUAR dos SASUM

Nos termos do disposto nos artigos 8.º, n.º1, 10.º, n.º1 a 3, da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), alterada pela Lei n.º66-B/2012, de 31 de dezembro, o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR) encontra-se inserido no subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da Administração Pública (SIADAP 1), 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.

Assim, nos termos das normas atrás referidas, determino:

- 1 - Para o ano de 2016 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).
- 2 - Atendendo às alterações introduzidas no SIADAP pela Lei n.º66-B/2012, de 31 de dezembro:
 - a) **SIADAP 2 (dirigentes)** - o desempenho dos dirigentes superiores e intermédios **é objeto de monitorização intercalar e o período desta monitorização corresponde ao ano civil**, ao abrigo do disposto nos artigos 31.º, n.º3 e 36.º-A, do mesmo diploma. Assim, o dirigente superior e os dirigentes intermédios devem apresentar ao dirigente máximo do serviço e ao respetivo dirigente superior, respetivamente, até **15 de abril de 2016**, relatório sintético nos termos expressos nas normas em causa;
 - b) **SIADAP 3 (trabalhadores)** - nos termos dos artigos 41.º (Periodicidade) e 74.º (Monitorização), da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de setembro, até:
 - **15 de janeiro de 2016**, devem os avaliados preencher a ficha de autoavaliação, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos;
 - **15 de fevereiro de 2016**, devem ser preenchidas as fichas de monitorização pelos avaliados e avaliadores, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos.

Universidade do Minho, 4 de janeiro de 2016

O Reitor

António M. Cunha

ANEXO: QUAR dos SASUM

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2016
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior**Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho**

Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica

A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

1. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;
2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia;
3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;
4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
5. No envolvimento permanente dos colaboradores de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com os sistemas de gestão da qualidade e da segurança alimentar nos níveis em que participem;
6. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus colaboradores;
7. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
8. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.

Objetivos Estratégicos:

1. Assegurar a prestação de serviços de Qualidade à Comunidade (Apoio Social, de Alimentação, Desportivos e Culturais), garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projeto educativo;
2. Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social;
3. Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à manutenção das certificações obtidas.

Objetivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios		
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu		Não atingiu	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão: 30%			0,0%				
OB 1 - Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço	Peso do Objeto: 30%							
	Ind 1	N.º de Dias/Tempo de resposta	100%	100%	0%		X 0%	-100%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objeto: 40%							
	Ind 2	N.º de dias (data de entrada da fatura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%		X 0%	-100%
OB 3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objeto: 30%							
	Ind 3	N.º de atendimentos realizados em todas as valências	***	2500	0%		X 0%	-100%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão: 30%				0,0%			
OB 1 - Atingir o valor de 5 470 897 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objeto: 60%							
	Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	100%	0%		X 0%	-100%
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em setembro e 70% em outubro)	Peso do Objeto: 20%							
	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	0%		X 0%	-100%
OB 3 - Atingir 9 000 de utentes ou 260 000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objeto: 20%							
	Ind 6	N.º de utentes registados no sistema de informação	100%	100%	0%		X 0%	-100%
QUALIDADE	Peso da Dimensão: 40%				0,0%			
OB 1 - Renovar a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objeto: 40%							
	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		X 0%	-100%
OB 2 - Renovar a certificação do Sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objeto: 40%							
	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		X 0%	-100%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objeto: 10%							
	Ind 9	N.º de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%		X 0%	-100%
OB 4 - Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objeto: 10%							
	Ind 10	Porcentagem de ações do plano de formação realizadas	70%	70%	0%		X 0%	-100%

Ind 1 - Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos Departamentos. Critério de superação: responder em prazos médio inferiores a 8 dias;**Ind 2** - Este indicador é verificado através da análise dos pagamentos no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: efectuar os pagamentos em prazos inferiores a 25 dias, excluindo os dias para envio das certidões por parte dos fornecedores;**Ind 3** - Este indicador é verificado através do somatório dos registos dos serviços realizados nas consultas da medicina preventiva, nas consultas de apoio psicológico, no apoio às consultas da medicina do trabalho e em atos de enfermagem;**Ind 4** - Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: faturar mais de 5 470 897 milhões de euros;**Ind 5** - Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos SASUM. Critério de superação: análise dos resultados na plataforma de bolsas de estudo;**Ind 6** - Este indicador é verificado através da análise do n.º de utentes no Sistema de Informação do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 9 000 utentes registados ou mais de 260 000 usos;**Ind 7** - Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: Renovar a certificação no máximo com 1 NCs (não documental);**Ind 8** - Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: Renovar a certificação no máximo com 2 NCs (não documentais);**Ind 9** - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: efectuar publicação dos resultados de 3 departamentos/setores;**Ind 10** - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de análise do plano de formação existente do SQG. Critério de superação: efectuar 71% das ações previstas no plano.

JUSTIFICAÇÃO DOS OBJETIVOS DO QUAR

OBJETIVO 1 (EFICÁCIA)

Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço.

i) Gabinete do Administrador

No GA são registadas e centralizadas as reclamações no livro de reclamações, conforme o previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, publicada na 1ª série do DR, n.º 276, de 28 de novembro de 1996 e na Portaria n.º 355/97, de 28 de maio de 1997.

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, tendo sido publicado na 2ª série do DR n.º 94, o Despacho n.º 11809/20019, que fixou o procedimento aplicável no tratamento das reclamações a adotar pelas instituições de ensino superior públicas.

Neste sentido, em 2016, foram respondidas e registadas 3 reclamações, **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

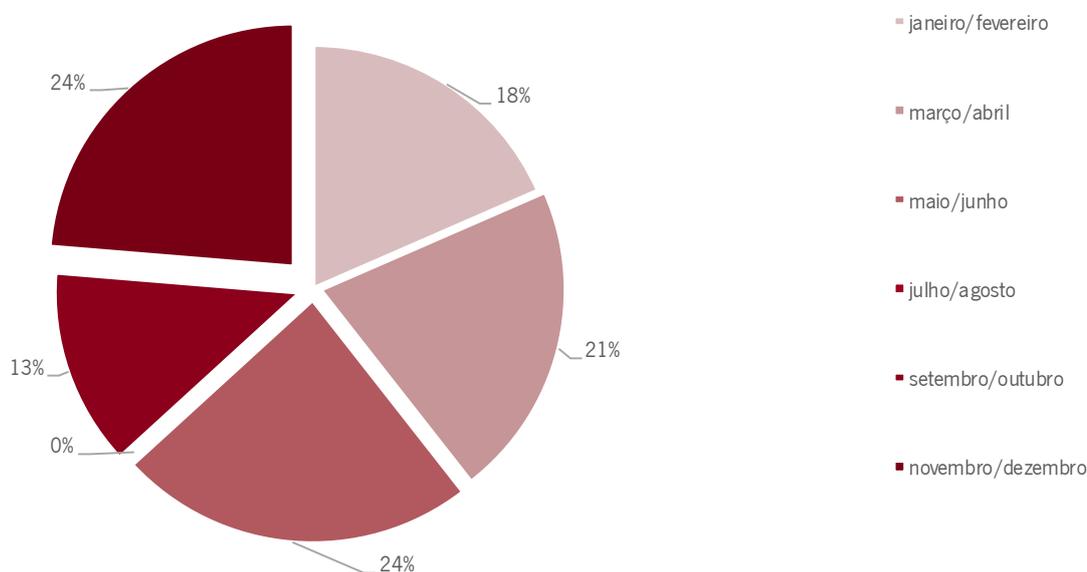
ii) Setor de Recursos Humanos

Em 2016, este Setor registou e emitiu um total de 36 respostas a solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado, em média, 1 dia.**

- Janeiro/fevereiro: 5 pedidos respondidos em 1,6 dias;
- Março/ abril: 8 pedidos respondidos em 0,1 dias;
- Maio/junho: 9 pedidos respondidos em 0,2 dias;
- Julho/agosto: 0 pedidos respondidos em 0 dias;
- Setembro/outubro: 5 pedidos respondidos em 0,4 dias;
- Novembro/dezembro: 9 pedidos respondidos em 0,2 dias.

Verifica-se que o **tempo médio ponderado de resposta registado foi de 0,4 dias.**

Gráfico RAA1 - Percentagem de documentos emitidos bimestralmente



iii) Departamento Alimentar

No DA as reclamações/sugestões/elogios são recolhidas em conformidade com Despacho GA-10/2005, durante o final de cada mês ou início do mês seguinte, de acordo com os dias úteis.

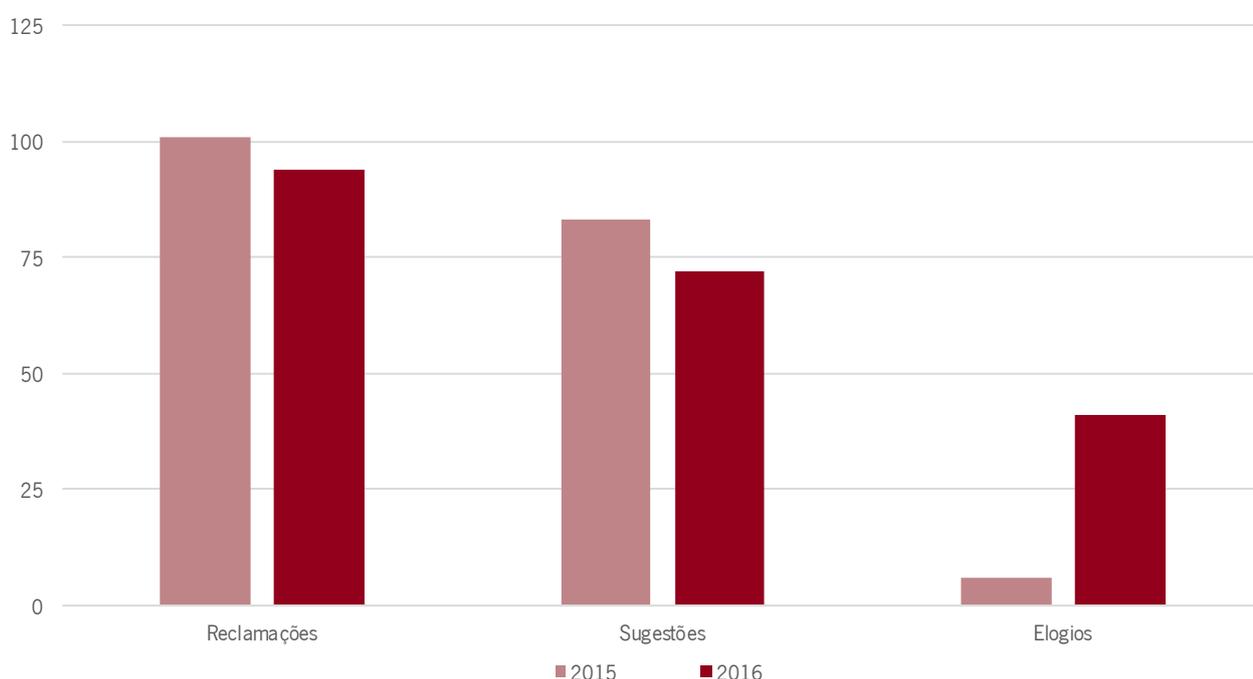
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são avaliadas pelo Responsável do DA;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios que tenham contacto de email ou contacto telefónico para resposta, são respondidas no prazo previsto;
- Depois de respondidas, todas as reclamações/sugestões/elogios são remetidas para o Administrador dos SASUM que procede à sua avaliação.

Em 2016, todas as reclamações/sugestões/elogios do DA foram respondidas em prazo inferior ao definido, sendo este facto evidenciado pelo indicador definido para o tempo de resposta de todos os departamentos.

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado pelo DA foi de 2,33 dias.**

Em 2016 o DA recebeu **94 reclamações, 72 sugestões e ainda 41 elogios**, na globalidade das suas unidades. O número de reclamações e sugestões diminuiu relativamente ao ano anterior, tendo o número de elogios aumentado significativamente. Percebe-se uma aproximação considerável do número de sugestões ao número de reclamações, o que denota cada vez mais a participação e interesse dos utentes da comunidade académica, nos serviços de alimentação. Foi efetuada uma caracterização das reclamações/sugestões por quatro categorias distintas: qualidade/variedade dos produtos, segurança alimentar, atendimento e componentes do serviço. Esta caracterização permitiu uma análise criteriosa do tratamento das sugestões/reclamações, de acordo com o seu grau de importância e prioridade. Não existiu nenhuma situação de relevo ou gravidade, em nenhum dos grupos observados.

Gráfico RAA2 - Total de reclamações e sugestões nas unidades do DA



iv) Departamento de Apoio Social

1 – Requerimentos

Em 2016, o DS recebeu um total de **98 requerimentos (39 no Setor de Bolsas e 59 no Setor do Alojamento)**, relativos a situações excecionais e pedidos para reavaliação/revisão do resultado de bolsa publicado; pedido de pagamento em prestações do alojamento e saída da Residência. O tempo médio de resposta foi de **3,32 dias**.

2 – Reclamações/sugestões/elogios

No DS as sugestões/reclamações são recolhidas, de acordo com Despacho GA-10/2005, no final de cada mês nas caixas existentes para o efeito na sede dos Serviços em Braga, na Residência dos Combatentes e na Residência Universitária Professor Doutor Carlos Lloyd Braga, sendo tratadas da seguinte forma:

- Todas as reclamações/sugestões/elogios são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são avaliadas pelo Responsável do DS;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios que tiverem contacto de email para resposta, são respondidas no prazo previsto;
- Depois de recolhidas e tratadas, todas as reclamações/sugestões/elogios seguem, acompanhadas de um relatório síntese, para o Administrador dos SASUM;
- As reclamações/sugestões/elogios efetuadas através de preenchimento *online* na página eletrónica dos SASUM, são reencaminhadas diariamente pelo Administrador, aos responsáveis dos departamentos/setores, em conformidade com o conteúdo das mesmas.

Em 2016, foram recolhidas pelo DS um total de **42 reclamações/sugestões/elogios** (onde se inclui um elogio a um dos trabalhadores do Setor de Bolsas do Departamento), **tendo sido respondidas 41** (que estavam identificadas) no prazo médio de **1,29 dias**, entre a data de recolha e a data de emissão de resposta, sendo evidência deste facto o quadro de registo da tipologia das reclamações/sugestões.

3 – Declarações

Em 2016, deram entrada no DS 404 solicitações de declaração relativas a bolsas e 391 referentes a alojamento. O panorama global relativo à solicitação/emissão de declarações pode ser consultado no seguinte quadro síntese:

Quadro RAA1 - Tempo médio solicitação/emissão de declarações no DS

Local	N.º Pedidos	N.º de dias para resposta
		Máximo
Braga		
Alojamento	310	6
Bolsas	347	5
Guimarães		
Alojamento	81	6
Bolsas	57	2
Total	795	
Tempo médio emissão	0,91	

O tempo médio de todas as respostas (**requerimentos, declarações e reclamações/sugestões**) foi de **1,18 dias**, obtido pela soma do n.º de dias de resposta a dividir pelo total de pedidos.

Quadro RAA2 - Tempo médio emissão de requerimentos, declarações e resposta a reclamações/sugestões no DS

N.º de dias para resposta Máximo	N.º Requerimentos	N.º Declarações	Recl/ Sug. DS respondidas	Tempo médio
9	98	795	41	1,18

v) Departamento Desportivo e Cultural Reclamações

O DDC registou, no ano de 2016, 29 reclamações, 9 sugestões e um elogio. Comparando estes dados com o ano anterior (2015), verificou-se uma diminuição de 16% no número de reclamações e uma diminuição de 31% do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 41% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 59% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta foi de **2,2 dias** úteis. Das reclamações/sugestões recebidas, 53% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 47% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e não se registaram reclamações no Centro de Condição Física da Residência de St.ª Tecla (CCFRST).

Quadro RAA3 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram

	CDGt	CDAz	Média
I. Manutenção de instalações e equipamentos	2	7	31%
II. Desaparecimento de valores e materiais	8	1	31%
III. Problemas com técnicos e eventos	5	3	28%

As sugestões e reclamações não registaram valores elevados face aos usos, sendo de uma para cada 5 538 usos. As reclamações incidiram essencialmente sobre o desaparecimento de valores, temperatura nas instalações desportivas e da água dos duches, tratamento de ar, materiais e equipamentos para a prática desportiva, manutenção e limpeza em algumas áreas. As sugestões referem-se a aspetos referentes a inscrições, taxas e horários das atividades.

Análise final

É essencial avaliar os tempos relativos das respostas dadas às solicitações de todos os utentes dos SASUM, de forma a aferir o cumprimento por toda a estrutura funcional dos Serviços deste objetivo, estando os resultados traduzidos no seguinte quadro:

Quadro RAA4 - Tempos relativos de respostas dadas às solicitações dos utentes dos SASUM

Departamento/Setor	Média de Dias
GA	2
SRH	0,4
DA	1,33
DS	1,18
DDC	2,2
Total	1,8

Podemos concluir que o objetivo “Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço” **foi superado, com um prazo médio de resposta superior a 1 dia e inferior a 2 dias úteis (117%)**.

OBJETIVO 2 (EFICÁCIA)

Assegurar um prazo de pagamento médio inferior a 30 dias aos fornecedores.

Indicador:

$$PMP = \frac{\sum_{t-3}^t \left(\frac{DF}{A} * 91,25 \right)}{4}$$

Em que:

- DF - Corresponde ao valor da dívida de curto prazo a fornecedores que foi observado no final de um trimestre;
- A - Corresponde às aquisições de bens e serviços efetuadas no trimestre, independentemente de já terem sido liquidadas.

2016	2015	2014
6,07	6,83	5,46

A escolha deste objetivo teve como base legal a Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, publicada no DR, 1.ª série, de 22 de fevereiro, que preconiza a redução de prazos de pagamento a fornecedores de bens e serviços denominado de “Programa Pagar a Tempo e Horas”. Também o Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, de acordo com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 214-G/2015, de 2 de outubro, prevê, conforme o disposto no artigo 299.º que “Constando do contrato data ou prazo de pagamento, os pagamentos devidos pelo contraente público devem ser efectuados no prazo de 30 dias após a entrega das respectivas facturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem”.

Neste sentido, em 2016, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

Quadro RAA5 - Prazo médio de pagamentos

PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS 2016		
	DF - valor da dívida de curto prazo a fornecedor no final do trimestre (encargos assumidos e não pagos no final de cada trimestre)	A - aquisições de bens e serviços efectuados no trimestre (somadas despesa=compromissos assumidos da CE 02 e 07)
T - final do 1º trimestre	95 278,71 €	1 021 943,48 €
T - final do 2º trimestre	780 549,73 €	916 871,09 €
T - final do 3º trimestre	273 642,69 €	1 246 977,32 €
T - final do 4º trimestre	63 815,00 €	1 374 555,26 €
Total	1 213 286,13 €	4 560 347,15 €

$PMP = \frac{\sum_{t-3}^t \left(\frac{DF}{A} * 91,25 \right)}{4}$

6,07 dias

No decorrer do ano de 2016, os SASUM procuraram superar o objetivo proposto do Prazo Médio de Pagamento inferior a 30 dias, tendo sido implementadas medidas para a sua superação, designadamente:

- Reunião semanal do CGestão para aprovação das relações de pagamento;
- Agilização dos procedimentos de contabilização, numa procura contínua da melhoria da eficiência dos recursos disponíveis.

Este **objetivo foi superado**, com o prazo médio de pagamento <30 dias, tendo sido registado o prazo médio de pagamento de cerca de **6,07 dias úteis (115%)**.

Nota: Os dados foram calculados com aplicação da fórmula indicada às datas registadas no Sistema de Informação dos SASUM.

OBJETIVO 3 (EFICÁCIA)

Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica

Em 2016, 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 pelo Setor de Apoio Clínico, na vertente do apoio médico, com consultas nos polos de Braga e de Guimarães e consultas da especialidade de ginecologia no polo de Braga, a partir de 2016;
- Prestação de apoio psicológico aos estudantes bolseiros, que permite o apoio psicológico a preço compartilhado aos estudantes bolseiros e a estudantes não 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, nutrição e reabilitação, além de promover campanhas de informação sobre saúde e medicina preventiva;
- Consultas de Medicina do Trabalho - apoio médico na área da Medicina do Trabalho visando os trabalhadores dos SASUM, 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.

Além da Medicina do Trabalho, é intenção deste setor promover eventuais exames complementares de diagnóstico e consultas de especialidade, promovendo o alargamento das mesmas na área de clínica geral.

No âmbito da prestação destes serviços de saúde, a meta definida de 2 500 atendimentos foi **superada**, tendo sido registado o número total de **3 427 atendimentos (120%)**.

OBJETIVO 1 (EFICIÊNCIA)

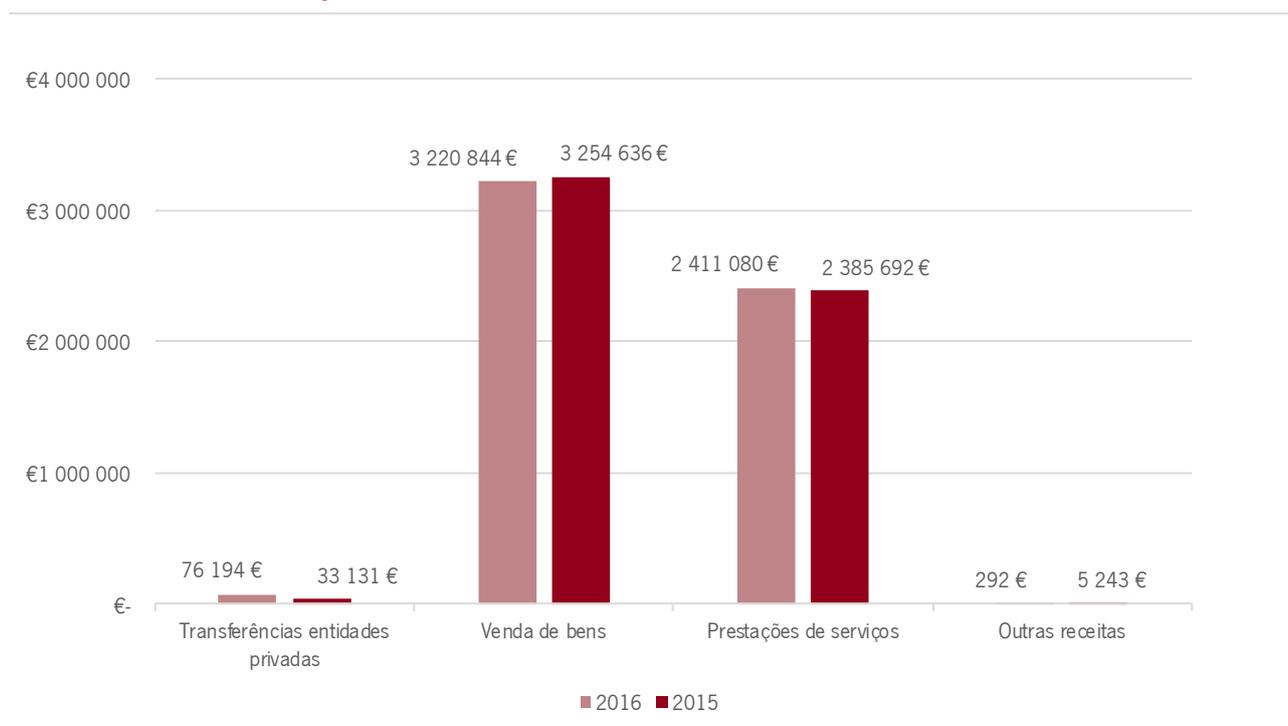
Atingir o valor de 5 470 897 milhões de euros em receitas próprias

As fontes de financiamento (FF), que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SASUM, em 2016, foram as seguintes:

- 68% de Receitas Próprias (RP) - bares, cantinas, alojamento, desporto e outras - (FF 510);
- 23% do Orçamento do Estado (FF 311);
- 7% de Transferências da UMinho (FF 540);
- 2% de Fundos Europeus (FE) (FF 412, FF 421, FF 413 e financiamento nacional de RP por conta de FE – FF530).

As RP, efetivamente cobradas, em 2016, totalizaram o valor de **5 708 411€** (5 678 702€ em 2015), este valor não inclui transferência da UMinho e tiveram origem nas seguintes rubricas:

Gráfico RAA3 - Receitas Próprias



- **3 220 844€** de vendas de bens;
- **2 411 080€** de prestações de serviços;
- **76 194€** de transferências de outras entidades privadas;
- **292€** outras receitas correntes.

De referir, ainda, que existem dívidas não pagas pelos nossos utentes e dívidas de entidades (UMinho), que transitaram para 2017, no montante de **142 757€**.

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, com transferências da UMinho e adiantamento de financiamento nacional de RP por conta de FE, as receitas atingiram o valor de **6 335 100€** (5 708 411€ – RP e 564 499€ – Transf. UMinho e RP por conta de FE 62 190€), pelo que o **objetivo foi superado (116%)**.

OBJETIVO 2 (EFICIÊNCIA)

Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em setembro e 70% de resultados em outubro)

Ao longo do ano de 2016, foram cumpridas as seguintes datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo:

Quadro RAA6 - Datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo

Mês	Data do aviso de publicação de resultados
Janeiro	1 de fevereiro de 2016 *
Fevereiro	29 de fevereiro de 2016
Março	31 de março de 2016
Abril	29 de abril de 2016
Mai	31 de maio de 2016
Junho	30 de junho de 2016
Julho	31 de julho de 2016
Setembro	30 de setembro de 2016
Outubro	31 de outubro de 2016
Novembro	30 de novembro de 2016
Dezembro	30 de dezembro de 2016

*Importa referir que apesar da data do aviso referente ao mês de janeiro de 2016 ser 1 de fevereiro de 2016, isto sucedeu porque o último dia do mês de janeiro foi domingo, mas o resultado reporta-se ao final de janeiro.

Mensalmente, os avisos de publicação de resultados das candidaturas a bolsa são publicados na página dos SASUM (<http://www.sas.uminho.pt>).

A divulgação foi efetuada todos os meses, sendo que, em setembro, outubro, novembro e dezembro, de 2016, respetivamente a % de processos de bolsa com resultado publicado atingiu 52,15% (meta era de 45%), 72,20% (meta era de 70%), 90,04% (meta era de 90%), 96,38% (meta era de 95%), tendo o **objetivo sido superado (101%, média ponderada)**.

OBJETIVO 3 (EFICIÊNCIA)

Atingir 9 000 utentes ou 260 000 usos, nos Serviços Desportivos

No ano académico de 2015/2016, verificou-se a inscrição de 8 053 utentes nos serviços desportivos. O número de utentes inscritos não foi superado, tendo sido atingido apenas 89% da meta definida, relativamente ao objetivo estabelecido. Registaram-se nas instalações desportivas da UMinho, em 2016, 215 699 visitas para efeitos de prática desportiva, sendo que o objetivo não foi atingido ficando com 83% da meta definida.

Este resultado tem como causas o aumento da oferta de serviços semelhantes nas cidades de Braga e Guimarães, bem como a crise económica que tem afetado o país nos últimos anos, nomeadamente a capacidade financeira das famílias. Considera-se ser fundamental continuar com uma forte promoção dos serviços junto da comunidade académica, através dos meios de comunicação e campanhas de adesão de novos utentes.

O DDC irá reforçar a promoção, no âmbito da aposta na divulgação dos serviços desportivos e oferta de atividades. Uma questão também a avaliar, antes do início da época escolar, deverá ser a política de preços em algumas atividades e grupo de utentes com a finalidade de aumentar novamente este registo.

OBJETIVO 1 (QUALIDADE)

Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008

Os SASUM têm desenvolvido o seu trabalho de forma sustentada com base nos mais elevados padrões de qualidade em todas as suas áreas de intervenção. O padrão de qualidade que se pretende atingir e manter nos Serviços é o do referencial normativo da ISO 9001:2008.

O trabalho desenvolvido em 2016 teve como objetivo a renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com o referencial da ISO 9001:2008, para as atividades desenvolvidas pelos SASUM (Alojamento, Alimentação, Bolsas de Estudo, Apoio Médico e Psicológico, Sistemas de Informação e Apoio às Atividades Desportivas e Culturais).

O trabalho desenvolveu-se de forma contínua e estruturada, envolvendo todos os recursos humanos dos SASUM, a saber: dirigente superior, dirigentes intermédios e restantes trabalhadores.

De acordo com a informação transmitida pela entidade responsável, todos os departamentos obtiveram a renovação do certificado em 2016 pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, tendo o **objetivo sido superado, com zero não conformidades (120%)**.

O objetivo definido e o resultado atingido refletem o trabalho realizado, pelo facto de a estrutura ter respondido de forma exemplar às exigências que a adequação a estas normas e aos níveis de qualidade delas constantes, representaram para os SASUM.

Apresenta-se de seguida o comprovativo do reconhecimento da entidade certificadora: o certificado de acordo com a Norma ISO 9001:2008.

Certificado da APCER



Certificado
Certificate

NÚMERO 2009/CEP.3546
Number

O Sistema de Gestão da Qualidade de
The Quality Management System of

SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO
Campus de Gualtar
4710-057 BRAGA
PORTUGAL

e dos locais apresentados em anexo
and the sites specified in annex

implementado na prestação de serviços e apoios na atribuição de bolsas de estudo, alimentação em cantinas e bares, alojamento, serviços de saúde e atividades desportivas e culturais, cumpre os requisitos da norma
implemented in the social services and support in the attribution of scholarships, food services in canteens and bars, accommodation, healthcare services and sport and cultural activities, meets the requirements of the standard

NP EN ISO 9001:2008


José Leitão
CEO

Emitido em 2015-12-09
Date of issue
Válido até 2018-09-15
Valid until



APCER – Associação Portuguesa de Certificação
Edifício de Serviços da Exponor, 2º Andar, Av. Dr. António Macedo
4450-617 Leça da Palmeira
www.apcergroup.com

OBJETIVO 2 (QUALIDADE)

Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005

Após implementação dos pré-requisitos necessários, no final do ano de 2005, os SASUM decidiram dar início à preparação do seu Sistema de Gestão de Segurança Alimentar para a certificação de acordo com a norma ISO 22000:2005.

Em 2016, foram desenvolvidas as ações necessárias à consolidação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar e consequente renovação da certificação pela referida norma. A continuidade do desenvolvimento do sistema decorreu na vertente documental e operacional, melhorando, em todas as unidades, aspetos relacionados com pré-requisitos do sistema e assegurando que as novas unidades cumprissem todos os requisitos obrigatórios de **Segurança Alimentar**, procedendo a todas as alterações necessárias.

Na sequência do trabalho desenvolvido, foi obtida a renovação do certificado pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, **com zero não conformidades, tendo o objetivo sido superado (120%)**.

O certificado de acordo com a Norma ISO 22000:2005.

Certificado da APCER



Certificado
Certificate



APCER – Associação Portuguesa de Certificação
Edifício de Serviços da Exponor, 2º Andar, Av. Dr. António Macedo
4450-617 Leça da Palmeira
www.apcergroup.com

OBJETIVO 3 (QUALIDADE)

Realizar a avaliação de satisfação de utentes nos SASUM a 2 departamentos para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16

1. Avaliação dos SASUM e Setores do GA

Em cumprimento da Instrução de Trabalho integrada no processo de Gestão de Recursos Humanos no âmbito da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (Norma ISO:9001:2008), foi realizado, no final do ano de 2016, o questionário de satisfação aos trabalhadores dos SASUM, versando duas perspetivas:

- Perceção da satisfação dos trabalhadores sobre a organização;
- Avaliação dos setores com os quais os trabalhadores interagem regularmente.

Objetivos da realização do questionário:

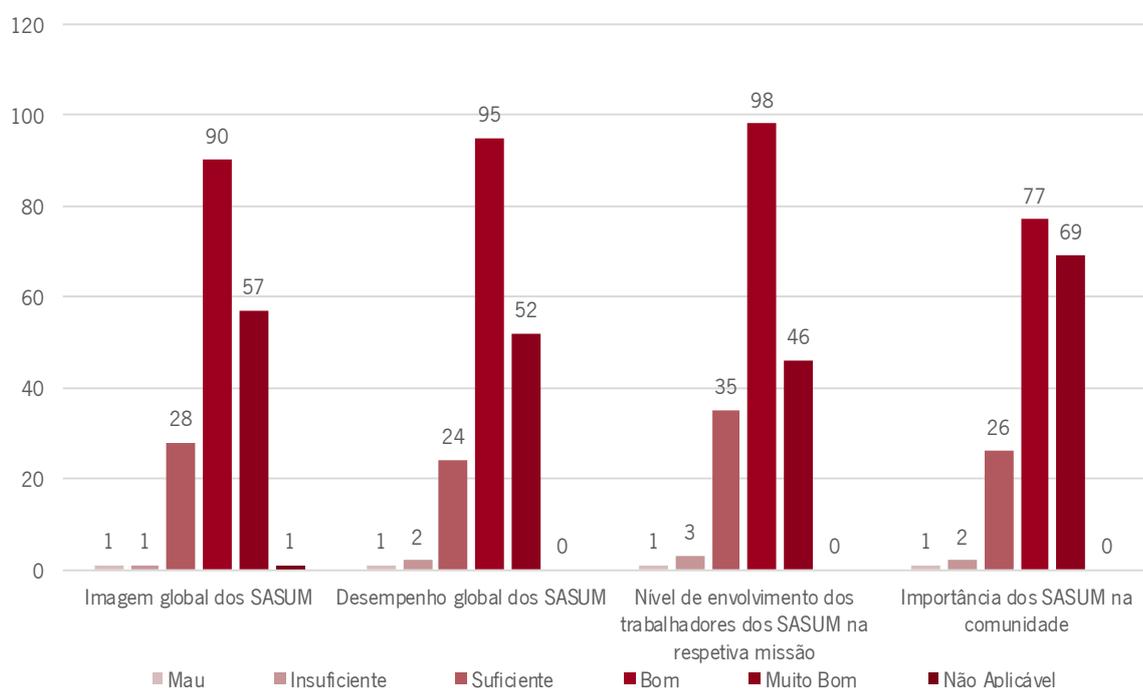
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à organização onde exercem funções (SASUM);
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à funcionalidade dos setores em avaliação;
- Melhorar e corrigir eventuais lacunas evidenciadas nos resultados analisados, com vista ao aumento do grau de satisfação dos trabalhadores e cumprimento dos objetivos dos SASUM;
- Cumprir o objetivo de qualidade fixado no QUAR dos SASUM de 2016;
- Dar cumprimento à alínea f), do n.º 2, do artigo 15.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

i) Avaliação da satisfação dos SASUM

Globalmente verifica-se que o grau de satisfação dos trabalhadores dos SASUM com a organização é muito satisfatória, uma vez que o resultado desta avaliação se situou nos **82,37%** em 2016 (apresentando uma subida em relação a 2015 que foi de 81,36%).

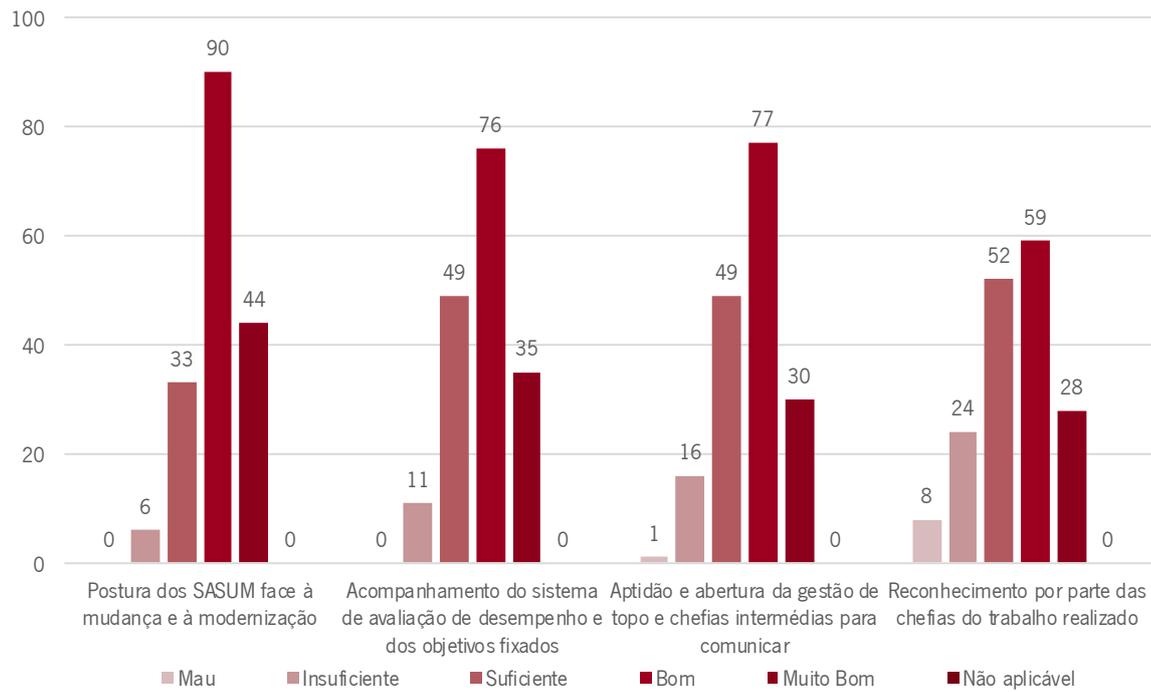
Análise da Satisfação Global: constata-se, com base nos resultados apresentados, que os inquiridos estão globalmente satisfeitos/muito satisfeitos com os SASUM, dado que os itens mais valorados se situam no "Muito Bom". A afirmação com melhor classificação foi a Importância dos SASUM na comunidade, com um grau de satisfação 84,11%, foi também a que obteve mais respostas "Muito Bom". No oposto, com menor grau de satisfação, temos o nível de envolvimento dos trabalhadores com 80,23%.

Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação Global



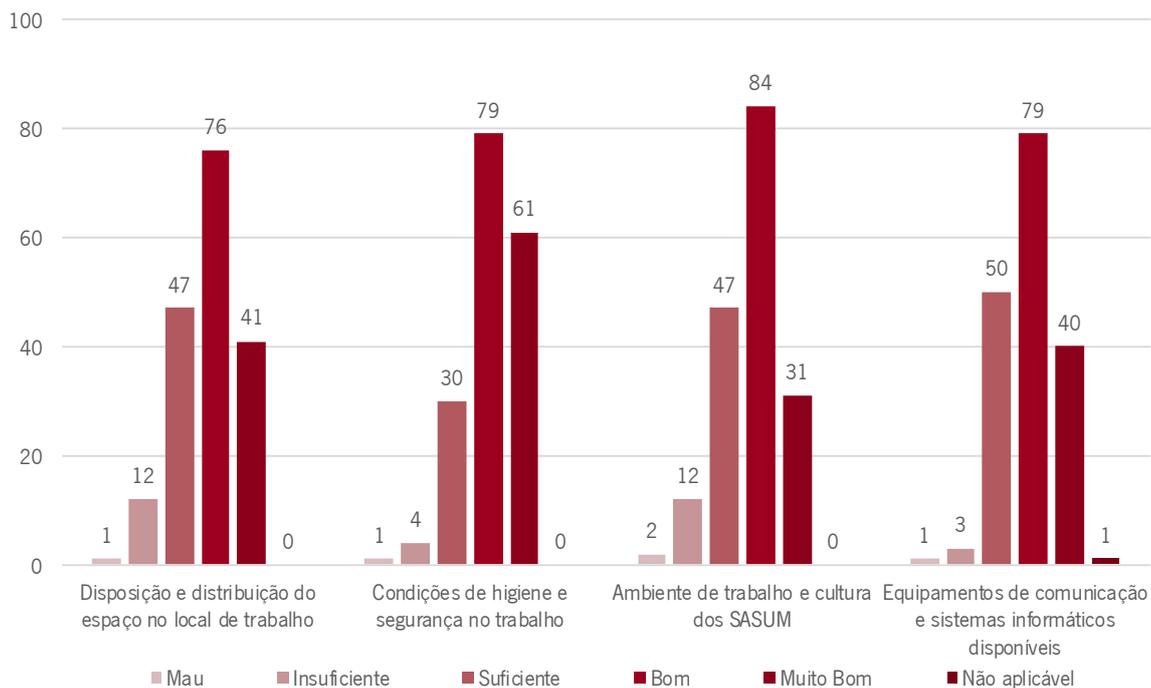
Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão: de acordo com as respostas dadas, os trabalhadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos com a “Gestão e Sistemas de Gestão dos SASUM”. Salienta-se a importância dada à questão da “Postura dos SASUM face à mudança e à modernização”, afirmação com melhor pontuação e mais menções de "Muito Bom" e uma classificação final de 79,54%, sendo a mais penalizada a afirmação n.º 3.

Gráfico RAA5 - Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão



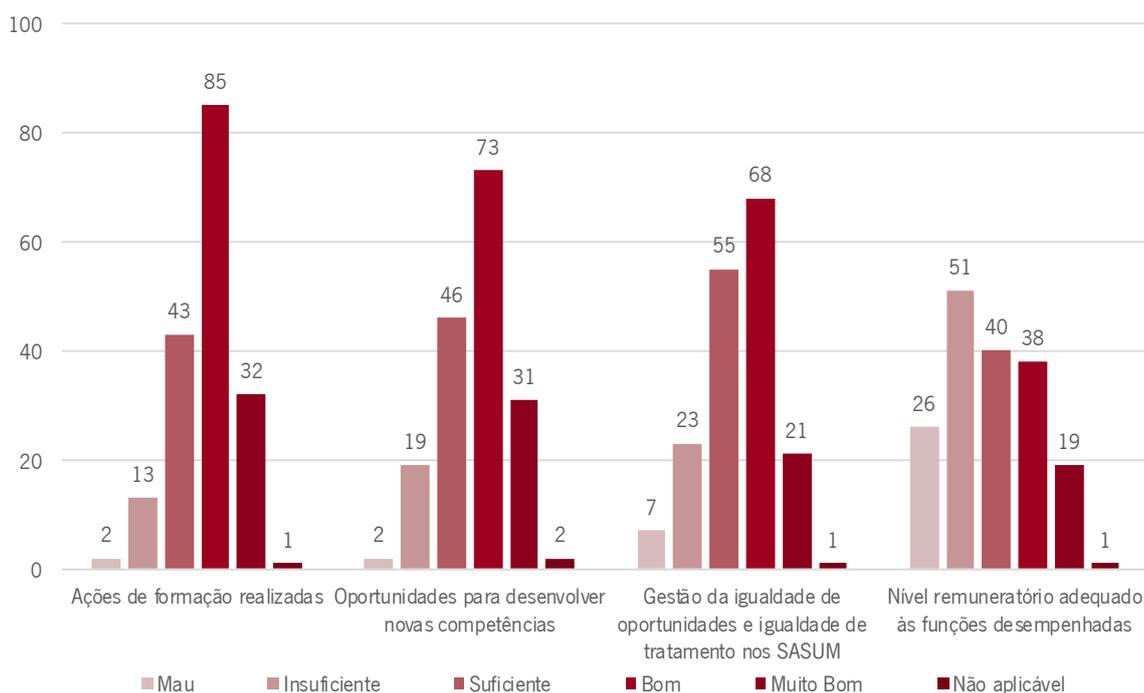
Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho: verifica-se, a partir das respostas aferidas, que os trabalhadores estão globalmente muito satisfeitos com as condições de trabalho proporcionadas pelos SASUM. A questão, “Condições de higiene e segurança no trabalho” obteve a melhor classificação, com um grau de satisfação de 82,29%, facto que resulta da consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, da implementação do Sistema de Saúde e Segurança no Trabalho e respetivos equipamentos de proteção individual, salientando-se, as ações de formação realizadas durante o ano sobre esta matéria.

Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho



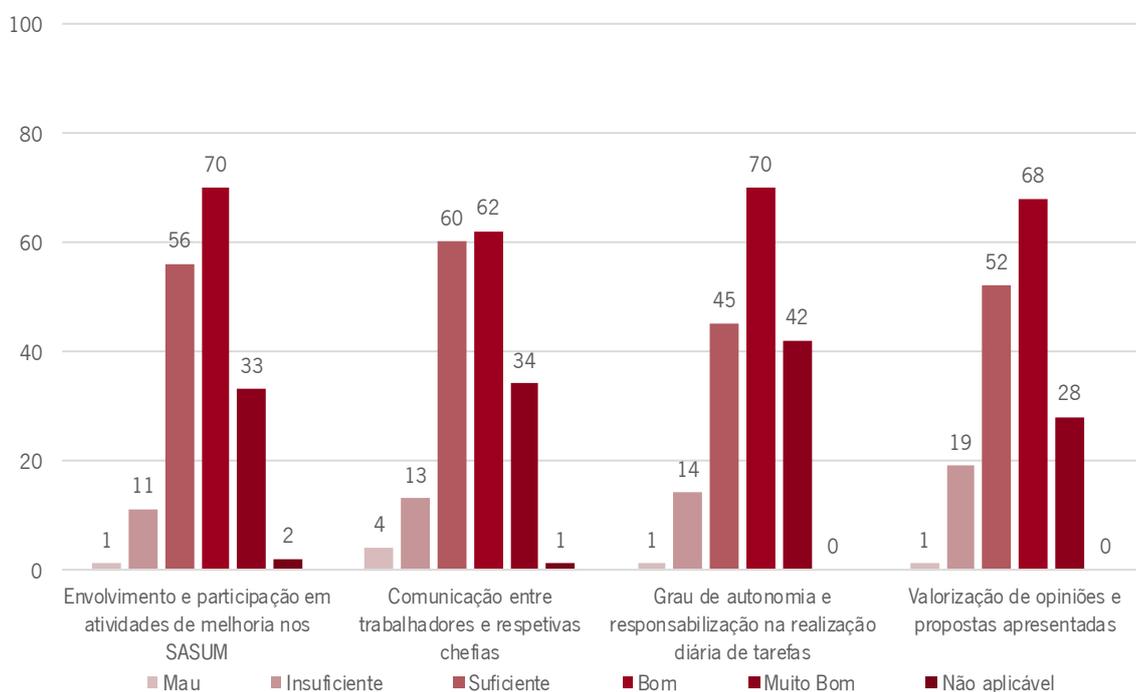
Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências: a afirmação mais pontuada foi a relativa às “Ações de formação frequentadas” que obteve um grau de satisfação de 75,09%, que demonstra a satisfação dos trabalhadores na evolução contínua da aposta dos Serviços de Acção Social na formação dos trabalhadores, refletida nos resultados anuais das ações realizadas e frequentadas pelos mesmos. Consta-se que, em todo o questionário, a temática onde se evidenciou o maior número de classificações entre os graus 1 (Mau) e 2 (Insuficiente) foi no item “Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas”, onde os resultados apurados refletem a insatisfação dos trabalhadores relativamente ao congelamento de carreiras e prémios de desempenho, factos que originam descontentamento e desmotivação e, sobre os quais, a organização não tem poder decisório de modo a reverter a situação.

Gráfico RAA7 - Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências



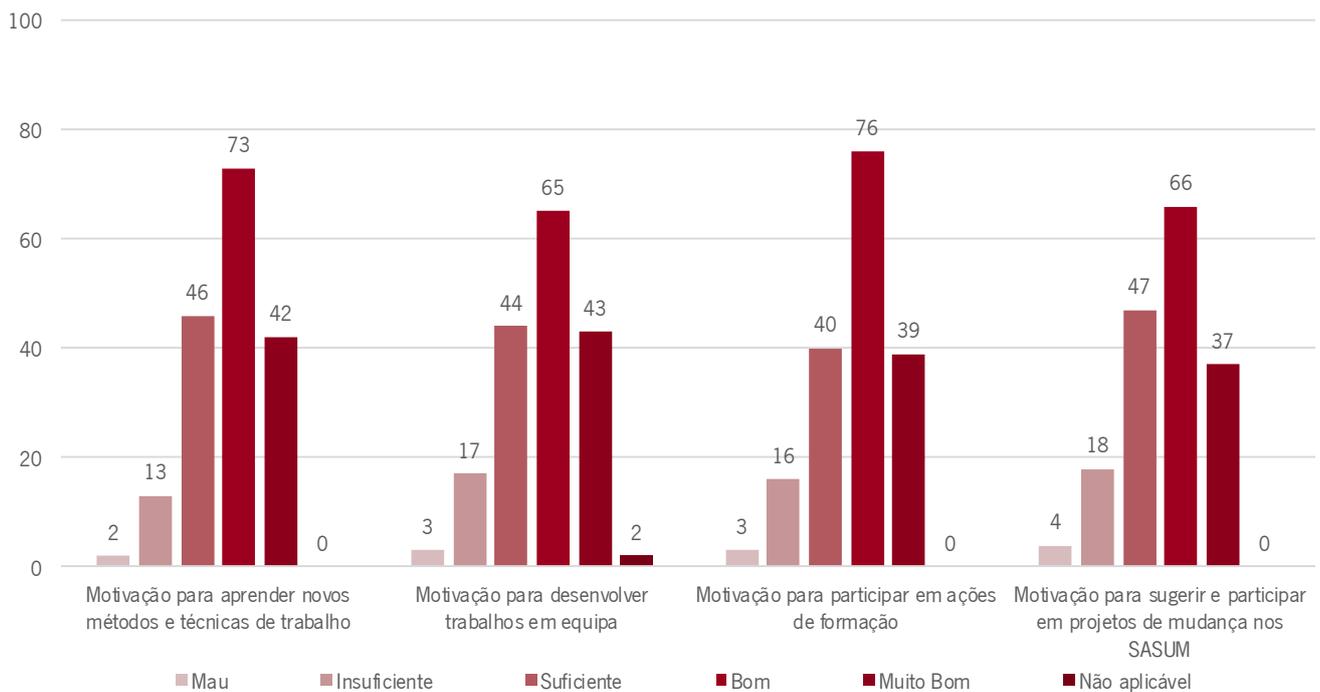
Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização: nas questões em avaliação, a opinião geral dos respondentes foi extremamente homogênea e positiva, sendo expressiva o n.º de respondentes que atribuíram “Bom” ao item “*Envolvimento e participação em atividades de melhoria nos SASUM*”, reflexo dos programas de incentivo promovidos pela organização que apelam à participação e valorização das propostas de melhoria apresentadas pelos trabalhadores. De salientar, a importância da valorização da afirmação “*Grau de autonomia e responsabilização na realização diária de tarefas*”, que foi a mais bem classificada, com 76,05% de grau de satisfação e com um número mais elevado de classificações de “Muito Bom”, que demonstra que a autonomia dada aos trabalhadores para efetuarem o seu trabalho se reflete na produtividade, no empenho e motivação e, conseqüentemente, na responsabilização. A afirmação 4, “*Valorização de opiniões e propostas apresentadas*”, foi a que obteve menor grau de satisfação, cifrando-se nos 71,35%.

Gráfico RAA8 - Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização



Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação: o conjunto de questões respeitante aos níveis de motivação obteve classificações muito positivas e semelhantes por parte dos respondentes, variando ente os 73,26% na questão n.º 4 e os 75,9%, a afirmação n.º 1, quando questionados relativamente à “*Motivação em aprender novos métodos e técnicas de trabalho*”. A menção qualitativa de “Bom” foi a mais atribuída, tendo os resultados sido semelhantes com os apurados em 2015.

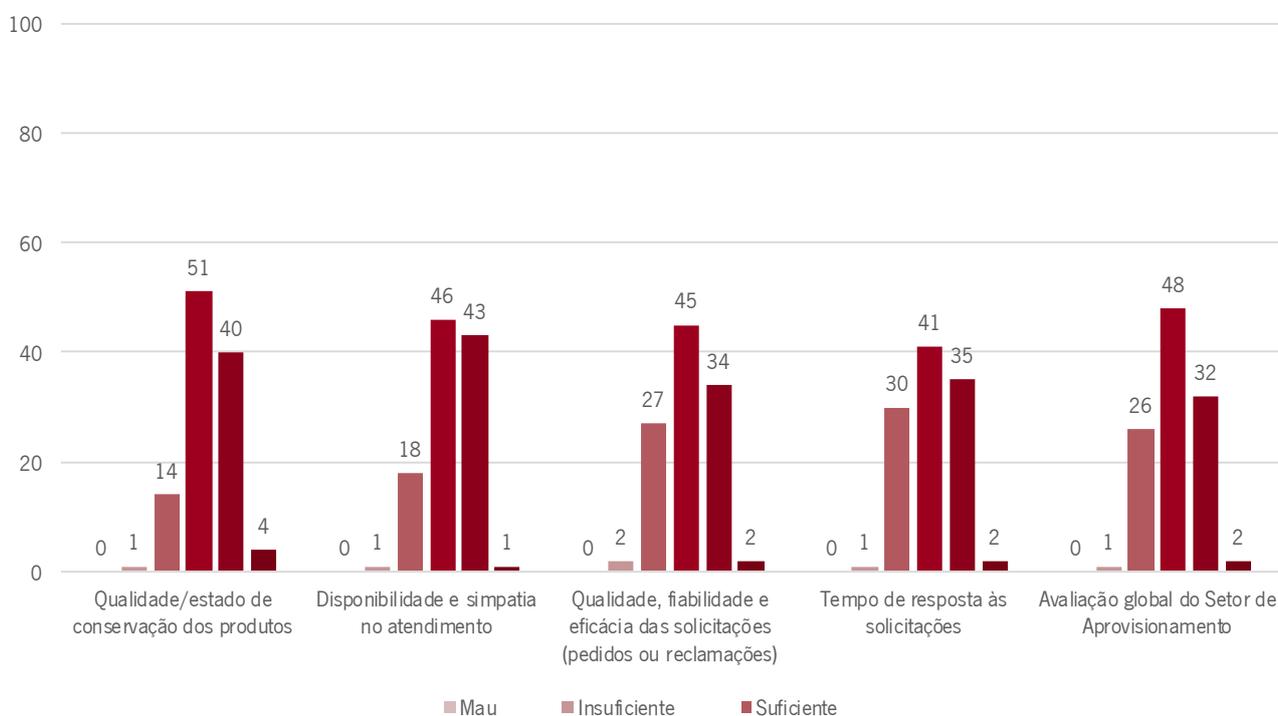
Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação



ii) Avaliação da satisfação dos Setores dos SASUM

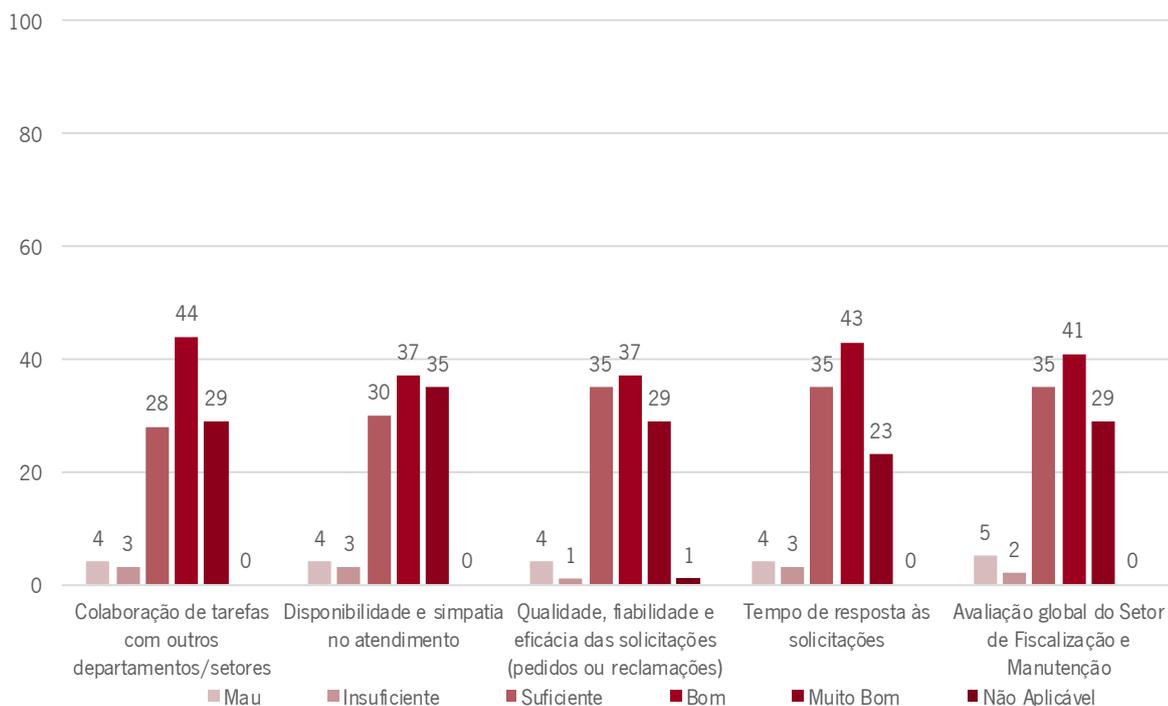
A Avaliação Global do **Setor de Econmato e Aprovisionamento** em 2016 foi de **82,13%**, tendo a avaliação global do Setor em 2015 sido de **81,53%**. Consta-se que houve um aumento relativamente a 2015 e que o setor tem atingido níveis elevados de satisfação em todos os itens em avaliação. Todas as questões obtiveram uma classificação superior a 80%, variando entre os 80,56% e os 84,53%, sendo a mais pontuada a questão n.º 1 “*Qualidade/estado de conservação dos produtos*” seguida da questão n.º 2 “*Disponibilidade e simpatia no atendimento*”, que obteve 84,26%. De realçar, a forma positiva, homogénea e consistente de como o setor foi avaliado pelos trabalhadores, pois, nenhuma afirmação obteve a resposta de “Mau”.

Gráfico RAA10 - Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento



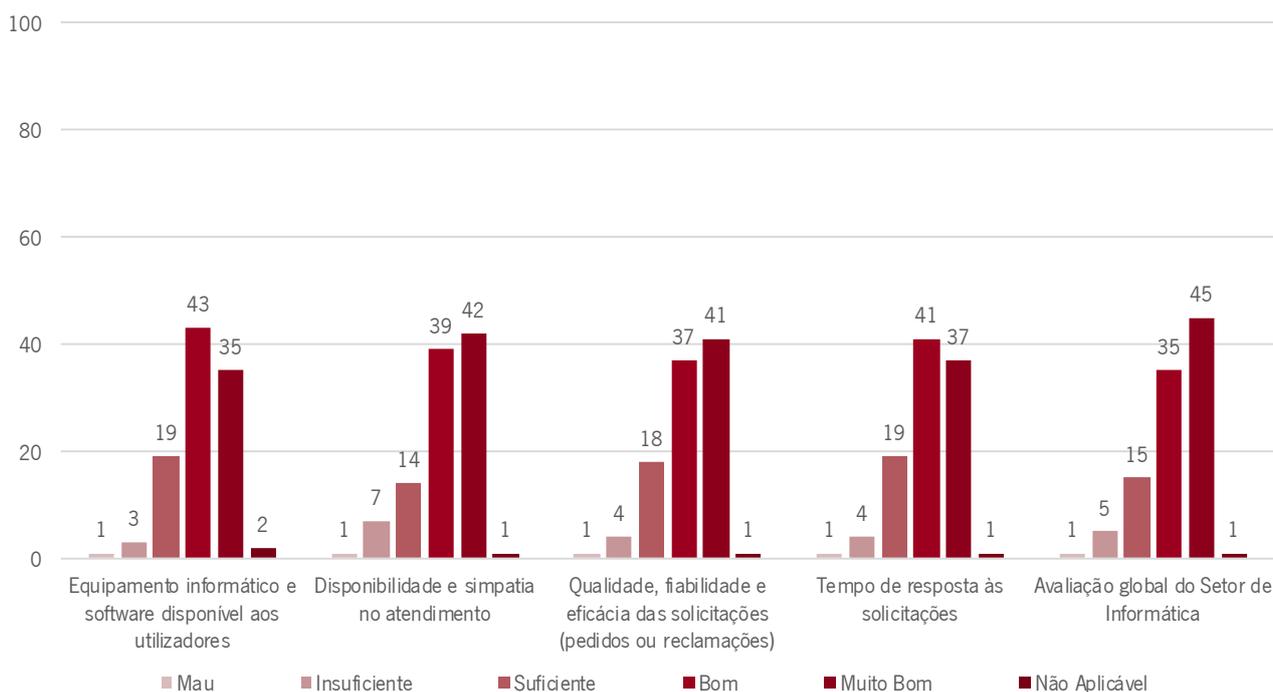
A Avaliação Global do **Setor de Fiscalização e Manutenção** em 2016 foi de **76,25%**, tendo a avaliação global do Setor em 2015 sido de **78,94%**. Constata-se que houve uma descida relativamente a 2015, mas que as classificações obtidas foram muito semelhantes, variando entre os 74,44%, obtida na afirmação n.º 4 e os 77,62% na afirmação n.º 2, “Disponibilidade e simpatia no atendimento”. Apesar da classificação não ser muito elevada, todas as afirmações tiveram um número considerável de menções de “Muito Bom”, variando entre os 21,30% e 32,11% de frequência de respostas.

Gráfico RAA11 - Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção



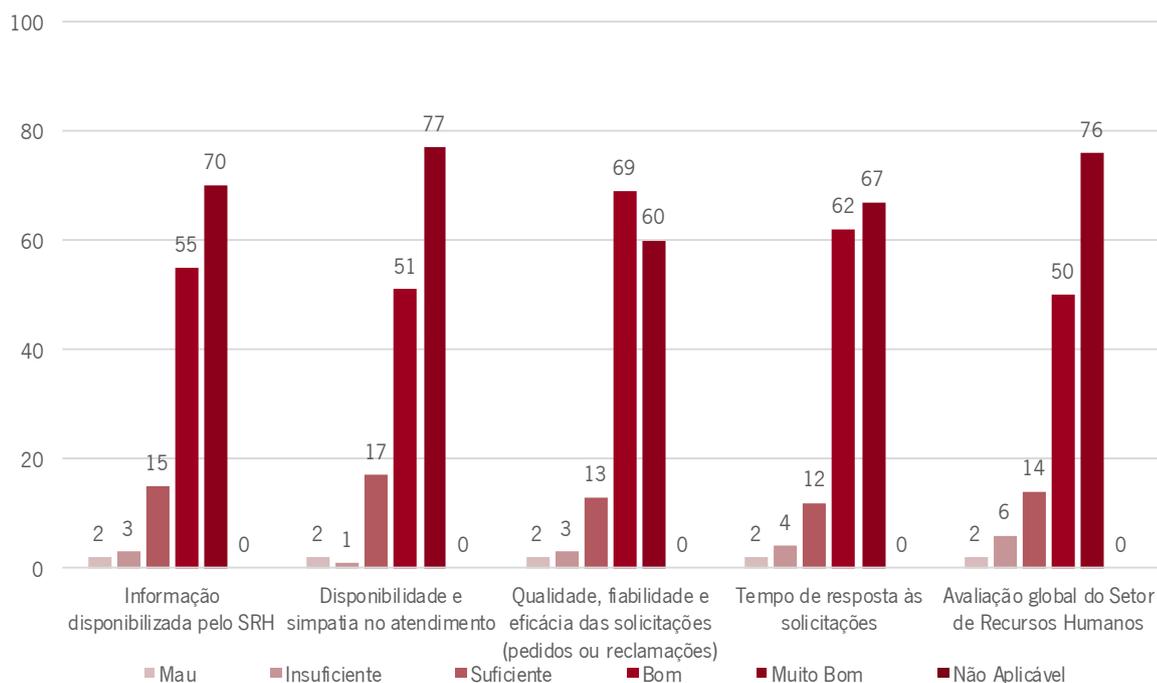
A Avaliação Global do **Setor de Informática** em 2016 foi de **82,13%**, tendo a avaliação global do Setor em 2015 sido de **81,24%**. É verificável o aumento do grau de satisfação relativamente a 2015 e que todas as questões avaliadas pelos trabalhadores, obtiveram uma classificação superior a 80%, variando entre os 81,36% e os 83,37%. Verifica-se, à semelhança do ano anterior, o destaque homogéneo e positivo com que os trabalhadores avaliaram o item “*Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento*”, tendo sido a mais pontuada. Destaca-se positivamente, o n.º de menções atribuídas à questão “*Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações*”, sendo de todos os setores em análise o que mais se destacou neste item pela classificação dos trabalhadores, com 82,38%.

Gráfico RAA12 - Avaliação Global do Setor de Informática



A Avaliação Global do **Setor de Recursos Humanos** em 2016 foi de **86,08%**, face à avaliação global de 2015 que foi de **87,01%**. Aferiu-se que, relativamente a 2015, houve um decréscimo não significativo das percentagens atribuídas nos vários itens em avaliação. Constata-se que todas as questões em avaliação obtiveram uma classificação superior a 85,58% e a menção de “Muito Bom”, destacando-se a classificação atribuída à questão da “Disponibilidade e simpatia no atendimento”.

Gráfico RAA13 - Avaliação Global do Setor de Recursos Humanos



2. Avaliação do Departamento Alimentar

Seguindo a metodologia interna definida para avaliação da satisfação de utentes, o DA realiza esta avaliação com periodicidade bienal.

Em 2016, o DA procedeu à avaliação da satisfação dos seus utentes, através da aplicação de questionários distribuídos pelas 23 unidades alimentares. A população objeto deste estudo é constituída por toda a comunidade académica que usufrui dos serviços prestados nas unidades alimentares dos SASUM. A amostra do estudo teve a seguinte caracterização: um total de 4 985 indivíduos, composta por 3 656 estudantes, 478 docentes, 398 trabalhadores não docentes, 428 outros (investigadores, por exemplo) e 25 não respostas, conforme quadro seguinte:

População objeto do estudo	Número total de indivíduos	Porcentagem
Estudantes	3 656	73,30%
Docentes	478	9,60%
Investigadores	428	8,60%
Trabalhadores	398	8,00%
Não Resposta	25	0,50%
Total	4 985	100%

Em 2016, o DA obteve 88,60% de satisfação global, tendo aumentado a satisfação dos seus utentes face a 2014, ainda que ligeiramente. Decorridos 8 anos, verifica-se um acréscimo de mais de 10% de satisfação, sendo este um resultado notável que reflete o trabalho exaustivo realizado na melhoria dos serviços prestados por este departamento.

3. Departamento de Apoio Social

Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SASUM, no ano de 2016 procedeu-se à **avaliação da satisfação do serviço prestado no Setor de Alojamento e com a atividade “Verão na UMinho”**.

A meta de satisfação global com os serviços prestados no **Setor de Alojamento foi fixada em 75%**. Foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Setor de Alojamento, tendo como objetivo avaliação/afirmação das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados por este setor à comunidade académica. A recolha

ocorreu através da aplicação do questionário em formato físico e digital. Através destes procedimentos obteve-se o preenchimento de 323 questionários.

A avaliação destes serviços **obteve uma média global de 3,85, o que correspondeu a 77,01% de índice de satisfação**, o que demonstra que os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados.

Comparativamente com o ano transato, houve um pequeno decréscimo no índice de satisfação. Em 2015 registou-se um índice de satisfação de 77,34%, contrapondo com o valor de 77,01% obtido em 2016. Os Blocos A, B e C (RU de St.^a Tecla), G3 (RU de Azurém) foram os blocos onde se registou um acréscimo do índice de satisfação.

Do estudo feito, foram retiradas as principais conclusões:

- As afirmações mais penalizadas referem-se à quantidade de equipamentos em relação ao n.º de utentes e às dimensões das instalações;
- De todas as afirmações, a menos pontuada refere-se à quantidade de equipamentos nas lavandarias;
- As afirmações referentes a aparência das instalações, também obteve classificações baixas, tendo como menos pontuada a lavandaria e como mais pontuada os quartos e WC;
- Os serviços de limpeza foram no geral bem pontuados, com valores entre 3,84 e 4,06 de média. A mais penalizada foi a limpeza da sala de refeições e a mais pontuada a limpeza dos corredores;
- As afirmações 5 a 8 obtiveram resultados medianos, com a climatização das instalações e salas de estudo obtendo as classificações mais baixas e os horários de funcionamento a classificação mais alta;
- Relativamente aos trabalhadores dos SASUM, as classificações foram no geral elevadas, com todas as afirmações a obterem valores entre 4,02 e 4,34 de média;
- No que diz respeito ao SA, apenas as afirmações referentes a ver os interesses dos residentes como prioridade e rapidez do serviço prestado, obteve uma classificação inferior a 4 de média, o que demonstra que relativamente a este ponto, no geral, os residentes revelam-se bastante satisfeitos;
- No que concerne a avaliação global, as instalações físicas foi novamente a mais penalizada com 3,83 de média, os trabalhadores e os serviços prestados tiveram 4,20 e 4,14, respetivamente, o que demonstra uma avaliação bastante positiva quando se pensa na

globalidade dos serviços prestados nas residências;

- Dos edifícios analisados, o que demonstrou maior índice de satisfação foi o Bloco B da Residência Universitária de St.ª Tecla, com 87,67% de índice de satisfação, em contraponto, o Bloco G1 da Residência de Azurém foi o mais penalizado com um índice de satisfação de 72,07%;
- Verificou-se que apenas os Blocos G1 e G2 obtiveram um índice de satisfação inferior a 75%.

Em julho de 2016 o Setor de Alojamento promoveu a realização da atividade “Verão na UMinho” que consagrou a oferta de alojamento na Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga, durante o mês de agosto, a utentes externos, de forma a rentabilizar os espaços, que contou com 61 participantes, tendo sido recolhida uma amostra de 37 inquéritos.

A meta de satisfação global com os serviços prestados nesta atividade foi **fixada em 80%**.

Do tratamento realizado aos inquéritos obteve-se uma **taxa global de satisfação de 82,26%**, o que indica que a opinião da maioria das pessoas sobre o serviço prestado se situa entre o “Muito Bom” e o “Bom”.

No geral, a satisfação das pessoas alojadas na Residência no âmbito deste Programa foi muito satisfatória.

Comparativamente ao ano anterior:

- A **taxa global de satisfação diminuiu 5,13%**, que se prende talvez com o tipo de público que este ano frequentou o Programa, estudantes, professores e investigadores estrangeiros, bem como as altas temperaturas registadas;
- Relativamente ao ano anterior, as pontuações relativas as questões diminuíram em 10 das questões apresentadas e nas restantes 7, o aumento foi pouco significativo;
- A totalidade das pessoas que responderam tiveram conhecimento desta iniciativa por recomendação de alguém;
- Importa, contudo, realçar que **100% das pessoas que responderam ao inquérito disseram que voltariam à Residência, numa nova oportunidade.**

Deste modo, as metas na generalidade foram **superadas**.

4. Departamento Desportivo e Cultural

Em junho de 2016, procedeu-se à aplicação dos questionários de avaliação aos utentes em todas as unidades do DDC. Após a recolha e tratamento de todos os questionários preenchidos, que totalizaram 401, a média global de satisfação aferida dos utentes individuais do DDC, em relação às 21 dimensões do questionário foi de **75%**.

Com a avaliação dos utentes por entidades, visitas realizadas e eventos desportivos organizados diretamente pelo DDC, a avaliação global situou-se em **81,05%**.

5. Avaliação da Satisfação do Uteute

O **objetivo da avaliação global dos SASUM foi superado**, tendo sido realizada a avaliação em três departamentos/setores (**120%**).

OBJETIVO 4 (QUALIDADE)

Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM

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, que se reflete na mudança e atualização de procedimentos nos domínios do saber-fazer e do saber estar dos trabalhadores no posto de trabalho, permitindo um aumento gradual do grau de satisfação e motivação. O desenvolvimento, partilha de conhecimentos, valorização e qualificação dos mesmos com vista ao aumento da produtividade, da motivação e da responsabilização, na prestação contínua de serviços de qualidade, é a estratégia delineada nos Serviços.

Em 2016, foram realizadas 47 ações de formação, das 61 previstas no Plano Anual de Formação, o que perfaz uma **taxa percentual de 77%, pelo que o objetivo foi atingido (104%).**



RESULTADOS DO QUAR

A avaliação global ponderada para cada objetivo é traduzida no mapa que a seguir se apresenta e que demonstra que os SASUM atingiram um resultado de excelência, tendo presentes as limitações orçamentais impostas, quando comparado com o resultado de outros Serviços similares.

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:	30%			117,1%				
OB 1 - Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço	Peso do Objeto:	30%							
	Ind 1	N.º de Dias/Tempo de resposta	100%	100%	117%	X 117%			17%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objeto:	40%							
	Ind 2	N.º de dias (data de entrada da fatura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	115%	X 115%			15%
OB 3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objeto:	30%							
	Ind 3	N.º de atendimentos realizados em todas as valências	***	100%	120%	X 120%			20%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%			108,6%				
OB 1 - Atingir o valor de 5 470 897 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objeto:	60%							
	Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	100%	116%	X 116%			16%
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em setembro e 70% em outubro)	Peso do Objeto:	20%							
	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	101%	X 112%			12%
OB 3 - Atingir 9 000 de utentes ou 260 000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objeto:	20%							
	Ind 6	N.º de utentes registados no sistema de informação	100%	100%	83%			X 83%	-17%
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%			106,6%				
OB 1 - Renovar a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objeto:	40%							
	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	120%	X 120%			20%
OB 2 - Renovar a certificação do Sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objeto:	40%							
	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	120%	X 120%			20%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objeto:	10%							
	Ind 9	N.º de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	120%	X 120%			20%
OB 4 - Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objeto:	10%							
	Ind 10	Porcentagem de ações do plano de formação realizadas	70%	70%	74%	X 106%			6%

Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%	35,1%	Bom
	Resultados dos objetivos:	117,1%		
Eficiência	Peso:	30%	32,6%	
	Resultados dos objetivos:	108,6%		
Qualidade	Peso:	40%	42,6%	110,4%
	Resultados dos objetivos:	106,6%		

Avaliação em 2015: 112,3 (Bom)
Avaliação em 2014: 109,6 (Bom)



ANÁLISE DOS DESVIOS

Em relação ao objetivo 3 (Eficiência), referente ao Departamento Desportivo e Cultural, registou-se um desvio desfavorável de 11% em relação à meta prevista de 9 000 utentes, com um valor final de 8 053. Para além dos fatores apontados como justificação deste desvio, nomeadamente, o aumento da oferta de serviços semelhantes nas cidades de Braga e Guimarães, bem como a crise económica que tem afetado o país nos últimos anos, convém salientar, ainda, como fatores negativos, a implementação por parte da Administração da Universidade do Minho de um sistema de acessos aos Campi de complexidade na aquisição de anuidade de Parque aos utentes (nomeadamente a externos, antigos estudantes e membros de entidades com Protocolo), assim como, a quase inexistência de tempo livre por parte dos alunos do 1º ano nos *Campi*, visto que os alunos mais velhos os encaminham para fora do espaço da Universidade para atividades de praxe.

8.1 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2016 apresentam-se no seguinte quadro:

Quadro RAA8 - Recursos financeiros

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1 955 521 €	1 961 321 €	5 800 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho+RP p/ Compensação FE	6 020 897 €	6 335 100 €	314 203 €
Total	7 976 418 €	8 296 421 €	320 003 €

As justificações para as diferenças entre o valor estimado e realizado, são as seguintes:

1. O desvio na rubrica do OE, refere-se ao reforço de verbas para fazer face à reposição da reversão da redução remuneratória.
2. O desvio na rubrica de funcionamento, de receitas próprias, corresponde à superação do objetivo definido, visto que os SASUM conseguiram arrecadar mais receita que o previsto.

8.2 RECURSOS HUMANOS

Os desvios em relação aos meios disponíveis dos recursos humanos são mínimos e correspondem a algumas ausências consideradas normais que ocorreram durante o ano.

Quadro RAA9 - Recursos humanos

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	8,1	8,1	8,1	0,0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	6,6	26,3	26,1	-0,2
Técnico Superior	5,1	133,0	128,8	-4,2
Especialista de Informática	5,0	5,0	5,0	0,0
Técnico de Informática	3,8	7,6	6,6	-1,0
Coordenador Técnico	3,3	29,7	27,2	-2,6
Assistente Técnico	2,3	28,0	27,0	-1,0
Encarregado Geral Operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado Operacional	2,3	24,3	22,4	-1,9
Assistente Operacional	1,8	318,8	286,9	-31,9
Total		580,8	538,1	-42,7

Os SASUM, em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2016, apenas não logrou atingir o objetivo “9 000 de utentes ou 260 000 usos, nos Serviços Desportivos”, facto que determinou uma muito ligeira descida do resultado da avaliação global dos serviços, face ao ano anterior, conforme análise já expressa no ponto 8. Salienta-se o facto de os objetivos fixados terem um nível de exigência considerado muito elevado, tal como no ano anterior, a envolvimento de todos os recursos humanos, desde o Administrador dos Serviços, chefias intermédias ao nível departamental e trabalhadores de todos os setores, demonstrou continuar a ser decisiva e ser o elemento diferenciador face a outros Serviços, para alcançar os resultados aqui demonstrados com a informação complementar que se anexa.

De salientar, que no plano de gestão dos SASUM, o envolvimento dos dirigentes e responsáveis é muito elevado, tendo sido realizadas reuniões de acompanhamento semanal entre os responsáveis dos departamentos e o Administrador e reuniões de grupo, que são marcadas com periodicidade quinzenal ou mensal, com todos os responsáveis de departamento/setor.

Não obstante, considerando as restrições orçamentais e a falta de capacidade de desenvolver uma política de motivação dos seus trabalhadores de atribuição de prémios de desempenho e promoção/progressão na carreira, os SASUM atingiram um nível de resultados muito acima da média, o que lhes permite ser um dos poucos Serviços no país com uma capacidade de arrecadação de receita própria acima dos cerca de 75% e certificação ao nível de duas normas ISO.

Notas finais:

1. Na **vertente orçamental**, destaca-se o facto da proposta de orçamento do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior inicialmente apresentada para 2016, prever uma dotação de receita de transferências do Orçamento do Estado (OE) no montante de 1 955 521€, que foi alterada para 1 961 321€, de forma a fazer face à reposição da reversão da redução remuneratória. A verba do OE corresponde a 23% do total do orçamento dos SASUM, continuando estas verbas a ser insuficientes para suportar o total dos encargos com pessoal, pelo que os SASUM tiveram de suportar através de RP, encargos no montante de 1 183 299€ e de outras FF o montante de 88 350€.
2. No **âmbito do SIADAP** (Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro) designadamente, ao nível do SIADAP 1, continua a verificar-se ao nível central uma incapacidade de concretizar, na prática, verdadeiras políticas de diferenciação do desempenho com vista à promoção de uma gestão baseada na meritocracia. Contudo e, não obstante, é exatamente a necessidade de contrariar esta tendência, que sustenta a vontade e o esforço de todos os trabalhadores dos SASUM no sentido de contribuir para superar as dificuldades e atingir os objetivos definidos superiormente como uma equipa coesa e unida.

Gabinete do Administrador > Administrador



DAF > Tesouraria | Fiscalização e Manutenção | Gabinete Médico



Recursos Humanos | Informática | Propinas



Departamento Social > Bolsas | Alojamento



