



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

RELATÓRIO

DE AUTOAVALIAÇÃO

2015

(NO ÂMBITO DO SIADAP)

ABRIL DE 2016



SCABE



SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

INTRODUÇÃO	154	7. RESULTADOS DO QUAR	193
1. BREVE APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO	155	8. ANÁLISE DOS DESVIOS	195
I - Conselho de Acção Social (CAS)	156	9. CONCLUSÃO	197
II - Conselho de Gestão (CGestão)	156	10. ORGANOGRAMA	199
III - Atribuições e organização dos SASUM	156		
2. MISSÃO, OBJETIVOS, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DE QUALIDADE	161		
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DOS SASUM	163		
4. MISSÃO E OBJETIVOS DA UMINHO	165		
I - Missão da UMinho	165		
II - Objetivos da UMinho	165		
5. QUAR DOS SASUM	167		
6. JUSTIFICAÇÃO DOS OBJETIVOS DO QUAR	171		
Objetivo 1 (Eficácia)	171		
Objetivo 2 (Eficácia)	176		
Objetivo 3 (Eficácia)	177		
Objetivo 1 (Eficiência)	178		
Objetivo 2 (Eficiência)	179		
Objetivo 3 (Eficiência)	180		
Objetivo 1 (Qualidade)	181		
Objetivo 2 (Qualidade)	182		
Objetivo 3 (Qualidade)	183		
Objetivo 4 (Qualidade)	192		

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 do Serviço (QUAR), em particular, face aos objetivos anualmente fixados.

Neste documento, que se reporta ao período entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2015, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM e os seus objetivos, que se prendem com a implementação e controlo de uma política da 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,

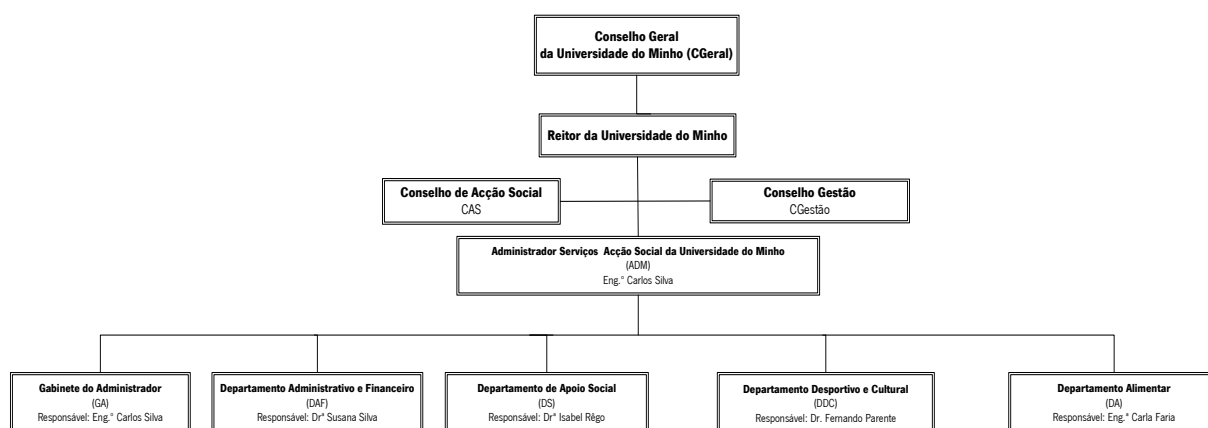
csilva@sas.uminho.pt

<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) nº 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.

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 5000 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.

Tendo como objetivos estratégicos em 2015:

- 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): 2 Cantinas, 2 Grill's, 1 Restaurante, 1 Rampa B (refeições não subsidiadas), 1 Cantina no Complexo Residencial de St.^a Tecla e 15 Bares, dos quais, dois com serviço de refeições de cantina e dois com serviço de refeições rápidas em prato, servindo em média 4000 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 mensais a cada unidade, cobrindo todas as áreas de controlo alimentar na perspetiva da segurança alimentar e nutricional, incluindo o plano de amostragem de análises a alimentos, utensílios e colaboradores, bem como a formação cíclica dos mesmos na área nutricional.

Em 2015 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) Segurança.

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 assegurar o cumprimento do protocolo de colaboração com o Serviço de Psicologia da Escola de Psicologia da UMinho (SERVPSI), que permite a prestação de apoio psicológico a preço compartilhado aos estudantes bolseiros e assegura o seguimento de casos referentes a estudantes bolseiros e aos familiares, 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 1.389 camas, distribuídas da seguinte forma: 1.293 em quartos; 92 distribuídas por 6 camaratas (2 na Residência de Azurém e 4 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 2014/2015 teve a participação de 8.433 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 tem uma oferta diversificada, sendo que, no ano académico de 2014/2015, disponibilizou 70 opções de modalidades e atividades desportivas:

- Atividades Aquáticas: 3;
- Desportos Coletivos: 9;
- Desportos de Combate: 12;
- Desportos Individuais 19;
- Atividades de Academia/Fitness: 27.

Nas instalações desportivas da UMinho, em 2015, registaram-se 262.787 visitas para efeitos de prática desportiva.

Em 2015, foram definidos como objetivos estratégicos do DDC:

- Fortalecer a organização do desporto e da cultura na UMinho nos Campi 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 incutidos 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 clientes, 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 2015.



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, de 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 factores 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>

www.uminho.pt

www.uminho.pt

Universidade
de Minho



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

DESPACHO
GA-01/2015

QUAR dos SASUM

Nos termos do disposto nos artigos 8.º, nº1, 10.º, nº1 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 nº66-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 2015 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).

2 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, nº3 e 36.º-A, do SIADAP, nos seguintes termos:

- a) A avaliação do desempenho dos dirigentes intermédios que estão em funções e até cessar a presente comissão de serviço, efetua-se com base nos parâmetros "Resultados", que assenta nos objetivos em número de quatro, e "Competências", em número de seis. Para cada um destes parâmetros, a pontuação final é obtida pela média aritmética das pontuações atribuídas. Para a fixação da classificação final são atribuídas ao parâmetro "Resultados" uma ponderação de 75% e ao parâmetro "Competências" uma ponderação de 25%;
- b) 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.

c) SIADAP 3 (trabalhadores):

- a) Para o **ciclo avaliativo de 2015 e 2016**, a avaliação do desempenho dos trabalhadores incide sobre o parâmetro "Resultados", em número de quatro, e "Competências", em número de seis. Para cada um destes parâmetros, a pontuação final é obtida pela média aritmética das pontuações atribuídas. Para a fixação da classificação final é atribuída ao parâmetro "Resultados" uma ponderação de 60% e ao parâmetro "Competências" uma ponderação de 40%.

Para efeito do disposto no art.º 75.º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, é fixada a percentagem de 25% para as avaliações finais qualitativas de Desempenho relevante e, de entre estas, 5% do total dos trabalhadores para o reconhecimento de Desempenho excelente, a distribuir nos termos do nº 2 do citado artigo.

As fichas de avaliação do desempenho estão disponíveis no Setor de Recursos Humanos (SRH) dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho, existindo apenas dois tipos de fichas, uma para os dirigentes intermédios e outra para os demais trabalhadores (igual para todos os grupos profissionais). No SRH encontram-se disponíveis as listas de competências por grupo de pessoal, de entre as quais deverão ser selecionadas seis, para cada trabalhador.

- b) Nos termos dos artigos 41.º (Periodicidade), do SIADAP:
- i. São designados como avaliadores para o **ciclo de avaliação de 2015 e 2016**, as pessoas constantes da lista anexa ao presente despacho (Anexo II);
 - ii. **Até 27 de fevereiro de 2015**, e após a fixação dos objetivos dos Departamentos, realizam-se as entrevistas individuais onde serão contratualizados os objetivos a atingir pelo avaliado **no ciclo de avaliação de 2015 a 2016**, devendo, ainda, ser fixadas as competências a avaliar;
 - iii. Na **primeira quinzena de janeiro de 2017** devem ser preenchidas as fichas de autoavaliação pelos avaliados e realizadas as avaliações pelos avaliadores que serão presentes ao Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) para efeitos de harmonização das propostas de Desempenho relevante ou Desempenho inadequado ou de reconhecimento de Desempenho excelente;
 - iv. Na **segunda quinzena de janeiro de 2017** devem realizar-se as reuniões do Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) para proceder à análise das propostas de avaliação e à sua harmonização de forma a assegurar o cumprimento das percentagens relativas à diferenciação de desempenhos e iniciar o processo que conduz à validação dos *Desempenhos relevantes* e *Desempenhos inadequados* e o reconhecimento dos *Desempenhos excelentes*;
 - v. **Durante o mês de fevereiro de 2017**, após a harmonização feita pelo CCA, realizam-se as reuniões dos avaliadores com cada um dos respetivos avaliados, tendo como objetivo dar conhecimento da avaliação do ciclo de **2015 e 2016** e contratualizar os parâmetros de avaliação para o ciclo de avaliação seguinte, nos termos dos art.º 65.º e seguintes da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro;
 - vi. O avaliado, após tomar conhecimento da proposta de avaliação que será sujeita a homologação, pode requer ao dirigente máximo do serviço, no prazo de 10 dias úteis, que o seu processo seja submetido a apreciação da comissão paritária;
 - vii. **Até 30 de abril de 2017** as avaliações de desempenho devem ser homologadas;
 - viii. Eventuais reclamações do ato de homologação devem ser apresentadas no prazo de cinco dias úteis a contar da data do seu conhecimento, ao dirigente máximo do serviço.

Universidade do Minho, 5 de janeiro de 2015

O Reitor

António M. Cunha

ANEXO: QUAR dos SASUM

SIADAP 1	Sistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública	Dados de: 05-01-2015
Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2015 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	
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 Objetivo:	30%						
	Ind 1	Nº de Dias/Tempo de resposta	100%	100%	0%		X 0%	-100%
	Peso do Objetivo:	40%						
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Ind 2	Nº de dias (data de entrada da fatura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%		X 0%	-100%
	Peso do Objetivo:	30%						
OB 3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Ind 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	2800	0%		X 0%	-100%
	EFICIÊNCIA		Peso da Dimensão:	30%	0,0%			
OB 1 - Atingir o valor de 5.416.730 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objetivo:	60%						
	Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	100%	0%		X 0%	-100%
	Peso do Objetivo:	20%						
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 70% de resultados em outubro)	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	0%		X 0%	-100%
	Peso do Objetivo:	20%						
OB 3 - Atingir 10.000 utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos	Ind 6	Nº 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 Objetivo:	40%						
	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		X 0%	-100%
	Peso do Objetivo:	40%						
OB 2 - Renovar a certificação do Sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		X 0%	-100%
	Peso do Objetivo:	10%						
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	Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%		X 0%	-100%
	Peso do Objetivo:	10%						
OB 4 - Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM	Ind 10	Percentagem de ações do plano de formação realizadas	70%	70%	0%		X 0%	-100%



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.

- Julho/agosto: 10 pedidos respondidos em 2,20 dias;
- Setembro/outubro: 12 pedidos respondidos em 0,8 dias;
- Novembro/dezembro: 5 pedidos respondidos em 0,6 dias.

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 2015, foram respondidas e registadas 3 reclamações, **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

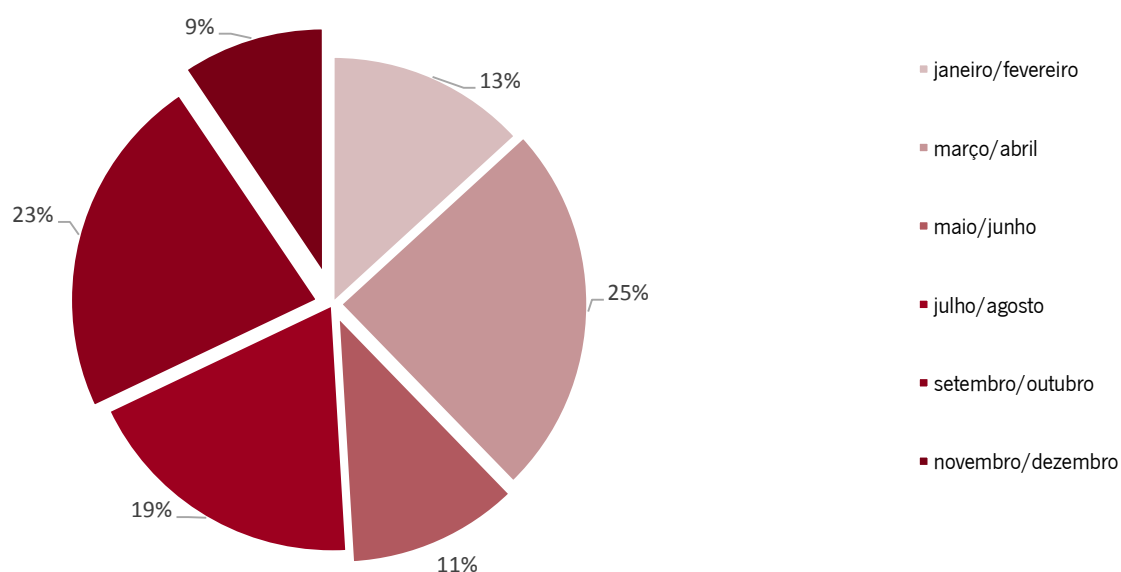
Verifica-se que o **tempo médio ponderado de resposta registado foi de 0,77 dias.**

ii) Setor de Recursos Humanos

Em 2015, este Setor registou e emitiu um total de 53 respostas a solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado, em regra, 1 dia.**

- Janeiro/fevereiro: 7 pedidos respondidos em 0 dias;
- Março/ abril: 13 pedidos respondidos em 0,15 dias;
- Maio/junho: 6 pedidos respondidos em 0,67 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.

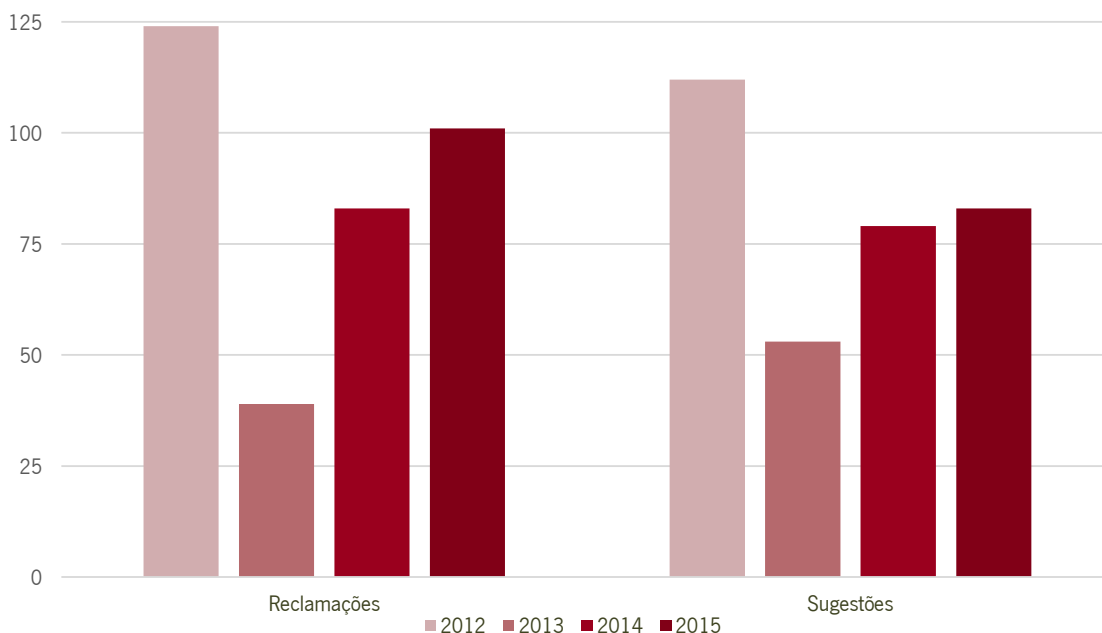
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são avaliadas pelo Responsável do DA;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios que tenham contacto de email para resposta, são respondidas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

Em 2015, 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 1,33 dias.**

Em 2015 o DA recebeu **101 reclamações e 83 sugestões**, no total das suas unidades. O número de reclamações e sugestões aumentou relativamente ao ano anterior. 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. Em 2015 foi efetuada uma caracterização das reclamações/sugestões por três categorias distintas: qualidade/variedade dos produtos; segurança alimentar; atendimento e componentes do serviço. Esta caracterização permitiu uma melhoria na análise e 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 2015, o DS recebeu no Setor de Bolsas de Estudo um total de **55 requerimentos**, nomeadamente consideração de situações excecionais e pedidos para reavaliação/revisão do resultado publicado. O tempo médio de resposta foi de **4,20 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 2015, 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 24 (que estavam identificadas)** no prazo médio de **1,08 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 2015, deram entrada no DS 367 solicitações de declaração relativas a bolsas e 451 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	Nº Pedidos	Nº de dias para resposta
		Máximo
Braga		
Alojamento	344	3
Bolsas	322	3
Guimarães		
Alojamento	107	1
Bolsas	45	12
Total	818	
Tempo médio emissão	0,37	

O tempo médio de todas as respostas (**requerimentos, declarações e reclamações/sugestões**) foi de **0,62 dias**, obtido pela soma do nº 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
12	55	818	24	0,62

v) Departamento Desportivo e Cultural Reclamações

O DDC registou, no ano de 2015, 39 reclamações e 13 sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior (2014), verificou-se um aumento de 18% no número de reclamações e um aumento de 15% do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 30% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 70% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta foi de 1,8 dias úteis. Das reclamações/sugestões recebidas, 41% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 59% 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	1	9	19%
II. Desaparecimento de valores e materiais	2	7	17%
III. Problemas com técnicos e eventos	1	8	17%

As sugestões incidiram essencialmente sobre o funcionamento das aulas/lotação/avisos/horários e limpeza (CDAz).

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	0,77
DA	1,33
DS	0,62
DDC	1,8
Total	1,1

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 os Serviços” **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.

2013	2014	2015
7,92	5,46	6,83

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, no disposto no artigo 299.º, alterado pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, prevê 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 2015, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

Quadro RAA5 - Prazo médio de pagamentos

PRAZO MEDIO DE PAGAMENTOS 2015			$PMP = \frac{\sum_{t=3}^t \left(\frac{DF}{A} * 91,25 \right)}{4}$
	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	620.861,22 €	1.389.021,51 €	
T - final do 2º trimestre	579.228,95 €	1.962.078,29 €	
T - final do 3º trimestre	81.477,16 €	917.601,92 €	
T - final do 4º trimestre	23.885,13 €	90.087,75 €	
Total	1.305.452,46 €	4.358.789,47 €	6,83 dias

No decorrer do ano de 2015, 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 de pagamento de cerca de **6,83 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 2015, 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 Guimarães;
- Prestação de apoio psicológico aos estudantes bolseiros, no âmbito do estabelecido no protocolo de colaboração com o SERVPSI, que permite o apoio psicológico a preço participado 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, 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 docentes e não docentes, 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 2.800 atendimentos foi **superada**, tendo sido registado o número total de **3.576 atendimentos (120%)**.

OBJETIVO 1 (EFICIÊNCIA)

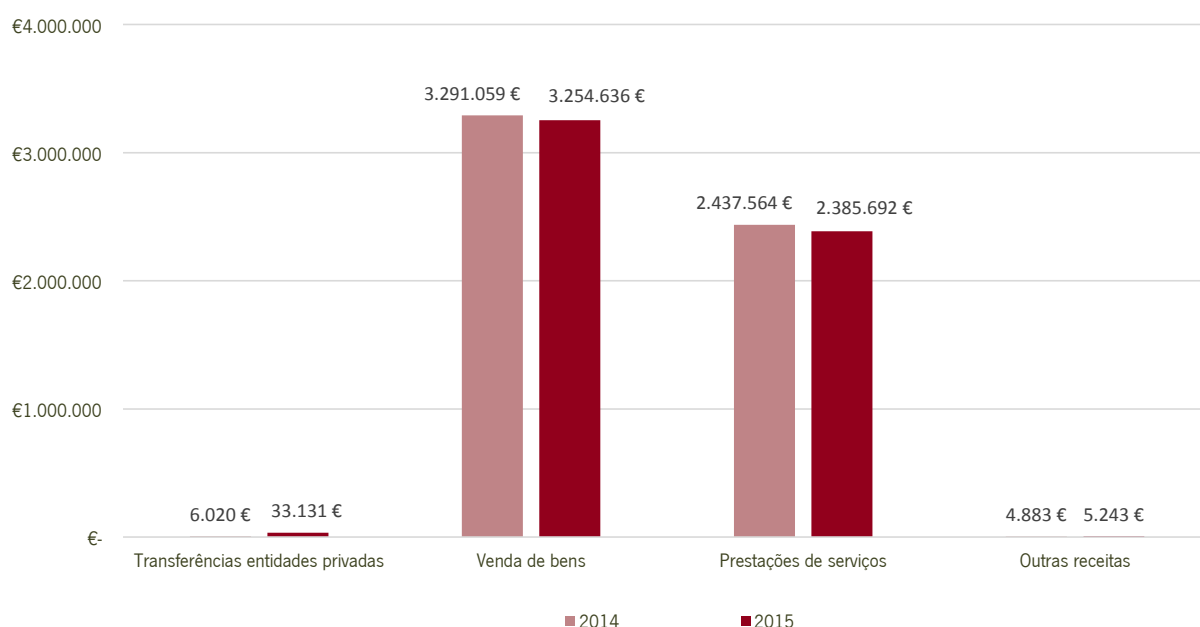
Atingir o valor de 5.416.730 milhões de euros em receitas próprias

As fontes de financiamento, que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SASUM, em 2015, foram as seguintes:

- 68% de Receitas Próprias (bares, cantinas, alojamento, desporto e outras) - Fonte Financiamento (FF 510);
- 24% do Orçamento de Estado (FF 311);
- 8% de Transferências da Universidade do Minho (FF 540).

As Receitas Próprias (RP), efetivamente cobradas em 2015, totalizaram o valor de **5.678.702€** (5.739.526€ em 2014), este valor não inclui a transferência da UMinho, e tiveram origem nas seguintes rubricas:

Gráfico RAA3 - Receitas Próprias



- **3.254.636€** de vendas de bens;
- **2.385.692€** de prestações de serviços;
- **33.131€** de transferências de outras entidades privadas;
- **4.312€** outras receitas correntes;
- **931€** de juros.

De referir ainda que existem dívidas não pagas pelos nossos utentes e dívidas de entidades (UMinho), que transitaram para 2016, no montante de **173.795€**.

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, com transferências da UMinho, as receitas atingiram o valor de **6.365.182€** (5.678.702€ – RP e 686.480€ – Transf. UMinho), pelo que o **objetivo foi superado, (117%)**.

OBJETIVO 2 (EFICIÊNCIA)

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

Ao longo do ano de 2015, 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	2 de fevereiro de 2015 *
Fevereiro	2 de março de 2015 *
Março	31 de março de 2015
Abril	30 de abril de 2015
Maio	29 de maio de 2015
Junho	30 de junho de 2015
Julho	31 de julho de 2015
Setembro	30 de setembro de 2015
Outubro	31 de outubro de 2015
Novembro	30 de novembro de 2015
Dezembro	4 de janeiro de 2016 *

* Importa referir que, apesar de as datas dos avisos referentes aos meses de janeiro e fevereiro de 2015 serem, respetivamente, de 2 de fevereiro e 2 de março de 2015, isto sucedeu porque os últimos dias do mês coincidiram com o fim de semana, mas os resultados reportam-se ao final dos meses de janeiro e fevereiro. O mesmo acontece com a data do aviso de dezembro de 2015, que tem a data de 4 de janeiro de 2016, porque coincidiu com o período de encerramento dos Serviços, atinente às férias de Natal, que decorreram até ao dia 3 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 de 2015, a % de processos de bolsa com resultado publicado atingiu os 51,90% (a meta era de 45%) e em outubro de 2015, a % de processos de bolsa com resultado publicado atingiu 76.01% (a meta era de 70%), **tendo o objetivo sido superado (104%).**

OBJETIVO 3 (EFICIÊNCIA)

Atingir 10.000 utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos

No ano académico de 2015/2016, verificou-se a inscrição de 8.433 utentes nos serviços desportivos. O número de utentes inscritos não foi superado, tendo sido atingido cerca de 84% da meta definida, relativamente ao objetivo estabelecido. No entanto, nas instalações desportivas da UMinho, em 2015, registaram-se 262.787 visitas para efeitos de prática desportiva, sendo que o objectivo foi atingido (101%), mesmo com menos utentes.

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 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 2015 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 2015 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 o referencial normativo 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

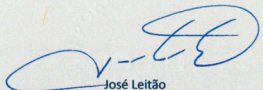
SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO
Campus de Gualtar
4710-057 BRAGA
PORTUGAL

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 2015, 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 o referencial normativo ISO 22000:2005:

Certificado da APCER



Certificado
Certificate

NÚMERO 2009/GSA.0076
Number

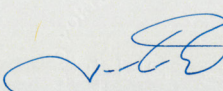
O Sistema de Gestão da Segurança Alimentar de
The Food Safety Management System of

SERVIÇOS DE ACÇÃO 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 alimentação em cantinas e bares, na categoria G - 'Catering' e restauração, cumpre os requisitos da norma
implemented in the provision of food services in canteens and bars, with the category G - Catering, meets the requirements of the standard

NP EN ISO 22000:2005


José Leitão
CEO

Emitido em 2015-12-09
Date of issue
Válido até 2018-12-06
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 3 (QUALIDADE)

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

1. Avaliação dos SASUM e Setores do GA

No final do ano de 2015, 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 um 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:

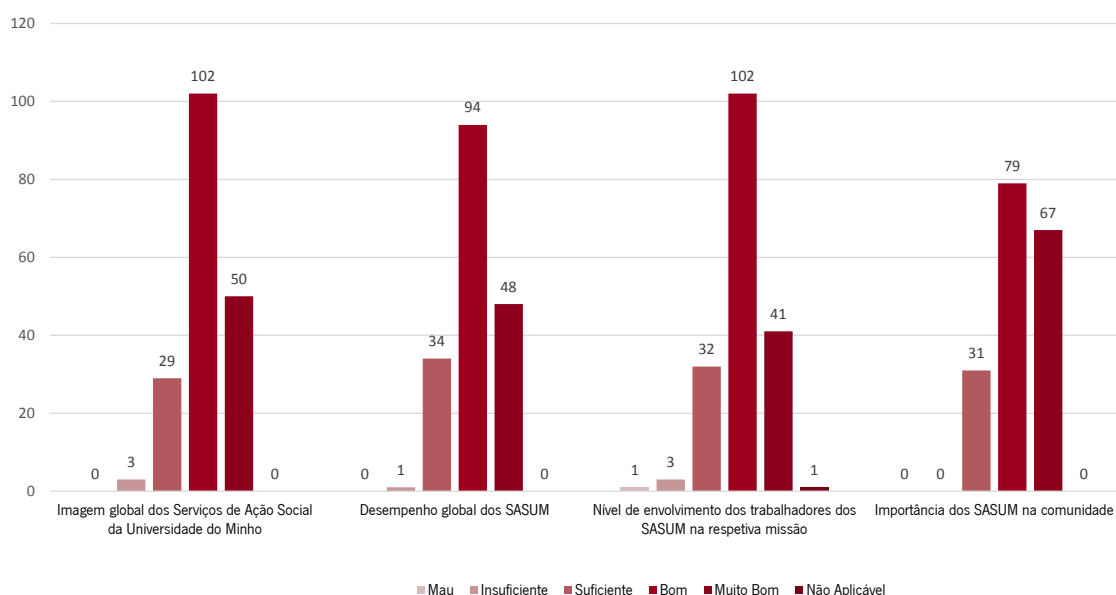
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à organização onde exercem funções (SASUM);
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à funcionalidade dos setores em avaliação;
- Melhorar e corrigir eventuais lacunas evidenciadas nos resultados analisados, com vista 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 2015;
- Dar cumprimento à alínea f), do n.º 2, do artigo 15º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

i) Avaliação da satisfação dos SASUM

Globalmente verifica-se que a satisfação dos clientes internos dos SASUM é muito satisfatória, uma vez que o resultado desta avaliação se situou nos **81,36%** em 2015 (apresentando uma ligeira subida em relação a 2014 – 81,23%).

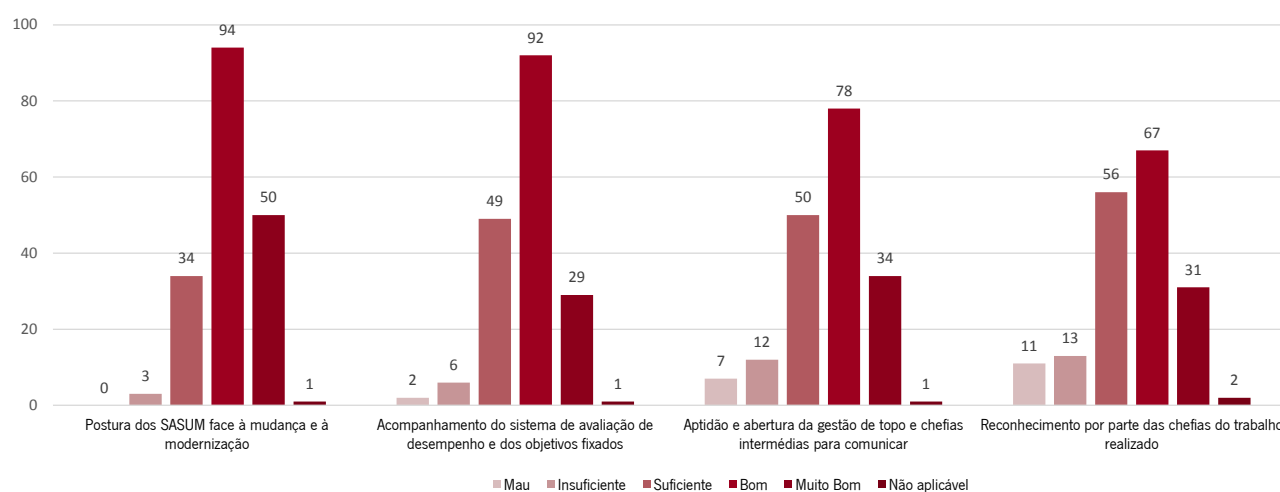
Análise da Satisfação Global: Verifica-se com base nos resultados apresentados, que os inquiridos estão globalmente satisfeitos/muito satisfeitos com os SASUM, dado que os itens mais valorados se situam no Bom e Muito Bom, nomeadamente nos níveis 4 e 5 em todos os itens referentes à Satisfação Global.

Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação Global



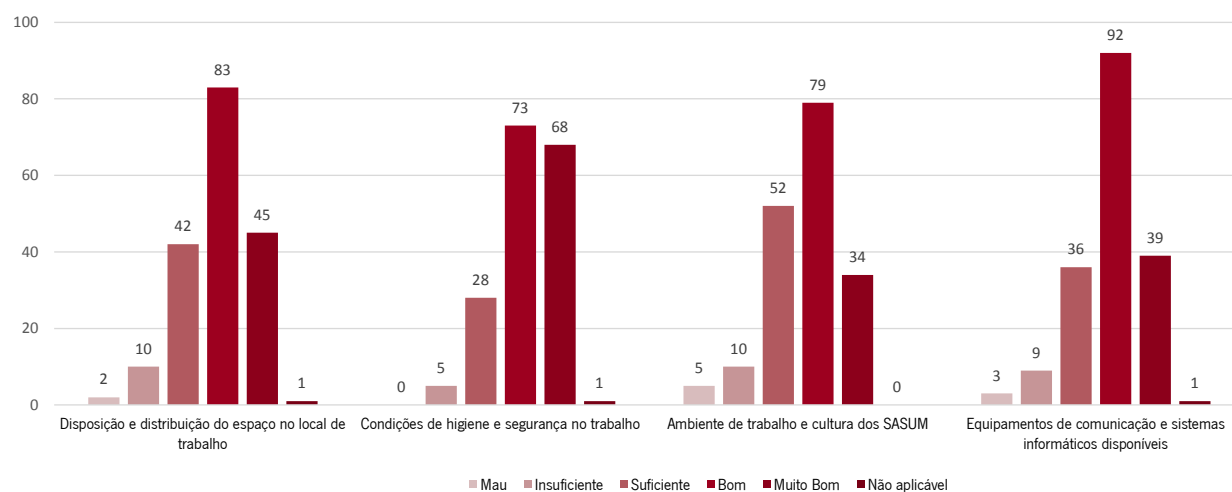
Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão: de acordo com as respostas dadas, os trabalhadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos com a “*Gestão e Sistemas de Gestão dos SASUM*”. Salienta-se a importância dada à questão da “*Postura dos SASUM face à mudança e à modernização*” em que 94 dos respondentes, avaliaram o item com “Bom” acrescidos de 50 respondentes que o classificaram com “Muito Bom”, facto que demonstra que os trabalhadores reconhecem que a organização tem evoluído. A questão sobre o “*Acompanhamento do sistema de avaliação e objetivos fixados*” merece também uma classificação elevada por parte dos trabalhadores, que atesta a integridade do sistema e a atenção dada ao mesmo pelos SASUM e ainda a clareza da informação fornecida pela organização aos trabalhadores e o acompanhamento que é dado pelos avaliadores.

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



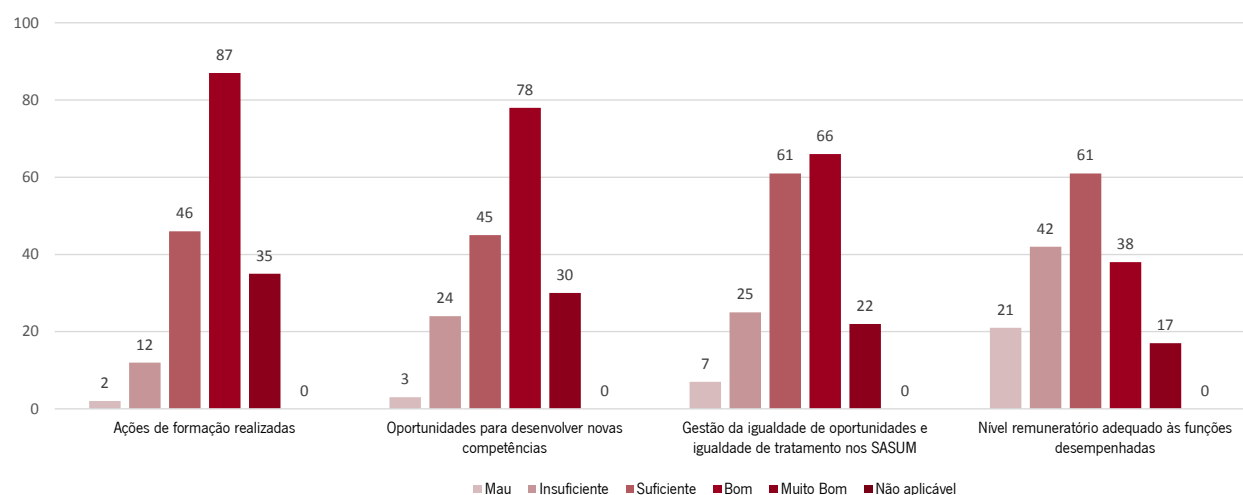
Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho: verificou-se, a partir das respostas aferidas, que os trabalhadores estão globalmente muito satisfeitos com as condições de trabalho proporcionadas pelos SASUM. Em relação à “*Disposição e distribuição do espaço no local de trabalho*” a percentagem de respostas dadas foi claramente incidente entre a classificação de “Bom” (83 respondentes) e “Muito Bom” (45 respondentes). Na questão “*Condições de higiene e segurança no trabalho*” observou-se que a maioria dos trabalhadores a qualificou com “Muito Bom” e “Bom”, facto que resulta do efeito da consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, das alterações efetuadas a nível da saúde e segurança no trabalho e respetivos meios de proteção, salientando-se ainda as ações de formação efetuadas durante o ano sobre esta matéria. Salienta-se ainda a classificação obtida no item sobre os “*Equipamentos de comunicação e sistemas informáticos disponíveis*”, que reflete o reconhecimento dos trabalhadores, sobre os os sistemas de comunicação e informação que a organização dispõe.

Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho



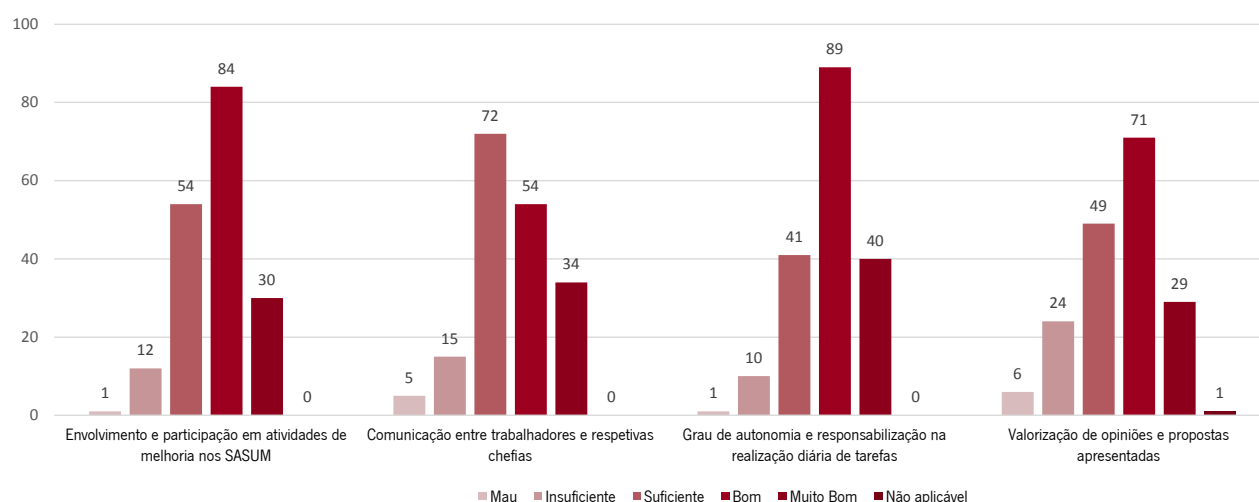
Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências: sobre a questão principal do desenvolvimento da carreira e das competências, é importante ressaltar que uma grande parte dos trabalhadores demonstrou estar satisfeita com as oportunidades dadas pelos Serviços de Acção Social para a frequência de ações de formação no sentido de adquirir, aumentar e consolidar competências nas funções que desempenham. Nos restantes itens, “Oportunidades para desenvolver novas competências” e “Gestão da igualdade de oportunidades e Igualdade de tratamento nos SASUM”, as percentagens de classificações atribuídas foram homogêneas entre os graus. Salienta-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 refletiram a pouca satisfação dos trabalhadores relativamente a esta questão. Esta classificação demonstra a insatisfação dos trabalhadores face ao contexto atual de salários degradados pela não atualização anual da inflação, pelo 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



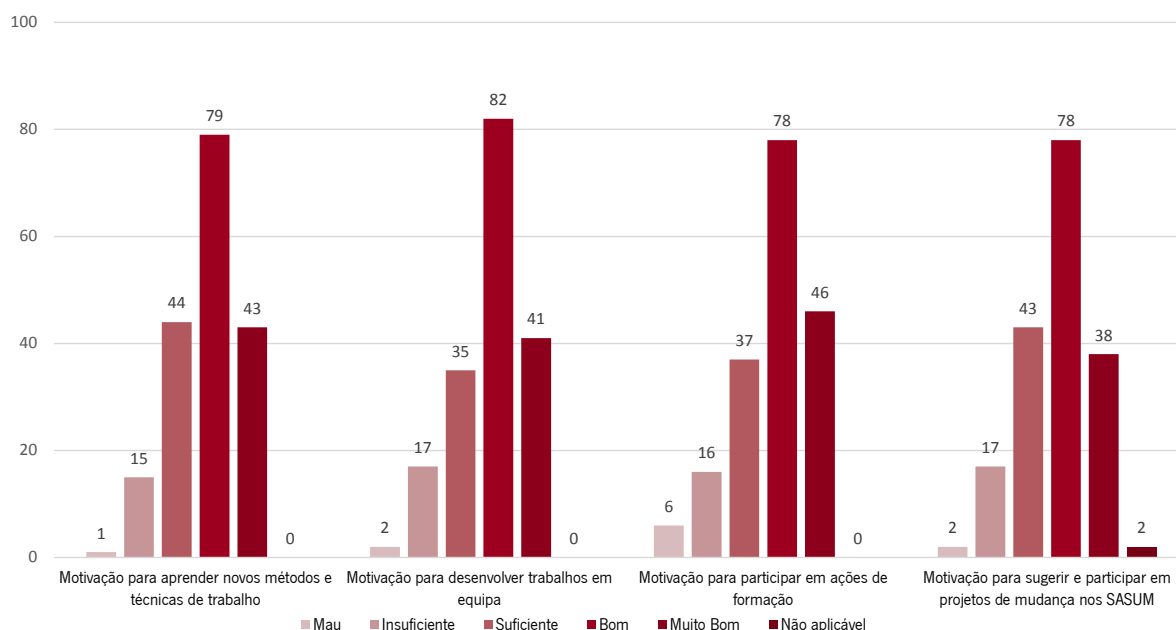
Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização: nas questões em avaliação, a opinião geral dos respondentes foi extremamente homogénea e positiva, sendo expressiva o n.º de respondentes que atribuíram “Bom” ao item *“Envolvimento e participação em atividades de melhoria nos SASUM”*, reflexo dos programas de incentivo promovidos pela organização que apelam à participação e valorização das propostas de melhoria apresentadas pelos trabalhadores. De salientar igualmente o item *“Grau de autonomia e responsabilização na realização diária de tarefas”*, valorado com *Bom* (89 respondentes) e *Muito Bom* (40 respondentes), que demonstra que a autonomia dada aos trabalhadores para efetuarem o seu trabalho se reflete na produtividade, no empenho e consequentemente na responsabilização.

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 apresentou classificações muito positivas por parte dos respondentes, situando-se no nível “Bom”. É relevante constatar que tal como refletido nos dados de 2014, manteve-se o nível “Bom”, relativamente à pontuação da questão sobre a *“Motivação para participar em ações de formação”*. Esta classificação reflete, de forma clara, a motivação dos trabalhadores em aumentar os seus conhecimentos e competências. Salienta-se ainda as classificações dadas pelos trabalhadores relativamente à *“Motivação em aprender novos métodos e técnicas de trabalho”*, *“Desenvolver trabalhos em equipa”* e *“Motivação para sugerir e participar em projetos de mudança dos SASUM”* que obtiveram pontuação mais elevada relativamente a 2014, fatores que poderão estar associados ao espírito e cultura existentes nos SASUM e à motivação e empenho dos trabalhadores em participar nos projetos lançados pela organização.

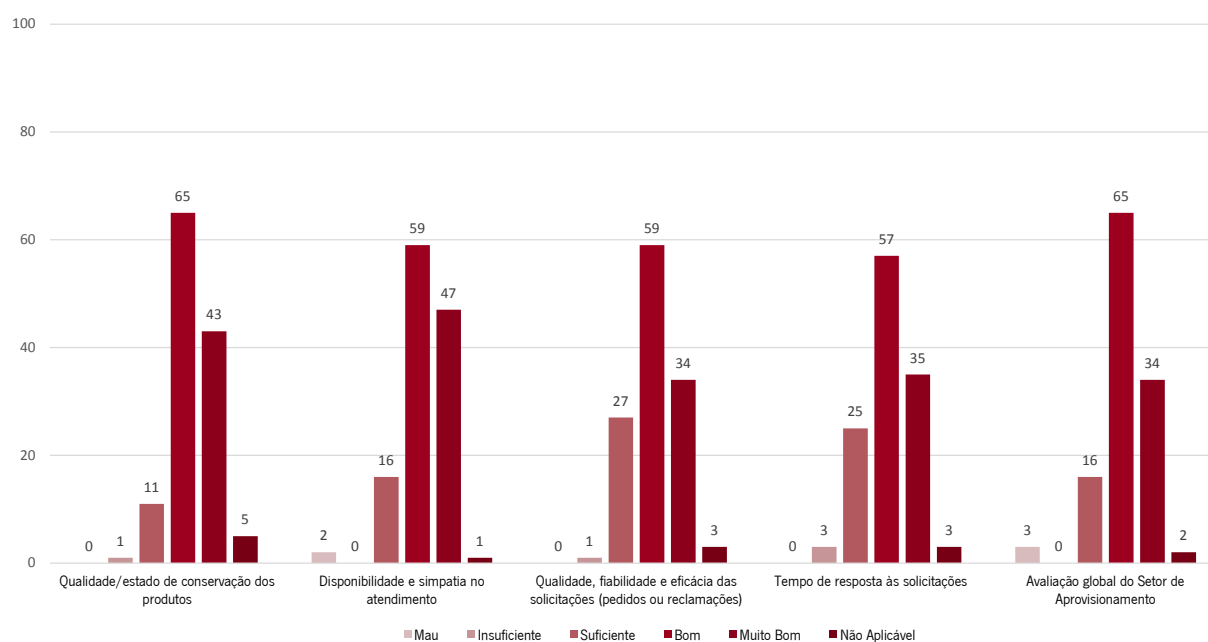
Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação



ii) Avaliação da satisfação dos Setores dos SASUM

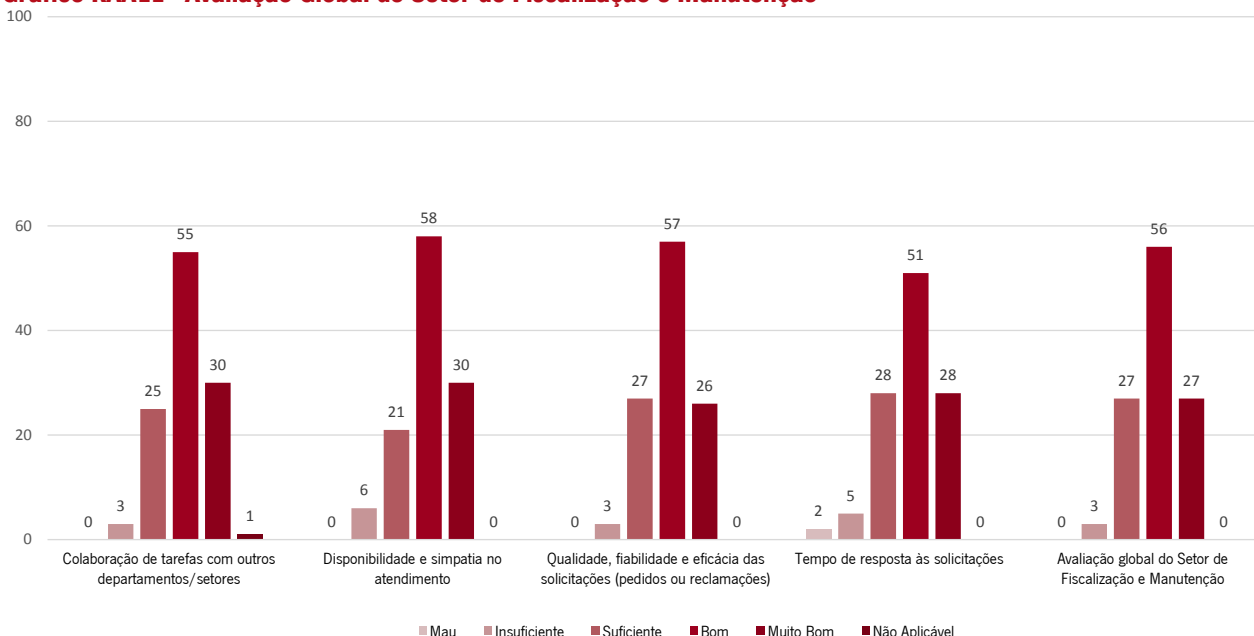
A Avaliação Global do **Setor de Aproveitamento** em 2015 foi de **81,53%**, tendo a avaliação global do Setor em 2014 sido de **80,56%**. Aferiu-se que houve um aumento relativamente a 2014, refletido na classificação nos itens “Qualidade/estado de conservação dos produtos” e “Disponibilidade e simpatia no atendimento”. Destaca-se, de forma significativa relativamente ao ano de 2014, a avaliação que os trabalhadores atribuíram ao item “Avaliação Global do Setor de Aproveitamento”, onde 65 respondentes atribuíram a classificação de “Bom” e 34 a classificação de “Muito Bom”.

Gráfico RAA10 - Avaliação Global do Setor de Aproveitamento



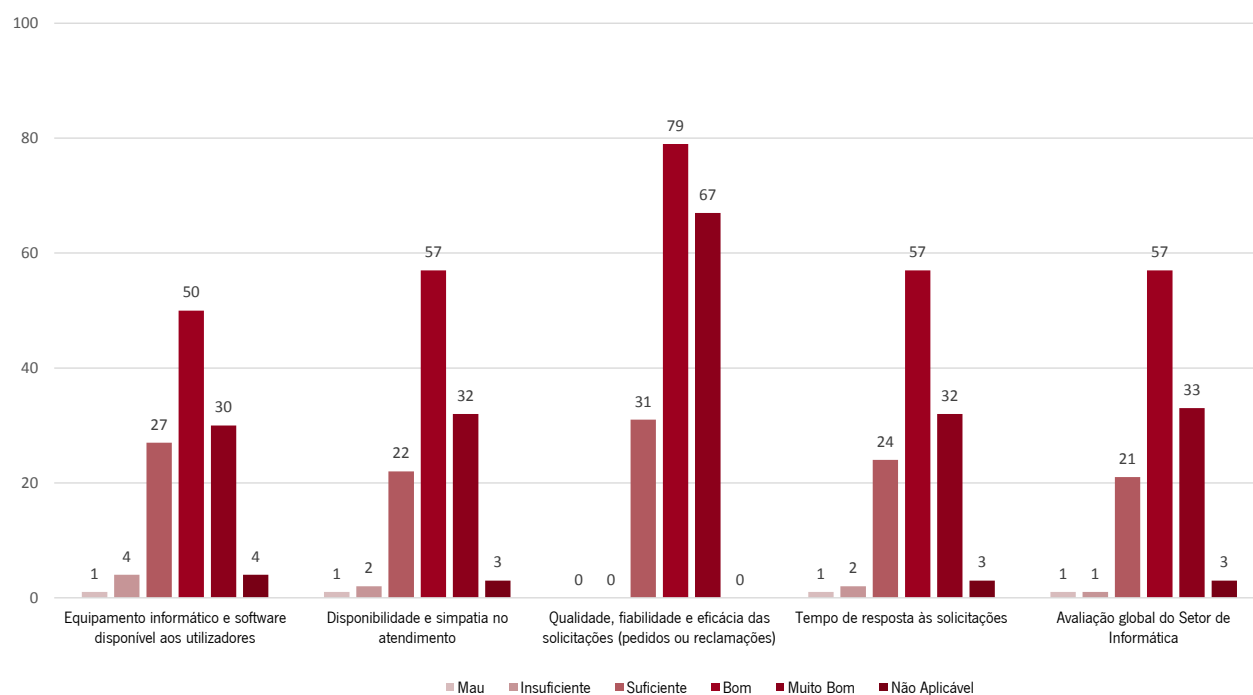
A Avaliação Global do **Setor de Fiscalização e Manutenção** em 2015 foi de **78,94%**, tendo a avaliação global do Setor em 2014 sido de **74,43%**. Aferiu-se que houve um aumento relativamente a 2014 em todos os itens refletido principalmente na classificação das questões sobre a *“Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações”* e principalmente a *“Disponibilidade e simpatia no atendimento”*, avaliada com “Bom” por 58 trabalhadores e “Muito Bom” por 30 trabalhadores. Destaca-se, relativamente ao ano de 2014, a avaliação que os trabalhadores atribuíram ao item *“Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento”*, onde 56 respondentes atribuíram a classificação de “Bom” e 27 a classificação de “Muito Bom”.

Gráfico RAA11 - Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção



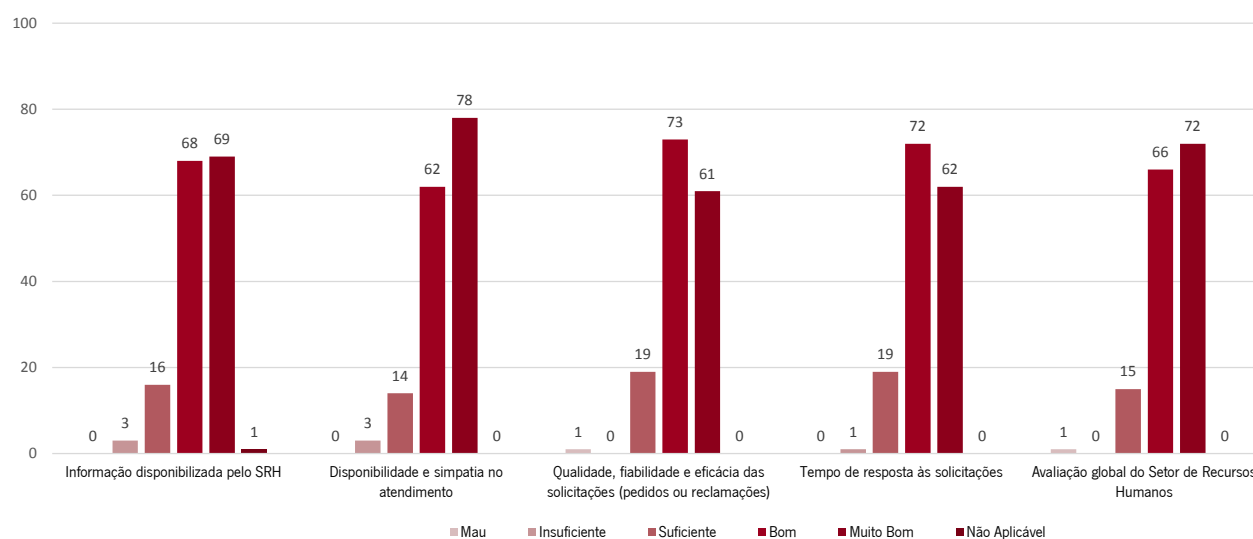
A Avaliação Global do **Setor de Informática** em 2015 foi de **81,24%**, tendo a avaliação global do Setor em 2014 sido de **78,78%**. Aferiu-se que houve um aumento relativamente a 2014, refletido na classificação nos itens *“Qualidade/estado de conservação dos produtos”* e *“Disponibilidade e simpatia no atendimento”*. Destaca-se, de forma significativa relativamente ao ano de 2014, a avaliação que os trabalhadores atribuíram ao item *“Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento”*, onde 65 respondentes atribuíram a classificação de “Bom” e 34 a classificação de “Muito Bom”.

Gráfico RAA12 - Avaliação Global do Setor de Informática



A Avaliação Global do **Setor de Recursos Humanos** em 2014 foi de **87,01%**, face avaliação global de 2014 que foi de 86,72%. Aferiu-se que, relativamente a 2014, houve um ligeiro aumento não significativo das percentagens atribuídas nos vários itens em avaliação. Consta-se uma subida relativamente a 2014 na avaliação do item “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 de satisfação de utentes, o DA realiza esta avaliação com periodicidade bienal.

Deste modo, a avaliação realizou-se em 2014 tendo-se verificado a Satisfação Global de 85,30%. Em 2015 não foi efetuada a avaliação da satisfação de utentes.

3. Departamento de Apoio Social

Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SASUM, no ano de 2015 procedeu-se à **avaliação da satisfação do serviço prestado nos Setores de Bolsas, de Alojamento, de Apoio Clínico e com a atividade “Verão na UMinho”**.

A meta de satisfação global com os serviços prestados no **Setor de Bolsas** foi fixada em 75%.

Cumprindo o plano definido de aplicação bienal, foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Setor de Bolsas, tendo como objetivo avaliação/afecção das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados por este setor à comunidade académica, tendo-se recolhido uma amostra com a dimensão de 681 inquéritos. A avaliação global dos serviços prestados no Setor de Bolsas obteve uma pontuação de 3.80, o que correspondeu a **76.07%** de índice de satisfação.

Este resultado demonstra, de modo geral, que os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados.

A meta foi atingida, tendo-se registado uma diminuição da percentagem de satisfação (em 2013 tinha sido de **82.65%**.)

A diminuição de 6,58% poderá estar relacionada com o facto de este ano a dimensão da amostra ser substancialmente maior e com a alteração no meio de aplicação do inquérito, maioritariamente eletrónico; outro fator a considerar é o crescente descontentamento atinente às normas legais de atribuição de bolsas de estudo, inversamente proporcional ao grau de satisfação dos estudantes, que se reflete na avaliação dos serviços prestados.

Considerando a dimensão do nível de qualidade dos serviços e a necessidade de apurar o efetivo serviço

prestado pelo Setor de Bolsas, será importante **reforçar** na introdução ao questionário, a focalização no objetivo do mesmo – **avaliação do Setor de Bolsas e não do sistema legal de atribuição das bolsas de estudo**.

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/afecção 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 260 questionários.

A avaliação destes serviços **obteve uma média global de 3.87, o que correspondeu a 77.34% 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 2014 registou-se um índice de satisfação de 79% contrapondo com o valor de 77.34% obtido em 2015. Os Blocos E (RU de St.^a Tecla), G1 e G2 (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 referiram-se à quantidade de equipamentos em relação ao n.º de utentes e às dimensões das instalações.
- As afirmações referentes a aparência das instalações, também obtiveram classificações baixas, tendo como menos pontuada a dimensão dos quartos e como mais pontuada o espaço das salas de estudo.
- Relativamente aos trabalhadores dos SASUM as classificações foram no geral elevadas, com todas as afirmações a obterem valores entre 4.09 e 4.24 de média.
- Dos edifícios analisados o que demonstrou maior índice de satisfação foi o Bloco E, com 86% de índice de satisfação, em contraponto, o Bloco B da RU de St.^a Tecla, foi o mais penalizado com um índice de satisfação de 72%.
- Verificou-se que apenas os Blocos B e C (RU de St.^a Tecla) obtiveram um índice de satisfação inferior a 75%. A tipologia destes edifícios poderá ter influenciado estes resultados, devido ao uso comum dos wc's e à reduzida dimensão dos quartos.

No que concerne ao Setor de Apoio Clínico a meta de satisfação global foi fixada em 80%.

À semelhança do Setor de Bolsas, com aplicação bienal, no ano de 2015, foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Setor de Apoio Clínico, tendo como objetivo avaliação/aferição das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados pelo Setor de Apoio Clínico à comunidade académica. Foi recolhida uma amostra com a dimensão de **206 inquéritos. A avaliação global destes serviços obteve uma pontuação de 4.00, o que correspondeu a 80% de índice de satisfação**, o que demonstra que os utentes estão muito satisfeitos com os serviços disponibilizados. Os aspetos com melhor avaliação foram os relacionados com a afirmação “Sou sempre tratado com respeito e educação”, com 4.34 de média e a afirmação “Fui tratado com competência, respeito e cortesia”, com 4.32 de média.

A meta foi atingida, contudo, comparativamente ao ano de 2013 (93.83%), a taxa global de satisfação desceu 13,83%; esta diminuição acentuada poderá estar relacionada com o facto de este ano a dimensão da amostra ser substancialmente maior e com a alteração no meio de aplicação do questionário, maioritariamente eletrónico. Outro fator a considerar é o aumento da procura dos serviços, que leva a que não seja possível garantir o atendimento (nomeadamente apoio médico e psicológico) de forma imediata conforme os pedidos feitos, acrescendo alguma insatisfação relativamente ao aspeto das instalações, que se presume se referir a Guimarães.

Em agosto de 2015, 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 44 participantes, tendo sido recolhida uma amostra de 8 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 87.39%**, 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 aumentou 7.13%.**
- Relativamente ao ano anterior as pontuações relativas a todas as questões subiram. Saliencia-se que as que registaram maior aumento, foi a opinião geral da sua estadia e a limpeza inicial.
- A maioria das pessoas que responderam tiveram conhecimento desta iniciativa através da internet e por recomendação de alguém.
- 100% das pessoas que responderam ao inquérito disseram que voltariam à Residência, numa nova oportunidade.

Deste modo, as metas na generalidade foram superadas, no entanto, no Setor de Apoio Clínico a meta foi atingida.

4. Departamento Desportivo e Cultural

Em junho de 2015, procedeu-se à aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos utentes de todas as unidades do DDC, procedendo-se ao seu tratamento após a recolha de todos os questionários preenchidos, que totalizaram 419. A média global da satisfação dos utentes individuais do DDC, em relação às 21 dimensões do questionário referentes às unidades em causa, foi de **77,80%.**

Com a avaliação dos utentes por entidades, visitas realizadas e eventos desportivos organizados diretamente pelo DDC, a avaliação global situou-se em **79,02%.**

5. Avaliação da Satisfação do Cliente

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

Os SASUM, cientes da importância que a formação profissional representa para a mudança e cultura organizacional, bem como para o aumento de competências dos trabalhadores, têm investido na formação profissional. Em cumprimento deste objetivo, definiram numa instrução de trabalho associada ao processo de gestão da qualidade afeto ao SRH, a metodologia para a identificação das necessidades de formação dos trabalhadores e dirigentes dos Serviços, com o objetivo geral de promover a atualização e valorização profissional, garantindo o princípio da universalidade previsto na lei, assim como efetuar o planeamento, acompanhamento, eficácia e cumprimento do programa anual de formação.

Em 2015 foram realizadas 36 ações de formação, das 43 previstas no Programa Anual de Formação, o que perfaz uma **taxa percentual de 83,72%, pelo que o objetivo foi superado (109%)**.

RESULTADOS DO QUAR

A avaliação global ponderada para cada objetivo é traduzida no mapa que se apresenta em seguida, demonstrativo, do nosso ponto de vista, 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	
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 Objetivo:	30%						
	Ind 1	Nº 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 Objetivo:	40%						
	Ind 2	Nº 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 Objetivo:	30%						
	Ind 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências (2.800)	***	100%	120%	X 120%		20%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%	113,5%					
OB 1 - Atingir o valor de 5.416.730 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objetivo:	60%						
	Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	100%	117%	X 117%		17%
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 70% de resultados em outubro)	Peso do Objetivo:	20%						
	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	104%	X 104%		4%
OB 3 - Atingir 10.000 utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objetivo:	20%						
	Ind 6	Nº de utentes registados no sistema de informação	100%	100%	101%	X 101%		1%
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%	107,9%					
OB 1 - Renovar a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objetivo:	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 Objetivo:	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 Objetivo:	10%						
	Ind 9	Nº 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 Objetivo:	10%						
	Ind 10	Percentagem de ações do plano de formação realizadas	70%	70%	83%	X 109%		9%
Resultados Agregados								

Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%		
	Resultados dos objetivos:	117,1%	35,1%	
Eficiência	Peso:	30%		
	Resultados dos objetivos:	113,5%	34,1%	
Qualidade	Peso:	40%		
	Resultados dos objetivos:	107,9%	43,1%	

Bom

112,3%

MESA 3

MESA 4

8.1 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2015 apresentam-se no seguinte quadro:

Quadro RAA8 - Recursos financeiros

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.884.972 €	1.955.521 €	70.549 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho	5.966.730 €	6.365.182 €	398.452 €
Total	7.851.702 €	8.320.703 €	469.001 €

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 - Direcção Superior	8,10	8,10	8,10	0,00
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	6,60	26,30	26,10	-0,20
Técnico Superior	5,10	133,00	128,80	-4,20
Especialista de Informática	5,00	5,00	5,00	0,00
Técnico de Informática	3,80	7,60	6,60	-1,00
Coordenador Técnico	3,30	29,70	27,20	-2,60
Assistente Técnico	2,30	28,00	27,00	-1,00
Encarregado Geral Operacional	2,70	0,00	0,00	0,00
Encarregado Operacional	2,30	24,30	22,40	-1,90
Assistente Operacional	1,80	318,80	286,90	-31,90
Total		580,80	538,10	-42,80

Os SASUM em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2015 não registaram nenhum incumprimento. Pese embora 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 Educação e Ciência (MEC) inicialmente apresentada para 2015, prever uma dotação de receita de transferências do Orçamento do Estado (OE) no montante de 1.884.972€, que foi alterada para 1.955.521 €, de forma a fazer face à reposição da reversão da redução remuneratória, a verba do OE corresponde a 24% 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 Receitas Próprias (RP), encargos no montante de 1.233.436€.
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.





