



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO
(no âmbito do SIADAP)

2014

abril de 2015



INTRODUÇÃO	134	9. Conclusão	173
1. Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	135	10. Organogramas dos SASUM	175
I - Conselho de Acção Social (CAS)	136		
II - Conselho de Gestão (CGestão)	136		
III - Atribuições e organização dos SASUM	136		
2. Missão, objetivos, visão, valores e política de qualidade	141		
3. Objetivos Estratégicos dos SASUM	143		
4. Missão e Objetivos da UMinho	145		
I - Missão da UMinho	145		
II - Objetivos da UMinho	145		
5. QUAR dos SASUM	147		
6. Justificação dos Objetivos do QUAR dos SASUM	149		
Objetivo 1 (Eficácia)	149		
Objetivo 2 (Eficácia)	153		
Objetivo 3 (Eficácia)	154		
Objetivo 1 (Eficiência)	155		
Objetivo 2 (Eficiência)	156		
Objetivo 3 (Eficiência)	157		
Objetivo 1 (Qualidade)	158		
Objetivo 2 (Qualidade)	159		
Objetivo 3 (Qualidade)	160		
Objetivo 4 (Qualidade)	168		
7. Resultados do QUAR	169		
8. Análise dos desvios	171		

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 reporta ao período entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2014, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM, 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

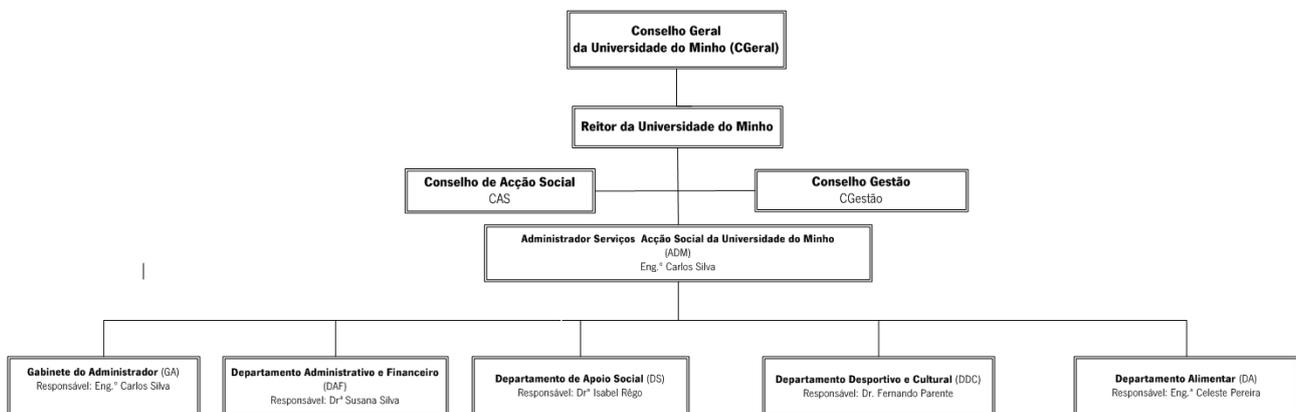
Administrador, Carlos Duarte Oliveira e Silva,
csilva@sas.uminho.pt

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

1

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 no DR n.º 209, 2.ª série, 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 no DR n.º170, 2.ª série, de 2 de setembro de 2009, através do 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 2014:

- 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.

O 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 de alimentação, para além de estarem implantadas 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 plano de amostragem de análises a alimentos, utensílios e trabalhadores, bem como a formação cíclica dos mesmos na área nutricional.

Em 2014 foram acompanhadas 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 comparticipado 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 2013/2014 teve a participação de 9.563 utentes e foi desenvolvido nas seguintes instalações desportivas:

- Complexo Desportivo de Gualtar: 5.275 m² de área útil para prática desportiva;
- Complexo Desportivo de Azurém: 2.390 m² de área útil para prática desportiva;
- Centro de condição Física de St.^a Tecla: 120 m² de área útil para prática desportiva;
- Campo de práticas de Golfe (Azurém): 12.960 m² de área para prática de golfe;
- Sala de Desportos do Edifício dos Congregados (Braga): 305 m² de área útil para prática desportiva.

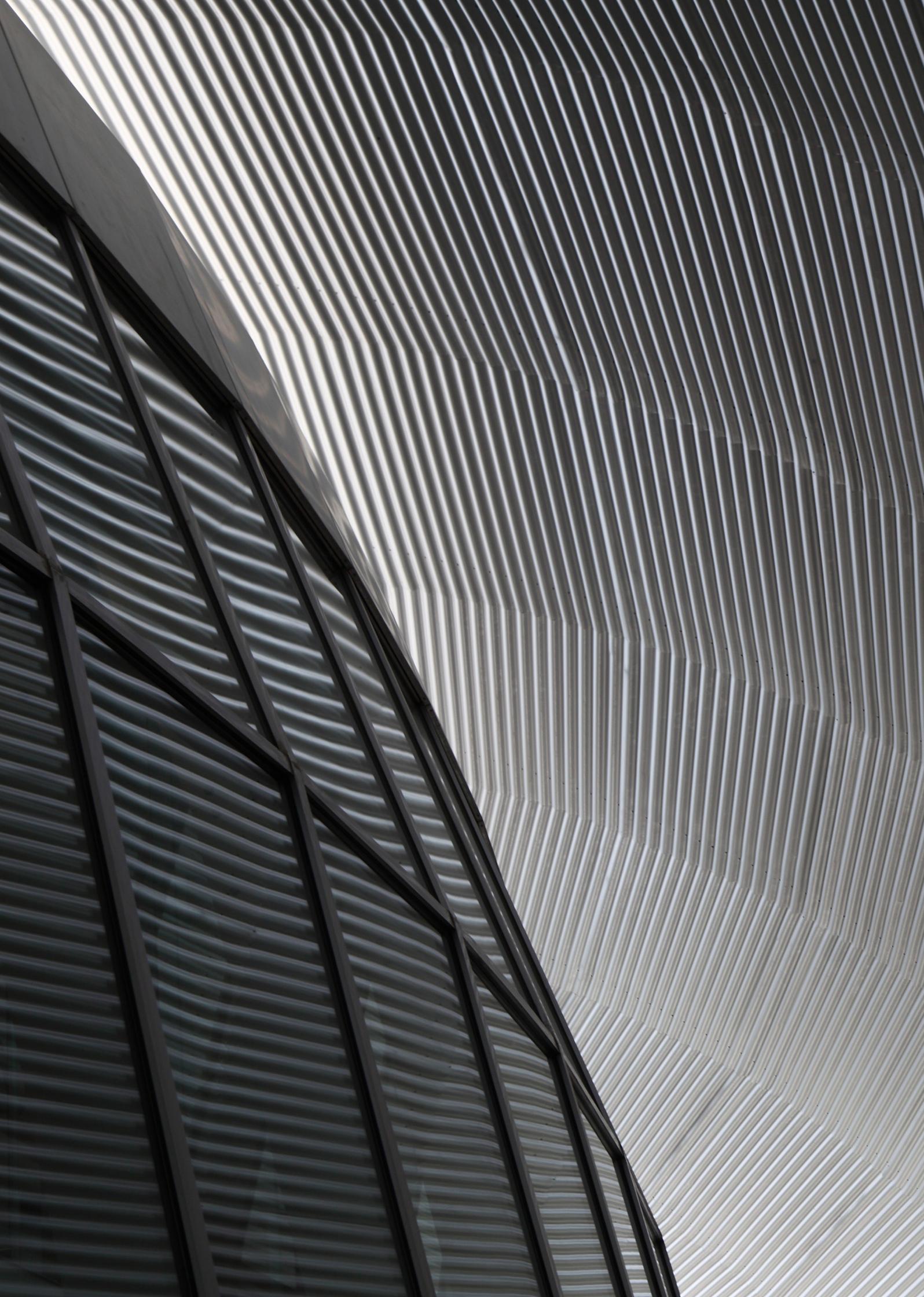
O programa desportivo tem uma oferta diversificada, sendo que, no ano académico de 2013/2014, disponibilizou 70 opções de modalidades e atividades desportivas:

- Atividades Aquáticas: 3;
- Desportos Coletivos: 8;
- Desportos de Combate: 12;
- Desportos Individuais 15; e
- Atividades de Academia/Fitness: 32.

Nas instalações desportivas da UMinho, em 2014, registaram-se 259.595 visitas para efeitos de prática desportiva.

Em 2014, 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.



2

MISSÃO, OBJETIVOS, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DE 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 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 de Qualidade pela Norma **ISO 9001:2008** e **ISO 22000:2005**.



3

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.



4

MISSÃO E OBJETIVOS DA UMINHO

Os Serviços de Acção Social 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>



5

QUAR DOS SASUM



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

DESPACHO
GA-01/2014

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 2014 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).

2 - Atendendo às alterações introduzidas no SIADAP pela Lei nº66-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, nº3 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 2014**, 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 2014**, devem os avaliados preencher a ficha de autoavaliação, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos;

- **15 de fevereiro de 2014**, devem ser preenchidas as fichas de monitorização pelos avaliados e avaliadores, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos.

Universidade do Minho, 2 de janeiro de 2014
O Reitor

António M. Cunha

ANEXO: QUAR dos SASUM



6

JUSTIFICAÇÃO DOS OBJETIVOS DO QUAR DOS SASUM

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.

- Setembro/outubro: 9 pedidos respondidos em 0,1 dias;
- Novembro/dezembro: nenhum pedido registado.

Daqui decorre que o **tempo médio ponderado de resposta registado foi de 0,29 dias.**

i) Gabinete do Administrador

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

O artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, estabelece o procedimento aplicável ao tratamento das reclamações apresentadas nos organismos da Administração Pública, tendo sido publicado em 15 de maio de 2009 o Despacho n.º 11809/2009, no DR, 2ª série, n.º 94, que fixou o procedimento aplicável no tratamento das reclamações a adotar pelas instituições de ensino superior públicas.

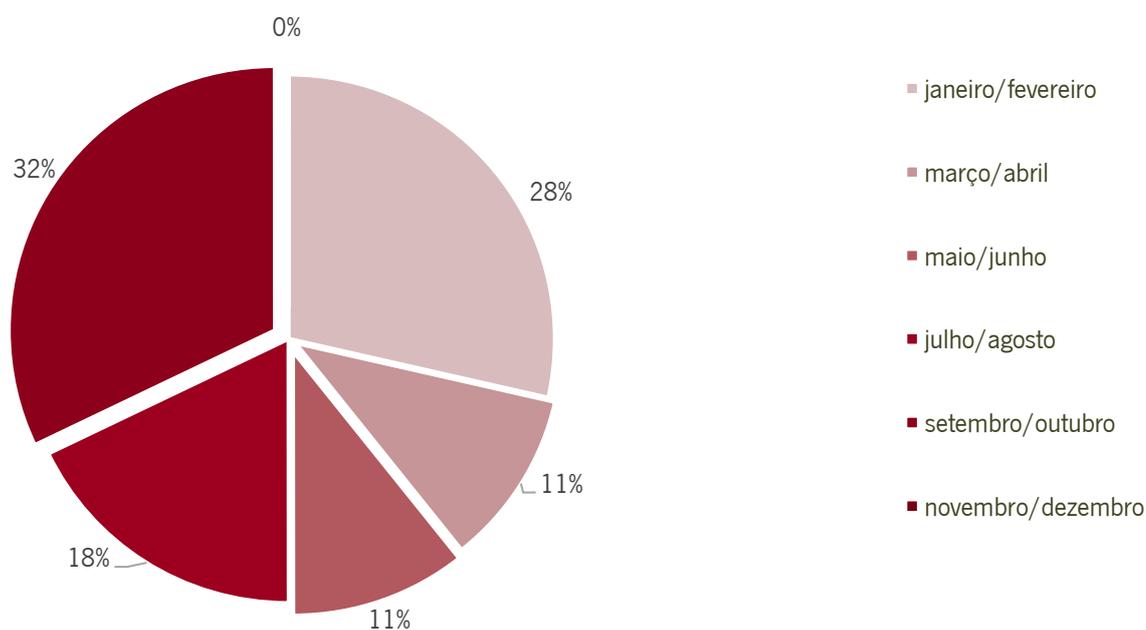
Neste sentido, em 2014, foram respondidas e registadas 3 reclamações, **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

ii) Setor de Recursos Humanos

Em 2014, este Setor registou e emitiu um total de 28 respostas a solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado, em regra, 1 dia.**

- Janeiro/fevereiro: 8 pedidos respondidos em 0,5 dias;
- Março/ abril: 3 pedidos respondidos em 0,3 dias;
- Maio/junho: 3 pedidos respondidos em 0,3 dias;
- Julho/agosto: 5 pedidos respondidos em 0,2 dias;

Gráfico RAA1 - Percentagem de documentos emitidos bimestralmente



iii) Departamento Alimentar

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

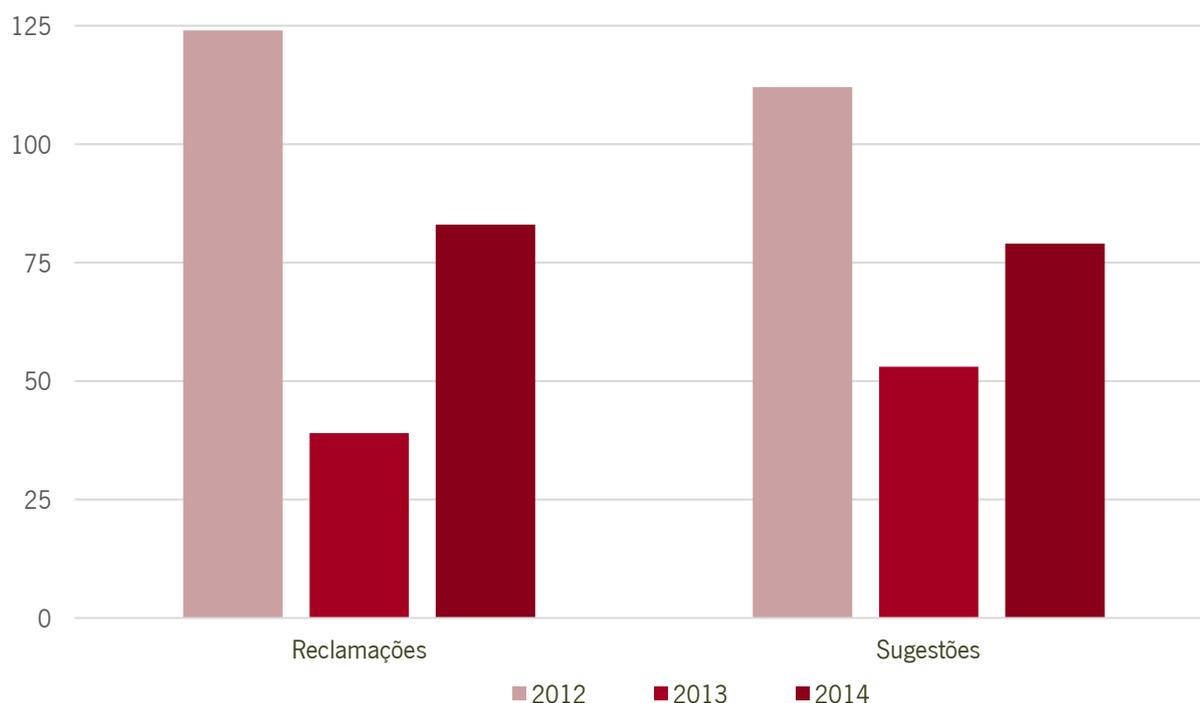
- Todas as sugestões/reclamações são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as sugestões/reclamações são avaliadas pelo Responsável do DA;
- Todas as sugestões/reclamações que tenham contacto de email para resposta, são respondidas no prazo previsto;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

Em 2014, todas as sugestões/reclamações 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 1,08 dias.**

Em 2014, o DA recebeu **83 reclamações e 79 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 clientes da comunidade académica, nos serviços de alimentação. Em 2014 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 melhor análise e tratamento das sugestões/reclamações, de acordo com o seu grau de importância e prioridade para a melhoria dos serviços. 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 2014, o DS recebeu no Setor de Bolsas de Estudo um total de **66 requerimentos**, nomeadamente consideração de situações excecionais e pedidos para reavaliação/revisão do resultado publicado. O tempo médio de resposta foi de **4,54 dias**.

2 – Reclamações/Sugestões

No DS as sugestões/reclamações são recolhidas, de acordo com Despacho GA-10/2005, em todas as primeiras segundas-feiras 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 sugestões/reclamações são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as sugestões/reclamações são avaliadas pelo Responsável do DS;
- Todas as sugestões/reclamações que tiverem contacto de email para resposta, são respondidas no prazo previsto;
- Depois de recolhidas e tratadas, todas as sugestões/reclamações seguem, acompanhadas de um relatório síntese, para o Administrador dos Serviços.

Em 2014, foram recolhidas pelo DS um total de **21 reclamações/sugestões** que foram respondidas no prazo médio de **1,23 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 2014, deram entrada no DS 197 solicitações de declaração relativas a bolsas e 560 referentes a alojamento. O panorama global relativo à solicitação/emissão de declarações pode ser consultado no seguinte quadro síntese:

Quadro RAA1 - Solicitação/emissão de declarações no DS

Local	Nº Pedidos	Nº de dias para resposta		Média
		Mínimo	Máximo	
Braga				
Alojamento	464	0	3	0,09
Bolsas	175	0	5	0,27
Guimarães				
Alojamento	96	0	4	0,18
Bolsas	22	0	4	0,64
Total	757	0	5	0,16

O tempo médio de todas as respostas (reclamações/sugestões; requerimentos e declarações) foi de 0,53 dias, obtido pela soma do nº de dias de resposta a dividir pelo total de pedidos.

v) Departamento Desportivo e Cultural Reclamações

O DDC registou, no ano de 2014, 32 reclamações e 11 sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior, verificou-se uma diminuição de 22%, do número de reclamações, e uma diminuição de 9%, do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 20% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 80% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta foi de 1,6 dias úteis. Das reclamações/sugestões recebidas, 42% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 58% no Complexo

Desportivo de Azurém (CDAz); não tendo sido registadas reclamações/sugestões no Centro de Condição Física na Residência de St.ª Tecla (CCFRST e na Sala de Desporto do Edifício dos Congregados (SDCg).

Quadro RAA2 - Reclamações no DDC

	CDGt	Média
I. Manutenção de instalações e equipamentos	1	14
II. Desaparecimento de valores e materiais	7	0
III. Problemas com técnicos e eventos	3	3

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 RAA3 - Tempos relativos de respostas dadas às solicitações dos utentes dos SASUM

Departamento/Setor	Média de Dias
GA	2
SRH	0,29
DA	1,08
DS	0,53
DDC	1,6
Total (ponderado)	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 o Serviço” **foi superado, com um prazo médio de resposta de 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.

2014	2013
5,46	7,92

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.º3/2010, 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 2014, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

Quadro RAA4 - Prazo médio de pagamentos

PRAZO MEDIO DE PAGAMENTOS 2014		
DF - valor da dívida de curto prazo a fornecedor no final de 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	816.358	1.791.409
T - final do 2º trimestre	317.838	1.333.211
T - final do 3º trimestre	27.842	1.169.506
T - final do 4º trimestre	-	563.226
Total	1.162.038	4.857.353
		5,46 dias

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

No decorrer do ano de 2014, 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 **5,5 dias úteis (116%)**.

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 2014, 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.
- 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 2.600 atendimentos foi **superada**, tendo sido registado o número total de **3.336 atendimentos (120%)**.

OBJETIVO 1 (EFICIÊNCIA)

Atingir o valor de 5.364 milhões de euros em receitas próprias

As fontes de financiamento que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SASUM, em 2014, foram as seguintes:

- 66% de Receitas Próprias (bares, cantinas, alojamento, desporto e outras) - Fonte Financiamento (FF 510);
- 24% do Orçamento do Estado (FF 311);
- 9% de Transferências da UMinho (FF 540);
- 1% do POCTEP (FF 421).

As Receitas Próprias (RP), efetivamente cobradas em 2014, totalizaram o valor de **5.739.526€** (5.438.706€ em 2013), não incluem transferências da UMinho e tiveram origem nas seguintes rúbricas:

Gráfico RAA3 - Receitas Próprias



- **5.728.623€** de vendas de bens e prestações de serviços;
- **6.020€** de transferências de outras entidades privadas;
- **2.389€** outras receitas correntes;
- **2.494€** de juros.

De referir ainda que existem dívidas não pagas pelos nossos utentes e dívidas de entidades (UMinho), que transitaram para 2015, no montante de **184.028€**.

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, com transferências da UMinho, as receitas atingiram o valor de **6.519.364€** (5.739.526€ – RP e 779.838 – Transf. UMinho), pelo que o **objetivo foi superado**, com cerca de 7% em RP (**107%**).

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 2014, foram cumpridas as seguintes datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo:

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

Mês	Data do aviso de publicação de resultados
Janeiro	31 de janeiro de 2014
Fevereiro	28 de fevereiro de 2014
Março	31 de março de 2014
Abril	30 de abril de 2014
Maiο	30 de maio de 2014
Junho	30 de junho de 2014
Julho	31 de julho de 2014
Outubro	31 de outubro de 2014
Novembro	28 de novembro de 2014
Dezembro	12 de janeiro de 2015*

* Importa referir que, o facto de a data do aviso relativo ao mês de dezembro ser de 12 de janeiro de 2015, deveu-se a dois fatores: por um lado, as férias de natal decorreram até ao dia 4 de janeiro; e, por outro lado, a partir do dia 11 de dezembro de 2014 ocorreu um problema no canal “Documentos” da plataforma SICABE, cuja gestão é da responsabilidade da DGES, que impediu os alunos e as técnicas de inserir e visualizar documentos.

Esta situação não foi passível de resolução, por parte da DGES, até ao final do ano civil, o que determinou a impossibilidade de análise e tratamento das candidaturas.

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 outubro de 2014, a % de processos de bolsa com resultado publicado atingiu os 71,70%, tendo o **objetivo sido cumprido**, com cerca de **100%**.

OBJETIVO 3 (EFICIÊNCIA)

Atingir 10.100 utentes nos Serviços Desportivos

No ano académico de 2013/2014, verificou-se a inscrição de 9.563 utentes nos serviços desportivos. O número de utentes inscritos **não foi superado, tendo sido atingido cerca de 95%** da meta definida, relativamente ao objetivo estabelecido.

Este resultado tem como causas o aumento da oferta de serviços semelhantes nas cidades de Braga e Guimarães, bem como a crise económica que atualmente afeta o país, 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.

Deve realizar-se desta forma uma melhoria significativa da 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 com a finalidade de aumentar novamente o número de utentes.

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 2014, 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 APCER



apcer
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DE CERTIFICAÇÃO

Certificado de Conformidade
Certificate of Registration

NÚMERO 2009/GSA.0076
Number

APCER – Associação Portuguesa de Certificação certifica que o Sistema de Gestão da Segurança Alimentar de
APCER – Associação Portuguesa de Certificação certifies that the Food Safety Management System of

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO

Campus de Gualtar
4710-057 BRAGA
PORTUGAL

Campus de Azurém
4800-058 GUIMARÃES
PORTUGAL

implementado na prestação de serviços: alimentação em cantinas e bares, na categoria G - "Catering" e restauração, cumpre os requisitos da norma
implemented in the services and support at catering facilities, with the category G - Catering, meets the requirements of the standard

NP EN ISO 22000:2005

Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar – Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar
Food Safety Management Systems – Requirements for any organization in the food chain

Emitido em 2012-12-17
Date of issue

Válido até 2015-12-06
Valid until

José Leitão
CEO

Qualquer esclarecimento adicional sobre este certificado pode obter-se consultando a APCER
Any additional clarification concerning this certificate may be obtained by consulting APCER

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

IPAC
acreditação

APCER parceiro da
IONet
A0002
Certificação
Sistemas de Gestão

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 2014, 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 2014;
- 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 a satisfação dos clientes internos dos SASUM é muito satisfatória, uma vez que o resultado desta avaliação se situou nos **81,23%** em 2014 (apresentando uma ligeira diminuição em relação a 2013 – 83,45%).

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

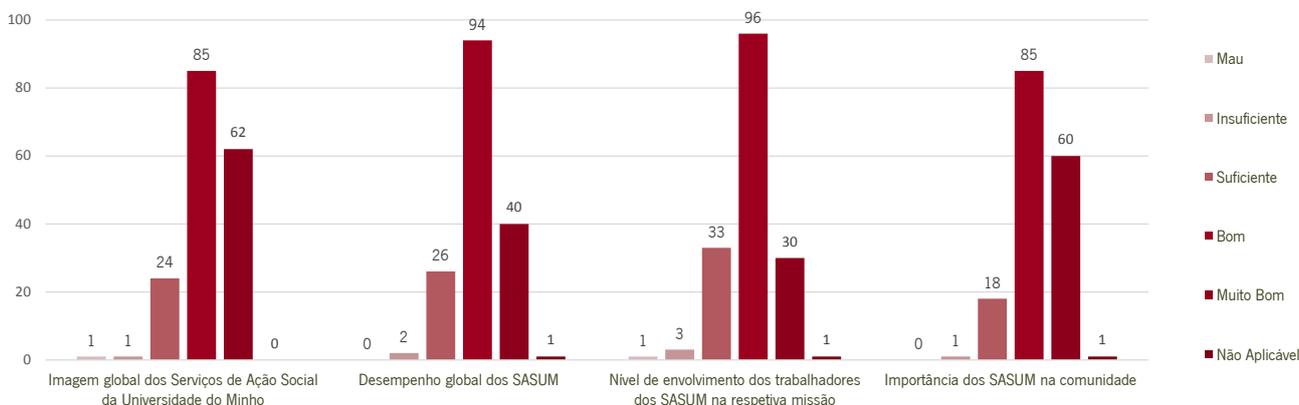


Gráfico RAA5 - Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão

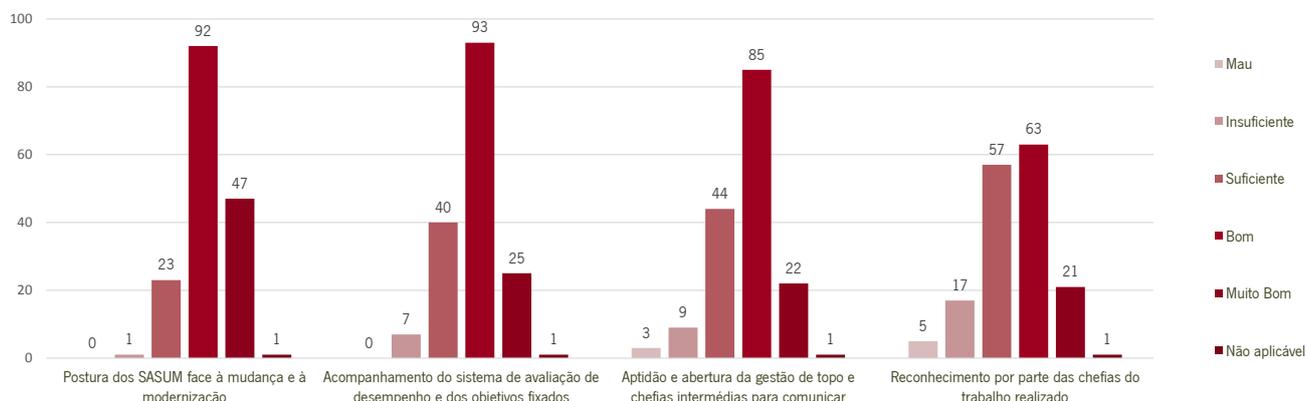
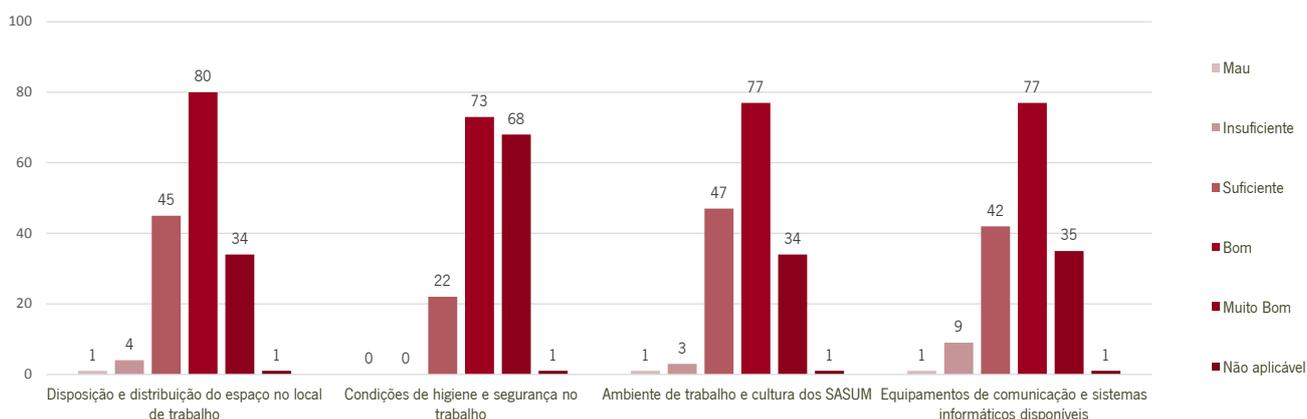


Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho



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 e aumentar/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) e menor no grau 5 foi no item “Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas”, onde os resultados apurados refletiram a pouca satisfação dos trabalhadores relativamente a esta questão, tendo-se verificado um decréscimo relativamente a 2013.

Esta classificação reflete 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 - Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências

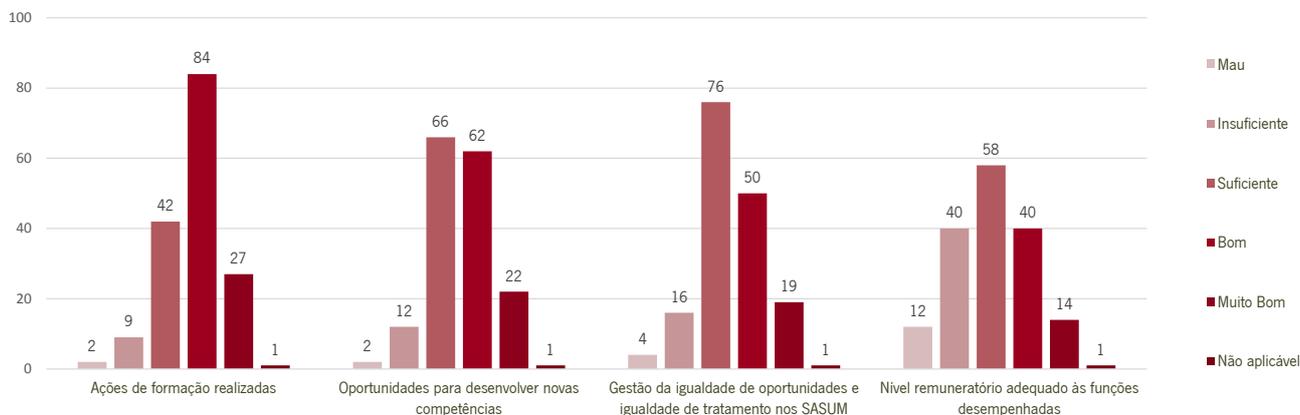


Gráfico RAA8 - Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização

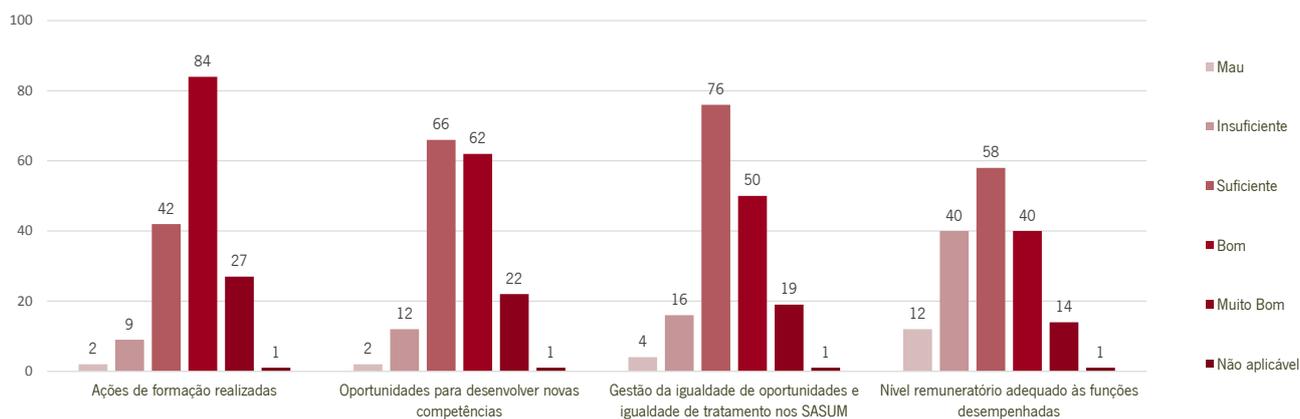
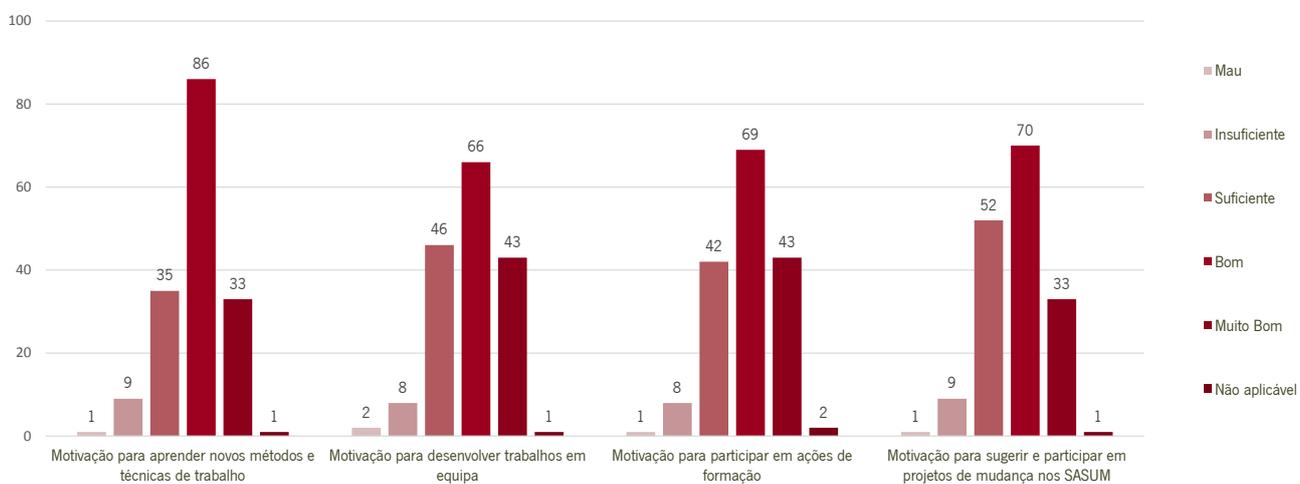


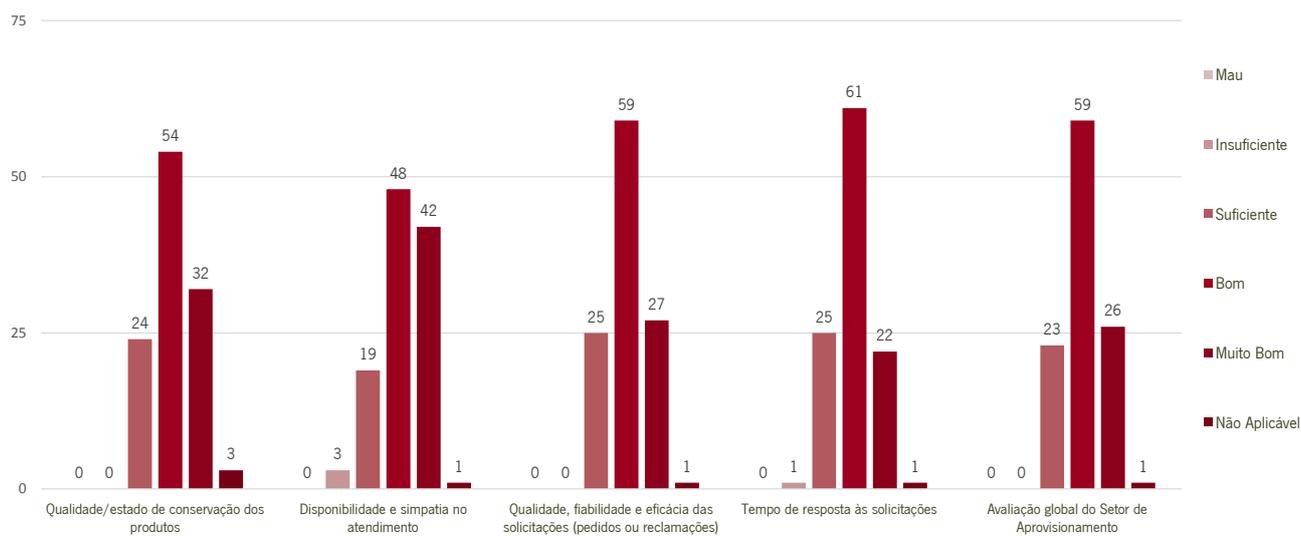
Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação



ii) Avaliação da satisfação dos Setores dos SASUM

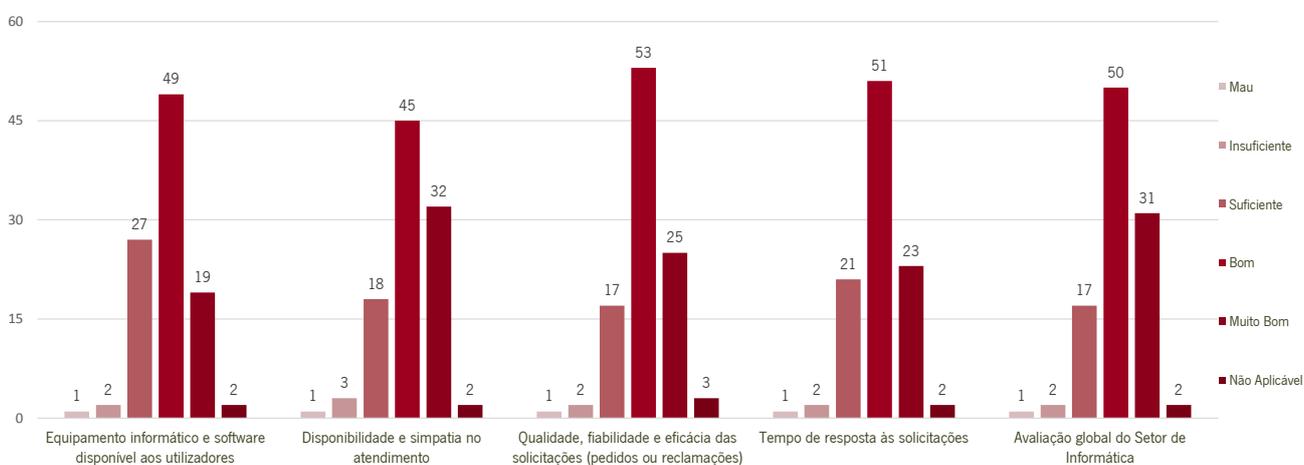
A Avaliação Global do **Setor de Aprovisionamento** em 2014 foi de **80,56%**, tendo a avaliação global do Setor em 2013 sido de **80,17%**. Aferiu-se que, relativamente a 2013, aumentou a percentagem de inquiridos que classificaram com Bom os itens “Qualidade/estado de conservação dos produtos”, “Disponibilidade e simpatia no atendimento” e principalmente o tempo de resposta às solicitações (40 inquiridos em 2013 classificaram com Bom; e em 2014 houve 61 inquiridos que classificaram com Bom).

Gráfico RAA10 - Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento



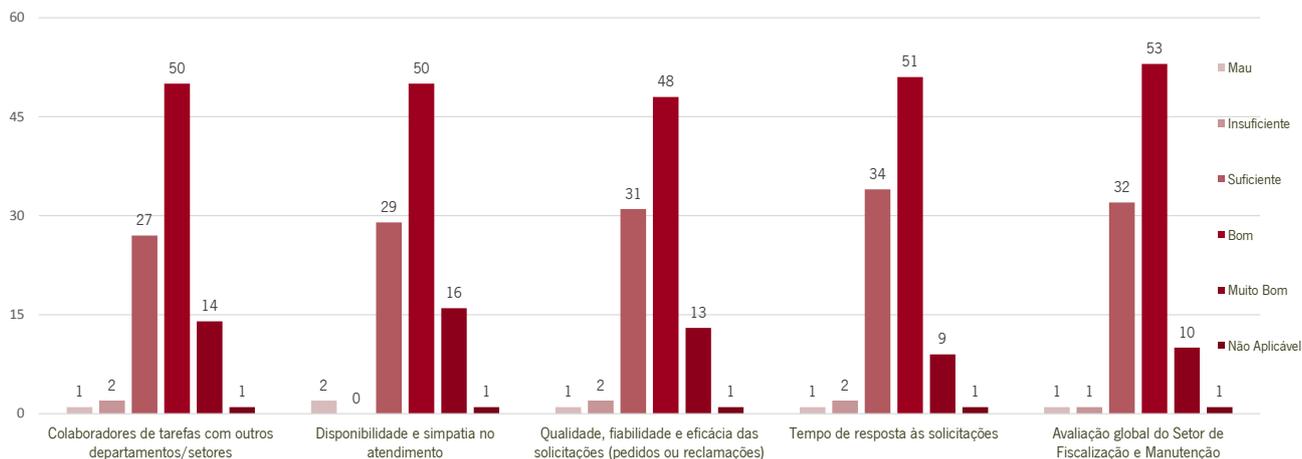
A Avaliação Global do **Setor de Fiscalização e Manutenção** em 2014 foi de **74,21%**, tendo a avaliação global do Setor em 2013 sido de **73,19%**. Aferiu-se que, relativamente a 2013, aumentou a percentagem de inquiridos que classificaram com Bom todos os itens e principalmente o tempo de resposta às solicitações (35 inquiridos em 2013 classificaram com Bom; e em 2014 houve 51 inquiridos que classificaram com Bom).

Gráfico RAA11 - Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção



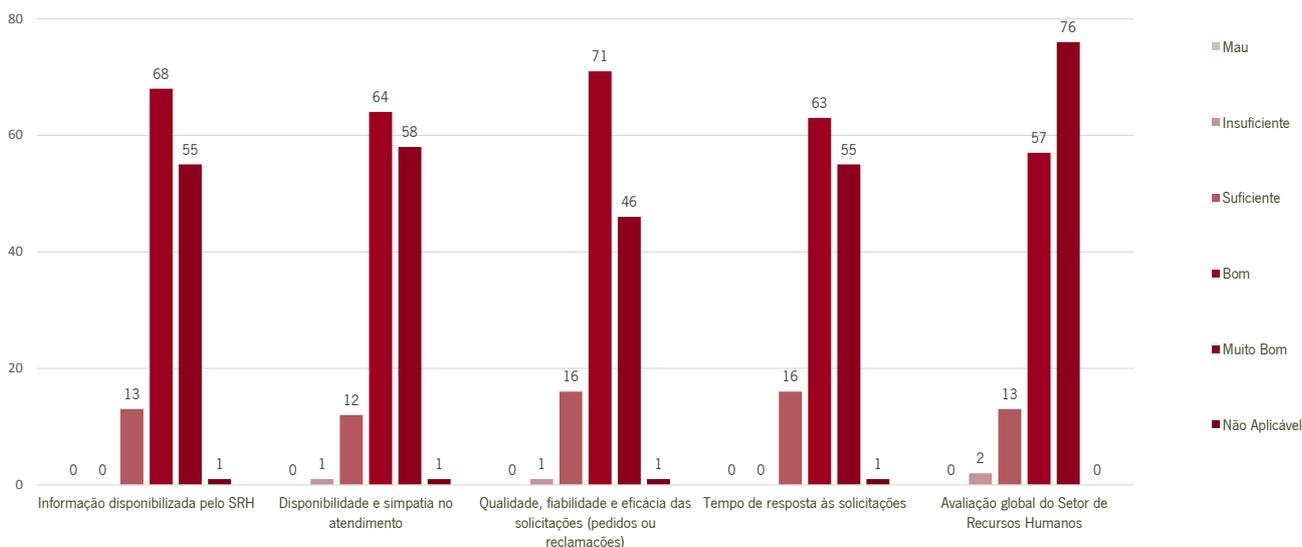
A Avaliação Global do **Setor de Informática** em 2014 foi de **78,78%**, tendo a avaliação global do Setor em 2013 sido de **81,39%**. Aferiu-se que, relativamente a 2013, desceu a percentagem de inquiridos que classificaram o item “*Equipamento Informático e software disponível aos utilizadores*” como Muito Bom, mantendo-se no entanto nos mesmos níveis as classificações atribuídas aos restantes itens.

Gráfico RAA12 - Avaliação Global do Setor de Informática



A Avaliação Global do **Setor de Recursos Humanos** em 2014 foi de **86,72%**, face avaliação global de 2013 que foi de 87,97%. Aferiu-se que, relativamente a 2013, desceram, não de modo significativo, as percentagens de inquiridos que classificaram os primeiros 4 itens com Muito Bom, passando em 2014 para a avaliação de Bom; aumentando, no entanto, o nº de inquiridos que classificaram a avaliação global do SRH com Muito Bom (76 inquiridos) face a 2013 (64 inquiridos).

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, no ano de 2014, o DA procedeu à avaliação de satisfação dos seus clientes, através da aplicação de 5.000 questionários distribuídos pelas 22 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 15.610 indivíduos, composta por 13.721 estudantes, 1.189 docentes, 82 investigadores e 618 trabalhadores, conforme quadro seguinte:

Quadro RAA6 - População objeto do estudo

Estudantes	13.721	87,90%
Docentes	1.189	7,62%
Investigadores	82	0,53%
Trabalhadores	618	3,96%
Total	15.610	100%

Nota: Dados cedidos pelos Serviços Académicos e pela Direção de Recursos Humanos da UMinho em junho de 2014.

Em 2014, o DA teve **85,30% de Satisfação Global**, tendo aumentado a satisfação dos seus clientes mais de **10% em 6 anos**. Um resultado notável que reflete o exaustivo trabalho 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 2014 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%. A média global de satisfação encontrada foi de **79%**, com base numa amostra de 292 inquéritos, o que demonstra que os utentes estão muito satisfeitos com os serviços disponibilizados.

Em agosto de 2014, 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.

A meta de satisfação global com os serviços prestados nesta atividade foi fixada em 80%. A média global de satisfação encontrada atingiu a meta de 80%, o que demonstra uma opinião muito positiva do serviço prestado.

A classificação mais atribuída nos questionários recolhidos foi Bom, em 63,21% das respostas dadas, seguida do Excelente com 19,04%; sendo que as questões mais pontuadas foram o acolhimento, a simpatia e a rapidez na receção.

Comparativamente ao ano anterior, manteve-se a taxa global de satisfação.

Deste modo, conforme estudos em anexo, as metas na generalidade foram superadas.

4. Departamento Desportivo e Cultural

Em junho de 2014, procedeu-se à aplicação dos questionários de avaliação aos utentes de todas as unidades do DDC, procedendo-se ao seu tratamento após a recolha de todos os questionários preenchidos, que totalizaram 497.

A média global de satisfação dos utentes do DDC, em relação às 21 dimensões do questionário referentes às unidades em causa, foi de **79,03%**.

O **objetivo da avaliação global dos SASUM foi superado**, sendo que foi 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 previstos na lei, assim como efetuar o planeamento, acompanhamento, eficácia e cumprimento do programa anual de formação.

Em 2014 foram realizadas 39 ações de formação, das 52 previstas no Programa Anual de Formação, o que perfaz uma **taxa percentual de 75%, pelo que o objetivo foi superado (107%)**.

7

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		Não atingiu	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%	117,5%					
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%	116%	X 116%	16%	
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	***	100%	120%	X 120%	20%	
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%	105,5%					
OB 1 - Atingir o valor de 5.364.000 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objetivo:	60%						
	Ind 4	Valor da receita faturada nos SAS	100%	100%	107%	X 107%	7%	
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%	100%	X 111%	11%	
OB 3 - Atingir 10.100 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objetivo:	20%						
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	96%		X 96%	-4%
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%	106,7%					
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	Porcentagem de ações do plano de formação realizadas	70%	70%	75%	X 107%	7%	

Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%		Bom
	Resultados dos Objetivos:	117,5%	35,3%	
Eficiência	Peso:	30%		109,6%
	Resultados dos Objetivos:	105,5%	31,7%	
Qualidade	Peso:	40%		
	Resultados dos Objetivos:	106,7%	42,7%	

Avaliação em 2013: 109,7 (Bom)

Portugal Tourist map





ANÁLISE DOS DESVIOS

8.1 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2014 apresentam-se no seguinte quadro:

Quadro RAA8 - Recursos financeiros

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.850.492 €	2.088.575 €	238.083 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho	5.913.099 €	6.519.364 €	606.265 €
POCTEP	- €	47.347 €	47.347 €
Total:	7.763.591 €	8.655.286 €	891.695 €

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 dos subsídios.
- 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.
- 3) O desvio na rubrica do POCTEP corresponde a verbas do projeto “Envelhecimento + Activo” do Programa de Cooperação Transfronteiriço Espanha Portugal, que tinha sido aprovado, orçamentado e executado em 2012, cujos montantes foram recebidos em 2014.

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	19,1	-7,2
Técnico Superior	5,1	127,9	114,3	-13,6
Especialista de Informática	5,0	10,0	9,8	-0,2
Técnico de Informática	3,8	3,8	3,6	-0,2
Coordenador Técnico	3,3	33,0	31,8	-1,2
Assistente Técnico	2,3	23,3	22,7	-0,6
Encarregado Geral Operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado Operacional	2,3	29,7	29,5	-0,2
Assistente Operacional	1,8	309,0	275,6	-33,4
Total:		571,2	514,6	-56,6

9

CONCLUSÃO

Os SASUM, em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2014, apenas não logrou atingir o seguinte objetivo:

		Peso do Objetivo: 20%				
OB 3 - Atingir 10.100 utentes nos Serviços Desportivos						
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	96%	X 96%

Este facto determinou a ligeira descida do resultado da avaliação global dos serviços, face ao ano anterior. De acordo com a análise dos motivos que levaram a este resultado, conclui-se que os mesmos estão relacionados com o aumento da concorrência muito mais agressiva dos concorrentes diretos que, no exterior próximo da Universidade, promovem serviços do mesmo tipo; bem como, com a atual conjuntura que tem levado a uma diminuição crescente do poder económico das famílias.

Perante isto, os Serviços têm vindo a desenvolver medidas de molde a contrariar esta tendência.

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 2014, prever uma dotação de receita de transferências do Orçamento do Estado (OE) no montante de 1.850.492€, que foi alterada para 2.088.575 €, de forma a fazer face à reposição dos subsídios, e que corresponde a 24% do total do orçamento dos SASUM. Contudo estas verbas continuam a ser insuficientes para suportar o total dos encargos com pessoal, pelo que os SASUM tiveram de suportar através de Receitas Próprias (RP) e outras fontes de financiamento, encargos no montante de 1.202.261€.
2. No **âmbito do SIADAP** (Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei nº 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.



FINANÇAS DE ACÇÃO 2

