



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

Relatório de Auto-avaliação de 2010 (no âmbito do SIADAP)

Abril de 2011

Índice

1.	Introdução.....	3
2.	Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	4
	i) Conselho de Acção Social (CAS).....	4
	ii) Conselho de Gestão (CGestão)	5
	iii) Atribuições e organização dos SASUM	5
3.	Missão, objectivos, visão, valores e política de qualidade	10
4.	Objectivos Estratégicos dos SASUM	12
5.	Missão e Objectivos da UMinho	13
	i) Missão da UMinho	13
	ii) Objectivos da UMinho	13
6.	QUAR dos SASUM	14
7.	Justificação dos Objectivos do QUAR dos SASUM.....	18
	Objectivo 1 (Eficácia)	18
	i) GA.....	18
	ii) SRH.....	18
	iii) DA	19
	iv) DS	20
	v) DDC	22
	Objectivo 2 (Eficácia)	24
	Objectivo 3 (Eficácia)	25
	Objectivo 1 (Eficiência)	26
	Objectivo 2 (Eficiência)	27
	Objectivo 3 (Eficiência)	28
	Objectivo 1 (Qualidade).....	29
	Objectivo 2 (Qualidade).....	30
	Objectivo 3 (Qualidade).....	31
	i) SRH	31
	ii) DA:.....	35
	iii) DS	35
8.	Resultados do QUAR.....	37
8.1	Análise dos desvios nos recursos financeiros	38
8.2	Análise dos desvios nos recursos humanos.....	38
9.	Conclusão	39
10.	Organograma dos SASUM	42

Anexos em relatório

Relatório dos resultados do questionário de satisfação dos SASUM e respectivos Sectores

Avaliação da Qualidade no Sector de Alojamento dos SASUM

Avaliação da Qualidade dos Serviços do Departamento Alimentar

1. 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 nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro, de acordo com qual deve ser realizada a auto-avaliação que pretende evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o Quadro de Avaliação e Responsabilização do serviço (QUAR), em particular face aos objectivos anualmente fixados.

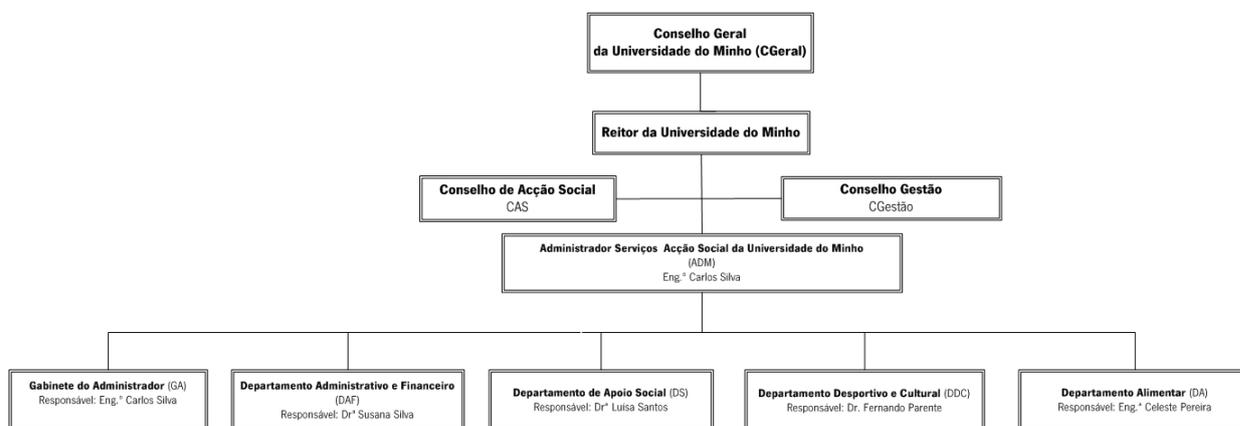
Neste documento, que reporta ao período entre **1 Janeiro de 2010 a 31 de Dezembro de 2010**, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM, os seus objectivos (que se prendem com a implementação e controlo de uma política de qualidade, designadamente, ao nível da gestão dos serviços e área alimentar, bem como com a garantia de níveis elevados de eficácia e eficiência na resposta às solicitações dos seus clientes) 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>

2. Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

Os Serviços de Acção Social são uma Unidade de Serviços da Universidade do Minho (UMinho) dotados de autonomia administrativa e financeira, conforme previsto nos Estatutos publicados na II Série do Diário da República (DR), n.º 209, de 28 de Outubro de 2009, e têm como órgãos o Conselho de Acção Social (CAS), o Conselho de Gestão (CGestão) e o Administrador (ADM).



A versão detalhada do organograma dos SASUM encontra-se em anexo.

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 acção social no âmbito dos SASUM, cabendo-lhe definir e orientar o apoio a conceder aos estudantes, sendo constituído pelos seguintes membros:

- Reitor da Universidade do Minho, que preside, com voto de qualidade;
- Administrador dos SASUM;
- 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 projectos de orçamento para o ano económico seguinte e o plano de desenvolvimento a médio prazo para a acção 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 respectiva 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 acção social escolar, a concessão de apoios directos e indirectos 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 actividades que se enquadrem no âmbito da acção 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, publicado na II Série do DR nº 170 de 2 de Setembro de 2009, os SASUM estão estruturalmente organizados em departamentos e sectores. A coordenação de cada departamento é feita por um director de serviços. Cada sector tem um responsável proposto pelo director 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 (GA)

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

- 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 actuação dos Departamentos dos SASUM, coordena todos os sectores transversais necessários ao seu funcionamento interno.

Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

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

- a) Contabilidade e Gestão de Stocks;
- b) Orçamento e Conta;
- c) Económico e Aprovisionamento;
- d) Tesouraria;
- e) Património;
- f) Facturação 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 Objectivos Estratégicos em 2010:

- Consolidar e melhorar o sistema de gestão financeira existente;
- Gerir adequadamente o inventário dos SASUM;
- Desenvolver programas de formação específica aos trabalhadores dos SASUM;
- Apoiar a estrutura dos Serviços nos procedimentos/acções 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 (DA)

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

- a) Alimentação;
- b) Higiene e Segurança Alimentar;

c) Secretariado do DA.

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

O objectivo 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 clientes, apesar da política de preços mais baixa comparativamente com a oferta do sector privado.

Toda a actividade 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 Sta. Tecla e 15 Bares dos quais um 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. Para o controlo da higiene e segurança alimentar foi celebrado um contrato com uma empresa consultora para a área alimentar que apoia o DA nesta vertente.

Este apoio contemplou a realização de auditorias mensais a cada unidade do Departamento, cobrindo todas as áreas de controlo alimentar, incluindo a análise microbiológica de pratos confeccionados, bem como a formação cíclica dos trabalhadores nesta área.

Em 2010 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.

Departamento de Apoio Social (DS)

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

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

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

Assim, especificamente, compete ao Sector de Bolsas atribuir benefícios sociais aos estudantes economicamente mais carenciados, visando promover uma efectiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar. A bolsa média atribuída em **2009-2010** foi de 216,28€, variando os valores mensais atribuídos entre 14,90€ e 601,20€, tendo sido apoiados economicamente 76,1% dos candidatos a bolsa de estudo (5.473 bolseiros em 7196 candidatos a bolsa). O encargo global com bolsas em 2009-2010 foi de **12.011.179,31**.

É objectivo do Sector de Apoio Clínico, na vertente do Apoio Médico, 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 Pólos de Braga e de Guimarães, sendo que o número de alunos que recorre a estes serviços é variável. O número total de alunos atendidos em 2010 foi de 256, destes alunos, 91 foram atendidos em Guimarães e 165 em Braga.

A vertente de Apoio Psicológico tem por objectivo assegurar o cumprimento do protocolo de colaboração com o Serviço de Consulta Psicológica da Universidade do Minho (SERV-PSI), que permite o apoio psicológico a preço comparticipado aos alunos bolseiros e assegura o seguimento de casos referentes aos alunos bolseiros e aos familiares em coordenação com os demais sectores do Departamento de Apoio Social, sempre que necessário. Em 2010 foram alvo de atendimento psicológico assegurado pelo Sector de Apoio Clínico, na vertente do apoio psicológico, 270 alunos.

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

Os estudantes que pretendem pedir alojamento nas residências de Braga ou Guimarães deverão preencher uma Candidatura para Alojamento, em impresso próprio, a adquirir e entregar nos Serviços de Acção Social, no sector de alojamento. Têm prioridade no acesso ao alojamento os alunos bolseiros dos SASUM e, entre estes, aqueles que apresentam uma situação económica mais debilitada. No âmbito de acordos especiais, nomeadamente, celebrados com a Fundação Calouste Gulbenkian ou Programas de Mobilidade de Estudantes, os SASUM reservam o número de camas indispensáveis para os respectivos estudantes estrangeiros. No início de cada ano lectivo, garante-se a reserva de uma percentagem de camas disponíveis destinada aos alunos do primeiro ano.

Os referidos sectores funcionam nas sedes dos Serviços existentes em cada *Campus* (Braga e Guimarães).

Este Departamento integra ainda 10 (dez) Residências Universitárias - 6 (seis) em Braga, 4 (quatro) em Guimarães - com uma capacidade de alojamento global de 1401 camas em quartos e 92 das quais distribuídas por 6 camaratas, 2 na Residência de Azurém, 4 no Bloco E da Residência Universitária de Santa Tecla.

Atendendo à preocupação dos SASUM em prestar serviços de qualidade, verificou-se que a taxa de ocupação anual das 4 Residências Universitárias em 2010 foi de 95%.

Departamento Desportivo e Cultural (DDC)

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

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

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

O programa desportivo em 2010 teve a participação de 9504 clientes e foi desenvolvido nas seguintes instalações desportivas:

- Complexo Desportivo de Gualtar: 4308 m² de área útil para prática desportiva;
- Complexo Desportivo de Azurém: 2130 m² de área útil para prática desportiva;
- Centro de condição Física de Santa Tecla: 120 m² de área útil para prática desportiva;
- Campo de práticas de Golfe (Azurém): 12960 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, tendo em 2010 disponibilizando 60 opções de modalidades e actividades desportivas:

- 22 Modalidades de Actividades Desportivas Competitivas e de Recreação;
- 13 Modalidades de Desportos de Combate;
- 25 Modalidades de *Fitness* e Condição Física.

Nas instalações desportivas da Universidade, registam-se em 2010, 255.035 visitas para efeitos de prática desportiva.

Constituíram-se como objectivos estratégicos do DDC em 2010:

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

3. Missão, objectivos, 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 **objectivos 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 actividades 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 actividades que, pela sua natureza, se enquadrem nos fins gerais de acção social escolar.

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

A acção 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 actividades 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 actividades, designadamente e a título de exemplo, na “Sangue DÊ+”, bem como em todas as actividades 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 objectivos 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 actuação, 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 interacção 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 actualmente com duas Certificações de Qualidade pela Norma **ISO 9001:2008 e ISO 22000:2005**.



4. Objectivos Estratégicos dos SASUM

Os SASUM enquadram a sua actividade na política e objectivos da UMinho, tendo definido para a sua actuação os seguintes objectivos 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 projecto 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.

5. Missão e Objectivos da UMinho

Os Serviços de Acção desenvolvem a sua actividade enquadrada na Missão e Objectivos 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) Objectivos 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 objectivos:

- 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 actividade 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 activa 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 acções de formação contínua e do apoio ao desenvolvimento, numa base de valorização recíproca e de promoção do empreendedorismo;
- A promoção de actividades 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 interacção 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.

6. QUAR dos SASUM

O Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho (SIADAP) nos SASUM teve início em Novembro de 2008, e foi divulgado pelo Reitor da Universidade do Minho, em Janeiro de 2009, através do Despacho GA-02/2009.

Em 01 Fevereiro de 2010, foi divulgado o despacho do Reitor da Universidade do Minho, em que foi fixada a programação do SIADAP para 2010, que se reproduz na íntegra em seguida:

“Através do Despacho GA-07/2008, de 10 de Março, foram estabelecidos os critérios para aplicação do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública – SIADAP à Universidade do Minho.

Sendo necessário programar o processo de avaliação relativo ao ano 2010, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), determino:

- *Para o ano de 2010 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).*
- *SIADAP 2: a avaliação do desempenho dos dirigentes intermédios efectua-se com base nos parâmetros “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 são atribuídas ao parâmetro “Resultados” uma ponderação de 75% e ao parâmetro “Competências” uma ponderação de 25%.*
- *SIADAP 3: 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 são atribuídas ao parâmetro “Resultados” uma ponderação de 60% e ao parâmetro “Competências” uma ponderação de 40%.*
- *para efeito do disposto no artº 75º 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 na intranet no link [arquivo>documentos de suporte>DRH>novo siadap](#), existindo apenas dois tipos de fichas, uma para os dirigentes intermédios e outra para os demais trabalhadores (igual para todos os grupos profissionais). No mesmo link encontram-se disponíveis as listas de competências por grupo de pessoal, de entre as quais deverão ser seleccionadas seis, para cada trabalhador.*

No contexto dos critérios aqui estabelecidos, determino ainda:

- a. *São designados como avaliadores as pessoas constantes da lista anexa ao presente despacho (Anexo II).*
- b. *Até **26 de Fevereiro de 2010**, e após a fixação dos objectivos dos Departamentos, realizam-se as entrevistas individuais onde serão contratualizados os objectivos a atingir pelo avaliado em 2009 devendo, ainda, ser fixadas as competências a avaliar.*
- c. *Na **primeira quinzena de Janeiro de 2011** devem ser preenchidas as fichas de auto-avaliação 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.

- d. Na **segunda quinzena de Janeiro de 2011** 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.*
- e. Durante o mês de **Fevereiro de 2011** e após a harmonização feita pelo CCA, realizam-se as reuniões dos avaliadores com cada um dos respectivos avaliados, tendo como objectivo dar conhecimento da avaliação e contratualizar os parâmetros de avaliação para o ano seguinte, nos termos dos art.º 65º e seguintes da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.*
- f. 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.*
- g. Até **31 de Março de 2011** as avaliações de desempenho devem ser homologadas.*
- h. Eventuais reclamações do acto 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, 1 de Fevereiro de 2010

O Reitor

António M. Cunha”

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2010

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 interacção 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.

Objectivos 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 projecto educativo;
2. Adequar e optimizar 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

Objectivos 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 Objectivo:	30%				
Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	0%		X 0% -100%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objectivo:	40%				
Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%		X 0% -100%
OB 3 - Criar duas novas valências de oferta à Comunidade Académica associadas ao Serviço Médico Integrado, até Dezembro)	Peso do Objectivo:	30%				
Ind 3	Nº de valências/serviços oferecidos/criados	100%	100%	0%		X 0% -100%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%	0,0%			
OB 1 - Atingir o valor de 5.150.000 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo:	60%				
Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	0%		X 0% -100%
OB 2 - Garantir a publicação das listas de pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano	Peso do Objectivo:	20%				
Ind 5	Data de publicação do aviso de pagamento	100%	90%	0%		X 0% -100%
OB 3 - Atingir 9.000 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo:	20%				
Ind 6	Nº de utentes registados no SI	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 Objectivo:	45%				
Ind 7	Percentagem de execução do plano aprovado	***	100%	0%		X 0% -100%
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar 22000:2005	Peso do Objectivo:	45%				
Ind 8	Percentagem de execução do plano aprovado	***	100%	0%		X 0% -100%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objectivo:	10%				
Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%		X 0% -100%

Em Novembro de 2010 reuniu o Conselho Coordenador da Avaliação SASUM, constituído nos termos do artigo 58.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, conforme Despacho (extracto) n.º3141/2010, de 10 de Fevereiro, publicado na II Série do DR, n.º 34, de 18 de Fevereiro de 2010 e dando cumprimento ao disposto n.º2 do artigo. 5.º do Regulamento do Conselho Coordenador da Avaliação, publicado na II Série do DR, n.º 158, de 18 de Agosto de 2008, com a seguinte ordem de trabalhos:

1. Estabelecer, para o ano seguinte (2011), as orientações necessárias a uma aplicação objectiva e harmónica do sistema de avaliação do desempenho, tendo em conta o alinhamento dos objectivos dos trabalhadores com os objectivos das unidades e dos seus dirigentes e os destes com os objectivos dos SASUM;
2. Estabelecer orientações gerais em matéria de fixação de indicadores de medida, em particular os relativos à superação de objectivos;
3. Definir as condições de validação das avaliações de Desempenho relevante, Desempenho inadequado e reconhecimento de Desempenho excelente; e
4. Estabelecer as orientações que permitam assegurar o cumprimento das percentagens relativas à diferenciação de desempenhos.

Relativamente ao ponto n.º 1 da ordem de trabalhos, foram propostos os objectivos dos Departamentos/Sectores para o ano de 2011. Foi ainda definido que os objectivos dos trabalhadores e dirigentes deverão ter em conta os objectivos departamentais/sectoriais, os objectivos dos Serviços e a sua missão. Deverão ainda ter em conta a produção de bens ou prestação de serviços, visando a eficácia na satisfação clientes; de qualidade, orientada para a inovação, melhoria dos serviços e satisfação das necessidades dos clientes; de eficiência, no sentido de simplificação e racionalização de prazos e procedimentos de gestão processual e na diminuição de custos de funcionamento e de aperfeiçoamento, conforme o disposto no artigo 46.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

Os indicadores de medida a que se refere o ponto n.º 2 devem ser claros, objectivos, quantificáveis e mensuráveis tendo em conta a realidade de cada unidade e função de cada trabalhador.

As condições de validação das avaliações a que se refere o ponto n.º 3 devem ser monitorizadas em suporte escrito, com registo efectuado durante o ano civil a que a avaliação se reporta e, sempre que possível, com recurso a ferramentas/relatórios que suportem, justifiquem e permitam validar as avaliações atribuídas.

Ficou ainda estabelecido para o ponto n.º 4 que, não podendo ser ultrapassadas as percentagens relativas à diferenciação de desempenho, esta diferenciação deverá ser harmonizada pelo Conselho Coordenador da Avaliação destes Serviços, de modo a que reflecta o real desempenho de cada trabalhador na organização.

O processo do SIADAP 2 e 3 referente ao ano de **2010**, decorreu com normalidade e o relatório sucinto da avaliação encontra-se publicado na página dos SAS (<http://www.sas.uminho.pt/> ver QUAR/SIADAP).

7. Justificação dos Objectivos do QUAR dos SASUM

Objectivo 1 (Eficácia)

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

i) GA

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 Diário da República, I Série – B, 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 Diário da República, II Série, n.º 94, que fixou o procedimento aplicável no tratamento das reclamações a adoptar pelas instituições de ensino superior públicas.

Neste sentido em 2010, foram respondidas e registadas 5 reclamações e **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

ii) SRH

Pedidos de requerimentos, declarações e outros

De forma a controlar os prazos de resposta aos pedidos efectuados, o SRH elaborou um mapa interno com a seguinte informação:

- Data de entrada do pedido no SRH (os pedidos são efectuados através de um modelo próprio);
- N.º de registo de entrada do documento;
- Identificação do requerente;
- Identificação do tipo de pedido;
- Data de resposta; e
- Identificação do trabalhador do SRH que emitiu o documento solicitado.

Em 2010, este Sector registou e emitiu um total de 81 solicitações, conforme representação gráfica, **não tendo qualquer resposta ultrapassado o limite fixado de 10 dias.**

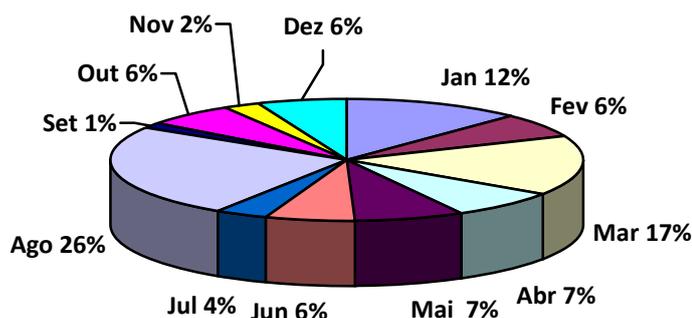
No primeiro gráfico, que consta a seguir, está reflectida a percentagem do n.º de documentos emitidos por mês e no segundo gráfico está representado o n.º de dias de resposta relativamente aos documentos emitidos.

O tempo máximo de resposta registado foi o seguinte:

- 3 dias relativamente a 1 solicitação e 0 dias relativamente a 60 solicitações (conforme mapa de registo neste Sector).

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado foi de 0.30 dias.**

% de documentos emitidos por mês



Nº de dias de resposta



iii) DA

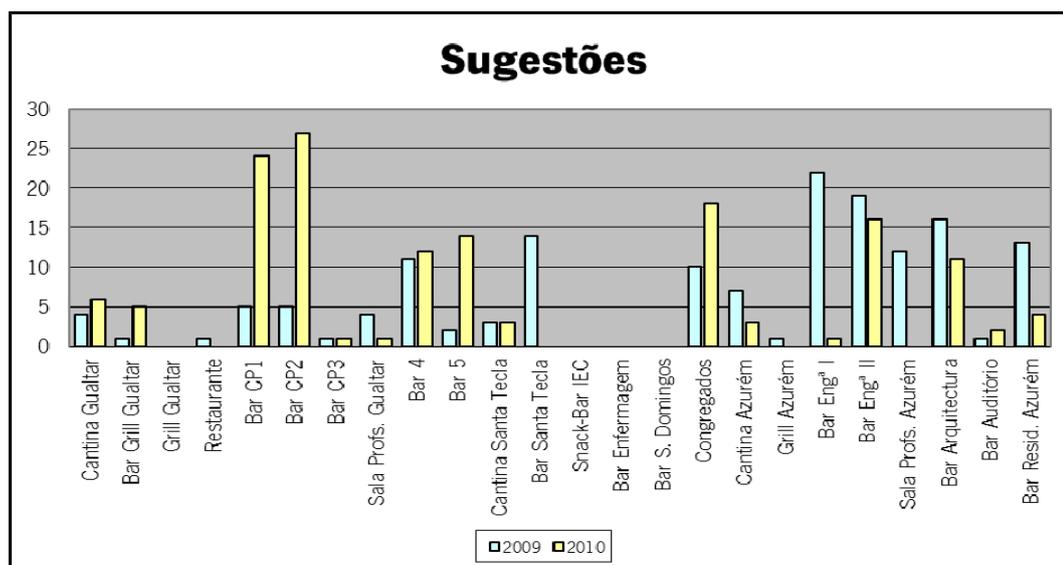
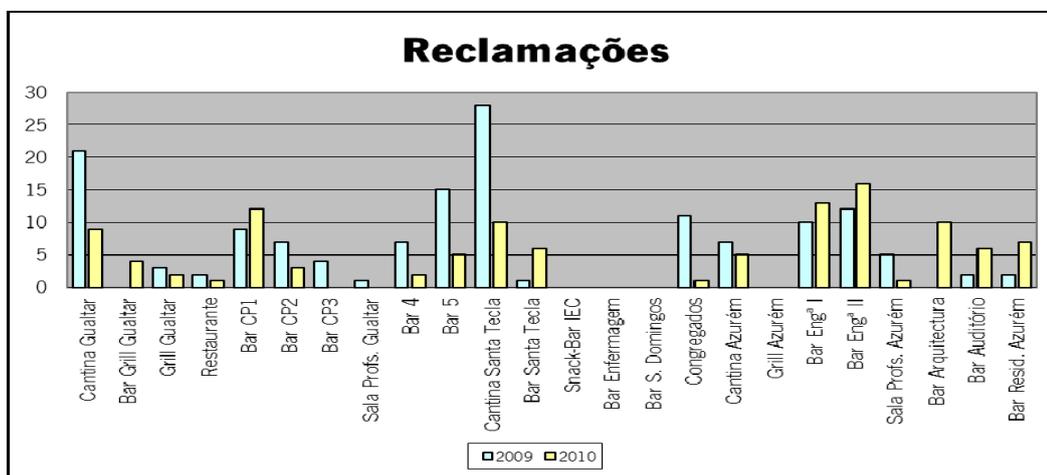
No DA as sugestões/reclamações são recolhidas de acordo com Despacho GA-10/2005, durante o final de cada mês ou início do mês seguinte, conforme os dias úteis.

- Todas as sugestões/reclamações identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as sugestões/reclamações são avaliadas pelo Responsável do Departamento Alimentar;
- Todas as sugestões/reclamações que tenham contacto de e-mail para resposta, são respondidas no prazo previsto;
- Depois de respondidas, todas as sugestões/reclamações seguem para o Administrador do serviço que faz a sua avaliação;
- Sempre que o responsável de departamento entenda não ter conhecimento ou autonomia para responder à situação, remete para o Administrador.

Em 2010, todas as sugestões/reclamações do DA foram respondidas em prazo inferior ao definido, sendo a evidência deste facto o indicador definido em 2010 para o tempo de resposta de todos os departamentos.

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado para o DA foi de 1.58 dias**.

Em 2010, o DA recebeu **113 reclamações (menos 34 do que em 2009)** e **148 sugestões**, no total das suas unidades. De seguida apresentam-se alguns dados de análise sobre a evolução destas reclamações/sugestões:



iv) DS

1 – Candidatura

Os alunos, nacionais ou outros alunos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de Abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 204/2009 de 31 de Agosto, que realizaram a **1.ª inscrição na Universidade do Minho em 2010/11**, colocados através do Concurso Nacional de Acesso - 1ª fase, Concursos Especiais e Regime de Reingresso, que necessitavam de apoio (bolsa de estudo e alojamento), para frequentar a UMinho, de acordo com as alterações legislativas introduzidas no âmbito da acção social escolar pelo Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, aprovado pelo Despacho n.º14474/2010 (2.ª série), D.R. de 16 de Setembro e nas normas técnicas nacionais para o ano lectivo de 2010 -2011, publicadas em anexo ao Aviso n.º20906-A/2010 (2.ª série), D.R. de 19 de Outubro de 2010, apresentaram a sua **candidatura até 29/10/2010** (*vinte e nove de Outubro de 2010*).

Contudo, os estudantes cujo acto de inscrição no respectivo ciclo de estudos tenha sido efectuado em momento anterior à data da entrada em vigor das normas técnicas nacionais, publicadas pelo Aviso n.º 20906 -A/2010 (2.ª série), de 19 de Outubro, podiam apresentar o requerimento para atribuição de bolsa de estudo até ao dia 30 de Novembro de 2010, inclusive.

As candidaturas completas têm de ser efectuadas em impresso próprio, podendo ser entregues em mão na Sede dos Serviços (Gualtar ou Azurém), ou enviadas através dos CTT; neste caso, cuja data do

carimbo dos CTT não podia ultrapassar o prazo limite supra referido (29/10/2010), com excepção da situação atrás referida.

Todas as notificações sobre bolsas passam a ser feitas para o correio electrónico institucional do aluno pelo que todos os estudantes deveriam garantir a sua leitura de forma muito frequente.

Contudo, as **candidaturas incompletas** (remetida pelo correio) e as entregues fora de prazo passam a ser **liminarmente indeferidas**, de acordo com o artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) e b) do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior.

A decisão do requerimento de candidatura a bolsa deve ser comunicada ao estudante interessado no prazo máximo de 30 dias úteis após a aceitação de todos os dados considerados necessários à análise do respectivo processo.

Em **2010**, o DS recebeu nos respectivos Sectores um total de **521 requerimentos**. Todos os requerimentos foram respondidos até ao prazo máximo de 10 dias úteis, conforme se pode comprovar pelo quadro abaixo:

Requerimentos:

Local	Nº Pedidos	Nº de dias para resposta		
		Mínimo	Máximo	Média
Braga	611	0	10	3.5
Guimarães	121	0	10	6
Total	732	0	10	3.9

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 em que existam impressos preenchidos nas caixas existentes para o efeito na sede dos Serviços em Braga, na Residência dos Combatentes e na Residência Universitária Lloyd Braga e 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 e-mail para resposta, serão respondidas no prazo previsto;
- Depois de recolhidas e tratadas, todas as sugestões/reclamações seguem, acompanhadas de um relatório síntese, para o Administrador para a Acção Social que emite parecer sobre o relatório efectuado.

Em 2010 foram recolhidas pelo DS um total de 58 reclamações/sugestões que foram respondidas num prazo médio de 1.6 dia entre a data de recolha e a data de emissão de resposta, sendo evidência deste facto as informações enviadas para o Administrador dos SASUM a comunicar as situações, data de recolha e tratamento sugerido, bem como o quadro de registo da tipologia das reclamações/sugestões.

3 – Declarações

Quando um aluno necessita de uma declaração do período de alojamento nas Residências Universitárias ou referente à disponibilidade de alojamento; de uma declaração referente ao valor pago pelo quarto e descontos efectuados na bolsa para o efeito; declaração referente à candidatura a bolsa de estudo por ano lectivo; declaração de histórico de candidatura a bolsa e respectivo valor atribuído, declaração de valor de bolsa atribuído e desconto de propinas processado; declaração de presença nos SASUM para apresentação nos postos de trabalho ou de declaração do valor pago pelas senhas de alimentação ou declaração de exercício de funções de Coordenação nas Comissões de Residentes para efeitos de suplemento ao diploma, tem que o solicitar por escrito, presencialmente ou por e-mail, devendo nesse caso utilizar o seu e-mail institucional.

Na globalidade das situações o tempo de resposta entre a entrada do pedido e a emissão de resposta é de 0 dias. No entanto, em períodos de maior afluência de solicitações podem demorar até 4 dias. Em 2010 deram entrada no DS 380 solicitações de declaração relativas a Bolsas e 400 referentes a alojamento. O panorama global relativo à solicitação/emissão de declarações pode ser consultado no seguinte quadro síntese:

Declarações:

Local	Nº Pedidos	Nº de dias para resposta		
		Mínimo	Máximo	Média
Braga				
Alojamento	340	0	4	0.30
Bolsas	305	0	4	0.5
Guimarães				
Alojamento	60	0	4	0.7
Bolsas	75	0	6	0.6
Total	780	0	6	0.44

O **tempo médio de resposta foi de 1 dia (arredondado)**, obtido pela soma do nº de dias de resposta a dividir pelo total de pedidos.

v) DDC

Reclamações

O DDC registou, no ano de 2010, 117 reclamações e 21 sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior (2009), verificou-se um aumento de 58% do número de reclamações e uma redução de 19% do número de sugestões.

Das reclamações recebidas, 20% foram por correio electrónico e as restantes 80% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém. Das sugestões recebidas, 45% foram por correio electrónico e as restantes 55% foram depositadas em locais existentes próprios para esse efeito nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta **foi de 2 dias úteis**. Das reclamações recebidas, 68% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 32% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz). Não se registaram reclamações no Centro de Condição Física da Residência de Sta. Tecla (CCFRST) nem na Sala de Desporto do Edifício dos Congregados (SDCg).

Relativamente às sugestões recebidas, 58% ocorreram no CDGt e 42% no CDAz.

Quarenta e sete por cento (47%) das reclamações incidiram em três (3) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz
I. Furtos de haveres pessoais nos vestiários	29	2
II. Manutenção de Instalações e equipamentos	15	5
III. Temperatura da água dos chuveiros	14	-

As sugestões incidiram em quatro (3) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz
I. Horários de actividades	7	1
II. Funcionamento Cycling	1	4
III. Taxas	-	4

Análise final

Esta operação é essencial para avaliar os tempos relativos das respostas dadas às solicitações de todos os clientes dos SASUM, sendo importante o cumprimento por toda a estrutura funcional dos Serviços e está traduzido no seguinte mapa:

Departamento/Sector	Média de Dias
GA	2
SRH	0,3
DA	1,58
DS	2,10
DDC	2
Total (ponderado)	1,50

Podemos concluir que o objectivo “*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 2 dias úteis (118%).**

Objectivo 2 (Eficácia)

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

$$\text{Indicador: } \sum_{t-3}^t ((DF/A*91,25)/4)$$

A escolha deste objectivo teve como base legal a Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, 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*, que aliás já constava dos objectivos para 2009. Neste sentido, em 2010 os SASUM mantiveram este objectivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

	Prazo médio de pagamentos 2010		
	DF =Valor da dívida de curto prazo a fornecedores no final de um trimestre (encargos assumidos e não pagos no final de cada trimestre)	A =aquisições de bens e serviços efectuadas no trimestre (soma das despesas=compromissos assumidos da CE 02 e 07)	
t= final do 1º trimestre	510.829,37	1.451.770,72	$\sum_{t-3}^t ((DF/A*91,25)/4)$
t= final do 2º trimestre	361.444,00	859.472,68	
t= final do 3º trimestre	537.351,94	908.795,95	
t= final do 4º trimestre	4.789,51	1.036.313,05	
TOTAL = Σ	1.414.414,82	4.256.352,40	

No decorrer do ano de 2010, os SASUM procuraram superar o objectivo 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 **objectivo foi superado**, com o prazo médio de pagamento <30 dias, tendo no ano de 2010 sido aproximadamente de 8 dias úteis (115%).

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

Objectivo 3 (Eficácia)

Criar duas novas valências de oferta à Comunidade Académica associadas ao Serviço Médico Integrado, até Dezembro)

Conforme planeado em 2009, em Janeiro de 2010 entrou em funcionamento a ParaFarmácia do *Campus* de Gualtar.

Por outro lado, em 2010 implementou-se a valência de prestação de serviços de enfermagem à população discente no âmbito do apoio clínico.

Esta valência assegura a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, a título permanente nos *Campi* da Universidade, nomeadamente os relacionados com acidentes, a realização de exames de rotina médica e o desenvolvimento de medidas gerais da promoção da saúde como a vacinação, educação para a saúde, nutrição e reabilitação, além de visar promover campanhas de informação sobre saúde e medicina preventiva.

Este serviço foi iniciado a 1 de Outubro de 2010, sendo maioritariamente procurado por alunos.

Em 2010, o centro médico que prestava serviços na área de Medicina no Trabalho aos trabalhadores dos SASUM, passou a prestar estes serviços aos trabalhadores docentes e não docentes da UMinho, cumprindo-se desta forma a legislação em vigor para toda a comunidade académica no que se refere a todos seus trabalhadores.

Além da Medicina do Trabalho é intenção neste sector promover eventuais exames complementares de diagnóstico e consultas de especialidade no âmbito da Medicina do Trabalho, promovendo o alargamento das consultas de clínica geral.

No âmbito da prestação de assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados, assegurada pelo Sector de Apoio Clínico, na vertente do apoio médico, foram asseguradas consultas nos Pólos de Braga e de Guimarães. O número total de alunos atendidos em 2010 foi de 256, destes alunos, 91 foram atendidos em Guimarães e 165 em Braga.

Este **objectivo foi atingido**.

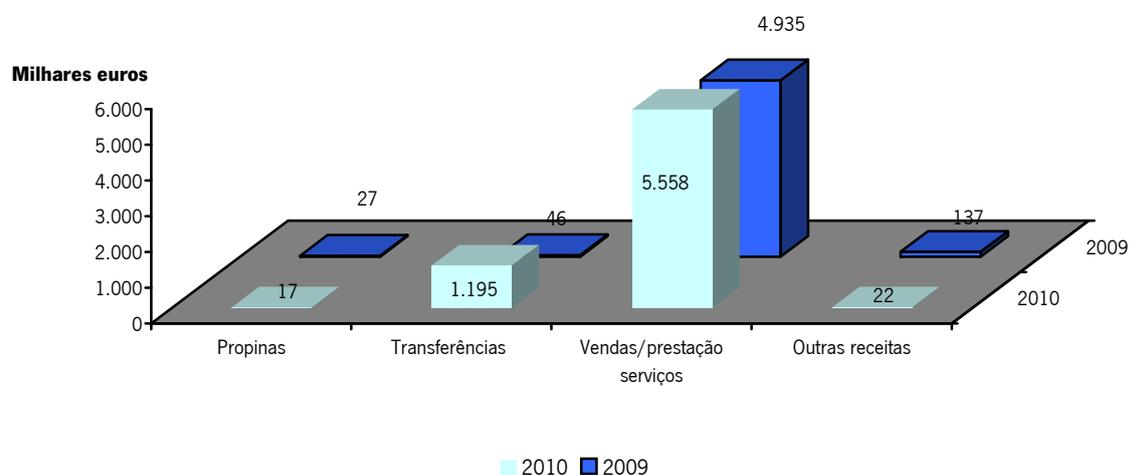
Objectivo 1 (Eficiência)

Atingir o valor de 5.150.000 milhões de euros em receitas próprias

As fontes de financiamento, que permitiram o desenvolvimento das diversas actividades realizadas pelos SASUM, em 2010, foram as seguintes:

- Receitas Próprias (propinas, bares, cantinas, alojamento e outras);
- Transferências do POPH (Programa Operacional do Potencial Humano), para bolsas/bolsas de mérito;
- Orçamento de Estado;
- POCI (Programa Operacional de Ciência e Inovação);
- POVT (Programa Operacional de Valorização do Território).

As receitas próprias efectivamente cobradas, em 2010, totalizaram o valor de **6.791.881€** (5.145.428€ em 2009 incluindo transferências da UM) e tiveram origem nas seguintes rubricas:



- **16.998€** de propinas;
- **6.272€** de juros;
- **897€** venda de publicações e impressos;
- **5.557.212€** de vendas de bens e prestações de serviços;
- **15.794€** outras receitas correntes e reposições não abatidas;
- **1.194.707€** de transferências de Serviços e Fundos Autónomos – Universidade do Minho e de outras entidades privadas;

Ao valor acima referenciado, também acresce **92.701€** de dívidas não pagas pelos nossos clientes e devedores de entidades (UM), incluindo transferências da UM não efectuadas no ano. Deste modo, os SASUM totalizaram um valor de receita própria facturada durante o ano de 2010 de **6.884.582€**.

Se considerarmos o valor de receitas efectivamente geradas pelos SASUM (excluindo as propinas), as receitas excederam o valor de **5.558.000€**, o que resulta que o **objectivo foi superado**, com cerca de 108%.

Objectivo 2 (Eficiência)

Garantir a publicação das listas de pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano

Ao longo do ano de 2010, foram cumpridas as seguintes datas para publicação das listas de pagamento das bolsas de estudos:

MÊS	DATA do aviso de pagamento de bolsa de estudo
Janeiro 10	26 de Janeiro de 2010
Fevereiro 10	10 de Fevereiro de 2010
Março 10	5 de Março de 2010
Abril 10	8 de Abril de 2010
Maió 10	5 de Maio de 2010
Junho 10	7 de Junho de 2010
Julho 10	6 de Julho de 2010
Outubro 10	13 de Outubro de 2010
Novembro 10	22 de Novembro de 2010
Dezembro 10	3 de Dezembro de 2010

Mensalmente os avisos que definem prazos e formas de pagamento são afixados nos placares dos cursos e publicados na página dos SASUM (<http://www.sas.uminho.pt>).

Os prazos de pagamento nos meses de Janeiro a Julho de 2010, conforme calendário estipulado pela DGES, foram mensalmente divulgados nos avisos de pagamento de bolsa de estudo publicados na página dos SASUM e nos placares dos cursos.

Pelo facto de conseguirmos cumprir este objectivo em todos os meses resulta que o **objectivo foi superado (divulgação efectuada todos os meses)**.

Objectivo 3 (Eficiência)

Atingir 9.000 de utentes nos Serviços Desportivos

Em 2010, verificou-se a inscrição de 9504 utentes nos Serviços Desportivos. O número de utentes inscritos **foi superado em 5%**, relativamente ao objectivo estabelecido para o ano de 2010 (9000 utentes).

A superação deste objectivo, foi uma situação muito excepcional, e estará relacionada com a combinação, entre outros, dos seguintes factores:

1. Oferta de novos serviços;
2. Desenvolvimento de uma cultura de prática desportiva na UMinho;
3. Alargamento do período de abertura das salas de *cardio Fitness* e musculação;
4. Funcionamento das instalações no mês de Agosto.

A melhoria significativa da promoção, divulgação dos Serviços Desportivos e oferta de actividades, também foi traduzida no número de edições do jornal UMDicas, número de acessos a notícias e eventos no site www.dicas.sas.uminho.pt, e pela elevada visibilidade e penetração alcançada pela marca UMinho junto dos jovens do ensino secundário, através de estratégias de comunicação ancoradas em eventos, actividades desportivas e visitas regulares das escolas às instalações desportivas, facto que permitiu à UMinho preencher a totalidade das vagas para novos alunos, que são potenciais utentes dos serviços.



Objectivo 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 2010 teve como objectivo a renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com o referencial ISO 9001, para as actividades desenvolvidas pelos SASUM (Alojamento, Alimentação, Bolsas de Estudo, Apoio Médico e Psicológico, Sistemas de Informação e Apoio às Actividades Desportivas e Culturais).

O trabalho foi desenvolvido de forma contínua e estruturada, envolvendo todos os recursos humanos dos SASUM, a saber: dirigente de topo, dirigentes intermédios e restantes trabalhadores.

De acordo com a informação transmitida pela entidade responsável, todos os Departamentos obtiveram a renovação do certificado em 2010 pelo referido referencial normativo, em relação às actividades desenvolvidas, sendo **o objectivo superado**.

No entanto o objectivo definido ficou muito aquém do trabalho realizado, pelo facto de a estrutura ter respondido de forma exemplar às exigências que a adequação a esta normas e aos níveis de qualidade delas constantes representaram para os SASUM.

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

Certificado APCER



Objectivo 2 (Qualidade)

Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar 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 Higiene e Segurança Alimentar para a certificação de acordo com a norma ISO 22000:2005.

Em 2010, foram desenvolvidas as acções necessárias à renovação da certificação ao abrigo desta medida. A continuidade do desenvolvimento do sistema decorreu na vertente documental e operacional, melhorando, em todas as unidades, aspectos relacionados com pré-requisitos do sistema, e assegurando que as novas unidades cumprem todos os requisitos obrigatórios de **Segurança Alimentar**, procedendo a todas as alterações necessárias.

Na sequência do trabalho desenvolvido, foi obtida a renovação do certificado em 2010 pelo referido referencial normativo, em relação às actividades desenvolvidas, sendo **o objectivo superado**.

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



Objectivo 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

i) SRH

No final de 2010 foi realizado um questionário de satisfação aos trabalhadores SASUM. Os questionários são uma ferramenta de grande utilidade para proporcionar evolução e melhoria do desenvolvimento das actividades associadas a qualquer organização.

O questionário versava duas perspectivas e foi baseado na seguinte estrutura:

- **A primeira parte do questionário (página nº 1)**, apresentava um conjunto de temáticas relativas ao modo como o trabalhador percebe a organização onde trabalha – SASUM. O objectivo inerente era aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente aos seguintes itens: Satisfação Global; Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão; Satisfação com as Condições de Trabalho, Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências; Desenvolvimento Activo na Organização e Níveis de Satisfação.
- **A segunda parte do questionário (página nº2)**, destinava-se a recolher informação sobre o modo como os trabalhadores percebem e avaliam os sectores com os quais interagem. Assim, apresentaram-se 5 questões relativamente ao Sector de Económico e Aprisionamento (ECAP); Sector de Fiscalização e Manutenção (SFM); Sector de Informática (SI) e Sector de Recursos Humanos (SRH).

CONCLUSÕES

Na primeira parte do questionário e no primeiro conjunto de itens intitulado “**Satisfação Global**” verifica-se que os trabalhadores estão globalmente satisfeitos/muito satisfeitos com os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho, dado que 45,6% dos respondentes classificaram de boa a imagem dos SASUM, e 38,8% classificaram-na de muito boa.

O item “**Desempenho Global dos SASUM**” foi classificado em 83% pelos respondentes entre o grau 4 e grau 5 (50% e 32%). Relevante é também a percentagem de respondentes que assinalam o “Nível de Envolvimento dos Trabalhadores dos SASUM na respectiva Missão”, como Bom e Muito bom (50% e 29% respectivamente). Esta questão é crucial se pensarmos que a resposta reflete a percepção do respondente relativamente ao envolvimento dos seus colegas na missão dos SASUM.

A importância dos SASUM na comunidade é considerada como muito boa por 45% dos respondentes, o valor mais alto (45%), do grau 5, nos quatro itens postos à consideração para a resposta.

De acordo com as respostas dadas, os trabalhadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos com a “**Gestão e Sistemas de Gestão**” dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho.

Constata-se a importância dada à questão da “Postura dos SASUM face à mudança e à modernização” tendo quase 50% dos respondentes, considerando-a como boa.

O acompanhamento dos sistemas de avaliação e objectivos fixados merece classificação de grau 4 e grau 5, por 73% dos respondentes (54% e 19% respectivamente), o que atesta a integridade do sistema e a atenção dada ao mesmo pelos SASUM e seus trabalhadores.

Os restantes itens obtiveram classificações positivas e com alguma coerência nos valores das respostas. De realçar que 89 dos respondentes avaliaram como “Bom” a questão sobre o acompanhamento do sistema de avaliação de desempenho e dos objectivos fixados.

O número de respondentes que consideraram Suficiente, Boa e Muito Boa a “Aptidão e abertura da gestão de topo e chefias intermédias para comunicar”, é extremamente positivo, quer para os Serviços quer para as chefias dos mesmos.

No item, “Reconhecimento por parte das chefias do trabalho realizado”, apesar de globalmente muito positivo, temos 6,2% dos respondentes que indicaram o grau 1 (Mau) e 10,5% que indicaram o grau 2 (Insuficiente). São valores que têm que ser lidos tendo presente a dificuldade inerente à percepção por parte dos trabalhadores deste tipo de reconhecimento.

Em relação às “**Condições de Trabalho**”, verifica-se a partir das respostas dadas, que os trabalhadores estão globalmente satisfeitos com as condições de trabalho proporcionadas pelos SASUM. Em relação ao item referente à “Disposição e distribuição do espaço no local de trabalho” a percentagem de respostas dadas é claramente incidente entre os graus 3 e 5 (Suficiente, Bom e Muito Bom).

Mais incidente nos graus 4 (Bom) e 5 (Muito Bom), temos as classificações dadas ao item “Condições de higiene e segurança no trabalho” com um total de 87% das respostas respectivamente, podendo-se afirmar, com alguma certeza, que é um efeito directo da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Quando as questões dizem respeito ao “**Desenvolvimento da Carreira e das Competências**”, é importante ressaltar que grande parte dos trabalhadores demonstram estar satisfeitos com as oportunidades dadas pelos Serviços de Acção Social para a frequência de acções de formação no sentido adquirirem e aumentar competências nas funções que desempenham. Este item foi classificado por 46% trabalhadores como Bom, é ainda mais relevante porque esta percentagem é a mais alta entre os quatro itens e os 5 graus.

Nos restantes itens, (Oportunidades para desenvolver novas competências; Gestão da igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento nos SASUM), a percentagem de classificações é mais dispersa e homogênea entre os graus. Salienta-se que, em todo o questionário, a temática onde se evidenciou maior número de classificações entre os graus 1 (Mau) e 2 (Insuficiente) e menor no grau 5 (Muito Bom) foi no item “Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas”, onde os resultados apurados reflectem a pouca satisfação dos trabalhadores relativamente a esta questão. Cerca de 54% dos trabalhadores consideram que o seu nível remuneratório de acordo com as funções que desempenham é pouco satisfatório – entre “Mau” e “Suficiente”.

Relativamente ao “**Envolvimento Activo na Organização**”, em qualquer um dos itens apresentados: “Envolvimento e participação em actividades de melhoria nos SASUM”; “Comunicação entre trabalhadores e respectivas chefias”; “Grau de autonomia e responsabilização na realização diária de tarefas”; “Valorização de opiniões e propostas apresentadas”, a opinião geral dos respondentes é extremamente positiva, sendo sempre o grau 4 (Bom), o mais pontuado, registando valores entre o 38% e 50%, o que é significativo. Pelo lado menos positivo, temos quase 10% dos respondentes, que indicaram o grau 1 e grau 2 (Mau e Insuficiente) nos itens relativos à comunicação entre trabalhadores e chefias e na valorização de opiniões e propostas apresentadas.

“Níveis de Motivação” o conjunto de itens respeitante aos níveis de motivação, apresentou classificações muito positivas por parte dos respondentes. Relevante o número de respondentes que assinalou o grau 4 (Bom) no item “Motivação para participar em acções de formação”, mais de 49%. Ainda se nota alguma dificuldade por parte dos trabalhadores no sentido de sugerirem e participarem em projectos de mudança dos SASUM, conforme podemos observar no número de respostas dadas a este item. A distribuição pelos vários graus é a mais homogénea dos quatro itens.

Em 2010, a Avaliação da Satisfação Global dos SASUM foi de 84%, de referir que em 2009 a avaliação satisfação global foi de 82,06%.

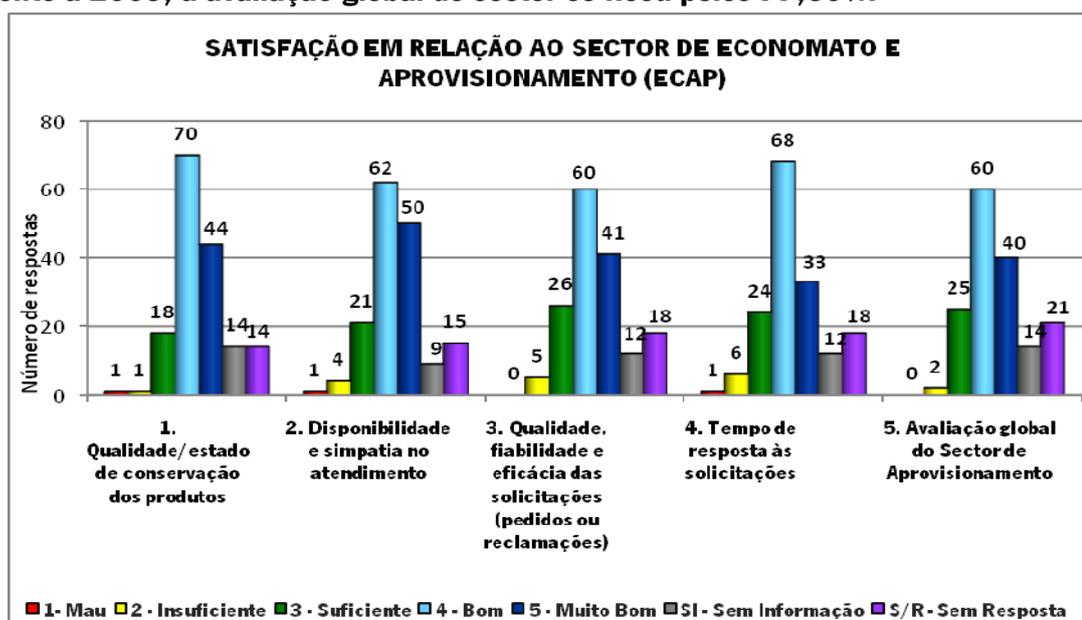
Na **segunda parte do questionário**, o objectivo era aferir o grau de satisfação dos trabalhadores em relação aos sectores com os quais interagem regularmente. Os sectores estudados foram: Sector de Economato e Aprovisionamento, Sector de Fiscalização e Manutenção, Sector de Informática e Sector de Recursos Humanos.

Sector Economato e Aprovisionamento

Ao observar as classificações atribuídas ao conjunto de itens medidores da satisfação em relação ao Sector de Economato e Aprovisionamento, podemos considerar que os respondentes consideram proveitosa e muito satisfatório o resultado da interacção com o ECAP. O facto de 43% dos respondentes considerarem Bom a qualidade e estado de conservação dos alimentos, bem como o facto de 42% dos respondentes considerar Bom o tempo de resposta às solicitações, são indicadores, que dada a especificidade do sector, não podem deixar de ser sublinhados.

É relevante a percentagem de trabalhadores que classificaram com grau 4 o item “Disponibilidade e simpatia no atendimento”.

A avaliação global deste sector foi de 81,73%, ao passo que no inquérito de satisfação referente a 2009, a avaliação global do sector se ficou pelos 77,60%.

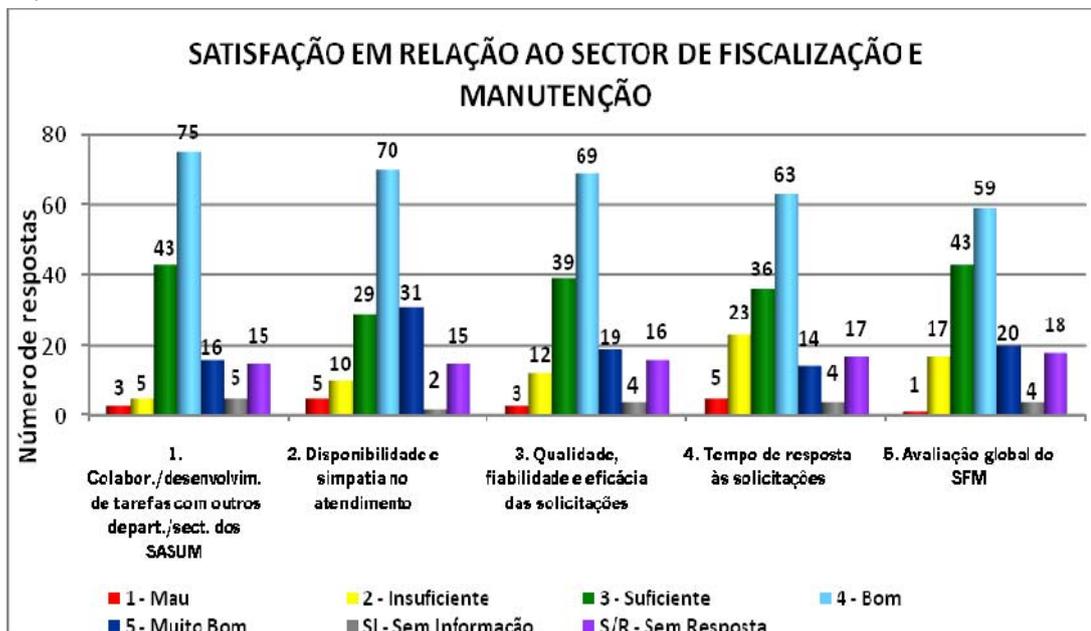


Sector de Fiscalização e Manutenção

Ressalta á vista que somente 0,6% dos respondentes assinalam o grau 1 (Mau) na satisfação global relativamente a este sector. 10,5% dos respondentes assinalam o grau 2 (Insuficiente), percentagem esta que é metade dos que assinalam o grau 3 (Suficiente) e 1/3 dos que assinalaram o grau 4 (Bom), que

obteve 36,4% das respostas. Assinala-se também, que a percentagem dos respondentes que indicaram Muito Bom, é superior à percentagem dos que assinalaram, Insuficiente, 10% e 12% respectivamente.

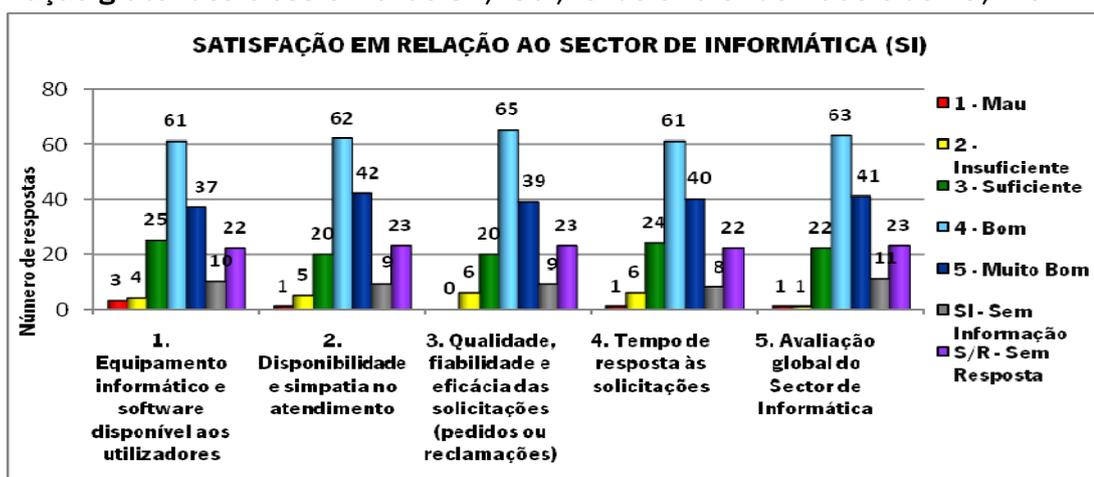
A avaliação global deste sector foi 71,43%, sendo que no inquérito 2009, a satisfação tinha sido 65,47%.



Sector de Informática

Para além da constatação do nível globalmente positivo/muito positivo das respostas, deverá ser referida a extrema homogeneidade dos graus indicados nos diversos itens relativos à satisfação com o Sector de Informática. A maior percentagem atribuída a um item foi de 40% (Bom) no item “Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)”, o que é extremamente significativo e importante, no sentido que muito do trabalho desenvolvido são solicitações a curto e muito curto prazo.

A avaliação global deste sector foi de 82,19%, tendo o valor de 2009 sido 79,24%.

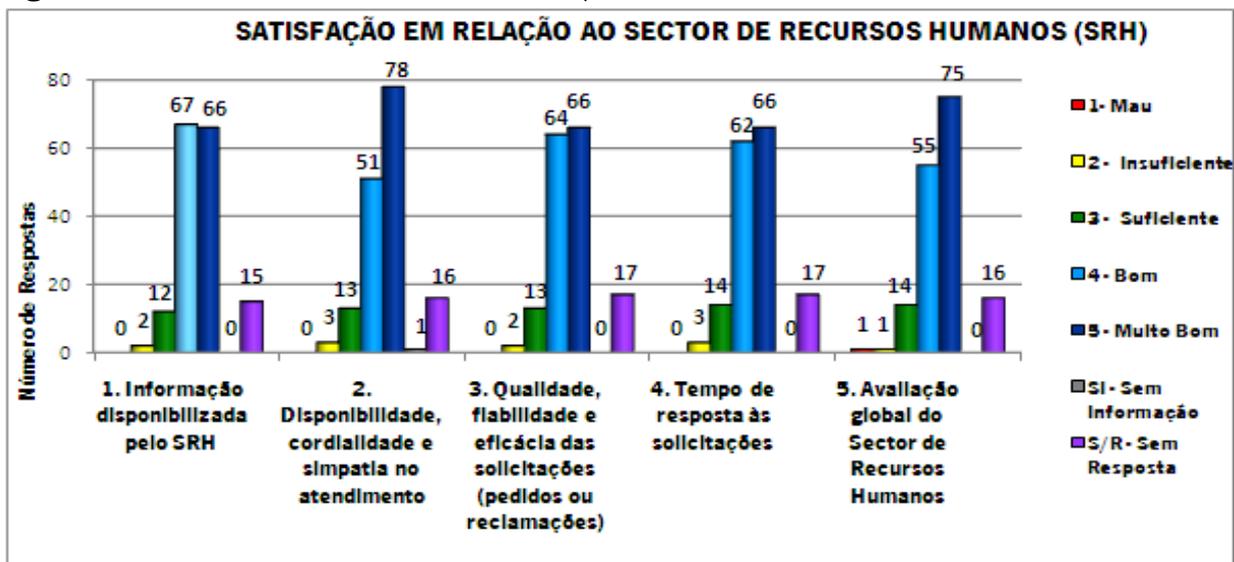


Sector de Recursos Humanos

O Sector de Recursos Humanos apresenta excelentes resultados nas classificações atribuídas pelos trabalhadores. Destaque para os respondentes (41%) que assinalaram o grau 5 (Muito Bom), no item “Informação disponibilizada pelo SRH”, 48% que assinalaram o grau 5 no item “Informação

disponibilizada pelo SRH”, e para os 41% que assinalaram o grau 5 nos itens, “Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)” e “Tempo de resposta às solicitações”. Em termos de Avaliação Global do Sector de Recursos Humanos, é expressivo que 46% dos respondentes, classifiquem este item com o grau 5 (Muito Bom).

A avaliação global deste sector foi 87,67%, número muito expressivo, mesmo assim registando-se uma melhoria relativa aos 87,26% de 2009.



ii) DA:

Seguindo a metodologia interna definida para avaliação de satisfação de clientes, o DA realiza esta avaliação com periodicidade bianual.

Deste modo, a avaliação realizou-se em 2010. A população objecto deste estudo foi toda a população universitária que usufrui dos serviços prestados nas unidades alimentares dos SASUM, perfazendo um total de 18 687 indivíduos, composta por 16 864 estudantes, 1 158 docentes e 665 funcionários, à qual foram aplicados 5000 questionários com a distribuição que se apresenta no quadro seguinte:

Estudantes	4 027	80,54%
Docentes	477	9,54%
Trabalhadores	365	7,30%
não resposta	131	2,62%
TOTAL	5 000	100%

Em 2010, o DA teve 78.4% de *Satisfação Global* no inquérito de satisfação. O DA pretende manter este nível de satisfação dos seus clientes, de forma consolidada com a estrutura dos SASUM.

iii) DS

Dando continuidade à política de Qualidade adoptada pelos SASUM, nomeadamente, no DS e no que concerne à avaliação da satisfação com a qualidade do serviço prestado no Sector de Alojamento, em 2010 foi, tal como em 2009, encetado um estudo sobre a percepção da qualidade do serviço prestado neste Sector, recolhendo para o efeito respostas de alunos alojados nas Residências Universitárias. Reponderam a este inquérito 151 alunos residentes.

Os resultados decorrentes do estudo em causa revelaram-se uma ferramenta útil para o desenvolvimento de estratégias de gestão, implementação de melhorias e reavaliação das condições de serviço existentes, visto terem permitido a obtenção de informações acerca do utente, as suas necessidades, as percepções que estes têm relativamente ao serviço prestado, designadamente o seu nível de satisfação.

Os dados foram recolhidos em Dezembro de 2010.

A média global de satisfação encontrada para o Sector avaliado foi de **73,6%**. Os resultados deste estudo podem ser consultados no relatório a que deram origem e que se encontram em anexo a este documento.

O **objectivo da avaliação global dos SASUM foi superado**, sendo que foi realizada a avaliação em três Departamentos/Sectores.

8. Resultados do QUAR

A avaliação global ponderada para cada objectivo é traduzida no mapa que se apresenta em seguida, donde resulta explicitado que os SASUM, no nosso ponto de vista, atingiram um resultado de excelência, tendo em conta as limitações orçamentais que lhe foram impostas, quando comparados com os resultados de outros Serviços similares.

Objectivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Concretização			Desvios
						Classificação			
			Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%			111,4%				
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 Objectivo:	30%							
	Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	118%	X			18%
						118%			
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objectivo:	40%							
	Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	115%	X			15%
						115%			
OB 3 - Criar duas novas valências de oferta à Comunidade Académica associadas ao Serviço Médico Integrado, até Dezembro)	Peso do Objectivo:	30%							
	Ind 3	Nº de valências/serviços oferecidos/criados	100%	100%	100%		X		0%
							100%		
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%			108,0%				
OB 1 - Atingir o valor de 5.150.000 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo:	60%							
	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	108%	X			8%
						108%			
OB 2 - Garantir a publicação das listas de pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano	Peso do Objectivo:	20%							
	Ind 5	Data de publicação do aviso de pagamento	100%	100%	111%	X			11%
						111%			
OB 3 - Atingir 9.000 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo:	20%							
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	105%	X			5%
						105%			
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%			102,9%				
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo:	45%							
	Ind 7	Percentagem de execução do plano aprovado	60%	100%	101%	X			1%
						101%			
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar 22000:2005	Peso do Objectivo:	45%							
	Ind 8	Percentagem de execução do plano aprovado	80%	100%	101%	X			1%
						101%			
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 Objectivo:	10%							
	Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	120%	X			20%
						120%			
Resultados Agregados									
			Contribuição da Dimensão		Avaliação Final do Serviço				
Eficácia	Peso:	30%	33,4%		 Bom 107,0%				
	Resultados dos Objectivos:	111,4%							
Eficiência	Peso:	30%	32,4%						
	Resultados dos Objectivos:	108,0%							
Qualidade	Peso:	40%	41,2%						
	Resultados dos Objectivos:	102,9%							

8.1 Análise dos desvios nos recursos financeiros

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2010 apresentam-se na seguinte tabela:

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	2.272.833,00 €	2.272.833,00 €	0,00 €
Funcionamento Receitas Próprias	5.150.000,00 €	6.791.881,25	1.641.881,25 €
Receita de POPH para Prémios	0,00 €	63.000,00 €	63.000,00 €
Receita de POCI	0,00 €	45,43 €	45,43 €
Receita de POVT	0,00 €	75.907,83 €	75.907,83 €
Total:	7.422.833,00 €	9.203.667,51 €	1.780.834,51 €

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

- 1) O desvio na rubrica de funcionamento, de receitas próprias, corresponde à superação do objectivo definido, visto que os SASUM conseguiram arrecadar mais receita que o previsto, onde estão incluídas as transferências da UMinho;
- 2) O desvio na rubrica do POCI corresponde ao saldo residual do projecto de reabilitação das Residências de Azurém;
- 3) O desvio em POVT corresponde ao pagamento do reembolso do projecto de reabilitação do Complexo Desportivo de Gualtar.

8.2 Análise dos desvios nos recursos humanos

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

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	8,1	8,1	8,1	0,0
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	6,6	19,7	19,5	-0,2
Técnico Superior	5,1	102,3	95,8	-6,5
Especialista de Informática	5,0	5,0	5,0	0,0
Técnico de Informática	3,8	7,6	7,5	0,0
Coordenador Técnico	3,3	23,1	21,5	-1,6
Assistente Técnico	2,3	23,3	23,1	-0,2
Encarregado geral operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,3	29,7	29,4	-0,3
Assistente operacional	1,8	288,2	265,3	-22,9
Total:		507,0	475,3	-31,7

9. Conclusão

Os SASUM em relação aos objectivos fixados no QUAR para 2010 não registaram nenhum incumprimento.

Pese embora o facto de os objectivos 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 Sectores, 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/Sector.

Notas finais:

1. Mais uma vez reiteramos que gostaríamos de ver clarificada da parte da tutela a **questão do financiamento dos Serviços de Acção Social**, já que os princípios orientados e de enquadramento sofreram grandes alterações no ano de 2008.

Esta situação foi profundamente agravada com os cortes orçamentais decorrentes do Orçamento de Estado para 2011, tendo para os SASUM representado uma perda de cerca de 273.669,00 €, o que irá determinar um aumento dos preços para 2011.

Acresce a esta situação, a regra constante do artigo 2.º da Lei n.º55-A/2010 de 31 de Dezembro, que determinou a obrigatoriedade de cativação nos orçamentos de funcionamento dos serviços integrados e dos serviços e fundos autónomos. Da aplicação desta norma, resultou a retirada directa e automática de 5% do orçamento de Receitas próprias destes Serviços, num total de 268.450€.

Estas medidas determinam uma situação de grande incerteza quanto à capacidade dos Serviços fazerem face aos seus compromissos a partir Junho/Julho de 2011.

Por outro lado, não é possível, no contexto actual, que o financiamento seja calculado em função dos valores históricos dos últimos anos.

Assim, reitera-se o que foi comunicado pelo Conselho de Reitores ao MCTES, em 2005:

“..., propomos que se defina um calendário preciso de trabalho conjunto entre o MCTES, as Universidades e os SAS que conduza a um modelo que beneficie de contribuições mais alargadas e possa ser aplicado atempada e tranquilamente ao financiamento dos SAS..”

“É importante, por tudo exposto uma discussão aprofundada com os SAS/Universidades para encontrar um modelo de financiamento que seja verdadeiramente coerente com a almejada política de acção social no Ensino Superior,..., considerando igualmente como documento de trabalho a proposta de fórmula de financiamento elaborada em 2000, com a participação dos Reitores, Presidentes dos Institutos

Politécnicos, Administradores e Associações Académicas e que foi oportunamente entregue ao Conselho de Reitores.”

2. É urgente criar padrões de actuação para os Serviços com missões idênticas, de modo a que no âmbito do SIADAP, designadamente, ao nível do SIADAP 1 não se criem desequilíbrios e desmotivação nos Serviços que procuram e ambicionam a excelência, como é o caso dos SASUM, em relação a outros Serviços que não promovem nem adoptam uma política de gestão pública orientada para o serviço público de qualidade, por não haver uma verdadeira política de reconhecimento e recompensa que premeie de forma a diferenciar os Serviços em face dos objectivos e resultados atingidos.

Achamos que este caminho poderá valorizar as organizações e os seus trabalhadores, sendo que a importância do reconhecimento do mérito é vital para todos os que diariamente se esforçam para promover a melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública aos cidadãos.

ANEXOS

10. Organograma dos SASUM

