



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

Relatório de Auto-avaliação

Abril de 2010

Índice

1.	Introdução	3
2.	Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	4
	i) Conselho de Gestão (CG)	4
	ii) Conselho de Acção Social (CAS)	5
	iii) Organização dos SASUM	5
	Gabinete do Administrador (GA)	5
	Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)	6
	Departamento Alimentar (DA)	6
	Departamento de Apoio Social (DS)	7
	Departamento Desportivo e Cultural (DDC)	8
3.	Missão, objectivos, visão, valores e política de qualidade	9
4.	Objectivos Estratégicos dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	11
5.	Missão e Objectivos da Universidade do Minho	12
	i) Missão da Universidade do Minho	12
	ii) Objectivos Estratégicos da Universidade do Minho	12
6.	QUAR dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	13
7.	Justificação dos Objectivos do QUAR dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	17
	Objectivo 1 (Eficácia) - <i>Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço.</i>	17
	i) Gabinete do Administrador	17
	ii) Sector de Recursos Humanos	17
	iii) Departamento Alimentar	18
	iv) Departamento de Apoio Social	19
	v) Departamento Desportivo e Cultural	21
	Objectivo 2 (Eficácia) - <i>Assegurar um prazo de pagamento médio inferior a 30 dias aos fornecedores.</i>	22
	Objectivo 3 (Eficácia) - <i>Criar duas novas valências de oferta à Comunidades Académica associadas ao Serviço Médico Integrado</i>	23
	Objectivo 1 (Eficiência): <i>Atingir o valor de 5 milhões de euros em receitas próprias</i>	24
	Objectivo 2 (Eficiência): <i>Garantir o pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano</i>	25
	Objectivo 3 (Eficiência): <i>Atingir os 8.500 Utentes dos Serviços Desportivos.</i>	26
	Objectivo 1 (Qualidade): <i>Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 9001:2000</i>	27
	Objectivo 2 (Qualidade): <i>Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade e Segurança Alimentar de acordo com a norma ISO 22000:2005</i>	28
	Objectivo 3 (Qualidade): <i>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>	29
	i) Sector de Recursos Humanos	29
	ii) Departamento Alimentar	32
	iii) Departamento de Apoio Social	32
	iv) Departamento Desportivo e Cultural	32
8.	Resultados do QUAR	35
8.1	Análise dos desvios nos recursos financeiros	36
8.2	Análise dos desvios nos recursos humanos	36
9.	Conclusão	37
12.	Anexos (integrados)	38
	Organograma dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	39
Anexos em relatório		
	Relatório dos resultados do questionário de satisfação dos SASUM e respectivos Sectores	1-20
	Avaliação da Qualidade nos serviços prestados no Departamento Desportivo e Cultural dos SASUM	1-36
	Avaliação da Qualidade no Sector de Alojamento dos SASUM	1-46
	Avaliação da Qualidade nos serviços prestados no atendimento ao público do Departamento de Apoio Social	1-21

1. Introdução

Com o presente relatório, os **Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM)** dão cumprimento ao previsto no artigo 15º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro. Neste documento, que reporta ao período entre **1 Janeiro de 2009 a 31 de Dezembro de 2009**, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM, os seus objectivos e política de qualidade. É também aqui explicitado, de forma clara, o cumprimento do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

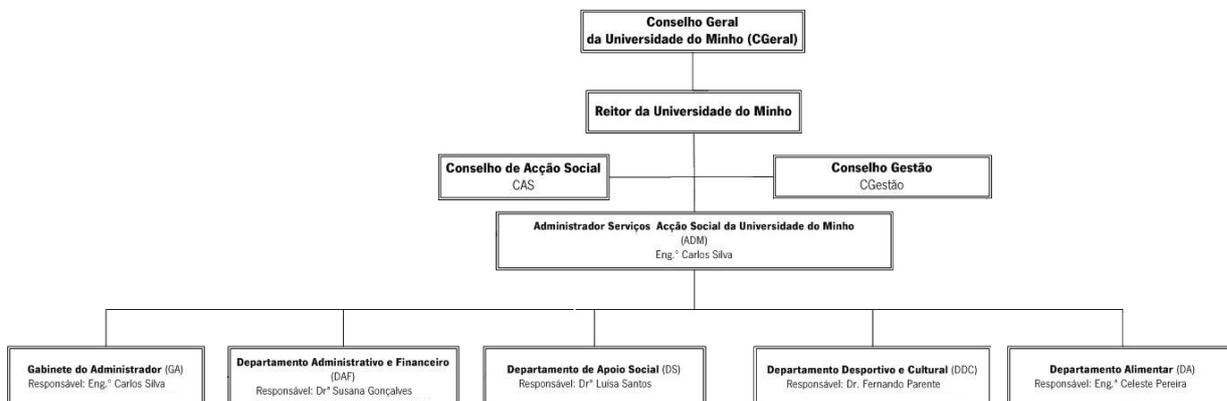
O **período de avaliação** em causa é de **1 Janeiro de 2009 a 31 de Dezembro de 2009**.

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 dotados de autonomia administrativa e financeira conforme referenciado nos Estatutos publicados na II Série do Diário da República (DR) nº 209, de 28.10.2009, 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 Gestão (CGestão)

O Conselho de Gestão dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho é constituído por:

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

Compete ao Conselho de Gestão:

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

ii) Conselho de Acção Social (CAS)

Nos termos do artigo 6.º dos Estatutos dos Serviços de Acção Social, o Conselho de Acção Social 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:

- 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 bolseiro.

iii) Organização dos SASUM

Na prossecução dos seus objectivos de apoio social, os Serviços de Acção Social prestam aos estudantes, entre outros, serviços nos domínios do Alojamento, Alimentação, Bolsas de Estudo, Apoio Médico e Psicológico e Apoio às Actividades Desportivas e Culturais.

A sede dos SASUM está localizada no Campus de Gualtar, em Braga. No entanto estes serviços dispõem de dependências em Guimarães, capazes de suportar 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 02/09/2009, os SASUM estão estruturalmente organizados em departamentos e sectores. A coordenação de cada departamento é feita por um director de serviços ou por um técnico superior designado entre os trabalhadores com experiência ou formação adequada. 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 Gabinete do Administrador 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 Gabinete do Administrador para além de dirigir os Departamentos dos SASUM, coordena todos os sectores transversais necessários ao seu funcionamento interno.

Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

O Departamento Administrativo e Financeiro 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.

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

Tem como Objectivos Estratégicos:

- Consolidar e melhorar o sistema de gestão financeira existente;
- Gerir adequadamente o inventário dos Serviços de Acção Social;
- Desenvolver programas de formação específica aos funcionários dos SAS;
- 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 Departamento Alimentar 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 Departamento Alimentar.

Paralelamente aos serviços prestados aos alunos, docentes e funcionários, os serviços de alimentação procuram ainda, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 17º do Decreto-Lei 129/93, de 22 de Abril, disponibilizar as instalações e 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 Serviços de Acção Social da Universidade do Minho pretendem proporcionar serviços de qualidade, com preocupações ao nível da educação alimentar, que vão de encontro ao grau de satisfação dos seus utentes, apesar da política de preços mais baixa comparativamente com a oferta do sector privado. Toda a actividade assenta na melhoria contínua de qualidade dos serviços e das refeições.

O Departamento Alimentar 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. O Departamento Alimentar serve em média 5000 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 isso, existe um contrato com uma empresa consultora para a área alimentar que apoia o Departamento Alimentar na vertente da Higiene e Segurança Alimentar.

Este apoio contempla 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 aos colaboradores nesta área.

Após implementação dos pré-requisitos necessários, 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. Este processo foi finalizado durante o ano de 2009, com a certificação das unidades alimentares pelo referido referencial.

Departamento de Apoio Social (DS)

O Departamento de Apoio Social 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 do Departamento de Apoio Social 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.

Este Departamento compreende os Sectores de Bolsas; Alojamento; Apoio Clínico e Núcleo de Secretariado que, no seu conjunto, asseguram as atribuições necessárias para dar cumprimento à missão do Departamento de Apoio Social.

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 ronda os 215,46€, sendo apoiados economicamente cerca de 77% dos alunos que apresentam candidatura a bolsa de estudo.

É objectivo do Sector de Apoio Clínico, na vertente do Apoio Médico, garantir a assistência médica a todos os estudantes da Universidade do Minho, com prioridade aos estudantes deslocados (fora da zona de residência do seu agregado familiar). São asseguradas consultas nos Pólos de Braga e de Guimarães. O número de alunos atendido é variável rondando os 370 alunos por ano.

A vertente de Apoio Psicológico tem por objectivo assegurar o cumprimento do protocolo com o Serviço de Consulta Psicológica e de Desenvolvimento Humano da Universidade do Minho, e que permite o apoio psicológico a preço compartilhado aos alunos bolseiros bem como o apoio aos alunos bolseiros e seus familiares. Este apoio é prestado, sempre que necessário, em coordenação com os demais sectores do Departamento de Apoio Social. Anualmente são alvo de atendimento junto dos SASUM cerca de 200 alunos.

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

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. A taxa de ocupação anual das 4 Residências Universitárias ronda os 92%.

Departamento Desportivo e Cultural (DDC)

O Departamento Desportivo e Cultural 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 Desportiva;
- b) Comunicação.

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

O programa desportivo em vigor tem a participação de aproximadamente 9000 clientes e é 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, disponibilizando aproximadamente 56 modalidades desportivas em cada ano académico:

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

Nas instalações desportivas da Universidade, registam-se anualmente mais de 230.000 visitas.

São objectivos estratégicos do DDC:

- Fortalecer a organização do desporto e da cultura na Universidade do Minho nos Campi, e sua imagem a nível regional, nacional e no espaço europeu;
- Gerir adequadamente o parque desportivo da Universidade do Minho 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 Universidade do Minho 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 Universidade do Minho;
- 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 Serviços de Acção Social da Universidade do Minho 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 Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

Os SASUM, enquadram a sua actividade na política e objectivos da Universidade do Minho, definindo para si 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; e
- Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à manutenção das certificações obtidas.

5. Missão e Objectivos da Universidade do Minho

Os Serviços de Acção desenvolvem a sua actividade enquadrada na Missão e Objectivos da Universidade do Minho definidos no seu QUAR:

i) Missão da Universidade do Minho

“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 Estratégicos da Universidade do Minho, definidos no Despacho RT-143/2008

- Ser uma Universidade sem muros, aberta ao exterior, à escala nacional e internacional, abrangendo as áreas do ensino/formação, da investigação fundamental e aplicada, da prestação de serviços, e da difusão cultural;
- Contribuir como agente de referência na construção de uma região do conhecimento no Minho abrangendo as áreas do ensino/formação, da investigação fundamental e aplicada, da prestação de serviços, e da difusão cultural;
- Promover uma política de garantia de qualidade do ensino/formação, da investigação e da prestação de serviços especializados;
- Incrementar a captação de financiamento/receitas ao nível do ensino/formação, da investigação e da prestação de serviços especializados;
- Racionalizar a utilização de recursos no âmbito dos projectos de ensino/formação, dos projectos de investigação e da prestação de serviços.

6. QUAR dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

O Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho 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, 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 2009, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), determino:

- *para o ano de 2009 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 **27 de Fevereiro de 2009**, 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 2010** 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 2010** 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 2010** 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 arts 65º e seguintes da Lei nº 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 **30 de Março de 2010** 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, 5 de Janeiro de 2009

O Reitor

A. Guimarães Rodrigues”

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2009

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

Missão: Proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo e de integração académica, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios, nomeadamente: a atribuição de bolsas de estudo; o acesso à alimentação em cantinas e bares; o acesso ao alojamento; o acesso a serviços de saúde e o apoio às actividades desportivas e culturais.

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 otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social;
3. Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à Certificação dos Serviços

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%		
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%		
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%		
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão: 30%					
OB 1 - Atingir o valor de 5 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo: 60%					
	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	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	***	90%		
OB 3 - Atingir 8.500 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo: 20%					
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%		
QUALIDADE	Peso da Dimensão: 40%					
OB 1 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo: 45%					
	Ind 7	Percentagem de execução do plano aprovado	60%	80%		
OB 2 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Segurança Alimentar 22000:2005	Peso do Objectivo: 45%					
	Ind 8	Percentagem de execução do plano aprovado	80%	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%		

Em Novembro de 2009 reuniu o Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), constituído nos termos do art. 58º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, conforme despacho (extracto) publicado na II Série do DR, n.º 61, de 27 de Março de 2008 e dando cumprimento ao disposto n.º2 do art. 5º 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 (2010), as orientações necessárias a uma aplicação objectiva e harmónica do sistema de avaliação do desempenho, tendo em conta o alinhamento dos objectivos dos funcionários com os objectivos das unidades e dos seus dirigentes e os destes com os objectivos dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho;
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 2010. 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 46º 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 **2009**, 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 Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

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) Gabinete do Administrador

No Gabinete do Administrador (GA) são registadas e centralizadas as reclamações nos “livros amarelos”, previstas 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 art.º 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, que fixou o procedimento aplicável no tratamento das reclamações a adoptar pelas instituições de ensino superior públicas.

Neste sentido em 2009, foi respondida e registada apenas 1 reclamação e **cujo tempo de resposta foi de 1 dia.**

ii) Sector de Recursos Humanos

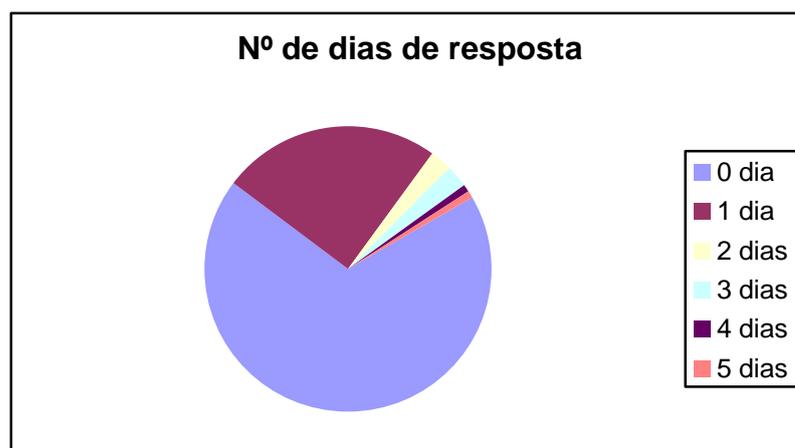
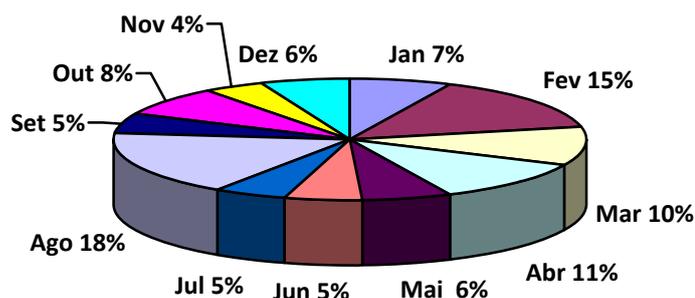
Pedidos de requerimentos, declarações e outros

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

- Data de entrada do pedido no Sector de Recursos Humanos (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 2009 o Sector de Recursos Humanos registou e emitiu um total de 116 solicitações, conforme representação gráfica, **não tendo qualquer resposta ultrapassado o limite fixado de 10 dias.** O primeiro gráfico representa a percentagem do n.º de documentos emitidos por mês. O segundo gráfico representa o n.º de dias de resposta relativamente aos documentos emitidos, tendo o tempo máximo de resposta sido dado em 5 dias relativamente a 1 solicitação e 0 dias relativamente a 81 solicitações (conforme mapa de registo neste Sector). **O tempo médio de resposta foi de 2,4 dias.**

% de documentos emitidos por mês



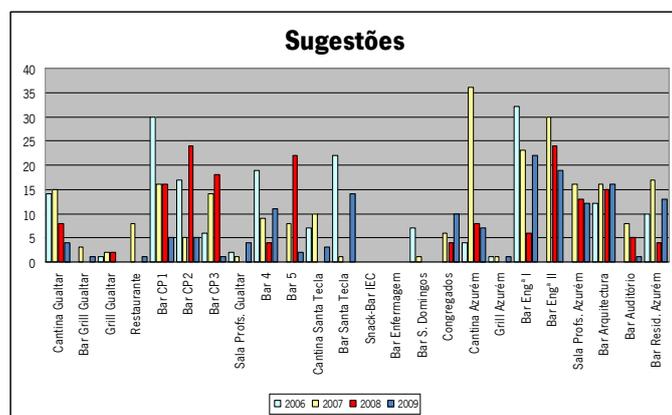
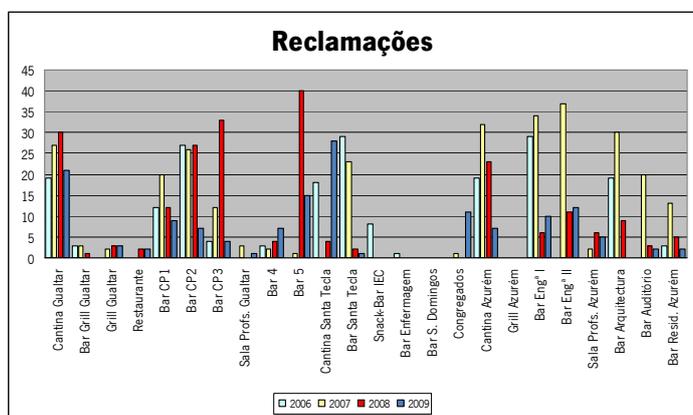
iii) Departamento Alimentar

No Departamento Alimentar 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; e
- Sempre que o responsável de departamento entenda não ter conhecimento ou autonomia para responder à situação, remete para o Administrador.

Em 2009, todas as sugestões/reclamações do DA foram respondidas em prazo inferior ao definido, sendo a evidência deste facto o indicador definido em 2009 para o tempo de resposta de todos os departamentos. **O tempo de resposta médio do DA foi de 2.3 dias.**

Em 2009, o Departamento Alimentar recebeu **147 reclamações (menos 74 do que em 2008)** e **152 sugestões**, no total das suas unidades. De seguida apresentam-se alguns dados de análise sobre a evolução destas reclamações/sugestões:



iv) Departamento de Apoio Social

1 – Requerimentos

Após o término do prazo de candidatura e até à data de saída da 1ª lista de resultados de candidatura a bolsa os alunos poderão apresentar, junto da técnica do sector de bolsas que estiver destacada para atendimento geral, requerimento de candidatura a bolsa fora de prazo, desde que devidamente fundamentado e comprovado.

Após a emissão da lista de resultados, os alunos dispõem de um prazo específico para requerer reavaliação do processo de bolsa, em caso de discordância com o resultado emitido. Se faltarem documentos comprovativos da situação que fundamenta o pedido de candidatura fora do prazo estipulado estes deverão ser solicitados ao aluno no momento em que preenche o requerimento, tomando o aluno conhecimento por escrito do prazo limite (10 dias úteis após a entrada do requerimento) para apresentação de comprovativos. O requerimento fica pendente, existindo um prazo interno de 5 dias úteis, após a recepção da documentação, para informação e parecer por parte da técnica que recebeu o requerimento. Este será levado ao conhecimento da responsável pelo Sector de Bolsas e posteriormente à consideração superior.

O tempo de resposta por parte do sector é de 5 dias úteis após data de entrada do requerimento (não se inclui na contagem o dia em que o documento dá entrada).

O sector notifica o aluno por escrito da decisão tomada, explicitando e fundamentando legalmente os motivos encontrados, procedendo ao envio do ofício por correio registado. Estes ofícios são redigidos pela técnica, assinados pela responsável pelo Departamento Social e enviados pelo pessoal de secretariado **até ao limite máximo de 10 dias úteis** após a entrada de requerimento.

Em **2009**, o DS recebeu um total de **252 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	205	0	10	3
Guimarães	47	1	10	4.5
Total	252	0	10	3.3

2 – Reclamações/Sugestões

No Departamento de Apoio Social (DS) as sugestões/reclamações são recolhidas de acordo com Despacho GA-10/2005, 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. 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 Departamento de Apoio Social;
- Todas as sugestões/reclamações que tiverem contacto de e-mail para resposta, serão respondidas no prazo previsto; e
- 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 2009 foram recolhidas pelo DS um total de 22 reclamações/sugestões que foram respondidas num prazo médio de 1 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.

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 1 dia. No entanto, em períodos de maior afluência de solicitações podem demorar até 8 dias. Em 2009 deram entrada no DS 199 solicitações de declaração relativas a Bolsas e 496 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	439	0	8	0.25
Bolsas	164	0	5	0.36
Guimarães				
Alojamento	57	0	5	1
Bolsas	35	0	4	1.75
Total	695	0	8	0.41

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) Departamento Desportivo e Cultural

Reclamações

O Departamento Desportivo e Cultural (DDC) registou no ano de 2009, quarenta e nove reclamações (49) e dezassete (17) sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior (2008), registou-se uma redução de 37% do número de reclamações e uma redução de 43% do número de sugestões.

As reclamações foram recebidas por correio electrónico (12,8%) e as restantes (87,2%) foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém. As sugestões foram recebidas por correio electrónico (23,5%) e as restantes (76,5%) foram depositadas em locais existentes próprios para esse efeito localizados nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta **foi de dois (2) dias úteis**. Das reclamações recebidas, 75% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 21% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz), 2% no Centro de Condição Física da Residência de Sta Tecla (CCFRST) e 2% na Sala de Desporto do Edifício dos Congregados (SDCg).

Relativamente às sugestões recebidas, 82% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar e 18% no Complexo Desportivo Azurem (CDAz).

Noventa por cento (90%) das reclamações incidiram em duas (2) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz	CCFRST	SDCg
I. Funcionamento das Instalações	29	9	1	1
II. Horários de actividades	7	2		

As sugestões incidiram em duas (2) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz
I. Novas actividades	12	2
II. Horários de actividades	2	1

Análise final

Este objectivo é essencial para avaliar os tempos relativos respostas das 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	1
SRH	2,4
DA	2,3
DS	1
DDC	2
Total	1,74

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 média 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*. Neste seguimento, foi importante para os SASUM implementarem no ano de 2009 esta medida no sentido de melhorar a sua eficácia.

Prazo médio de pagamentos 2009			
	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	777.890,00	1.680.102,00	$\sum_{t-3}^t ((DF/A*91,25)/4)$
t= final do 2º trimestre	495.510,00	870.489,00	
t= final do 3º trimestre	638.212,77	811.345,18	
t= final do 4º trimestre	205.889,00	866.945,82	
TOTAL = Σ	2.117.501,77	4.228.882,00	11,42

No decorrer do ano de 2009 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 Conselho Administrativo/CG para aprovação das Relações de Pagamento; e
- 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, no ano de 2009 foi aproximadamente de 12 dias úteis (112%).

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 Comunidades Académica associadas ao Serviço Médico Integrado em 2009

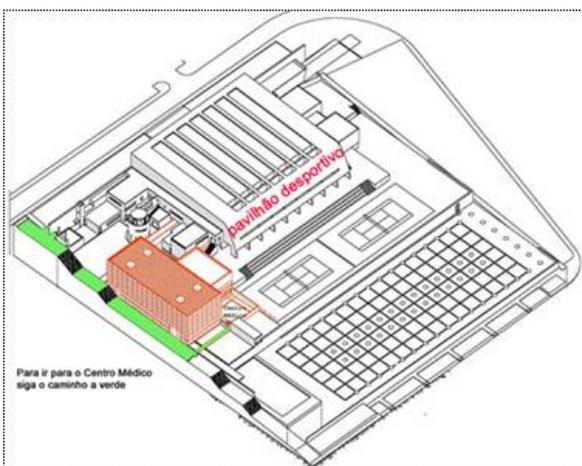
Conforme aviso publicitado por e-mail e na página dos SASUM, em Dezembro de 2009 foi assegurada a abertura do espaço da parafarmácia no Campus de Azurém, tendo a parafarmácia do Campus de Gualtar entrado em funcionamento a 4 de Janeiro de 2010. Em ambos os casos o espaço ficou concluído em data anterior a 7 de Dezembro de 2009.

O aviso publicado foi o seguinte:



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

Campus de Gualtar
4710-057 Braga - P



Informam-se todos os interessados que amanhã, dia 4 de Janeiro, **abrirá à comunidade, em Gualtar**, uma Parafarmácia (PHARMA.UM/B), junto ao centro Médico, com o **horário de funcionamento das 10h às 14h e das 15h às 19h**.

Pharma.UM Braga:

Telefone/fax: 253281416

Correio electrónico:

pharmaumb@farmaciaalvim.com.pt



Encontra-se aberta, desde 7 de Dezembro a Parafarmácia (PHARMA.UM/G), junto à zona do Bar Automático situado no **rés-do-chão do edifício de Engenharia II, em Guimarões**, também com o **horário de funcionamento das 10h às 14h e das 15h às 19h**.

Pharma.UM Guimarões:

Telefone/fax: 253515162

Correio electrónico:

pharmaumg@farmaciaalvim.com.pt

Este **objectivo foi atingido**.

Objectivo 1 (Eficiência)

Atingir o valor de 5 milhões de euros em receitas próprias.

As fontes de financiamento, que permitiram o desenvolvimento das diversas actividades realizadas pelos SASUM, em 2009, foram as seguintes:

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

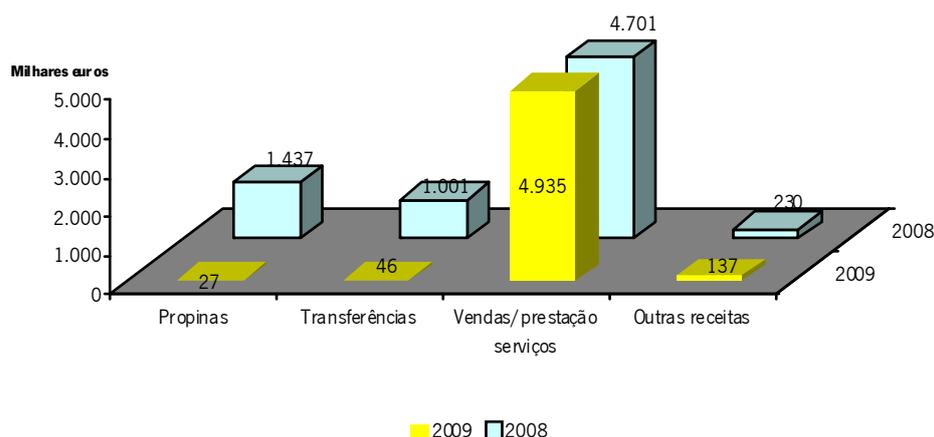
As receitas próprias, em 2009 totalizaram o valor de 5.145.428€ e tiveram origem nas seguintes actividades:

- 27.279€ de propinas;
- 11.352€ de juros;
- 16.514€ venda de publicações e impressos;
- 4.918.894€ de vendas de bens e prestações de serviços;
- 125.424€ outras receitas correntes e reposições não abatidas;
- 45.965€ de transferências de Serviços e Fundos Autónomos – Universidade do Minho e de outras entidades privadas;

Ao valor acima referenciado, também acresce 681.171€ de dívidas não pagas pelos nossos clientes e devedores de entidades (UM), incluindo transferências da UM não efectuadas no ano. Deste modo, os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho totalizaram um valor de receitas próprias durante o ano de 2009 de **5.826.599€**.

Se considerarmos o valor de receitas efectivamente geradas pelos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (excluindo as propinas), as receitas excederam o valor de **5.118.149€**, o que resulta que o **objectivo foi superado**, com cerca de 102%

Em representação gráfica podemos verificar a posição relativa de cada uma destas rubricas.



Objectivo 2 (Eficiência)

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

Ao longo do ano de 2009, foram cumpridas as seguintes datas para pagamento de bolsa de estudos:

MÊS	PRAZO
Janeiro 09	26 de Janeiro a 27 de Fevereiro
Fevereiro 09	23 de Fevereiro a 31 de Março
Março 09	23 de Março a 30 de Abril
Abril 09	24 de Abril a 30 de Maio
Mai 09	22 de Maio a 26 de Junho
Junho 09	23 de Junho a 24 de Julho
Julho 09	24 de Julho a 30 de Setembro
Outubro 09	29 de Outubro a 29 de Novembro
Novembro 09	30 de Novembro a 6 de Janeiro de 2010
Dezembro 09	15 de Dezembro a 22 de Janeiro de 2009, alunos de 1º ano 17 de Dezembro a 25 de Janeiro de 2009

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 2009, para além de mensalmente publicados na página dos SASUM e nos placares dos cursos, foram também publicados em conjunto, pela divulgação da circular GA-04/2009, de 12 de Janeiro de 2009.

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

Objectivo 3 (Eficiência)

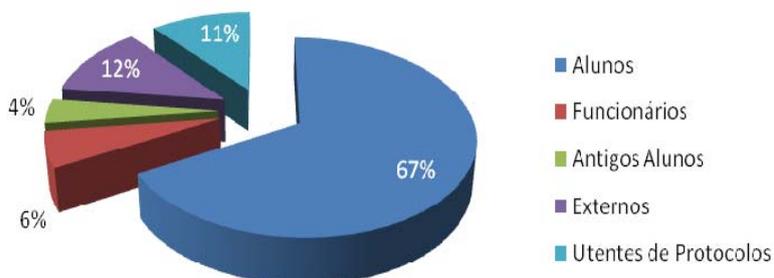
Atingir os 8.500 utentes nos Serviços Desportivos

Inscreveram-se 9422 utentes nos Serviços Desportivos. O número de utentes inscritos nos Serviços Desportivos (SD) **foi superado em 10,8%**, relativamente ao objectivo estabelecido para o ano de 2009 (8500 utentes). A superação deste objectivo, foi muito excepcional, deverá estar relacionada com a combinação, entre outros, dos seguintes factores:

1. Oferta de novos serviços,
2. Alargamento do período de abertura das salas de *cardio Fitness* e musculação,
3. Funcionamento das instalações no mês de Agosto,

A Melhoria significativa da promoção, divulgação dos Serviços Desportivos e oferta de actividades, também foi traduzida no reforço do 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.

Distribuição das inscrições



Objectivo 1 (Qualidade)

Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008

Os serviços de Acção Social têm desenvolvido o seu trabalho de forma sustentada 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 de Acção Social é o do referencial normativo da ISO 9001:2008. O trabalho desenvolvido em 2009 teve como objectivo a implementação 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, desde o dirigente de topo, passando pelos dirigentes intermédios, até aos trabalhadores.

Todos os Departamentos foram certificados em 2009 pelo referido referencial normativo, sendo o **objectivo superado**, do nosso ponto de vista. No entanto o objectivo definido ficou muito aquém do trabalho realizado, pelo facto de a estrutura ter respondido de forma exemplar.

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)

Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade e Segurança Alimentar de acordo com a Norma ISO 22000:2005

Após implementação dos pré-requisitos necessários, os SASUM decidiram no final do ano de 2005 dar início à preparação do seu sistema de Higiene e Segurança Alimentar para a certificação de acordo com a norma ISO 22000:2005. O **ano de 2009** foi marcado pela continuidade do trabalho até então realizado, tendo o sistema de Gestão de Segurança Alimentar, de acordo com a norma referida, atingido a sua implementação global e reconhecimento pela entidade certificadora. Todas as unidades alimentares foram certificadas em 2009 pelo referido referencial normativo.

O 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.

O **objectivo foi superado**, é apresentado o comprovativo do reconhecimento da entidade certificadora: o certificado de acordo com a Norma ISO 22000:2005

Certificado APCER



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) Sector de Recursos Humanos

No final do ano de 2009 foi realizado um questionário de satisfação aos trabalhadores dos 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 percepção a organização onde trabalha – Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (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 nº 2)**, destinava-se a recolher informações 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, apurou-se que as relações entre os trabalhadores e os SASUM são na generalidade positivas, o mesmo acontece na ligação entre os Serviços e a comunidade, sendo relevante, os 46,5% de classificação “Muito Bom” para este parâmetro. De referir ainda a percepção por parte dos trabalhadores da postura dos SASUM no sentido de mudar e modernizar, 44,9% dos trabalhadores consideraram este item como “Bom” e 31,8% como “Muito Bom”.

Os itens com percentagens de respostas menos satisfatórias na classificação por parte dos trabalhadores, dizem respeito à Gestão e Sistemas de Gestão. Na relação entre os trabalhadores e as chefias, quer no que diz respeito à “Aptidão e abertura da gestão de topo e chefias intermédias para comunicar” onde os valores percentuais foram mais dispersos, com algumas classificações negativas como por exemplo 9 “Maus” e 22 “Insuficientes”, e ainda no “Reconhecimento por parte das chefias do trabalho realizado” onde encontramos 14 “Maus” e 23 “Insuficientes”.

Em relação às Condições de Trabalho, os valores percentuais resultantes das classificações atribuídas pelos trabalhadores revelam que estes estão globalmente satisfeitos, quer no que diz respeito ao espaço do local de trabalho, às condições de higiene e segurança, ambiente de trabalho e cultura dos SASUM e equipamentos de comunicação e sistemas informáticos disponíveis.

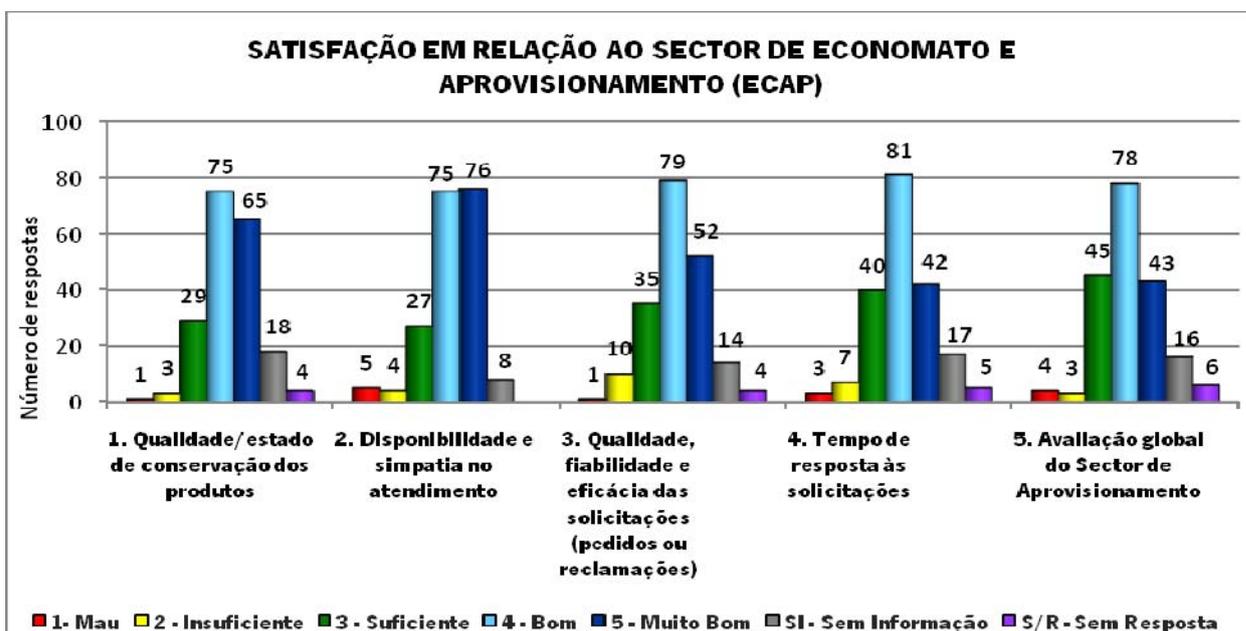
No conjunto de itens referentes ao Desenvolvimento da Carreira e das Competências existem duas situações relevantes. Por um lado, temos os trabalhadores amplamente satisfeitos com as acções de formação realizadas pelos SASUM, com 75 respostas de “Bom” e 67 de “Muito Bom”. Por outro, temos a insatisfação quanto ao nível remuneratório adequado às funções desempenhadas, sendo este o item que apresenta menos satisfação por parte dos trabalhadores em todo o questionário. Apenas 14 pessoas qualificaram-no como “Muito Bom”, em contraste com as 32 que o qualificaram como “Mau” e 38 como “Insuficiente”.

Sobre o Envolvimento Activo na Organização a opinião dos trabalhadores em geral é positiva, centrando-se as classificações entre os graus 3, 4 e 5 com valores aproximados entre cada um dos itens. As percentagens mais relevantes referem-se às classificações atribuídas ao item “Comunicação entre trabalhadores e respectivas chefias” com 24 classificações como “Insuficiente” e 9 como “Mau”. Sobre a “Valorização de opiniões e propostas apresentadas” 14 pessoas classificaram como “Mau” e 21 como “Insuficiente”.

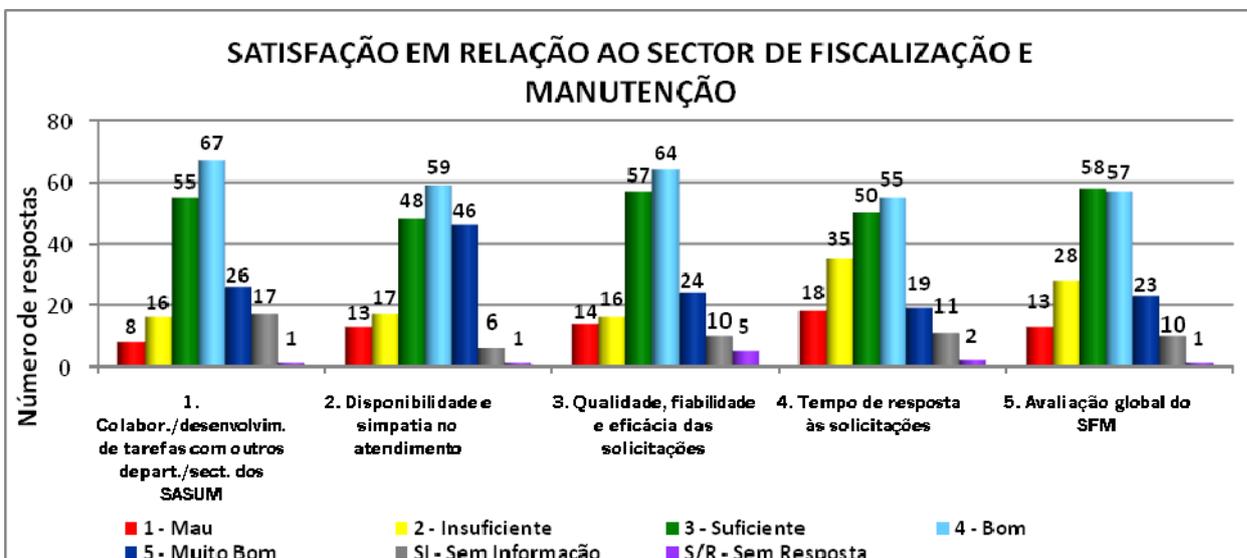
Quanto aos Níveis de Motivação, a maior parte dos trabalhadores classificou os diversos itens como “Bom” e “Muito Bom”, havendo uma acentuação no item “Motivação para participar em acções de formação” com 43,4% dos trabalhadores a classificá-lo como “Bom” e 32,3% como “Muito Bom”. **A avaliação do desempenho global dos SASUM foi de 82,06%.**

Na **segunda parte do questionário** o objectivo era aferir o grau de satisfação dos trabalhadores em relação a cada um dos sectores, nomeadamente, Economato e Aprovisionamento, Fiscalização e Manutenção, Informática e Recursos Humanos.

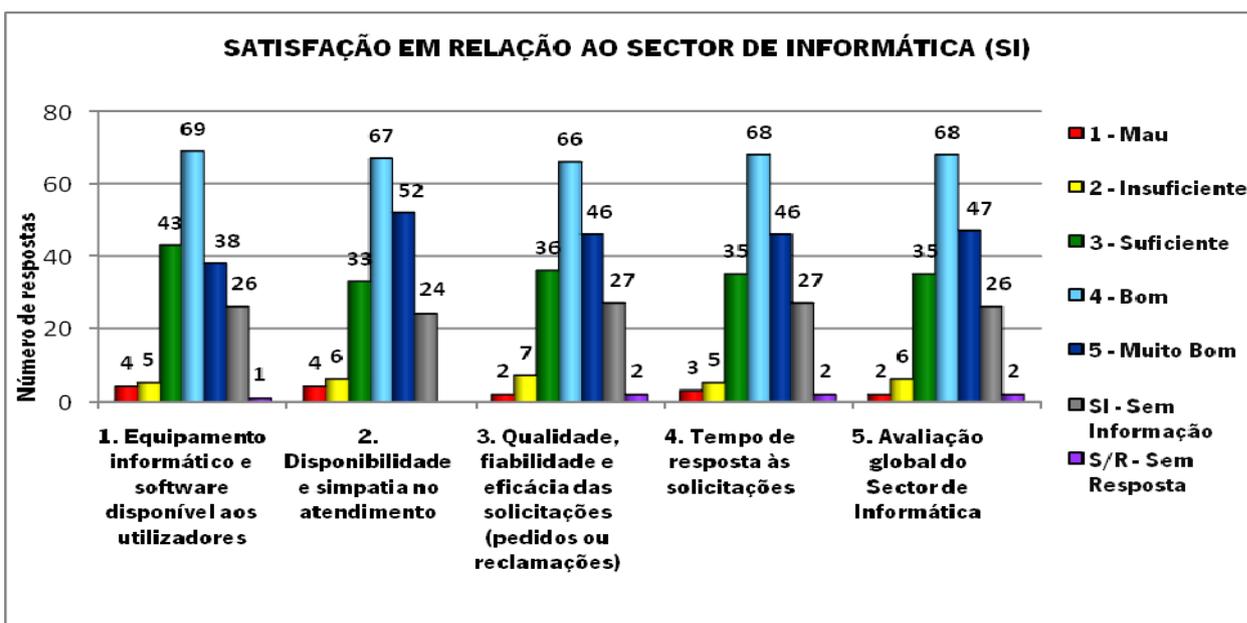
Em relação ao **Sector de Economato e Aprovisionamento**, os resultados obtidos aferiram que os trabalhadores dos SASUM estão satisfeitos com a interacção existente com este sector. Os valores mais relevantes encontram-se por exemplo, na classificação do item “Disponibilidade e simpatia no atendimento” em que 75 pessoas classificaram como “Bom” e 76 como “Muito Bom”. **A avaliação global deste Sector foi de 77,60%.**



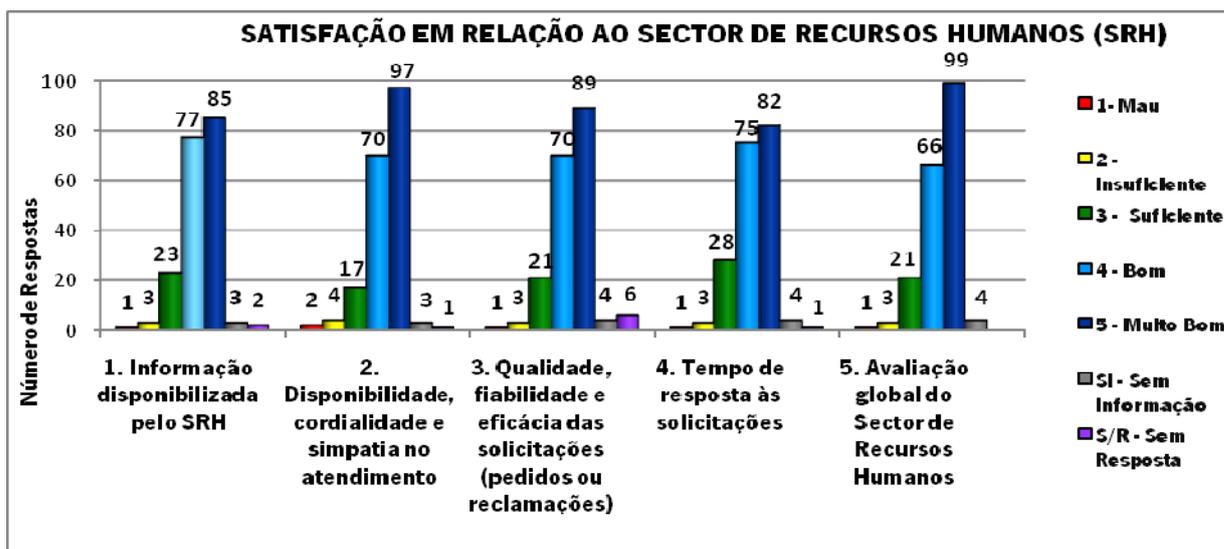
O **Sector de Fiscalização e Manutenção** apresentou resultados muito distribuídos pelos vários graus de satisfação, sendo os itens melhor classificados os respeitantes “Disponibilidade e simpatia no atendimento” classificados como “Bom” por 29,8% dos trabalhadores e “Colaboração/desenvolvimento de tarefas com outros departamentos/sectores dos SASUM” classificados como “Bom” por 33,8% dos trabalhadores. **A avaliação global deste sector foi de 65,47%.**



Nas classificações atribuídas ao **Sector de Informática** verifica-se que existe uma concentração de classificações nos graus 3, 4 e 5, sendo ainda relevante a percentagem de trabalhadores que escolheram a hipótese S/I – Sem Informação, o que advém do facto de muitos dos trabalhadores dos SASUM não interagirem no seu dia-a-dia de trabalho com este Sector, Relativamente ao item “Avaliação global do Sector de Informática” as respostas mais relevantes situam-se no “Bom” (68 respondentes) e no “Muito Bom” (47 respondentes mesmo é visível no número de trabalhadores que não classificou nenhum dos itens deste conjunto temático – 12. **A avaliação global deste sector foi de 79,24%.**



O **Sector de Recursos Humanos**, apresenta valores percentuais elevados na generalidade dos itens, com classificações entre o “Bom” e o “Muito Bom”. **A avaliação global deste sector foi de 87,26%.**



O relatório final encontra-se em anexo.

ii) Departamento Alimentar

Seguindo a metodologia interna definida para avaliação de satisfação de clientes, o departamento alimentar realiza esta avaliação com periodicidade bianual. Assim sendo, esta avaliação repetir-se-á em 2010.

iii) Departamento de Apoio Social

Na continuidade da política de Qualidade adoptada pelos SASUM, nomeadamente no Departamento de Apoio Social e no que concerne à avaliação da satisfação com a qualidade do serviço prestado no atendimento ao público e no Sector de Alojamento, levou-se, pela primeira vez, a cabo um estudo da qualidade do serviço prestado no Departamento de Apoio Social recolhendo para o efeito respostas de alunos, quer no âmbito do atendimento ao público, quer de alunos alojados nas Residência Universitárias. Reponderam a estes inquéritos 768 alunos relativamente ao atendimento ao público e 678 no que concerne ao sector de alojamento.

Os resultados decorrentes dos estudos em causa revelaram-se, numa ferramenta útil ao 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, bem como o seu nível de satisfação.

A população alvo deste estudo foi constituída por toda a população de alunos bolseiros que procuram, nos SASUM, serviços prestados pelos Sectores de Bolsa e Alojamento ou de Apoio Clínico (médico ou psicológico). No total a população objecto deste estudo, em 2009, foi constituída pelos 6.992 estudantes da Universidade do Minho com candidatura a bolsa de estudo para 2009-2010 e 387 alunos com candidatura apenas a alojamento, perfazendo uma amostra total de 7.379. Atendendo a que a participação no estudo em causa decorreu de forma voluntária, conseguimos recolher 678 questionários

no que concerne ao alojamento e 768 no que respeita ao atendimento ao público. Os dados foram recolhidos, no primeiro caso, entre 15 de Setembro e 3 de Novembro de 2009, no segundo caso entre 15 de Setembro e 16 de Novembro de 2009. A média global de satisfação encontrada foi de **80% para o Sector de Alojamento; 75% relativamente ao atendimento nas bolsas de estudo e 81% no que se refere ao apoio clínico** (médico e psicológico). Os resultados deste estudo podem ser consultados pela leitura dos relatórios a que deram origem e que se encontram em anexo a este documento.

iv) Departamento Desportivo e Cultural

Realizou-se um estudo no âmbito do Departamento Desportivo e Cultural com o objectivo de avaliar e aferir as percepções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados por este Departamento nas instalações Desportivas da Universidade do Minho (Sala de Desporto dos Congregados, Complexo Desportivo de Azurém, Complexo Desportivo Gualtar e Centro de Condição Física de Santa Tecla). Esta avaliação permitirá ainda aos SASUM melhorar a qualidade dos serviços desportivos prestados pelo DDC. Os questionários foram aplicados nas Instalações Desportivas em Dezembro de 2009, tendo-se, recolhido uma amostra com a dimensão de 548 inquéritos.

O questionário foi elaborado com base no modelo *SERVQUAL*, sendo este destinado aos utentes das instalações desportivas dos SASUM. É de realçar que foram efectuadas algumas alterações ao modelo original. Embora o modelo *SERVQUAL* tenha como objectivo a avaliação das expectativas e das percepções dos utentes em relação ao serviço, decidimos por avaliar apenas a dimensão das percepções, com o objectivo de melhorar a qualidade percebida pelos utentes dos serviços desportivos prestados pelo DDC e conseqüentemente de melhorar a qualidade desses mesmos serviços.

O questionário elaborado é constituído pelos seguintes 20 itens de avaliação numa escala de Likert de 1 a 5 e cujos resultados em termos de médias foram os seguintes:

Questão	Média Geral
1 - Parque de estacionamento adequado	2,35
2 - Acessos e circulações adequadas	3,07
3 - Aspecto das instalações	3,96
4 - Climatização das instalações	3,72
5 - Higiene das instalações	3,95
6 - Seguranças das instalações e materiais	3,88
7 - Visibilidade dos materiais informativos	3,59
8 - Relação "número de utentes/espço"	3,36
9 - Horário de funcionamento	3,92
10 - Qualidade do serviço prestado	4,02
11 - Rapidez do atendimento na Secretaria	3,89
12 - Apresentação dos técnicos das actividades e funcionários	4,02
13 - Competência dos técnicos de actividades e funcionários	4,08
14 - Simpatia dos técnicos de actividades e funcionários	4,20
15 - Serviço proporcionado conforme o estipulado	3,97
16 - Relação "preço/qualidade" do serviço	4,05
17 - Promoção dos serviços	3,20
18 - Variedade de oferta de actividades e eventos	3,67
19 - Seguro desportivo	3,30
20 - Outros serviços associados	2,89
	3,89

Relativamente à avaliação geral dada pelos utentes sobre o DDC, as médias encontram-se entre os valores 3 (Suficiente) e 4 (Bom). Apenas o item relacionado com o estacionamento obteve um valor bastante abaixo da média (2,35).

O **objectivo global da avaliação foi superado**, sendo que foi realizada a avaliação em 3 dos 5 Departamentos.

8. Resultados do QUAR

A avaliação global ponderada para cada objectivo é traduzida no mapa que se apresenta em seguida, conseguido os SASUM, no nosso ponto de vista um resultado de excelência, tendo em conta as limitações orçamentais que são aplicadas, quando comparados com os resultados de serviços similares.

Objectivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Concretização			Desvios	
						Classificação				
			Superou	Atingiu	Não atingiu					
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%				110,2%				
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%	112%	X			12%	
						112%				
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%		X		0%	
							100%			
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%				105,6%				
OB 1 - Atingir o valor de 5 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo:	60%								
	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	102%	X			2%	
						102%				
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	***	90%	100%	X			11%	
						111%				
OB 3 - Atingir 8.500 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo:	20%								
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	111%	X			11%	
						111%				
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%				114,3%				
OB 1 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo:	45%								
	Ind 7	Percentagem de execução do plano aprovado	60%	80%	101%	X			26%	
						126%				
OB 2 - Cumprir com os planos de implementação 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%	120%	X			20%	
						120%				
Resultados Agregados										
			Contribuição da Dimensão			Avaliação Final do Serviço				
Eficácia	Peso:	30%				33,1%	 Bom 110,4%			
	Resultados dos Objectivos:	110,2%								
Eficiência	Peso:	30%				31,7%				
	Resultados dos Objectivos:	105,6%								
Qualidade	Peso:	40%				45,7%				
	Resultados dos Objectivos:	114,3%								

8.1 Análise dos desvios nos recursos financeiros

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2009 apresentam-se na seguinte tabela:

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	2.272.833,00 €	2.382.100,00 €	109.267,00 €
POCI	0,00 €	123.043,00 €	123.043,00 €
QREN/POVT	0,00 €	672.518,00 €	672.518,00 €
Funcionamento Receitas Próprias	5.000.000,00 €	5.145.428,00 €	145.428,00 €
Total:	7.272.833,00 €	8.323.089,00 €	1.050.256,00 €

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

- 1) O desvio na rubrica de funcionamento, do orçamento de estado, corresponde ao reforço de verba do diferencial do preço da refeição e alojamento, resultante do compromisso do Governo não aumentar estes preços;
- 2) O desvio na rubrica do POCI corresponde ao fecho do projecto de reabilitação da Residência de Sta Tecla (Blocos A, B e C) só ter ocorrido durante 2009;
- 3) O desvio em QREN/POVT corresponde ao pagamento do reembolso do projecto de reabilitação do Pavilhão de Gualtar, cuja decisão só foi conhecida depois da aprovação do Orçamento e cuja a grande parte desta verba foi transferida para a Universidade do Minho.
- 4) 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;

8.2 Análise dos desvios nos recursos humanos

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

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	7,9	7,9	7,9	0,0
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	6,3	12,7	12,6	-0,1
Técnico Superior	5,0	94,5	90,8	-3,7
Especialista de Informática	4,9	4,9	4,9	0,0
Técnico de Informática	3,7	7,3	7,3	-0,1
Coordenador Técnico	3,2	22,3	18,1	-4,3
Assistente Técnico	2,3	22,7	22,2	-0,4
Encarregado geral operacional	2,6	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,4	28,9	28,1	-0,8
Assistente operacional	1,7	282,9	260,8	-22,2
Total:		484,0	452,5	-31,5

9. Conclusão

Os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho não registaram nenhum incumprimento relativamente aos objectivos fixados no seu QUAR. Pese embora o facto de os objectivos fixados terem um nível de exigência considerado muito elevado, a envolvência de todos os Recursos Humanos, desde o Administrador dos Serviços, Chefias Intermédias ao nível Departamental e Trabalhadores de todos os sectores, foi notória e decisiva 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 Departamentos e o Administrador e reuniões de grupo que são marcadas em períodos quinzenais ou mensais com todos os responsáveis de Departamento/Sector.

Notas finais:

1. Mais uma vez reiteramos que gostaríamos de ver clarificada a **questão do financiamento dos Serviços de Acção Social**, já que os princípios orientados e de enquadramento tiveram grande alterações no ano de 2008. Não é possível, no contexto actual, que o financiamento seja em função dos valores históricos dos últimos anos. Assim reitero 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 para serviços com missões idênticas de modo a que no sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP), ao nível do SIADAP 1 não se crie desequilíbrios e desmotivação, nos serviços que procuram e ambicionam a excelência, como é o caso dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho. Achamos que este caminho poderá valorizar as organizações e os seus trabalhadores, sendo que a importância do reconhecimento do mérito é vital para todos que diariamente se esforçam para tornar melhor a imagem da Administração Pública.

ANEXOS

Organograma dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

