



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

Relatório de Auto-avaliação

Abril de 2009

Índice

| | | |
|-----|---|-------|
| 1. | Introdução | 3 |
| 2. | Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho | 4 |
| | i) Conselho Administrativo (CA) | 4 |
| | ii) Conselho de Acção Social (CAS) | 5 |
| | iii) Organização dos SASUM | 5 |
| | Gabinete do Administrador (GA) | 5 |
| | Departamento Administrativo e Financeiro (DAF) | 5 |
| | Departamento Alimentar (DA) | 6 |
| | Departamento de Apoio Social (DS) | 7 |
| | Departamento Desportivo e Cultural (DDC) | 7 |
| 3. | Missão dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho | 9 |
| 4. | Objectivos Estratégicos dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho | 10 |
| 5. | Política de Qualidade dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho | 11 |
| 6. | Missão e Objectivos da Universidade do Minho | 12 |
| | i) Missão da Universidade do Minho | 12 |
| | ii) Objectivos Estratégicos da Universidade do Minho | 12 |
| 7. | QUAR dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho | 13 |
| 8. | Justificação dos Objectivos do QUAR 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 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>Implementar o Serviço Médico Integrado até Setembro (Medicina Preventiva, Medicina no Trabalho, Apoio Psicológico, Medicina Desportiva, Higiene e Segurança no Trabalho e Enfermagem)</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 8.200 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 ISO 22000:2005</i> | 28 |
| | Objectivo 3 (Qualidade): <i>Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços</i> | 29 |
| | i) Sector de Recursos Humanos | 29 |
| | ii) Departamento Alimentar | 30 |
| | iii) Departamento Social | 31 |
| | iv) Departamento Desportivo e Cultural | 32 |
| 9. | Resultados do QUAR | 34 |
| 9.1 | Análise dos desvios nos recursos financeiros | 35 |
| 9.2 | Análise dos desvios nos recursos humanos | 35 |
| 10. | Conclusão | 36 |
| 12. | Anexos (integrados) | 37 |
| | Organograma dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho | 38 |
| | Planeamento da Implementação Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2008) | 39 |
| | Planeamento da Implementação Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (ISO 22000:2005) | 43 |
| | Anexos em relatório | |
| | Relatório dos resultados do questionário de satisfação do SRH | 1-20 |
| | Avaliação da Qualidade no Sector de Alojamento dos SASUM | 1-44 |
| | Avaliação da Qualidade nos serviços prestados no atendimento ao público do Departamento de Apoio Social | 1-107 |
| | Avaliação da Qualidade dos serviços prestados pelas Unidades Alimentares dos SASUM | 1-55 |
| | Avaliação da Qualidade nos serviços prestados no Departamento Desportivo e Cultural dos SASUM | 1-30 |

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 2008 a 31 de Dezembro de 2008**, 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 2008 a 31 de Dezembro de 2008**.

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 Orgânica da Universidade do Minho dotada de autonomia administrativa e financeira, que têm como órgãos o Administrador, o Conselho Administrativo e o Conselho de Acção Social, estando o seu funcionamento regulamentado pelo DL-129/93, de 22/04/93, com o seguinte organograma (órgãos/departamentos):



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

i) Conselho Administrativo (CA)

O Conselho Administrativo dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM) é constituído por:

- O Reitor, que preside;
- O Administrador para a Acção Social;
- Responsável do Departamento Administrativo e Financeiro; e
- Responsável do Departamento Desportivo e Cultural.

Compete ao Conselho Administrativo:

- Aprovar os instrumentos de gestão previsional referidos na alínea c) do artigo 7.º do regulamento orgânico fiscalizar a sua execução;
- Aprovar os projectos de orçamento para o ano económico seguinte;
- 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; e
- Definir o modelo de gestão que considera mais adequado à prossecução das atribuições da acção social na Universidade do Minho.

ii) Conselho de Acção Social (CAS)

O Conselho de Acção Social, constituído nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de Abril, é o órgão superior de gestão da acção social da Universidade do Minho, cabendo-lhe definir e orientar apoio a conceder aos estudantes.

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.

Os SASUM estão estruturalmente organizados em departamentos e secções. A coordenação de cada departamento é feita, por um chefe de divisão ou por um técnico superior nomeado por despacho do dirigente máximo.

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 para além de dirigir os Departamentos dos SASUM, coordena todos os sectores transversais necessários ao seu funcionamento interno, nomeadamente os Recursos Humanos, Fiscalização e Manutenção e Informática.

Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

O Departamento Administrativo e Financeiro é dirigido por um chefe de divisão e subdivide-se nas seguintes secções:

- a) Expediente;
- b) Contabilidade;
- c) Orçamento e Contas;
- d) Facturação;
- e) Tesouraria;
- f) Património; e
- g) Economato e Aprovisionamento.

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

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; e
- 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 compreende todas as unidades alimentares, que apoiam a população universitária, nos pólos de Braga e Guimarães. 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): 3 Cantinas, 2 *Grill's*, 1 Restaurante, 1 Rampa B (refeições não subsidiadas), 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 será finalizado durante o ano de 2009.

Departamento de Apoio Social (DS)

A missão do Departamento de Apoio Social é 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 184€, sendo apoiados economicamente cerca de 84% 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 630 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 comparticipado 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 enviados cerca de 100 credenciais para o Serviço de Consulta Psicológica e de Desenvolvimento Humano da Universidade do Minho.

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 1309 camas.

Departamento Desportivo e Cultural (DDC)

Integrado na visão e objectivos estratégicos da Universidade do Minho, e dos Serviços de Acção Social, o Departamento Desportivo e Cultural (DDC) tem como missão a promoção da 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 utentes 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; e
- Sala de Desportos do Edifício dos Congregados (Braga): 305 m² de área útil para prática desportiva.

O programa desportivo tem uma oferta diversificada, disponibilizando 55 modalidades desportivas em cada ano académico:

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

Nas instalações desportivas da Universidade, registam-se anualmente mais de 220.000 visitas.

3. Missão dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

É missão dos SASUM 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.

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 Certificação dos Serviços.

5. Política de Qualidade dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

A Política da Qualidade dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM) enquadra-se na sua estratégia e âmbito de actuação, sendo orientadora ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ e abrange todos os Colaboradores.

Os SASUM encontram-se actualmente a fase de conclusão de Certificação de Qualidade pela Norma ISO **9001:2008 e ISO 22000:2005**.

A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

- I. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por 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; e
- VIII. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.

6. Objectivos da Universidade do Minho

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

Missão da Universidade do Minho

- A formação humana, ao mais alto nível, nos seus aspectos cultural, científico, artístico, técnico e profissional;
- O desenvolvimento da investigação fundamental e aplicada, tendo em atenção as necessidades da comunidade;
- A prestação de serviços directos à comunidade, numa base de valorização recíproca;
- O intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres nacionais e estrangeiras; e
- A contribuição, no seu âmbito de actividade, para a cooperação internacional.

Objectivos Estratégicos da Universidade do Minho

- 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 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 de ensino/formação, da investigação e da prestação de serviços especializados;
- Incrementar a captação de financiamento/receitas de nível de ensino/formação, da investigação e da prestação de serviços especializados; e
- Racionalizar a utilização de recursos no âmbito dos projectos de ensino/formação, da investigação e da prestação de serviços.

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

O Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho nos SASUM teve início em Janeiro de 2008, e divulgado pelo Reitor da Universidade do Minho, em Março desse ano através do Despacho GA-07-2008, que se reproduz na íntegra em seguida:

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública – SIADAP, introduzindo alterações ao anterior diploma legal sobre avaliação de desempenho.

O novo quadro legal aplica-se à avaliação do desempenho dos serviços (SIADAP 1), dos dirigentes (SIADAP 2) e dos demais trabalhadores (SIADAP 3) dos serviços da administração directa e indirecta do Estado.

Nestas condições, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), determino:

- Para o ano de 2008 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).

- A definição dos objectivos dos Departamentos, para o ano de 2008, deverá ocorrer até ao dia 25 de Março de 2008, tendo como referência o QUAR fixado para os SASUM.

- 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 art.º 75.º da Lei n.º 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 n.º 2 do citado artigo.

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 **31 de Março de 2008**, e após a fixação dos objectivos das unidades orgânicas, realizam-se as entrevistas individuais onde serão contratualizados os objectivos a atingir pelo avaliado em 2008 devendo, ainda, ser fixadas as competências a avaliar.*

c. *Na **primeira quinzena de Janeiro de 2009** devem ser preenchidas as fichas de auto-avaliação pelos avaliados e realizadas as avaliações pelos avaliadores que serão presentes ao Conselho Coordenador da Avaliação (no caso dos Serviços) e às respectivas secções autónomas (no caso das Escolas) 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 2009** devem realizar-se as reuniões do Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) e das secções autónomas 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 2009** 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 artº 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 paritária (a constituir nos termos do artº 59º da Lei acima referida).

*g. Até **30 de Março de 2009** 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, 10 de Março de 2008

O Reitor

A. Guimarães Rodrigues

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2008

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 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 | Não atingiu | |
| EFICÁCIA | Peso da Dimensão: | 30% | | | | | | |
| 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% | | | | |
| OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores | Peso do Objectivo: | 30% | | | | | | |
| | Ind 2 | Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços – data de pagamento) | *** | 100% | | | | |
| OB 3 - Implementar o Serviço Médico Integrado até Setembro (Med. Preventiva, Med. no Trabalho, Apoio Psicológico, Medicina Desportiva, Higiene e Segurança no Trabalho e Enfermária) | Peso do Objectivo: | 40% | | | | | | |
| | Ind 3 | Nº de Serviços (transferidos de outros locais / novos serviços) | *** | 50% | | | | |
| EFICIÊNCIA | Peso da Dimensão: | 40% | | | | | | |
| OB 1 - Atingir o valor de 5 milhões de euros em receitas próprias | Peso do Objectivo: | 60% | | | | | | |
| | Ind 1 | Valor da receita própria | *** | 100% | | | | |
| OB 2 - Garantir o pagamento da Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano | Peso do Objectivo: | 20% | | | | | | |
| | Ind 2 | Data do aviso de pagamento | *** | 90% | | | | |
| OB 3 - Atingir 8.200 de utentes nos Serviços Desportivos | Peso do Objectivo: | 20% | | | | | | |
| | Ind 3 | Nº de utentes | *** | 100% | | | | |
| QUALIDADE | Peso da Dimensão: | 30% | | | | | | |
| OB 1 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 9001:2000 | Peso do Objectivo: | 45% | | | | | | |
| | Ind 1 | Percentagem de execução do plano aprovado | *** | 60% | | | | |
| OB 2 - Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 22000:2005 | Peso do Objectivo: | 45% | | | | | | |
| | Ind 2 | Percentagem de execução do plano aprovado | *** | 80% | | | | |
| OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços | Peso do Objectivo: | 10% | | | | | | |
| | Ind 3 | Nº de Departamentos com avaliação realizada | *** | 70% | | | | |

Em Junho de 2008, reuniu o Conselho de Coordenador da Avaliação para aprovação da proposta do Regulamento do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços de Acção Social Universidade do Minho, que foi submetida para aprovação do Reitor. Foi ainda publicado em Diário da Republica, II Série, nº 158, de 18 de Agosto de 2008 e encontra-se publicada na página dos SAS (<http://www.sas.uminho.pt/> ver QUAR/SIADAP).

Em Novembro de 2008, reuniu o Conselho de Coordenador da Avaliação, com a seguinte ordem de trabalhos:

1. Estabelecer, para o ano seguinte (2009), 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 nº 1 da ordem de trabalhos, foram propostos os objectivos dos Departamentos/Sectores para o ano de 2009. 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 da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

Os indicadores de medida a que se refere o ponto nº 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 nº 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 nº 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 **2008**, decorreu com normalidade e o relatório sucinto da avaliação encontra-se publicado na página dos SAS (<http://www.sas.uminho.pt/> ver QUAR/SAIADP).

8. Justificação dos Objectivos do QUAR 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 de acordo com 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.

Em 2008, foi respondida e registada apenas 1 reclamação e **cujo tempo de resposta foi de 2 dias**,

ii) Sector de Recursos Humanos

Tratamento de reclamações/sugestões

Relativamente ao tratamento de reclamações /sugestões o Sector de Recursos Humanos enviou, para conhecimento a todos os trabalhadores, a Circular GA_10/2008, acompanhada do respectivo modelo de impresso de “sugestões/reclamações” em uso nestes Serviços, considerando os seguintes objectivos:

- Aumentar o grau de satisfação dos trabalhadores em relação ao funcionamento do Sector de Recursos Humanos (SRH);
- Dar respostas justificadas e atempadas às reclamações expostas nos diversos assuntos tratados pelo SRH;
- Assegurar que os trabalhadores impossibilitados de se deslocarem pessoalmente ao SRH, possam expor as suas dúvidas, reclamações e sugestões;
- Identificar erros e promover medidas correctivas e eficazes; e
- Contribuir para implementar ou alterar procedimentos.

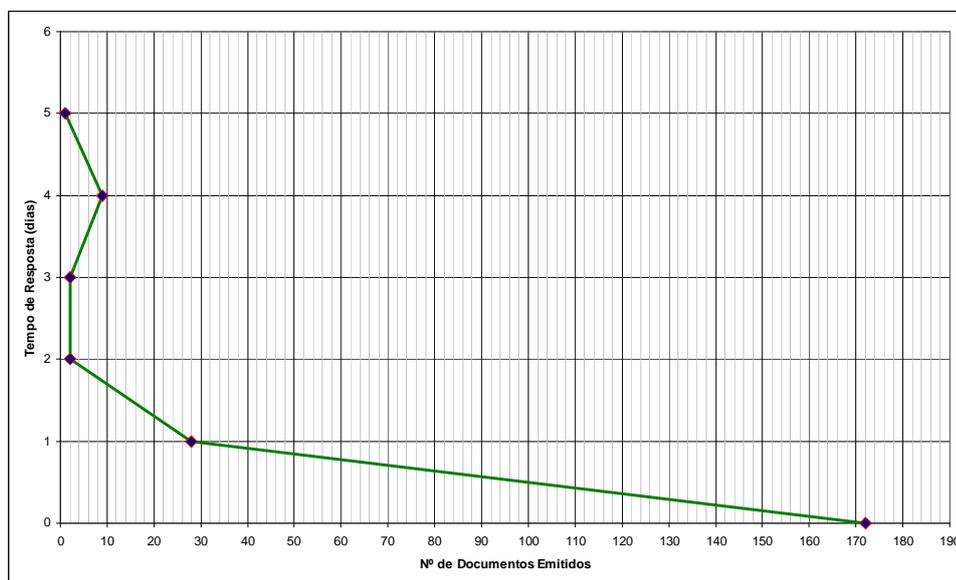
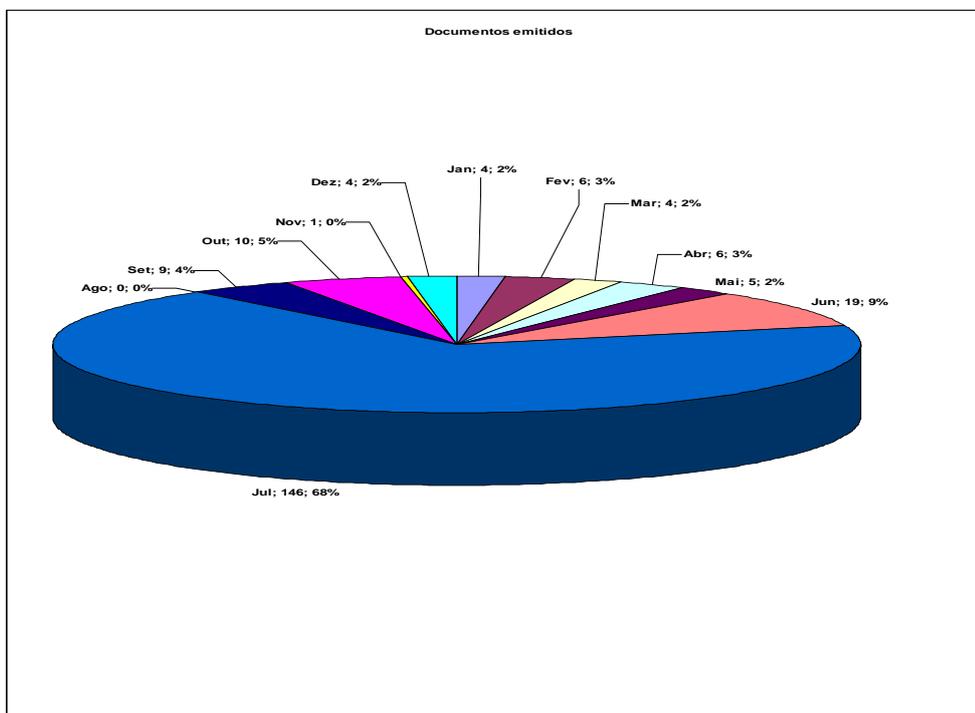
Em 25.03.2008 o Sector de Recursos Humanos recebeu uma reclamação de um trabalhador sobre a organização da Lista de Antiguidade, à qual foi atribuída o n.º de registo 1533 e foi dada resposta em 27.03.2008 (2 dias), conforme mapa de registo do ano de 2008, arquivado no respectivo sector.

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 da trabalhadora do SRH que emitiu o documento solicitado.

Em 2008 o Sector de Recursos Humanos registou e emitiu um total de 214 solicitações, conforme representação dos gráficos 1 e 2 **não tendo qualquer resposta ultrapassado o limite fixado de 10 dias**. O primeiro gráfico representa o número de solicitações mensais com as respectivas percentagens associadas. O segundo gráfico representa a comparação entre o número de documentos emitidos e os tempos de resposta, tendo o tempo máximo de resposta sido dado em 5 dias relativamente a 1 solicitação e 0 dias relativamente a 172 solicitações (conforme mapa de registo neste Sector). O **tempo médio de resposta foi de 1 dia**.



iii) Departamento Alimentar

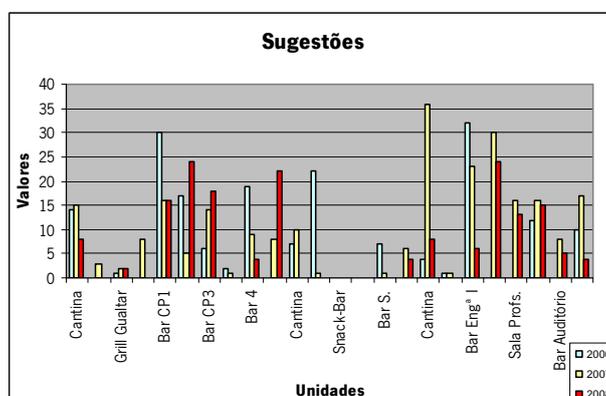
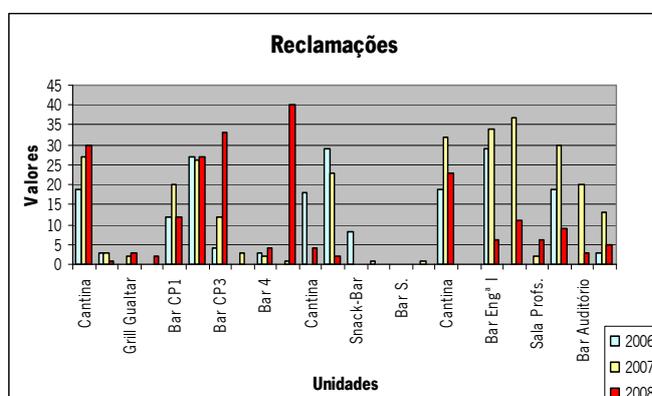
No Departamento Alimentar as sugestões/reclamações são recolhidas de acordo com Despacho GA-10/2005, durante o final de cada mês – início do seguinte conforme, dias úteis.

- 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 neste objectivo;
- 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 2008, todas as sugestões/reclamações do DA foram respondidas em prazo inferior ao definido, sendo a evidência deste facto os e-mails enviados ao Sr. Administrador a comunicar a data de conclusão das respostas, **sendo o tempo médio inferior a cinco dias.**

Em 2008, o Departamento Alimentar recebeu **221 reclamações** e **173 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 2008, o DS recebeu um total de **100 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 | 82 | 0 | 10 | 3 |
| Guimarães | 18 | 4 | 10 | 6,3 |

2 – Reclamações/Sugestões

No Departamento de Apoio Social (DS) as sugestões/reclamações são recolhidas de acordo com Despacho GA-10/2005, todas as segundas-feiras em que existam impressos preenchidos nas caixas existentes para o efeito. De notar que em 2008 apenas esteve colocada a caixa na sede dos Serviços:

- 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 neste objectivo; 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 2008 foram recolhidas pelo DS um total de 3 reclamações e foram arquivadas por inexistência de identificação e contacto do reclamante, 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 5 dias. Em 2008 deram entrada no DS 259 solicitações de declaração relativas a Bolsas e 298 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 | 205 | 0 | 5 | 1,1 |
| Bolsas | 198 | 0 | 3 | 1,2 |
| Guimarães | | | | |
| Alojamento | 93 | 0 | 3 | 1,6 |
| Bolsas | 61 | 0 | 3 | 0,6 |
| Total | 557 | 0 | 5 | |

O tempo médio de resposta foi de 2 dias (arredondados).

v) Departamento Desportivo e Cultural

O Departamento Desportivo e Cultural (DDC) registou no ano de 2008, setenta e sete (77) reclamações e vinte e oito (28) sugestões. As reclamações foram recebidas por correio electrónico (11,6%) e as restantes (88,4%) foram depositadas em locais existentes próprios que estão localizados nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém. As sugestões foram recebidas por correio electrónico (21,4%) e as restantes (78,6%) 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** para as reclamações recebidas via correio electrónico, e de cinco (5) dias úteis para as reclamações depositadas nos locais destinados para esse efeito. Das setenta e sete (77) reclamações recebidas, cinquenta (50) ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), vinte e sete no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz).

Relativamente às vinte e oito (28) sugestões recebidas, doze (12) ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), dezasseis no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz).

Noventa por cento (90%) das reclamações incidiram em quatro (4) áreas, a saber:

| | |
|--|-------|
| I. Funcionamento das Instalações | 49,9% |
| II. Horários de actividades | 22% |
| III. Taxas | 10,4% |
| IV. Funcionamento das máquinas de <i>vending</i> | 6,7% |

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

| | |
|--|-------|
| I. Novas actividades | 39,5% |
| II. Horários de actividades | 35% |
| I. Melhoria de funcionamento das instalações | 24,5% |

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 | 2 |
| SRH | 1,00465116 |
| DA | 5 |
| DS | 2,78428636 |
| DDC | 2 |
| Total | 2,55778751 |

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 3 dias úteis (114%)**

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 2008 esta medida no sentido de melhorar a sua eficácia.

| Prazo médio de pagamentos 2008 | | | |
|--------------------------------|---|--|---------------------------------|
| | 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 | 1,990,603.00 | 3,360,426.00 | $\sum_{t-3}^t ((DF/A*91,25)/4)$ |
| t= final do 2º trimestre | 624,058.00 | 1,384,388.00 | |
| t= final do 3º trimestre | 1,339,799.00 | 1,891,190.00 | |
| t= final do 4º trimestre | 162,544.00 | 1,166,221.00 | |
| TOTAL = Σ | 4.117.004.00 | 7.802.225.00 | 12.04 |

No decorrer do ano de 2008 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 para aprovação das Relações de Pagamento; e
- Agilização dos procedimentos de contabilização, numa procura contínua da melhoria da eficiência dos recursos disponíveis.

No entanto, o Prazo Médio de Pagamento poderia apresentar ainda valores inferiores, uma vez que existem factores externos à entidade que não são controláveis, como por exemplo a entrega da certidão comprovativa da situação tributária e contributiva regularizada, instituída por diploma legal.

Este **objectivo foi superado**, com o prazo médio de pagamento <30 dias, no ano de 2008 foi aproximadamente 12 dias úteis (112%).

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

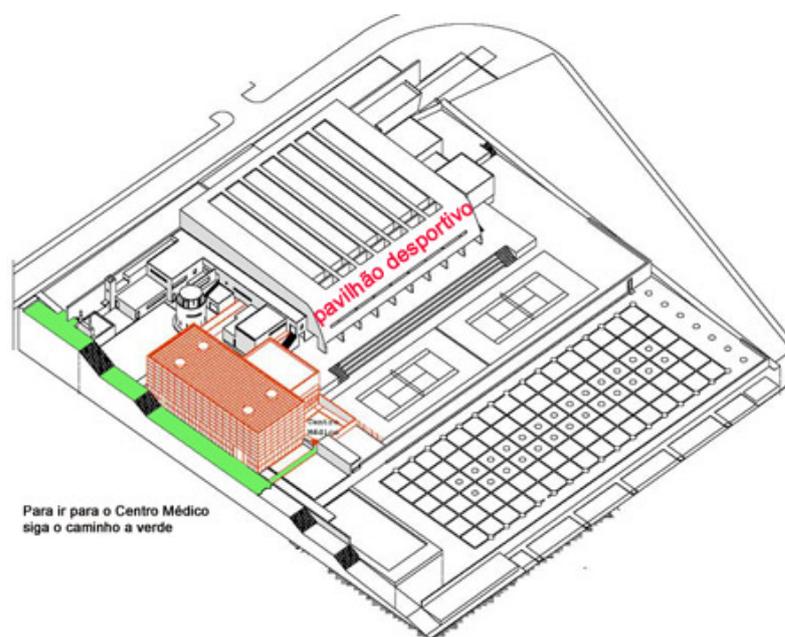
Objectivo 3 (Eficácia)

Implementar o Serviço Médico Integrado até Setembro (Medicina Preventiva, Medicina do Trabalho, Apoio Psicológico, Medicina Desportiva, Higiene e Segurança no Trabalho e Enfermaria).

Conforme aviso publicitado por e-mail e na página dos SASUM as consultas de apoio médico curativo prestadas aos alunos e as consultas de apoio psicológico entraram em funcionamento a 15 de Setembro de 2008, sendo que o espaço ficou concluído em data anterior a 1 de Setembro de 2008.

A valência Medicina do Trabalho e Medicina Desportiva, operacionalizada nesta fase pela actuação de um fisioterapeuta, tiveram também início no espaço referido a partir da mesma data.

Dos seis serviços, os SASUM conseguiram a transferência de 3 serviços (Medicina Preventiva para alunos, Medicina do Trabalho dos SASUM, Apoio Psicológico) a funcionar no mesmo espaço, o que resulta que o **objectivo foi atingido (50%)**.



Projecto do Centro Médico da UM

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 2008, foram as seguintes:

- Receitas Próprias (propinas, bares, cantinas, alojamento e outras);
- Transferências do QREN para bolsas;
- Orçamento de Estado;
- POCI; e
- PIDDAC.

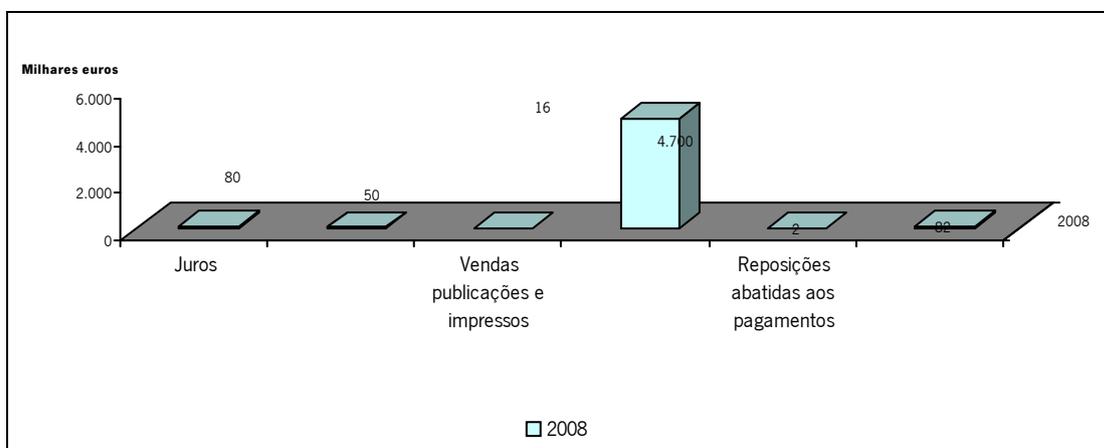
As receitas próprias, em 2008 totalizaram o valor de 4.930.734€ e tiveram origem nas seguintes actividades:

- Juros de aplicações financeiras, no valor de 80.004€;
- Transferências correntes outras entidades (por ex. Fidelidade), no valor de 49.795€;
- Vendas de publicações e impressos, no valor de 16.099€;
- Venda de bens e prestações de serviços (actividades de bares, cantinas, residências e serviços desportivos), no valor de 4.700.293€;
- Outras receitas correntes, tais como comissões de máquinas de *vending*, no valor de 82.074€; e
- E reposições não abatidas aos pagamentos, no valor de 2.469€.

Ao valor acima referenciado, também acresce 1.436.990€ provenientes de propinas e transferências internas com a Universidade do Minho e o valor de 100.414€ de dívidas não pagas pelos nossos clientes. Deste modo, os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho totalizaram um valor de receitas próprias durante o ano de 2008 de **6.367.724€**.

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 **5.031.148€**, o que resulta que o **objectivo foi superado**, com cerca de 101%

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 2008, foram cumpridas as seguintes datas para pagamento de bolsa de estudos:

| MÊS | PRAZO |
|--------------|--|
| Janeiro 08 | 24 de Janeiro a 25 de Fevereiro |
| Fevereiro 08 | 22 de Fevereiro a 28 de Março |
| Março 08 | 20 de Março a 28 de Abril |
| Abril 08 | 23 de Abril a 30 de Maio |
| Mai 08 | 23 de Maio a 25 de Junho |
| Junho 08 | 23 de Junho a 25 de Julho |
| Julho 08 | 23 de Julho a 30 de Setembro |
| Outubro 08 | 30 de Outubro a 28 de Novembro |
| Novembro 08 | 28 de Novembro a 14 de Janeiro |
| Dezembro 08 | 16 de Dezembro a 30 de Janeiro de 2009* 18 de Dezembro a 2 de Fevereiro 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 2008, para além de mensalmente publicados na página dos SASUM e nos placares dos cursos, foram também publicados em conjunto, pela divulgação da circular GA-01/2008, de 8 de Janeiro de 2008.

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)

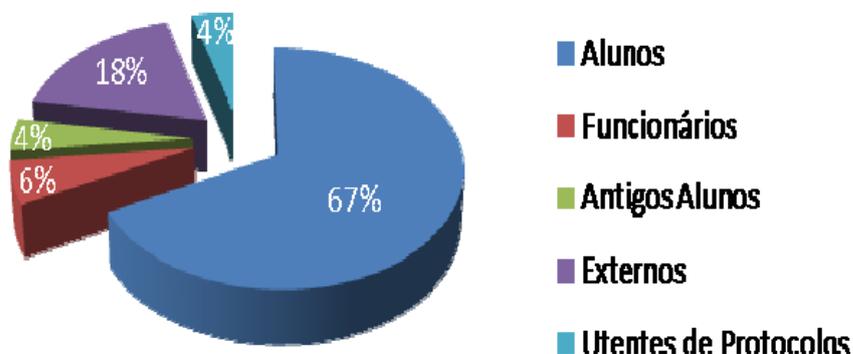
Atingir os 8.200 Utentes dos Serviços Desportivos

Inscreveram-se 8974 utentes nos Serviços Desportivos. O número de utentes inscritos nos Serviços Desportivos (SD) **foi superado em 9,4%**, relativamente ao objectivo estabelecido para o ano de 2008 (8200 utentes). A superação deste objectivo deverá estar relacionada com a combinação, entre outros, dos seguintes factores:

1 – Investimento realizado pelos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho no aumento da oferta de Instalações Desportivas, que se traduziu na construção de 3 instalações desportivas novas que entraram em funcionamento durante o ano de 2008, a saber: Campo de práticas de Golfe em Azurém-Guimarães (abertura ao público em Janeiro de 2008); Pavilhão 2 e Sala de exercício físico em Gualtar-Braga (abertura ao público em Maio de 2008). Este investimento permitiu à Universidade do Minho aumentar significativamente a área útil para a prática desportiva em Azurém-Guimarães (12.960 m²) e Gualtar Braga (610 m²).

2 - Aumento da oferta de actividades, está relacionado com o ponto anterior, ou seja, o aumento das instalações para a prática desportiva permitiu incrementar a oferta de actividades e consequentemente o número de utentes e de usos. A oferta desportiva em 2008 foi de 70 modalidades e actividades, o que representa um crescimento de 6% comparativamente a 2007 (66). Relativamente aos usos dos utentes, foram registados 228.299 em 2008, que representam uma média diária anual de 865 usos, e um crescimento de 3% comparativamente a 2007.

3 – Melhoria significativa da promoção e divulgação dos Serviços Desportivos e oferta de actividades, traduzida pelo 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 desportivos



Objectivo 1 (Qualidade)

Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade ISO 9001:2000

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 2008 teve como objectivo, portanto, 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), com vista à certificação.

Sucintamente em 2008, as tarefas desenvolvidas pelos SASUM objecto foram, designadamente:

- a) Estabelecer a rede de processos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), para gestão de actividades, provisão de recursos, realização de produto e medição;
- b) Caracterizar os processos do SGQ;
- c) Estabelecer a Política da Qualidade e Objectivos da Qualidade, Procedimentos e Registos requeridos pelo referencial ISO 9001:2000; e
- d) Constituir a descrição de funções, responsabilidades e autoridades.

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.

Em anexo é apresentado o cronograma que comprova a evolução dos **trabalhos até aos 65% de execução proposta, sendo o objectivo superado**



Objectivo 2 (Qualidade)

Cumprir com os planos de implementação do sistema de Qualidade¹ 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 2008** foi marcado pela continuidade do trabalho até então realizado, tendo o sistema de Gestão de Segurança Alimentar, de acordo com a norma referida, atingido mais de 80% do seu trabalho global.

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.

Em anexo é apresentado o cronograma que comprova a evolução dos **trabalhos até aos 82% de execução proposta, sendo o objectivo superado**



¹ Sistema de Gestão da Segurança Alimentar

Objectivo 3 (Qualidade)

Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços

i) Sector de Recursos Humanos

Com o objectivo de aumentar o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente ao funcionamento do Sector de Recursos Humanos (SRH) e no âmbito da Política de Qualidade adoptada pelos SASUM foi realizado um questionário de satisfação em Abril de 2008 ao Sector de Recursos Humanos.

A definição da população para a aplicação do questionário, baseou-se no universo dos trabalhadores dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), em exercício efectivo de funções na data de aplicação do mesmo.

Os questionários foram enviados a cada um dos trabalhadores adstritos aos departamentos, via correio interno, acompanhados da Circular GA-09/2008 de 7 de Abril, mencionando o objectivo, o procedimento e data para a devolução dos respectivos questionários. Juntamente com o questionário foi enviado um envelope de resposta, não identificado e endereçado ao Sector de Recursos Humanos, a fim de se aumentar a probabilidade de respostas:

- O prazo dado para a devolução dos questionários foi de 5 de Maio de 2008 tendo sido efectuados contactos telefónicos para as unidades no sentido de apelar e sensibilizar os trabalhadores para o envio dos questionários de forma a aumentar o número de respostas; e
- Foram enviados 214 questionários e foram recebidos 184 o que perfaz uma taxa de resposta de cerca de 86%.

Após o apuramento dos resultados e triagem das questões mais relevantes, verificou-se que os trabalhadores necessitam de mais esclarecimento por parte do Sector de Recursos Humanos, relativamente à questão das carreiras, avaliação de desempenho e alteração de posicionamento remuneratório; na questão relativa à celeridade das respostas do Sector de Recursos Humanos, a maioria das respostas dadas pelos trabalhadores situam-se na opção “Rápido” e na opção “Nem rápido nem lento”, verificou-se que as avaliações positivas se sobrepõem às negativas, com 3 trabalhadores a responderem que o tempo de resposta às questões pelo SRH é “Lento” e 1 trabalhador a considerar “Muito Lento”.

Questionados sobre a relevância da informação enviada, 165 dos respondentes à questão assinalaram que consideram relevante a informação enviada, 40 respondentes consideraram pouco relevante e 23 muito relevante, apenas 13 trabalhadores respondem que consideram a informação pouco relevante e irrelevante (3).

Quando questionados sobre a simpatia das funcionárias do Sector de Recursos Humanos no atendimento, verifica-se uma avaliação geral positiva, tendo 87 trabalhadores escolhido a opção “Simpáticas”, 64 trabalhadores escolherem a opção “Muito simpáticas”, 22 responderam “Nem simpáticas nem antipáticas” e 1 respondeu “Muito antipáticas”.

A avaliação global dos trabalhadores relativamente à disponibilidade das funcionárias do Sector de Recursos Humanos relativamente ao atendimento é positiva, verificando-se que as mesmas recaem

sobre a opção “Concordo” (88) e “Concordo plenamente” (65), tendo 15 trabalhadores referido que “Não concordam nem discordam” e a opção “Discordo completamente” não foi assinalada.

Sobre a melhoria do funcionamento do Sector de Recursos Humanos relativamente a 2006 (último ano em que foi aplicado o questionário), os respondentes têm uma opinião positiva sobre o mesmo, pois 105 referem que o funcionamento se manteve, 63 dos trabalhadores dizem que melhorou e nenhum trabalhou referiu que o funcionamento do sector piorou. Face à questão aberta solicitada sobre sugestões de melhoria, os trabalhadores assinalaram a redução dos documentos enviados; o alargamento do Sector de Recursos Humanos ao Campus de Azurém e a proposta de reuniões com os trabalhadores.

Como forma de colmatar as não conformidades apontadas pelos trabalhadores e face à mutação prevista da legislação e procedimentos no ano de 2009 e com vista a aumentar a qualidade, eficácia e eficiência dos serviços prestados, os objectivos do Sector de Recursos Humanos previstos para o ano de 2009 reflectirão essa preocupação e irão promover sessões de esclarecimento aos trabalhadores dos Serviços de Acção Social nos Pólos de Braga e Guimarães sobre as seguintes matérias: vínculos, carreiras e remunerações; alteração do posicionamento remuneratório; regime de contrato de trabalho em funções Públicas (férias, faltas e licenças); acesso aos benefícios da ADSE e forma de reembolso; assiduidade e processo de justificação e acidentes de trabalho.

Será feita a respectiva avaliação por parte dos trabalhadores presentes no final de cada sessão de esclarecimento com o objectivo de auxiliar o Sector de Recursos Humanos a implementar novas medidas de actuação e porque se entende que o aumento da percentagem de trabalhadores esclarecidos se reflecte no índice de produtividade do Sector.

O relatório final encontra-se em anexo.

ii) Departamento Alimentar

Na continuidade da política de Qualidade adoptada pelos SASUM, nomeadamente no Departamento Alimentar que anualmente serve perto de um milhão de refeições e para um público exigente, levou-se a cabo um novo estudo da qualidade do serviço prestado pelas suas unidades segundo a opinião dos utentes, à semelhança do já efectuado em 2004 e 2006. Os resultados a retirar deste estudo revelaram-se, uma vez mais, 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. Os resultados deste estudo demonstram uma evolução da qualidade dos serviços quando comparados com os dos estudos anteriores.

A população objecto deste estudo é constituída por toda a população universitária que usufrui dos serviços prestados nas unidades alimentares dos SASUM. Perfazem um total de 17 558 indivíduos², composta por 15 820 estudantes, 1 087 docentes e 651 funcionários, sendo a amostra de 4638 utentes. Da análise dos dados obtidos através da aplicação dos questionários, observa-se que as principais preocupações dos inquiridos se baseiam na variedade e qualidade dos menus no que respeita às

² Dados recolhidos através do Relatório de Actividades da Universidade do Minho 2007.

Cantinas e Grill's, assim como na variedade da oferta e inovação de produtos nos Bares. Os materiais informativos deverão ser também um aspecto em que a administração dos SASUM terá de apostar em termos de melhorias, já que os seus utentes demonstraram não se sentir devidamente informados. Os horários reduzidos, a falta de venda de senhas à noite e o sistema de venda de senhas vegetarianas, deverão ainda ser alvo de consideração, já que os inquiridos deram estas sugestões em grande escala. Uma vez constatadas as diferenças na qualidade da prestação do serviço nas Unidades Alimentares estudadas, os SASUM deverão proceder à uniformização do seu serviço e respectiva qualidade ao utente.

Como pontos positivos destacamos as instalações das unidades alimentares no geral, a satisfação para com os funcionários e a percepção acerca da higiene e segurança alimentar, levando-nos a concluir que os respondentes estão sensibilizados e informados relativamente a este aspecto. Quando confrontadas as unidades alimentares dos SASUM com os serviços alimentares prestados nas imediações da Universidade do Minho, a opinião geral acerca das mesmas foi bastante razoável.

Entendemos como uma grande contribuição deste estudo, o facto de o mesmo se basear num estudo longitudinal captando, desta forma, uma dimensão dinâmica no tempo das atitudes e comportamentos dos utentes das Unidades Alimentares dos SASUM. Em termos de contribuição prática adicional, sugerimos a possibilidade das Instituições de Ensino Superior utilizarem a escala aqui definida, como uma *checklist* de controlo para cenários futuros. A avaliação do serviço prestado pelas suas unidades de restauração colectiva com base nas quatro dimensões definidas neste estudo permitirá, decerto, o alcance de uma gestão assente em princípios de qualidade.

O estudo encontra-se documentado na forma de relatório e anexo a este documento.

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 702 alunos relativamente ao atendimento ao público e 543 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 é 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 seria, em 2008, composta por 6190 alunos composta por 700 alunos residentes não bolseiros, e 5490 bolseiros. Atendendo a que a participação no estudo em causa decorreu de forma voluntária, conseguimos recolher 543 questionários no que concerne ao alojamento e 702 no que respeita ao atendimento ao público. Os dados foram recolhidos, no primeiro caso, entre final de Novembro e Dezembro, no segundo caso em Maio de 2008.

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 entre 2 e 15 de Dezembro de 2008, tendo-se, recolhido uma amostra com a dimensão de 633 inquéritos (para um universo de 6011 utentes inscritos entre Setembro e Dezembro de 2008).

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.

O questionário elaborado foi 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 | Gualtar | Azurém | Congregados | Sta Tecla |
|---|----------------|---------------|--------------------|------------------|
| 1 - Parque de estacionamento adequado | 3,24 | 2,28 | 2,26 | 1,86 |
| 2 - Acessos e circulações adequadas | 3,76 | 2,91 | 3,28 | 3,11 |
| 3 - Aspecto das instalações | 4,13 | 4,15 | 3,62 | 3,25 |
| 4 - Climatização das instalações | 3,88 | 4,15 | 3,27 | 3,42 |
| 5 - Higiene das instalações | 3,99 | 4,17 | 3,54 | 3,42 |
| 6 - Seguranças das instalações e materiais | 3,76 | 4,07 | 3,65 | 3,58 |
| 7 - Visibilidade dos materiais informativos | 3,65 | 3,90 | 3,27 | 2,64 |
| 8 - Relação "número de utentes/espço" | 3,53 | 3,67 | 3,00 | 3,33 |
| 9 - Horário de funcionamento | 4,04 | 4,01 | 3,25 | 3,17 |
| 10 - Qualidade do serviço prestado | 4,04 | 4,03 | 3,38 | 3,83 |
| 11 - Rapidez do atendimento na Secretaria | 3,62 | 3,73 | 3,72 | 3,29 |
| 12 - Apresentação dos técnicos das actividades e funcionários | 3,94 | 3,95 | 3,68 | 3,83 |
| 13 - Competência dos técnicos de actividades e funcionários | 4,03 | 4,08 | 3,85 | 4,17 |
| 14 - Simpatia dos técnicos de actividades e funcionários | 4,17 | 4,23 | 3,92 | 4,17 |
| 15 - Serviço proporcionado conforme o estipulado | 3,98 | 4,13 | 3,48 | 3,75 |
| 16 - Relação "preço/qualidade" do serviço | 4,17 | 4,08 | 3,32 | 3,75 |
| 17 - Promoção dos serviços | 3,75 | 3,63 | 3,04 | 2,60 |
| 18 - Variedade de oferta de actividades e eventos | 4,03 | 3,91 | 3,08 | 2,91 |
| 19 - Seguro desportivo | 3,88 | 3,88 | 2,94 | 3,40 |
| 20 - Outros serviços associados | 3,60 | 3,39 | 3,00 | 2,71 |

Como se pode verificar através da análise desta tabela, as médias obtidas para cada uma das respostas encontram-se na sua grande maioria entre os valores 3 (Razoável) e 4 (Bom). Apenas o item relacionado com o estacionamento na Instalação de Santa Tecla está bastante distante da média, sendo este o item

com pior classificação no geral. Todos os outros itens que obtêm médias inferiores a 3 (Razoável) estão muito próximos deste mesmo valor e, como tal, não são muito significativos.

O **objectivo global da avaliação foi superado**, sendo que foi realizada a avaliação em 4 dos 5 Departamentos (80%).

9.1 Análise dos desvios nos recursos financeiros

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2008 apresentam-se na seguinte tabela:

| Orçamento | Estimado | Realizado | Desvio |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Funcionamento OE | 2.272.833,00 € | 2.282.313,00 € | 9.480,00 € |
| Funcionamento Receitas Próprias | 5.000.000,00 € | 5.031.148,00 € | 31.148,00 € |
| PIDDAC | 248.000,00 € | 229.400,00 € | -18.600,00 € |
| POCI | 1.420.259,00 € | 1.081.675,00 € | -338.584,00 € |
| Total: | 8.941.092,00 € | 8.624.536,00 € | -316.556,00 € |

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 pagamento de propinas dos alunos do Governo de Cabo-Verde que foi transferido para a Universidade do Minho;
- 2) 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;
- 3) O desvio na rubrica de PIDDAC corresponde à cativação de 7,5%, previsto no artigo 2º, nº2, da Lei nº67-A/2007, de 31 de Dezembro (Lei do orçamento de estado);
- 4) O desvio em POCI corresponde ao facto do pagamento do reembolso do projecto de reabilitação da Residência de Sta Tecla (Blocos A, B e C) só ter ocorrido em 2009. A execução física deste projecto foi finalizada no início de Outubro de 2008.

9.2 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 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 0,0 |
| Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa | 5,9 | 17,6 | 17,5 | -0,1 |
| Técnico Superior | 5,3 | 90,5 | 88,1 | -2,5 |
| Coordenador Técnico | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Assistente Técnico | 2,2 | 19,9 | 19,4 | -0,4 |
| Encarregado geral operacional | 2,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Encarregado operacional | 2,1 | 70,2 | 68,2 | -2,0 |
| Assistente operacional | 1,6 | 258,6 | 232,1 | -26,5 |
| Total: | | 466,2 | 434,7 | -31,5 |

10. 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. Gostaríamos de ver clarificada a **questão do financiamento dos Serviços de Acção Social**, já que os princípios orientados e de enquadramento tiveram grandes 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
(31-12-2008)

