



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

RELATÓRIO

DE ATIVIDADES E CONTAS

2016





RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2016	RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO	165
LISTA DE ABREVIATURAS	INTRODUÇÃO	166
INTRODUÇÃO	1. Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	167
1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE E POLÍTICA DE PESSOAL	2. Missão, objetivos, visão, valores e política da qualidade	173
2. DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO	3. Objetivos Estratégicos dos SASUM	175
2.1 - Gabinete do Administrador	4. Missão e Objetivos da UMinho	177
2.2 - Departamento Administrativo e Financeiro	5. QUAR dos SASUM	179
3. DEPARTAMENTO ALIMENTAR	6. Justificação dos Objetivos do QUAR dos SASUM	181
3.1 - Bares e Snacks	7. Resultados do QUAR	207
3.2 - Restaurantes Universitários	8. Análise dos desvios	209
3.3 - Serviço de <i>TakeAway</i>	9. Conclusão	211
3.4 - Movimento Menos Olhos do que Barriga	10. Organograma dos SASUM	213
4. DEPARTAMENTO DE APOIO SOCIAL	ANÁLISE GLOBAL DO DESEMPENHO DE 2016	215
4.1 - Apoios Sociais – Bolsas de Estudo e Fundo Social de Emergência	Medidas de Modernização Administrativa	216
4.2 - Alojamento	Análise dos Indicadores BSC vs ISO	223
4.3 - Apoio Clínico	ÍNDICE DE QUADROS E GRÁFICOS	229
5. DEPARTAMENTO DESPORTIVO CULTURAL		
5.1 - Desporto		
5.2 - Cultura		
5.3 - Avaliação da Satisfação de Utentes		
6. PRESTAÇÃO DE CONTAS		
6.1 - Análise Orçamental		
6.2 - Análise Patrimonial		
6.3 - Notas ao Balanço e à Demonstração de Resultados		
6.4 - Análise Económico Financeira		
6.5 - Factos Relevantes Ocorridos Após o Exercício		
6.6 - Proposta de Aplicação de Resultados		
6.7 - Relatório de Auditoria		
6.8 - Deliberação do Conselho Geral		

eis o verdadeiro modo de saber”

U

M

LISTA DE ABREVIATURAS

AAUM	Associação Académica da Universidade do Minho	MMOB	Movimento Menos Olhos que Barriga
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil	MT	Medicina do Trabalho
AP	Administração Pública	OE	Orçamento do Estado
APCER	Associação Portuguesa de Certificação	OMS	Organização Mundial de Saúde
AP-SASUM	Apoio Psicológico dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	PMP	Prazo Médio Pagamento
APsi	Associação de Psicologia da Universidade do Minho	PNT	Período Normal de Trabalho
ARS	Administração Regional de Saúde	POC-Educação	Plano Oficial de Contabilidade para o Setor da Educação
AQS	Águas Quentes Sanitárias	POCI	Programa Operacional Ciência e Inovação
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado	POCTEP	Programa de Cooperação Transfronteiriça entre Espanha e Portugal
CAS	Conselho de Acção Social	POPH	Programa Operacional do Potencial Humano
CCFRST	Centro de Condição Física da Residência de St.ª Tecla	POS	Point of Sale (Ponto de Venda)
CGestão	Conselho de Gestão	RFID	Radio-Frequency Identification
CDAz	Complexo Desportivo de Azurém	RJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
CDGt	Complexo Desportivo de Gualtar	SAS	Serviços de Acção Social
CIBE	Cadastro e Inventário dos Bens do Estado	SASUM	Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
CNU's	Campeonatos Nacionais Universitários	SAUM	Serviços Académicos da Universidade do Minho
CCVG	Centro Ciência Viva Azurém	SCPDH-UM	Serviço de Consulta Psicológica e de Desenvolvimento Humano da Universidade do Minho
DA	Departamento Alimentar	SERVPSI	Serviço de Psicologia da Escola de Psicologia da Universidade do Minho
DAF	Departamento Administrativo e Financeiro	SFA	Serviços e Fundos Autónomos
DDC	Departamento Desportivo e Cultural	SCIE	Segurança Contra Incêndios em Edifícios
DGES	Direção Geral do Ensino Superior	SFM	Setor de Fiscalização e Manutenção
DGO	Direção Geral do Orçamento	SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
DR	Diário da República	SI	Setor de Informática
DS	Departamento de Apoio Social	SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho da Administração Pública
EMed	Escola de Medicina	SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística na Administração Pública
EPI	Equipamento de Proteção Individual	SRH	Setor de Recursos Humanos
ET's	Especificações Técnicas	ST	Segurança no Trabalho
ETE's	Especificações Técnicas de Empratamento	TIC	Tecnologias e Informação e Comunicação
EUROFIR	European Food Information Resource Network	TNU	Torneio Nacional Universitário
EUSA	Associação Europeia de Desporto Universitário	TUB	Transportes Urbanos de Braga
FADU	Federação Académica do Desporto Universitário	TUTORUM	Programa de Apoio Tutorial aos Estudantes Atletas de Alta Competição da Universidade do Minho
FF	Fonte de Financiamento	UMinho	Universidade do Minho
FIFO	First IN First OUT		
FNB	Food and Nutrition Board		
FSE	Fundo Social de Emergência		
GA	Gabinete do Administrador		
INA	Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas		
ISO	International Organization for Standardization		
IES	Instituições de Ensino Superior		
IGCP	Agência de Gestão de Tesouraria e da Dívida Pública		
IPJ	Instituto Português da Juventude		
IT	Instrução de Trabalho		
ITA	Incapacidade Temporária Absoluta		
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização		
MAR	Musculação e Atividades de Ritmo		
MCTES	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior		



INTRODUÇÃO

A elaboração dos relatórios anuais de atividades é uma obrigação legal dos serviços e organismos da administração pública central direta e indireta, nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que define que os mesmos se destinam a relatar o percurso efetuado pelas Instituições, apontar os desvios, avaliar os resultados e estruturar a informação relevante para o futuro próximo. Dando cumprimento ao diploma referenciado, os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), têm como objetivo, ao elaborar o Relatório de Atividades e Contas relativo ao ano de 2016, não só demonstrar a organização das suas atividades e o desempenho comparativamente aos anos anteriores, mas também a sua organização e custos, integrando-os relacionalmente com os anos anteriores, indo de encontro ao cumprimento e maximização dos objetivos da transparência e *accountability*.

Em 2016 foram renovadas as certificações de acordo com o referencial normativo ISO 9001:2008 em todos os seus processos, bem como do referencial normativo ISO 22000:2005 para o processo alimentar em todas as suas unidades. Os acompanhamentos permitiram renovar os certificados e consequentemente os mesmos referenciais internos de gestão e organização documental, sistematização de procedimentos e processos, assim como o reconhecimento público destes referenciais, o que garantiu que a Universidade do Minho (UMinho) mantenha uma posição de destaque a nível Nacional e Europeu, possuindo os primeiros Serviços de Acção Social (SAS) do país certificados conjuntamente pelos referenciais ISO 22000:2005 e ISO 9001:2008.

No âmbito da transição para a adequação da organização à nova norma ISO 9001:2015, estes Serviços deram continuidade à avaliação e ao desenvolvimento de estratégias, através da realização de formação profissional como previsto, com vista à verificação do impacto da mesma nos sistemas de gestão da qualidade implementados, apostando primordialmente na atualização das competências dos gestores dos processos, de forma a assegurar um controlo e monitorização eficaz dos requisitos e das atividades, estando prevista a transição para o novo referencial para 2017.

Em 2016 os SASUM candidataram-se mais uma vez ao prémio “**Índice da Excelência**”, que constitui um **estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano e foi desenvolvido pela empresa Neves de Almeida | HR Consulting** em parceria com a *Human Resources Portugal* e o *INDEG-IUL*, **tendo ficado posicionados no 1º lugar, na categoria das Grandes Empresas do Setor Público e ainda ficaram no top10 | Grandes Empresas, em Portugal**. De salientar ainda que apenas duas Empresas do Setor Público foram reconhecidas pelas suas práticas.

O estudo apura a excelência nas seguintes áreas: Dinâmica Organizacional (aprendizagem contínua e orientação para a estratégia e para o cliente), o Clima (confiança organizacional, justiça e bem-estar), os Processos (informação e comunicação, práticas de liderança, coordenação e integração) e a Gestão de RH (condições de trabalho, desenvolvimento de competências e gestão de talento). Mais informações na Revista n.º 77, de fevereiro, *Human Resources Portugal*, <http://hrportugal.pt/2017/01/31/70-dos-colaboradores-quer-melhoria-das-recompensas/>.



Na elaboração deste relatório tiveram participação ativa os responsáveis pelos diversos departamentos e setores dos SASUM, com a finalidade de demonstrarem a sua gestão nas atividades realizadas durante o ano de 2016.

No capítulo 1, é apresentada a caracterização da entidade e política de pessoal, no capítulo 2 a atividade prestada pelos departamentos de administração e apoio – Gabinete do Administrador (GA) e Departamento Administrativo e Financeiro (DAF).

A caracterização do Departamento Alimentar (DA) é abordada no capítulo 3, onde se pretende dar uma visão da atividade do departamento e descrever o movimento dos bares e cantinas.

O Departamento de Apoio Social (DS), que inclui as bolsas de estudo, alojamento e apoio clínico, consta do capítulo 4 e aborda não só as temáticas na ótica do custo dos serviços prestados, mas também dos benefícios sociais atribuídos.

O capítulo 5 integra as atividades desportivas e culturais realizadas pelo Departamento Desportivo e Cultural (DDC).

Finalmente, no capítulo 6, é efetuada uma análise orçamental (ótica do caixa modificado) e patrimonial com incidência sobre os documentos de prestação de contas, elaborados segundo o Plano Oficial de Contabilidade para o Setor da Educação (POC-Educação) e segundo a Instrução n.º 1/2004, da 2ª secção, do Tribunal de Contas, publicada no Diário da República (DR) n.º 38, de 14 de fevereiro de 2004.

No que diz respeito à área financeira, apresenta-se em modo de síntese e na ótica orçamental (despesa e receita), o seguinte:

O total das receitas arrecadadas ascendeu a 8 405 593,50€ e teve a seguinte origem:

- 1 961 321€ provenientes do Orçamento do Estado;
- 5 708 410,53€ de receitas próprias, provenientes de:
 - 76 194,46€ de transferências correntes de entidades privadas e outras entidades;
 - 5 631 923,84€ de vendas de bens e prestações de serviços;
 - 292,23€ de outras receitas correntes;
- 564 499,50€ de transferências de Serviços e Fundos Autónomos – UMinho;
- 60 785,80€ do Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA 2020);
- 47 705,31€ Resto do Mundo – Programa Operacional de

Valorização e Território (POVT);

- 680,97€ do Programa de Cooperação Transfronteiriça entre Espanha e Portugal (POCTEP);
- 62 190,39€ de Financiamento Nacional de RP por conta de Fundos Europeus.

As despesas totais ascenderam a 8 402 292,97€ e foram distribuídas da seguinte forma:

- 1 961 321€ do Orçamento do Estado, destinadas a pessoal;
- 60 785,80€ do SAMA 2020;
- 658,42€ do POCTEP;
- 47 705,31€ de despesas do Resto do Mundo – POVT;
- 5 705 634,66€ de despesas efetuadas com compensação em Receitas Próprias (RP);
- 62 190,39€ de despesas de financiamento nacional RP por conta de Fundos Europeus;
- 563 997,39€ de despesas efetuadas com as transferências da UMinho.

Ótica patrimonial (custo e proveito)

Os SASUM encerraram o ano de 2016 com um resultado líquido do exercício positivo de 11 054,51€, tendo-se verificado uma variação negativa de 78,1% relativamente ao ano de 2015, conforme se pode verificar no quadro seguinte. Para esta situação contribuíram o aumento dos custos que apresentou uma variação global positiva de 2,4%, em comparação com o exercício anterior, que não foi compensada com o aumento dos proveitos em 1,9% em relação ao exercício anterior.

O *cash-flow* do exercício sofreu uma variação negativa, conforme se pode observar no quadro abaixo:

Resultados	2016	2015	Variação
Resultados operacionais	-126 093 €	-99 425 €	-26,8%
Resultados financeiros	-12 820 €	-11 217 €	-14,3%
Resultados correntes	-138 913 €	-110 641 €	-25,6%
Resultado líquido do exercício	11 055 €	50 544 €	-78,1%
Cash-flow	651 581 €	752 395 €	-13,4%

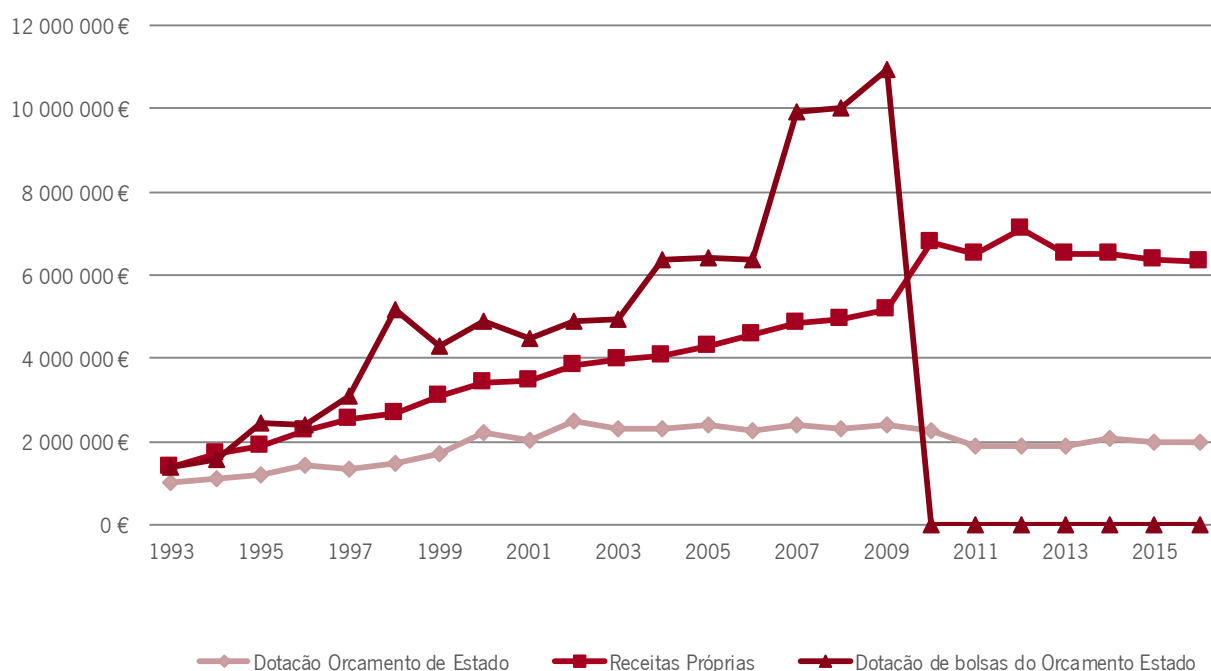
De seguida, apresenta-se de forma ilustrada, as rubricas que na **ótica orçamental** contribuíram de forma mais relevante para o desenvolvimento das atividades dos SASUM desde 1996:

Quadro 1.1 - Evolução dos SASUM na ótica orçamental da despesa e receita

Ano	Encargos com pessoal	Colaboração de estudantes	Encargos com bolsas/prémio de mérito	Encargos com alojamento	Encargos com cantinas	Encargos com bares	Receitas próprias e transferências da UMinho	Dotações do OE		Número de alunos
								Bolsas	Funcionamento	
1996	1 224 579 €	51 496 €	2 404 605 €	530 831 €	1 711 825 €	563 213 €	2 238 246 €	2 376 712 €	1 403 128 €	13 702
1997	1 315 629 €	58 255 €	3 351 722 €	473 978 €	1 799 359 €	589 634 €	2 537 764 €	3 094 742 €	1 347 069 €	13 722
1998	1 619 976 €	81 124 €	4 006 270 €	583 394 €	1 927 300 €	589 629 €	2 689 538 €	5 164 628 €	1 492 403 €	13 963
1999	1 909 418 €	117 991 €	5 336 908 €	704 298 €	2 152 527 €	806 776 €	3 079 863 €	4 266 039 €	1 721 461 €	14 000
2000	2 162 089 €	133 189 €	4 069 941 €	971 738 €	2 575 473 €	713 131 €	3 428 547 €	4 888 135 €	2 201 180 €	14 809
2001	2 411 793 €	154 208 €	4 698 846 €	1 432 717 €	3 052 254 €	859 299 €	3 446 105 €	4 489 316 €	2 001 357 €	15 255
2002	2 901 844 €	153 728 €	4 803 625 €	702 603 €	2 937 095 €	936 999 €	3 820 178 €	4 872 196 €	2 468 223 €	15 632
2003	2 918 332 €	131 482 €	5 946 428 €	802 587 €	2 649 317 €	914 145 €	3 963 164 €	4 916 836 €	2 299 754 €	14 878
2004	3 127 761 €	155 928 €	6 548 530 €	806 814 €	2 492 995 €	1 040 139 €	4 078 631 €	6 352 033 €	2 299 754 €	14 152
2005	2 950 847 €	170 127 €	6 439 840 €	1 025 845 €	2 851 284 €	1 071 092 €	4 279 429 €	6 399 840 €	2 414 742 €	13 735
2006	2 993 974 €	232 694 €	6 382 073 €	1 025 845 €	2 851 284 €	1 142 622 €	4 581 612 €	6 382 073 €	2 250 223 €	13 485
2007	3 107 086 €	238 378 €	9 885 121 €	1 879 661 €	2 980 472 €	1 630 567 €	4 835 731 €	9 922 142 €	2 389 145 €	14 150
2008	3 117 017 €	220 845 €	10 038 330 €	3 386 730 €	3 064 593 €	1 437 572 €	4 930 734 €	10 001 604 €	2 282 313 €	14 187
2009	3 154 452 €	193 667 €	10 862 854 €	1 075 086 €	2 835 583 €	1 284 420 €	5 145 428 €	10 914 052 €	2 382 250 €	15 462
2010	3 583 838 €	211 620 €	63 000 €	1 217 550 €	2 691 965 €	1 265 451 €	6 791 881 €	- €	2 272 833 €	16 084
2011	3 447 701 €	189 843 €	57 885 €	1 242 140 €	2 685 374 €	1 265 451 €	6 490 002 €	- €	1 877 657 €	16 208
2012	3 168 383 €	166 697 €	51 701 €	1 567 603 €	2 851 707 €	1 314 852 €	7 099 239 €	- €	1 882 189 €	16 925
2013	3 320 612 €	167 160 €	110 259 €	1 410 878 €	2 786 655 €	1 319 620 €	6 519 863 €	- €	1 881 978 €	16 719
2014	3 290 836 €	234 466 €	157 877 €	1 150 386 €	2 776 623 €	1 395 936 €	6 519 364 €	- €	2 088 575 €	18 089
2015	3 188 957 €	246 836 €	202 595 €	1 125 677 €	2 728 029 €	1 404 832 €	6 365 182 €	- €	1 955 521 €	18 186
2016	3 232 970 €	191 468 €	189 448 €	1 144 251 €	2 701 665 €	1 387 456 €	6 335 100 €	- €	1 961 321 €	17 696

Nota: Desde 2013 que nos encargos com bolsas e prémios de mérito estão incluídas as verbas do Fundo Social de Emergência (FSE).

Gráfico 1.1 - Evolução dos SASUM na ótica da receita







3 232 970 €

Encargos com pessoal

353 185,05

N.º horas/homem trabalhadas

5 708 411 €

Valor da receita própria

233

N.º de trabalhadores

82,37%

Avaliação da Satisfação dos SASUM

4 468:00

Horas de formação

9 985 €

Despesas com formação



CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE E POLÍTICA DE PESSOAL

Os SASUM têm a sua Sede localizada no *Campus* de Gualtar em Braga, são uma Unidade de Serviços da UMinho, dotada de autonomia administrativa e financeira, sob tutela do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES), e desenvolvem a sua atividade em linha com a UMinho, ou seja, funcionam de forma integrada nos 2 *Campi* Universitários (Braga e Guimarães). A ação social escolar no ensino superior desenvolve-se no âmbito das respetivas instituições de ensino, cabendo-lhe definir o modelo de gestão a implementar e a escolha dos instrumentos mais adequados para executar a política definida pelo governo, através do MCTES.

Em 2016, a classificação orgânica por capítulos foi a seguinte:

Ministério	Secretaria	Capítulo	Divisão	Subdivisão	Designação
09					Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
	1				Secretaria-geral
		03			Estabelecimentos de Ensino Superior e Serviços de Apoio
			37		Serviços de Acção Social das Universidades - OP - Funcionamento
				00	SASUM

São atribuições dos SASUM, no âmbito da concessão de auxílios económicos aos estudantes carecidos de recursos, a concessão de bolsas e subsídios. No âmbito da prestação de serviços aos estudantes em geral, os SASUM devem providenciar a implementação, manutenção e funcionamento de residências e refeitórios, bem como o desenvolvimento de outras atividades que se enquadrem no âmbito da ação social escolar.

Deste modo, os SASUM compreendem as **seguintes atividades**:

- A atribuição de bolsas de estudo;
- A concessão de subsídios;
- O acesso à alimentação em cantinas e bares;
- O alojamento;
- O acesso a serviços de saúde;
- O apoio às atividades desportivas e culturais.

A ação social no ensino superior e em particular nas Universidades começou por se operacionalizar, fundamentalmente, através do que se convencionou chamar apoios indiretos, englobando a prestação de serviços de alimentação, alojamento, saúde, cultura e desporto. O Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de abril, extinguiu os Serviços Sociais existentes, criou os SAS, tendo sido revogados o Decreto-Lei n.º 132/80, de 17 de maio, e o Decreto-Lei n.º 125/84, de 26 de abril, respondendo à necessidade de mudança na ação social no ensino superior e dando cumprimento ao disposto na lei de autonomia universitária, definindo os órgãos dos SAS, bem como as suas competências. Esta alteração legislativa permitiu que os SAS passassem a ser uma unidade orgânica da UMinho, dotada de autonomia administrativa e financeira. Com a aprovação do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), é consolidado o sistema de ação social do ensino superior e a prestação de apoios diretos e indiretos aos estudantes, através da definição das funções dos SAS nas Instituições de Ensino Superior (IES) de forma flexível e descentralizada, permitindo às Universidades fazer ajustamentos às funções e estrutura destes Serviços nos seus novos estatutos e regulamentos orgânicos.

Com o Regulamento Orgânico dos SASUM, aprovado pelo Despacho n.º 20019/2009, de 2 de setembro, pretendeu-se traduzir claramente a realidade de funcionamento dos órgãos dos SASUM, tendo em conta a responsabilidade destes serviços no âmbito das IES, de modo a que a sua organização obedeça a rigorosos parâmetros de qualidade e de justiça social; promova valores de solidariedade social e ambiental; qualidade, transparência e isenção na prossecução dos seus objetivos.

Foram ainda aprovados os novos Estatutos do SASUM, através do Despacho RT n.º 46/2009, publicados no DR na 2ª série n.º 209/2009, de 28 de outubro, que definem no seu artigo 1º, que os SASUM são uma Unidade de Serviços da UMinho, dotados de autonomia administrativa e financeira, nos termos da lei e dos Estatutos da UMinho.

De acordo com os mesmos, e conforme estipulado no artigo 5º, **os Órgãos de Gestão são:**

- a) O Conselho de Ação Social (CAS);*
- b) O Conselho de Gestão (CG);*
- c) O Administrador”.*

Nos termos do artigo 6º:

“1. O Conselho de Ação Social (CAS) é o órgão superior de gestão da ação social no âmbito dos SASUM, cabendo-lhe definir e orientar o apoio a conceder aos estudantes.

2. O CAS é constituído:

- a) Pelo Reitor que preside, com voto de qualidade;*
- b) Pelo Administrador dos SASUM;*
- c) Por dois representantes da Associação Académica da Universidade do Minho (AAUM), um dos quais bolseiro.”*

Nos termos do artigo 8º:

“1. O Conselho de Gestão é composto por:

- a) Reitor da Universidade do Minho, que preside;*
- b) Administrador dos SASUM;*
- c) O dirigente responsável pela área Administrativa e Financeira que secretaria;*
- d) Dois dirigentes dos SASUM indicados pelo Administrador”.*

Nos termos do artigo 10º:

“1. O Administrador dos SASUM é livremente nomeado e exonerado pelo Reitor nos termos da Lei e dos Estatutos da Universidade do Minho.

2. Cabe ao Administrador para a Ação Social assegurar o funcionamento e dinamização dos SASUM e a execução dos planos e deliberações aprovadas pelos órgãos competentes (...).”

De acordo com o artigo 1º do Regulamento Orgânico, a estrutura dos SASUM define-se da seguinte forma:

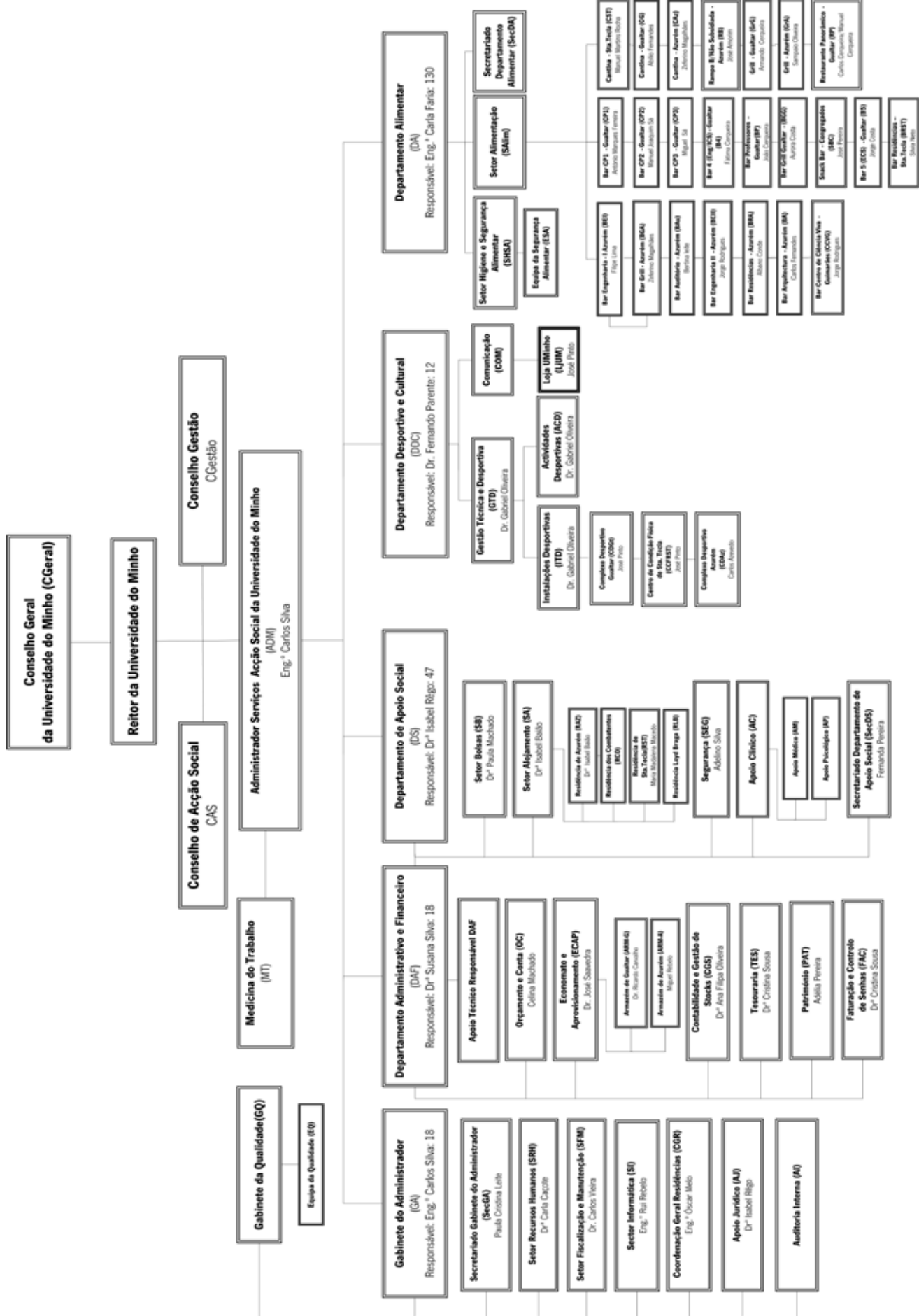
“1. Os SASUM compreendem os seguintes Departamentos:

- a) O Gabinete do Administrador (GA);*
- b) O Departamento Administrativo e Financeiro (DAF);*
- c) O Departamento Alimentar (DA);*
- d) O Departamento Desportivo e Cultural (DDC);*
- e) O Departamento de Apoio Social (DS).*

2. A estrutura dos SASUM é composta por departamentos e setores.

3. A coordenação de cada departamento é feita, de acordo com o previsto no presente regulamento, por um diretor de serviços ou por um técnico superior designado entre os trabalhadores com experiência ou formação adequada. “

O organograma dos SASUM com referência a 31/12/2016 é o seguinte:



Conforme referenciado, o responsável pelos SASUM é o Administrador, que tem competências delegadas pelo Reitor, conforme Despacho n.º 6902/2014 (2ª série), DR n.º 100, de 26 de maio de 2014 no que se refere ao recrutamento de pessoal e no que respeita à contratação de despesas e deslocações. O Administrador tem ainda competências subdelegadas pelo Reitor da UMinho, conforme Despacho n.º 8458/2016, (2ª série), DR n.º 123, de 29 de junho de 2016.

Importa referir que em 13 de janeiro de 2016, através do Decreto-Lei n.º 4/2016, a UMinho foi transformada em fundação pública de direito privado, caracterizando-se por passar a ter um quadro alargado de autonomia institucional, regendo-se pelo direito privado, nomeadamente no que respeita à sua gestão financeira, patrimonial e de pessoal não docente e não investigador. Podendo, desta forma, criar carreiras próprias para o seu pessoal docente, investigador e outro, ser financiada pelo Estado através da atribuição das dotações do OE para funcionamento e investimento previstas na lei do financiamento do ensino superior, definidas em função de critérios objetivos comuns a todas as instituições públicas, sem prejuízo da possibilidade de celebração de contratos plurianuais, de duração não inferior a três anos, com vista à realização de objetivos concretos, concorrendo, para efeitos de candidatura a fundos públicos, nos mesmos moldes que as outras instituições públicas de ensino superior (epígrafe do diploma).

O mapa de pessoal, com efeito a 31/12/2016, é composto por 233 trabalhadores dos quais oito se encontram em regime de cedência de interesse público, comissão de serviço, mobilidade e licença sem remuneração.

Quadro 1.2 - Mapa de pessoal

Departamento	Carreira	Categoria	N.º Efetivos em 31/12
Gabinete do Administrador	Dirigente	Administrador	1
Gabinete do Administrador	Técnico Superior	Técnico Superior	5
Gabinete do Administrador	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2
Gabinete do Administrador	Assistente Técnico	Assistente Técnico	4
Gabinete do Administrador	Assistente Operacional	Assistente Operacional	3
Gabinete do Administrador	Informática	Especialista de informática Grau 1, nível 1	1
Gabinete do Administrador	Informática	Técnico informático	2
N.º efetivos gabinete do administrador			18
Departamento Administrativo e Financeiro	Dirigente	Diretor de Serviços	1
Departamento Administrativo e Financeiro	Técnico Superior	Técnico Superior	4
Departamento Administrativo e Financeiro	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	3
Departamento Administrativo e Financeiro	Assistente Técnico	Assistente Técnico	4
Departamento Administrativo e Financeiro	Assistente Operacional	Assistente Operacional	6
N.º efetivos departamento administrativo e financeiro			18
Departamento Alimentar	Dirigente	Diretor de Serviços	1
Departamento Alimentar	Técnico Superior	Técnico Superior	2
Departamento Alimentar	Técnico Superior	Técnico Superior	1
Departamento Alimentar	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2
Departamento Alimentar	Assistente Operacional	Encarregado Operacional	7
Departamento Alimentar	Assistente Operacional	Assistente Operacional	123
N.º efetivos departamento alimentar			135
Departamento de Apoio Social	Dirigente	Diretor de Serviços	1
Departamento de Apoio Social	Técnico Superior	Técnico Superior	8
Departamento de Apoio Social	Técnico Superior	Técnico Superior	1
Departamento de Apoio Social	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2
Departamento de Apoio Social	Assistente Técnico	Assistente Técnico	4
Departamento de Apoio Social	Assistente Operacional	Assistente Operacional	34
N.º efetivos departamento de apoio social			49
Departamento Desportivo e Cultural	Dirigente	Diretor de Serviços	1
Departamento Desportivo e Cultural	Técnico Superior	Técnico Superior	4
Departamento Desportivo e Cultural	Técnico Superior	Técnico Superior	1
Departamento Desportivo e Cultural	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
Departamento Desportivo e Cultural	Assistente Operacional	Encarregado Operacional	2
Departamento Desportivo e Cultural	Assistente Operacional	Assistente Operacional	4
N.º efetivos departamento desportivo e cultural			13
Total			233

O **Balanço Social** constitui um instrumento de planeamento e gestão dos Recursos Humanos, inserido no ciclo anual de gestão, encontrando-se consagrado no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, no Estatuto do Pessoal Dirigente dos Serviços e Organismos da Administração Central, Regional e Local do Estado, assim como no Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP).

Neste sentido, estão refletidos nos quadros seguintes, um conjunto de indicadores sobre a organização e os seus recursos humanos:

Quadro 1.3 - N.º de efetivos por grupo profissional, relação jurídica de emprego e sexo

Grupo/cargo/carreira/ modalidades de vinculação	CT em funções públicas por tempo indeterminado		Total
	M	F	
Dirigente Superior	1		1
Dirigente Intermédio	1	3	4
Técnico Superior	10	13	23
Assistente Técnico	3	17	20
Assistente Operacional	66	102	168
Informático	3		3
Total	84	135	219

Quadro 1.4 - N.º de efetivos por grupo/cargo/carreira/escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira/escalão etário e género	20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Dirigente Superior													1									1
Dirigente Intermédio						1	2	1														4
Técnico Superior					1	1	4	3	3	3	3	1	1	2	1							23
Assistente Técnico			1				1	5	1	8		1		1	1	1	1					20
Assistente Operacional	2	1	1	3	3	3	8	14	9	18	12	18	12	26	15	12	4	6		1		168
Informático					1			1	1													3
Total	2	1	2	3	4	4	9	20	13	28	18	29	14	28	17	14	5	7	1	1	1	219

Quadro 1.5 - N.º de efetivos por grupo/cargo/carreira/segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/cargo/carreira/ antiguidade e género	Até 5 anos		5 - 9		10 -14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		Total				
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F					
Dirigente Superior									1								1				
Dirigente Intermédio					1	1	1	1									4				
Técnico Superior			1	2	1	1	3	7	3	1	1	2				1	23				
Assistente Técnico			1	1	2	1	2	2	8		2		1				20				
Assistente Operacional			7	19	2	11	9	9	24	29	17	19	2	10	5	3	2	168			
Informático			1		1			1									3				
Total			10	22	6	14	12	19	28	33	20	29	2	12	5	4	1	2	1	1	219

Quadro 1.6 - N.º de efetivos por grupo/cargo/carreira/segundo o nível de habilitação literária e género

Grupo/cargo/ carreira/ habilitação literária e género	4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9º ano ou equivalente		12º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior											1				1
Dirigente Intermédio											2	1	1		4
Técnico Superior					1		2	1	1	7	11				23
Assistente Técnico						1	2	14		1	2		1		20
Assistente Operacional	9	15	7	17	34	49	14	19	1	2	1				168
Informático							2			1					3
Total	9	15	7	17	35	50	20	34	2	9	15	1	2		219

Quadro 1.7 - N.º de trabalhadores admitidos ou regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira/ modo de ocupação de posto de trabalho	Procedimento concursal		Mobilidade interna, órgãos ou serviços		Recrutamento de trabalhadores em situação de requalificação		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior							
Dirigente Intermédio							
Técnico Superior			1	1			2
Assistente Técnico				1			1
Assistente Operacional			2	1			3
Informático							
Total	2	2	1	1			6

Quadro 1.8 - Contagem de trabalhadores contratados por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira/ motivo de saída e género	Licença sem vencimento de longa duração		Reforma/Aposentação		Mobilidade interna / cedência de interesse público		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior									
Dirigente Intermédio									
Técnico Superior		1				1			2
Assistente Técnico				1					1
Assistente Operacional			1	2			1	1	5
Informático						1			1
Total		1	1	3	1	1	1	1	9

Quadro 1.9 - Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

Grupo/cargo/carreira/ dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Dirigente Superior	1		1
Dirigente Intermédio			0
Técnico Superior	5		5
Assistente Técnico	6		6
Assistente Operacional	13		13
Informático	2		2
Total	27		27

Quadro 1.10 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género

Grupo/cargo/ carreira/ modalidade de horário	Rígido		Flexível		Trabalho por turnos		Jornada Contínua		Específico		Isenção de horário		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior											1		1
Dirigente Intermédio											1	3	4
Técnico Superior	2		8	12						1			23
Assistente Técnico			3	16				1					20
Assistente Operacional	47	92	8	5	11					5			168
Informático			3										3
Total	49	92	22	33	11	0	0	1	0	6	2	3	219

Quadro 1.11 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o Período Normal de Trabalho (PNT) e género

Grupo/cargo/carreira /segundo o PNT	Tempo completo 40 horas		Tempo parcial		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Superior	1				1
Dirigente Intermédio	1	3			4
Técnico Superior	10	12		1	23
Assistente Técnico	3	16		1	20
Assistente Operacional	66	97		5	168
Informático	3				3
Total	84	128	0	7	219

Quadro 1.12 - Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/ carreira/modalidade de prestação do trabalho extraordinário	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior									0:00
Dirigente Intermédio									0:00
Técnico Superior	379:00	231:00	35:00	88:00	251:30	466:00	12:00	26:00	1 453:30
Assistente Técnico	24:00	74:30	30:00	14:00	23:00	142:00	9:00	7:00	299:30
Assistente Operacional	3 900:30	3 320:30	430:30	589:30	2 775:30	2 175:00	941:30	182:00	1 4315:00
Informático	98:30				27:30				126:00
Total	4 378:00	3 626:00	460:30	691:30	3 077:30	2 783:00	962:30	215:00	1 6194:00

Quadro 1.13 - Contagem das horas de trabalho noturno, normal e extraordinário por grupo/cargo/carreira, segundo o género

Grupo/cargo/carreira/ horas de trabalho noturno	Trabalho noturno normal		Total por género		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Superior					
Dirigente Intermédio					
Técnico Superior					
Assistente Técnico					
Assistente Operacional			7933:00		7933:00
Informático					
Total			7933:00		7933:00

Quadro 1.14 - Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/ cargo/ carreira/ motivos de ausência	Casamento		Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador estudante		Por conta das férias		Greve		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior															4				4
Dirigente Intermédio			2	3	3		16								4	6			34
Técnico Superior	15		25	392	1	14	36	8					15	4	7	2	6		524
Assistente Técnico	15		40		7		285				6			1	10	1	2		367
Assistente Operacional	15		22	1 490	33	74	1 066	2 919	237	378	1	80	17	4	19	100	58	108	6 621
Informático	15		1				19						23						58
Total	60		48	1 924	37	98	1 121	3 228	237	378	1	86	40	19	32	123	61	115	7 607

Quadro 1.15 - Total dos encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor
Remuneração base (*)	2 288 520,66 €
Suplementos remuneratórios (Quadro 1.16)	126 176,68 €
Prémios de desempenho	- €
Prestações sociais (Quadro 1.17)	227 773,63 €
Outros encargos com pessoal (**)	590 498,93 €
Total	3 232 969,90 €

(*) Inclui subsídios de férias e Natal.

(**) Inclui encargos da entidade patronal.

Quadro 1.16 - Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor
Trabalho suplementar (diurno e nocturno)	45 248,27 €
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados	34 013,72 €
Trabalho por turnos	17 809,94 €
Abono para falhas	518,22 €
Ajudas de custo	7 218,31 €
Representação	21 368,22 €
Total	126 176,68 €

Quadro 1.17 - Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor
Subsídios de parentalidade (maternidade, paternidade e adoção)	505,76 €
Abono de família	924,54 €
Acidente de trabalho e doença profissional	2 131,74 €
Subsídio de refeição	197 295,35 €
Outras prestações sociais (incluindo pensões)	26 916,24 €
Total	227 773,63 €

Quadro 1.18 - Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	32
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	
Total de votantes para comissões de trabalhadores	

Formação Profissional

Numa sociedade globalmente forte e em constante mutação, os recursos humanos da Administração Pública devem acompanhar de forma eficaz e permanente as mudanças que surgem, tornando-se elementos chave da organização. Os SASUM, na qualidade de entidade empregadora pública, têm assumido esse compromisso e responsabilidade, garantindo aos trabalhadores e dirigentes, no contexto da sua atividade profissional, o investimento e a valorização inicial e contínua, através do acesso à formação profissional

O Plano Anual de Formação instituído nos SASUM nos últimos anos, é por si só, o resultado do envolvimento participativo de todos num projeto único, com vista ao aumento da qualidade e eficácia dos processos, que se reflete na mudança e atualização de procedimentos nos domínios do saber-fazer e do saber estar dos trabalhadores e dirigentes na sua atividade profissional, possibilitando um aumento gradual da satisfação, dos conhecimentos e das competências. O desenvolvimento, partilha de conhecimentos, valorização e qualificação dos recursos humanos, com vista ao aumento da produtividade, da motivação e da responsabilização, na prestação contínua de serviços de qualidade, é a estratégia delineada na organização.

Na atividade da formação profissional destaca-se ainda o relevo do impacto que terá na organização em 2017, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro que, conforme referenciado pelo INA, incorpora um novo paradigma de gestão de competências e do conhecimento na Administração Pública (AP) **alçando a formação profissional como instrumento estratégico da modernização e transformação da AP**, bem como de valorização de quem faz a diferença nas organizações: **as pessoas**, destacando-se os seguintes princípios:

- A propositura de áreas estratégicas de formação, entendidas como os domínios que decorrem da necessidade de capacitar a AP para a boa governação e gestão pública, promovendo a elevação dos respetivos níveis de competências;
- O reforço da formação como elemento central para a capacitação institucional e humana da AP, adotando uma perspetiva ampla dos processos de aprendizagem que incluem a aprendizagem formal, não formal e informal;
- A criação de padrões de referência para o mercado

da formação, através da delimitação e divulgação de referenciais de formação para as áreas estratégicas, no quadro legal e institucional vigente de regulação e certificação da formação e dos agentes formativos;

- A dinamização do mercado da formação profissional, ao estimular e orientar a oferta formativa das diferentes entidades formadoras existentes;
- A promoção de uma maior articulação entre a formação e o ciclo de gestão, os objetivos e a avaliação de desempenho dos órgãos, serviços, dirigentes e trabalhadores da AP;
- A criação de uma nova estrutura de governação, em que se reforçam os mecanismos de articulação horizontal e vertical do sistema de formação profissional.

Na sequência deste novo paradigma da formação profissional e atendendo ao elevado número de ações de formação proporcionadas anualmente aos trabalhadores e dirigentes, os SASUM darão continuidade à qualificação dos seus recursos humanos, delineando e implementando o plano anual de formação profissional, garantindo o cumprimento das fases que integram o ciclo formativo do sistema de gestão da formação profissional, em interligação com as políticas, objetivos e metas, definidas na organização.

O plano de formação aprovado anualmente, refletindo as políticas de desenvolvimento de recursos humanos, de inovação e de modernização administrativas, é revisto trimestralmente, atendendo aos seguintes condicionantes detetados no âmbito do:

- SIADAP – identificação de necessidades de formação decorrentes do processo avaliativo;
- Constatações de auditorias internas e externas realizadas;
- Ações corretivas desencadeadas;
- Reclamações;
- Análises efetuadas aquando da revisão do sistema de gestão da qualidade;
- Novos métodos de trabalho, face às necessidades prioritárias dos trabalhadores nos postos de trabalho;
- Realocação de trabalhadores (por reingresso, mobilidade, alteração de funções e outras);
- Admissão de novos trabalhadores (período experimental);
- Obrigatoriedade de cumprimento de requisitos internos, contratuais, regulamentares ou legais.

O recurso a formadores internos da organização, nas diversas áreas, continua a ser uma aposta enriquecedora nos SASUM, se se atender que o conhecimento e a perceção que têm da organização e dos formandos, permite-lhes um reajustamento e um feedback mais direcionado para as necessidades dos postos de trabalho, apostando-se igualmente na formação no posto de trabalho, devidamente documentada, que vem ao encontro do delineado no novo diploma da formação profissional para a AP.

Relativamente ao espaço físico e tendo em vista a redução de custos com o aluguer interno/externo, os SASUM têm equipadas três salas para a formação profissional, uma situada na Nave 2 do Pavilhão Desportivo do *Campus* de Gualtar, outra na Sede dos SASUM também no *Campus* de Gualtar e recentemente foi implementada a sala de formação no Complexo Desportivo de Guimarães, que possibilita que os trabalhadores que exercem funções neste polo não tenham de efetuar deslocações frequentes ao Polo de Braga para frequentarem ações de formação, indo também de encontro à vontade expressa dos mesmos, manifestadas nos questionários de satisfação ministrados anualmente na organização.

Nos casos previstos de realização de ações de formação externas, em horário pós laboral ou misto, com a vertente teórica prática, preferencialmente direcionadas para os trabalhadores do DA, nas áreas de cantinas e bares, são disponibilizados os espaços do restaurante panorâmico ou das cantinas em Braga e Guimarães.

Em complemento da aposta na formação profissional, é relevante salientar-se que este processo é acompanhado diariamente e tem indicadores fixados, que integram o processo do Setor de Recursos Humanos (SRH) no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado, sendo que a monitorização dos mesmos é efetuada bimestralmente. Os indicadores são auditados através de auditorias internas e externas.

Para o cumprimento deste objetivo, os SASUM elaboraram numa Instrução de Trabalho (IT) associada ao processo de Gestão de Recursos Humanos, onde está definida a metodologia para a identificação das necessidades de formação dos trabalhadores e dirigentes dos Serviços, tendo como objetivo a promoção, atualização e valorização profissional e a garantia do princípio da universalidade previstos na lei. Obedece ao objetivo geral, responsabilidades

e metodologia, contantes da IT.13 (Gestão da Formação). A sua preparação, execução e registo, teve por base a IT.13-01 (questionário de levantamento das necessidades de formação); IT.13-02 (registo das necessidades de formação); IT.13-03 (plano anual de formação); IT.13-04 (registo de presenças); IT.13-05 (avaliação da ação de formação); IT.13-06 (certificado de formação profissional); IT.13-07 (registo anual da formação) e IT.13-08 (avaliação da eficácia da formação).

O plano está plenamente interligado com o QUAR dos SASUM, nomeadamente: (Obj.4 – Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM) e com alguns dos Indicadores do Processo de Gestão de Recursos Humanos, (ações de formação realizadas não previstas inicialmente; média do nº de horas de formação por trabalhador; taxa de ações de formação eficazes; taxa de cumprimento do programa de formação).

Em termos exemplificativos, destaca-se que foram entregues no final de cada ação de formação aos respetivos formandos, 890 questionários de avaliação das ações de formação e, relativamente à resposta à questão nº 4: “Considera que esta ação o ajudará a desempenhar melhor a sua função?” no mesmo universo de 890 formandos, responderam positivamente 97,8%, percentagem que reflete a importância que os trabalhadores atribuem à formação profissional e que a mesma representa para o seu desenvolvimento profissional.

Relativamente à questão nº 6, em que os formandos avaliavam os itens “Conteúdo Técnico”, “Documentação recebida”, “Aspetos logísticos”, “Exercícios realizados”, e “Explicações do formador”, numa escala de 1 a 10 (sendo o Muito Bom 9 e 10; e o Mau 1,2,3,4), a valoração do Muito Bom dos itens acima referidos foi de: 44,26%, 44,06%, 42,56%, 34,8% e 57,26% respetivamente.

Dos dados apurados, refletidos nos quadros abaixo, é notório que a formação profissional nos SASUM é um dos pontos fortes do seu sistema de gestão, facto que a organização e os trabalhadores valorizam. Neste sentido, a organização tem reforçado a formação profissional, atendendo às seguintes prioridades:

- Adequação da oferta formativa às necessidades operacionais dos trabalhadores;
- Avaliação do impacto da formação na produtividade dos trabalhadores e na qualidade dos serviços prestados;

- Reforço e promoção do cumprimento das ações de formação de atualização e obrigatórias dos cargos dirigentes, de forma a dar resposta às necessidades de atualização das competências e conhecimentos de cada um, em função da evolução do estado da arte da gestão pública, dos programas de reforma e da especificidade dos cargos exercidos;
- Avaliação da pertinência das necessidades de formação identificadas pelos trabalhadores, garantindo o aprofundamento, reforço e acompanhamento de oferta e frequência de ações de formação, nas áreas estratégicas.

Quadro 1.19 - Contagem das ações de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo, ação, segundo a duração

Tipo de ação/ duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas
Internas	484	
Externas	364	2
Total	848	2

Quadro 1.20 - Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Grupo/cargo/carreira/horas despendidas	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas
Dirigente Superior		20:00
Dirigente Intermédio	7:00	379:30
Técnico Superior	80:30	615:30
Assistente Técnico	112:30	321:00
Assistente Operacional	571:00	1765:00
Informático	116:00	116:00
Total	887:00	3 217:00

Quadro 1.21 - Despesas anuais com formação

Despesas anuais com formação	Valor
Despesas com ações internas	216,48 €
Despesas com ações externas	11 048,34 €
Total	11 264,82 €

Quadro 1.22 - Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Grupo/cargo/carreira/n.º de participação e de participantes	N.º de participações		Total
	Ações internas	Ações externas	
Dirigente Superior		5	5
Dirigente Intermédio	1	36	37
Técnico Superior	23	119	142
Assistente Técnico	22	82	104
Assistente Operacional	267	566	833
Informático		13	13
Total	313	821	1 134

Medicina do Trabalho (MT)

O Serviço de MT foi criado em maio de 2001 e visou dar cumprimento a uma disposição legal, prevista desde 1999, enquanto obrigação do Estado e direito dos cidadãos. Simultaneamente, pretendeu disponibilizar serviços que promovam a saúde no trabalho e previnam doenças e acidentes, contribuindo-se assim para o aumento da segurança, da produtividade e da satisfação profissional.

Objetivos

Estes Serviços têm uma finalidade eminentemente preventiva e orientam a sua ação para os seguintes objetivos:

- Estabelecimento e manutenção de condições de trabalho que assegurem a integridade física e mental dos trabalhadores;
- Desenvolvimento de condições técnicas que assegurem a aplicação de medidas de prevenção na área de higiene e segurança;
- Desenvolvimento de condições e meios que assegurem a informação e a formação de trabalhadores nesta matéria.

Atividades

As atividades a desenvolver estão condicionadas pelo tipo de trabalho (tarefas e funções) e sua organização, bem como pelas instalações, condições de trabalho e riscos profissionais inerentes.

Uma das principais atividades consubstancia-se na realização dos denominados “exames de saúde”. Estes exames pretendem verificar a aptidão física e psíquica do trabalhador para o exercício da sua profissão, bem como a repercussão do trabalho nas condições de saúde do trabalhador. Outras ações estão incluídas, das quais se destacam: a identificação e avaliação dos riscos para a segurança e saúde nos locais de trabalho; análise dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais; recolha e organização dos elementos estatísticos referentes à segurança e saúde; informação e formação sobre riscos para a segurança e saúde e medidas de proteção e prevenção.

População abrangida

Todos os trabalhadores que exercem atividade nos SASUM, nos polos de Braga e Guimarães.

Instalações

Os exames de saúde são realizados no Centro Médico em Gualtar - Braga e no Gabinete Médico sito no Complexo Desportivo de Azurém – Guimarães (CDAz).

Quadro 1.23 - Número de exames médicos efetuados 2009 - 2016

Atividades de medicina do trabalho	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total de exames médicos efetuados	208	203	139	180	177	191	198	195
Exames de admissão		25	2	12	8	1	19	4
Exames periódicos	166	154	120	136	124	137	125	150
Exames ocasionais e complementares	42	24	17	27	43	43	51	36
Exames de cessação de funções				5	2	10	3	5
Visitas aos locais de trabalho		2			4	4	4	4
Despesas com segurança e saúde no trabalho						22 499 €	44 303 €	7 431 €

Quadro 1.24 - Sinistralidade laboral

Sinistralidade laboral	N.º acidentes com baixa (ITA)	N.º trabalhadores (média)	N.º horas-homem trabalhadas	N.º dias perdidos	Índice de frequência	Índice de Incidência	Índice de gravidade	Índice de avaliação gravidade
2009	7	217	315 910	336	22,2	32,3	1,06	48
2010	10	234	349 465	614	28,6	42,7	1,76	61,4
2011	6	234	365 274	879	16,4	25,6	2,41	146,5
2012	12	232	364 952	760	32,9	51,7	2,08	63,3
2013	4	232	369 663	319	10,8	17,2	0,86	79,8
2014	11	225	403 168	679	27,3	48,9	1,68	61,7
2015	8	228	412 224	502	19,4	35,1	1,22	62,8
2016	8	232	353 186	222	22,7	34,5	0,63	27,7

Gráfico 1.2 - N.º de acidentes de trabalho com Incapacidade Temporária Absoluta (ITA)

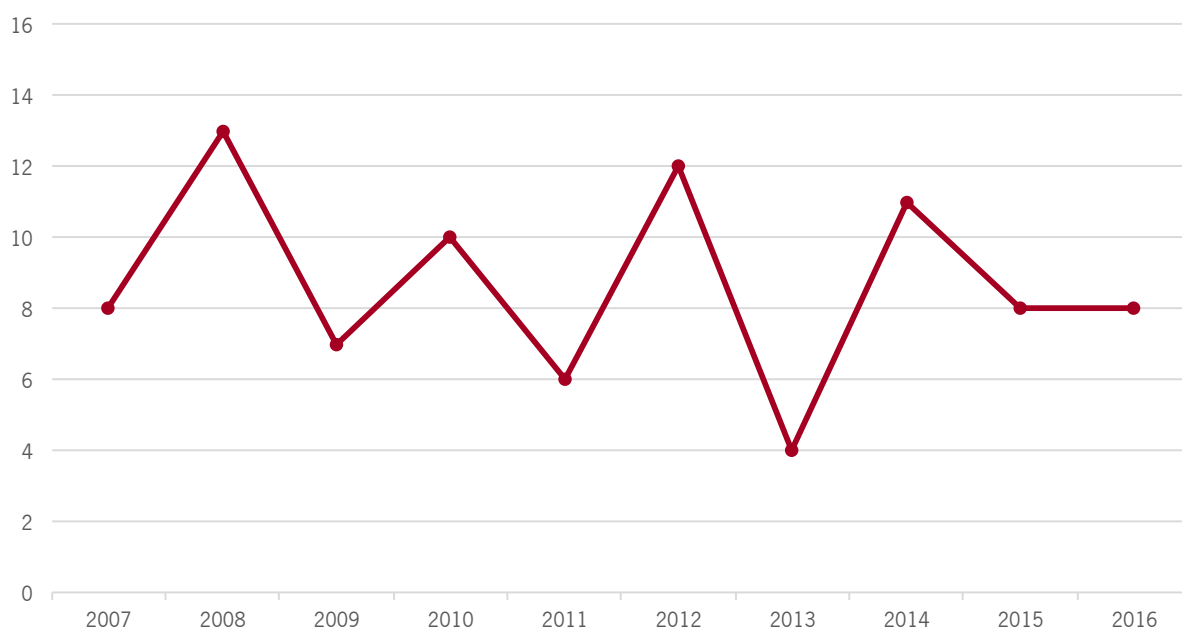


Gráfico 1.3 - N.º de dias perdidos por acidentes de trabalho com ITA

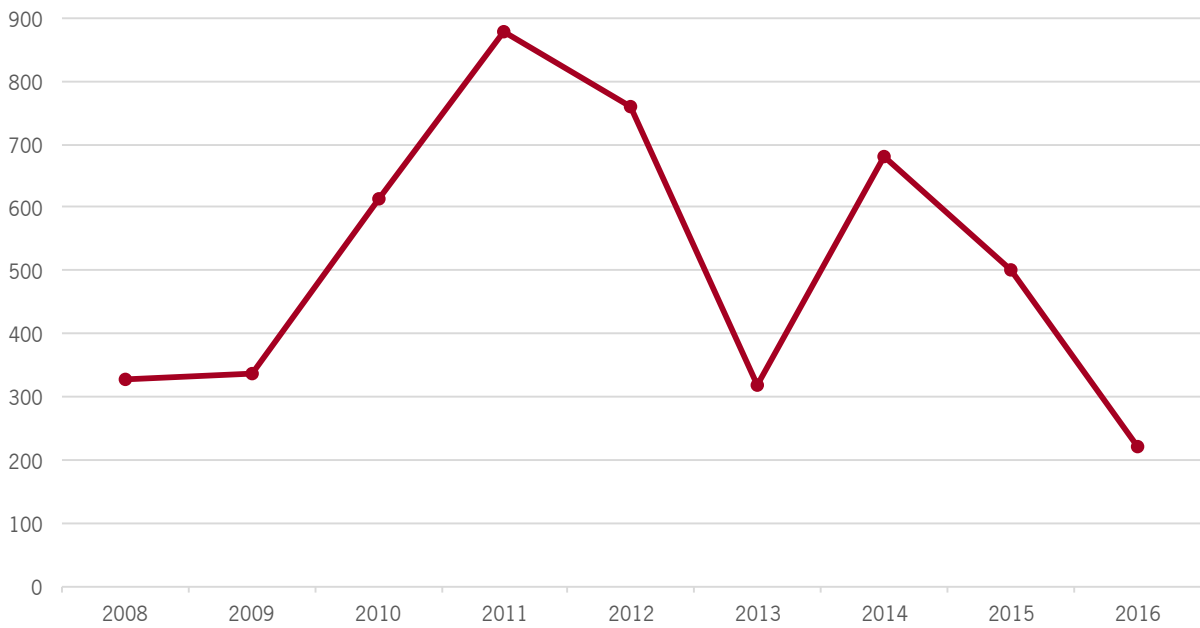
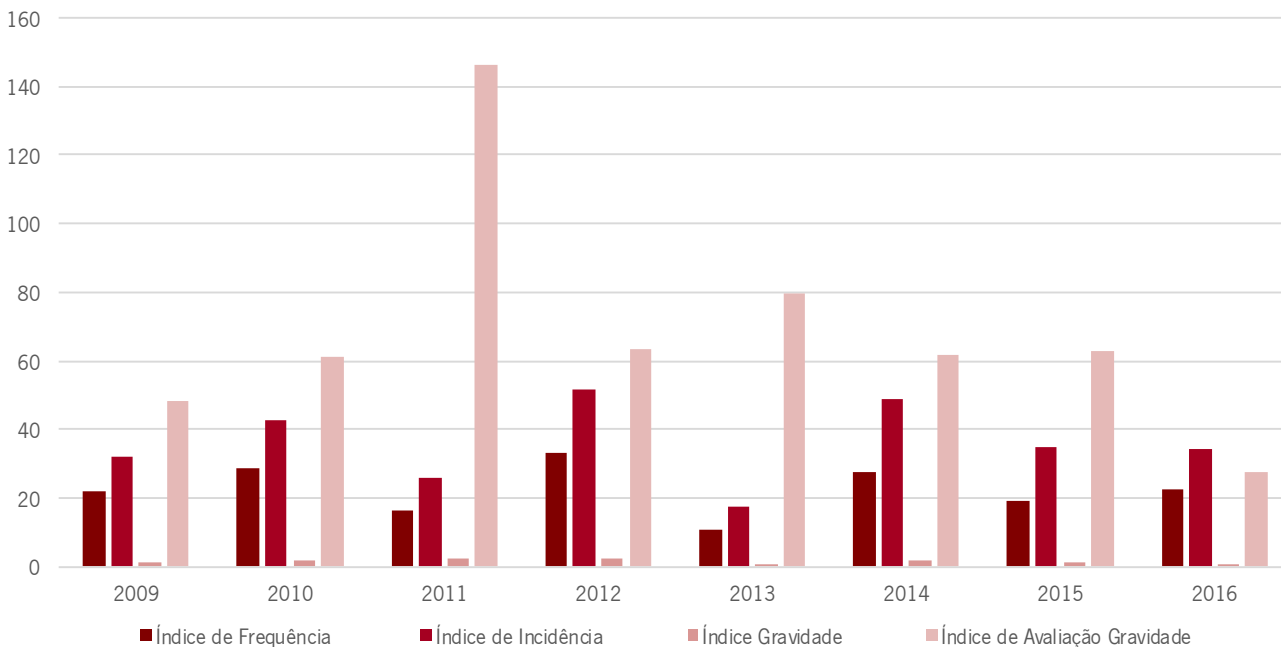


Gráfico 1.4 - Índices de sinistralidade laboral: 2009-2016



- Índice de frequência (lf): Representa o número de acidentes ocorridos por milhão de horas/homem trabalhadas
- Índice de incidência (li): Representa o número total de acidentes ocorridos por cada mil trabalhadores.
- Índice de gravidade (lg): Representa o número de dias úteis perdidos por acidente em cada milhão de horas trabalhadas.
- Índice de avaliação da gravidade (lag): Representa o número de dias perdidos por acidente.

Através da interpretação dos dados estatísticos dos acidentes de trabalho, atendendo ao Índice de Frequência e Índice de Gravidade, e segundo a tabela classificativa da Organização Mundial de Saúde (OMS), podem tirar-se algumas conclusões relativamente ao estado de segurança da organização.

Classificação	Índice de Frequência	Índice de Gravidade
Muito Bom	<20	<0.5
Bom	20-40	0.5 a 1
Médio	41-60	1 a 2
Mau	>60	>2

Tabela classificativa dos índices de sinistralidade pela OMS.

Tendo em conta a tabela da OMS, verifica-se que o ano de 2016, foi um ano que ambos os índices tiveram uma classificação de **Bom**. Os parâmetros avaliados demonstram a necessidade de se proceder a melhorias no âmbito da Segurança no Trabalho, devendo ser uma prioridade da entidade empregadora a evolução do sistema de segurança, de forma a ser possível prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho.



Quadro 1.25 - N.º de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género

Acidentes de trabalho	Género	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Total
N.º total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano em referência	M	3		3		6
	F	1	1	3	2	7
Total						13
N.º total de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano em referência	M			2		2
	F		1	3	2	6
Total						8
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M			39		39
	F		1	62	127	190
Total						229
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M				198	198
	F				186	186
Total						384

Quadro 1.26 - N.º de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	N.º de casos
Casos de incapacidade permanente:	
Absoluta	-
Parcial	3
Absoluta para o trabalho habitual	-
Casos de incapacidade temporária e absoluta	12
Casos de incapacidade temporária e parcial	4
Total	19

Segurança no Trabalho (ST)

O ano de 2016 foi um ano onde houve uma aposta significativa dos SASUM, na temática da Segurança no Trabalho (ST). Com o apoio de uma entidade externa o tema da Segurança no Trabalho recebeu um forte impulso, promovendo assim uma melhoria contínua dos serviços e das condições no trabalho. No campo da Segurança no Trabalho, o objetivo da SASUM é tentar ser uma organização exemplar, proporcionando aos seus trabalhadores um ambiente laboral seguro, saudável e agradável. Assim sendo, em 2016 realizaram-se várias atividades neste âmbito.

Inicialmente foram realizadas auditorias às instalações que estão sob a responsabilidade da SASUM, por técnicos da empresa fornecedora de serviços na área, devidamente habilitados para o efeito. Com estas auditorias, procurou-se identificar não conformidades/pontos de melhoria e propor medidas corretivas/preventivas, por forma a dar cumprimento às legislações e normas aplicáveis à ST. Posteriormente, e de acordo com a regulamentação existente, os técnicos da empresa elaboraram uma série de documentos de apoio, no âmbito da ST, de onde se destacam: o relatório das auditorias, o relatório de avaliação de riscos profissionais, o plano de prevenção de riscos profissionais e as fichas de segurança simplificadas dos produtos químicos em utilização.

Outra das situações que também foi abordada e realizada em 2016, foi a “Consulta aos Trabalhadores” no âmbito da ST. Esta “consulta” teve como principal objetivo identificar as temáticas da ST onde os colaboradores dos SASUM se sentiam mais desconfortáveis e com menor grau de conhecimentos, permitindo dessa forma ao técnicos da empresa, definir algumas estratégias para se conseguir intervir nesses mesmos temas.

A última ação realizada foi uma sessão de “Formação” a todos os trabalhadores da organização, ministrada pelos técnicos da empresa, onde se abordaram alguns dos conceitos e temáticas mais importantes no que respeita à ST. Com esta ação de formação procurou-se transmitir aos colaboradores dos SASUM alguma informação técnica, bem como esclarecer algumas das suas dúvidas, contribuindo dessa forma para uma melhor compreensão dos riscos existentes nos seus locais de trabalho e quais as medidas a adotar, por forma a evitar acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Segurança e Saúde no Trabalho	Número
Ações de formação realizadas durante o ano	8
Trabalhadores abrangidos pelas ações realizadas	219

Durante o ano de 2016, um outro tema que teve um forte impulso e especial atenção por parte da organização, foi a área da Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE), dando-se prioridade à elaboração das Medidas de Autoproteção (MAP's) dos vários edifícios e promovendo a entrega das mesmas, para apreciação, à Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC). Com a elaboração e desenvolvimento destes procedimentos, os SASUM conseguem ter uma melhor prevenção e manutenção ao nível das situações de emergência de SCI na organização, (bem como manutenção das condições de segurança e a adoção de medidas para fazer face a uma situação de emergência), permitindo que todos os ocupantes dos edifícios abandonem os mesmos, de uma forma ordeira, atenta e em condições de segurança.

Em termos de conclusão, em 2016, os SASUM investiram e desenvolveram o seu sistema de ST, tornando-o mais completo e sólido. Foram corrigidas a maioria das não conformidades detetadas pelos técnicos e pretende-se que em 2017, se possa dar seguimento aos trabalhos já indicados, promovendo a melhoria continua destes serviços. Na segurança, como em quase tudo na nossa vida, é possível fazer mais e melhor e, o nosso compromisso, é trabalhar sempre no sentido de tornar os locais do trabalho cada mais seguros, confortáveis e agradáveis, promovendo de uma forma constante, a satisfação de todos os trabalhadores.

Segurança e Saúde no Trabalho - Custos	Valor
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho	3 382,50€
Equipamento de Proteção Individual (EPI)	4 598,85€
Formação em prevenção de riscos	975,00€
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais	10 455,00€

Os encargos com pessoal representaram cerca de 38% (39% em 2015) do total de despesa no ano de 2016 e atingiram o valor de **3 232 969,90€** (3 188 957,11€ em 2015). Nos quadros seguintes, demonstra-se a afetação às respetivas rubricas, havidas neste domínio, bem como aos respetivos centros de custo.

Quadro 1.27 - Encargos totais com pessoal (ótica orçamental)

Remunerações do Pessoal	Departamentos de Administração e Apoio	Departamento de Apoio Social	Departamento Alimentar	Departamento Desportivo e Cultural	Total
Remuneração base do pessoal	586 433 €	391 979 €	894 591 €	114 600 €	1 987 604 €
Pessoal do mapa de pessoal-regime função pública	565 065 €	391 979 €	893 310 €	114 600 €	1 964 955 €
Despesas de representação	21 368 €	- €	- €	- €	21 368 €
Pessoal aguardar aposentação	- €	- €	1 281 €	- €	1 281 €
Suplementos de remunerações	52 715 €	72 825 €	162 465 €	14 099 €	302 104 €
Trabalho em regime de turnos	- €	17 810 €	- €	- €	17 810 €
Subsídio de refeição	34 306 €	40 808 €	112 272 €	9 909 €	197 295 €
Ajudas de custo	6 747 €	472 €	- €	- €	7 218 €
Outros abonos em numerário espécie	11 662 €	13 735 €	50 193 €	4 190 €	79 780 €
Prestações sociais diretas	573 €	321 €	2 145 €	142 €	3 181 €
Subsídio de família crianças jovens	- €	- €	925 €	- €	925 €
Outras prestações de acção social	573 €	321 €	1 221 €	142 €	2 256 €
Subsídios de férias e de Natal	98 688 €	68 451 €	168 724 €	18 877 €	354 740 €
Encargos sobre remunerações	166 595 €	117 547 €	264 105 €	37 095 €	585 341 €
Caixa Geral de Aposentações	71 428 €	5 071 €	37 448 €	847 €	114 794 €
Segurança Social	95 167 €	112 476 €	226 656 €	36 248 €	470 547 €
Total	905 004 €	651 123 €	1 492 030 €	184 813 €	3 232 970 €

Departamentos	Valor	Percentagem
Departamentos de Administração e Apoio	905 004 €	27,99%
Departamento de Apoio Social	651 123 €	20,14%
Departamento Alimentar	1 492 030 €	46,15%
Departamento Desportivo e Cultural	184 813 €	5,72%
Total	3 232 970 €	100%



Serviços de Apoio
Social Services

12

ção Social

240 343

Bens do ativo imobilizado

50

N.º de servidores

39

N.º de unidades de serviço

120 218

Documentos contabilísticos emitidos

16

N.º de edifícios afetos aos SASUM

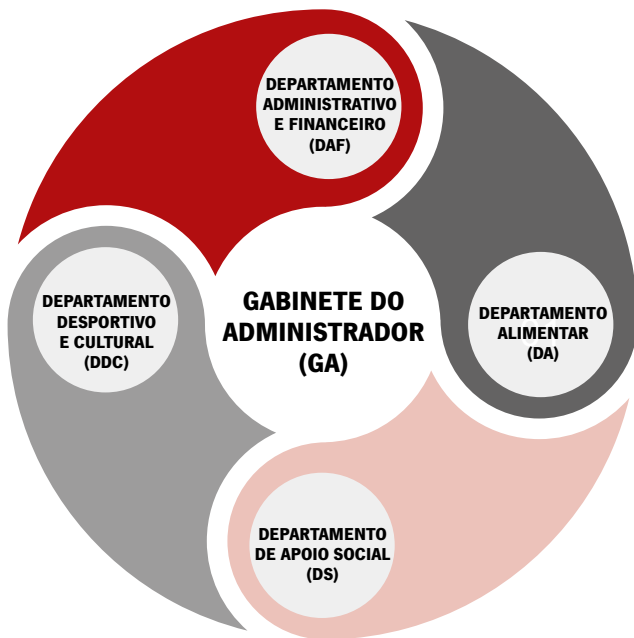
29

Pontos de venda integrados

4 066

Intervenções realizadas (obras/manutenção)

DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO



A administração e apoio são asseguradas pelos órgãos de direção, GA e DAF, cujos encargos com pessoal totalizaram em 2016, 905 004€ (868 011,11€ em 2015), correspondendo a cerca de 27,99% dos encargos totais de pessoal e cerca de 11% da despesa total do exercício. A natureza descentralizada da UMinho obriga os Serviços a encontrarem soluções capazes de dar idêntica autonomia às unidades situadas em qualquer um dos polos, sem que isso origine duplicação de serviços e aumento de custos.

É na cidade de Braga que se situa a Sede dos SASUM, muito embora se procure imprimir uma dinâmica autónoma de funcionamento, capaz de desburocratizar o funcionamento dos Serviços, sem desaproveitar as sinergias da sua gestão global. Esta solução obriga a um acompanhamento direto dos responsáveis dos departamentos, com visitas frequentes ao polo de Guimarães. Esta matriz de coordenação é ainda complementada no terreno com o funcionamento no polo de Guimarães das seguintes subunidades:

- O DS, com uma estrutura de apoio administrativo e análise de bolsa, de caráter permanente, constituída por 3 elementos (dois assistentes técnicos e um assistente operacional), que dão apoio aos alunos que estão alojados no polo de Guimarães, ao nível de bolsas e alojamento, com a supervisão dos responsáveis do Setor de Bolsas e Alojamento.
- O DDC, com uma estrutura de caráter permanente constituída por 2 elementos (um técnico superior e um encarregado operacional) que asseguram o funcionamento dos serviços com a supervisão de um Responsável de Setor.

2.1 GABINETE DO ADMINISTRADOR

O Administrador que é equiparado a Subdiretor-geral, é nomeado pelo Reitor, segundo os Estatutos da UMinho e dos SASUM.

O GA compreende os seguintes setores: Apoio Jurídico; Auditoria Interna; Coordenação Geral das Residências; Fiscalização e Manutenção; Gabinete da Qualidade; Informática; Recursos Humanos e Secretariado do Gabinete do Administrador.

No âmbito deste Departamento, para além da componente de apoio direto em termos de tomada de decisão do Administrador, o GA coordenou ainda:

- Os processos de empreitadas, relativos às intervenções efetuadas nos edifícios dos SASUM;
- A gestão automática de atendimentos presenciais que continua a ter grande importância, em linha com a assunção de parâmetros de qualidade na prestação de serviços públicos, porque se trata de uma ferramenta que permite o estudo e avaliação da tipologia de atendimentos prestados pelos departamentos ou setores abrangidos;
- Em finais de 2016, promoveu-se a implementação de um novo sistema de atendimento na Sede e nas Residências em St.^a Tecla e Azurém, através de retirada de *ticket* em sistema presencial. Para 2017 está prevista a entrada em funcionamento da retirada de *ticket* através de aplicação instalada em telemóvel ou outro meio, bem como o atendimento *online* via chamada *Skype*;
- Este sistema, e considerando a implementação nas Residências suprarreferidas, permite ter uma perceção global e mais fidedigna dos atendimentos efetuados, tempos de atendimento e períodos de maior afluência;
- Conforme se pode aferir nos quadros seguintes, no ano de 2016 registou-se um ligeiro aumento do número de atendimentos do atendimento geral, não obstante o número de atendimentos ter diminuído de forma acentuada desde a adoção no ano letivo 2012/2013, da plataforma eletrónica da Direção-

Geral do Ensino Superior (DGES) de candidatura a bolsa de estudo para todos os estudantes. Em 2016, assistiu-se a uma diminuição dos atendimentos no Setor do Alojamento e no Setor de Bolsas.

Quadro 2.1 - Sistema de gestão de atendimento: Número de atendimentos/mês por serviço

Serviço	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	Média
Atendimento Geral	100	96	66	137	80	64	59	44	230	146	114	64	1 200	100
Setor de Bolsas	158	100	124	76	60	71	104	128	678	721	418	226	2 864	239
Setor de Alojamento	56	28	20	17	195	88	20	7	94	91	31	22	669	56
Total atendimentos/mês	314	224	210	230	335	223	183	179	1 002	958	563	312	4 733	394

Quadro 2.2 - Sistema de gestão de atendimento: Tempos médios de atendimento em 2016 (calculado em termos de médias mensais)

Serviço	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Tempo médio atendimento (formato tempo MM:SS)
Atendimento Geral	09:10	08:15	06:40	07:45	08:10	06:30	07:58	06:14	08:45	14:20	15:55	14:18	09:30
Setor de Bolsas	10:50	09:05	07:30	06:22	07:16	06:35	06:15	07:28	08:47	11:29	15:26	19:36	09:43
Setor de Alojamento	09:33	10:05	09:27	11:23	10:39	11:14	11:47	09:37	10:09	08:13	11:20	07:29	10:04

Gráfico 2.1 - Evolução do número de atendimentos entre 2011 - 2016

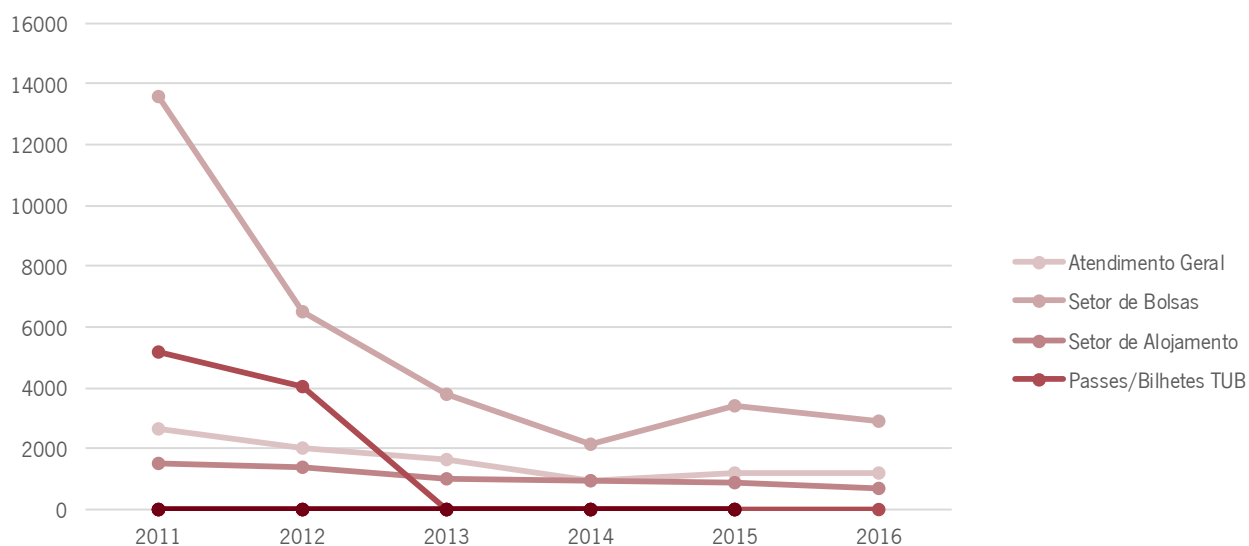
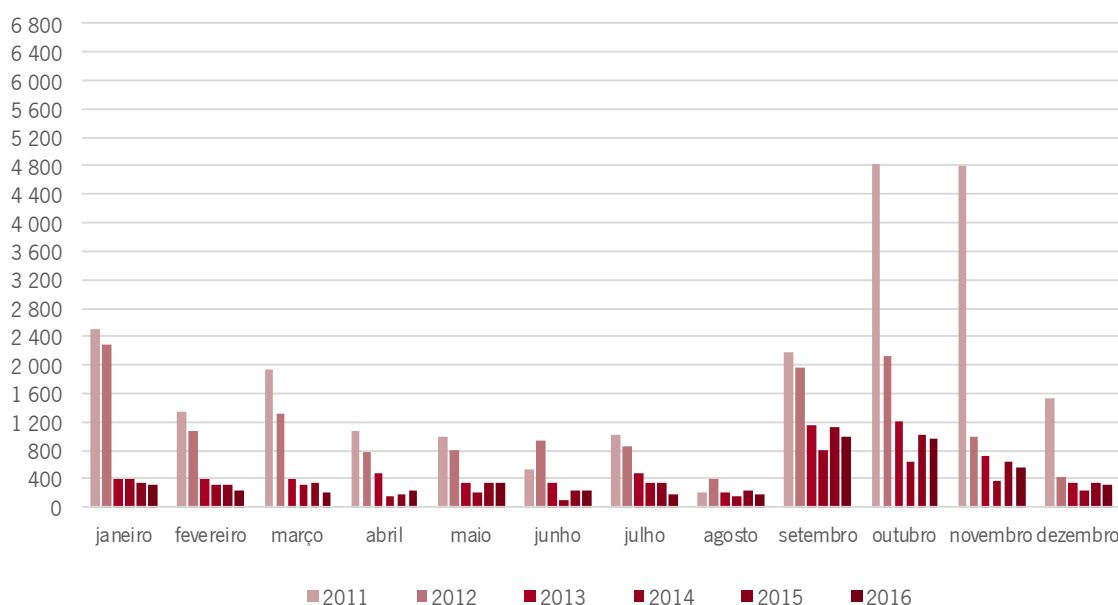


Gráfico 2.2 - Evolução do número de atendimentos mensais entre 2011 - 2016



A gestão, desenvolvimento e funcionamento dos sistemas de informação, equipamentos e programas de suporte é assegurada pelo **Setor de Informática (SI)**.

Em 2016, o SI assegurou o funcionamento de toda a estrutura dos SASUM, garantindo que toda a informação contida nestes sistemas fosse objeto de cópias de segurança e que os servidores em que essa informação se encontra alojada, fossem alvo de ações preventivas regulares, conforme previsto pelo SGQ.

Atualmente a infraestrutura tecnológica dos SASUM envolve 50 equipamentos do tipo servidor, localizados em Braga e Guimarães, cuja disponibilidade de serviço e acesso às aplicações aí instaladas é assegurada 24h/dia, 365 dias por ano. O aumento do número deste tipo de equipamentos, comparativamente com o ano anterior, advém essencialmente da execução dos projetos que resultaram da candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020) no âmbito do Aviso 01/SAMA2020/2015. Estes projetos visam a “Excelência da Gestão Operacional” nos Serviços de Acção Social do Ensino Superior em Portugal, e decorrem até final de 2017 em parceria com os Serviços de Acção Social da Universidade do Porto e os Serviços de Acção Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Fazem ainda parte da infraestrutura gerida pelo SI nas cidades de Braga e Guimarães:

- 23 Redes de comunicações distribuídas pelos vários edifícios dos SASUM;
- 29 Postos de Venda (POS) com impressoras associadas;
- 133 Equipamentos *desktop*/portáteis/tablets em utilização;
- 40 Equipamentos de impressão, cópia e digitalização;
- 131 Extensões telefónicas com equipamento associado;
- 12 Sistemas de videovigilância;
- 28 Terminais de pagamento automático para pagamento de vários serviços (consumos nos bares, cantinas, restaurantes, serviços desportivos, alojamento) através de cartões VISA e Multibanco.

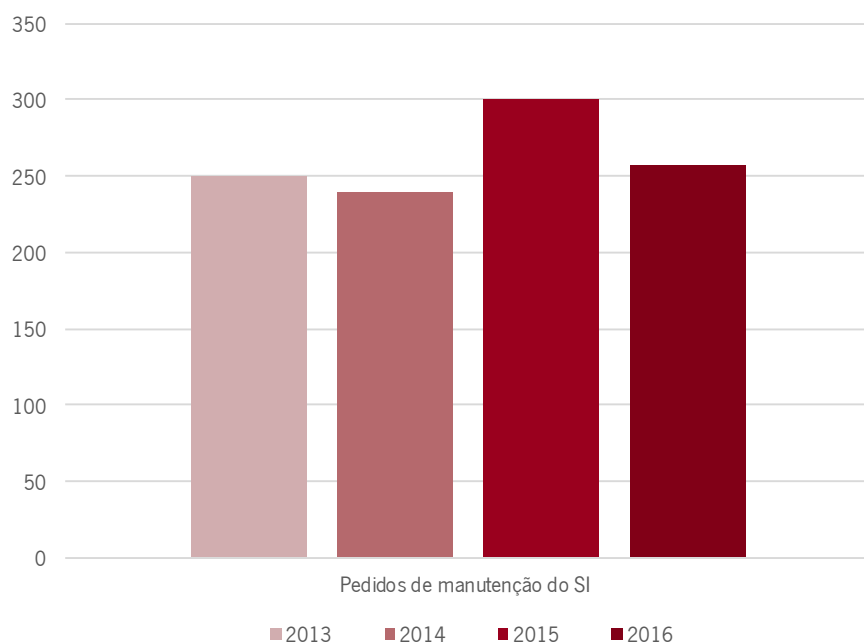
Durante o ano de 2016 e no âmbito das competências do SI, foram realizadas as seguintes atividades:

- Consolidação do projeto de reestruturação do *Datacenter* localizado na Sede dos SASUM, por forma a melhorar a performance, segurança e desempenho dos serviços prestados aos utilizadores. Prevê-se que este projeto seja concluído durante o ano 2017;
- Reestruturação da rede informática da Sede dos SASUM, de modo a que as comunicações se efetuem a *Gigabit* entre servidores;
- Apoio informático ao DS, no processo de candidatura e atribuição de bolsas de estudo a mais de 6 700 candidatos da UMinho. Este apoio materializou-se no carregamento automático da informação académica na plataforma informática de atribuição de bolsas de estudo gerida pela DGES, e na disponibilização de diversa informação estruturada, fundamental para que este processo tenha decorrido com sucesso e nos prazos estipulados;
- Conclusão da implementação do processo de integração automática *standard*, para que o módulo de Logística do ERP Primavera possa receber dados referentes a movimentos de faturação e stocks, de várias aplicações informáticas existentes nos SASUM;
- Consolidação da aplicação informática “Uebe.Q”, que suporta todo o SGQ dos SASUM no âmbito da dupla certificação pelos referenciais ISO 22000:2005 e ISO 9001:2008, e acompanhada a sua integração automática com os dados do ERP Primavera;
- Migração para o ERP PRIMAVERA Public Sector v9.20 preparada para o novo sistema contabilístico do SNC-AP, em parceria com a Primavera BSS, na sequência da adesão ao projeto piloto de implementação do SNC-AP em 2017 promovido pelo Governo de Portugal e com entrada obrigatória a 1 de janeiro de 2018. O sistema deverá estar concluído até o final do ano com o novo exercício contabilístico em 2018 preparado em SNC-AP e com as respetivas integrações entre os vários sistemas adaptadas a este novo sistema contabilístico;
- Manutenção e garantia do bom funcionamento dos 29 POS com impressoras associadas, nas unidades alimentares e lojas, e integração automática das vendas (bens e serviços) no ERP Primavera. Adicionalmente, em 2016, foi substituído o *software* utilizado nestes postos de vendas, que implicou redesenhar todo o processo de integração automática existente;
- Integração dos dados dos SASUM na Intranet da UMinho, por forma a garantir a atualização dos registos de assiduidade e informação sobre atividades desportivas;
- Reestruturação do laboratório de informática da Residência Universitária de Azurém, que passou a funcionar com um sistema de serviços de terminal em ambiente de trabalho remoto;
- Apoio técnico interno à utilização da Plataforma de Gestão Documental DocUM nos SASUM, integrada no plano de desmaterialização de documentos da UMinho;
- Gestão e garantia de bom funcionamento do Sistema de Gestão e Controlo de Acessos das instalações desportivas de Braga e Guimarães, destinada à gestão de espaços e controlo de acessos às instalações desportivas (torniquetes, barreiras, etc.), *check-in* de atividades e secretarias automáticas;
- Assegurar a integração da informação da aplicação de controlo de assiduidade utilizada pelo SRH com o ERP Primavera;
- Garantir o bom funcionamento do Sistema de Gestão de Atendimento implementado nos SASUM (Sede, Residência St.ª Tecla, e Residência de Azurém), que permite gerir as filas de espera dos diversos serviços disponibilizados aos estudantes e possibilita que o atendimento seja efetuado à distância via *Skype*;
- Apoio ao Sistema de Inventariação por RFID (*Radio-Frequency Identification*) do DAF, que permite a gestão e controlo de bens de imobilizado dos SASUM, com integração no módulo Património do ERP Primavera;
- Assegurar o correto funcionamento do sistema que permite monitorizar de forma centralizada em ambiente *web*, as temperaturas nas câmaras de frio do DA, com envio de alertas por email e mensagem eletrónica para o telemóvel;
- Apoio ao Sistema Eletrónico de controlo de entradas e saídas das residências universitárias e ao sistema de controlo de rondas dos vigilantes;
- Apoio ao Setor de Alojamento no âmbito da Aplicação de Gestão da Ocupação das Residências Universitárias dos SASUM, que dispõem de uma capacidade superior a 1 300 camas, em Braga e Guimarães;

- Assegurar o bom funcionamento das Aplicações de Agendamento de Consultas e de Prescrição Eletrónica de Receituário e de Meios Complementares de Diagnóstico, dos Centros Médicos de Gualtar e Azurém.

A manutenção de equipamentos informáticos e a gestão de consumíveis são permanentemente acompanhadas de forma eficaz com a utilização da plataforma “Gestão da Manutenção”, disponível na intranet, que permite uma gestão centralizada de todos os pedidos nestes domínios. Em 2016 a taxa de execução de intervenções de manutenção de equipamentos informáticos foi de **99%**, contribuindo nesta área para o bom desempenho da organização.

Gráfico 2.3 - N.º de pedidos de manutenção de equipamentos informáticos registados na aplicação gestão da manutenção



A gestão da **fiscalização e manutenção** dos restantes equipamentos e edifícios dos SASUM é assegurada pelo **Setor de Fiscalização e Manutenção (SFM)**, no entanto, sempre que a manutenção ou reparação exceda a capacidade dos recursos humanos deste setor, recorre-se à contratação de empresas privadas.

Os SASUM desenvolvem a sua atividade gerindo um parque de 16 edifícios de diferentes tipologias: unidades de serviço alimentares (22), desportivas (4), residenciais (10), armazéns (2) e Sede dos SASUM. Além dos edifícios em si, nestes estão instalados um vasto conjunto diferenciado de equipamentos de suporte ao funcionamento, o que facilmente leva a perceber a carga de operações de manutenção, mais ou menos profundas, que diariamente são necessárias efetuar. Em paralelo, todas as empreitadas, de maior ou menor dimensão, são supervisionadas diretamente pelo Setor.

No que se refere às operações de **manutenção curativa**, a gestão dos pedidos de manutenção é efetuada através de um sistema informático transversal a toda a estrutura dos SASUM. Associado a estes registos são analisados dados de referência como o tempo médio de resolução e a taxa de execução, conforme se pode observar:

Gráfico 2.4 - Operações de manutenção por Departamento

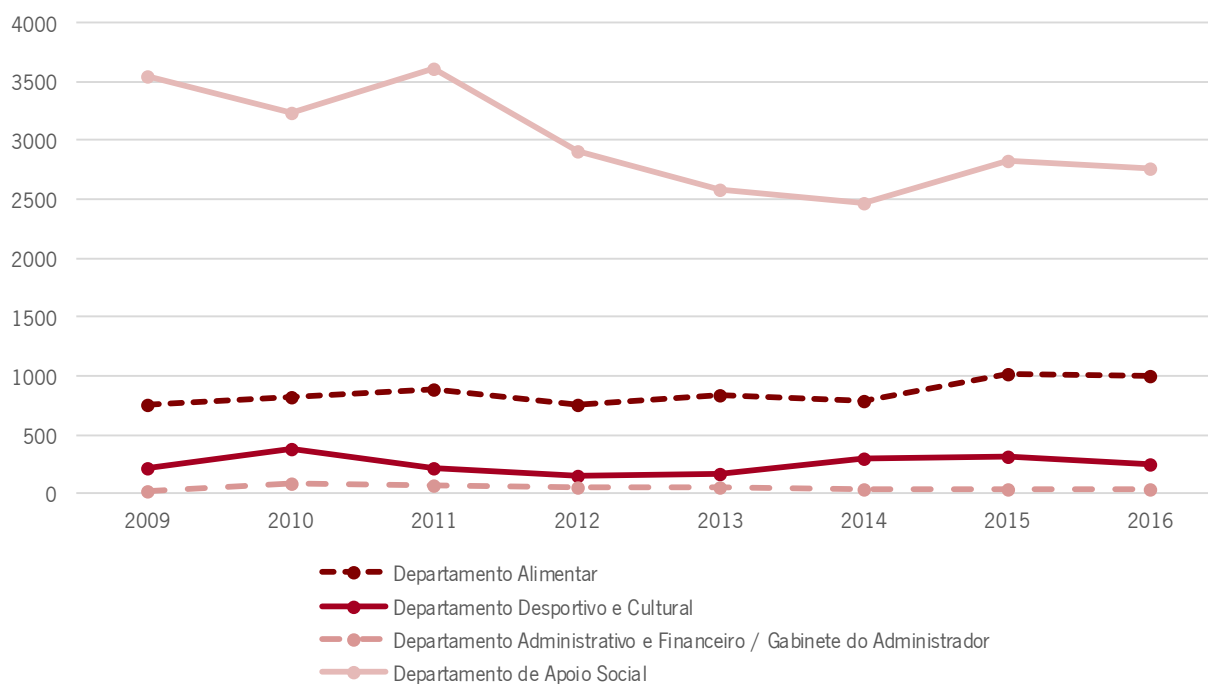


Gráfico 2.5 - Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção em dias

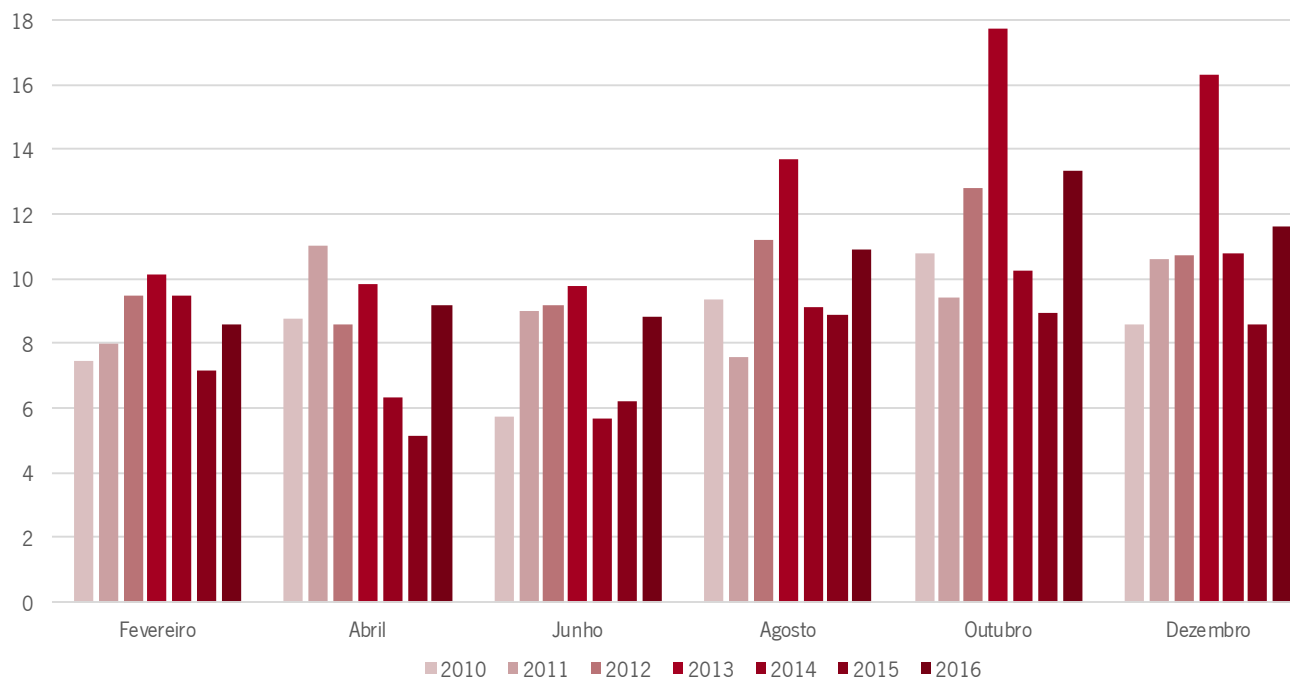
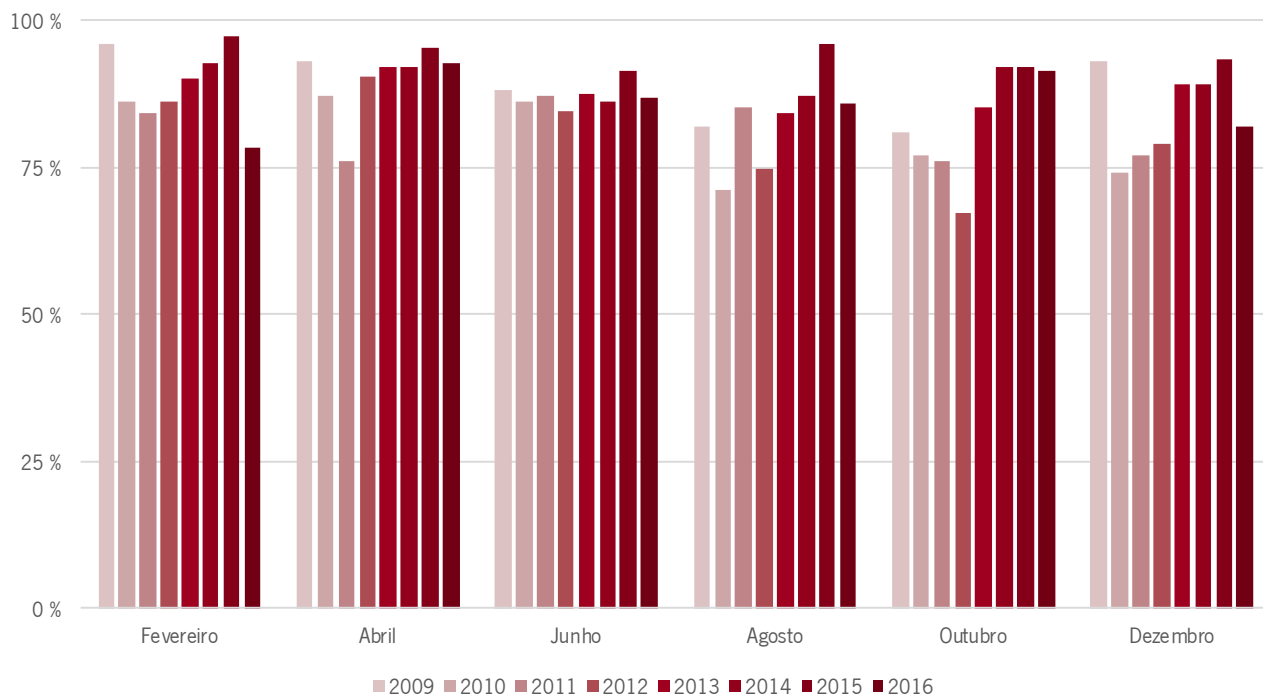


Gráfico 2.6 - Taxa de execução de intervenções



O plano de manutenção preventiva foi integralmente realizado. Este refere-se à manutenção preventiva e manutenção de certificados e inspeções periódicas, a saber:

- Equipamentos frigoríficos de hotelaria;
- Verificação de postos de transformação de eletricidade;
- Equipamentos de elevação vertical;
- Equipamentos AVAC;
- Certificação de gás;
- Extintores/carreteis;
- Verificação de grupos de bombagem;
- Higiene dos postos de transformação;
- AQS (Águas Quentes Sanitárias) solar;
- Inspeção periódica de elevadores;
- Certificação de instalações de gás;
- Verificação e calibração;
- Limpeza de separadores de féculas e gorduras;
- Verificação de meios passivos de segurança contra incêndios.

Em relação às ações de manutenção e conservação das instalações e equipamentos existentes, em 2016, no DA, deu-se continuidade ao processo de adequação das unidades alimentares às normas de higiene e segurança alimentar. Foram efetuadas melhorias nas infraestruturas, bem como a aquisição de equipamentos, a saber:

- Fornecimento e instalação de equipamento de climatização para o Bar das Residências de Azurém;
- Remodelação do Bar dos Professores de Gualtar;
- Fornecimento e instalação de equipamentos de hotelaria, em Braga e Guimarães.

Relativamente ao DS, mais concretamente no âmbito do alojamento, foram efetuados melhoramentos das infraestruturas, no que diz respeito ao equipamento e conservação de edifícios, a saber:

- Remodelação do espaço de atendimento do Complexo Residencial de St.^a Tecla;
- Remodelação do espaço da sala de refeições do Bloco D, em St.^a Tecla.

No DDC foram efetuadas obras de melhoria de pinturas nas infraestruturas existentes no Complexo Desportivo de Gualtar:

- Remodelação do espaço de gabinetes do Pavilhão Desportivo de Azurém, para a criação de uma sala de formação e gabinete médico;

- Remodelação do espaço de arrecadação da nave 2 do Pavilhão Desportivo de Gualtar;
- Remodelação do espaço para a prática de Kickboxing, no Pavilhão Desportivo de Azurém.

Foram ainda realizadas intervenções em todos os edifícios e unidades dos SASUM, embora com características diferentes, de forma a dar resposta às avarias e anomalias mais prementes, a saber:

- Aquisição de equipamentos/utensílios de hotelaria para as unidades alimentares;
- Aquisição e instalação de iluminação de emergência nos edifícios dos SASUM;
- Aquisição e instalação de plantas de emergência nos edifícios dos SASUM;
- Aquisição de termoacumuladores para as residências, em Braga e Guimarães;
- Reparações de manutenção e ajustamento de necessidades ao funcionamento dos edifícios das residências em Braga e Guimarães;
- Melhoria das condições de saídas de emergência no Complexo Desportivo de Gualtar;
- Instalação de sinalética de emergência nos edifícios dos SASUM;
- Aquisição de equipamento de climatização no bar das residências de Azurém;
- Manutenção de AQS através de sistema solar, em Braga;
- Manutenção de sistemas de drenagem de gorduras e féculas em Braga;
- Reparação e conservação de elevadores, em Braga e Guimarães;
- Reparação e conservação de equipamentos de hotelaria, em Braga e Guimarães;
- Manutenção de equipamentos de segurança extintores e carreteis, em Braga e Guimarães;
- Reparação e conservação de equipamentos AVAC, em Braga e Guimarães;
- Reparação e conservação de equipamentos de refrigeração de hotelaria, em Braga e Guimarães.

Em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, que aprovou o regime jurídico da SCIE, alterado pelo Decreto-Lei n.º 224/2015 de 9 de outubro e o disposto na Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, os SASUM implementaram em 2016, as Medidas de Autoproteção (MAP) nas instalações/edifícios dos SASUM, em Braga e Guimarães, aprovadas

pela Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANCP). Neste âmbito, foram realizados exercícios de simulacro nos Complexos Desportivos, Complexos Alimentares, Complexos Residenciais em Braga e Guimarães e Sede dos SASUM.

A gestão das viaturas é assegurada pelo secretariado do GA e registou um custo global de 33 476€, com um custo médio por km de 0,21€ (0,21€ em 2015), distribuído de acordo com o mapa que se segue:

Quadro 2.3 - Custo de gestão das viaturas

Ano de Matricula	Marca	Matricula	Combustível	CC	N.º de Lugares	Custo Combustível	Km percorridos	L/100 Km	Despesas de Manutenção e diversos	Seguro (**)	Portagens	Total por viatura
1994	Renault Express	15-29-ER	Gasóleo	1870	2	345 €	2 976	8,2	- €	179 €	- €	525 €
1996	Pegeout 106 XAD	17-83-GE	Gasóleo	1527	2	639 €	9 762	6,2	288 €	179 €	57 €	1 163 €
1996	Citroen Jumper	19-27-HT	Gasóleo	1900	9	1 368 €	10 368	10,9	802 €	364 €	985 €	3 519 €
2000	Opel Corsa	67-94-PJ (a)	Gasóleo	1500	2	704 €	9 339	7,0	256 €	196 €	147 €	1 303 €
1989	Toyota Corolla	34-69-PA	Gasóleo	1800	5	1 426 €	16 540	7,2	1 566 €	166 €	1 002 €	4 160 €
2001	Toyota	53-18-QV	Gasóleo	2446	5	1 600 €	10 233	9,7	840 €	225 €	121 €	2 785 €
1984	Mercedes	HC-06-60 (b)	Gasóleo	2400	5	1 269 €	12 000	8,7	298 €	160 €	6 €	1 733 €
2007	Mercedes-Benz	45-CT-59	Gasóleo	2148	3	2 594 €	19 200	12,2	1 259 €	259 €	1 240 €	5 352 €
2007	Honda Civic Hybrid	75-DD-58	Híbrida (elétrica + gasolina)	1339	5	2 369 €	24 050	7,1	1 455 €	342 €	295 €	4 461 €
2009	Mercedes-Benz	46-HR-39	Gasóleo	2148	3	1 748 €	13 826	9,7	690 €	279 €	659 €	3 376 €
2009	Suzuki	90-HS-23	Gasóleo	1248	5	1 508 €	30 935	6,8	2 268 €	188 €	1 135 €	5 099 €
Total 2016						15 571 €	159 229		9 722 €	2 536 €	5 647 €	33 476 €
Total 2015						13 774 €	155 008		7 840 €	2 645 €	7 834 €	32 094 €

(*) Apenas estão considerados os custos do exercício.

(a) Viatura propriedade da TecMinho, cedida aos SASUM.

(b) Viatura propriedade da UMinho cedida aos SASUM.

2.2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

O DAF, nos termos do Regulamento Orgânico dos SASUM, é dirigido por um diretor de serviços que exerce as suas atribuições nos domínios da gestão e administração das finanças e do património, e compreende os seguintes setores: Contabilidade e Gestão de Stocks; Orçamento e Conta; Economato e Aprovisionamento; Tesouraria; Património; Faturação e Controlo de Senhas.

O diretor do DAF exerce as competências que lhe estão cometidas por lei e as que lhe forem delegadas, competindo-lhe nomeadamente:

- Definir os objetivos de atuação do DAF tendo em conta os objetivos gerais estabelecidos pelos SASUM;
- Orientar, controlar e avaliar o desempenho e a eficiência do DAF, com vista à execução dos planos de atividades e à prossecução dos resultados obtidos e a alcançar;
- Garantir a coordenação das atividades e a qualidade técnica da prestação dos serviços no DAF;
- Gerir com rigor e eficiência os recursos humanos, patrimoniais e tecnológicos afetos ao DAF, otimizando os meios e adotando medidas que permitam simplificar e acelerar procedimentos e promover a aproximação à sociedade e a outros serviços públicos.

Os SASUM adotam a contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, num único sistema integrado capaz de fornecer informação adequada de acordo com os princípios e normas do Plano Oficial de Contabilidade Pública e do POC-Educação.

Em 2016, o DAF continuou a sua estratégia de melhoria contínua por forma a atingir os objetivos operacionais e estratégicos, na prestação de informação útil e transparente e no controlo dos procedimentos internos. Para este efeito procedeu à revisão e atualização do Manual de Controlo Interno que inclui o manual de procedimentos contabilísticos. Este departamento, para além da prestação de informação de execução mensal aos órgãos internos, presta informação mensal e trimestral da execução numa ótica orçamental, nos termos da legislação em vigor, segundo o previsto no Decreto de Execução Orçamental e circulares da Direção-Geral do

Orçamento (DGO), a diversas entidades, nomeadamente ao MCTES e DGO. Anualmente o DAF é responsável pela prestação de contas dos SASUM ao Tribunal de Contas nos termos da Instrução n.º 1/2004 – 2.ª Secção – Instrução para a organização e documentação das contas abrangidas pelo POC-Educação.

No âmbito da sua atividade, e para além do referido anteriormente, o DAF durante o ano de 2016:

- Preparou os procedimentos concursais ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, quer da área alimentar, quer outros procedimentos relativos a fornecimento de serviços e empreitadas;
- Procedeu ao registo de todas as entradas e saídas dos géneros e materiais de forma a manter atualizados os ficheiros de todos os bens, de acordo com o inventário permanente, bem como ao registo de todas as prestações de serviço, num total de cerca de 120.218 registos;
- Manteve organizado todo o património dos SASUM, de forma a prestar uma informação fidedigna aos utentes;
- Efetuou o controlo das senhas vendidas *versus* senhas consumidas do DA;
- Superou o cumprimento das metas dos indicadores, atingindo o prazo de 6,07 dias no prazo médio de pagamentos e de 9,27 dias no prazo médio de recebimentos.

Enquadrado nos procedimentos de controlo interno, o DAF realizou em 2016, um total de 24 auditorias (cada auditoria corresponde a um dia ou mais, que pode englobar diversas unidades de diferentes departamentos), que se desagregam da seguinte forma:

- Auditorias às existências foram realizadas 110 inspeções físicas em diversas unidades;
- Auditorias às disponibilidades foram realizadas 75 inspeções físicas aos fundos de maneo de diversas unidades;
- Auditorias ao imobilizado foram realizadas 2 inspeções físicas.

A prestação de contas, prevista no capítulo 6 do presente relatório, é da competência do DAF.





660 445

Refeições servidas

480 430

Refeições subsidiadas servidas

1 260 703

Atendimentos nos bares

3 440

Lugares sentados nas unidades

88,30%

Taxa de satisfação global dos utentes

1 011

Fichas técnicas de produtos

23

Unidades alimentares



DA

03

DEPARTAMENTO ALIMENTAR

O DA compreende todas as unidades alimentares que apoiam a população universitária, nos polos de Braga e Guimarães. Paralelamente aos serviços prestados aos estudantes, docentes e trabalhadores, os serviços de alimentação procuram, ainda, disponibilizar as instalações e prestar outros serviços complementares, mediante adequadas contrapartidas financeiras. O Departamento dispõe ainda de capacidade para prestar apoio a congressos, colóquios ou outros serviços que a comunidade académica ou entidades externas lhe requisitem.

O objetivo deste Departamento é, fundamentalmente, servir refeições subsidiadas de qualidade nas unidades designadas por cantinas. Para além deste serviço, os Serviços disponibilizam outros espaços de refeições alternativos, como é o caso do restaurante panorâmico, unidades de grelhados (*grill*), serviço de rampa não subsidiado e refeições rápidas nos bares.

Os serviços de alimentação dos SASUM pretendem proporcionar serviços de qualidade que vão ao encontro da satisfação dos seus utentes, apesar da política de preços mais baixos comparativamente com o setor privado. Toda a atividade assenta na melhoria contínua de qualidade dos serviços e das refeições.

O DA tem distribuído pelos dois polos (Braga e Guimarães), 23 unidades alimentares distribuídas por 5 complexos: 3 em Braga (Gualtar, St^a Tecla, e Congregados), e 2 em Guimarães (Campus de Azurém e Campus de Couros). Mantem em funcionamento no *Campus* de Gualtar 7 bares

(1 dos quais exclusivo para docentes e trabalhadores), 1 cantina, 1 restaurante e 1 grill, em St^a. Tecla, 1 cantina e 1 bar e nos Congregados 1 bar. O *Campus* de Azurém manteve 6 bares (um dos quais exclusivo para docentes e trabalhadores), 1 bar adicional de apoio exclusivo à cantina, e 1 bar situado nas residências universitárias. Abriu um novo bar em abril de 2016 integrado no Centro de Ciência Viva de Guimarães (CCVG) no *Campus* de Couros, apoiando além do CCVG a comunidade académica existente no *Campus*. Este *Campus* dispõe ainda de uma cantina que incluiu uma rampa de refeições não subsidiadas como alternativa e 1 *grill*.

Em 2016, manteve-se o serviço de venda de refeições de *TakeAway* em Braga e Guimarães aumentando o volume de vendas face a 2015. Perante a tendência positiva na procura das refeições, em abril de 2016, o DA criou mais 2 postos de venda de refeições de *Takeaway* no bar CP2 e no Bar Eng^a II, constatando-se que se trata de uma mais-valia para as soluções alimentares prestadas à comunidade académica, apostando-se na continuidade de uma política de inovação e prestação de serviços de alimentação variada.

Na gestão das unidades de alimentação, para além de estarem implementadas normas que permitem rigor na utilização dos bens, há uma permanente preocupação com as questões de higiene e segurança alimentar, que incluem preocupações nutricionais. Para isso, existe um contrato com uma empresa consultora para a área alimentar, que apoia o DA nesta vertente. Este apoio contempla a realização de auditorias mensais a cada unidade do departamento,

abrindo todas as áreas de controlo da segurança alimentar, como a análise microbiológica de pratos confeccionados, análises aos manipuladores, aos utensílios, ao ar e à água, o acompanhamento e supervisão nutricional de todas as refeições servidas nos refeitórios do DA e a formação cíclica aos trabalhadores na vertente nutricional.

Em 2016, o serviço de **acompanhamento nutricional das refeições** manteve as mesmas linhas de orientação, incluindo a elaboração e caracterização nutricional das ementas a verificação, validação e caracterização nutricional das especificações técnicas desenvolvidas para as unidades alimentares designadas por cantinas e a formação continua nesta área, incluindo empratamentos e respetivas capitações (ETE's), cumprimento das especificações técnicas (ET's) e cumprimento de ementas. Foi incluída ainda **formação** sobre métodos culinários, de forma a perceber-se quais as influências da preparação e confeção no valor nutricional dos alimentos, quais os métodos de preparação dos mesmos, em que consistem e de que forma estes influenciam o valor nutricional de uma refeição, assim como, perceber de que forma se podem reduzir as perdas nutricionais, de forma a dotar os formandos de conhecimentos que lhes permitem compreender o conceito de alimentação saudável.

A **elaboração das ementas** manteve-se com as mesmas diretrizes, ou seja, com base nas recomendações da OMS, sendo sempre efetuada pelo nutricionista em conjunto com responsáveis das cantinas.

A determinação das quantidades *per capita* em cru tem como base:

- As recomendações nutricionais da OMS e do *Food and Nutrition Board (FNB)*;
- Os *per capita* atualmente servidos nas unidades.

A análise da composição nutricional das refeições servidas é calculada de acordo com a metodologia desenvolvida na Rede de Excelência Europeia, *European Food Information Resource Network (EUROFIR)*.

Com base no conhecimento das quantidades *per capita* em cru, da composição dos alimentos crus, dos fatores de correção estabelecidos para as diferentes operações culinárias e dos fatores de perda nutricional durante os processos culinários, são calculados os seguintes parâmetros:

- Energia;
- Macronutrientes (Proteínas, Gordura e Hidratos de Carbono);
- Micronutrientes (Vitaminas lipossolúveis (A, D, E, K));
- Vitaminas hidrossolúveis (B1, B2, Niacina, Ácido pantoténico, B6, Biotina, Folatos, B12 e Vitamina C);
- Microelementos (Cálcio, Fósforo, Magnésio, Sódio, Potássio, Ferro, Zinco, Cobre).

O programa de redução de sal nas refeições teve início em 2013, no seguimento da avaliação efetuada ao conteúdo de sal à luz das orientações da OMS, onde se concluiu que as refeições confeccionadas nas unidades alimentares dos SASUM apresentavam uma quantidade excessiva de sal, em cerca de 20% a 30%.

Este programa foi iniciado pelo levantamento de informação junto dos utentes sobre a perceção destes na quantidade de sal das refeições servidas nas unidades alimentares, resultando desta análise que, mais de 80% dos inquiridos entendem que a quantidade de sal nas refeições é adequada. De forma a não causar impacto negativo no paladar dos utentes e, consequentemente na perceção da qualidade das refeições, definiu-se uma redução da quantidade de sal de forma faseada ao longo do tempo. Em 2016 foi dado seguimento ao programa de redução de sal nas refeições servidas nas cantinas do SASUM. Algumas ET's foram revistas e adequadas aos valores recomendados pelo OMS, atendendo, no entanto, ao paladar das refeições. Em 2017, será dada continuidade ao projeto, visto que os valores ainda se encontram acima dos recomendados.

O DA manteve o ciclo de **comunicação** ativo com a Academia, com a participação regular nas edições do Jornal UMdicas com temas dedicados ao próprio Departamento ou às temáticas da alimentação. Para além desta participação, o DA reforçou as suas iniciativas na vertente alimentar, através da organização dos seguintes eventos:

- Semanas temáticas nas cantinas: hambúrguer de aves, francesinhas, cachorro quente, refeições light, refeições vegetarianas, lasanha;
- Semanas temáticas nos grill's: bacalhau à Braga, carne de porco estufada com castanhas;
- Semanas temáticas no restaurante panorâmico: caldeirada de bacalhau, bife ao café, espada de vinhalhos, vitela à Moda de Lafões;
- Comemorações do Dia Mundial da Alimentação com

ações de celebração do 3º aniversário do MMOB (Movimento Menos Olhos do que Barriga); patrulhas, ação de divulgação e sensibilização para o desperdício alimentar;

- Semana temática de Natal no *TakeAway*;
- Organização de feirinhas temáticas com cariz de apoio a instituições de solidariedade social;
- Realização de *workshops* de culinária – Pastelaria Tradicional Portuguesa e refeições rápidas e comida saudável.

Durante o ano de 2016, o DA participou ativamente na **renovação da certificação** de todas as suas unidades alimentares pelos referenciais **ISO 9001:2008 e ISO 22000:2005**.

Os **indicadores de gestão** foram acompanhados à semelhança dos anos anteriores, verificando-se um ligeiro decréscimo no n.º de refeições servidas, assim como uma diminuição do n.º de atendimentos nas diversas unidades. Apesar destes decréscimos, verificou-se um aumento na receita global do DA associada a várias atividades extras que decorreram durante 2016.

No que se refere aos indicadores do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar, estes encontram-se devidamente consolidados sendo, que em 2016 praticamente todas as metas foram superadas com resultados muito favoráveis.

Seguindo a metodologia interna definida para a **avaliação de satisfação de utentes** com periodicidade bienal, no ano de 2016 foram aplicados questionários, numa amostra de 4 985 indivíduos, tendo-se obtido um resultado de Satisfação Global de **88,30%**, verificando-se um ligeiro aumento face a 2014.

O DA, à semelhança dos restantes departamentos dos SASUM, mantém **procedimentos controlados de receção, análise e resposta a reclamações**. Todas as unidades do Departamento possuem uma caixa de

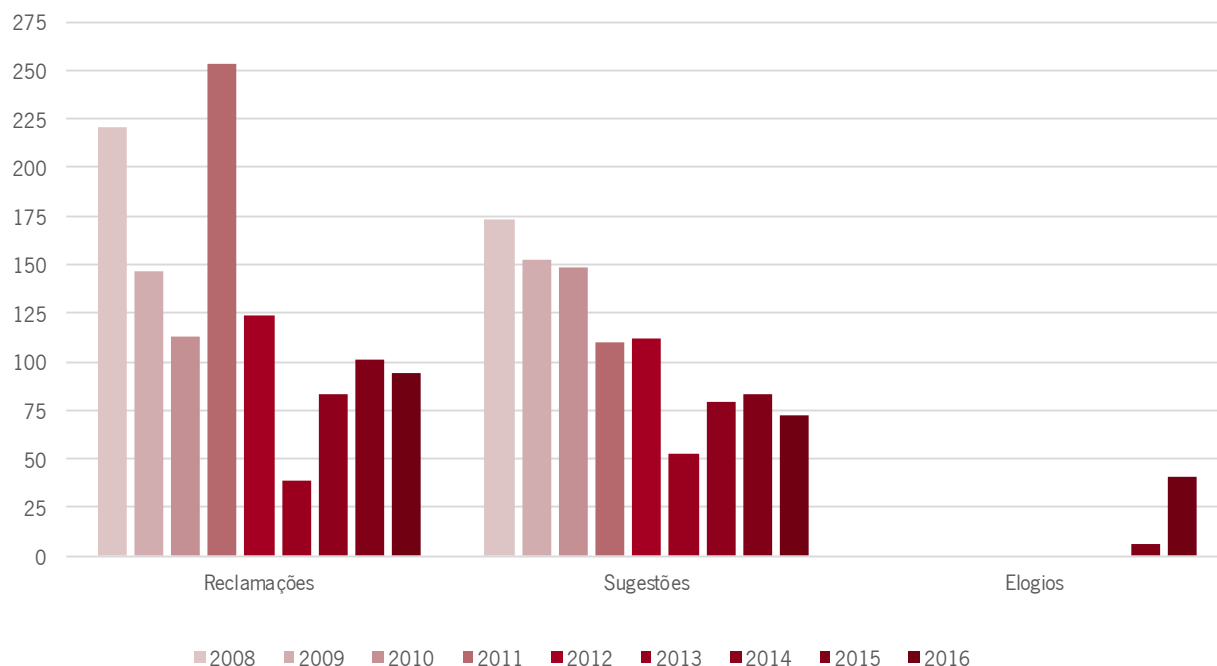
sugestões/reclamações/elogios, que mensalmente são recolhidas, avaliadas e respondidas/tratadas. O tempo de resposta às sugestões/ reclamações/elogios, em 2016, foi de **2,33 dias** e o número total de sugestões/reclamações foi de 94 reclamações, 72 sugestões e 41 elogios, conforme gráfico 3.1.

O número de reclamações e sugestões diminuiu relativamente ao ano anterior, tendo o número de elogios aumentado significativamente, percebendo-se uma aproximação considerável do número de sugestões ao número de reclamações, o que denota cada vez mais a participação e interesse dos utentes da comunidade académica, nos serviços de alimentação.

Em 2016 foi efetuada uma caracterização das reclamações/sugestões/elogios por quatro categorias distintas: qualidade/variedade dos produtos, segurança alimentar, atendimento e componentes do serviço. Esta caracterização permitiu uma melhor análise e tratamento das sugestões/reclamações/elogios, de acordo com o seu grau de importância e prioridade para a melhoria dos serviços. Não existiu nenhuma situação de relevo ou gravidade nos grupos observados.

O tratamento deste indicador de forma comparativa com o n.º de refeições servidas (660 445 em 2016) ou n.º de atendimentos (1 260 703) das unidades, permite concluir que as reclamações não têm expressão numérica.

Gráfico 3.1 - Reclamações e Sugestões recebidas no DA



Os procedimentos de controlo de géneros e bens nas unidades alimentares mantiveram-se durante o ano de 2016, com a realização de inventários mensais, de forma aleatória, nas unidades com gestão integrada de *stocks* e a realização de inventários semestrais em todas as unidades. Associado a este procedimento, foi efetuado o acompanhamento do indicador “desvios nos inventários (produtos simples)” pelo DAF, verificando-se uma evolução positiva na grande maioria das unidades, sendo o desvio de 0,012%, em 2016.

Uma das prioridades do DA é a **formação** dos seus trabalhadores. Deste modo, em 2016 foram reforçadas as ações de formações nas áreas de boas práticas de higiene e fabrico, conceitos de higiene e segurança alimentar, higiene pessoal, nutrição/capitações, empratamento e alimentação saudável. Repetiram-se ciclos formativos nas áreas de atendimento ao público, língua inglesa no atendimento e formação na área interpessoal e de relacionamento, nomeadamente: motivação, gestão de conflitos e gestão de stress. Foi ainda dada uma formação sobre o sistema de controlo interno dos SASUM a todos os trabalhadores do DA.

No ano de 2016 a distribuição de trabalhadores do DA por unidades, foi a seguinte:

Quadro 3.1 - Distribuição de trabalhadores do DA por unidades

Unidade	N.º de trabalhadores em contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado
Polo de Braga	
Serviços Administrativos - Departamento Alimentar	1 Diretor de Serviços
	2 Coordenadores Técnicos
	1 Assistente Técnico
	1 Assistente Operacional
Bar CP1 – Gualtar	1 Encarregado Operacional 7 Assistentes Operacionais
Bar CP2 – Gualtar	1 Encarregado Operacional 6 Assistentes Operacionais
Bar CP3 – Gualtar	3 Assistentes Operacionais
Bar Professores – Gualtar	1 Encarregado Operacional
Bar 4 (Eng/ICS) - Gualtar	3 Assistentes Operacionais
Bar 5 (EMed) - Gualtar	5 Assistentes Operacionais
Bar Grill - Gualtar	2 Assistentes Operacionais
Restaurante Panorâmico - Gualtar	1 Encarregado Operacional 6 Assistentes Operacionais
Grill – Gualtar	1 Encarregado Operacional 4 Assistentes Operacionais
Cantina – Gualtar	1 Técnico Superior
	25 Assistentes Operacionais
Bar Residências – Sta. Tecla	1 Assistente Operacional
Cantina – Sta. Tecla	14 Assistentes Operacionais
Snack-Bar - Congregados	4 Assistentes Operacionais
Polo de Guimarães	
Bar Engenharia I - Azurém	5 Assistentes Operacionais
Bar Engenharia II - Azurém	6 Assistentes Operacionais
Bar Arquitetura - Azurém	2 Assistentes Operacionais
Bar Residências - Azurém	1 Encarregado Operacional
	1 Assistente Operacional
Bar Auditório - Azurém	1 Assistente Operacional
Cantina – Azurém	1 Encarregado Operacional
	18 Assistentes Operacionais
Rampa B/Não Subsidiada – Azurém	3 Assistentes Operacionais
Grill – Azurém	3 Assistentes Operacionais



3.1 BARES E SNACKS

Numa análise atenta à produtividade diária dos bares e *snacks*, materializada nas suas receitas, verifica-se que os valores mais elevados coincidem com o horário letivo do calendário escolar e que se refletem em cerca de 251 dias úteis. O planeamento no funcionamento destas unidades teve em atenção a dotação de pessoal para estes períodos que, mesmo sendo auxiliado por estudantes que prestam colaboração mediante a atribuição de apoios, por vezes não é suficiente para satisfazer os picos diários de afluência que coincidem com os intervalos das aulas.

Em abril de 2016 abriu um novo bar no *Campus* de Couros integrado no Centro Ciência Viva de Guimarães (Bar CCVG). Este novo serviço visa apoiar a comunidade académica neste *Campus*.

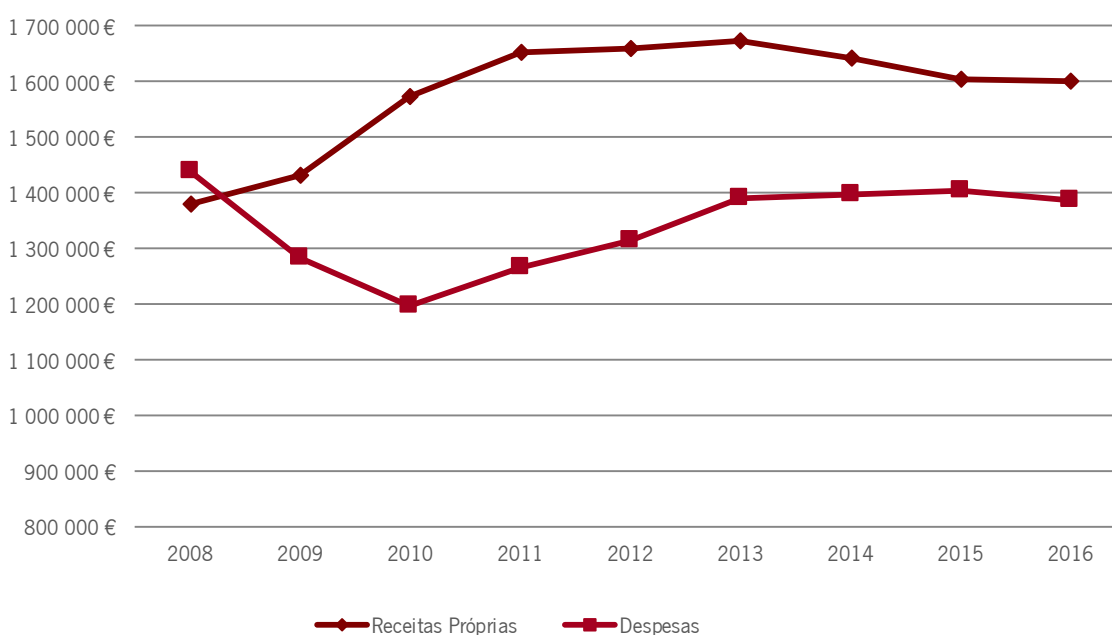
Quadro 3.2 - Gestão dos bares por unidade

BARES	N.º de pessoas	Encargos com pessoal	Fornecimento de serviços e trabalho de estudantes	Géneros e mercadorias	Outras despesas	Total de despesas	Total de receitas próprias	Taxa de cobertura
Bar CP1 - Gualtar	8	95 492 €	3 404 €	108 141 €	9 374 €	216 411 €	263 526 €	122%
Bar CP2 - Gualtar	6	64 665 €	10 595 €	88 453 €	8 549 €	172 262 €	223 693 €	130%
Bar CP3 - Gualtar	3	31 405 €	1 403 €	41 624 €	9 914 €	84 345 €	100 808 €	120%
Bar Professores - Gualtar	1	15 819 €	853 €	4 363 €	17 541 €	38 577 €	12 121 €	31%
Bar 4 (Eng/ICS) - Gualtar	3	30 529 €	5 036 €	34 955 €	6 382 €	76 902 €	84 723 €	110%
Bar 5 (EMed) - Gualtar	4	58 643 €	4 097 €	61 869 €	7 714 €	132 323 €	144 735 €	109%
Snack Bar - Congregados	4	47 767 €	753 €	25 234 €	6 062 €	79 815 €	50 663 €	63%
Bar Engenharia I - Azurém	6	58 592 €	13 910 €	85 583 €	13 691 €	171 776 €	224 027 €	130%
Bar Engenharia II - Azurém	6	65 067 €	3 287 €	70 635 €	14 612 €	153 601 €	197 108 €	128%
Bar Arquitetura - Azurém	2	22 431 €	2 076 €	36 717 €	4 698 €	65 922 €	83 938 €	127%
Bar Auditório - Azurém	1	10 430 €	3 058 €	21 192 €	2 714 €	37 394 €	46 096 €	123%
Bar Residências - St.ª Tecla	1	10 639 €	2 897 €	12 955 €	7 882 €	34 374 €	28 481 €	83%
Bar Residências - Azurém	2	21 492 €	2 605 €	22 196 €	7 961 €	54 254 €	51 311 €	95%
Bar Centro de Ciência Viva - Guimarães	-	27 €	4 037 €	1 944 €	590 €	6 598 €	5 124 €	78%
Bar Grill - Azurém	-	1 483 €	2 863 €	4 956 €	2 538 €	11 839 €	16 403 €	139%
Bar Grill - Gualtar	1	17 058 €	6 180 €	21 209 €	6 613 €	51 061 €	66 890 €	131%
Total	48	551 539 €	67 055 €	642 027 €	126 835 €	1 387 456 €	1 599 647 €	115%

Quadro 3.3 - Valor global da gestão dos bares comparativa com os anos anteriores

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Receitas próprias	1 378 666 €	1 430 348 €	1 574 689 €	1 653 630 €	1 659 337 €	1 674 177 €	1 641 819 €	1 603 179 €	1 599 647 €
Despesas	1 437 572 €	1 284 420 €	1 196 997 €	1 265 451 €	1 314 852 €	1 391 620 €	1 395 936 €	1 404 832 €	1 387 456 €
Taxa de cobertura	96%	111%	132%	131%	126%	120%	118%	114%	115%

Gráfico 3.2 - Evolução da gestão dos bares

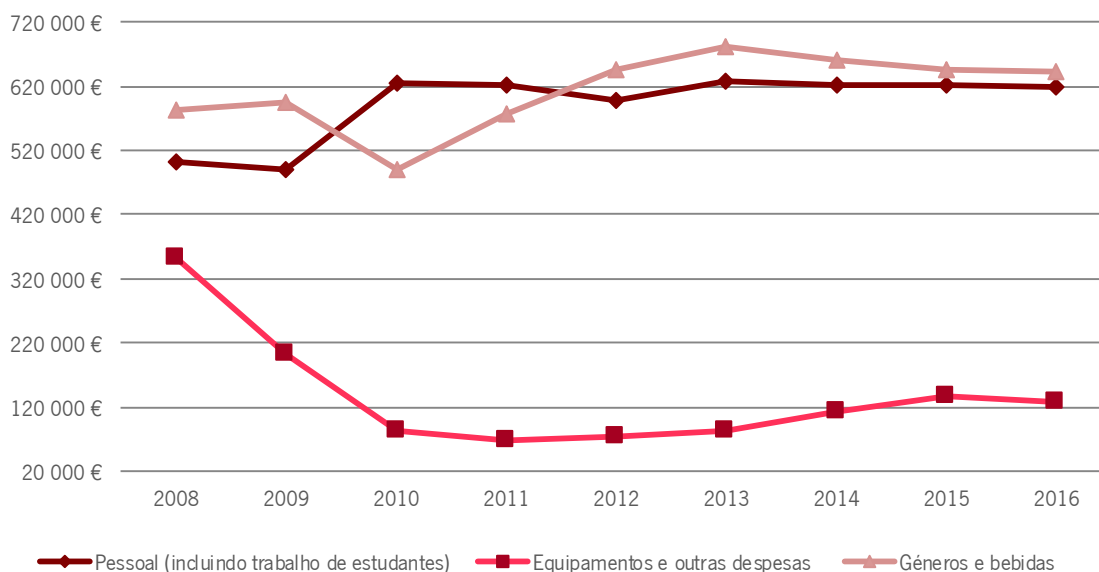


Quadro 3.4 - Despesas correntes dos bares comparativa com os anos anteriores

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Pessoal*	503 393 €	489 466 €	623 820 €	620 534 €	596 785 €	626 792 €	622 937 €	621 996 €	618 594 €
Equipamentos e outras despesas de funcionamento	352 111 €	201 234 €	82 751 €	68 793 €	73 457 €	83 370 €	113 561 €	137 127 €	126 835 €
Géneros e bebidas	582 068 €	593 719 €	490 425 €	576 123 €	644 610 €	681 188 €	659 438 €	645 709 €	642 027 €

* Inclui fornecimento de serviços e trabalho de estudantes.

Gráfico 3.3 - Evolução gráfica das despesas correntes dos bares

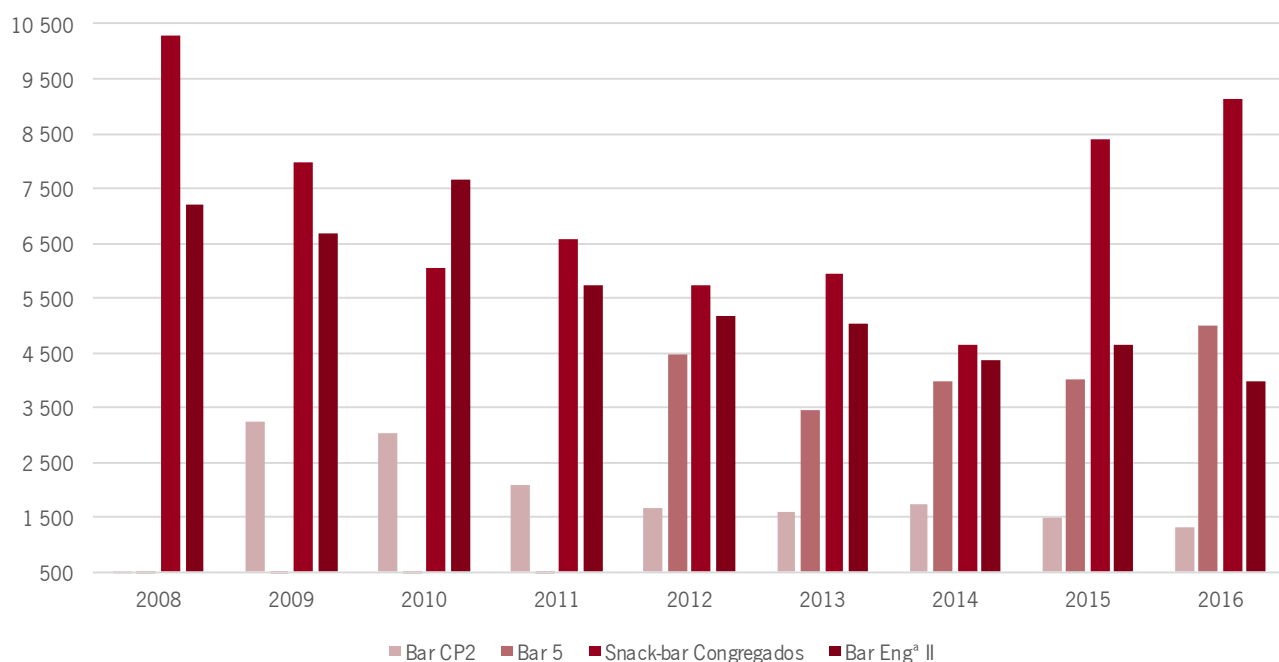


Número de refeições de cantina e *Snack* (em prato) servidas nos bares:

Alguns bares, devido à sua localização geográfica, possuem serviço de *self* de refeições confeccionadas nas cantinas, como é o caso do *snack-bar* dos Congregados e o bar 5 (EMed). No ano de 2016, registou-se um acréscimo de refeições servidas nestas unidades.

O bar do CP2 e o bar de Eng^aII servem refeições de *snack* em prato, preparadas nas próprias unidades, sendo que, no ano 2016, o número de refeições servidas nestes bares diminuiu. No bar CP2 a diminuição foi ligeira, no bar Eng^aII a diminuição já foi mais acentuada (foram servidas menos 673 refeições/ano). Esta unidade, mesmo diminuindo o número de refeições servidas em prato, aumentou a receita própria (176 599€ em 2015; 197 108€ em 2016).

Gráfico 3.4 - Evolução do número de refeições servidas nos bares/*snack-bar*



3.2 RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS

Os SASUM dispõem de três complexos alimentares dos quais dois têm em funcionamento unidades de refeição alternativas. As unidades alternativas encontram-se adjacentes às cantinas que estão situadas no *Campus* de Azurém (Guimarães) e no *Campus* de Gualtar (Braga).

Na análise que se segue, verificam-se as vantagens económicas que advêm da existência das unidades de refeições alternativas, dado que o grau de satisfação dos utentes em usufruir de mais do que uma escolha pode ser verificado diariamente no seu funcionamento.

3.2.1 Cantina de St.^a Tecla

Esta unidade, situada em Braga no Complexo Residencial de St.^a Tecla, é a mais antiga dos SASUM, tendo entrado em funcionamento em 1988. Funciona de segunda a sexta-feira, sendo que aos fins-de-semana e feriados os SASUM asseguram refeições em restaurantes, com os quais possuem protocolos.

Quadro 3.5 - Análise Financeira da Cantina de St.^a Tecla

Unidade Alimentar	Encargos com pessoal	Fornecimento de serviços a colaboradores estudantes	Géneros e bebidas	Despesas de funcionamento	Despesas de capital	Total de despesas	Total de receitas próprias	Taxa de cobertura
Cantina St. ^a Tecla	161 953 €	13 364 €	205 258 €	65 268 €	6 437 €	452 280 €	339 274 €	75%

3.2.2 Restaurante Universitário de Azurém

Esta unidade, situada no *Campus* de Azurém, em Guimarães entrou em funcionamento em 1998. Para além do serviço de refeições subsidiadas, tem em funcionamento uma unidade de refeição alternativa a preços não subsidiados e ainda um grill e um bar de apoio às unidades referidas. Estas unidades funcionam de segunda a sexta-feira. Aos fins de semana e feriados os SASUM asseguram refeições aos interessados em restaurantes da cidade, com os quais possuem protocolos.

Quadro 3.6 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Azurém

Unidade Alimentar	Encargos com pessoal	Fornecimento de serviços e colaboradores estudantes	Géneros e bebidas	Despesas de funcionamento	Despesas de capital	Total de despesas	Total de receitas próprias	Taxa de cobertura
Cantina Azurém	224 163 €	14 260 €	311 943 €	84 884 €	8 877 €	644 126 €	410 994 €	64%
Grill Azurém	37 525 €	1 596 €	52 993 €	7 770 €	11 278 €	111 161 €	91 642 €	82%
Rampa B - Azurém	29 823 €	1 893 €	90 078 €	8 848 €	- €	130 642 €	201 068 €	154%
Totais	291 511 €	17 748 €	455 014 €	101 501 €	20 155 €	885 929 €	703 704 €	79%

3.2.3 Restaurante Universitário de Gualtar

Esta unidade é constituída pela cantina (serviço de refeições subsidiadas), por um restaurante e um grill (serviço de refeições não subsidiadas) e ainda por um bar de apoio à cantina e *grill*. As unidades deste restaurante funcionam de segunda a sexta-feira, sendo que aos sábados, domingos e feriados os SASUM asseguram refeições aos interessados em restaurantes da cidade, com os quais possuem protocolos.

Quadro 3.7 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Gualtar

Unidade Alimentar	Encargos com pessoal	Fornecimento de serviços e colaboradores estudantes	Géneros e bebidas	Despesas de funcionamento	Despesas de capital	Total de despesas	Total de receitas próprias	Taxa de cobertura
Cantina Gualtar	317 948 €	10 656 €	407 474 €	173 977 €	4 591 €	914 645 €	665 331 €	73%
Grill Gualtar	76 595 €	1 163 €	88 079 €	22 979 €	542 €	189 357 €	146 898 €	78%
Restaurante Panorâmico	105 846 €	2 070 €	111 208 €	34 025 €	6 307 €	259 455 €	233 048 €	90%
Totais	500 388 €	13 889 €	606 760 €	230 980 €	11 440 €	1 363 457 €	1 045 278 €	77%

Quadro 3.8 - Mapa resumo da análise financeira dos Restaurantes Universitários

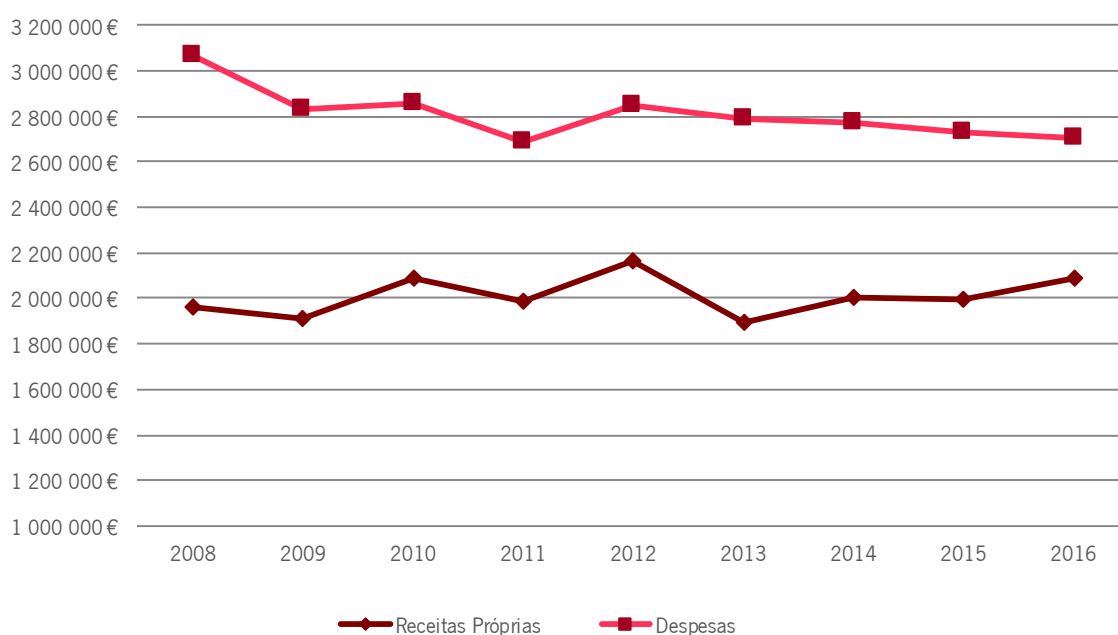
Unidade Alimentar	N.º de pessoas	Encargos com pessoal	Fornecimento de serviços e colaboradores estudantes	Géneros e bebidas	Outras despesas	Total de despesas	Total de receitas próprias	Taxa de cobertura
Cantina - St. ^a . Tecla	13	161 953 €	13 364 €	205 258 €	71 705 €	452 280 €	339 274 €	75%
Restaurante Gualtar	38	500 388 €	13 889 €	606 760 €	242 420 €	1 363 457 €	1 045 278 €	77%
Restaurante Azurém	22	291 511 €	17 748 €	455 014 €	121 656 €	885 929 €	703 704 €	79%
Total	73	953 852 €	45 000 €	1 267 032 €	435 781 €	2 701 665 €	2 088 256 €	77%
% no total de despesa		35%	2%	47%	16%			

De seguida apresenta-se uma evolução comparativa das receitas próprias geradas e das despesas, desde 2008:

Quadro 3.9 - Evolução comparativa das receitas e despesas dos Restaurantes Universitários

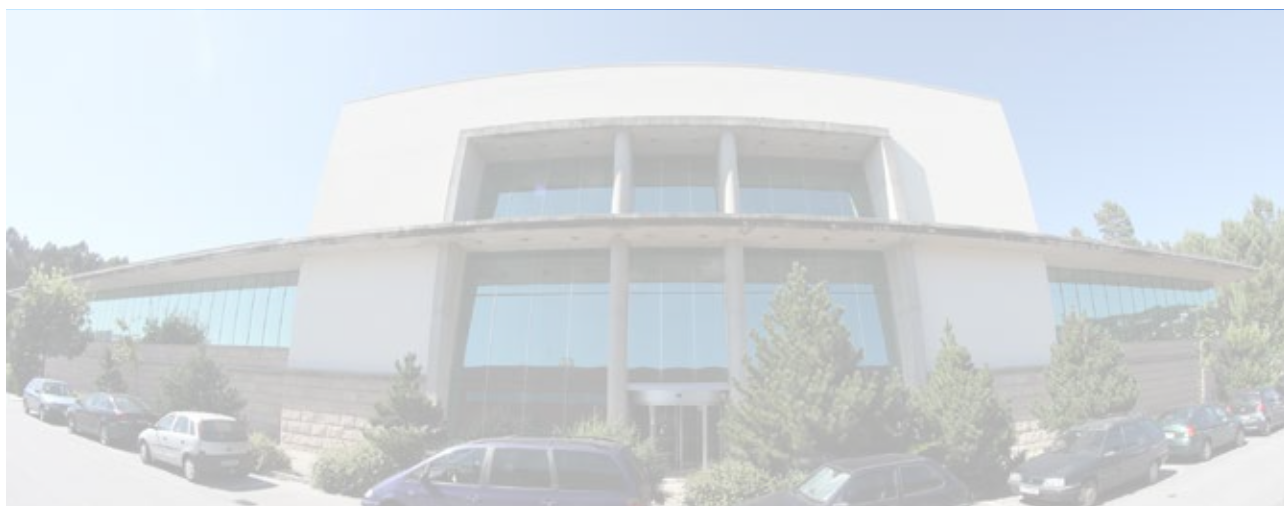
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Receitas próprias	1 960 807 €	1 909 079 €	2 092 236 €	1 989 761 €	2 163 475 €	1 898 385 €	2 004 197 €	1 995 013 €	2 088 256 €
Despesas	3 064 593 €	2 835 583 €	2 854 790 €	2 691 965 €	2 851 707 €	2 786 655 €	2 776 623 €	2 728 029 €	2 701 665 €
Taxa de cobertura	64%	67%	73%	74%	76%	68%	72%	73%	77%

Gráfico 3.5 - Evolução da gestão dos Restaurantes Universitários



O funcionamento das unidades alimentares tem sido apoiado por estudantes que, nas horas de maior movimento, colaboram com o DA. Esta colaboração, para além de permitir o contacto dos estudantes com o mundo do trabalho, reforça os recursos humanos disponíveis em períodos de intensa atividade, permitindo um relacionamento direto entre estudantes e trabalhadores dos SASUM e um conhecimento real dos estudantes sobre o funcionamento dos SASUM. Esta colaboração está definida nos termos do Regulamento de Colaboração de Estudantes da UMinho, homologado pelo Despacho n.º 9653/2012 publicado no DR, 2.ª série, n.º 137, de 17 de julho.

À semelhança da realidade dos bares, o reduzido número de dias úteis em que os restaurantes universitários funcionam em pleno, origina a que os encargos médios mensais por trabalhador, que englobam a remuneração base, os subsídios de férias e de Natal, os encargos da entidade patronal, bem como outras remunerações acessórias, se situem em 977€ (885€ em 2015). Estes encargos médios constituem um fator que onera os custos de exploração e é responsável por 36,97% (36,35% em 2015) das despesas globais dos restaurantes universitários.



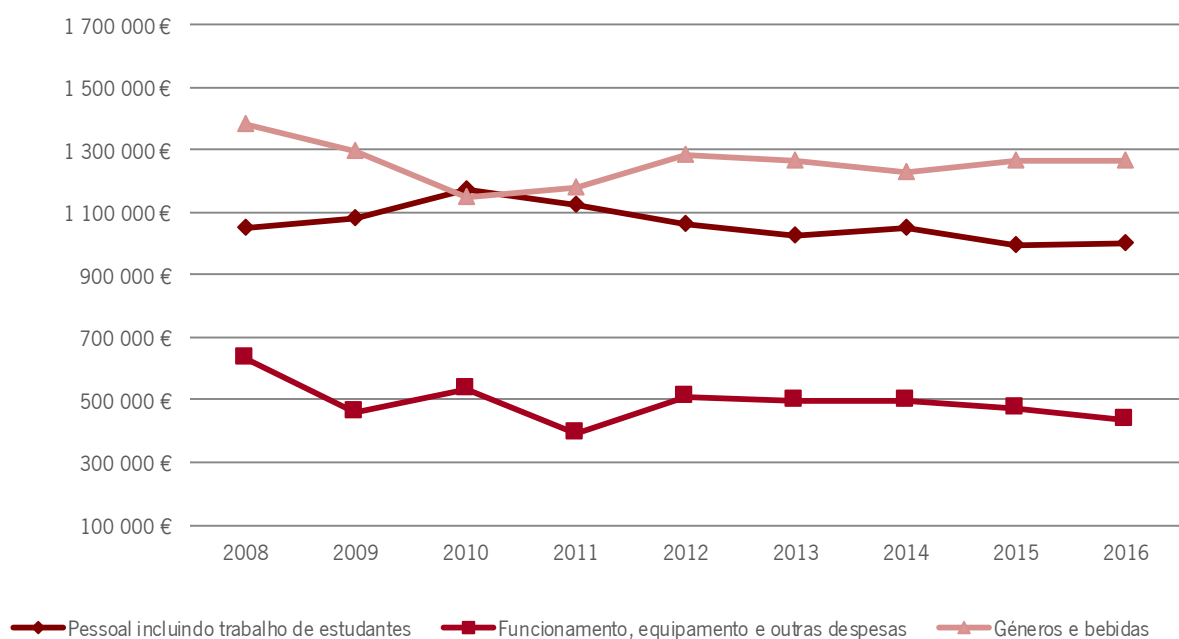
As **despesas globais** (correntes e capital) deste setor atingiram os **2 701 665€**, sendo aplicadas da seguinte forma:

Quadro 3.10 - Despesas globais dos Restaurantes Universitários

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Pessoal*	1 050 640 €	1 081 467 €	1 173 539 €	1 120 144 €	1 063 997 €	1 024 448 €	1 047 282 €	991 525 €	998 852 €
Equipamentos e outras despesas de funcionamento	631 898 €	459 718 €	535 562 €	390 938 €	507 466 €	496 172 €	498 985 €	471 395 €	435 781 €
Géneros e bebidas	1 382 056 €	1 294 398 €	1 145 689 €	1 180 883 €	1 280 244 €	1 266 035 €	1 230 355 €	1 265 110 €	1 267 032 €

* Inclui fornecimento de serviços e trabalho de estudantes.

Gráfico 3.6 - Evolução das despesas globais dos Restaurantes Universitários



Apresenta-se, de seguida, uma análise global ao desempenho das unidades alimentares:

Quadro 3.11 - Gestão global das unidades do DA

Gestão global das unidades alimentares	N.º de pessoas	Encargos com pessoal	Fornecimento de serviços e trabalho de estudantes	Géneros e mercadorias	Outras despesas	Total de despesas	Total de receitas próprias	Taxa de cobertura
Bar CP1 - Gualtar	8	95 492 €	3 404 €	108 141 €	9 374 €	216 411 €	263 526 €	122%
Bar CP2 - Gualtar	6	64 665 €	10 595 €	88 453 €	8 549 €	172 262 €	223 693 €	130%
Bar CP3 - Gualtar	3	31 405 €	1 403 €	41 624 €	9 914 €	84 345 €	100 808 €	120%
Bar Professores - Gualtar	1	15 819 €	853 €	4 363 €	17 541 €	38 577 €	12 121 €	31%
Bar 4 (Eng/ICS) - Gualtar	3	30 529 €	5 036 €	34 955 €	6 382 €	76 902 €	84 723 €	110%
Bar 5 (EMed) - Gualtar	4	58 643 €	4 097 €	61 869 €	7 714 €	132 323 €	144 735 €	109%
Snack Bar - Congregados	4	47 767 €	753 €	25 234 €	6 062 €	79 815 €	50 663 €	63%
Bar Engenharia I - Azurém	6	58 592 €	13 910 €	85 583 €	13 691 €	171 776 €	224 027 €	130%
Bar Engenharia II - Azurém	6	65 067 €	3 287 €	70 635 €	14 612 €	153 601 €	197 108 €	128%
Bar Arquitetura - Azurém	2	22 431 €	2 076 €	36 717 €	4 698 €	65 922 €	83 938 €	127%
Bar Auditório - Azurém	1	10 430 €	3 058 €	21 192 €	2 714 €	37 394 €	46 096 €	123%
Bar Residências - Stª. Tecla	1	10 639 €	2 897 €	12 955 €	7 882 €	34 374 €	28 481 €	83%
Bar Centro de Ciencia Viva - Guimarães	-	27 €	4 037 €	1 944 €	590 €	6 598 €	5 124 €	78%
Bar Residências - Azurém	2	21 492 €	2 605 €	22 196 €	7 961 €	54 254 €	51 311 €	95%
Bar Grill - Azurém	-	1 483 €	2 863 €	4 956 €	2 538 €	11 839 €	16 403 €	139%
Bar Grill - Gualtar	1	17 058 €	6 180 €	21 209 €	6 613 €	51 061 €	66 890 €	131%
Cantina - Stª. Tecla	13	161 953 €	13 364 €	205 258 €	71 705 €	452 280 €	339 274 €	75%
Restaurante Gualtar	38	500 388 €	13 889 €	606 760 €	242 420 €	1 363 457 €	1 045 278 €	77%
Restaurante Azurém	22	291 511 €	17 748 €	455 014 €	121 656 €	885 929 €	703 704 €	79%
Total	121	1 505 391 €	112 055 €	1 909 059 €	562 616 €	4 089 121 €	3 687 903 €	90%
% no total de despesa		37%	3%	47%	14%			



A gestão global das unidades do DA em termos comparativos, desde 2008 até 2016, sofreu uma evolução significativa conforme se pode observar no quadro abaixo:

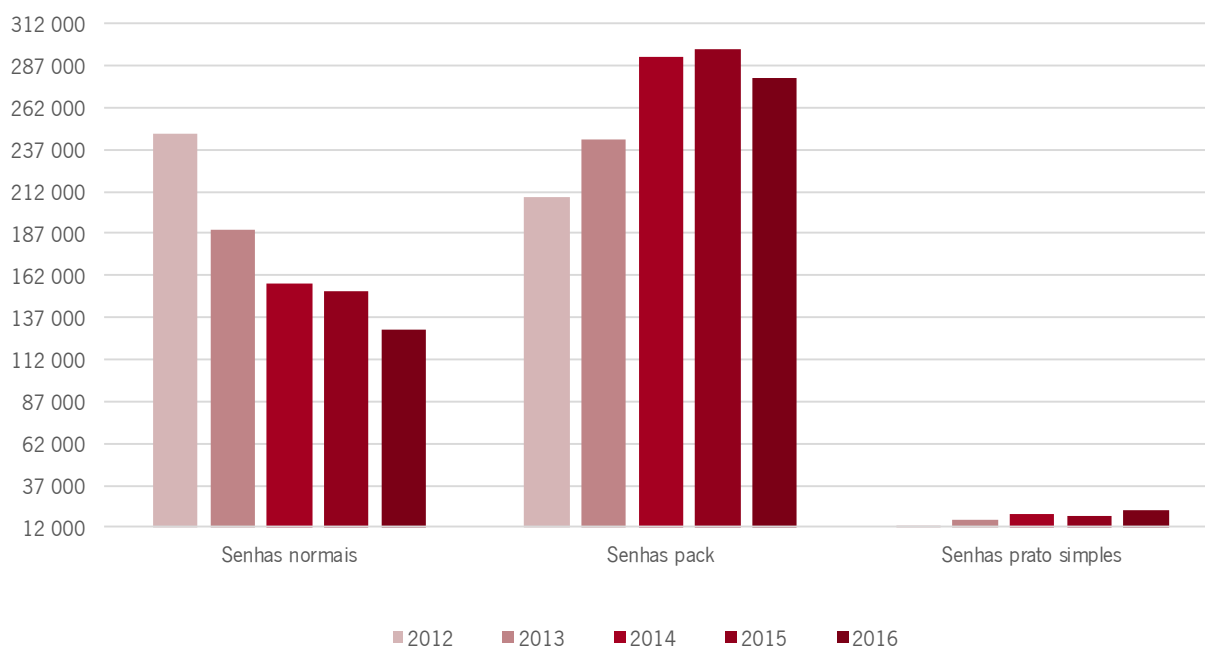
Quadro 3.12 - Evolução comparativa global do DA

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Receitas próprias - Total DA	3 339 473 €	3 339 427 €	3 666 925 €	3 643 391 €	3 822 813 €	3 572 562 €	3 646 016 €	3 691 434 €	3 687 903 €
Despesas - Total DA	4 502 165 €	4 120 002 €	4 051 787 €	3 957 416 €	4 166 559 €	4 178 275 €	4 172 559 €	4 106 497 €	4 089 121 €
Taxa de cobertura - Total DA	74%	81%	91%	92%	92%	86%	87%	90%	90%

Relativamente à venda de senhas, em 2016, verificou-se um decréscimo nas senhas “normais”, assim como nas senhas em *pack* comparativamente a 2014 e 2015.

No que diz respeito à venda de senhas de prato simples verificou-se um aumento face ao ano anterior.

Gráfico 3.7 - Evolução da venda de senhas de refeição de aluno por tipologia (senhas normais, *packs* promocionais e refeições simples)



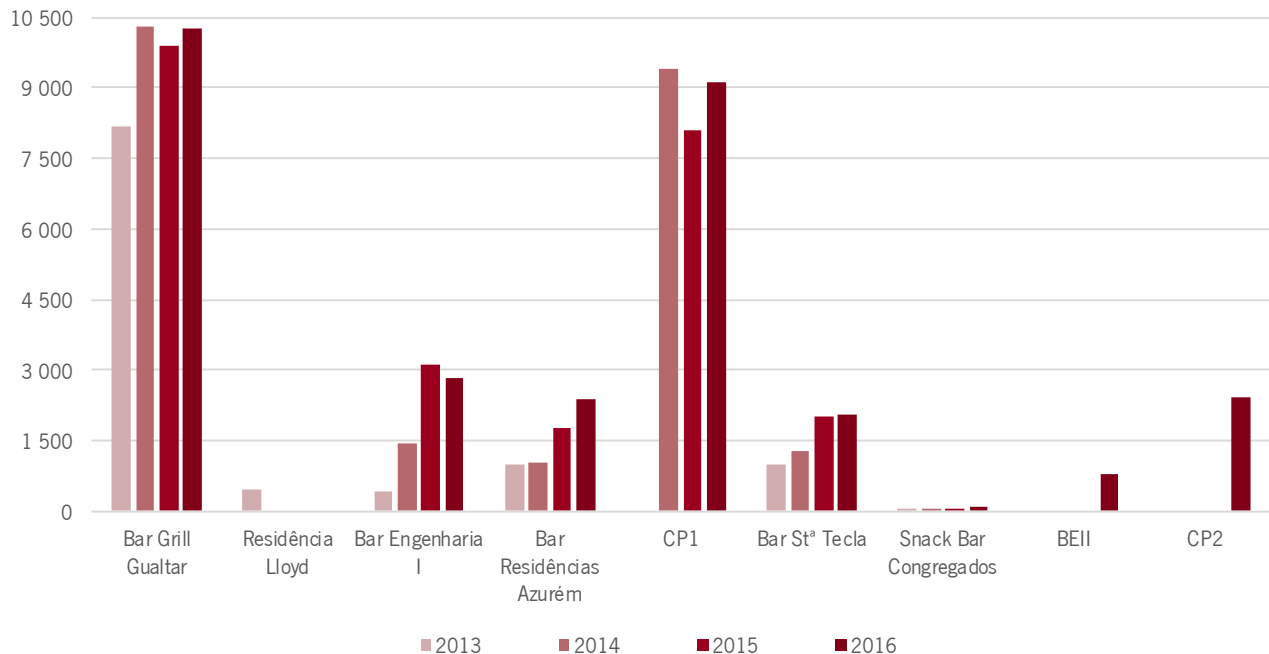
3.3 SERVIÇO DE TAKEAWAY

O serviço de *TakeAway* foi lançado no final de 2013, integrado na estratégia de diversificação da oferta alimentar à comunidade académica da UMinho, bem como da promoção de hábitos alimentares saudáveis e variados. O serviço é prestado com refeições pré-embaladas refrigeradas, com validade de 3 dias. Como todos os serviços prestados pelo DA, trata-se de um serviço integrado no sistema de segurança alimentar e, portanto, enquadrado em todos os seus requisitos e devidamente validado.

Em 2016, criaram-se 2 novos pontos de venda de *TakeAway*, no bar CP2 e no Bar Eng^a II, de forma a ir ao encontro das necessidades dos utentes. O n.º de refeições vendidas aumentou significativamente face a 2015 (aumentamos em 5 083 refeições), sendo que este aumento se deve, não só às novas unidades agora criadas, como também ao aumento de vendas no Bar do *Grill* de Gualtar, no Bar CP1 e no Bar da Residência de Azurém.

O gráfico seguinte ilustra a evolução do número de refeições vendidas desde 2013 até 2016.

Gráfico 3.8 - Evolução das vendas de pratos de *TakeAway*



3.4 MOVIMENTO MENOS OLHOS DO QUE BARRIGA

O MMOB é um movimento criado em outubro de 2013, pelos SASUM, preocupados com as elevadas quantidades de resíduos alimentares (cerca de quatro toneladas de resíduos por mês), sendo uma parte significativa resultante de alimentos deixados nos tabuleiros.

Este movimento, lançado em parceria com os estudantes do curso de Ciências de Comunicação da UMinho, tem como objetivo reduzir o desperdício alimentar das cantinas dos SASUM, dar a conhecer à Comunidade Académica os dados reais sobre os resíduos e sensibilizar para o desperdício alimentar em geral.

Pretendeu-se modificar as atitudes do público-alvo, estudantes e restante comunidade académica, em relação ao desperdício alimentar e fomentar a responsabilidade social individual.

Para atingir tais objetivos, os estudantes do curso de Ciências de Comunicação efetuam patrulhas inesperadas, com uma abordagem informal e descontraída a todos os que se encontram a fazer as refeições nas cantinas. Os jovens, vestidos a rigor, com *t-shirts* alusivas ao movimento, “inspeccionam” os pratos de cada consumidor, no sentido de avaliar se o propósito do movimento - não desperdiçar comida - é ou não conseguido.

Todos os que apresentam um “prato vazio” são premiados com um *pin* ou autocolantes, passando a fazer parte do movimento. Durante as ações de patrulha é prestada informação sobre a quantidade de comida desperdiçada, a importância da consciencialização do problema e são distribuídos *flyers* explicativos do Movimento aos estudantes, entre outras ações.



Sendo o principal objetivo dos SASUM, através do MMOB, a criação de uma mudança de atitudes comportamentais relativamente ao desperdício, existe ainda uma preocupação com o reaproveitamento das refeições que sobram diariamente, uma vez que estas são reencaminhadas para cantinas sociais de instituições de solidariedade social em Braga e Guimarães.

É notória a tomada de consciência, para esta questão, que é completamente atual, dada a percentagem de desperdício alimentar que se verifica a nível mundial, a par da fome e da falta de condições básicas que ainda existem em tantas populações.

Os estudantes e a comunidade académica compreenderam a importância de não desperdiçar e a cada refeição escolherem melhor a quantidade de comida que vão consumir, assim como os outros componentes (pão, fruta, etc...).

Os resultados atingidos desde o início do projeto até 2016 são surpreendentes, uma vez que houve um decréscimo em cerca de 50%, nas quantidades de resíduos produzidos nas cantinas dos SASUM. Só uma mudança de hábitos e atitudes por parte de todos os envolvidos, como o que assistimos nesta iniciativa, permitiu atingir estes resultados. O envolvimento dos estudantes neste movimento foi essencial, originando resultados notáveis.

O MMOB continuará a desenvolver ações em 2017 na Comunidade Académica, de forma a sensibilizar para o desperdício alimentar.





5 458

Estudantes bolsseiros (2016/17)

6 724

Candidatos a bolsas de estudo (2016/17)

10 195 364€

Valor anual de bolsas de estudo previsto pagar (2016/17)

153 407,60€

Valor total de apoios FSE atribuídos (2015/16)

99,09%

Taxa de ocupação nas residências em 2016

Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

A

Atendimento Geral

Fila vazia

1 399

B

Bolsas de Estudo

Camas (2016/17)

Fila vazia

143

Apoios FSE (2015/16)

857

Estudantes bolsseiros nas residências

C

Alojamento

Fila vazia

3 427

Atendimentos nos serviços de apoio médico



DS

DEPARTAMENTO DE APOIO SOCIAL

O DS abrange os Setores de Bolsas, Alojamento e Apoio Clínico (Apoio Médico, Apoio Psicológico e prestação de Serviços de Enfermagem).

Este Departamento, dirigido por um diretor de serviços, conta, no mapa de pessoal com referência a 31 de dezembro de 2016, com 47 trabalhadores, que absorveram cerca de 20% (21% em 2015) dos encargos globais com pessoal, a que acresce a colaboração prestada por entidades em regime de fornecimento de serviços (9), para assegurar o cumprimento das funções que constam no quadro abaixo:

O DS, à semelhança dos restantes departamentos dos SASUM, mantém procedimentos controlados de receção, análise e resposta a reclamações. Cada um dos serviços afetos ao Departamento possuem um caixa de reclamações/sugestões/elogios, que mensalmente são recolhidas, avaliadas e respondidas/tratadas. Em 2016, foram recebidas pelo DS um total de **42** reclamações/sugestões/elogios (em 2015, um total de 42), tendo sido respondidas 41 no prazo médio de **1,29 dias**, entre a data de recolha e a data de emissão de resposta (em 2015, foi de 1,08 dias), sendo que as causas das reclamações/sugestões/elogios foram variadas e na sua maioria isoladas.

Quadro 4.1 - Distribuição dos trabalhadores do DS

Unidade	N.º de trabalhadores/função
DS	1 Diretor de Serviços
Bolsas	1 Responsável pelo Setor de Bolsas 5 Especialistas de Trabalho Social
Alojamento	1 Responsável pelo Setor de Alojamento 1 Governanta de Residência 19 Empregadas de Andar – Quarto 3 Administrativos
Secretariado	1 Responsável pelo Secretariado 3 Administrativos
Vigilância	1 Responsável Vigilância 11 Vigilantes
Apoio Clínico	Médicos* Psicólogo* Enfermeiros*

* Regime de fornecimento de serviços.

4.1 APOIOS SOCIAIS – BOLSAS DE ESTUDO E FUNDO SOCIAL DE EMERGÊNCIA

4.1.1 Bolsas de Estudo

A Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto, prevê que, no âmbito do sistema de ação social, o Estado conceda aos estudantes economicamente carenciados apoios diretos, nomeadamente, bolsas de estudo, suportadas integralmente pelo Estado a fundo perdido, que contribuem para custear as despesas de alojamento, alimentação, transporte, material escolar e propina do estudante.

O Setor de Bolsas tem como principal objetivo a atribuição de benefícios sociais a estudantes economicamente mais desfavorecidos, de forma a proporcionar condições que permitam a prossecução dos seus estudos, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no que toca ao sucesso escolar entre todos os estudantes. A atribuição de bolsas de estudo implica um conjunto de ações, que vão desde a candidatura, à análise dos processos de candidatura com base na situação socioeconómica do agregado familiar de cada candidato, até à atribuição do montante da bolsa de estudo.

No ano letivo 2016/2017, a candidatura à bolsa de estudo foi realizada através da plataforma eletrónica da DGES. Os prazos para a submissão do requerimento de atribuição estão estipulados nos artigos 28.º e 30.º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo vigente, aprovado pelo Despacho n.º 8442-A/2012, publicado no DR, 2.ª série, n.º120, de 22 de junho, com a última redação dada pelo Despacho n.º 7031-B/2015, publicado no DR, 2.ª série, n.º121, de 24 de junho.

Na totalidade, de acordo com os números disponíveis à data de elaboração do relatório de atividades, candidataram-se 6 724 estudantes, dos quais 5 458 foram contemplados com bolsas de estudo, cujas importâncias anuais oscilaram entre 325,00€ e 5 649,00€. As bolsas são atribuídas, em regra, durante 10 meses letivos – setembro a junho (período alterado a partir de 2015/16 em função da alteração do calendário escolar). A análise das candidaturas é efetuada no âmbito da plataforma de suporte informática de Atribuição de bolsas de estudo da DGES, conforme estabelecido no Regulamento suprarreferido. Para que a atribuição dos benefícios estivesse de acordo com as necessidades reais dos candidatos, os processos analisados pelos técnicos de serviço social tiveram como fundamento a análise dos documentos, realização de entrevistas, contactos com entidades oficiais e realização de visitas. Deste modo, procurou-se minimizar as omissões e inexatidões constantes nas declarações de rendimentos.

O processo de atribuição de bolsas é um processo dinâmico, facto que leva a que o número de bolseiros, durante o ano, não se mantenha constante. O número de bolseiros e os montantes mensais pagos variaram, de acordo com as alterações das situações socioeconómicas dos bolseiros que se foram manifestando, alterações que, basicamente, tiveram a sua incidência na vertente emprego/desemprego.

Quadro 4.2 - Evolução dos encargos com bolsas desde 2007/2008

Ano letivo	N.º de estudantes	N.º de candidatos	N.º de bolseiros	% bolseiros sobre o n.º de estudantes	Bolsas e subsídios	Bolsas médias
2007/08	14 150	6 519	5 490	38,8%	10 009 658 €	183 €
2008/09	14 187	6 885	5 511	38,8%	10 652 457 €	192 €
2009/10	15 462	7 187	5 513	35,7%	12 014 625 €	215 €
2010/11	16 084	7 298	5 037	31,3%	10 781 076 €	213 €
2011/12	16 208	6 590	4 584	28,3%	9 841 019 €	216 €
2012/13	16 925	6 536	4 993	29,5%	10 735 794 €	216 €
2013/14	16 719	6 558	5 286	31,6%	11 258 044 €	214 €
2014/15	16 448	6 566	5 289	32,2%	11 106 291 €	211 €
2015/16	16 547	6 705	5 531	33,4%	10 814 881 €	196 €
2016/17	16 224	6 724	5 458	33,6%	*€	188 €

*Nota: De setembro de 2016 a março de 2017, o montante de bolsas de estudo atribuídas foi de 6.045.008,75€.

Gráfico 4.1 - Evolução dos candidatos a bolsas e do n.º de bolseiros

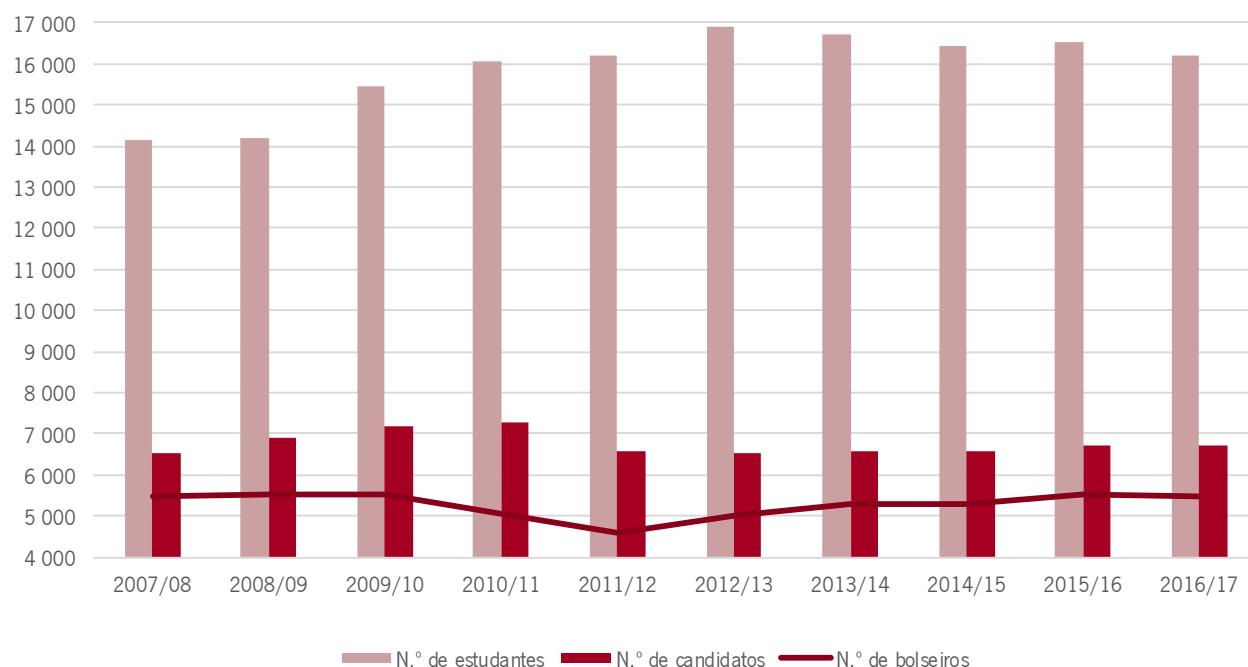
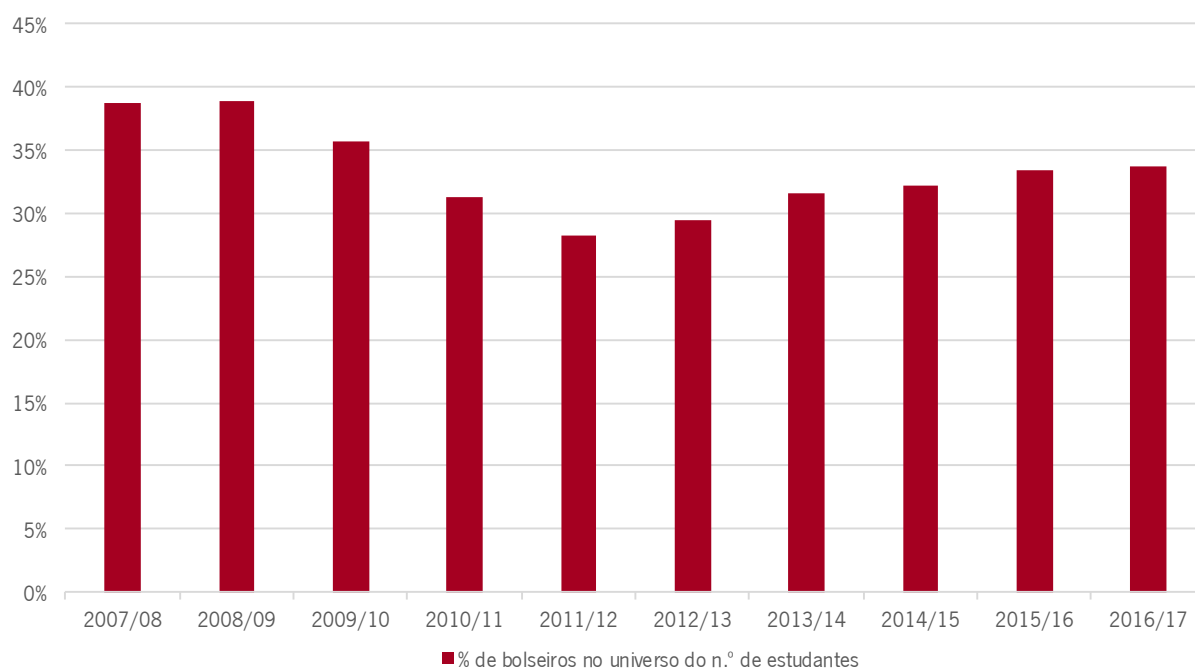


Gráfico 4.2 - Percentagem de bolseiros no universo do n.º de estudantes



Quadro 4.3 - Resultados das Candidaturas a Bolsa de Estudo - Ano Letivo 2016/2017 (ref.ª março de 2017)

Resultado	Total	
	Estudantes	%
Bolsa	5 447	81,0%
Indeferido	1 220	18,1%
Aguarda documentação	25	0,4%
Em análise	17	0,3%
Reclamação ativa	15	0,2%
Total de candidatos	6 724	100%

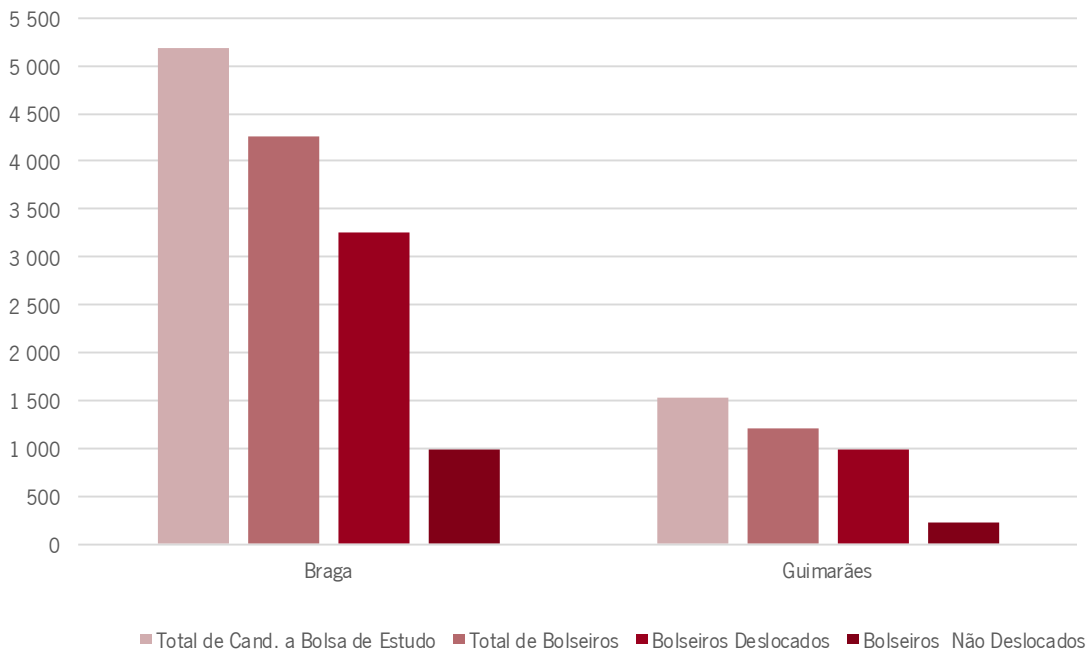
Quadro 4.4 - Candidaturas com resultado Indeferido - motivos

Motivo	2012/2013		2013/2014		2014/2015		2015/2016		2016/2017	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Rendimento per capita do agregado familiar superior a 14 x IAS acrescido da propina máxima (1º ciclo)	585	37,9%	532	42,3%	578	45,7%	467	39,8%	523	42,9%
Sem aproveitamento escolar no último ano letivo que inscrito	492	31,9%	471	37,4%	439	34,7%	453	38,6%	397	32,5%
Instrução incompleta/desistência	138	8,9%	82	6,5%	93	7,4%	103	8,8%	145	11,9%
Não matriculado em instituição de ensino superior e não inscrito num curso	69	4,5%	54	4,3%	69	5,5%	55	4,7%	47	3,9%
Conclusão do curso fora do período estabelecido/mudança do curso	42	2,7%	29	2,3%	12	0,9%	26	2,2%	24	2,0%
Não prestação das informações complementares dentro dos prazos	0	0%	25	2,0%	17	1,3%	14	1,2%	2	0,2%
Património mobiliário superior a 240 x IAS	31	2,0%	19	1,5%	14	1,1%	24	2,0%	34	2,8%
Estudante inscrito a menos de 30 ECTS	19	1,2%	13	1,0%	14	1,1%	12	1,0%	20	1,6%
Requerente sem a situação tributária/contributiva regularizada	153	9,9%	10	0,8%	11	0,9%	5	0,4%	9	0,7%
Titular do grau de licenciado/mestre	7	0,5%	9	0,7%	9	0,7%	9	0,8%	13	1,1%
Cidadão de país terceiro s/ autorização de residência permanente/Cidadão nacional de Estado Membro da UE s/ direito de residência permanente em Portugal	7	0,5%	13	1,0%	6	0,5%	6	0,5%	3	0,2%
Agregado familiar sem rendimentos ou cujas fontes de rendimento não sejam perceptíveis	1	0,1%	0	0%	1	0,1%	0	0%	0	0%
Não preenchimento de algum dos requisitos de elegibilidade fixados pelo Art.5º	0	0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0%	0	0%
Estudante internacional							0	0%	3	0,2%
Total	1 544	100%	1 258	100%	1 264	100%	1 174	100%	1 220	100%

Quadro 4.5 - Comparação do n.º de candidatos a bolsa de estudo, bolseiros deslocados e não deslocados por polos

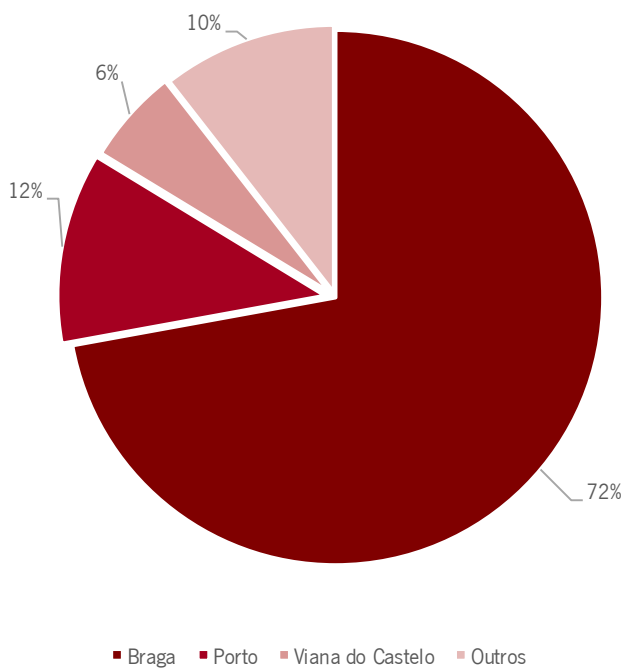
N.º candidatos por polo	Total	Braga		Guimarães	
		N.º	%	N.º	%
Total de Cand. a Bolsa de Estudo	6 724	5 187	77%	1 537	23%
Total de Bolseiros	5 458	4 254	78%	1 204	22%
Bolseiros Deslocados	4 252	3 263	77%	989	23%
Bolseiros não Deslocados	1 206	991	82%	215	18%

Gráfico 4.3 - Bolseiros deslocados e não deslocados por polos



A proveniência dos bolseiros no ano letivo 2016/2017, conforme se pode verificar no gráfico abaixo, é principalmente do distrito de Braga.

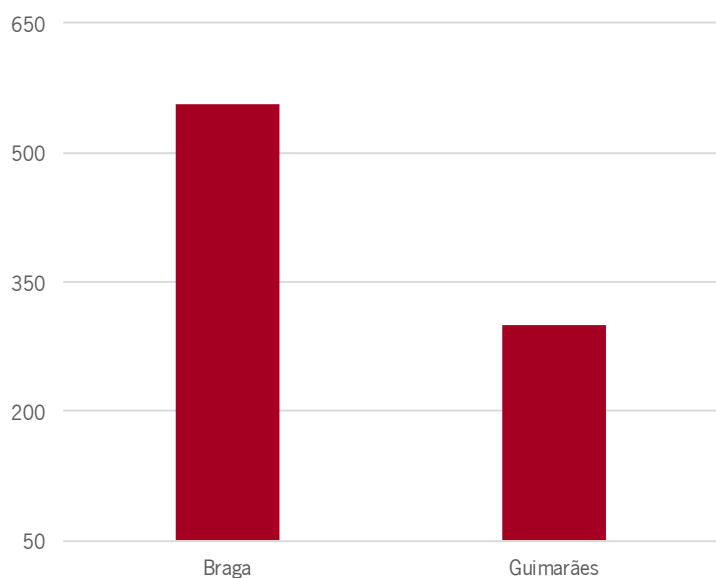
Gráfico 4.4 - Bolseiros por distrito de proveniência



O encargo mensal com complementos (de alojamento) à bolsa de estudo - Braga/Guimarães (ref.ª fevereiro de 2017) foi de 75 560,80€, sendo que o valor mensal de Braga foi de 49 224,56€ (que inclui a atribuição de complemento de alojamento a 2 estudantes deslocados, que não estão alojados nas Residências da Universidade por estarem a realizar atividades curriculares noutras localidades) e o valor mensal de Guimarães de 26 189,52€.

O número de complementos atribuídos foi de 857 (557 em Braga e 300 em Guimarães) e está distribuído conforme gráfico abaixo:

Gráfico 4.5 - Distribuição dos complementos



4.1.2 Fundo Social de Emergência

O Fundo Social de Emergência (FSE) é um apoio social que se destina a colmatar situações pontuais decorrentes de contingências ou dificuldades económico-sociais dos estudantes, que não possam ser convenientemente resolvidas no âmbito dos apoios previstos pelo sistema de Ação Social para o Ensino Superior.

O processo de candidatura ao FSE é instruído através de requerimento dirigido ao Reitor, em formulário de candidatura, e entregue nos SASUM, em Braga ou Guimarães, com todos os documentos justificativos, nos termos definidos no Regulamento - Despacho n.º 11476/2015, DR, 2.ª série, de 13 de outubro, que está disponível para consulta na página web dos SASUM (www.sas.uminho.pt).

Neste momento, o processo de atribuição do apoio FSE, relativo ao ano letivo de 2016/17, ainda está a decorrer.

Assim, no quadro seguinte, podemos ver a evolução da atribuição do apoio FSE desde a sua criação em 2012/13 até ao ano letivo de 2016/17.

Quadro 4.6 - Evolução das candidaturas e valor dos apoios atribuídos

FSE	2012/13	2013/14(a)	2014/15(a)	2015/16(a)	2016/17(b)
Pedidos recebidos	60	136	166	190	70
Apoios concedidos	39	101	131	143	33
Processos indeferidos	21	35	35	47	14
Investimento da UMinho	33 972,4 €	106 434,5 €	137 301,6 €	153 407,6 €	47 137,5 €
Montante pago aos SAUM de propinas	26 134,0 €	89 018,3 €	112 738,5 €	71 945,7 €	39 715,3 €
Apoio máximo	1 037,2 €	1 958,7 €	1 958,7 €	1 958,7 €	5 000,0 €
Apoio mínimo	152,0 €	516,0 €	259,3 €	360,4 €	929,7 €
Valor médio do FSE	871,1 €	1 053,8 €	1 048,1 €	1 072,8 €	1 428,4 €

(a) Incluem-se 50 bolsas atribuídas pela Associação Lions Clube de Portugal.

(b) Até 17 de março de 2017.

4.2 ALOJAMENTO

No âmbito da modernização e a fim de assegurar um melhor acolhimento dos estudantes, os SASUM têm procurado oferecer espaços modernos com melhores equipamentos e mais funcionais, de forma a facilitar o dia-a-dia do estudante, contribuir para o seu desenvolvimento e integração na comunidade académica.

São atribuições do Setor de Alojamento a promoção do acesso dos estudantes a condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado ao estudo, estando definidas nas Normas sobre o Alojamento nas Residências Universitárias as condições de ingresso e de utilização dos equipamentos, as obrigações e direitos dos residentes, as suas formas de participação na gestão, conservação e limpeza das instalações.

O preço social de alojamento, em 2016, manteve-se em 73,36€, conforme o estabelecido no n.º 1 do artigo 19.º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo vigente. Para se candidatar ao alojamento, o estudante preenche a respetiva ficha que está disponível nas instalações do Setor de Alojamento e na página dos SASUM em www.sas.uminho.pt, *link* Alojamento.

No que concerne aos procedimentos de pagamento, importa referir que o pagamento do alojamento pelos residentes bolseiros é efetuado, na maioria das situações, por débito direto, no valor de bolsa de estudo depositada na conta de cada bolseiro, mediante autorização dada pelos mesmos.

Os estudantes que ingressam pela primeira vez na UMinho têm um prazo de 30 dias, após a colocação, para apresentarem a candidatura à Residência Universitária. Os estudantes com mais de uma inscrição na UMinho entregam a sua candidatura nos prazos que são fixados anualmente, e que decorrem, geralmente, entre abril e junho. Têm prioridade no acesso ao alojamento os estudantes bolseiros da UMinho e, entre estes, aqueles que apresentam uma situação económica mais debilitada.

No entanto, a política de alojamento seguida por estes Serviços, permite que não só os bolseiros tenham assegurado o alojamento nas Residências Universitárias, mas também os estudantes não bolseiros, estudantes em programa de mobilidade estudantil e dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa, embora a preços diferenciados.

No âmbito de acordos especiais, nomeadamente, celebrados com a Fundação Calouste Gulbenkian ou Programas de Mobilidade de Estudantes, os SASUM reservam o número de camas indispensáveis para os respetivos estudantes estrangeiros bem como para os estudantes do primeiro ano.

O Setor de Alojamento funciona na Sede dos Serviços de Acção Social, em Braga; no posto de atendimento sediado junto à Residência Universitária de Azurém, em Guimarães e ainda num terceiro posto de atendimento localizado na Residência Universitária de St.ª Tecla, em Braga. Este Setor integra 10 blocos residenciais em Residências Universitárias - 6 em Braga e 4 em Guimarães.

As Residências Universitárias, após a remodelação no final de 2016 e início de 2017, têm capacidade de **1 293 camas** em quartos e **102 camas** distribuídas por 8 camaratas (3 na Residência de Azurém e 5 no Bloco E da Residência Universitária de St.ª Tecla). A Residência Universitária de St.ª Tecla possui, ainda, 2 apartamentos com uma capacidade de **4 camas**, o que representa uma **capacidade global de 1 399 camas**.

Os SASUM dispõem de três tipos de alojamento, como nos elucida o quadro seguinte:

Quadro 4.7 - Tipos de alojamento das residências universitárias em Braga

Unidade(s)	Endereço	Características	Preço
Blocos A, B, C	Rua Francisco Machado Owen St. ^a Tecla	119 Quartos duplos 33 Quartos individuais Sala de refeições em cada piso Quartos de banho coletivos Bar	
Blocos D e E	Rua Francisco Machado Owen St. ^a Tecla	108 Quartos duplos 18 Quartos individuais 2 Quartos alunos portadores de deficiência 5 Camaratas de 6 camas cada 2 Apartamentos <i>Kitchenet</i> em cada quarto Telefone em cada quarto Quarto de banho privativo Sala de estudo Sala de Convívio Lavandaria <i>Self-Service</i> Sala de refeições em cada piso Squash	73.36€ Bolseiros 92.15€ Não bolseiros a)
Lloyd Braga	Rua Prof. Lloyd Braga Lamações	150 Quartos duplos 4 Quartos alunos portadores de deficiência <i>Kitchenet</i> em cada quarto Telefone em cada quarto TV em cada quarto Quarto de banho privativo Sala de estudo coletiva Sala de convívio coletiva	

(a) Os preços dos quartos individuais são acrescidos de 30%.

Data de construção dos blocos residenciais acima referidos:

Bloco B – 1983, reabilitado em 2008;

Bloco A – 1987, reabilitado em 2008;

Bloco C – 1989, reabilitado em 2008;

Bloco D – 1993, reabilitado em 2012;

Bloco E – 1998, reabilitado em 2013;

Lloyd Braga – 1998, reabilitado em 2007.

Quadro 4.8 - Tipos de alojamento das residências universitárias em Guimarães

Unidade(s)	Endereço	Características	Preço
Combatentes	Rua dos Combatentes	31 Quartos duplos Quartos de banho coletivos Sala de refeições coletiva Sala de estudo coletiva	
Blocos G1	Azurém	40 Quartos duplos 24 Quartos individuais 1 Camarata de 12 camas Sala de refeições em cada piso Quartos de banho coletivo Bar	73.36€ Bolseiros 92.15€ Não bolseiros a)
Blocos G2, G3	Azurém	140 Quartos duplos 34 Quartos individuais 2 Quartos alunos portadores de deficiência 2 Camaratas de 30 camas cada <i>Kitchenet</i> em cada quarto Telefone em cada quarto Quarto de banho privativo Sala de estudo Sala de convívio Lavandaria <i>Self-Service</i>	

(a) Os preços dos quartos individuais são acrescidos de 30%

Data de construção dos blocos residenciais acima referidos:

Combatentes – 1985, reabilitado no interior em 2008;

Bloco G1 – 1991, reabilitado no exterior em 2011;

Bloco G2 – 1994, reabilitado no exterior em 2011;

Bloco G3 – 1997, reabilitado no exterior em 2011.

Apresenta-se em seguida uma caracterização de cada um dos referidos complexos residenciais:

Complexo Residencial de St.^a Tecla – Braga

Nos Blocos A, B e C existem 33 quartos individuais e 119 quartos duplos, que são apoiados, por piso, por quartos de banho coletivos (8 duches e 8 WC), uma sala de refeições com 2 frigoríficos, 2 micro-ondas e televisor, uma sala de estudo/convívio e TV Cabo em todos os espaços.

Os Blocos D e E dispõem de 108 quartos duplos, 18 quartos individuais e 2 quartos para estudantes portadores de deficiência física ou sensorial e 2 apartamentos. Os quartos estão equipados com quarto de banho, telefone e um pequeno frigorífico. Existem ainda 30 vagas em camaratas (6 vagas coletivas por camarata). No Bloco D e E, em cada piso, existe uma sala de refeição equipada com micro-ondas.

O complexo dispõe de acesso à rede *wireless*, contempla uma lavandaria que funciona das 07h00 às 22h00, em sistema *self-service*, e, ainda, cantina, bar, sala de informática, sala de musculação, sala de squash e sala de jogos. Todos os quartos estão equipados com aquecimento.

Os residentes deste complexo têm ao seu dispor transporte assegurado pelos Transportes Urbanos de Braga (TUB), que garantem a realização do percurso, em ambos os sentidos, entre a Residência Universitária de St.^a Tecla e o Campus de

Gualtar. No Complexo Residencial de St.^a Tecla funciona ainda a Rádio Universitária da Associação Académica (RUM).

Residência Universitária Professor Doutor Carlos Lloyd Braga – Braga

A Residência Universitária Professor Doutor Carlos Lloyd Braga está situada junto ao Campus de Gualtar e dispõe de 150 quartos duplos e de 4 quartos para estudantes portadores de deficiência física ou sensorial. Cada quarto está equipado com quarto de banho, telefone, televisão e um pequeno frigorífico.

A Residência está dotada de uma lavandaria *self-service* equipada com: máquinas de lavar e secar roupa; uma sala de refeições com micro-ondas; duas salas de estudo por piso; no último andar, uma sala de convívio; uma sala de jogos e uma sala de informática. A Residência inclui, igualmente, acesso à rede *wireless* em todos os espaços.

Os residentes deste complexo têm ao seu dispor o transporte assegurado pelos TUB, através do transporte que faz o percurso entre a Residência Universitária de St.^a Tecla e o Campus de Gualtar e que passa junto da Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga.

Complexo Residencial de Azurém – Guimarães

O Complexo Residencial de Azurém, situado junto ao Campus de Azurém, tem capacidade para 420 estudantes e é constituído por três Blocos.

O Bloco G1 dispõe de 24 quartos individuais e 40 duplos. Cada andar dispõe de um quarto de banho coletivo (8 duches e 8 WC's) e uma sala de refeições, por piso, com 2 frigoríficos, 2 micro-ondas e televisor. Após a remodelação efetuada no início do 2017, este Bloco foi dotado de uma camarata com 12 camas, servida por casa de banho e chuveiros.

Os Blocos G2 e G3 dispõem, cada um deles, de 70 quartos duplos, de 18 quartos individuais no G2 e 16 no G3 (dos quais 2 são adaptados para estudantes portadores de deficiência física ou sensorial), equipados com quarto de banho, telefone para chamadas internas e um pequeno frigorífico.

O complexo possui também um *snack-bar* e uma lavandaria em regime de *self-service* (Bloco G2), salas de estudo e sala de informática.

Residência Universitária dos Combatentes – Guimarães

A Residência Universitária dos Combatentes situa-se na zona do centro histórico da cidade de Guimarães e dispõe de 31 quartos duplos que são apoiados por quartos de banho coletivos. Esta Residência dispõe também de uma sala de refeições com micro-ondas, sala de estudo com televisor, e uma lavandaria em regime *self-service*, bem como acesso à rede *wireless* em todos os espaços.

Enunciam-se, em seguida, os **serviços globais prestados nas Residências Universitárias:**

- Limpeza diária das áreas comuns;
- Fornecimento de roupa de cama e banho;
- Internet (*Wireless*);
- TV cabo;
- Sala de *squash*;
- Sala de musculação;
- Sala de jogos;
- Sala de informática;
- Cantina;
- Lavandaria;
- Bar.

Carateriza-se, em seguida, a ocupação das estruturas referidas:

O Setor de Alojamento atingiu, no ano letivo de 2015/2016, uma taxa de ocupação de 99,1%. Durante o ano letivo de 2016/17, com referência a fevereiro de 2017, a taxa de ocupação é de 99,09%.

Em 2016, a taxa de ocupação das Residências está discriminada nos gráficos que se seguem:

Gráfico 4.6 - Taxa de ocupação por residência

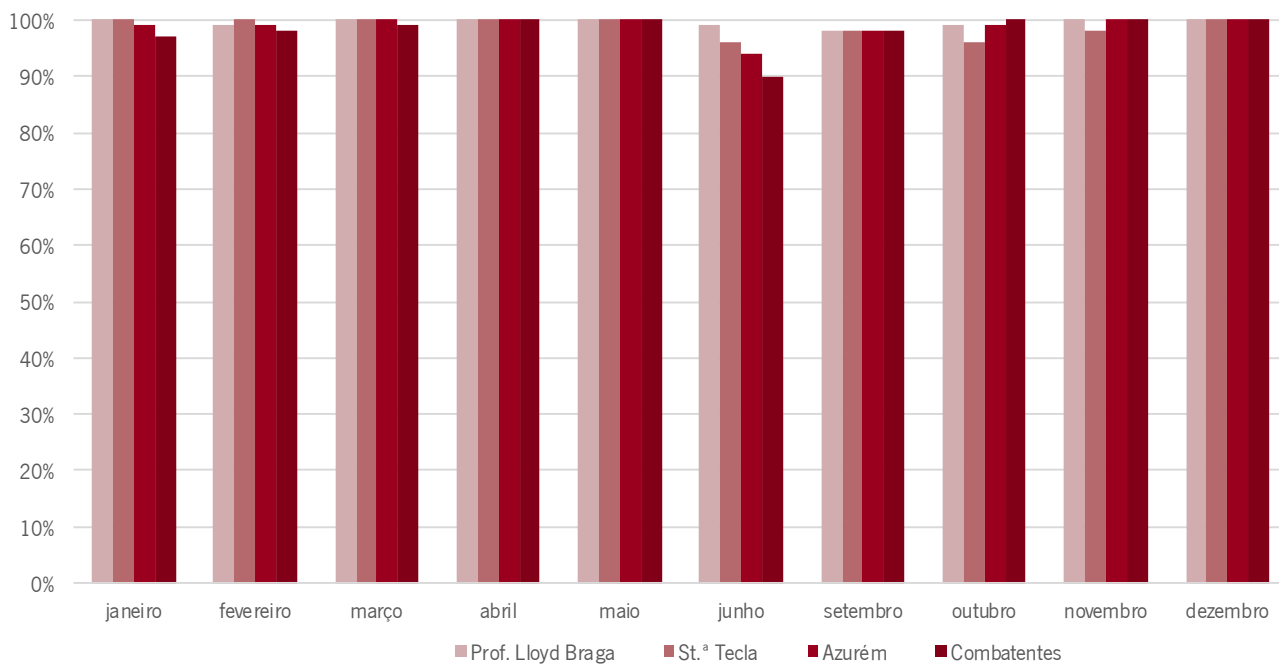


Gráfico 4.7 - Taxa de ocupação global das residências

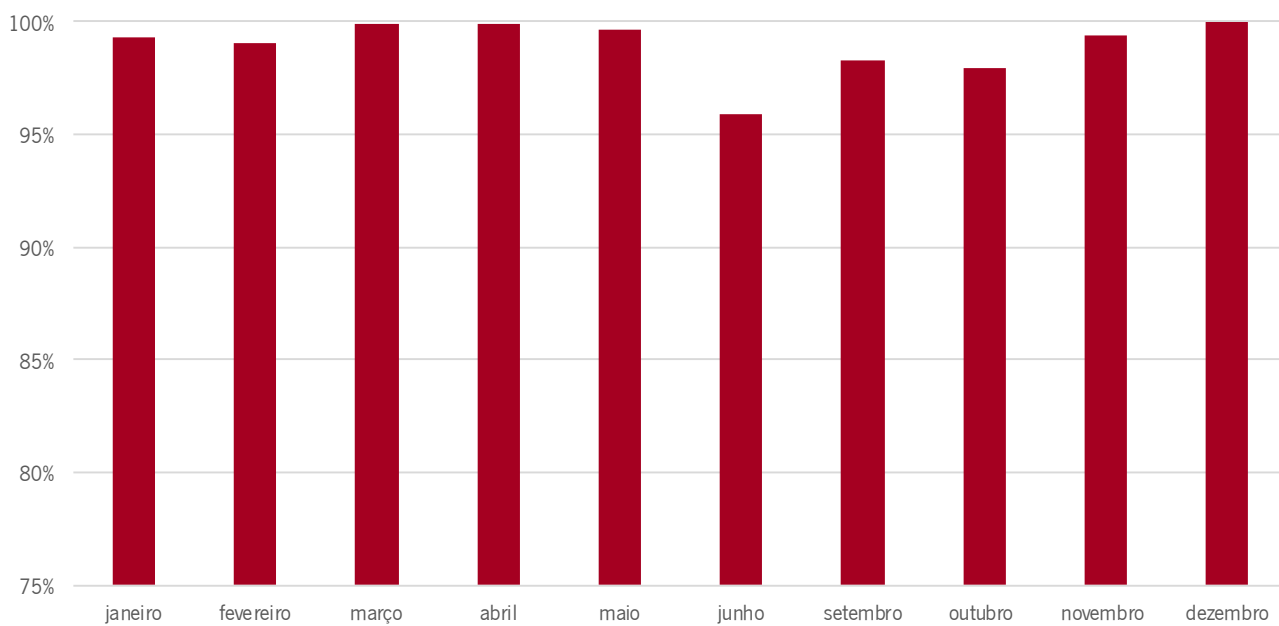
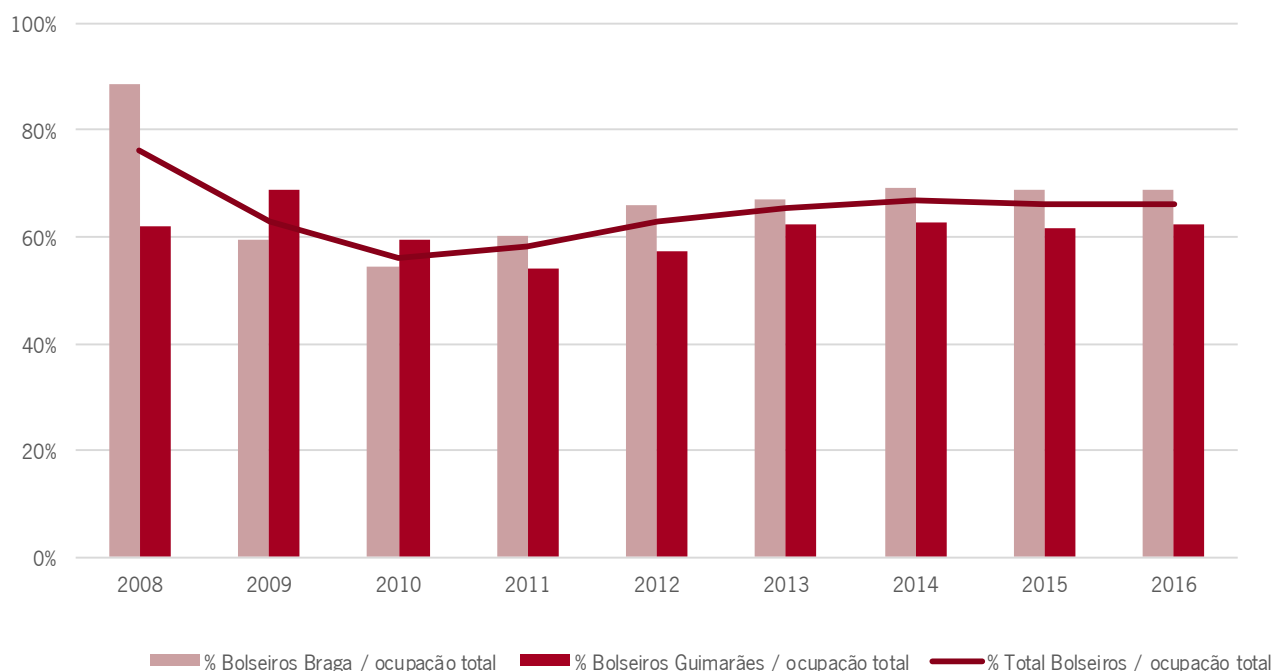


Gráfico 4.8 - Evolução da taxa de ocupação das residências por estudantes bolseiros /ocupação total



Em julho de 2016 o Setor de Alojamento promoveu a realização da atividade “Verão na UMinho” que consagrou a oferta de alojamento na Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga a utentes externos, de forma a rentabilizar os espaços, que contou com 61 participantes, tendo sido recolhida uma amostra de 37 inquéritos.

A meta de satisfação global com os serviços prestados nesta atividade **foi fixada em 80%**.

Do tratamento realizado aos inquéritos obteve-se uma **taxa global de satisfação de 82,26%**, o que indica que a opinião da maioria das pessoas sobre o serviço prestado se situa entre o “Muito Bom” e o “Bom”.

No geral a satisfação das pessoas alojadas na Residência no âmbito deste Programa foi muito satisfatória.

- Comparativamente em relação ao ano anterior:
 - A taxa global de satisfação diminuiu 5,13%, que se prende talvez com o tipo de público que este ano frequentou o Programa, estudantes, professores e investigadores estrangeiros, bem como as altas temperaturas registadas;
 - Relativamente ao ano anterior, as pontuações relativas às questões diminuíram em 10 das questões apresentadas e nas restantes 7, o aumento foi pouco significativo;
- A totalidade das pessoas que responderam tiveram conhecimento desta iniciativa por recomendação de alguém;
- **Importa, contudo realçar que 100% das pessoas que responderam ao inquérito disseram que voltariam à Residência, numa nova oportunidade.**

Deste modo, as metas na generalidade foram superadas.

No âmbito da implementação do SGQ dos Serviços, segundo a norma ISO 9001:2008, em 2016 foram realizados questionários aos residentes sobre a avaliação da satisfação em relação à qualidade do serviço normal de alojamento prestado pelo Setor de Alojamento, de modo a contribuir para um melhor conhecimento sobre a perspetiva dos utentes em relação aos serviços prestados. A recolha ocorreu através da aplicação do questionário em formato físico e digital. Através destes procedimentos obteve-se o preenchimento de 323 questionários.

A avaliação destes serviços **obteve uma média global de 3,85, o que correspondeu a 77,01% de índice de satisfação**, o que demonstra que os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados.

Comparativamente com o ano transato, houve um pequeno decréscimo no índice de satisfação. Em 2015 registou-se um índice de satisfação de 77,34% contrapondo com o valor de 77,01% obtido em 2016. Os Blocos A, B e C (RU de St.^a Tecla), G3 (RU de Azurém) foram os blocos onde se registou um acréscimo do índice de satisfação.

Do estudo feito, foram retiradas as principais conclusões:

- As afirmações mais penalizadas referem-se à quantidade de equipamentos em relação ao n.º de utentes e às dimensões das instalações;
- De todas as afirmações a menos pontuada refere-se à quantidade de equipamentos nas lavandarias;
- As afirmações referentes a aparência das instalações, também obteve classificações baixas, tendo como menos pontuada a lavandaria e como mais pontuada os quartos e WC;
- Os serviços de limpeza foram no geral bem pontuados, com valores entre 3,84 e 4,06 de média. A mais penalizada foi a limpeza da sala de refeições e a mais pontuada a limpeza dos corredores;
- As afirmações 5 a 8 obtiveram resultados medianos, com a climatização das instalações e salas de estudo obtendo as classificações mais baixas e os horários de

funcionamento a classificação mais alta;

- Relativamente aos trabalhadores dos SASUM as classificações foram no geral elevadas, com todas as afirmações a obterem valores entre 4,02 e 4,34 de média;
- No que diz respeito ao SA, apenas as afirmações referentes a ver os interesses dos residentes como prioridade e rapidez do serviço prestado, obteve uma classificação inferior a 4 de média, o que demonstra que relativamente a este ponto, no geral, os residentes revelam-se bastante satisfeitos;
- No que concerne a avaliação global, as instalações físicas foi novamente a mais penalizada com 3,83 de média, os trabalhadores e os serviços prestados tiveram 4,20 e 4,14 respetivamente, o que demonstra uma avaliação bastante positiva quando se pensa na globalidade dos serviços prestados nas residências;
- Dos edifícios analisados o que demonstrou maior índice de satisfação foi o Bloco B da Residência Universitária de St.^a Tecla, com 87,67% de índice de satisfação, em contraponto, o Bloco G1 da Residência de Azurém, foi o mais penalizado com um índice de satisfação de 72,07%;
- Verificou-se que apenas os Blocos G1 e G2 obtiveram um índice de satisfação inferior a 75%.

Comparativamente com o ano transato, houve um pequeno decréscimo no índice de satisfação. Em 2014/2015 registou-se um índice de satisfação de 77,34% contrapondo com o valor de 77,01% obtido no ano 2015/2016. Os Blocos A, B, C e G3 foram os únicos onde se registou um acréscimo do índice de satisfação.

Análise da atividade do Setor de Alojamento

A gestão da atividade global desenvolvida pelas residências universitárias cabe ao Setor de Alojamento do DS. De seguida, explicitam-se os resultados de funcionamento por complexo:

Quadro 4.9 - Residências de Sta. Tecla

N.º de pessoas	Encargos com pessoal, fornecimento de serviços e colaboradores estudantes	Despesas de funcionamento	Equipamentos e obras	Total de despesas	Total de receitas próprias	N.º de camas
15	195 466 €	307 474 €	26 292 €	529 231 €	502 913 €	507

Quadro 4.10 - Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga

N.º de pessoas	Encargos com pessoal, fornecimento de serviços e colaboradores estudantes	Despesas de funcionamento	Equipamentos e obras	Total de despesas	Total de receitas próprias	N.º de camas
8	101 324 €	109 211 €	8 636 €	219 171 €	259 466 €	304

Quadro 4.11 - Residências de Azurém

N.º de pessoas	Encargos com pessoal, fornecimento de serviços e colaboradores estudantes	Despesas de funcionamento	Equipamentos e obras	Total de despesas	Total de receitas próprias	N.º de camas
14	141 081 €	187 551 €	11 773 €	340 404 €	407 890 €	420

Quadro 4.12 - Residência dos Combatentes

N.º de pessoas	Encargos com pessoal, fornecimento de serviços e colaboradores estudantes	Despesas de funcionamento	Equipamentos e obras	Total de despesas	Total de receitas próprias	N.º de camas
1	14 469 €	34 596 €	6 380 €	55 445 €	51 161 €	62

Quadro 4.13 - Evolução comparativa da gestão do alojamento desde 2008

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Receitas próprias	793 385 €	957 713 €	1 060 940 €	1 112 858 €	1 308 807 €	1 183 952 €	1 228 155 €	1 298 387 €	1 221 430 €
Despesas	3 386 730 €	1 075 086 €	1 217 550 €	1 242 015 €	1 567 603 €	1 410 878 €	1 150 386 €	1 125 677 €	1 144 251 €
Taxa de cobertura	23,43%	89,08%	87,14%	89,60%	83,49%	83,92%	106,76%	115,34%	106,74%

Quadro 4.14 - Distribuição das despesas totais das residências universitárias

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Pessoal	414 467 €	437 164 €	466 326 €	467 755 €	429 365 €	460 234 €	478 969 €	463 521 €	452 340 €
Funcionamento geral	591 612 €	613 634 €	611 559 €	550 444 €	682 119 €	602 529 €	597 173 €	572 719 €	638 831 €
Equipamentos e obras	2 380 651 €	24 288 €	139 665 €	223 816 €	456 119 €	348 115 €	74 244 €	89 437 €	53 080 €

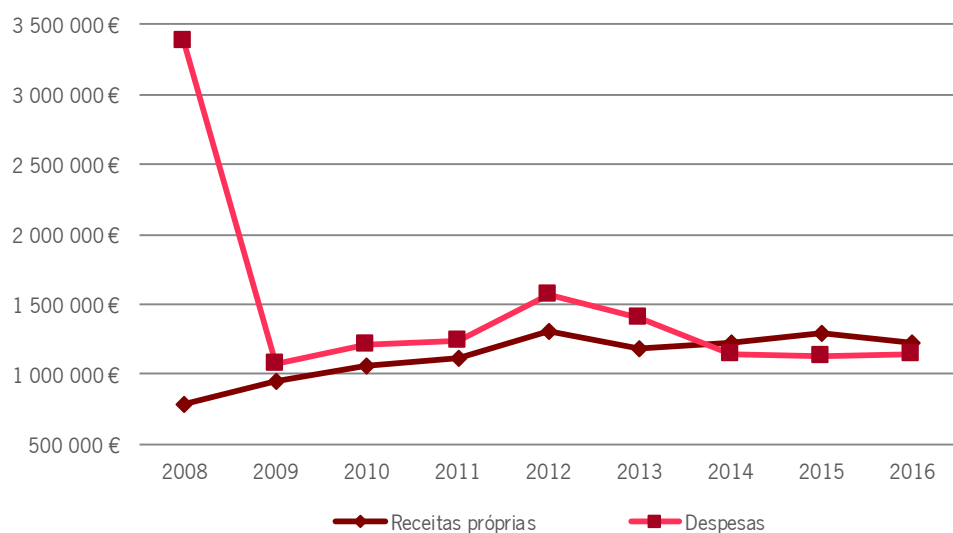
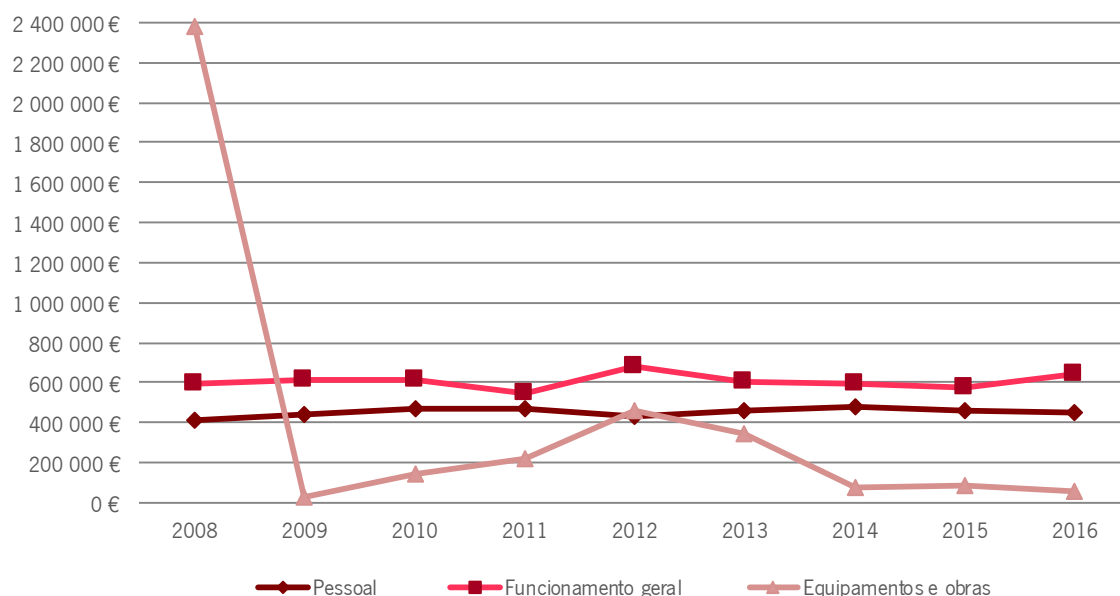
Gráfico 4.9 - Receitas e despesas, de forma comparativa, desde 2008

Gráfico 4.10 - Despesas totais destas unidades, de forma comparativa, desde 2008



Comissões de Residentes

Em edifícios que alojam um elevado número de estudantes, a participação dos residentes no funcionamento das residências através das respetivas Comissões de Residentes é um fator importante para a definição das normas de convivência e na diminuição de conflito. O enquadramento das atividades destas Comissões está previsto nas Normas sobre alojamento nas Residências Universitárias.

Como compensação pelo apoio despendido, é atribuído aos coordenadores (e eventuais vice-coordenadores) de cada Residência um complemento mensal igual ao preço social de alojamento, no valor de 73,36€.

Entre as atividades desenvolvidas pelas Comissões de Residentes, para além das diversas iniciativas anualmente organizadas, salienta-se a organização da ceia de Natal, oferecida pelos Serviços a todos os residentes que desejam participar e a organização do Dia do Residente do Complexo de St.^a Tecla, no qual são distribuídos prémios aos vencedores dos diversos torneios desportivos que se realizam nesse dia.



4.3.1 – Apoio Médico

Atendendo ao elevado número de estudantes da UMinho que se encontram longe da sua residência e se veem privados da assistência médica que tinham nos seus locais de origem, os SASUM assinaram um protocolo com a Administração Regional de Saúde de Braga (ARS), em janeiro de 1991, com o objetivo de garantir assistência médica aos estudantes.

Em finais de 1992, dado o crescimento do *Campus* de Azurém, tornou-se necessário estender o Apoio Médico àquele polo, tendo sido instalado ali um gabinete médico, onde se passou a assegurar o atendimento médico.

Em 1996, as consultas passaram a ser feitas num gabinete devidamente apetrechado, no *Campus* de Gualtar, em Braga, duas vezes por semana. No entanto, e porque as consultas de planeamento familiar precisam de pessoal especializado e outras condições mais apropriadas, acordou-se com o Centro de Saúde de Infias, em Braga, e com o Centro de Saúde da Amorosa, em Guimarães, para que estas fossem aí executadas.

Em 2002, as consultas de planeamento familiar passaram a ser feitas nas instalações do Instituto Português da Juventude (IPJ) onde, ao abrigo de um protocolo celebrado entre o IPJ, a ARS e o Instituto de Psicologia da UMinho, os estudantes eram atendidos por médicos, outros técnicos de saúde e psicólogos, para aconselhamento, encaminhamento e prescrição médicas.

A partir de março de 2005, e por uma questão da melhoria das condições do espaço e de garantia da facilidade de acesso ao serviço, o Gabinete de Apoio Médico passou a funcionar na sede dos SASUM no *Campus* de Gualtar, em Braga, e no Complexo Desportivo de Azurém, em Guimarães. Tendo, em setembro de 2008, as consultas de apoio médico, em Braga, passado a ser asseguradas no Centro Médico, situado ao lado do Complexo Desportivo no *Campus* de Gualtar.

O protocolo acima mencionado permite que os estudantes da UMinho sejam integrados no Sistema Nacional de Saúde (SNS), sem necessidade de recorrerem aos respetivos médicos de família da sua residência de origem.

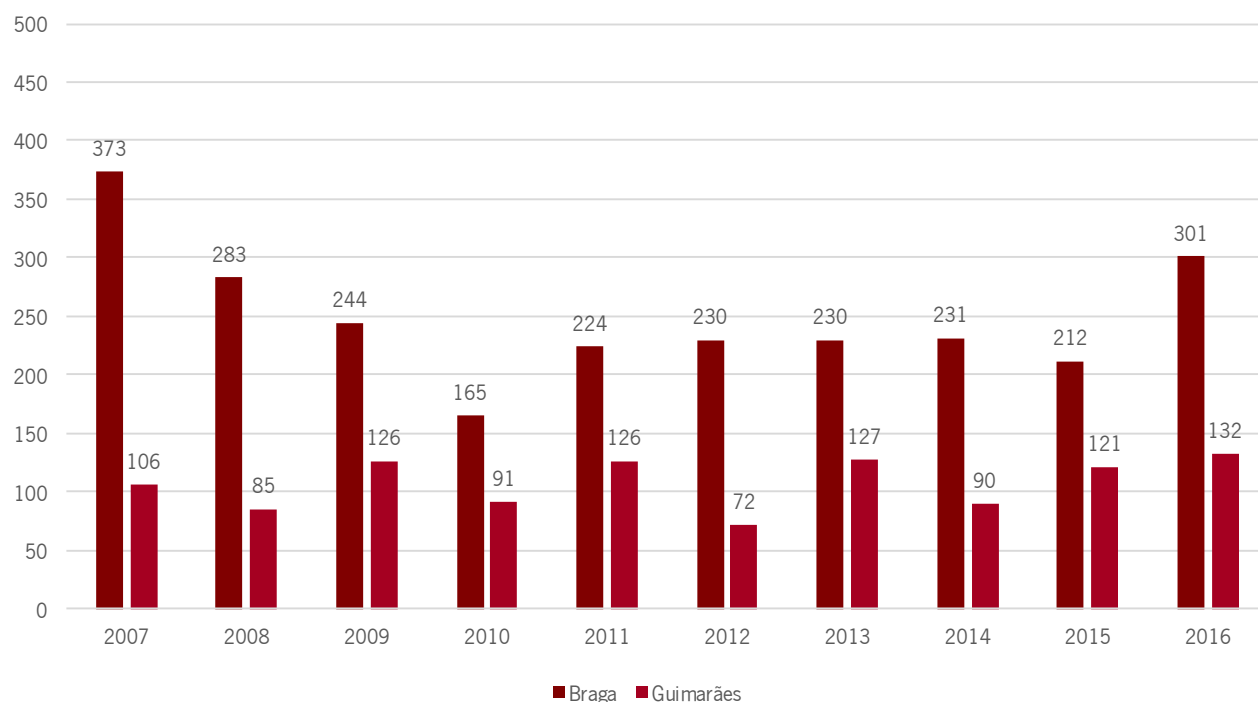
A partir do mês de abril de 2016, iniciou-se a prestação de consultas de ginecologia a estudantes no Centro Médico no *Campus* de Gualtar, em Braga, de forma a dar resposta a uma necessidade que as estudantes já tinham transmitido aos Serviços, visando prevenir, ensinando e tratar precocemente doenças que podem ter grande impacto na vida adulta e na fertilidade das jovens.

No mesmo ano de 2016 foi realizada a remodelação do gabinete médico de Guimarães, passando a existir salas separadas para realização de consultas médicas e de psicologia e outra sala para realização de atos de enfermagem.

Em 2016, foram atendidos 433 estudantes, 301 no polo de Braga e 132 no polo de Guimarães.

Nos últimos 10 anos foram prestadas, no âmbito do Apoio Médico, as seguintes consultas aos estudantes, nos polos de Braga e de Guimarães, conforme se pode visualizar no gráfico seguinte:

Gráfico 4.11 - Apoio médico – N.º de consultas realizadas de 2007 – 2016



4.3.2 - Apoio Psicológico

O Apoio Psicológico nos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (AP-SASUM) está formalmente inserido no Setor de Apoio Clínico, que engloba também o Apoio Médico, todos afetos ao DS.

Na origem da criação deste serviço esteve a perceção por parte dos SASUM do aumento do número de estudantes bolseiros com necessidade de recorrer a apoio psicológico, o que levou, numa primeira fase, estes serviços a protocolarem, no ano letivo de 1995/1996, a colaboração do Serviço de Consulta Psicológica e de Desenvolvimento Humano da Universidade do Minho (SCPDH-UM), responsabilizando-se pelo pagamento das consultas dadas a estudantes bolseiros junto daquele Serviço.

Posteriormente, e com a continuidade no aumento destes casos, foi necessário contratar em regime de avença, no ano letivo de 1996/1997, um psicólogo, cujas funções principais passavam pelo despiste e encaminhamento de casos para o SCPDH-UM, atual Serviço de Psicologia da Escola de Psicologia da Universidade do Minho (SERVPSI). Este técnico deveria também, quando necessário, auxiliar familiares de estudantes no processo de encaminhamento das situações para estruturas comunitárias, relacionadas com o atendimento a situações de risco para a saúde física e mental, bem como prestar um atendimento psicológico mais contínuo junto dos estudantes cujo encaminhamento não se justificasse.

Em fevereiro de 2000 e considerando os resultados satisfatórios obtidos com esta modalidade de apoio, foi decidido contratar a tempo inteiro, no âmbito de um contrato de trabalho a termo certo, uma técnica de psicologia que, em agosto desse mesmo ano, ingressou no quadro de pessoal da UMinho. Desde então e até março de 2005, o AP-SASUM esteve a cargo de uma psicóloga pertencente ao quadro de pessoal da UMinho. Em março de 2005 esta técnica passou a estar inserida no quadro do SASUM, assumindo a coordenação deste setor e foi contratada uma psicóloga em regime de avença, em maio de 2005, para assegurar o atendimento psicológico aos estudantes.

A partir de 2007, as consultas de psicologia passaram a ser prestadas no âmbito de um contrato de fornecimento de serviços de apoio psicológico, em Braga e Guimarães, de acordo com os horários definidos anualmente e afixados para conhecimento geral.

Em termos do espaço físico em Braga, o AP-SASUM tem lugar, desde setembro de 2008, num gabinete específico do Centro Médico, situado ao lado do Complexo Desportivo no Campus de Gualtar, e em Guimarães, desde setembro de 2010, no Gabinete Médico existente no Pavilhão Desportivo naquele polo.

O âmbito de ação do AP-SASUM situa-se predominantemente ao nível das atividades remediativas e preventivas, tanto de apoio direto a diversas situações de crise que os estudantes enfrentam, como de encaminhamento para outras estruturas de apoio, mais direcionadas para lidar com as dificuldades descritas pelo estudante que procurou auxílio.

É da competência do AP-SASUM assegurar o cumprimento do estabelecido no protocolo celebrado com o SERVPSI, em 7 de junho de 2000, no âmbito do qual é prestado apoio psicológico participado aos estudantes bolseiros e não bolseiros, bem como, aos familiares, em coordenação com os demais setores do DS, nas situações em que se justifique.

Neste protocolo define-se a colaboração entre os dois serviços supramencionados, que tem sido objeto de diferentes adendas de forma adequar a prestação dos serviços às necessidades demonstradas pelos estudantes. Em 2015 foram lançadas as bases para a criação da APsi - Associação de Psicologia da Universidade do Minho, que foi constituída por escritura pública em janeiro de 2016.

Desta forma, atualmente os SASUM, através do Setor de Apoio Clínico assegura, em articulação com a Associação de Psicologia, a prestação de consultas e acompanhamento a estudantes não bolseiros, mediante o pagamento do montante de 20€ e a estudantes bolseiros, que usufruem de atendimento psicológico participado, sendo a percentagem de desconto no pagamento das consultas diretamente proporcional ao valor da bolsa recebida.

O preço de consulta com participação oscila entre a gratuidade e os 14€, conforme quadro seguinte:

Quadro 4.15 - Preços das consultas de apoio psicológico

Valor da bolsa (1º e 2º ciclo)	Desconto	Preço a pagar
Superior a 400 €	100%	Gratuito
Superior a 230 € até 400 €	70%	6 €
Superior a 104 € a 230 €	50%	10 €
Até 104 €	30%	14 €
Não bolseiros (1º, 2º e 3º ciclos)	0%	20 €

Os serviços de psicologia prestados pelo AP-SASUM

consistem:

- Na avaliação inicial de estudantes e respetivo acompanhamento psicológico através de consulta, preferencialmente estudantes bolseiros, que requeiram atendimento psicológico;
- No estabelecimento de contactos entre os estudantes e os SASUM, procedendo à divulgação do apoio psicológico;
- No auxílio a familiares de estudantes no processo de encaminhamento de casos para estruturas comunitárias para atendimento a casos que envolvam risco para a saúde física e mental;
- Na prestação de apoio direto aos utentes em problemáticas mais relacionadas com o rendimento escolar;
- Na apresentação de informações internas que possam contribuir para o maior conhecimento de situações de exceção junto dos estudantes bolseiros, quando solicitado superiormente;
- No desenvolvimento de trabalho conjunto com o Setor de Bolsas, em situações que a problemática psicológica interfere com o rendimento escolar do estudante, com implicações diretas no processo de indeferimento de bolsa de estudos;
- No desenvolvimento de trabalho conjunto com o Setor de Alojamento, em situações de psicopatologia ocorridas entre estudantes residentes, que poderão levar ao encaminhamento para instituições de saúde mental, em articulação com as famílias, privilegiando-se assim uma abordagem multidisciplinar na resolução de situações colocadas pelos estudantes;

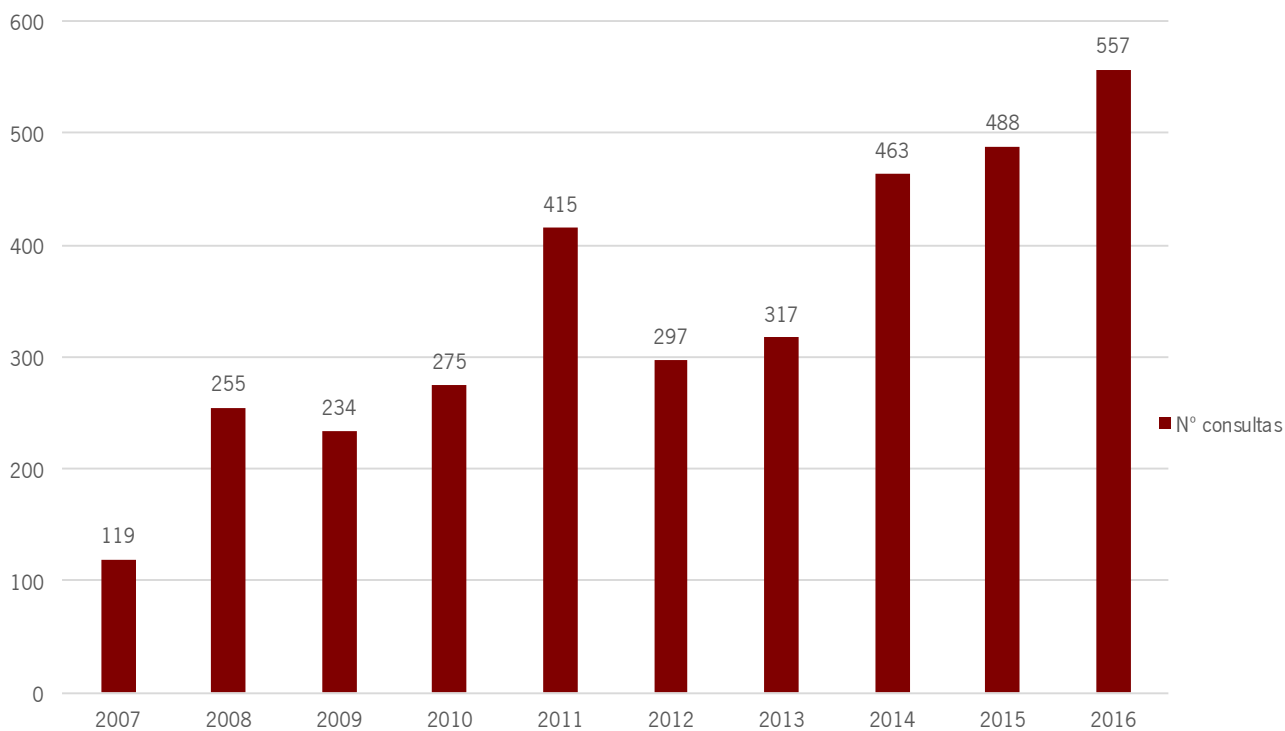
- Na elaboração de relatórios de atividades que reflitam uma análise qualitativa e quantitativa do trabalho desenvolvido em cada ano letivo.

Por outro lado, além da colaboração com a Escola de Psicologia, o AP-SASUM, também promove o encaminhamento dos estudantes para outras estruturas comunitárias, pelo facto de o problema não ser do foro psíquico ou em casos de maior urgência a outro nível interventivo. Sempre que são detetados problemas de pobreza e exclusão social, que extravasam as competências de atuação do DS dos SASUM, procede-se à sinalização do problema e encaminhamento para estruturas e organismos públicos ou instituições particulares de solidariedade social.

Em 2016, foram realizadas 557 consultas, 512 em Braga e 45 em Guimarães.

No gráfico seguinte pode verificar-se a evolução dos pedidos de apoio psicológico:

Gráfico 4.12 - Evolução dos pedidos de Apoio Psicológico (AP-SASUM)



4.3.3 Apoio de Enfermagem

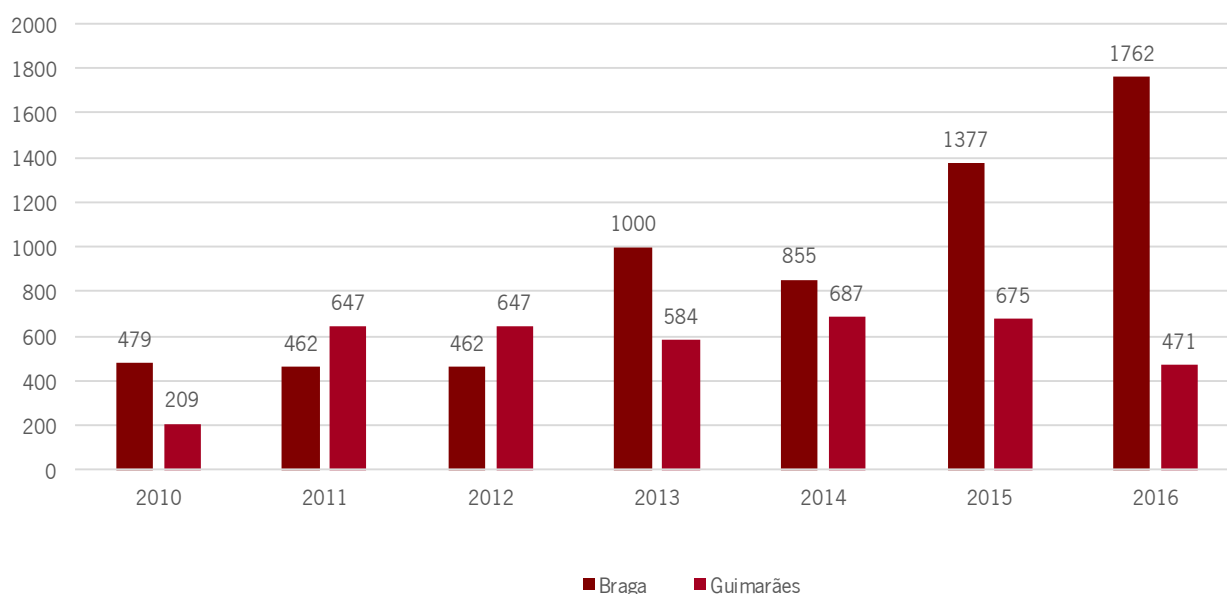
Esta valência foi implementada a 1 de outubro de 2010 com o objetivo de assegurar a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, nomeadamente os decorrentes de acidentes, da realização de exames de rotina médica e de medidas gerais da promoção da saúde como a vacinação, educação para a saúde, nutrição e reabilitação.

Foram criadas duas enfermarias, uma em Braga, no Campus de Gualtar, outra em Guimarães, no Campus de Azurém.

A **enfermaria do Centro Médico**, no Campus de **Gualtar**, está aberta de **segunda a sexta-feira**, entre as **9h e as 19h**. Em Guimarães a **enfermaria funciona no Complexo Desportivo de Azurém** e está aberta de **segunda-feira a sexta-feira**, entre as **10h e as 13h e das 14h às 18h**. Os atos de enfermagem praticados não têm qualquer custo para o utente quando realizados no âmbito de acidentes que decorram na UMinho.

De acordo com o explicitado no gráfico, as intervenções em termos de atos de enfermagem, em 2016, totalizaram **2 233 atendimentos**, 1 762 em Braga e 471 em Guimarães:

Gráfico 4.13 - Apoio de enfermagem - nº de atos realizados de 2010 - 2016







8 035

Utentes inscritos

215 699

Usos nas instalações desportivas

68

Modalidades desportivas

21 050 m²

Área útil para a prática desportiva

168

Eventos realizados

116

Medalhas conquistadas GNU's

10

Medalhas conquistadas em europeus

123

Prémios de mérito desportivo

13

Grupos culturais apoiados

2 293

Brinquedos recolhidos

1 325

Recolhas de sangue

2 487

Peças de roupa recolhidas

49

+49 dadores para análise de medula



DDDC

05

DEPARTAMENTO DESPORTIVO E CULTURAL

Os SASUM têm como visão, no que toca às atividades desportivas e culturais da comunidade académica que desenvolvem, serem reconhecidos como uma referência a nível nacional e no espaço Europeu, no que se refere ao pensamento e intervenção enquanto serviço e no que diz respeito à formação complementar dos seus estudantes.

O DDC integra-se na visão e objetivos estratégicos dos SASUM e da UMinho, sendo a sua missão promover a participação desportiva e cultural no seio da comunidade académica (estudantes e trabalhadores), proporcionando condições para um acesso democrático a essa prática, num ambiente educativo aberto à comunidade, saudável e de excelência.

Os objetivos estratégicos do DDC são:

- Fortalecer a organização do desporto e da cultura na UMinho e a sua imagem a nível regional, nacional e no espaço europeu;
- Gerir adequadamente o parque desportivo da UMinho e coordenar a organização técnica da atividade desportiva na academia;
- Desenvolver programas de promoção das atividades desportivas para a comunidade universitária (estudantes e trabalhadores), de acordo com a procura existente, adotando programas de referência ao nível de boas práticas;
- Apoiar o Associativismo Desportivo e Cultural na UMinho na prossecução da política definida pela Universidade para o setor.

5.1 - DESPORTO

Em agosto de 2016 a UMinho recebeu o Campeonato Mundial Universitário de Karaté, o seu 11º evento internacional universitário, onde marcaram presença 35 países com 380 participantes e representando 163 universidades dos 5 continentes. Foi o 1º evento internacional da modalidade que se realizou após o Karaté ser anunciado como evento dos Jogos Olímpicos de Tóquio 2020. A Cerimónia de Abertura contou com a presença do Secretário-geral da Federação Internacional de Desporto Universitário e com o Secretário-geral da Federação Mundial de Karaté.

Página do evento: <http://wuckarate2016.uminho.pt/>

No plano nacional, as equipas da AAUM/UMinho registaram a segunda melhor prestação de sempre nos Campeonatos Nacionais com 116 medalhas: 37 medalhas de ouro; 36 medalhas de prata; 43 medalhas de bronze. Campeões por equipas em: basquetebol masculino; bilhar, desportos de inverno (esqui alpino e snow board), escalada, floorball, futebol masculino, futebol de praia masculino, futsal feminino e masculino, kick boxing, orientação, taekwondo e voleibol feminino.

Foram atribuídos 123 prémios de mérito desportivo (85 em 2015) aos estudantes que conciliaram os resultados desportivos de relevo (nacional e internacional) com o sucesso académico, o que representou um valor global de 38 247€ atribuído pelos SASUM a estes estudantes.

Para além dos eventos internacionais, os SASUM têm apostado de forma continuada na organização de eventos de carácter nacional e atividades intramuros, tendo sido organizados 168 eventos no âmbito da atividade Desportiva

e Cultural. Esta estratégia, combinada com as inúmeras parcerias e cooperação de carácter institucional e de qualificação dos serviços desportivos, fazem com que no ano letivo de 2015/16 se tenham inscrito nos serviços desportivos 8 053 utentes para a oferta de 68 modalidades desportivas e 215 699 usos nas instalações desportivas.

Dos 18 186 estudantes da Universidade do Minho inscritos em 2015/2016 (1º Ciclo: 12 354 alunos; 2º Ciclo: 4 193 alunos; 3º Ciclo: 1 639) cerca de 30,05% dos estudantes da UMinho praticam desporto de forma regular no âmbito da atividade e Instalações Desportivas dos SASUM, o que coloca a UMinho ao nível das melhores práticas desenvolvidas pelas suas congéneres europeias, nomeadamente as que se dedicam ao desporto para todos, tipicamente situadas no centro e norte da Europa.

No quadro seguinte apresentam-se alguns dados relativos ao trabalho desenvolvido em 2016:

Quadro 5.1 - Dados relativos ao trabalho desenvolvido em 2016 pelo DDC

Distribuição de utentes inscritos nos complexos desportivos da UMinho no ano letivo 2015/16	N.º	%
Por polo		
Utentes inscritos em Braga	5 697	71%
Utentes inscritos em Guimarães	2 356	29%
Total	8 053	100%
Por género		
Utentes inscritos - femininos	3 112	39%
Utentes inscritos - masculinos	4 941	61%
Total	8 053	100%
Por tipo de utente		
Utentes inscritos - estudantes	5 659	70%
Utentes inscritos - docentes e não docentes	615	8%
Utentes inscritos - Externos, Protocolos, AAEUM e VIPs	1 779	22%
Total	8 053	100%
Usos nas instalações desportivas no ano letivo de 2015/2016	N.º	%
Por polo		
Polo de Braga	143 800	67%
Polo de Guimarães	71 899	33%
Total	215 699	100%
Outras informações		N.º
Média diária anual de usos nas instalações desportivas no ano letivo de 2015/2016		658
Média diária de usos nas instalações desportivas no mês de março		767
Área útil para a prática desportiva na UMinho		21 050 m ²
Oferta de atividades e modalidades desportivas em 2016		68
Eventos que foram organizados nas instalações desportivas da UMinho		168
Medalha conquistada por equipas da UMinho nos Campeonatos Europeus Universitários		7
Medalhas conquistadas por alunos e equipas da UMinho nos Campeonatos Nacionais Universitários		116

Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas

O programa desportivo ofereceu em 2016 sessenta e oito (68) opções, divididas por 8 áreas, conforme se pode verificar no quadro seguinte:

Quadro 5.2 - Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas

Atividades de Ritmos e Localizadas	Desportos coletivos	Desportos individuais	Artes marciais e combate
Abdominal	Andebol	Atletismo	Capoeira
Army Express	Basquetebol	Badminton	Hapkido
Circuito	Corfebol	Bilhar	Judo
Cycling	Futebol	Ciclismo	Iaido
Expresso Abdominal	Futsal	Equitação	Karatê Shotokan
Expresso GAP	Hóquei em Patins	Escalada	Jiu-jitsu
Fit Cross	Rugby	Esgrima	Kendo
Fit Mix	Voleibol	Esqui / Snow Board	Kickboxing e Muay Thai
Fit Pilates	Floorball	Golfe	Krav Maga
GAP	Atividades aquáticas	Karting	Naginata
Jump	Natação	Orientação	Taekwondo
Power Step	Surf	Padel	Viet-Vo-Dao
Pump Attack	Body Board	Patinagem	Corpo e mente
Running	Danças	Roppe Skipping	Ki Move
Step Dance	Latino Americanas	Squash	Hata Yoga
Total Condition	Salão	Ténis de Mesa	Pilates
Zumba	Danças Clássicas	Tiro com pressão de ar	Condição Física
		Xadrez	Cardio Fitness
			Musculação
			Treino Funcional



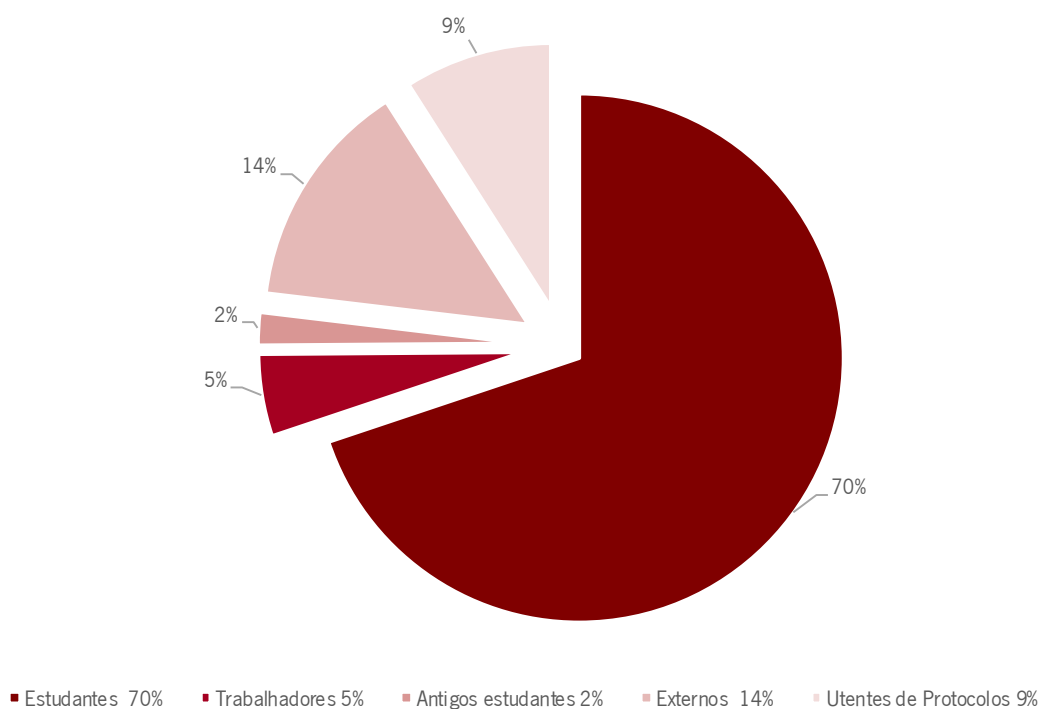
Utentes - Análise comparativa do número de inscritos

Com o aumento do número e qualidade das instalações, e a consequente oferta de atividades, registou-se um crescimento do número de praticantes desportivos regulares até 2012, tendo começado a decrescer em 2013.

Quadro 5.3 - Distribuição de inscrições 2013 – 2016

Inscritos	2013		2014		2015		2016	
Estudantes	6 602	64%	6 885	72%	5 537	66%	5 659	70%
Trabalhadores	733	7%	570	6%	643	8%	435	5%
Antigos estudantes	465	5%	478	5%	283	3%	180	2%
Externos	1912	19%	1 052	11%	1 169	14%	1 063	14%
Utentes de protocolos	615	6%	578	6%	801	9%	716	9%
Total	10 327		9 563		8 433		8 053	

Gráfico 5.1 - Distribuição de inscrições 2016



Quadro 5.4 - Distribuição dos estudantes inscritos por Escolas/Institutos 2016

Escolas / Institutos	%
Escola de Engenharia	28%
Escola de Economia e Gestão	12%
Escola de Ciências	10%
Instituto de Ciências Sociais	9%
Escola de Medicina	9%
Escola de Direito	8%
Instituto de Letras e Ciências Humanas	7%
Instituto de Educação	6%
Escola Superior de Enfermagem	5%
Escola de Psicologia	3%
Escola de Arquitetura	3%

Quadro 5.5 - Distribuição dos utentes inscritos 2008 - 2016

Distribuição	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Estudantes	6 012	6 312	6 652	7 497	7 322	6 602	6 885	5 537	5 659
Trabalhadores	538	564	570	607	573	733	570	643	435
Antigos estudantes	359	376	285	325	371	465	478	283	180
Externos	1 706	1 791	1 615	1 572	1 741	1 912	1 052	1 169	1 063
Utentes de protocolos	359	377	382	301	363	615	578	801	716
Membros da academia	6 909	7 252	7 508	8 429	8 266	7 800	7 933	6 463	6 274
Externos à academia	2 065	2 170	1 996	1 873	2 104	2 527	1 630	1 970	1 779
Total de inscritos	8 974	9 422	9 504	10 302	10 370	10 327	9 563	8 433	8 053

Modalidades com competição desportiva universitária

A competição desportiva é dinamizada juntamente com a AAUM e enquadrada em função do calendário desportivo da FADU.

Quadro 5.6 - Modalidades com competição desportiva universitária

Atividades aquáticas	Tipo de prova
Bodyboard (masculino e feminino)	CNU
Natação (masculino e feminino)	CNU
Surf (masculino e feminino)	CNU
Polo Aquático (masculino)	CNU
Desportos coletivos	
Andebol (masculino, feminino e de Praia)	CNU
Basquetebol (masculino e feminino)	CNU
Corfebol	CNU
Floorball	TNU
Futebol (masculino e de Praia)	CNU
Futsal (masculino e feminino)	CNU
Futvolei (masculino)	TNU
Hóquei em Patins (masculino)	CNU
Rugby sevens (masculino)	CNU
Voleibol (masculino feminino e de Praia)	CNU
Desportos de combate (masculino e feminino)	
Judo (masculino)	CNU
Karaté – Shotokan (combate e técnica)	CNU
Taekwondo (combate e técnica)	CNU
Kickboxing (Light Kick e Low Kick)	CNU
Desportos individuais (masculino e feminino)	
Atletismo (pista coberta e pista ar livre)	CNU
Badminton (equipas individual e pares)	CNU
Bilhar (masculino)	CNU
BTT (Equipas e individual)	CNU
Canoagem	CNU
Escalada (masculino e feminino)	CNU
Golfe (masculino)	CNU
Karting (masculino e feminino)	CNU
Squash (masculino e feminino)	CNU
Orientação (Equipas e individual)	CNU
Padel	CNU
Ténis (equipas e pares)	CNU
Ténis de Mesa (equipas individual e pares)	CNU
Tiro com Arco Outdoor (masculino e feminino)	CNU
Xadrez (rápidas, semi-rápidas)	CNU

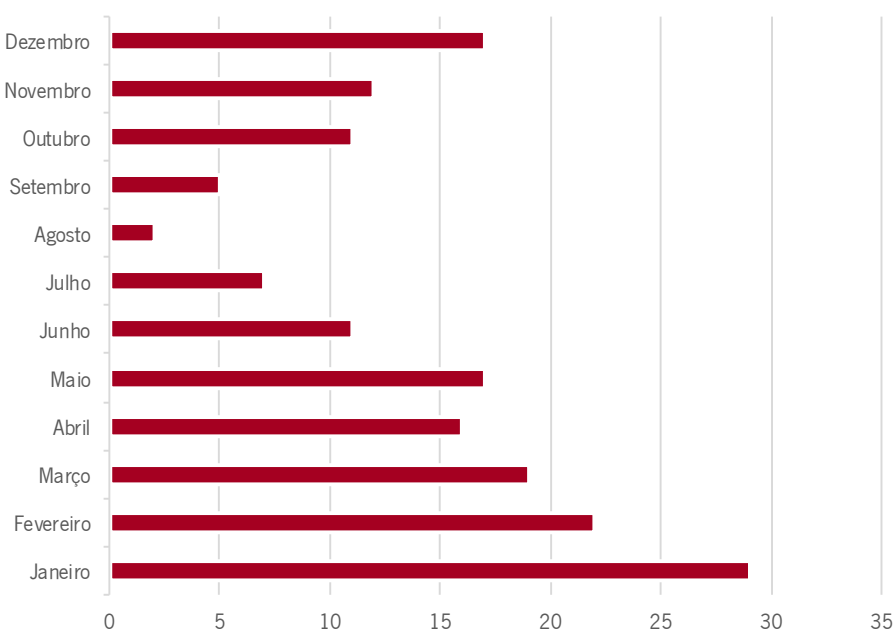
Eventos e atividades

Foram organizados 168 eventos (139 em 2015) nas instalações desportivas da UMinho, com uma média mensal de 14 eventos. O programa de eventos tem como objetivo promover a prática desportiva junto da comunidade, sendo de destacar o elevado número de eventos desenvolvidos nas instalações da UMinho em parceria com entidades externas.

Quadro 5.7 - Eventos realizados nas instalações desportivas da UMinho

	2012		2013		2014		2015		2016	
	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes
Organizados pelo DDC	112	20 510	19	3 179	18	4 791	26	7 533	19	7 245
Organizados em cooperação com outras entidades	61	14 225	145	19 778	131	7 057	113	8 564	149	17 329
Total	173	34 735	164	22 957	149	11 848	139	16 097	168	24 574

Gráfico 5.2 - Distribuição mensal dos eventos organizados pelo DDC em 2016



Campeonatos Nacionais e Europeus Universitários

Decorre dos objetivos estratégicos do DDC prestar apoio ao Associativismo Desportivo e Cultural na UMinho como forma de prossecução da política definida pela Universidade. A AAUM é responsável pela representação política e participação nas provas do âmbito da FADU. O DDC efetua a supervisão técnica das atividades de competição desportiva universitária realiza o recrutamento e avaliação do perfil e desempenho dos técnicos de desporto, assim como, presta apoio administrativo e médico (através de um fisioterapeuta) e apoio logístico, através da cedência das instalações, material desportivo e transporte.

No ano de 2016, a AAUM conquistou o segundo maior número de medalhas de sempre, num total de 116 (37 de ouro, 36 de prata e 43 de bronze) nas competições oficiais da FADU. A AAUM classificou-se em 2º lugar no número de medalhas conquistadas no Ranking da FADU.

Quadro 5.8 - Campeonatos e Torneios Universitários Organizados pelo DDC e AAUM

Evento	Participantes	Local	Data
CNU Atletismo	220	PEB	28 de fevereiro
CNU Badminton	40	CDGt	26 de maio
CNU Ténis de Mesa	35	CDGt	26 de maio
CNU Bilhar	20	Estádio 1º Maio	27 de maio
CNU Xadrez	24	CDGt	27 de maio
CNU Escalada Dificuldade	33	CDGt	28 de maio
CNU Escalada Velocidade	35	CDGt	29 de maio
CNU Karaté	62	CDGt	29 de maio
CNU Voleibol de praia	78	Apúlia	8 de junho
CNU Rugby de praia	28	Apúlia	8 de junho
CNU Andebol de praia	84	Apúlia	9 de junho
CNU Futvolei	46	Apúlia	9 de junho
Total	705		

Quadro 5.9 - Torneios Internos

Local	Eventos	Participantes
Complexo Desportivo de Gualtar	9	770
Complexo Desportivo de Azurém	2	130
Total	11	900

Campeonatos Europeus Universitários

As equipas da UMinho conquistaram 7 medalhas nos Jogos Europeus Universitários realizados em julho, em Zagreb/Rijeka, estando presente com 9 modalidades: futebol masculino (Campeões Europeus Universitários), taekwondo (Campeões Europeus Universitários por equipas e com 2 medalhas de ouro e 5 de bronze), futsal masculino (medalha de bronze), andebol masculino (medalha de bronze), basquetebol masculino, futsal feminino, Judo, karaté, natação e voleibol feminino. A UMinho foi considerada a segunda melhor Universidade da Europa do ranking da EUSA - Associação Europeia do Desporto Universitário.

Campeonatos Mundiais Universitários

Atletas da UMinho estiveram presentes nas seguintes competições enquadradas pela Federação Internacional de Desporto Universitário:

*Campeonato Mundial Universitário de Canoagem, 7 a 10 de junho, Coimbra (Portugal), Hélder Figueiras (Mestrado em Engenharia Urbana- Infraestruturas Viárias) e João Rocha Eng^a Eletrónica). Classificação: 3^o Lugar (C4 200m; C4 500m; C4 1000m);

*Campeonato Mundial Universitário de Andebol Masculino: 26 junho a 3 julho, Málaga (Espanha) Diogo Branquinho (Eng^a Têxtil) e Pedro Carvalho (Gestão). Classificação: 7^o Lugar;

*Campeonato Mundial Universitário de Futsal Feminino: 26 junho a 3 julho, Goiânia (Brasil), Isabel Pereira (Relações Internacionais) e Fernanda Alves (Eng^a Informática). Classificação: 3^o Lugar, medalha de Bronze;

* Campeonato Mundial Universitário de Futsal Masculino: 26 junho a 3 julho, Goiânia (Brasil), Alexandre Ribeiro (Eng^a Têxtil) e Rafael Lopes (Eng^a Biológica). Classificação: 9^o Lugar;

* Campeonato Mundial Universitário de Floorball: 19 julho a 24 julho, Porto (Portugal), Carlos Loureiro (Eng^a Civil), Diogo Fernandes (Eng^a Materiais), Diogo Antunes (Eng^a Materiais), José Carvalho Bioquímica e José Silva (Eng^a Informática), Pedro Braga (Ciências do Ambiente) e Ricardo Guimarães (Direito). Classificação: 7^o Lugar.

Organização de Eventos Internacionais

A UMinho viu aprovadas as suas candidaturas à organização do Campeonato Mundial Universitário de Ciclismo para 2018 e Campeonato Europeu Universitário de Futsal em 2019.



Troféu Reitor

Este troféu constitui uma competição que integra nove modalidades desportivas, tendo contado com a participação de 406 atletas (335 Masculinos e 71 Femininos). As modalidades coletivas contaram com a participação de 384 atletas e um total de 43 equipas. Nas modalidades individuais participaram 22 atletas.

Quadro 5.10 - Participantes no Troféu Reitor 2016

Modalidade	Atletas	M	F	Equipas
Futsal	288	247	41	26
Basquetebol misto	38	27	11	8
Andebol misto	30	23	7	4
Voleibol de praia	28	18	10	5
Squash	10	10		
Badminton	12	10	2	
Total	406	335	71	43

Outros serviços e programas

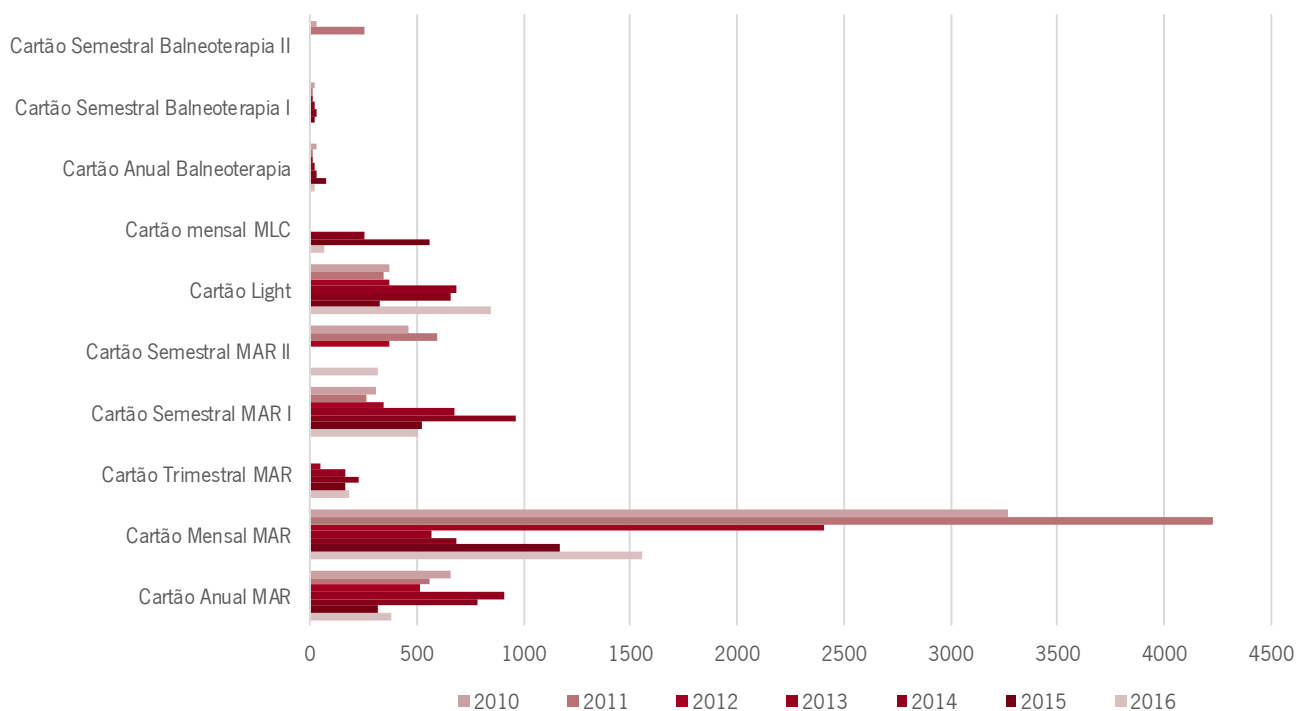
Com o objetivo de aumentar a regularidade de prática desportiva sem aumentar os custos das atividades, foram mantidos os programas com cartão mensal, trimestral, semestral e anual. No ano de 2016, foram vendidos **3 892** cartões.

Quadro 5.11 - Número de cartões vendidos

Tipo de cartão	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cartão anual MAR	413	414	658	561	518	905	782	319	383
Cartão mensal MAR	301	637	3 267	4 229	2 405	571	687	1 169	1 558
Cartão trimestral MAR					47	166	223	167	187
Cartão semestral MAR I	104	104	311	262	341	676	966	525	509
Cartão semestral MAR II	112	323	463	598	371				
<i>Cartão light</i>	245	264	374	344	368	682	660	329	314
Cartão mensal MLC							250	558	850
Cartão anual balneoterapia	26	26	27	16	11	24	33	78	70
Cartão semestral balneoterapia I	9	7	24	10	9	23	27	20	21
Cartão semestral balneoterapia II	10	21	27	255					
Total	1 220	1 796	5 151	6 275	4 070	3 047	3 628	3 165	3 892

MAR - Musculação e Atividades de Ritmo; MLC - Mensal Low Cost

Gráfico 5.3 - Evolução da venda de cartões

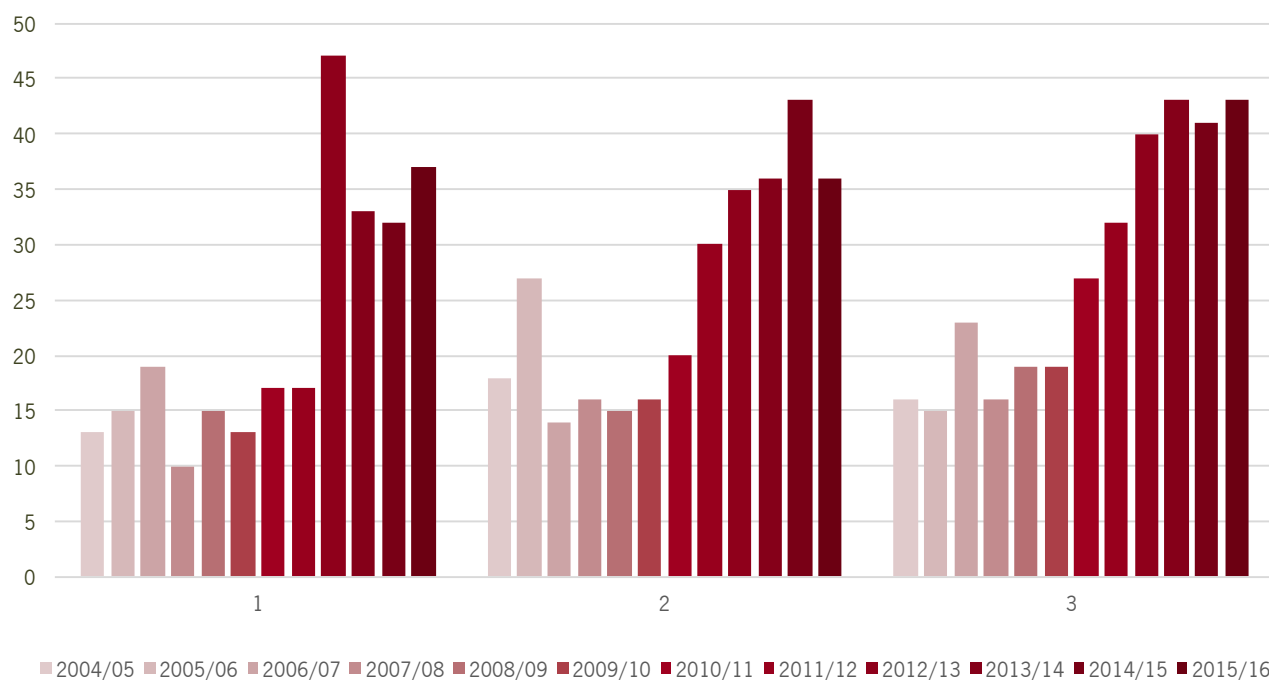


Outros Títulos Internacionais

Na 30ª edição dos Jogos Galaico Durienses organizada pela Universidade de Vigo, a UMinho assegurou o 1º lugar na modalidade Voleibol e Escalada e 2º lugar no Andebol, ficando assim coletivamente em 1º lugar nesta edição. Em 30 edições destes jogos já participaram cerca de 8 000 estudantes das seis Universidades da Galiza e Norte de Portugal. A 31ª edição dos Jogos vai ser organizada pela Universidade da Corunha em 2017.



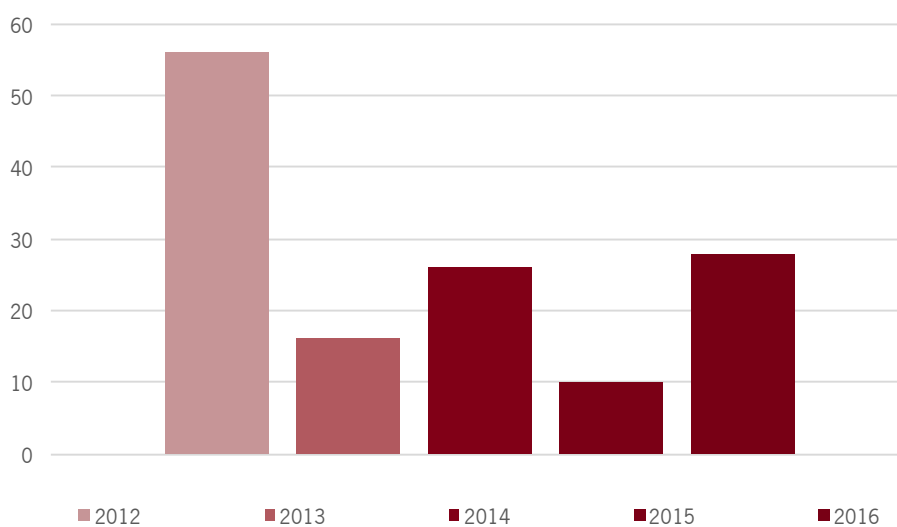
Gráfico 5.4 - Medalheiro - Campeonatos Nacionais Universitários



Suplemento ao Diploma

No âmbito da certificação da atividade desportiva, foram solicitadas 28 declarações do Suplemento ao Diploma, cuja evolução podemos verificar no gráfico abaixo.

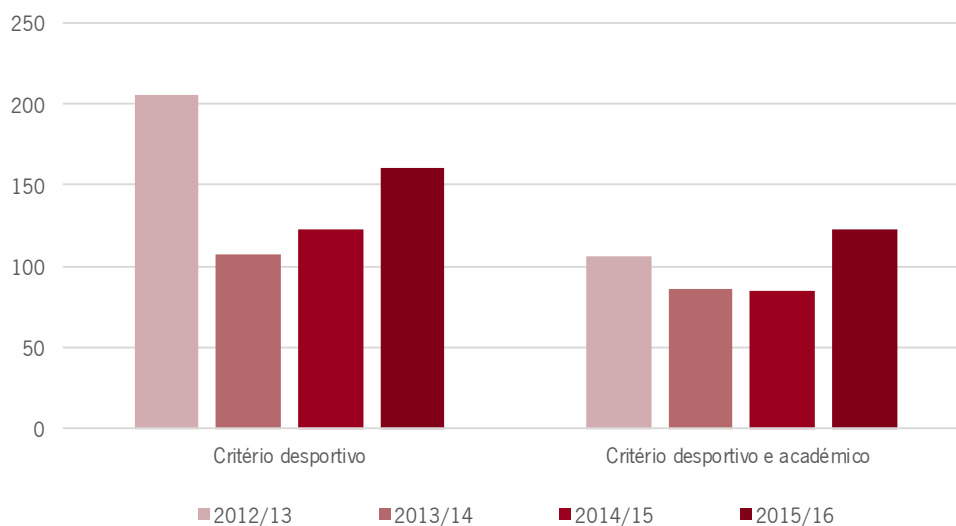
Gráfico 5.5 - Pedidos de suplemento ao diploma



Prémios de mérito desportivo

Em 2016 foram entregues 123 prémios de mérito desportivo a estudantes/atletas que conseguiram resultados de mérito desportivo e académico (mais de 50% dos créditos efetuados) nas competições nacionais e internacionais universitárias, tendo-se sagrado campeões nacionais universitários ou tendo obtido uma classificação nas primeiras 3 posições das competições da EUSA ou FISU.

Gráfico 5.6 - Prémios de mérito desportivo



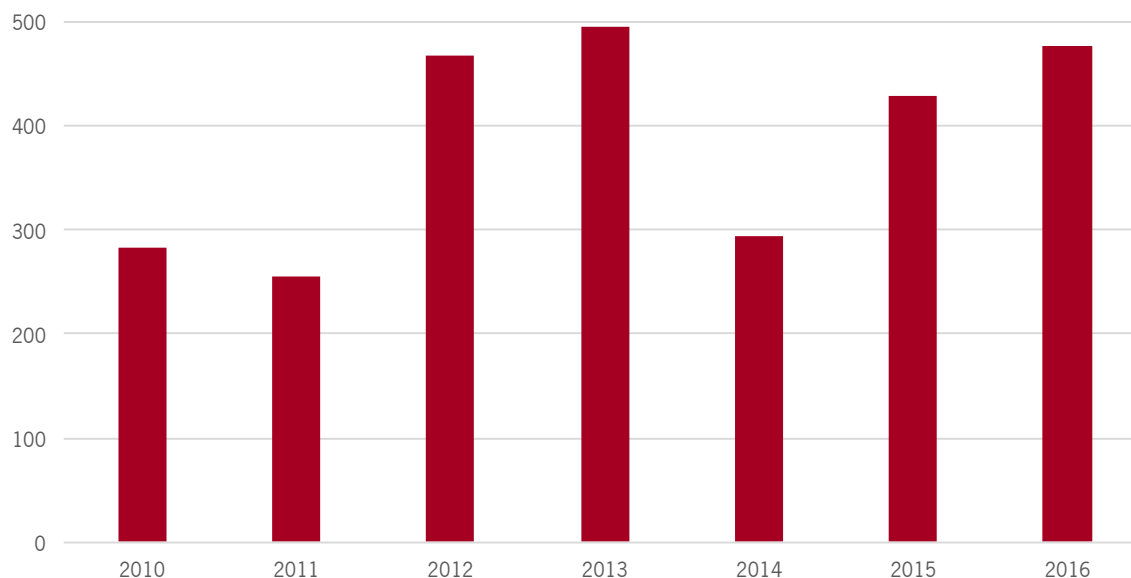
Comunicação

Relativamente ao ano de 2016, o jornal UMdicas contou com oito edições impressas, das quais cinco foram edições normais e três especiais, num total de 41 500 exemplares. Em relação às edições normais, estas contaram com 2 000 exemplares cada, o que totalizou 10 000 exemplares anuais. Em relação às edições especiais, que saíram em fevereiro, julho e dezembro, num total de 10 500 exemplares cada (8 500 com o jornal Diário do Minho e 2 000 para distribuir nos *Campi* e outros contactos), o que totalizou 31 500 exemplares anuais.

O site UMdicas teve 456 376 acessos (mais 19 975 que em 2015). Em relação ao *facebook* do UMdicas, a página contava a 31 de dezembro de 2016 com um total de 7 655 gostos. Ao longo de 2016, a página teve uma média diária de alcance total de 4 054 (o número de pessoas a quem foi apresentada qualquer atividade da tua Página, incluindo publicações, publicações de outras pessoas na tua Página, anúncios de Gostos de Página, menções e visitas), o que somou um número final de 1 483 764 de pessoas alcançadas.

Em termos de comunicação externa e mais especificamente, em relação à presença dos SASUM nos media, da qual podemos perceber a nossa visibilidade e impacto, os SASUM tiveram em 2016, 452 notícias escritas publicadas sobre si nos média, sendo que destas, cerca de 92% tiveram como fonte o Gabinete de Comunicação dos SASUM. Estas notícias podem ser visualizadas no setor *clipping* do site, www.dicas.sas.uminho.pt. Foram ainda efetuadas 10 reportagens televisivas e 15 reportagens de rádio. Isto faz com que a nossa visibilidade ronde as cerca de 1,3 notícias por dia, abrangendo todos os media (jornais, televisão e rádio).

Gráfico 5.7 - Notícias e reportagens publicadas entre 2010 - 2016

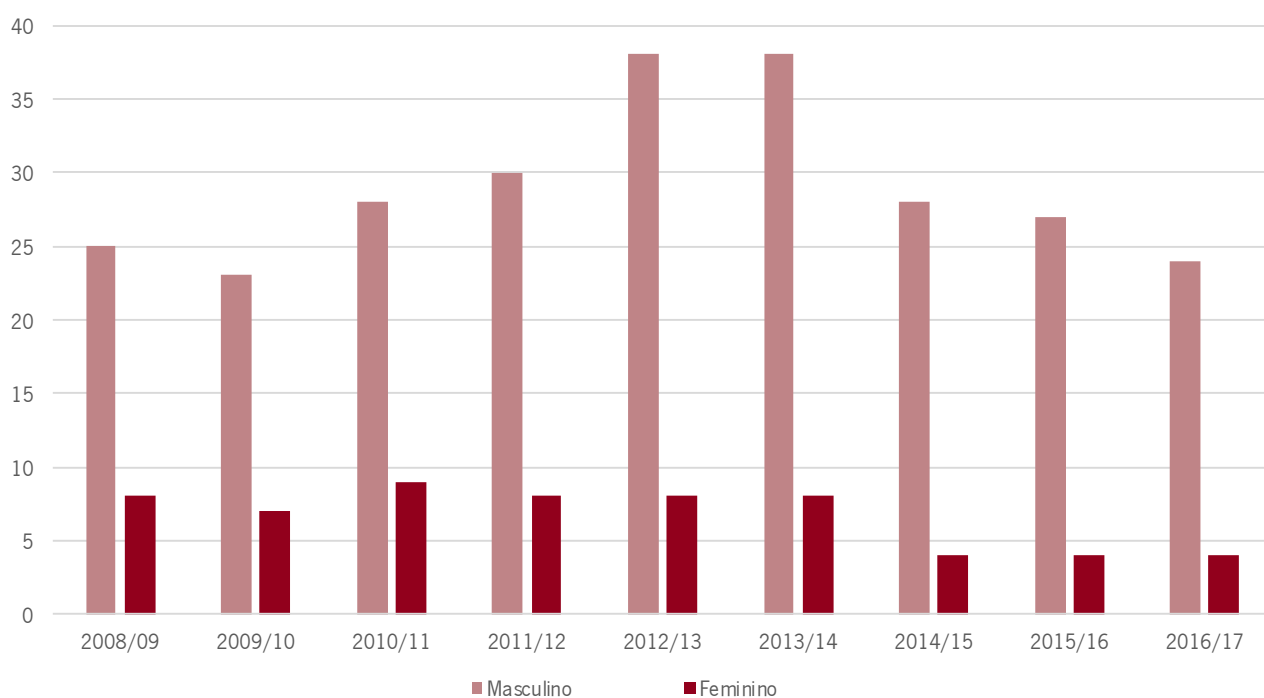


Programa TUTORUM

Durante o ano de 2016 foi mantido o apoio tutorial destinado aos atletas de alto rendimento matriculados na UMinho. Os 108 estudantes que entraram na UMinho, desde 2000 (78 são do género masculino e 30 do género feminino), ao abrigo do estatuto de alta competição, têm tido acompanhamento tutorial através do programa TUTORUM.

A melhoria da relação entre os agentes, dos quais depende o sucesso desportivo e académico - nomeadamente entre os Tutores, Treinadores, Clubes e Federações - é uma prioridade que este programa tem procurado garantir desde a sua criação.

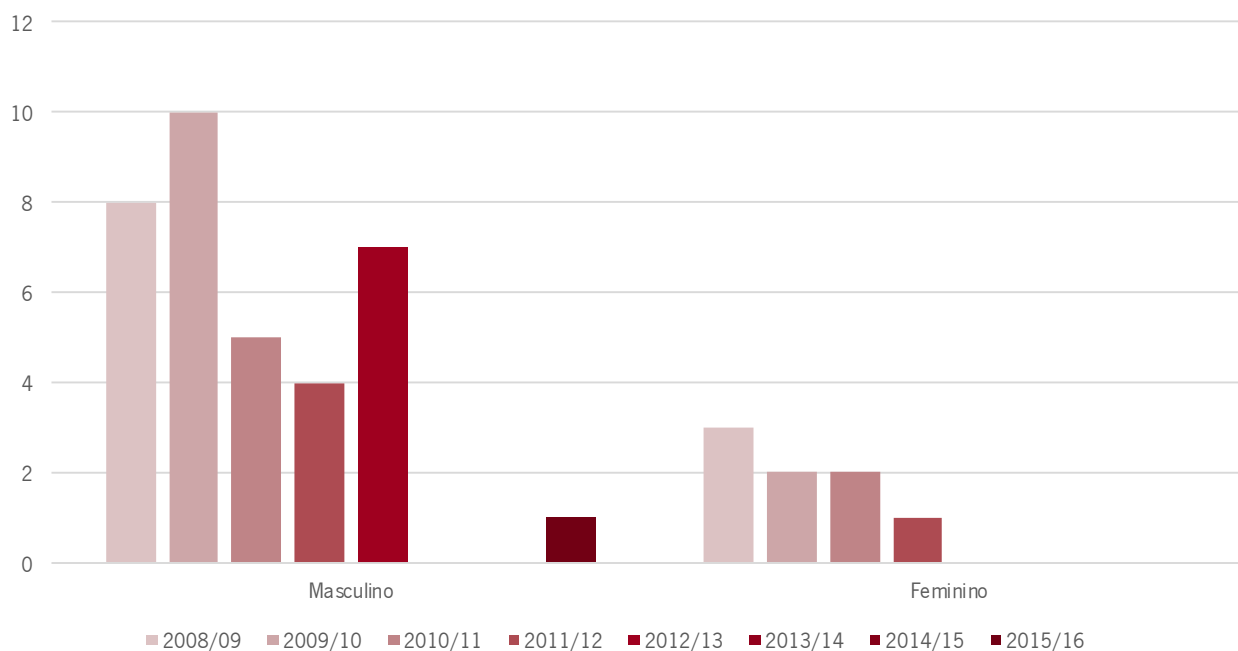
Gráfico 5.8 - Evolução do número de atletas de alto rendimento na UMinho



Como se pode verificar na tabela e no gráfico abaixo, no ano letivo 2015/2016 ingressou na UMinho **um estudante com estatuto de alta competição**.

	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Masculino	8	10	5	4	7	0	0	1
Feminino	3	2	2	1	0	0	0	0

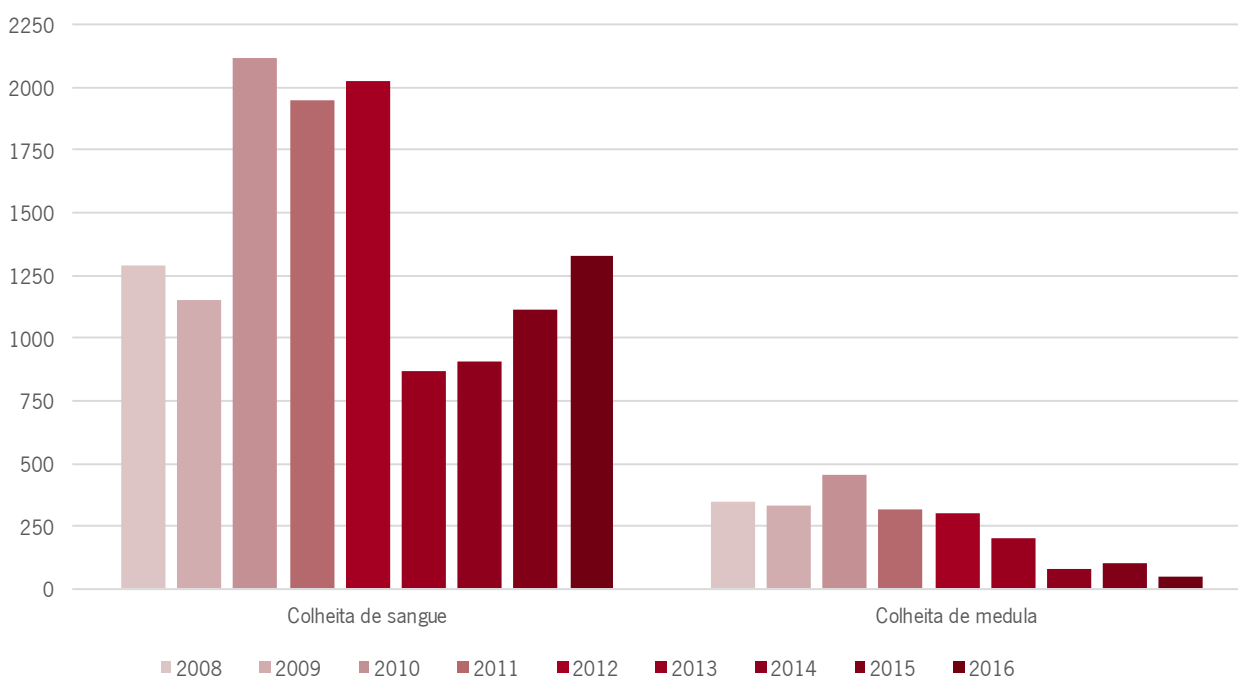
Gráfico 5.9 - Estudantes que ingressaram na UMinho com estatuto/percurso de Alta Competição



Solidariedade e ações humanitárias

Em colaboração com a AAUM, o Instituto Português do Sangue e Transplantação e o Centro de Histo compatibilidade da Região Norte, os SASUM, registaram em 2016, 1 325 dadores inscritos e 49 recolhas de sangue para análise da medula através de **4 recolhas de sangue** (2 recolhas em Gualtar e 2 recolhas em Azurém) em postos fixos e unidade móveis.

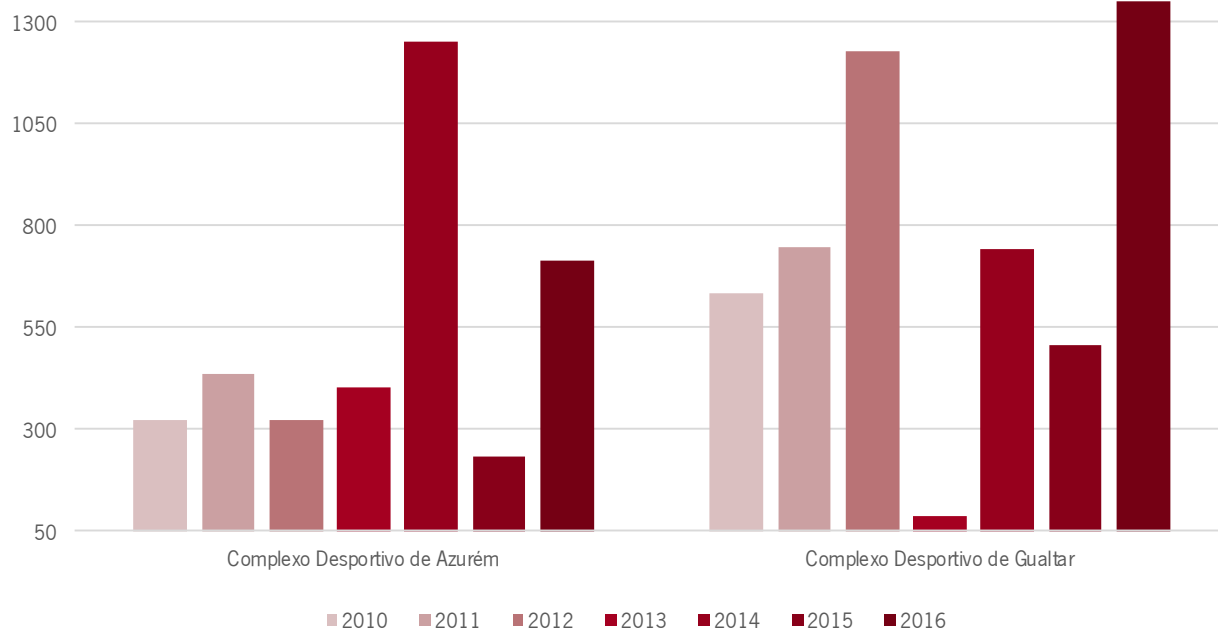
Gráfico 5.10 - Dados estatísticos das colheitas de sangue e recolha de sangue para análise de medula



No âmbito da solidariedade social, realizaram-se com o apoio da AAUM e Associação de Antigos Estudantes:

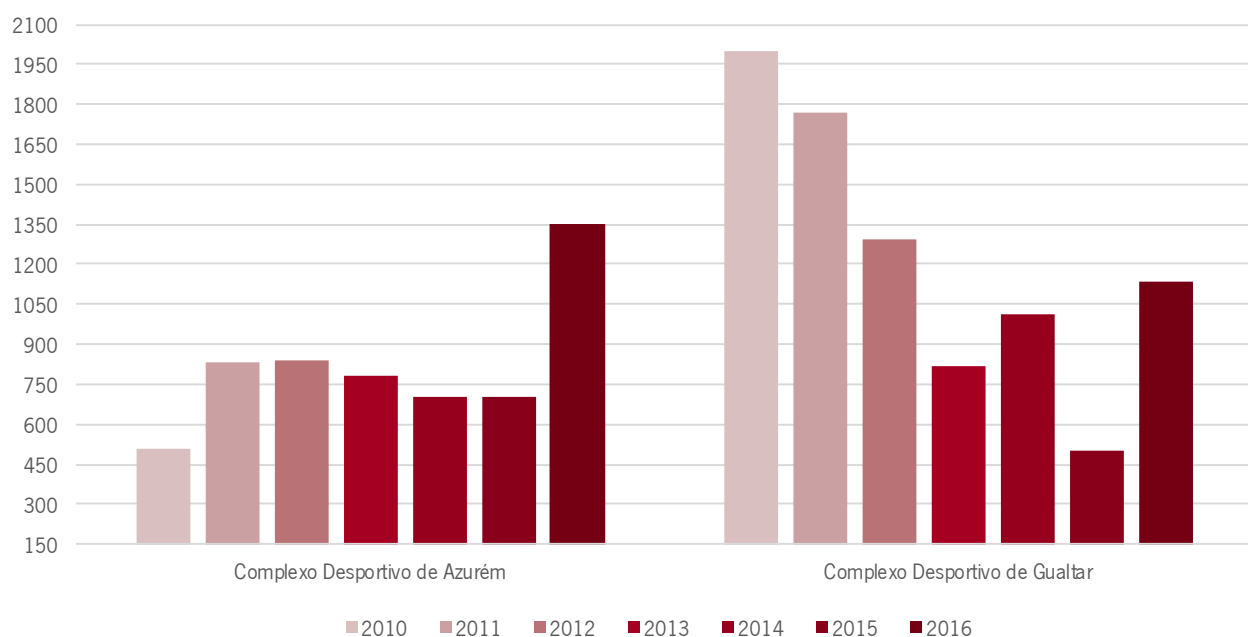
- **2 recolhas de brinquedos** (1 recolha em Gualtar e 1 recolha em Azurém), num total de **2 293 brinquedos**.

Gráfico 5.11 - Evolução da recolha de brinquedos



- **2 recolhas de roupa** (1 recolha em Gualtar e 1 recolha em Azurém), num total de **2 487 peças**.

Gráfico 5.12 - Evolução da campanha de oferta de roupa



Instalações desportivas

Área útil para a prática desportiva

A UMinho possuiu presentemente 21 050 m² de área útil para a prática desportiva. As instalações desportivas da UMinho apresentam uma lotação instantânea máxima de 1 549 pessoas por hora.

Foram registados 215 699 usos nas instalações desportivas da UMinho entre o mês de janeiro e de dezembro de 2016.

Gráfico 5.13 - Evolução da área útil para a prática desportiva na UMinho

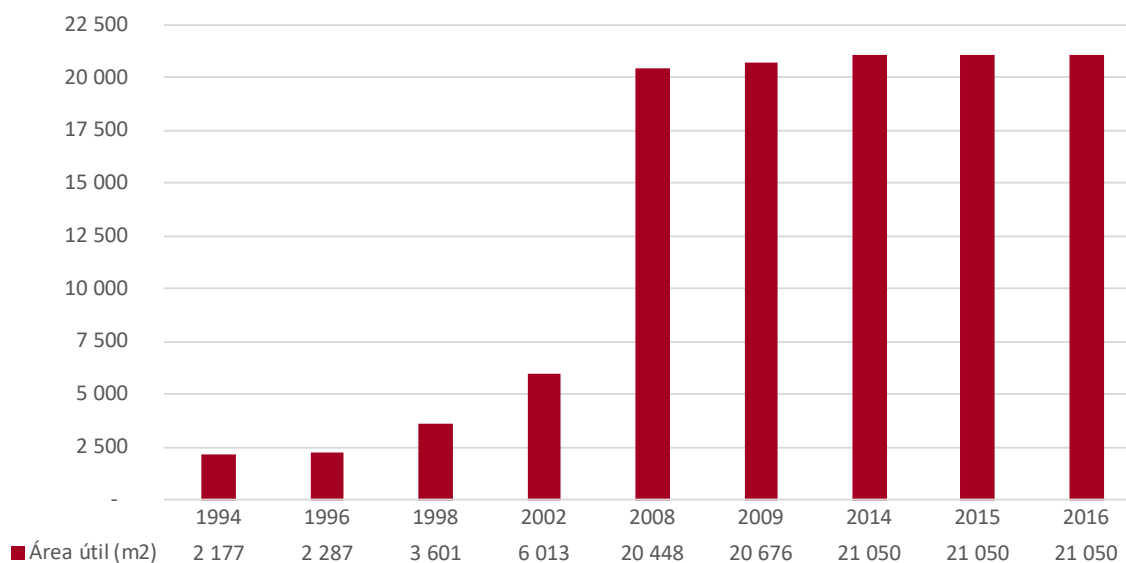
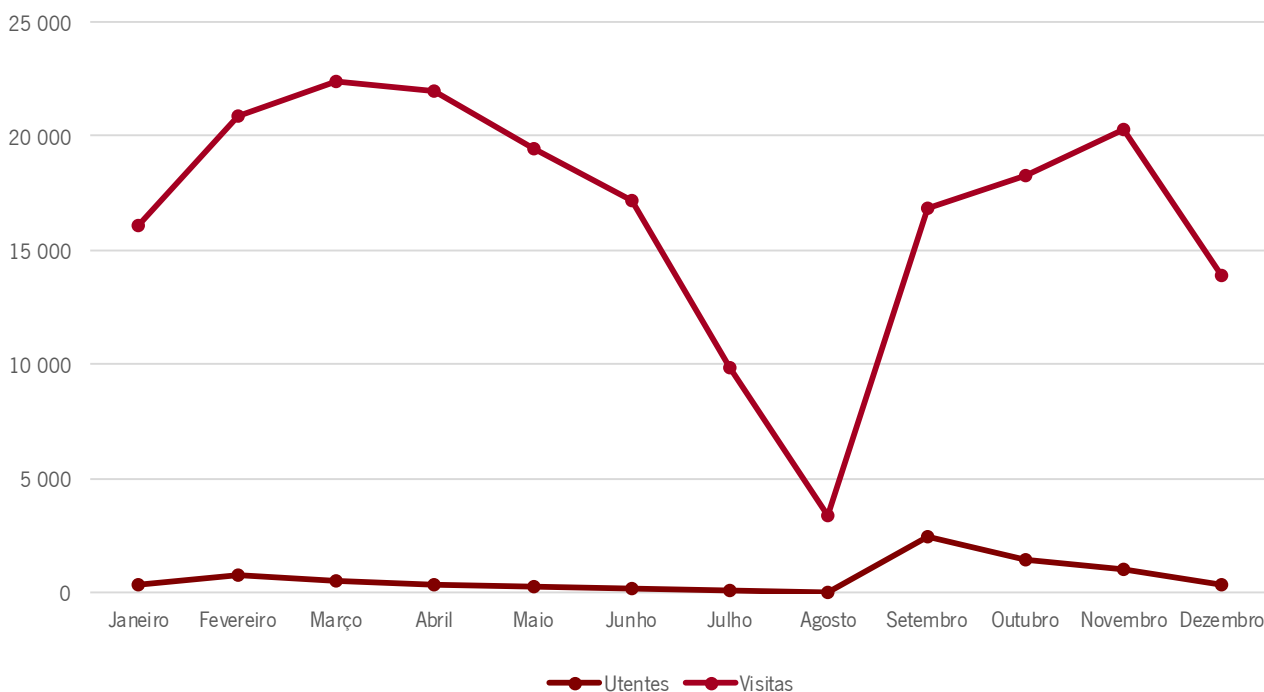


Gráfico 5.14 - Distribuição mensal dos utentes e visitas do DDC

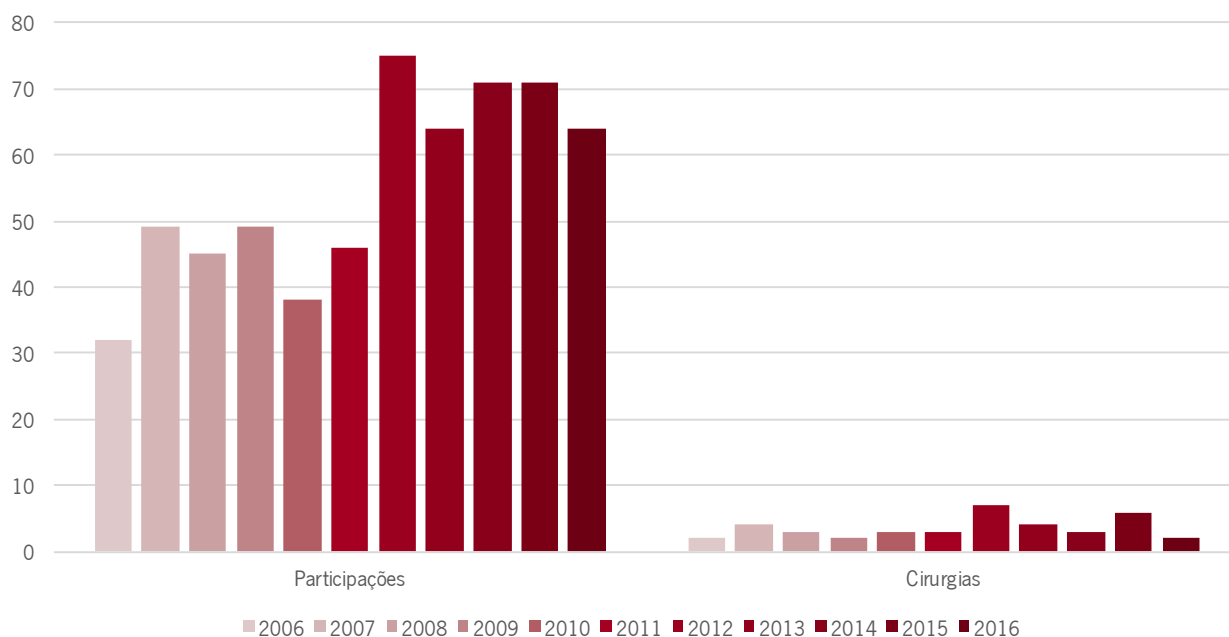


Acidentes que decorrem da prática desportiva

No ano de 2016, registaram-se nas instalações desportivas, 64 acidentes desportivos para os quais houve necessidade de acionar o seguro desportivo, sendo que deste total, 2 necessitaram de intervenção cirúrgica. Comparativamente com o ano de 2015, registou-se uma diminuição de 10% do número de acidentes desportivos e uma diminuição de intervenções cirúrgicas de 50%.

No ano de 2016, ocorreu um acidente desportivo em cada 3 370 utilizações.

Gráfico 5.15 - Acidentes desportivos participados à seguradora



Recursos Humanos

O DDC dispõe de 12 trabalhadores com relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado, sendo que um se encontra em regime de cedência de interesse público. A variada oferta do programa de atividades desportivas tem registado ao longo dos anos um aumento exponencial da procura, o que tem determinado a necessidade de afetar mais recursos humanos a estes serviços.

A estrutura dos recursos humanos do DDC a 31 de dezembro de 2016 tinha a seguinte configuração:

Quadro 5.12 - Recursos humanos DDC

Função	Trabalhador*
Responsável do Departamento Desportivo e Cultural	1
Responsável da Gestão Técnica e Desportiva	1
Gestor de Eventos e Projetos	1
Gestor Desportivo	1
Responsável de Instalações Desportivas	3
Secretariado	1
Técnico de Comunicação	1
Auxiliar de Limpeza	3
Total	12

*1 Técnico Superior em cedência de interesse público

Recursos financeiros

No que diz respeito à **gestão financeira** do DDC:

- A despesa foi superior em relação ao ano de 2015 em 9%, se considerarmos os custos totais com a atividade do campeonato mundial universitário de Karaté.
- A receita global diminuiu 4% comparativamente com o período homólogo de 2015, considerando a atividade do campeonato mundial universitário de Karaté.

Gráfico 5.16 - Evolução da despesa, receita e investimento no DDC

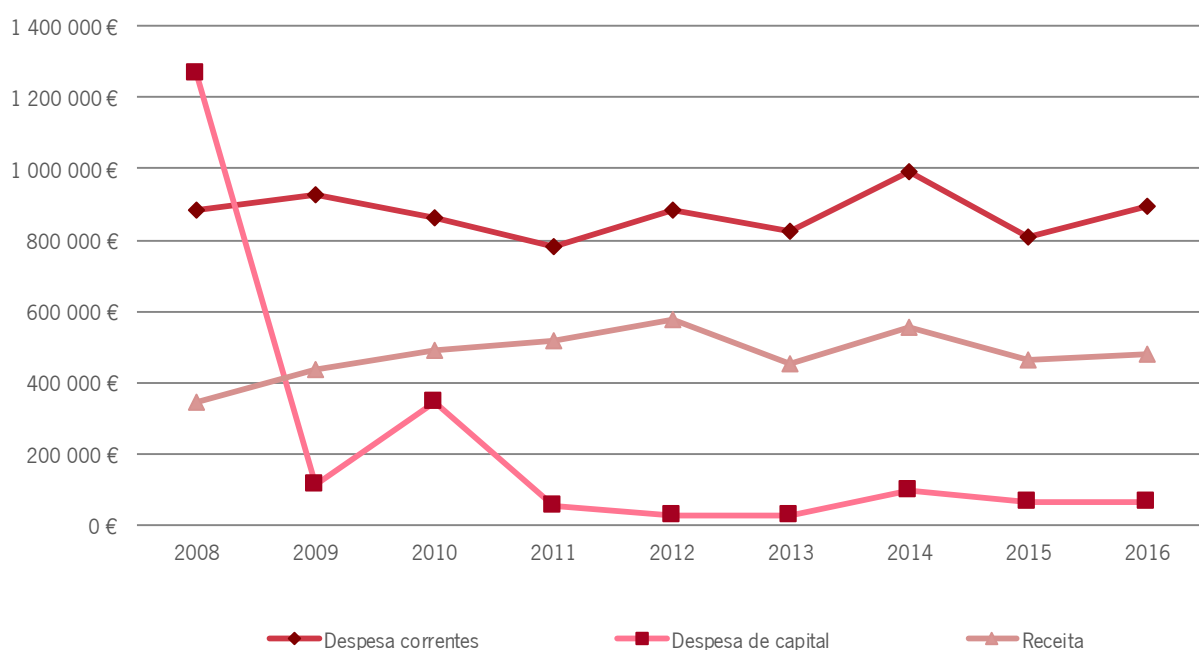
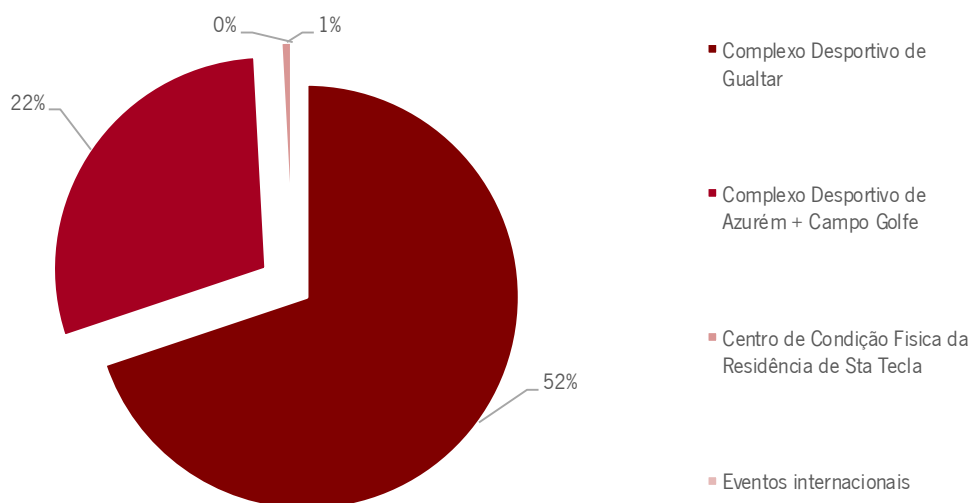


Gráfico 5.17 - Origem da receita do DDC



Nos mapas a seguir apresentados demonstra-se o desempenho dos cinco centros de custo afetos ao DDC, no ano de 2016:

Quadro 5.13 - Demonstração da evolução das receitas próprias, despesas e taxa de cobertura

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Receitas próprias	344 217 €	434 182 €	492 647 €	519 722 €	574 250 €	454 145 €	554 489 €	460 898 €	479 073 €
Despesas	884 560 €	926 788 €	862 335 €	834 543 €	883 616 €	825 098 €	1 088 455 €	872 782 €	954 197 €
Taxa de cobertura	39%	47%	57%	62%	65%	55%	51%	53%	50%

Nota: Se não forem consideradas as despesas de capital, a taxa de cobertura deste Departamento é de 57%.

Quadro 5.14 - Desempenho global do DDC em 2016

	N.º de pessoas	Despesa com pessoal	Fornecimento de serviço	Apoio de estudantes	Despesa de funcionamento	Despesa de capital	Total de despesas	Receitas	Taxa de cobertura
CDGt + loja	10	117 715 €	108 199 €	22 965 €	298 142 €	42 729 €	589 750 €	249 108 €	42%
CDAz + loja	2	45 859 €	67 919 €	3 075 €	98 350 €	19 416 €	234 618 €	104 571 €	45%
CCFRST	0	203 €	895 €	- €	142 €	- €	1 240 €	3 019 €	243%
Campo de golfe	Partilhado	2 723 €	174 €	- €	21 €	- €	2 918 €	- €	0%
Eventos internacionais	Partilhado	20 777 €	11 472 €	- €	93 420 €	- €	125 670 €	122 375 €	97%

Reclamações e sugestões

O DDC recebeu, globalmente, entre os dias 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2016, 29 reclamações (-10 que em 2015), 9 sugestões (-4 que em 2015) e 1 elogio nas caixas de sugestões/reclamações.

Das reclamações e sugestões recebidas, 35% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 65% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

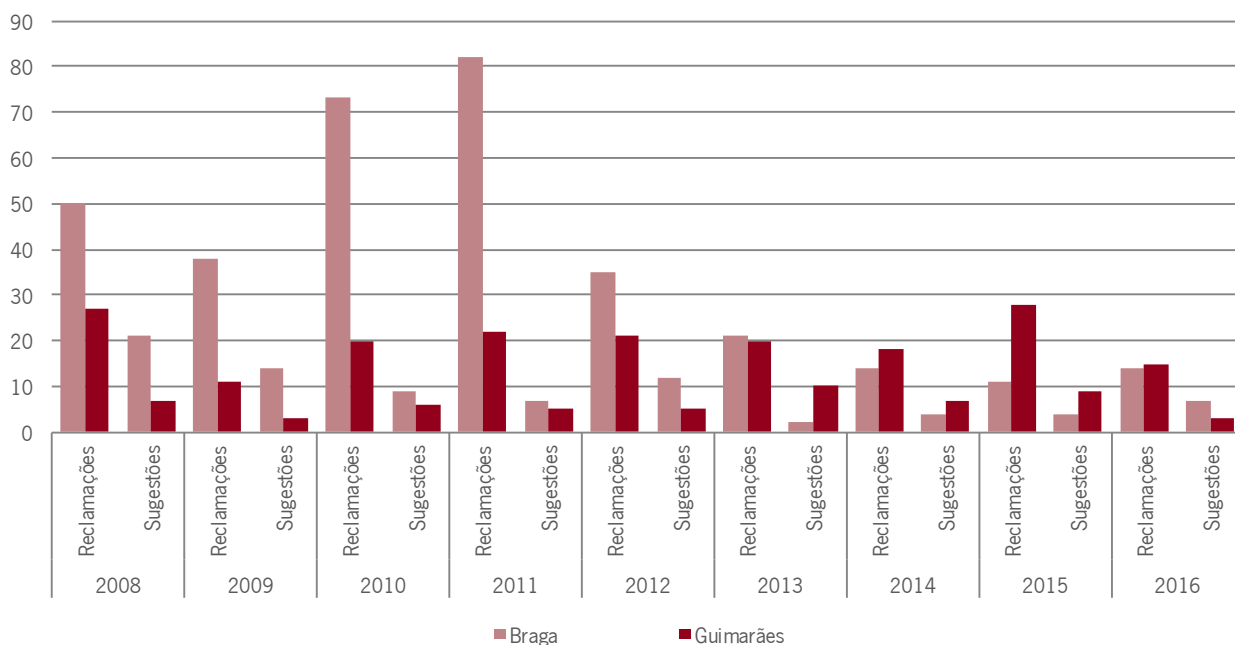
O tempo médio de resposta **foi de 2,2 dias úteis**. Das reclamações/sugestões recebidas, 62% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 38% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e não se registaram reclamações no Centro de Condição Física da Residência de St.ª Tecla (CCFRST).

Quadro 5.15 - Reclamações por tipologia, que mais se repetiram

	CDGt	CDAz
I. Manutenção de instalações e equipamentos	2	4
II. Desaparecimento de valores, materiais	5	3
III. Problemas com técnicos e eventos	2	2

No que diz respeito às sugestões, incidiram sobre o funcionamento das aulas/lotação/avisos/horários/limpeza.

Gráfico 5.18 - Evolução das reclamações e sugestões no DDC



5.2 CULTURA

Os Grupos e Associações Culturais da UMinho estão organizados através do Plenário dos Grupos Culturais da UMinho, que foi constituído em fevereiro de 2004. Os SASUM atribuem uma verba anual para o desenvolvimento cultural e apoio às atividades realizadas por estes, sendo este previamente definido em sede do CAS da UMinho. Este apoio é distribuído internamente no âmbito do plenário dos grupos Culturais, através da aplicação dos critérios criados para o efeito neste fórum. Atualmente 13 Grupos e Associações fazem parte do Plenário, organizando vários festivais e participando em eventos culturais de forma regular, envolvendo atualmente cerca de 386 estudantes e ex-estudantes da UMinho.

O DDC acompanhou de forma regular as atividades, divulgando-as através do Jornal, *Site* e *Facebook* UMdicas, dando ainda algum apoio logístico na realização de eventos. Neste âmbito, o DDC aplicou um questionário anual aos novos estudantes no ato de matrícula, para aferir os seus hábitos culturais, que foi tratado informaticamente e posteriormente disponibilizado aos grupos, onde foi possível identificar a experiência e motivação para a atividade cultural dos estudantes, assim como, a prática cultural anterior ao ingresso na UMinho.

Grupos Culturais da UMinho		
Associação Recreativa e Cultural da UMinho	Escola de Música	Grupo de Fados e Serenatas da UMinho
Bomboémia, Grupo de Precursão	Tuna Universitária do Minho	IPUM, Precursão UMinho
Grupo de Fados de Coimbra	Grupo de Folclore	TunÓbebes, Tuna Feminina de Engenharia da UMinho
Grupo de Música Popular	Grupo de Poesia	Jogralhos, Grupo de Jograis da UMinho
Afonsina, Tuna de Engenharia da UMinho	Azeituna, Tuna de Ciências da UMinho	Teatro UMinho
Augustuna, Tuna Académica da UMinho	Gatuna, Tuna Feminina da UMinho	Tuna de Medicina da UMinho
O Grupo Opum-Dei, Ordem Profética da UMinho	Coro Académico da UMinho	Literatuna, Tuna de Letras da UMinho

Quadro 5.16 - Distribuição dos membros dos grupos académicos de 2010 a 2016

Ano	Membros		Publicações	Ações de formação	Digressões no estrangeiro	Participações em espetáculos	Organização de eventos
	Estudantes	Antigos estudantes					
2010	235	169	3	11	4	85	17
2011	248	115	17	8	4	91	18
2012	256	109	14	23	3	87	16
2013	256	109	11	14	4	84	22
2014	250	102	9	25	4	137	23
2015	253	176	16	21	5	81	19
2016	236	150	8	11	5	70	26

5.3 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE UTENTES

Foi aplicado um questionário com objetivo de avaliar/aférir a perceção dos utentes em relação à qualidade dos serviços prestados pelo DDC, com o intuito de recolher opiniões dos inquiridos, de forma a permitir aos SASUM melhorar a qualidade percebida pelos utentes dos serviços desportivos.

O questionário foi elaborado com base no modelo SERVQUAL e embora o modelo utilizado tenha como objetivo a avaliação das expectativas e das perceções dos utentes em relação ao serviço, avaliou-se apenas a dimensão das perceções. O questionário é constituído por 3 partes: na 1.ª parte constam 21 afirmações, a 2.ª parte é constituída pelas sugestões/reclamações, de forma a dar oportunidade aos utentes de sugerirem melhorias nas instalações e a sua opinião sobre o DDC e, a 3.ª parte, é constituída pelas informações relacionadas com horários das instalações, tipologia de utente e modalidade/atividade desportiva. Este foi aplicado nas instalações desportivas de Azurém, Gualtar e St.ª Tecla.

Numa escala de 1-5, a avaliação geral dos inquiridos foi de **3,76** (3,89 em 2015), sendo que os valores mais elevados referem-se à apresentação, “Simpatia dos técnicos de atividades e funcionários”, que obteve uma classificação de 4,21 (4,40 em 2015).

Quadro 5.17 - Avaliação de satisfação de utentes

Questão	Média geral
1 - Parque de estacionamento adequado	3,17
2 - Acessos e circulações adequadas	3,41
3 - Aspeto das instalações	3,85
4 - Climatização das instalações	3,66
5 - Higiene das instalações	3,96
6 - Seguranças das instalações e materiais	3,70
7 - Visibilidade dos materiais informativos	3,47
8 - Relação “número de utentes/espaco”	3,42
9 - Horário de funcionamento	3,65
10 - Qualidade do serviço prestado	3,98
11 - Rapidez do atendimento na Secretaria	4,01
12 - Apresentação dos técnicos das atividades e funcionários	4,03
13 - Competência dos técnicos de atividades e trabalhadores	4,17
14 - Simpatia dos técnicos de atividades e trabalhadores	4,21
15 - Serviço proporcionado conforme o estipulado	4,08
16 - Relação “preço/qualidade” do serviço	3,95
17 - Promoção dos serviços	3,50
18 - Variedade de oferta de atividades e eventos	3,68
19 - Seguro desportivo	3,80
20 - Outros serviços associados	3,50
21 - Avaliação Global dos serviços prestados no DDC	3,98
Média geral	3,76

De reforçar que esta informação assume particular importância para os SASUM não só porque permite cumprir um dos requisitos da norma ISO 9001:2008, de avaliação da qualidade por parte dos utentes, mas também porque esta avaliação é um importante *input* para a tomada de decisão e para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Departamento.





68%

Autonomia financeira

5 708 410,53 €

Receita própria

1 961 321 €

Receita Orçamento do Estado

564 499,50 €

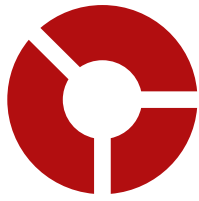
Receita transferências da UMinho

6,07 dias

Prazo médio de pagamento

9,27 dias

Prazo médio de recebimentos



DAF

06

PRESTAÇÃO DE CONTAS

RELATÓRIO DE GESTÃO

O relatório de gestão é de elaboração obrigatória nos termos da Instrução n.º 1/2004, da 2ª secção, do Tribunal de Contas, publicada no Diário da República (DR) n.º 38, de 14 de fevereiro de 2004. A competência da elaboração deste documento é da responsabilidade dos gestores públicos.

A elaboração do relatório de gestão tem como objetivo fundamental responder às necessidades de informação financeira dos *stakeholder* e contribuir para uma maior transparência das contas públicas e da aplicação dos recursos públicos.

Neste relatório procura-se, efetuar uma síntese da situação financeira dos SASUM, na ótica orçamental, na ótica patrimonial e uma análise económico e financeira, com a apresentação de indicadores de gestão.

Os órgãos de gestão dos SASUM consideram que o relatório de gestão é um documento importante, dado que contribui para a prática de *Accountability* no seio administração pública.

6.1. ANÁLISE ORÇAMENTAL

6.1.1 Receita

Na ótica orçamental a receita global dos SASUM (excluindo saldos) foi em 2016 de **8 405 593,50€** (8 320 703,30€ em 2015) tendo-se verificado um aumento na ordem de **1%**.

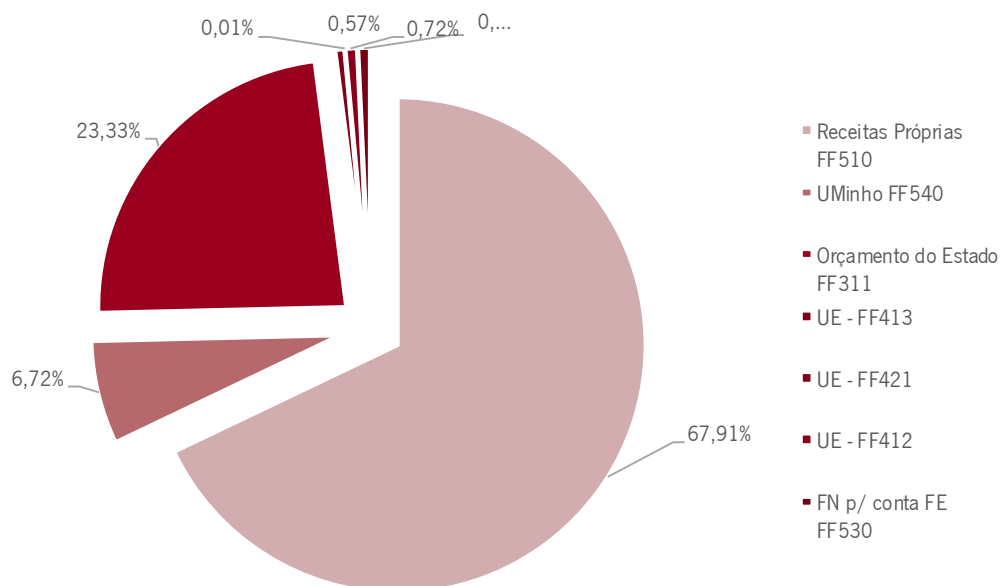
As transferências do OE em 2016 aumentaram **0,3%**, assim como as transferências do resto do mundo (fonte de financiamento 412, 413 e 421) que aumentaram em **100%**, pois no ano anterior, não ocorreram receitas desta natureza. Nas Receitas Próprias verificou-se um aumento de **0,52%**, e nas receitas da UMinho uma diminuição de cerca de **18%** conforme se pode verificar no quadro seguinte:

Quadro 6.1 - Receita dos SASUM

Receita cobrada líquida	2016	2015
Receitas Orçamento do Estado - FF311		
OE - MEC	1 961 321 €	1 955 521 €
Subtotal	1 961 321 €	1 955 521 €
Receitas Próprias - FF510		
Juros -Sociedades financeiras e Administração Central	- €	931 €
Transferências correntes	76 194 €	33 132 €
Vendas de bens	3 220 844 €	3 254 636 €
Prestações de serviços	2 411 079 €	2 385 692 €
Outras receitas correntes	292 €	1 358 €
Outras receitas capital		2 954 €
Subtotal	5 708 411 €	5 678 702 €
Receitas UMinho - FF 530		
Vendas de bens	62 190 €	-€
Subtotal	62 190 €	-€
Receitas UMinho - FF 540		
Transferências da UMinho	564 500 €	686 480 €
Subtotal	564 500 €	686 480 €
Receitas União Europeia - FF 412+ FF413 + FF 421		
Transferências da União Europeia	109 172 €	615 €
Subtotal	109 172 €	- €
Total Receita do Exercício (Excluindo Saldo)	8 405 594 €	8 320 703 €
Saldo do exercício anterior	1 656 566 €	1 548 563 €
Total Geral	10 062 159 €	9 869 266 €

Neste seguimento, a execução do orçamento dos SASUM composto pelas diversas fontes de financiamento teve a seguinte distribuição no ano de 2016 (sem saldos do ano anterior):

Gráfico 6.1 - Receita por fontes de financiamento dos SASUM

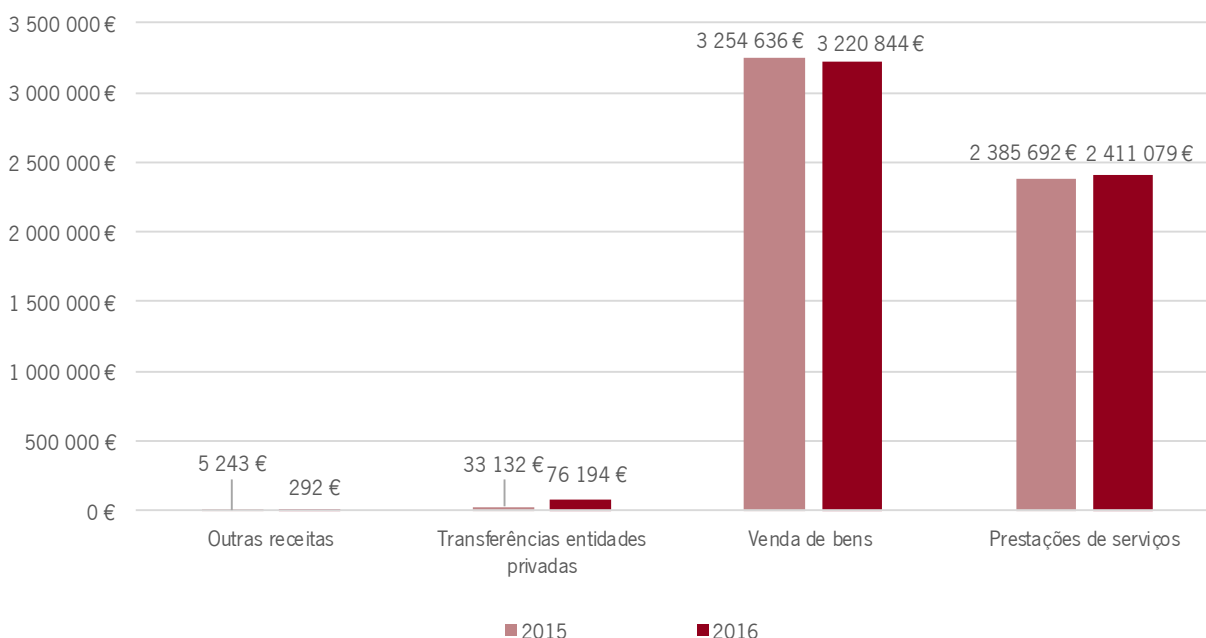


Conforme se verifica no gráfico apresentado, a autonomia orçamental dos SASUM em 2016, no que se refere à receita própria total arrecadada (receita cobrada líquida) é de cerca de **68%** (**68%** em 2015), totalizando **5 708 410,53€** (5 678 702,30€ em 2015), este valor não inclui transferências da UMinho.

O financiamento total do OE representa cerca de **23%** da receita global (**24%** em 2015), sendo o seu valor integralmente aplicado nas despesas com pessoal. As transferências da UMinho representam cerca de **7%** do orçamento dos SASUM, mas se compararmos com 2015 representavam **8%** do seu orçamento de receita.

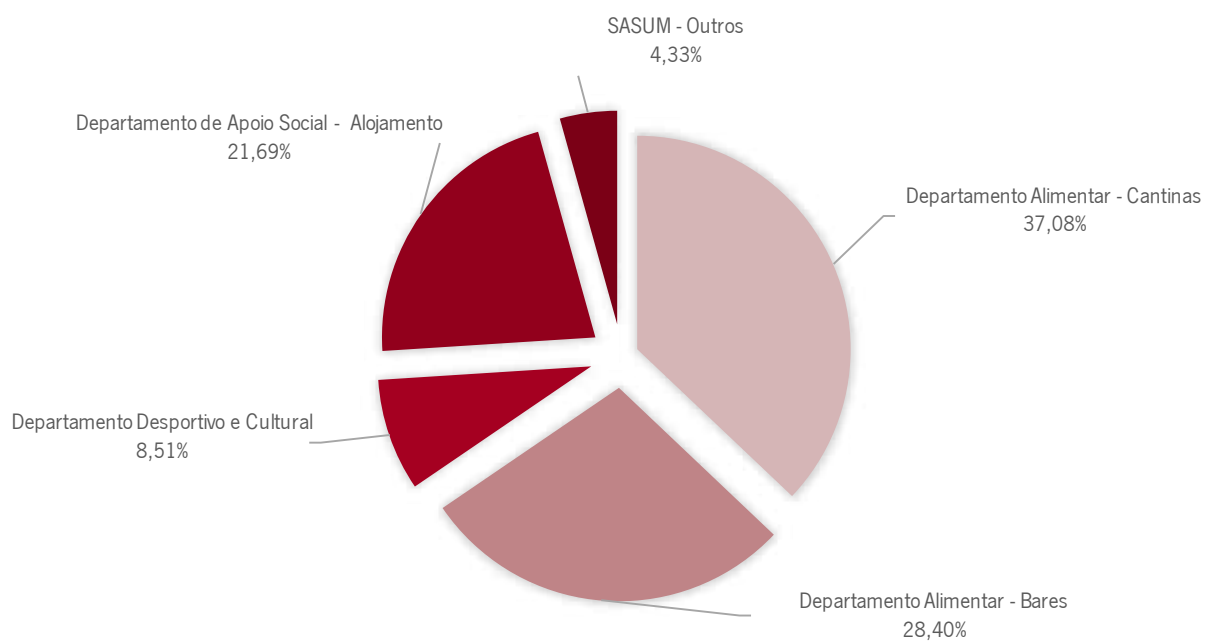
Em relação às receitas próprias de 2016 estas encontram-se divididas em “vendas de bens”, “prestações de serviços”; “transferências de entidades” e “outras receitas”, sendo que nesta última estão incluídos os juros. A sua evolução pode ser observada no gráfico seguinte:

Gráfico 6.2 - Receitas próprias dos SASUM



No gráfico abaixo, podemos analisar com pormenor a **origem das receitas próprias**:

Gráfico 6.3 - Origem das receitas próprias (sem transferências obtidas da UMinho)



6.1.2 Despesa

Os **compromissos assumidos** em 2016 ascenderam a **8 402 292,97€** (8 212 700,34€ em 2015), no quadro seguinte pode analisar-se a evolução dos compromissos assumidos em 2016, comparativamente com o ano anterior:

Quadro 6.2 - Compromissos assumidos em 2016

Compromissos assumidos	2016	2015
Orçamento do Estado - FF311		
Pessoal	1 961 321 €	1 955 521 €
<i>Subtotal</i>	1 961 321 €	1 955 521 €
POCTEP - FF 421+421		
Pessoal	41 573 €	- €
Funcionamento	19 871 €	615 €
<i>Subtotal</i>	61 444 €	615 €
Receitas Próprias - FF510		
Pessoal	1 183 299 €	1 233 436 €
Funcionamento	4 357 314 €	4 293 719 €
Capital	165 022 €	45 604 €
<i>Subtotal</i>	5 705 635 €	5 572 759 €
UMinho - FF 530		
Pessoal	46 777 €	- €
Funcionamento	13 322 €	- €
Capital	2 091 €	- €
<i>Subtotal</i>	62 190 €	- €
UMinho - FF 540		
Funcionamento	458 062 €	291 581 €
Capital	105 936 €	392 225 €
<i>Subtotal</i>	563 997 €	683 805 €
POVT - FF 413		
Funcionamento	17 561 €	- €
Capital	30 145 €	- €
<i>Subtotal</i>	47 705 €	- €
Total Geral	8 402 293 €	8 212 700 €

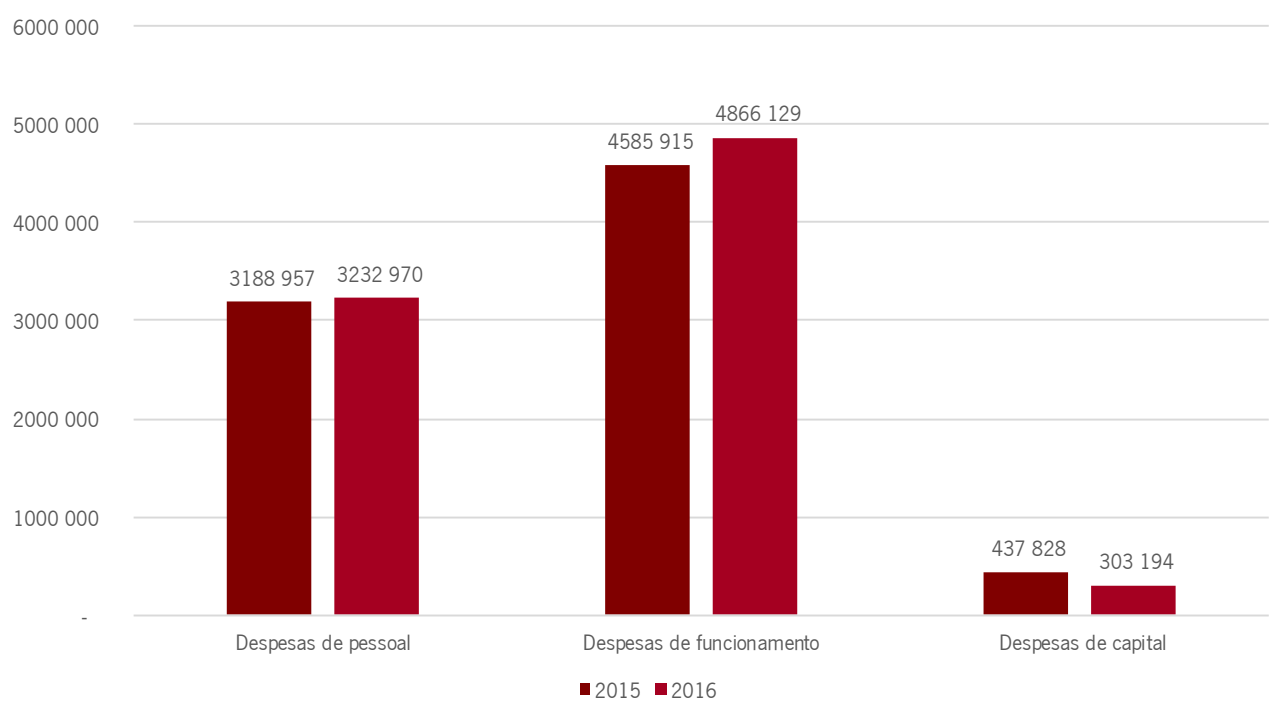
Em termos relativos a distribuição dos **compromissos assumidos**, é a seguinte:

- **38%** para pessoal;
- **58%** para despesas gerais de funcionamento (sendo que cerca de 37% deste valor está afeto à aquisição de mercadorias e géneros alimentares, para as unidades alimentares cantinas e bares);
- **4%** para bens de capital.

	2016		2015	
	valor	%	valor	%
Pessoal	3 232 970 €	38%	3 188 957 €	39%
Funcionamento	4 866 129 €	58%	4 585 915 €	56%
Capital	303 194 €	4%	437 828 €	5%
	8 402 293 €	100%	8 212 700 €	100%

Relativamente às despesas de 2016 estas encontram-se divididas em 3 grupos: “Pessoal”; “Funcionamento” e “Capital. A sua evolução pode ser observada no gráfico seguinte:

Gráfico 6.4 - Despesas dos SASUM



Na ótica dos **compromissos assumidos**, apresentamos os seguintes indicadores:

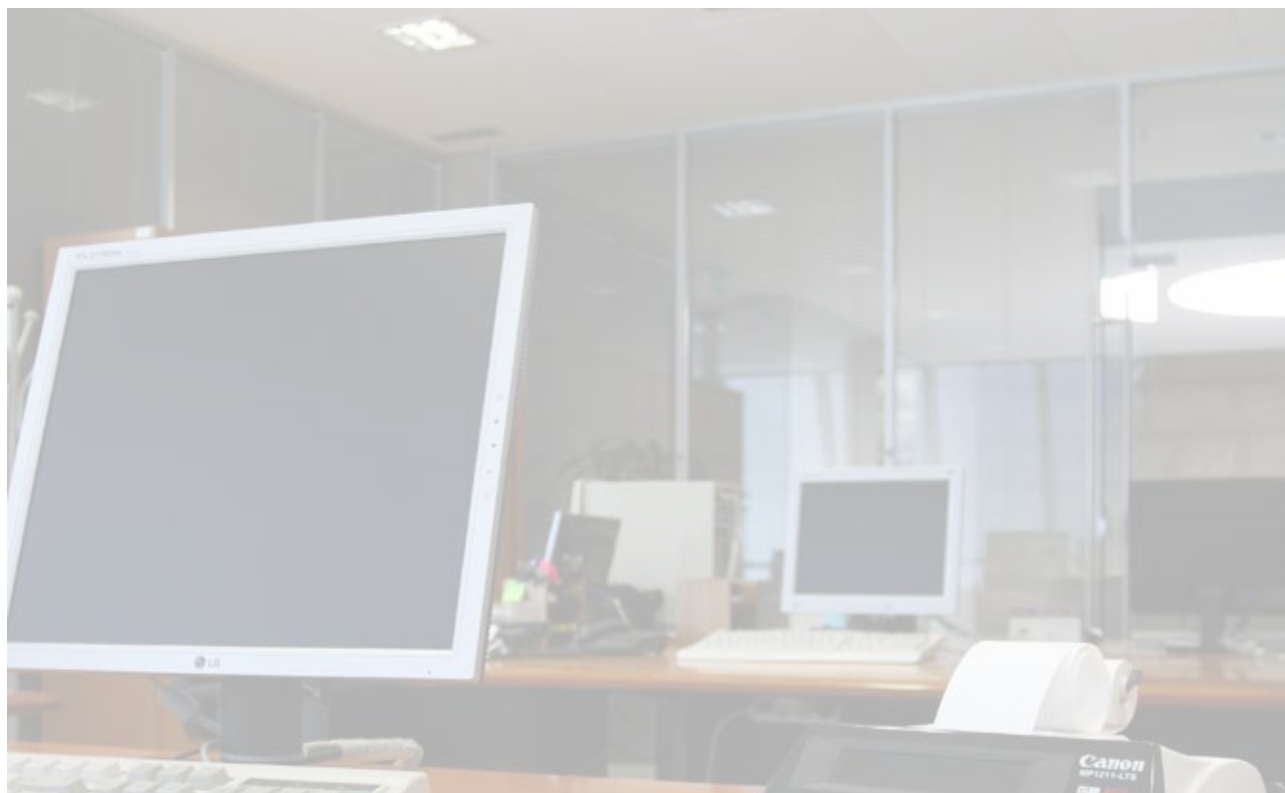
Quadro 6.3 - Indicadores de despesa dos SASUM

	2016	2015
Despesa com pessoal RP	20,74%	22,13%
Despesas correntes de RP		
Total de despesa com pessoal	38,48%	38,83%
Despesa total		
Despesa de funcionamento	57,91%	55,83%
Despesa total		
Despesas de capital	3,61%	5,33%
Despesa total		

6.1.3 Fluxo de caixa - Ótica Orçamental

Quadro 6.4 - Fluxos de caixa

Fluxo de caixa - execução orçamental	Saldo da gerência anterior	Recebimentos	Pagamentos	Saldo para a gerência seguinte
Dotações Orçamentais - fundos próprios:				
Orçamento de estado (OE) - FF313/311	264 483 €	1 961 321 €	1 961 321 €	264 483 €
Receitas próprias (RP) - FF510/520/530	1 336 136 €	5 770 601 €	5 767 825 €	1 338 912 €
Receitas próprias (RP) - UMinho FF540	2 675 €	564 500 €	563 997 €	3 177 €
Fundos comunitários - POCI - FF412	1 405 €	60 786 €	60 786 €	1 405 €
Fundos comunitários - POVT - FF413	86 €	47 705 €	47 705 €	86 €
Fundos comunitários - POCTEP - FF421	- €	681 €	658 €	23 €
Fundos comunitários - POPH - FF442	51 782 €		- €	51 782 €
(1) - Total execução dos fundos próprios	1 656 566 €	8 405 594 €	8 402 293 €	1 659 866 €
Importâncias retidas para entrega ao Estado ou outras entidades - fundos alheios:				
Receitas do estado	- €	336 610 €	336 610 €	- €
Operações de tesouraria				- €
Outras operações de tesouraria	- €	275 040 €	275 040 €	- €
Cauções	8 804 €	- €	7 608 €	1 196 €
Outras entidades	5 €	- €	- €	5 €
DGES	- €	12 747 €	12 747 €	- €
(2) - Total das retenções de fundos alheios	8 809 €	624 397 €	632 005 €	1 201 €
(3) - Total geral = (1) + (2)	1 665 375 €	9 029 990 €	9 034 298 €	1 661 067 €



6.1.4 Mapa de Controlo Orçamental da Despesa

Quadro 6.5 - Grau de execução do orçamento de despesa

Controlo orçamental da despesa				
Grau de execução do orçamento de despesa - 83,51%				
Classificação económica	Dotações corrigidas (1)	Compromissos assumidos (2)	Despesas pagas	Dotação não comprometida (3) = (1) - (2)
01 - Despesas com pessoal	3 233 090 €	3 232 970 €	3 232 970 €	120 €
01.01 - Remunerações certas e permanentes	2 512 346 €	2 512 342 €	2 512 342 €	4 €
01.01.03 - Pessoal dos quadros - Regime de função pública	1 937 659 €	1 937 658 €	1 937 658 €	1 €
01.01.08 - Pessoal aguardando aposentação	1 281 €	1 281 €	1 281 €	0 €
01.01.11 - Representação	21 369 €	21 368 €	21 368 €	1 €
01.01.13 - Subsídio de refeição	197 296 €	197 295 €	197 295 €	1 €
01.01.14 - Subsídios de férias/Natal	354 742 €	354 740 €	354 740 €	1 €
01.02 - Abonos variáveis ou eventuais	104 810 €	104 808 €	104 808 €	2 €
01.02.04 - Ajudas de custo	7 219 €	7 218 €	7 218 €	1 €
01.02.11 - Subsídio de turno	17 810 €	17 810 €	17 810 €	0 €
01.02.14 - Outros abonos em numerário ou espécie	79 781 €	79 780 €	79 780 €	1 €
01.03 - Segurança social	615 933 €	615 819 €	615 819 €	114 €
01.03.03 - Subsídio familiar a crianças e jovens	925 €	925 €	925 €	0 €
01.03.05 - Contribuições para a CGA	585 360 €	585 341 €	585 341 €	19 €
01.03.05 - Contribuições para a segurança social	2 226 €	2 132 €	2 132 €	94 €
01.03.06 - Acidentes em serviço e doenças profissionais	27 422 €	27 422 €	27 422 €	- €
01.03.10 - Outras despesas de segurança social	21.856 €	21.856 €	21.856 €	0,31 €
02 - Aquisição de bens e serviços	5 580 250 €	4 239 634 €	4 239 634 €	1 340 616 €
02.01 - Aquisição de bens	3 743 768 €	2 403 406 €	2 403 406 €	1 340 362 €
02.01.02 - Combustíveis e lubrificantes	201 186 €	201 165 €	201 165 €	21 €
02.01.04 - Limpeza e higiene	174 516 €	174 353 €	174 353 €	163 €
02.01.06 - Alimentação - Géneros para confeccionar	2 326 438 €	986 894 €	986 894 €	1 339 545 €
02.01.07 - Vestuário e artigos pessoais	20 832 €	20 832 €	20 832 €	0 €
02.01.08 - Material de escritório	40 926 €	40 925 €	40 925 €	1 €
02.01.09 - Produtos químicos e farmacêuticos	4 640 €	4 639 €	4 639 €	1 €
02.01.13 - Material de consumo hoteleiro	32 100 €	32 032 €	32 032 €	68 €
02.01.15 - Prémios condecorações e ofertas	25 591 €	25 419 €	25 419 €	172 €
02.01.16 - Mercadorias para venda	835 230 €	835 229 €	835 229 €	1 €
02.01.17 - Ferramentas e utensílios	41 781 €	41 646 €	41 646 €	135 €
02.01.18 - Livros e documentação técnica	56 €	55 €	55 €	1 €
02.01.19 - Artigos honoríficos e de decoração	3 221 €	3 220 €	3 220 €	1 €
02.01.21 - Outros bens	37 251 €	36 996 €	36 996 €	255 €

02.02 - Aquisição de serviços	1 836 481 €	1 836 228 €	1 836 228 €	254 €
02.02.01 - Encargos das instalações	511 805 €	511 805 €	511 805 €	0 €
02.02.02 - Limpeza e higiene	76 170 €	76 169 €	76 169 €	1 €
02.02.03 - Conservação de bens	311 955 €	311 932 €	311 932 €	23 €
02.02.08 - Locação de outros bens	74 €	74 €	74 €	0 €
02.02.09 - Comunicações	31 449 €	31 400 €	31 400 €	49 €
02.02.10 - Transportes	5 593 €	5 592 €	5 592 €	1 €
02.02.11 - Representação dos serviços	3 715 €	3 715 €	3 715 €	0 €
02.02.12 - Seguros	54 389 €	54 389 €	54 389 €	0 €
02.02.13 - Deslocações e estadas	45 332 €	45 332 €	45 332 €	0 €
02.02.14 - Estudos pareceres projetos e consultadoria	26 558 €	26 558 €	26 558 €	0 €
02.02.15 - Formação	9 986 €	9 985 €	9 985 €	1 €
02.02.17 - Publicidade	49 719 €	49 633 €	49 633 €	86 €
02.02.18 - Vigilância e segurança	2 331 €	2 331 €	2 331 €	0 €
02.02.19 - Assistência técnica	9 033 €	9 033 €	9 033 €	0 €
02.02.20 - Outros trabalhos especializados	26 693 €	26 693 €	26 693 €	0 €
02.02.20 - Outros trabalhos especializados	512 103 €	512 094 €	512 094 €	9 €
02.02.25 - Outros serviços	159 577 €	159 494 €	159 494 €	83 €
04 - Transferências correntes	838 274 €	522 009 €	522 009 €	316 265 €
04.07.01 - Instituições sem fins lucrativos	133 642 €	133 642 €	133 642 €	0 €
04.08.02 - Famílias	704 632 €	388 367 €	388 367 €	316 265 €
06 - Outras despesas correntes	104 827 €	104 487 €	104 487 €	340 €
06.02.01 - Impostos e taxas	6 634 €	6 633 €	6 633 €	1 €
06.02.03 - Outras	98 193 €	97 853 €	97 853 €	340 €
07 Aquisição de bens de capital	305 216 €	303 194 €	303 194 €	2 022 €
07.01.03 - Edifícios	11 818 €	10 327 €	10 327 €	1 491 €
07.01.07 - Equipamento de informática	48 443 €	48 442 €	48 442 €	1 €
07.01.07 - Equipamento de informática	2 460 €	2 460 €	2 460 €	- €
07.01.09 - Equipamento administrativo	5 109 €	5 108 €	5 108 €	0 €
07.01.10 - Equipamento básico	237 053 €	236 525 €	236 525 €	528 €
07.01.11 - Ferramentas e utensílios	333 €	332 €	332 €	1 €
Total	10 061 656 €	8 402 293 €	8 402 293 €	1 659 363 €

6.1.5 Mapa de Controlo Orçamental da Receita

Quadro 6.6 - Grau de execução do orçamento de receita

Controlo orçamental da despesa						
Grau de execução do orçamento de receita- 100,01%						
Classificação económica	Previsões corrigidas (1)	Receitas por cobrar no início do ano (2)	Receita liquidada - Liquidações anuladas (3)	Reembolsos Emitidos e Pagos (4)	Receita cobrada líquida (5)	Receitas por cobrar no final do ano (6) = (2) + (3) - (4) - (5)
06 - Transferências Correntes	2 662 984 €	720 €	2 665 449 €	627 €	2 663 482 €	2 060 €
06.01.02 - Sociedades Privadas	9 893 €	720 €	9 799 €	627 €	9 892 €	- €
06.03.01 - Administração central - Estado	1 961 321 €	- €	1 961 321 €	- €	1 961 321 €	- €
06.03.07 - Administração central - Serviços e fundos autónomos	564 000 €	- €	564 500 €	- €	564 500 €	- €
06.07.01 - Instituições sem fins lucrativos	66 303 €	- €	68 362 €	- €	66 302 €	2 060 €
06.09.01 - União Europeia - Instituições	60 786 €	- €	60 786 €	- €	60 786 €	- €
06.09.04 - União Europeia - Países membros	681 €	- €	681 €	- €	681 €	- €
07 - Venda de bens e serviços correntes	5 694 108 €	170 775 €	5 680 170 €	18 454 €	5 694 114 €	138 377 €
07.01 - Venda de bens	3 220 856 €	13 063 €	3 239 424 €	504 €	3 220 844 €	31 138 €
07.01.07 - Produtos alimentares e bebidas	3 215 276 €	13 027 €	3 233 298 €	504 €	3 215 275 €	30 545 €
07.01.08 - Mercadorias	441 €	- €	440 €	- €	440 €	- €
07.01.99 - Outros	5 139 €	36 €	5 686 €	- €	5 129 €	593 €
07.02 - Serviços	2 473 252 €	157 712 €	2 440 747 €	17 950 €	2 473 270 €	107 239 €
07.02.01 - Aluguer de espaços e equipamentos	42 345 €	1 693 €	41 520 €	- €	42 344 €	868 €
07.02.05 - Atividades de saúde	8 784 €	24 €	8 879 €	54 €	8 783 €	66 €
07.02.07 - Alimentação e alojamento	1 758 359 €	120 347 €	1 739 212 €	17 526 €	1 758 379 €	83 654 €
07.02.08 - Serviços sociais recreativos culturais e desporto	501 447 €	976 €	507 636 €	370 €	501 446 €	6 795 €
07.02.99 - Outros	162 317 €	34 672 €	143 500 €	- €	162 317 €	15 856 €
08.01.99 - Outras Receitas correntes	293 €	2 300 €	244 €	- €	292 €	2 251 €
10.09.01- Transferências de capital	47 705 €	- €	47 705 €	- €	47 705 €	- €
15.01.01- Reposições não abatidas nos pagamentos	- €	- €	- €	- €	- €	- €
16.01 Saldo da gerência anterior - na posse do serviço	1 656 566 €	- €	1 656 566 €	- €	1 656 566 €	- €
Total	10 061 656 €	173 795 €	10 050 134 €	19 082 €	10 062 159 €	142 687 €

6.2 ANÁLISE PATRIMONIAL

A situação patrimonial dos SASUM encontra-se refletida nas demonstrações financeiras das quais importa referir os seguintes aspetos:

6.2.1 Balanço

O **ativo** líquido de 20 491 169,49€ (20 591 764,16€ em 2015) apresenta uma ligeira diminuição em relação ao ano anterior. A estrutura do ativo líquido, assim como a sua variação absoluta e relativa, face ao período homólogo, encontra-se evidenciada no quadro seguinte:

Quadro 6.7 - Ativo líquido

Ativo	2016	Peso	Variação		2015	Peso
			Absoluta	%		
Imobilizações Corpóreas	17 991 981 €	87,8%	-341 573 €	-1,9%	18 333 554 €	89,0%
Existências	288 591 €	1,4%	32 949 €	12,9%	255 642 €	1,2%
Dívidas de terceiros - curto prazo	136 813 €	0,7%	-32 127 €	-19,0%	168 939 €	0,8%
Disponibilidades	1 661 067 €	8,1%	-4 307 €	-0,3%	1 665 375 €	8,1%
Acréscimos e Diferimentos	412 717 €	2,0%	244 463 €	145,3%	168 255 €	0,8%
Total	20 491 169 €	100%	-100 595 €	-0,5%	20 591 764 €	100%

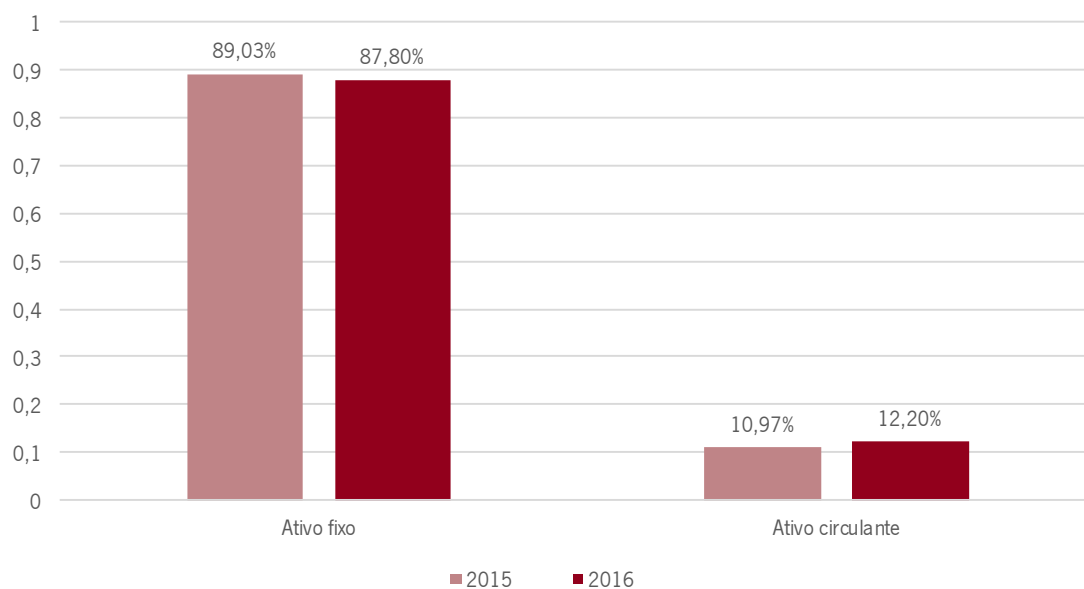
Nas rubricas de imobilizações corpóreas verificou-se uma diminuição de 1,9% e nas dívidas de terceiros, de curto prazo, verificou-se uma descida de 19%, resultante das incessantes diligências junto dos clientes para liquidarem as suas dívidas.

A rubrica com maior aumento em variação percentual (145,3%) foi os acréscimos e diferimentos resultante dos proveitos reconhecidos no exercício, cuja receita irá ocorrer no exercício seguinte, referente a prestação de serviços, de alimentação, alojamento, serviços desportivos e outras transferências de entidades externas no âmbito da comparticipação para a realização de eventos desportivos (FADU e outros), do Fundo Social de Emergência (FSE) e proveitos da UMinho cuja receita irá ocorrer no exercício seguinte.

Nas existências ocorreu uma variação positiva de 12,9% e nas disponibilidades uma variação negativa de 0,3%.

A relação entre o ativo fixo e o ativo circulante não sofreu variações significativas em comparação com 2015.

Gráfico 6.5 - Ativo líquido



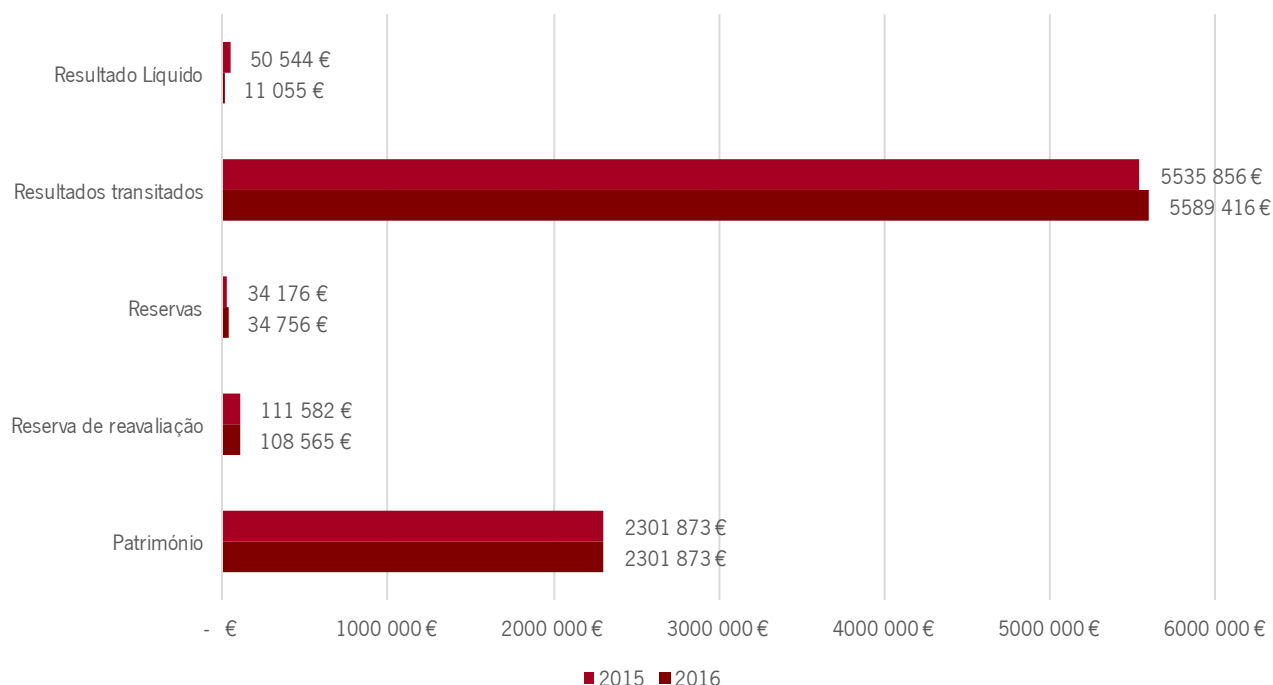
Os **fundos próprios** ascendem a 8 045 665,53€ (8 034 031,04€ em 2015) e aumentaram em consequência do resultado líquido positivo do ano.

Quadro 6.8 - Fundos próprios

Fundos próprios	2016	Peso	Variação		2015	Peso
			Absoluta	%		
Património	2 301 873 €	28,6%	- €	0,0%	2 301 873 €	28,7%
Reservas de Reavaliação	108 565 €	1,3%	-3 017 €	-2,7%	111 582 €	1,4%
Reservas	34 756 €	0,4%	580 €	1,7%	34 176 €	0,4%
Resultados Transitados	5 589 416 €	69,5%	53 561 €	1,0%	5 535 856 €	68,9%
Resultado Líquido do Exercício	11 055 €	0,1%	-39 490 €	-78,1%	50 544 €	0,6%
Total	8 045 666 €	100%	11 634 €	0,1%	8 034 031 €	100%

No gráfico abaixo encontra-se representada a análise comparada de cada uma das rubricas dos fundos próprios.

Gráfico 6.6 - Fundos próprios

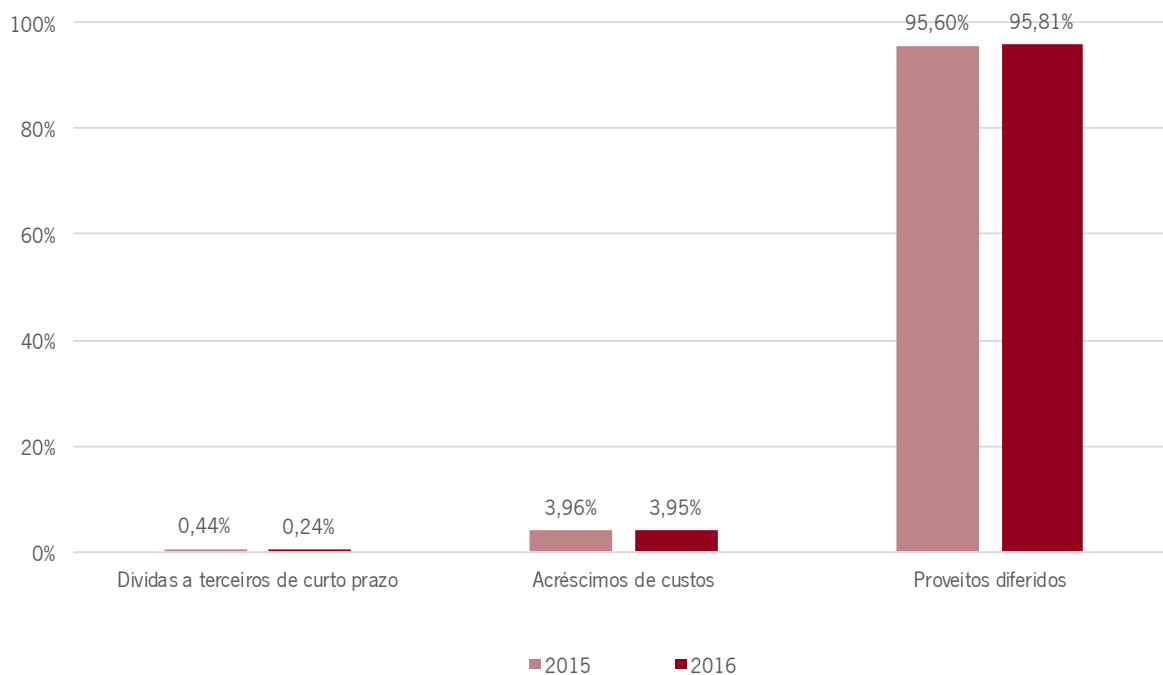


O **passivo** diminuiu em 0,9% em consequência na sua maioria decorrente da diminuição dos proveitos diferidos. Também diminuí ligeiramente os acréscimos de custos e os proveitos diferidos. Estes últimos resultam do reconhecimento numa base sistemática para a conta 7983 - «Proveitos e ganhos extraordinários – Outros proveitos e ganhos extraordinários – Transferências de capital» à medida que vão sendo efetuadas as amortizações do imobilizado a que respeitam.

Quadro 6.9 - Passivo

Passivo	2016	Peso	Variação		2015	Peso
			Absoluta	%		
Dívidas a terceiros - curto prazo	29 836 €	0,2%	-25 695 €	-46,3%	55 531 €	0,4%
Acréscimos de custos	491 045 €	3,9%	-6 589 €	-1,3%	497 634 €	4,0%
Proveitos diferidos	11 924 623 €	95,8%	-79 945 €	-0,7%	12 004 568 €	95,6%
Total	12 445 504 €	100%	-112 229 €	-0,9%	12 557 733 €	100%

Gráfico 6.7 - Passivo



Quadro 6.10 - Balanço Analítico - Gerência de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2016

Código das contas POC-EDU	Ativo	Exercícios			
		2016			2015
		AB	A/P	AL	AL
Imobilizado					
Imobilizações corpóreas					
421	Terrenos e recursos naturais	0 €	0 €	0 €	0 €
422	Edifícios e outras construções	23 284 254 €	6 194 575 €	17 089 678 €	17 420 519 €
423	Equipamento e material básico	5 997 346 €	5 324 890 €	672 456 €	674 281 €
424	Equipamento de transporte	146 293 €	140 254 €	6 039 €	12 424 €
425	Ferramentas e utensílios	42 620 €	42 620 €	0 €	0 €
426	Equipamento administrativo	1 045 561 €	927 540 €	118 021 €	119 005 €
427	Taras e vasilhame	0 €	0 €	0 €	0 €
429	Outras imobilizações corpóreas	231 943 €	192 281 €	39 662 €	41 201 €
442	Imobilizações em curso	66 124 €	0 €	66 124 €	66 124 €
		30 814 141 €	12 822 160 €	17 991 981 €	18 333 554 €
Circulante					
Existências					
36	Matérias primas, subsidiárias e de consumo	189 488 €	0 €	189 488 €	171 341 €
32	Mercadorias	99 103 €	0 €	99 103 €	84 300 €
		288 591 €	0 €	288 591 €	255 642 €
Dívidas de terceiros - Curto prazo					
2811+2821	Empréstimos concedidos	0 €	0 €	0 €	0 €
211	Clientes	39 959 €	0 €	39 959 €	5 914 €
212	Alunos	26 934 €	0 €	26 934 €	51 374 €
213	Utentes	2 825 €	0 €	2 825 €	2 669 €
218	Clientes de Cobrança Duvidosa	5 945 €	5 945 €	0 €	0 €
221	Fornecedores - c/c	0 €	0 €	0 €	1 089 €
26	Outros Devedores e Credores	67 094 €	0 €	67 094 €	107 893 €
		142 757 €	5 945 €	136 813 €	168 939 €
Conta no Tesouro, depósitos em instituições financeiras e caixa:					
13	Conta no Tesouro	1 538 120 €	- €	1 538 120 €	1 461 134 €
12	Depósitos em instituições financeiras	122 947 €	- €	122 947 €	204 241 €
11	Caixa	0 €	- €	0 €	0 €
		1 661 067 €	- €	1 661 067 €	1 665 375 €
Acréscimos e diferimentos					
271	Acréscimos de proveitos	370 950 €	- €	370 950 €	133 430 €
272	Custos diferidos	41 767 €	- €	41 767 €	34 825 €
		412 717 €	- €	412 717 €	168 255 €
	<i>Total de amortizações</i>		12 822 160 €		
	<i>Total de provisões</i>		5 945 €		
Total do ativo		33 319 274 €	12 828 105 €	20 491 169 €	20 591 764 €

Código das contas POC-EDU	Capital Próprio e Passivo	Exercícios	
		2016	2015
Fundos próprios			
51	Património	2 301 873 €	2 301 873 €
55	Ajustamentos de partes de capital em empresas ou entidades	0 €	0 €
56	Reservas de reavaliação	108 565 €	111 582 €
Reservas:			
576	Doações	11 938 €	11 358 €
577	Transferência de activos	22 818 €	22 818 €
		2 445 195 €	2 447 631 €
59	Resultados transitados	5 589 416 €	5 535 856 €
	<i>Subtotal.....</i>	8 034 611 €	7 983 487 €
88	Resultado líquido do exercício	11 055 €	50 544 €
	Total do capital próprio.....	8 045 666 €	8 034 031 €
Passivo			
Dívidas a terceiros - Curto prazo			
221	Fornecedores c/c	4 494 €	1 363 €
219	Adiantamentos de alunos, utentes e clientes		0 €
261	Fornecedores de imobilizado c/c	5 908 €	54 €
24	Estado e outros entes públicos	0 €	56 €
26	Outros credores	19 364 €	54 058 €
2641	Adiantamento a devedores	70 €	
		29 836 €	55 531 €
Acréscimos e diferimentos			
273	Acréscimos de custos	491 045 €	497 634 €
274	Proveitos diferidos	11 924 623 €	12 004 568 €
		12 415 668 €	12 502 203 €
	Total do passivo.....	12 445 504 €	12 557 733 €
Total do capital próprio e do passivo		20 491 169 €	20 591 764 €

6.2.2 Demonstrações de Resultados

Em 2016, o **total de proveitos** aumentou 1,9% em relação ao exercício anterior, tendo atingido 8 660 414,00€, quando em 2015 foi de 8 499 461,63€.

Quadro 6.11 - Proveitos e ganhos

Proveitos e ganhos	2016	2015	Varição
Vendas e prestações de serviços	5 465 499 €	5 423 155 €	0,8%
Vendas	3 277 590 €	3 249 072 €	0,9%
Prestações de serviços	2 187 909 €	2 173 998 €	0,6%
Serviço de Consultas Médicas	- €	85 €	-100,0%
Proveitos Suplementares	153 916 €	141 311 €	8,9%
Transf. e subsídios corr.obtidos	2 863 599 €	2 751 635 €	4,1%
Outros Proveitos e Ganhos Operac.	- €	1 151 €	-100,0%
Proveitos e Ganhos Financeiros	- €	926 €	-100,0%
Proveitos e Ganhos Extraordinários	177 400 €	181 284 €	-2,1%
Total	8 660 414 €	8 499 462 €	1,9%

A variação positiva dos proveitos resultou essencialmente do aumento das transferências e subsídios correntes obtidos e das vendas e prestações de serviços que aumentaram 111 964,17€ e 42 343,98€ respetivamente.

Em 2016, o aumento das transferências e subsídios verificou-se essencialmente por força do reconhecimento como proveito das transferências devidas pela UMinho que só foram pagas em 2017.

Neste exercício económico, não foi obtido qualquer ganho financeiro em virtude de não ter ocorrido qualquer aplicação financeira. As vendas e prestações de serviços assim como o custo das mercadorias vendidas não sofreram qualquer alteração relevante.

O **total de custos** apresenta uma variação global positiva de 2,4%, em comparação com o exercício anterior.

Quadro 6.12 - Custos e perdas

Custos e perdas	2016	2015	Varição
Custo das Merc. Vend. e Mat. Cons.	1 970 481 €	1 970 206 €	0,0%
Fornecimentos e Serviços Externos	2 105 175 €	1 870 061 €	12,6%
Transfer. corr.concedidas prest.soc	533 840 €	565 338 €	-5,6%
Custos com o Pessoal	3 274 160 €	3 245 177 €	0,9%
Outros Custos e Perdas Operacionais	84 926 €	64 043 €	32,6%
Amortizações do Exercício	640 526 €	701 851 €	-8,7%
Custos e Perdas Financeiras	12 820 €	12 143 €	5,6%
Custos e Perdas Extraordinárias	27 432 €	20 098 €	36,5%
Total	8 649 359 €	8 448 918 €	2,4%

Os gastos em FSE aumentaram 12,6% (235 113,77€), essencialmente devido ao aumento da rubrica de conservação e reparação (135 628,33€), fruto das reparações em várias unidades como sejam residências, cantinas, pavilhões desportivos, Braga e Guimarães.

O aumento de custos com pessoal está diretamente relacionado com as reversões ocorridas durante o exercício.

As amortizações do exercício diminuíram em 8,7% em consequência da não existência de novos investimentos e pelo facto de alguns dos bens anteriormente adquiridos já se encontrarem totalmente amortizados.

Em relação aos **custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas** o valor manteve-se quase inalterável:

Quadro 6.13 - Custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas

Custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas (CMVMC)	2016	2015	Varição
Custo Mercadorias	820 065 €	818 254 €	0,2%
Custo Mat.Prima, Subs. e de Consumo	1 150 415 €	1 151 953 €	-0,1%
Total	1 970 481 €	1 970 206 €	0,0%

No quadro seguinte é apresentada uma análise comparada com o período homólogo dos fornecimentos e serviços externos que em termos globais aumentaram 12,6%, e em termos absolutos 235 113,77€.

Quadro 6.14 - Fornecimentos e serviços externos

Fornecimentos e serviços externos	2016	2015	Variação
Subcontratos	26 115 €	17 128 €	52,5%
Electricidade	285 172 €	288 822 €	-1,3%
Combustíveis	189 826 €	209 850 €	-9,5%
Água	212 752 €	208 919 €	1,8%
Ferr. e Utensílios Desg. Rápido	87 750 €	74 626 €	17,6%
Livros e Documentação Técnica	55 €	- €	-
Material de Escritório	44 736 €	25 183 €	77,6%
Artigos para Oferta	25 302 €	20 669 €	22,4%
Rendas e Alugueres	74 €	74 €	0,4%
Despesas de Representação	16 508 €	14 815 €	11,4%
Comunicação	30 211 €	30 655 €	-1,4%
Seguros	46 831 €	44 398 €	5,5%
Transportes de Pessoal	5 592 €	7 028 €	-20,4%
Deslocações e Estadas	45 382 €	22 381 €	102,8%
Honorários	7 196 €	2 460 €	192,5%
Conservação e Reparação	312 865 €	177 236 €	76,5%
Publicidade e Propaganda	49 633 €	36 811 €	34,8%
Limpeza Higiene e Conforto	76 169 €	71 027 €	7,2%
Vigilância e Segurança	2 331 €	2 485 €	-6,2%
Trabalhos Especializados	566 675 €	571 091 €	-0,8%
Outros Fornecimentos e Serviços	74 000 €	44 403 €	66,7%
Total	2 105 175 €	1 870 061 €	12,6%

O aumento dos fornecimentos e serviços externos está relacionado com o aumento da rubrica de conservação e reparação (76,5%), das deslocações e estadas (102,8%), e de outros fornecimentos e serviços (66,7%).

Em 2016, as rubricas que variaram de forma positiva estão relacionadas com evento do Mundial Universitário de Karaté, nomeadamente em deslocações e estadas, publicidade e propaganda e material de escritório.

O aumento dos subcontratos está relacionado com aumento do consumo das refeições dos alunos nos restaurantes protocolados (ou seja, com quem os SASUM possuem contrato para servir refeições aos fim-de-semana e feriados).

Contrariando esta tendência de aumento, a rubrica de combustíveis, trabalhos especializados e eletricidade, viram a sua percentagem diminuir em 9,5%, 0,8% e 1,3% respetivamente.

Nas **transferências correntes concedidas e prestações sociais** verificou-se uma diminuição de 5,6%, conforme se pode analisar, de forma detalhada, no seguinte quadro:

Quadro 6.15 - Transferências correntes concedidas e prestações sociais

Transferências correntes concedidas e prestações sociais	2016	2015	Variação
Transfer. correntes concedidas	381 041 €	412 390 €	-7,6%
Prémios de Mérito Desportivo	41 358 €	29 560 €	39,9%
Fundo Social de Emergência	148 089 €	173 035 €	-14,4%
Transfer.concedidas alunos-DL129/93	191 594 €	209 795 €	-8,7%
Subsídios correntes concedidos	140 296 €	128 682 €	9,0%
Subsídios desportivos	48 500 €	48 500 €	0,0%
Subsídios culturais	46 796 €	35 182 €	33,0%
Subsídios âmbito CAS	45 000 €	45 000 €	0,0%
Prestações sociais	12 503 €	24 266 €	-48,5%
Prestações sociais-alunos	12 503 €	24 266 €	-48,5%
Total	533 840 €	565 338 €	-5,6%

Este decréscimo foi suportado pela diminuição do FSE, das transferências concedidas aos alunos e das prestações sociais aos alunos, relativamente ao período homólogo.



A variação **custos com pessoal** é positiva em cerca de 0,9%, podendo-se observar de forma discriminada no quadro seguinte:

Quadro 6.16 - Variação global dos custos com pessoal

Custos com pessoal	2016	2015	Variação
Remunerações dos Órgãos Directivos	52 783 €	51 167 €	3,2%
Vencimentos	37 138 €	35 920 €	3,4%
Subsídio de férias e de Natal	6 271 €	6 039 €	3,8%
Suplementos de remunerações	9 374 €	9 208 €	1,8%
Remunerações do Pessoal	2 624 684 €	2 599 578 €	1,0%
Remuneração base do pessoal	1 957 014 €	1 937 699 €	1,0%
Suplementos de remunerações	314 247 €	309 050 €	1,7%
Prestações sociais directas	3 181 €	6 329 €	-49,7%
Subsídios de férias e de Natal	350 242 €	346 501 €	1,1%
Encargos sobre Remunerações	586 708 €	583 261 €	0,6%
CGA	114 194 €	121 128 €	-5,7%
Segurança social-regime geral	472 514 €	462 133 €	2,2%
Outros Custos c/Pessoal	9 985 €	11 172 €	-10,6%
Formação profissional	9 985 €	11 172 €	-10,6%
Total	3 274 160 €	3 245 177 €	0,9%

Embora sem expressão significativa, as remunerações dos órgãos directivos aumentaram em cerca de 3,2% diretamente relacionada com as reversões ocorridas durante o exercício, o que levou a um aumento geral nesta rubrica de 0,9%.

Quadro 6.17 - Demonstração de resultados

Código das contas POC-EDU	Custos e perdas	Exercícios	
		2016	2015
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		
	Mercadorias	820 065 €	818 254 €
	Matérias	1 150 415 €	1 151 953 €
62	Fornecimentos e serviços externos	2 105 175 €	1 870 061 €
64	Custos com o pessoal		
641+64224	Remunerações	2 677 467 €	2 650 745 €
643/648	Encargos sociais	596 693 €	594 433 €
63	Transferências correntes concedidas e prestações sociais	533 840 €	565 338 €
66	Amortizações do exercício	640 526 €	701 851 €
67	Provisões do exercício	- €	701 851 €
65	Outros custos e perdas operacionais	84 926 €	64 043 €
	(A)	8 609 107 €	8 416 677 €
68	Custos e perdas financeiras	12 820 €	12 143 €
	(C)	8 621 927 €	8 428 820 €
69	Custos e perdas extraordinários	27 432 €	20 098 €
	(E)	8 649 359 €	8 448 918 €
88	Resultado líquido do exercício	11 055 €	50 544 €
Total		8 660 414 €	8 499 462 €

Código das contas POC-EDU	Proveitos e ganhos	Exercícios	
		2016	2015
71	Vendas e prestações de serviços		
	Vendas	3 277 590 €	3 249 072 €
	Prestações de serviços	2 187 909 €	2 173 998 €
		- €	85 €
		5 465 499 €	5 423 155 €
73	Proveitos suplementares	153 916 €	141 311 €
74	Transferências e subsídios obtidos:	2 863 599 €	2 751 635 €
741 a 743	Transferências e subsídios correntes	2 863 599 €	
744	Transferências de capital	- €	- €
76	Outros proveitos e ganhos operacionais	- €	1 151 €
	(B)	8 483 014 €	8 317 252 €
78	Proveitos e ganhos financeiros	- €	926 €
	(D)	8 483 014 €	8 318 178 €
79	Proveitos e ganhos extraordinários	177 400 €	181 284 €
Total	(F)	8 660 414 €	8 499 462 €

Resumo:

Resultados operacionais: (B) - (A)	-126 093 €	-99 425 €
Resultados financeiros: (D) - (C) - (E)	-12 820 €	-11 217 €
Resultados correntes: (D) - (C)	-138 913 €	-110 641 €
Resultado líquido do exercício: (F) - (E)	11 055 €	50 544 €

O *cash-flow* do exercício sofreu uma variação negativa com algum significado (13,4%), conforme se pode observar no quadro abaixo:

Quadro 6.18 - *Cash-flow*

<i>Cash-flow</i>	2016	2015	Variação
Resultados operacionais:	-126 093 €	-99 425 €	-26,8%
Resultados financeiros:	-12 820 €	-11 217 €	-14,3%
Resultados correntes:	-138 913 €	-110 641 €	-25,6%
Resultado líquido do exercício:	11 055 €	50 544 €	-78,1%
<i>Cash-flow</i>	651 581 €	752 395 €	-13,4%



6.3 NOTAS AO BALANÇO E À DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

Conforme preconizado no POC-Educação, aos SASUM aplicam-se apenas as notas n.ºs 3, 7, 8, 10, 11, 12, 23, 31, 32, 33, 35, 37, 38 e 39.

3. Critérios valorimétricos utilizados relativamente às várias rubricas do balanço e da Demonstração de resultados, bem como métodos de cálculo respeitantes aos ajustamentos de valor, designadamente amortizações e provisões.

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas a partir dos registos contabilísticos desta Entidade e respetiva documentação, tendo sido seguidos os princípios de contabilidade geralmente aceites em Portugal para o setor da educação.

Relativamente aos critérios de valorimetria:

a) Imobilizações Corpóreas e Incorpóreas

Valorizadas ao custo histórico de aquisição, com exceção dos bens que foram objeto de reavaliações legalmente permitidas, sendo as amortizações calculadas pelo método das quotas constantes, pelo regime duodecimal. Os elementos do património são amortizados a partir do mês em que entram em funcionamento.

No ano de 2016, as amortizações praticadas, para todos os bens, foram calculadas com base nas taxas previstas na Portaria n.º 671/2000, de 17 de abril - CIBE - Cadastro e Inventário dos Bens do Estado.

Os edifícios construídos ou que tiveram melhoramentos pelos SASUM, e que são propriedade da UMinho, foram também sujeitos a amortização pela aplicação do princípio da substância sob a forma.

b) Existências

Valorizadas ao custo de aquisição, que inclui o respetivo preço de compra e os gastos suportados diretos e indiretamente para a colocação do bem no seu estado atual e no local de armazenagem. O método de custeio no que se refere à valorização das existências foi o custo médio ponderado, ou seja, é este o método usado no sistema contabilístico.

A gestão das existências nos armazéns é feita por lotes, segundo o critério FIFO - first in first out e segundo o critério FEFO - first expiry first out.

c) Acréscimos e diferimentos

De acordo com o princípio da especialização do exercício:

1) Foram contabilizados como **acréscimos de custos** (custo do exercício):

- Os custos relativos a férias, e respetivos encargos a liquidar em 2017, mediante uma previsão;
- Custos com comunicações a liquidar (telemóveis e acesso às redes)
- Outras despesas, tais como, encargos com instalações (água, gás e eletricidade), subcontratos (protocolos com restaurantes), transferências para grupos culturais, acidentes de trabalho, colaboração de estudantes, despesas bancárias, e serviços de impressão a liquidar em 2017.

2) Foram contabilizados como **custos diferidos** (a reconhecer em exercícios seguintes):

- Os custos relativos a seguros, serviços de assistência técnica, trabalhos especializados, e outros custos tais como, alugueres e complementos de alojamento a reconhecer em 2017 e liquidados em 2016.

3) Foram contabilizados como **proveitos diferidos**:

- Os subsídios para investimento associados a ativos são movimentados numa base sistemática para a conta 7983 - «Proveitos e ganhos extraordinários – Outros proveitos e ganhos extraordinários – Transferências de capital» à medida que vão sendo reconhecidas as amortizações do imobilizado do exercício a que respeitam.
- E outros proveitos diferidos de serviços de alojamento, serviços desportivos, serviços de alimentação e alugueres de instalações desportivas (contabilização das mensalidades do exercício seguinte).

4) Foram contabilizados como **acréscimos de proveitos**:

- Proveitos relativos a prestação de serviços, tais como, alimentação, alojamento, serviços desportivos e outros proveitos reconhecidos no exercício, nomeadamente, referentes a transferências de entidades externas no âmbito da comparticipação para a realização de eventos desportivos (FADU e outros), do Fundo Social de Emergência (FSE) e da UMinho cuja receita irá ocorrer no exercício seguinte.

7. Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado constantes do balanço e nas respetivas amortizações e provisões, de acordo com o quadro do tipo seguinte:

Quadro 6.19 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado - ativo bruto

Imobilizações corpóreas	Saldo inicial	Aumentos	Tranferências Abates	Saldo final
Imobilizações corpóreas:				
Edifícios e outras construções	23 284 254 €	- €	- €	23 284 254 €
Equipamento e material básico	5 821 276 €	241 023 €	64 954 €	5 997 346 €
Equipamento de transporte	146 293 €	- €	- €	146 293 €
Ferramentas e utensílios	43 910 €	332 €	1 622 €	42 620 €
Equipamento administrativo	1 087 322 €	56 010 €	97 771 €	1 045 561 €
Outras imobilizações corp.	236 077 €	1 936 €	6 070 €	231 943 €
Imobilizações em curso	66 124 €	- €	- €	66 124 €
Total	30 685 256 €	299 302 €	170 416 €	30 814 141 €

Quadro 6.20 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado - amortizações e provisões

Amortizações e provisões	Saldo inicial	Reforço	Regularizações	Saldo final
Imobilizações corpóreas:				
Edifícios e outras construções	5 863 735 €	330 841 €	- €	6 194 575 €
Equipamento e material básico	5 146 995 €	242 500 €	64 606 €	5 324 890 €
Equipamento de transporte	133 869 €	6 385 €	- €	140 254 €
Ferramentas e utensílios	43 910 €	332 €	1 622 €	42 620 €
Equipamento administrativo	968 318 €	56 994 €	97 771 €	927 540 €
Outras imobilizações corp.	194 876 €	3 475 €	6 070 €	192 281 €
Total	12 351 702 €	640 526 €	170 068 €	12 822 160 €

8 - Cada uma das rubricas dos mapas atrás referidos deverá ser desagregada de modo que sejam evidenciadas as seguintes informações:

Descrição do ativo imobilizado, à exceção dos edifícios e outras construções e viaturas (a desagregar elemento por elemento), poderá ser efetuada por grupos homogéneos; indicação dos valores dos bens adquiridos em estado de uso; datas de aquisição e de reavaliação; valores de aquisição, ou outro valor contabilístico na sua falta, e valores de reavaliação; taxas de amortização; amortizações do exercício e acumuladas; alienações, transferências e abates de elementos do ativo imobilizado, no exercício, devidamente justificados; valores líquidos dos elementos do ativo imobilizado.

Esta informação encontra-se disponível na conta de gerência dos SASUM.

10. Indicação dos diplomas legais e normas emitidas por entidades competentes nos termos dos quais se baseou a reavaliação dos bens do imobilizado.

DL n.º 111/88, de 2 de abril, n.º 49/91, de 25 de janeiro, n.º 264/92, de 24 de novembro e n.º 31/98, de 11 de fevereiro.

11. Elaboração de um quadro discriminativo das reavaliações, do seguinte tipo:

Quadro 6.21 - Reavaliações

Reavaliações	Custos Históricos (a)	Reavaliações (a) (b)	Valores contabilísticos reavaliados
Imobilizações corpóreas:			
Edifícios e outras construções	17 083 492 €	6 186 €	17 089 678 €
Equipamento e material básico	672 456 €	- €	672 456 €
Equipamento de transporte	6 039 €	- €	6 039 €
Equipamento administrativo	118 021 €	- €	118 021 €
Outras imobilizações corpóreas	39 662 €	- €	39 662 €
Imobilizações em curso	66 124 €	- €	66 124 €
Total	17 985 795 €	6 186 €	17 991 981 €

(a) Líquidos de amortizações (b) Englobam as sucessivas reavaliações

12 – Relativamente às imobilizações corpóreas e em curso:

a) Indicação do valor global bruto, para cada uma das contas, de:

- Imobilizações afetas a cada uma das atividades da entidade;

Quadro 6.22 - Imobilizações afetas às atividades

Departamentos	Valor patrimonial 31-12-2016
Departamentos de Administração e Apoio	2 182 937 €
Departamento de Apoio Social	75 128 €
Departamento de Apoio Social - alojamento	6 290 658 €
Departamento Alimentar	16 823 944 €
Departamento Desportivo e Cultural	5 441 474 €
Total	30 814 141 €

- Imobilizações implantadas em propriedade alheia;

Quadro 6.23 - Imobilizações implantadas em propriedade alheia

Imobilizações corpóreas	Valor bruto	Valor líquido
Imobilizações implantadas em propriedade alheia	23 284 254 €	17 089 678 €
Total	23 284 254 €	17 089 678 €

23. Valor global das dívidas de cobrança duvidosa incluídas em cada uma das rubricas de dívidas de terceiros constantes no Balanço:

Na conta 218 encontram-se contabilizadas as dívidas de cobrança duvidosa de clientes, dos quais 5 944,50€ correspondem a dívidas em mora há mais de 12 meses (conforme alínea c) do ponto 2.7.3 do POC-Educação).

31. Desdobramento das provisões acumuladas e explicitação dos movimentos ocorridos no exercício, de acordo com o quadro do seguinte tipo:

Quadro 6.24 - Movimentos ocorridos no exercício - dívidas de cobrança duvidosa de clientes

Designação	Saldo inicial	Aumento	Redução	Saldo final
Provisões para cobrança duvidosa	5 945 €	- €	- €	5 945 €

32. Explicitação e justificação dos movimentos ocorridos no exercício de cada uma das contas da classe 5 - «Fundo patrimonial», constantes no balanço.

Quadro 6.25 - Movimentos ocorridos no exercício - fundos próprios

Fundos Próprios	Saldo inicial	Movimentos no exercício		Saldo final
		Reforço	Regularizações	
Património	2 301 873 €			2 301 873 €
Reservas de Reavaliação	111 582 €		3 017 €	108 565 €
Doações	11 358 €	580 €		11 938 €
Reservas decorr. transf. ativos	22 818 €			22 818 €
Resultados Transitados	5 535 856 €	53 561 €		5 589 416 €
Resultado Líquido do Exercício	50 544 €	11 055 €	50 544 €	11 055 €
Total	8 034 031 €	65 195 €	53 561 €	8 045 666 €

33. Demonstração do Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas, como se segue:

Quadro 6.26 - Demonstração do custo

Demonstração do CMVMC	Mercadorias	Matérias primas, subsidiárias e de consumo
Existências iniciais	84 300 €	171 341 €
Compras	838 131 €	1 169 427 €
Regularização de existências	-3 263 €	-866 €
Existências finais	99 103 €	189 488 €
Custos no exercício	820 065 €	1 150 415 €

35. Repartição do valor líquido das vendas e das prestações de serviços, registados na conta 71-“Vendas e prestações de serviços”, por atividades e por mercados (interno e externo), na medida em que tais atividades e mercados sejam consideravelmente diferentes.

O valor líquido das vendas e prestações de serviços foram todas efetuadas no mercado interno e repartem-se da seguinte forma:

Quadro 6.27 - Repartição do valor líquido das vendas e das prestações de serviços

Valor líquido das vendas e prestações de serviços	2016	2015
Vendas	3 277 590 €	3 249 072 €
Vendas de mercadorias	2 638 340 €	2 741 595 €
Vendas de produtos acabados	639 250 €	507 477 €
Prestação de Serviços	2 187 909 €	2 173 998 €
Serviços de alimentação	381 884 €	340 898 €
Serviços de alojamento	1 176 888 €	1 250 293 €
Serviços desportivos	480 130 €	430 722 €
Serviços de psicologia	8 825 €	4 559 €
Serviços de enfermagem	- €	862 €
Serviços diversos	140 182 €	146 664 €

37. Demonstração dos Resultados Financeiros:

Quadro 6.28 - Demonstração dos resultados financeiros

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2016	2015		2016	2015
Juros suportados	- €	- €	Juros obtidos		926,03 €
Perdas em entidades ou subentidades	- €	- €	Ganhos em entidades ou subentidades	- €	- €
Amortizações de investimentos em imóveis	- €	- €	Rendimentos de imóveis	- €	- €
Provisões para aplicações financeiras	- €	- €	Rendimentos de participações de capital	- €	- €
Diferenças de câmbio desfavoráveis	58,83 €	- €	Diferenças de câmbio favoráveis	- €	- €
Outros custos e perdas financeiros	12 761,13 €	12 142,90 €	Ganhos na alienação de aplicações de tesouraria	- €	- €
			Outros proveitos e ganhos financeiros	- €	0,30 €
Resultados financeiros	12 819,96 €	-11 216,57 €			
Total	- €	926,33 €	Total	- €	926,33 €

38. Demonstração dos Resultados Extraordinários como se segue:

Quadro 6.29 - Demonstração dos resultados extraordinários

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2016	2015		2016	2015
Transferências de capital concebidas	- €	- €	Restituição de impostos	- €	- €
Dívidas incobráveis	- €	- €	Recuperação de dívidas	- €	- €
Perdas em existências	3 621 €	2 958 €	Ganhos em existências	- €	- €
Perdas em imobilizações	348 €	239 €	Ganhos em imobilizações	- €	100 €
Multas e penalidades	- €	- €	Benefícios de penalidades contratuais	- €	- €
Aumentos de amortizações e provisões	- €	0 €	Reduções de amortizações e provisões	- €	15 458 €
Correções relativas a exercícios anteriores	23 443 €	16 901 €	Correções relativas a anos anteriores	43 544 €	26 294 €
Outros custos e perdas extraordinários	20 €	- €	Outros proveitos e ganhos extraordinários	133 856 €	139 431 €
Resultados extraordinários	149 968 €	161 186 €			
Total	177 400 €	181 284 €	Total	177 400 €	181 284 €

39. Outras informações consideradas relevantes para melhor compreensão da posição financeira e dos resultados:

Os edifícios cuja propriedade jurídica é da UMinho encontram-se contabilizados no património dos SASUM, de acordo com o princípio da substância sob a forma, e foram objeto de amortização à taxa preconizada na Portaria n.º 671/2000, de 17 abril.

Em 2005, foi deliberado que todos os edifícios que os SASUM utilizam na sua atividade operacional, são registados como propriedade jurídica da UMinho.

Encontra-se em curso, um processo judicial no montante de 30 000€, cujo desfecho final é difícil de perspetivar em termos de responsabilidade para estes Serviços. Consequentemente, os SASUM não reconheceram qualquer provisão para riscos e encargos.

6.4 ANÁLISE ECONÓMICO FINANCEIRA

Face às novas exigências da gestão, consideramos relevante analisar alguns **indicadores económicos financeiros**:

Rácios Financeiros: *“São aqueles que apreciam os aspetos que se relacionam exclusivamente com aspetos financeiros”* (Santos, 1994: 73). Moreira define os rácios financeiros como sendo *“aqueles que apreciam o equilíbrio das diversas massas patrimoniais constantes do balanço”* (Moreira, 2001: 99).

	2016	2015
Rácio de autonomia financeira = $\frac{\text{Fundos Próprios (FP)}}{\text{Total ativo}}$	0,39	0,39

Este indicador analisa a parcela do ativo que é financiada por fundos próprios. Quanto maior for este rácio, mais benéfico se torna para a organização, pois significa que não se encontra dependente dos credores.

	2016	2015
Rácio de solvabilidade geral = $\frac{\text{Fundos Próprios (FP)}}{\text{Total passivo}}$	0,65	0,64

Este rácio quando superior a 1 significa que a entidade se apresenta equilibrada financeiramente, com capacidade para solver as suas dívidas. O grau de solvabilidade de uma entidade será tanto maior quanto mais alto for o valor deste rácio. Sobre este aspeto convém referir que no passivo dos SASUM, estão apresentados 11 901 335,08€ (11 988 262,50€ em 2015) que correspondem a subsídios ao investimento e não a obrigações a pagar.

	2016	2015
Cobertura de imobilizado = $\frac{\text{Capital permanente (FP + passivos MLP)} + \text{Proveitos diferidos}}{\text{Ativo fixo líquido ou imobilizado líquido}}$	1,11	1,09

Nos capitais permanentes foram considerados os proveitos diferidos de subsídios ao investimento, uma vez que estes contribuíram para o financiamento do ativo fixo.

O valor do indicador inferior a 1 pode significar que os capitais permanentes são insuficientes para cobrir o valor do ativo fixo.

Rácios de Liquidez: medem a capacidade da organização solver os seus compromissos a curto prazo, ou seja, a facilidade com que a organização pode dispor de fundos (dinheiro em caixa ou depósitos) para fazer face aos seus compromissos imediatos. Consequentemente, os proveitos diferidos de subsídios ao investimento não foram incluídos no passivo de curto prazo.

		2016	2015
Rácio de liquidez geral =	$\frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo CP}}$	4,59	3,97

Pode-se referir que como o indicador é superior a 1, a liquidez da organização (solvabilidade a curto prazo) é razoável, isto é, para pagar as dívidas de curto prazo a organização dispõe de valores circulantes suficientes. Segundo Neves (2001), este rácio deverá apresentar valores superiores a 1, para que a organização se apresente equilibrada financeiramente. Este rácio aumentou relativamente ao ano anterior, e representa um indicador muito confortável.

		2016	2015
Liquidez imediata =	$\frac{\text{Disponibilidades (Depós.+Cx + títulos)}}{\text{Passivo CP}}$	3,05	2,92

Este indicador mede a capacidade da organização solver os seus compromissos de curto prazo utilizando apenas as disponibilidades. Podemos referir que este rácio aumentou relativamente ao ano anterior na medida em que se verificou uma diminuição do passivo.

Rácios de funcionamento ou atividade: são “os que traduzem a rotação dos capitais e a atividade da empresa” (Santos, 1994: 125).

		2016	2015
Rotação do ativo =	$\frac{\text{Vendas + prestação serviços + prov suplementares}}{\text{Total ativo}}$	0,27	0,27

Um rácio muito elevado pode significar que a entidade está a trabalhar no limite da capacidade.

		2016	2015
Rotação das existências =	$\frac{\text{Vendas}}{\text{Existências}}$	11,36	12,71

Um rácio elevado significa eficiência em armazém. Porém a rotação demasiado alta pode significar que a organização está a perder vendas devido à falta de existências.

Prazo Médio de Pagamentos: é calculado com base na 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.

	2016	2015
Prazo médio de pagamentos =	$PMP = \frac{\sum_{t=3}^t \left(\frac{DF}{A} * 91,25 \right)}{4}$	
	6,07	6,83

Onde:

DF - valor da dívida de curto prazo a fornecedor no final de trimestre (encargos assumidos e não pagos no final de cada trimestre).

A - aquisições de bens e serviços efetuados no trimestre (soma das despesas=compromissos assumidos da CE 02 e 07).

Os SASUM tinham como meta para 2016, ter um PMP não superior a 15 dias. Este objetivo foi superado, com o PMP de cerca de **6,07** dias (6,83 dias em 2015).

Prazo Médio de Recebimentos: Este indicador é verificado trimestralmente, tendo sido estipulado como meta de 2016 não ultrapassar os 40 dias.

	2016	2015
Prazo médio de recebimentos =	$\frac{\text{Saldo médio de clientes}}{\text{Vendas + prestação serviços suplementares}} * 365$	
	9,27	9,80

O prazo médio de recebimentos foi de cerca de 10 dias e, para atingir este indicador os SASUM comunicavam regularmente aos seus clientes as respetivas dívidas, de forma a obterem uma maior liquidez.

Embora o valor reduzido deste rácio esteja relacionado com o facto da maioria das vendas e prestações de serviços ser a pronto pagamento, foram efetuados todos os esforços para que os restantes recebimentos permitissem obter um rácio tão vantajoso, tendo-se assim cumprido os objetivos estipulados.

6.5 FACTOS RELEVANTES OCORRIDOS APÓS O EXERCÍCIO

Não existem acontecimentos subsequentes à data das demonstrações financeiras que exijam ajustamento ou divulgações.

6.6 PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Propomos que o Resultado Líquido do exercício, no montante de 11 054,51€, seja transferido para resultados transitados.



6.7 RELATÓRIO DE AUDITORIA

RELATÓRIO DE AUDITORIA

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas dos **SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO**, que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2016 (que evidencia um total de 20.491.169 euros e um total de fundos próprios de 8.045.666 euros, incluindo um resultado líquido de 11.055 euros), a demonstração dos resultados, o mapa dos fluxos de caixa e os mapas de execução orçamental, que evidenciam um total de 8.402.293 euros de despesa paga e um total de 10.062.159 euros de receita cobrada, relativos ao ano findo naquela data, e o anexo às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de **SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO** em 31 de dezembro de 2016, o seu desempenho financeiro, os fluxos de caixa e a execução orçamental relativos ao ano findo naquela data de acordo com o Plano Oficial de Contabilidade Pública para o Setor da Educação.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Responsabilidades do órgão de gestão pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro, os fluxos de caixa e a

1/3

execução orçamental da Entidade de acordo com o Plano Oficial de Contabilidade Pública para o Setor da Educação;

- elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devido a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza

2/3

material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;

- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

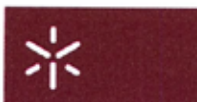
Em nossa opinião, o relatório de gestão foi preparado de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas, não tendo sido identificadas incorreções materiais.

Braga, 23 de março de 2017

Joaquim Guimarães, Manuela Malheiro e Mário Guimarães,
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Registo na OROC n.º 148 | Registo na CMVM n.º 20161459
Representada por:



Maria Manuela Alves Malheiro, Revisora Oficial de Contas
Registo na OROC n.º 916 | Registo na CMVM n.º 20160535



Universidade do Minho
Conselho Geral

DELIBERAÇÃO DO CONSELHO GERAL N.º - 11/2017

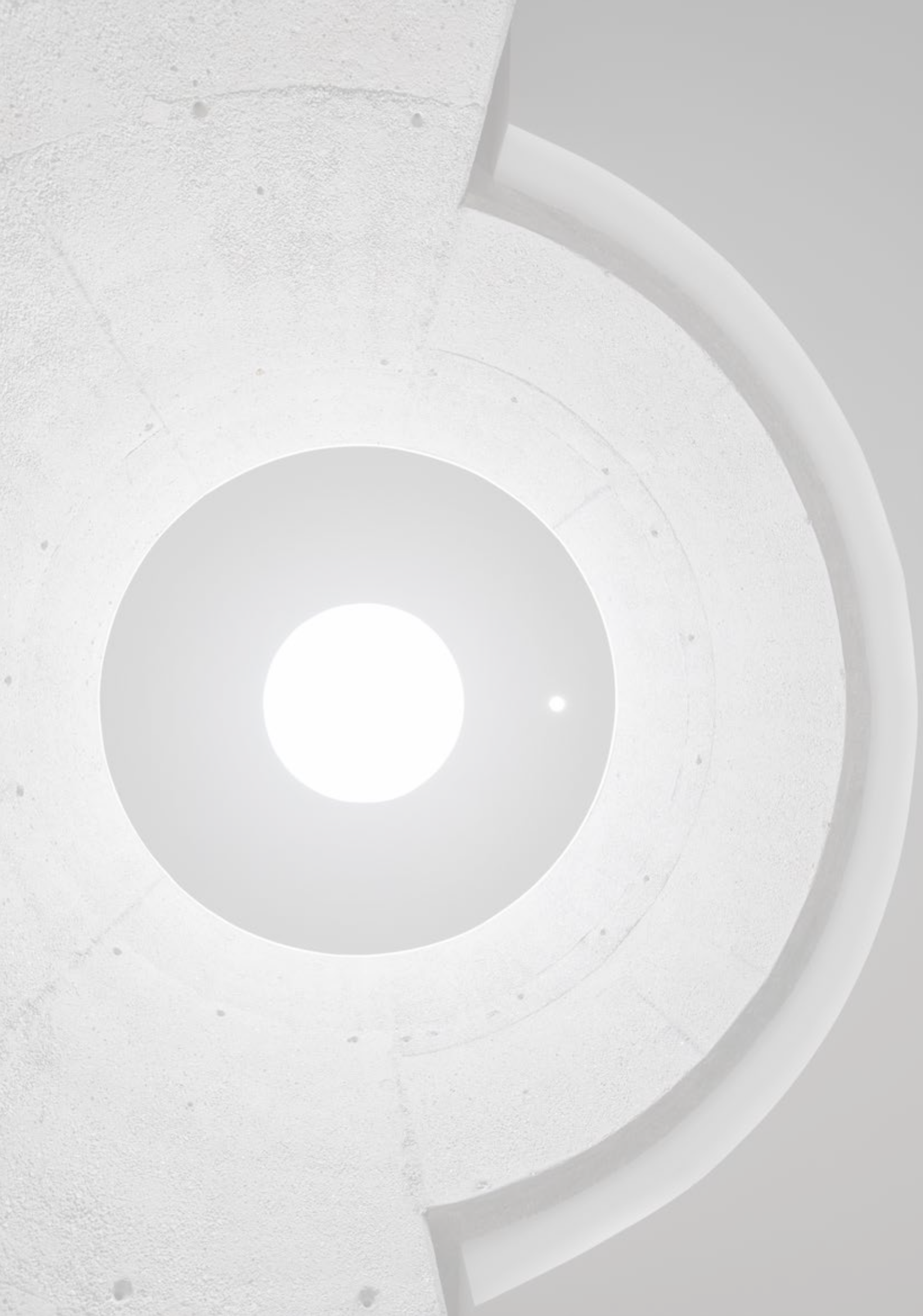
Relatório de Atividades dos Serviços de Ação Social da UMinho - 2016

No exercício das competências previstas na alínea d) do n.º 2 do artigo 29.º dos Estatutos da Universidade do Minho, homologados pelo Despacho Normativo n.º 14/2016, de 17 de novembro, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 228, de 28 de novembro, sob proposta do Reitor, acompanhada pelo parecer do Plenário do Senado Académico, e tendo em conta o teor do parecer obrigatório, elaborado e aprovado pelos Membros Externos, nos termos previstos no n.º 3 do mesmo artigo, o Conselho Geral da UMinho, reunido em sessão plenária a 10 de julho de 2017, apreciou e deliberou, por unanimidade, aprovar o Relatório de Atividades e Contas dos Serviços de Ação Social da Universidade do Minho - 2016.

Universidade do Minho, 10 de julho de 2017.

O Presidente do Conselho Geral,

Luís Valente de Oliveira





Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

RELATÓRIO

DE AUTOAVALIAÇÃO

2016

(SIADAP)



INTRODUÇÃO

Com o presente relatório, os **Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM)** dão cumprimento ao previsto no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, de acordo com o qual deve ser realizada a autoavaliação, que pretende evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados com base no Quadro de Avaliação e Responsabilização dos Serviços (QUAR), em particular, face aos objetivos anualmente fixados.

Neste documento, que se reporta ao período entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2016, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM e os seus objetivos, que se prendem com a implementação e controlo de uma política de qualidade, designadamente, ao nível da gestão dos serviços e área alimentar, bem como com a garantia de níveis elevados de eficácia e eficiência na resposta às solicitações dos seus utentes e os resultados atingidos.

Dados da Entidade:

Serviços de Acção Social da Universidade do Minho,
Campus de Gualtar, 4710-057 Braga

Administrador, Carlos Duarte Oliveira e Silva

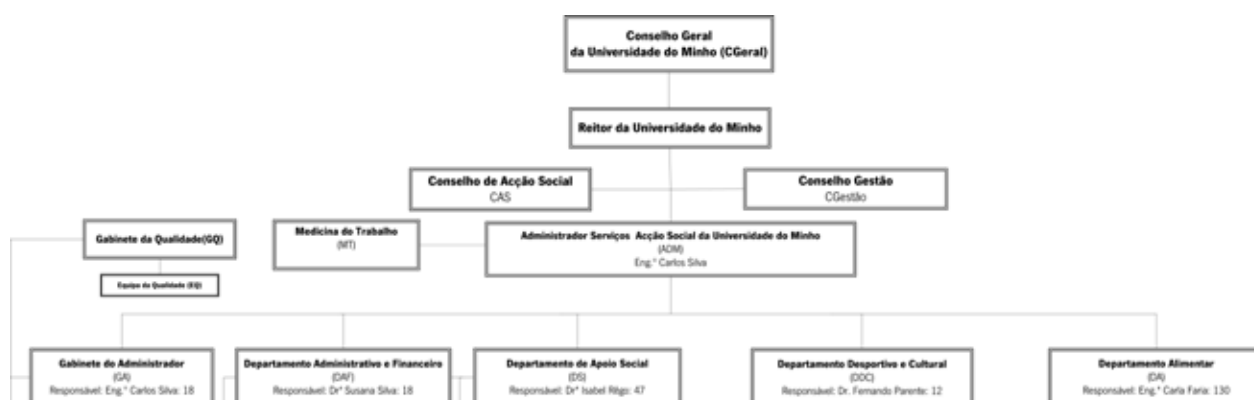
csilva@sas.uminho.pt

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

01

BREVE APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO

Os SASUM são uma Unidade de Serviços da Universidade do Minho (UMinho) dotados de autonomia administrativa e financeira, conforme previsto nos Estatutos aprovados pelo Conselho Geral, em 29 de setembro de 2009, publicados na 2ª série do Diário da República (DR) n.º 209, de 28 de outubro de 2009, e têm como órgãos o Conselho de Acção Social (CAS), o Conselho de Gestão (CGestão) e o Administrador (ADM).



A versão detalhada do organograma dos SASUM encontra-se no ponto 10 e na pág. 213.

I) CONSELHO DE ACÇÃO SOCIAL (CAS)

Nos termos do artigo 6.º dos Estatutos dos SASUM, o CAS é o órgão superior de gestão da ação social no âmbito dos SASUM, cabendo-lhe definir e orientar o apoio a conceder aos estudantes, sendo constituído pelos seguintes membros:

- a) Reitor da Universidade do Minho, que preside, com voto de qualidade;
- b) Administrador dos SASUM;
- c) Por dois representantes da Associação Académica da Universidade do Minho, um dos quais deve ser aluno bolseiro.

II) CONSELHO DE GESTÃO (CGESTÃO)

O CGestão dos SASUM é constituído por:

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

Compete ao CGestão:

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

III) ATRIBUIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DOS SASUM

São atribuições destes Serviços, no âmbito da ação social escolar, a concessão de apoios diretos e indiretos aos estudantes, por forma a garantir auxílio económico aos estudantes carecidos de recursos, através da atribuição de bolsas, subsídios e auxílios de emergência. Estes Serviços, no âmbito da prestação de serviços aos estudantes em geral, providenciam a criação, manutenção e funcionamento de residências e refeitórios e o desenvolvimento de outras atividades que se enquadrem no âmbito da ação social escolar.

A sua sede está localizada no Campus de Gualtar, em Braga. No entanto estes serviços dispõem de dependências em Guimarães, que garantem uma estrutura de apoio a cerca de 5 000 estudantes que frequentam as aulas no Campus Universitário de Azurém.

Em conformidade com o Regulamento Orgânico dos SASUM, publicado na 2ª série do DR n.º 170, de 2 de setembro de 2009, por Despacho n.º 20019/2009, os SASUM estão estruturalmente organizados em departamentos e setores. A coordenação de cada departamento é feita por um diretor de serviços. Cada setor tem um responsável proposto pelo diretor do departamento e designado por despacho do administrador.

Os departamentos são os seguintes:

- a) Gabinete do Administrador (GA);
- b) Departamento Administrativo e Financeiro (DAF);
- c) Departamento Alimentar (DA);
- d) Departamento de Apoio Social (DS); e
- e) Departamento Desportivo e Cultural (DDC).

Gabinete do Administrador

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

- a) Apoio Jurídico;
- b) Auditoria Interna;
- c) Coordenação Geral das Residências;
- d) Fiscalização e Manutenção;
- e) Gabinete da Qualidade;
- f) Informática;
- g) Recursos Humanos;
- h) Secretariado do GA.

O Administrador, para além de superintender a atuação dos departamentos dos SASUM, coordena todos os setores transversais necessários ao seu funcionamento interno.

Departamento Administrativo e Financeiro

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

- a) Contabilidade e Gestão de Stocks;
- b) Orçamento e Conta;
- c) Económico e Aprovisionamento;
- d) Tesouraria;
- e) Património;
- f) Faturação e Controlo de Senhas.

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

Teve como objetivos estratégicos em 2016:

- Consolidar e melhorar o sistema de gestão financeira existente;
- Gerir adequadamente o inventário dos SASUM;
- Desenvolver programas de formação específica para os trabalhadores dos SASUM;
- Apoiar a estrutura dos Serviços nos procedimentos/ações específicas nas vertentes financeiras e patrimoniais.

Este Departamento possui um Manual de Controlo Interno, onde estão descritos todos os procedimentos relacionados com despesas e receitas.

Departamento Alimentar

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

- a) Alimentação;
- b) Higiene e Segurança Alimentar;
- c) Secretariado do DA.

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

O objetivo deste Departamento é, fundamentalmente, servir refeições subsidiadas de qualidade, nas unidades designadas por cantinas. Para além deste, os serviços disponibilizam outros espaços de refeições alternativos, como é caso do Restaurante Panorâmico, as unidades de Grill, o serviço de rampa não subsidiado, e as refeições rápidas nos bares.

Os serviços de alimentação dos SASUM pretendem proporcionar serviços de qualidade, com preocupações ao nível da educação alimentar, que procuram ir ao encontro do aumento do grau de satisfação dos seus utentes, apesar da política de preços mais baixa comparativamente com a oferta do setor privado. Toda a atividade deste Departamento assenta na melhoria contínua de qualidade dos serviços e das refeições.

O DA tem distribuído pelos dois *Campi* (Gualtar e Azurém) 23 unidades alimentares distribuídas da seguinte forma: 2 Cantinas, 2 Grill's, 1 Restaurante, 1 Rampa B (refeições não subsidiadas), 1 Cantina no Complexo Residencial de St.^a Tecla e 16 bares dos quais, dois com serviço de refeições de cantina e dois com serviço de refeições rápidas em prato. Em abril de 2016 os Serviços de Acção Social abriram um novo bar integrado no Centro de Ciência Viva de Guimarães (CCVG) na Zona de Couros, apoiando além do CCVG, a comunidade académica. O departamento alimentar serve em média 3 000 refeições por dia.

Na gestão das unidades alimentares, para além de estarem implementadas normas que garantem o máximo rigor na utilização dos bens, há uma permanente preocupação com as questões de higiene e segurança alimentar, bem como nutricionais. Para o controlo da higiene e segurança

alimentar e nutrição, foi celebrado um contrato com uma empresa consultora para a área alimentar que apoia o DA nesta vertente.

Este apoio contempla a realização de auditorias frequentes (mensais, trimestrais, semestrais) a cada unidade, cobrindo todas as áreas de controlo alimentar na perspetiva da segurança alimentar e nutricional, incluindo planos de amostragem de análises a alimentos, utensílios e colaboradores, bem como a formação cíclica dos mesmos na área nutricional.

Em 2016 foram renovadas as certificações dos Serviços de Acção Social de acordo com o referencial normativo ISO 9001:2008 em todos os seus processos, bem como a certificação de acordo com o referencial normativo ISO 22000:2005 para o processo alimentar em todas as suas unidades, com resultado positivo.

Departamento de Apoio Social

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

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

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

Assim, especificamente, compete ao Setor de Bolsas a análise e verificação das candidaturas a bolsa de estudo, de forma a atribuir estes benefícios sociais aos estudantes economicamente mais carenciados, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar.

O objetivo do Setor de Apoio Clínico, na vertente do Apoio Médico, é garantir a assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados (fora da zona de residência do seu agregado familiar). São asseguradas consultas nos polos de Braga e de Guimarães, sendo que o número de estudantes que recorre a estes serviços é variável.

A vertente de Apoio Psicológico tem por objetivo a prestação de apoio psicológico a preço comparticipado aos estudantes bolseiros e a estudantes não bolseiros, assegurando o seguimento de casos referentes a estudantes, em coordenação com os demais setores do DS, sempre que necessário.

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

Este Departamento integra a gestão de 10 (dez) Blocos Residenciais - 6 (seis) em Braga, 4 (quatro) em Guimarães - com uma capacidade de alojamento global de 1 399 camas, distribuídas da seguinte forma: 1 293 em quartos; 102 distribuídas por 8 camaratas (3 na Residência de Azurém e 5 no Bloco E da Residência Universitária de St.^a Tecla); mais 4 camas em 2 apartamentos na Residência Universitária de St.^a Tecla.

Departamento Desportivo e Cultural

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

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

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

O programa desportivo no ano académico de 2015/2016 teve a participação de 8 053 utentes e foi desenvolvido nas seguintes instalações desportivas:

- Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt): 5 580 m² de área útil para prática desportiva;
- Complexo Desportivo de Azurém (CDGAz): 2 390 m² de área útil para prática desportiva;
- Centro de condição Física de St.^a Tecla (CCFRST): 120 m² de área útil para prática desportiva;
- Campo de práticas de Golfe (Azurém): 12 960 m² de área para prática de golfe.

O programa desportivo teve uma oferta diversificada, tendo, no ano académico de 2015/2016, disponibilizado 68 opções de modalidades e atividades desportivas:

- Atividades Aquáticas: 3;
- Desportos Coletivos: 9;
- Desportos de Combate: 12;
- Desportos Individuais: 19;
- Atividades de Academia/Fitness: 25.

Nas instalações desportivas da UMinho, registaram-se em 2016, 215 699 visitas para efeitos de prática desportiva.

Em 2016, foram definidos como objetivos estratégicos do DDC:

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



02

MISSÃO, OBJETIVOS, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE

Os SASUM têm como **missão**: proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica.

Os **objetivos dos SASUM** traduzem-se no proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo e de integração académica, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios, nomeadamente:

- Atribuir bolsas de estudo;
- Conceder auxílios de emergência;
- Promover o acesso à alimentação em cantinas e bares;
- Promover o acesso ao alojamento;
- Promover e apoiar as atividades desportivas e culturais;
- Promover a saúde e o bem-estar da comunidade universitária;
- Conceder apoios específicos aos estudantes nos termos da lei e dos regulamentos da UMinho;
- Desenvolver outras atividades que, pela sua natureza, se enquadrem nos fins gerais de ação social escolar.

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

A ação dos SASUM obedece a rigorosos parâmetros de qualidade e de justiça social que decorrem dos **valores** que orientam a organização:

- Solidariedade Social e Ambiental;
- Qualidade;
- Transparência;
- Isenção.

A **Solidariedade Social e Ambiental** são valores orientadores das atividades destes serviços e que são dinamizados e inculcados em toda a sua estrutura, sendo transmitidos a toda a comunidade académica. É uma comunhão de atitudes e sentimentos, que torna a comunidade mais sólida e que estão amplamente enraizados nas atividades, designadamente e, a título de exemplo, na “Sangue DÊ+”, bem como em todas as atividades de reciclagem (papel, plástico, vidros e óleo) que são realizadas diariamente, nas diferentes Unidades e por todas as pessoas nelas envolvidas, desde a comunidade académica aos trabalhadores e colaboradores dos SASUM.

A **qualidade** é o valor que orienta, fundamentalmente, a prestação dos serviços aos utentes, nas suas diversas vertentes, designadamente nas áreas da alimentação, alojamento, desporto, cultura e lazer.

A **isenção e a transparência** estão presentes, sobretudo, nos processos administrativos que suportam a atribuição de apoios aos alunos (bolsas de estudo, alojamento e apoio de emergência). Estes processos são conduzidos em conformidade com a legislação em vigor, assentam em critérios claros e objetivos e assumem uma transparência total, com expressa publicitação dos fundamentos que levam à atribuição dos apoios requeridos.

Os SASUM têm definida uma **Política da Qualidade** que se enquadra na sua estratégia e âmbito de atuação, sendo orientadora ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e abrangendo todos os colaboradores.

A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

- I. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação, de forma a garantir a sua crescente satisfação;
- II. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia;
- III. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;
- IV. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
- V. No envolvimento permanente dos colaboradores de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com os sistemas de gestão da qualidade e da segurança alimentar nos níveis em que participem;
- VI. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus colaboradores;
- VII. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
- VIII. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.

Os SASUM encontram-se atualmente com duas Certificações do Sistema de Gestão da Qualidade e Sistema de Gestão da Segurança Alimentar pelos referenciais NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 22000:2005 respetivamente, atribuídas pela APCER em 2009 e renovadas em novembro de 2016.



03

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DOS SASUM

Os SASUM enquadram a sua atividade na política e objetivos da UMinho, tendo definido para a sua atuação os seguintes objetivos estratégicos:

- Assegurar a prestação de serviços de Qualidade à Comunidade (Apoio Social, Alimentação, Desportivos e Culturais), garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projeto educativo;
- Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social;
- Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à manutenção das certificações obtidas.



MISSÃO E OBJETIVOS DA UMINHO

Os SASUM desenvolvem a sua atividade enquadrada na missão e objetivos da UMinho definidos no seu QUAR:

I) MISSÃO DA UMINHO

“A Universidade tem como missão gerar, difundir e aplicar conhecimento, assente na liberdade de pensamento e na pluralidade dos exercícios críticos, promovendo a educação superior e contribuindo para a construção de um modelo de sociedade baseado em princípios humanistas, que tenha o saber, a criatividade e a inovação como fatores de crescimento, desenvolvimento sustentável, bem-estar e solidariedade”.

II) OBJETIVOS DA UMINHO

“O cumprimento da missão referida no número anterior é realizado num quadro de referência internacional, com base na centralidade da investigação e da sua estreita articulação com o ensino, mediante a prossecução dos seguintes objetivos:

- *A formação humana ao mais alto nível, nas suas dimensões ética, cultural, científica, artística, técnica e profissional, através de uma oferta educativa diversificada, da criação de um ambiente educativo adequado, da valorização da atividade dos seus docentes, investigadores e pessoal não docente e não investigador, e da educação pessoal, social, intelectual e profissional dos seus estudantes, contribuindo para a formação ao longo da vida e para o exercício de uma cidadania ativa e responsável;*
- *A realização de investigação e a participação em instituições e eventos científicos, promovendo a busca permanente da excelência, a criatividade como fonte de propostas e soluções inovadoras e diferenciadoras, bem como a procura de respostas aos grandes desafios da sociedade;*
- *A transferência, o intercâmbio e a valorização dos conhecimentos científicos e tecnológicos produzidos, através do desenvolvimento de soluções aplicacionais, da prestação de serviços à comunidade, da realização de ações de formação contínua e do apoio ao desenvolvimento, numa base de valorização recíproca e de promoção do empreendedorismo;*
- *A promoção de atividades que possibilitem o acesso e a fruição de bens culturais por todas as pessoas e grupos, internos e externos à Universidade;*
- *O intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições e organismos nacionais e estrangeiros, através da mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente e não-investigador, do desenvolvimento de programas educacionais e da investigação com base em parcerias, da contribuição para a cooperação internacional, com especial destaque para os países europeus e de língua oficial portuguesa e da construção de um ambiente multilinguístico na Universidade;*
- *A interação com a sociedade, através de contribuições para a compreensão pública da cultura, da análise e da apresentação de soluções para os principais problemas do quotidiano, e de parcerias para o desenvolvimento social e económico, nos contextos regional, nacional ou internacional;*
- *A contribuição para o desenvolvimento social e económico da região em que se insere e para o conhecimento, defesa e divulgação do seu património natural e cultural;*
- *A promoção da sua sustentabilidade institucional e da sua competitividade no espaço global.”*

in, página eletrónica da Universidade do Minho, <http://www.uminho.pt/uminho/informacao-institucional/missao>





Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

DESPACHO
GA-01/2016

QUAR dos SASUM

Nos termos do disposto nos artigos 8.º, n.º1, 10.º, n.º1 e 3, da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), alterada pela Lei n.º66-B/2012, de 31 de dezembro, o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR) encontra-se inserido no subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da Administração Pública (SIADAP 1), que está sujeito a avaliação permanente e é atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço.

Do QUAR constam, essencialmente: a missão do serviço, os objetivos estratégicos plurianuais, os objetivos operacionais anuais, as metas a alcançar, os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação, os meios disponíveis (humanos e financeiros), o grau de realização dos resultados obtidos na prossecução dos objetivos, a identificação dos desvios e das respetivas causas e a avaliação final do desempenho do serviço.

Assim, nos termos das normas atrás referidas, determino:

- 1 - Para o ano de 2016 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).
- 2 - Atendendo às alterações introduzidas no SIADAP pela Lei n.º66-B/2012, de 31 de dezembro:
 - a) **SIADAP 2 (dirigentes)** - o desempenho dos dirigentes superiores e intermédios é objeto de monitorização intercalar e o período desta monitorização corresponde ao ano civil, ao abrigo do disposto nos artigos 31.º, n.º3 e 36.º-A, do mesmo diploma. Assim, o dirigente superior e os dirigentes intermédios devem apresentar ao dirigente máximo do serviço e ao respetivo dirigente superior, respetivamente, até **15 de abril de 2016**, relatório sintético nos termos expressos nas normas em causa;
 - b) **SIADAP 3 (trabalhadores)** - nos termos dos artigos 41.º (Periodicidade) e 74.º (Monitorização), da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de setembro, até:
 - **15 de janeiro de 2016**, devem os avaliados preencher a ficha de autoavaliação, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos;
 - **15 de fevereiro de 2016**, devem ser preenchidas as fichas de monitorização pelos avaliados e avaliadores, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos.

Universidade do Minho, 4 de janeiro de 2016

O Reitor

António M. Cunha

ANEXO: QUAR dos SASUM

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2016
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior**Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho**

Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica

A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

1. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;
2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia;
3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;
4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
5. No envolvimento permanente dos colaboradores de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com os sistemas de gestão da qualidade e da segurança alimentar nos níveis em que participem;
6. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus colaboradores;
7. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
8. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.

Objetivos Estratégicos:

1. Assegurar a prestação de serviços de Qualidade à Comunidade (Apoio Social, de Alimentação, Desportivos e Culturais), garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projeto educativo;
2. Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social;
3. Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à manutenção das certificações obtidas.

Objetivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios		
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu		Não 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 Objeto: 30%							
	Ind 1	N.º de Dias/Tempo de resposta	100%	100%	0%		X 0%	-100%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objeto: 40%							
	Ind 2	N.º de dias (data de entrada da fatura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%		X 0%	-100%
OB 3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objeto: 30%							
	Ind 3	N.º de atendimentos realizados em todas as valências	***	2500	0%		X 0%	-100%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão: 30%				0,0%			
OB 1 - Atingir o valor de 5 470 897 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objeto: 60%							
	Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	100%	0%		X 0%	-100%
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em setembro e 70% em outubro)	Peso do Objeto: 20%							
	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	0%		X 0%	-100%
OB 3 - Atingir 9 000 de utentes ou 260 000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objeto: 20%							
	Ind 6	N.º de utentes registados no sistema de informação	100%	100%	0%		X 0%	-100%
QUALIDADE	Peso da Dimensão: 40%				0,0%			
OB 1 - Renovar a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objeto: 40%							
	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		X 0%	-100%
OB 2 - Renovar a certificação do Sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objeto: 40%							
	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%		X 0%	-100%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objeto: 10%							
	Ind 9	N.º de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%		X 0%	-100%
OB 4 - Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objeto: 10%							
	Ind 10	Porcentagem de ações do plano de formação realizadas	70%	70%	0%		X 0%	-100%

Ind 1 - Este indicador é verificado através dos relatórios mensais elaborados pelos Departamentos. Critério de superação: responder em prazos médio inferiores a 8 dias;**Ind 2** - Este indicador é verificado através da análise dos pagamentos no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: efectuar os pagamentos em prazos inferiores a 25 dias, excluindo os dias para envio das certidões por parte dos fornecedores;**Ind 3** - Este indicador é verificado através do somatório dos registos dos serviços realizados nas consultas da medicina preventiva, nas consultas de apoio psicológico, no apoio às consultas da medicina do trabalho e em atos de enfermagem;**Ind 4** - Este indicador é verificado através da análise da receita no Sistema de Informação da Contabilidade. Critério de superação: faturar mais de 5 470 897 milhões de euros;**Ind 5** - Este indicador é verificado através das informações públicas divulgadas pelos SASUM. Critério de superação: análise dos resultados na plataforma de bolsas de estudo;**Ind 6** - Este indicador é verificado através da análise do n.º de utentes no Sistema de Informação do Desporto. Critério de superação: ultrapassar os 9 000 utentes registados ou mais de 260 000 usos;**Ind 7** - Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: Renovar a certificação no máximo com 1 NCs (não documental);**Ind 8** - Este indicador é verificado/certificado pela Empresa que acompanha o processo de certificação. Critério de superação: Renovar a certificação no máximo com 2 NCs (não documentais);**Ind 9** - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de avaliação de satisfação. Critério de superação: efectuar publicação dos resultados de 3 departamentos/setores;**Ind 10** - Este indicador é verificado pela publicação (interna) dos resultados de análise do plano de formação existente do SQG. Critério de superação: efectuar 71% das ações previstas no plano.

JUSTIFICAÇÃO DOS OBJETIVOS DO QUAR

OBJETIVO 1 (EFICÁCIA)

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

i) Gabinete do Administrador

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

O procedimento aplicável ao tratamento das reclamações apresentadas nos organismos da Administração Pública, encontra-se estabelecido no artigo 38º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, tendo sido publicado na 2ª série do DR n.º 94, o Despacho n.º 11809/20019, que fixou o procedimento aplicável no tratamento das reclamações a adotar pelas instituições de ensino superior públicas.

Neste sentido, em 2016, foram respondidas e registadas 3 reclamações, **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

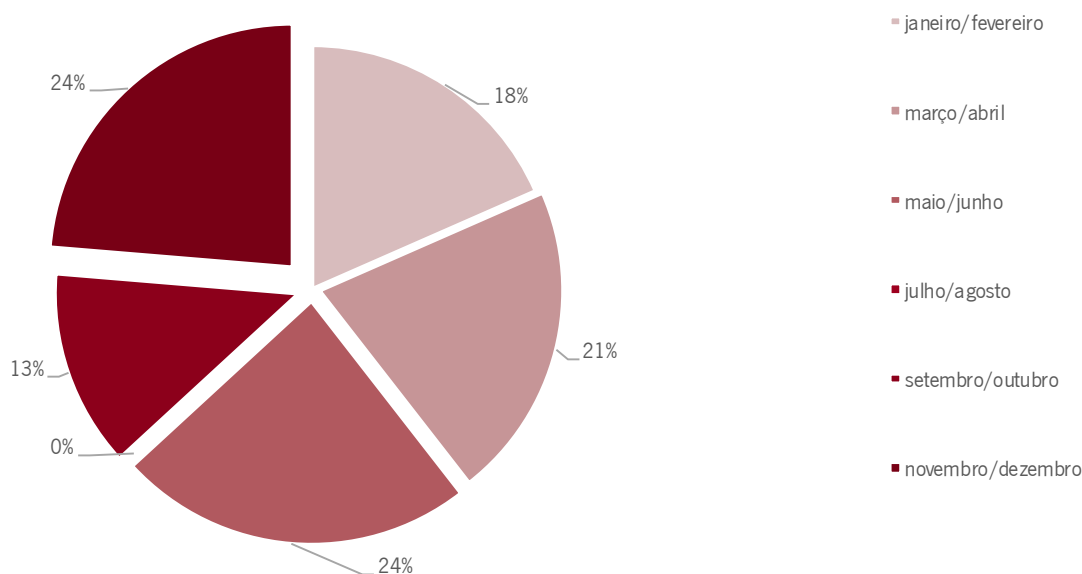
ii) Setor de Recursos Humanos

Em 2016, este Setor registou e emitiu um total de 36 respostas a solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado, em média, 1 dia.**

- Janeiro/fevereiro: 5 pedidos respondidos em 1,6 dias;
- Março/ abril: 8 pedidos respondidos em 0,1 dias;
- Maio/junho: 9 pedidos respondidos em 0,2 dias;
- Julho/agosto: 0 pedidos respondidos em 0 dias;
- Setembro/outubro: 5 pedidos respondidos em 0,4 dias;
- Novembro/dezembro: 9 pedidos respondidos em 0,2 dias.

Verifica-se que o **tempo médio ponderado de resposta registado foi de 0,4 dias.**

Gráfico RAA1 - Percentagem de documentos emitidos bimestralmente



iii) Departamento Alimentar

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

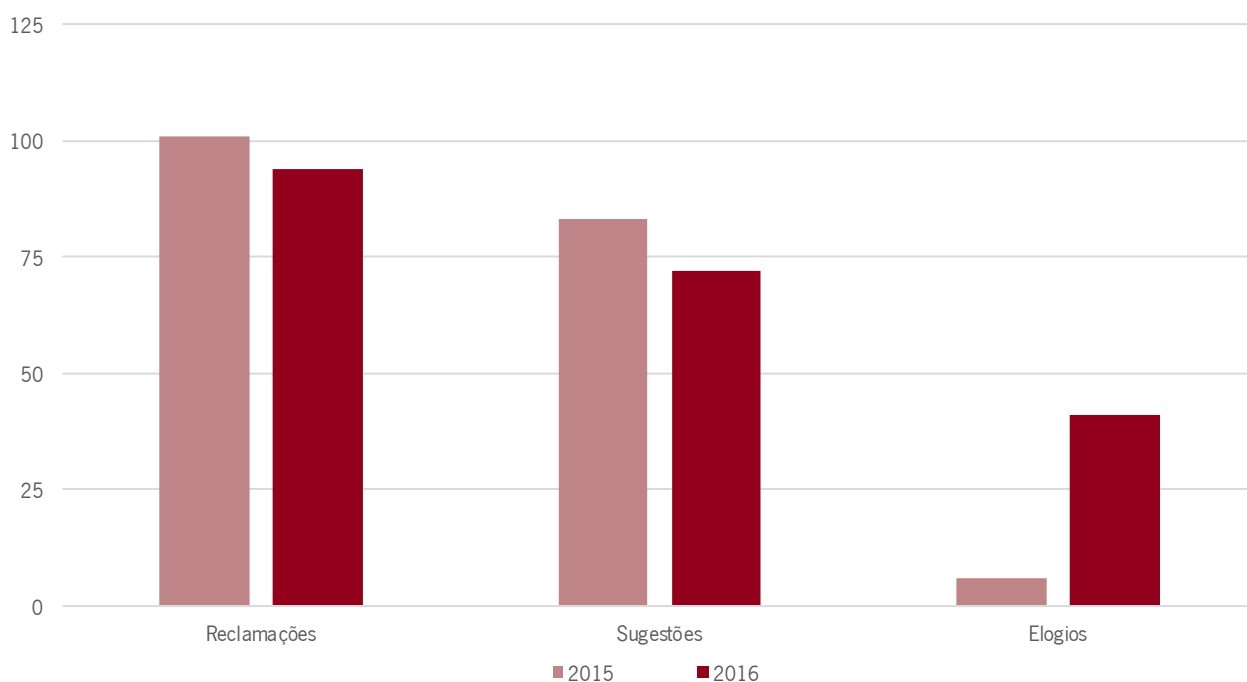
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são avaliadas pelo Responsável do DA;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios que tenham contacto de email ou contacto telefónico para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

Em 2016, todas as reclamações/sugestões/elogios do DA foram respondidas em prazo inferior ao definido, sendo este facto evidenciado pelo indicador definido para o tempo de resposta de todos os departamentos.

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado pelo DA foi de 2,33 dias.**

Em 2016 o DA recebeu **94 reclamações, 72 sugestões e ainda 41 elogios**, na globalidade das suas unidades. O número de reclamações e sugestões diminuiu relativamente ao ano anterior, tendo o número de elogios aumentado significativamente. Percebe-se uma aproximação considerável do número de sugestões ao número de reclamações, o que denota cada vez mais a participação e interesse dos utentes da comunidade académica, nos serviços de alimentação. Foi efetuada uma caracterização das reclamações/sugestões por quatro categorias distintas: qualidade/variedade dos produtos, segurança alimentar, atendimento e componentes do serviço. Esta caracterização permitiu uma análise criteriosa do tratamento das sugestões/reclamações, de acordo com o seu grau de importância e prioridade. Não existiu nenhuma situação de relevo ou gravidade, em nenhum dos grupos observados.

Gráfico RAA2 - Total de reclamações e sugestões nas unidades do DA



iv) Departamento de Apoio Social

1 – Requerimentos

Em 2016, o DS recebeu um total de **98 requerimentos (39 no Setor de Bolsas e 59 no Setor do Alojamento)**, relativos a situações excepcionais e pedidos para reavaliação/revisão do resultado de bolsa publicado; pedido de pagamento em prestações do alojamento e saída da Residência. O tempo médio de resposta foi de **3,32 dias**.

2 – Reclamações/sugestões/elogios

No DS as sugestões/reclamações são recolhidas, de acordo com Despacho GA-10/2005, no final de cada mês nas caixas existentes para o efeito na sede dos Serviços em Braga, na Residência dos Combatentes e na Residência Universitária Professor Doutor Carlos Lloyd Braga, sendo tratadas da seguinte forma:

- Todas as reclamações/sugestões/elogios são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são avaliadas pelo Responsável do DS;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios que tiverem contacto de email para resposta, são respondidas no prazo previsto;
- Depois de recolhidas e tratadas, todas as reclamações/sugestões/elogios seguem, acompanhadas de um relatório síntese, para o Administrador dos SASUM;
- As reclamações/sugestões/elogios efetuadas através de preenchimento *online* na página eletrónica dos SASUM, são reencaminhadas diariamente pelo Administrador, aos responsáveis dos departamentos/setores, em conformidade com o conteúdo das mesmas.

Em 2016, foram recolhidas pelo DS um total de **42 reclamações/sugestões/elogios** (onde se inclui um elogio a um dos trabalhadores do Setor de Bolsas do Departamento), **tendo sido respondidas 41** (que estavam identificadas) no prazo médio de **1,29 dias**, entre a data de recolha e a data de emissão de resposta, sendo evidência deste facto o quadro de registo da tipologia das reclamações/sugestões.

3 – Declarações

Em 2016, deram entrada no DS 404 solicitações de declaração relativas a bolsas e 391 referentes a alojamento. O panorama global relativo à solicitação/emissão de declarações pode ser consultado no seguinte quadro síntese:

Quadro RAA1 - Tempo médio solicitação/emissão de declarações no DS

Local	N.º Pedidos	N.º de dias para resposta
		Máximo
Braga		
Alojamento	310	6
Bolsas	347	5
Guimarães		
Alojamento	81	6
Bolsas	57	2
Total	795	
Tempo médio emissão	0,91	

O tempo médio de todas as respostas (**requerimentos, declarações e reclamações/sugestões**) foi de **1,18 dias**, obtido pela soma do n.º de dias de resposta a dividir pelo total de pedidos.

Quadro RAA2 - Tempo médio emissão de requerimentos, declarações e resposta a reclamações/sugestões no DS

N.º de dias para resposta Máximo	N.º Requerimentos	N.º Declarações	Recl/ Sug. DS respondidas	Tempo médio
9	98	795	41	1,18

v) Departamento Desportivo e Cultural Reclamações

O DDC registou, no ano de 2016, 29 reclamações, 9 sugestões e um elogio. Comparando estes dados com o ano anterior (2015), verificou-se uma diminuição de 16% no número de reclamações e uma diminuição de 31% do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 41% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 59% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta foi de **2,2 dias** úteis. Das reclamações/sugestões recebidas, 53% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 47% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e não se registaram reclamações no Centro de Condição Física da Residência de St.ª Tecla (CCFRST).

Quadro RAA3 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram

	CDGt	CDAz	Média
I. Manutenção de instalações e equipamentos	2	7	31%
II. Desaparecimento de valores e materiais	8	1	31%
III. Problemas com técnicos e eventos	5	3	28%

As sugestões e reclamações não registaram valores elevados face aos usos, sendo de uma para cada 5 538 usos. As reclamações incidiram essencialmente sobre o desaparecimento de valores, temperatura nas instalações desportivas e da água dos duches, tratamento de ar, materiais e equipamentos para a prática desportiva, manutenção e limpeza em algumas áreas. As sugestões referem-se a aspetos referentes a inscrições, taxas e horários das atividades.

Análise final

É essencial avaliar os tempos relativos das respostas dadas às solicitações de todos os utentes dos SASUM, de forma a aferir o cumprimento por toda a estrutura funcional dos Serviços deste objetivo, estando os resultados traduzidos no seguinte quadro:

Quadro RAA4 - Tempos relativos de respostas dadas às solicitações dos utentes dos SASUM

Departamento/Setor	Média de Dias
GA	2
SRH	0,4
DA	1,33
DS	1,18
DDC	2,2
Total	1,8

Podemos concluir que o objetivo “Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões/elogios, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço” **foi superado, com um prazo médio de resposta superior a 1 dia e inferior a 2 dias úteis (117%)**.

OBJETIVO 2 (EFICÁCIA)

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

Indicador:

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

Em que:

- DF - Corresponde ao valor da dívida de curto prazo a fornecedores que foi observado no final de um trimestre;
- A - Corresponde às aquisições de bens e serviços efetuadas no trimestre, independentemente de já terem sido liquidadas.

2016	2015	2014
6,07	6,83	5,46

A escolha deste objetivo teve como base legal a Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, publicada no DR, 1.ª série, de 22 de fevereiro, que preconiza a redução de prazos de pagamento a fornecedores de bens e serviços denominado de “Programa Pagar a Tempo e Horas”. Também o Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, de acordo com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 214-G/2015, de 2 de outubro, prevê, conforme o disposto no artigo 299.º que “Constando do contrato data ou prazo de pagamento, os pagamentos devidos pelo contraente público devem ser efectuados no prazo de 30 dias após a entrega das respectivas facturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem”.

Neste sentido, em 2016, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

Quadro RAA5 - Prazo médio de pagamentos

PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS 2016		
	DF - valor da dívida de curto prazo a fornecedor no final do trimestre (encargos assumidos e não pagos no final de cada trimestre)	A - aquisições de bens e serviços efectuados no trimestre (somadas despesa=compromissos assumidos da CE 02 e 07)
T - final do 1º trimestre	95 278,71 €	1 021 943,48 €
T - final do 2º trimestre	780 549,73 €	916 871,09 €
T - final do 3º trimestre	273 642,69 €	1 246 977,32 €
T - final do 4º trimestre	63 815,00 €	1 374 555,26 €
Total	1 213 286,13 €	4 560 347,15 €

$PMP = \frac{\sum_{t-3}^t \left(\frac{DF}{A} * 91,25 \right)}{4}$
6,07 dias

No decorrer do ano de 2016, os SASUM procuraram superar o objetivo proposto do Prazo Médio de Pagamento inferior a 30 dias, tendo sido implementadas medidas para a sua superação, designadamente:

- Reunião semanal do CGestão para aprovação das relações de pagamento;
- Agilização dos procedimentos de contabilização, numa procura contínua da melhoria da eficiência dos recursos disponíveis.

Este **objetivo foi superado**, com o prazo médio de pagamento <30 dias, tendo sido registado o prazo médio de pagamento de cerca de **6,07 dias úteis (115%)**.

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

OBJETIVO 3 (EFICÁCIA)

Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica

Em 2016, os serviços prestados no âmbito da saúde abrangeram as seguintes áreas:

- Prestação de assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados, assegurada pelo Setor de Apoio Clínico, na vertente do apoio médico, com consultas nos polos de Braga e de Guimarães e consultas da especialidade de ginecologia no polo de Braga, a partir de 2016;
- Prestação de apoio psicológico aos estudantes bolseiros, que permite o apoio psicológico a preço compartilhado aos estudantes bolseiros e a estudantes não bolseiros;
- Prestação de apoio na área de enfermagem - esta valência assegura a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, nomeadamente os decorrentes de acidentes, da realização de exames de rotina médica e de medidas gerais da promoção da saúde como a vacinação, educação para a saúde, nutrição e reabilitação, além de promover campanhas de informação sobre saúde e medicina preventiva;
- Consultas de Medicina do Trabalho - apoio médico na área da Medicina do Trabalho visando os trabalhadores dos SASUM, que tem por objetivo quer a avaliação do seu estado de saúde, bem como a execução dos relatórios de encaminhamento para a especialidade em situações que o justifiquem.

Além da Medicina do Trabalho, é intenção deste setor promover eventuais exames complementares de diagnóstico e consultas de especialidade, promovendo o alargamento das mesmas na área de clínica geral.

No âmbito da prestação destes serviços de saúde, a meta definida de 2 500 atendimentos foi **superada**, tendo sido registado o número total de **3 427 atendimentos (120%)**.

OBJETIVO 1 (EFICIÊNCIA)

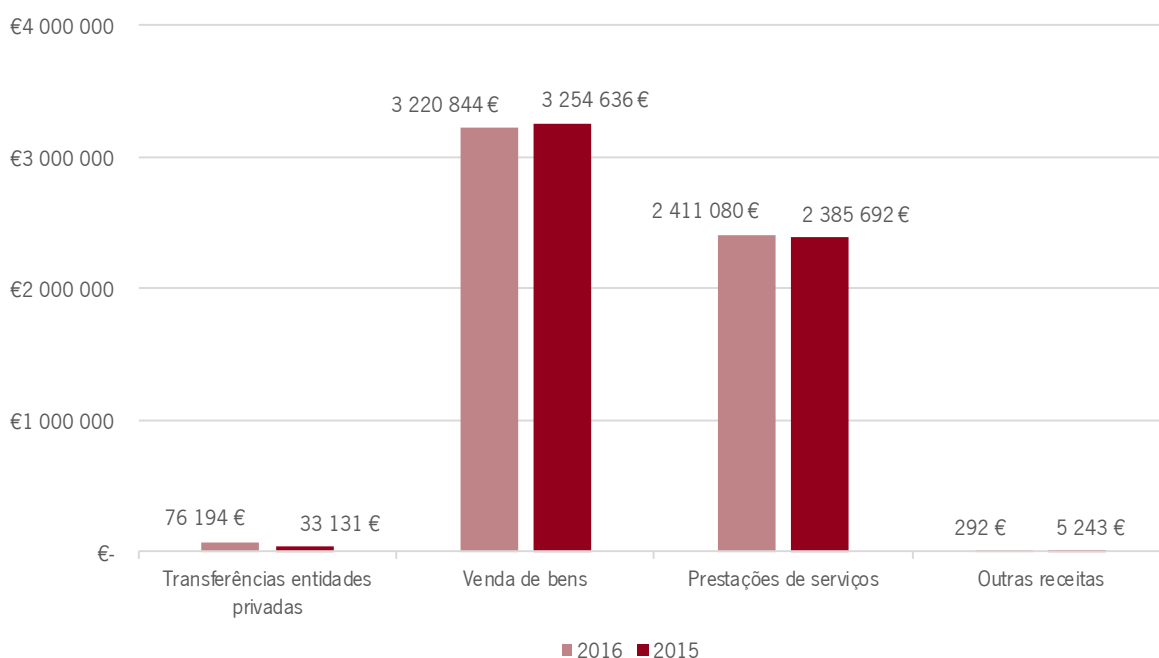
Atingir o valor de 5 470 897 milhões de euros em receitas próprias

As fontes de financiamento (FF), que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SASUM, em 2016, foram as seguintes:

- 68% de Receitas Próprias (RP) - bares, cantinas, alojamento, desporto e outras - (FF 510);
- 23% do Orçamento do Estado (FF 311);
- 7% de Transferências da UMinho (FF 540);
- 2% de Fundos Europeus (FE) (FF 412, FF 421, FF 413 e financiamento nacional de RP por conta de FE – FF530).

As RP, efetivamente cobradas, em 2016, totalizaram o valor de **5 708 411€** (5 678 702€ em 2015), este valor não inclui transferência da UMinho e tiveram origem nas seguintes rubricas:

Gráfico RAA3 - Receitas Próprias



- **3 220 844€** de vendas de bens;
- **2 411 080€** de prestações de serviços;
- **76 194€** de transferências de outras entidades privadas;
- **292€** outras receitas correntes.

De referir, ainda, que existem dívidas não pagas pelos nossos utentes e dívidas de entidades (UMinho), que transitaram para 2017, no montante de **142 757€**.

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, com transferências da UMinho e adiantamento de financiamento nacional de RP por conta de FE, as receitas atingiram o valor de **6 335 100€** (5 708 411€ – RP e 564 499€ – Transf. UMinho e RP por conta de FE 62 190€), pelo que o **objetivo foi superado (116%)**.

OBJETIVO 2 (EFICIÊNCIA)

Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em setembro e 70% de resultados em outubro)

Ao longo do ano de 2016, foram cumpridas as seguintes datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo:

Quadro RAA6 - Datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo

Mês	Data do aviso de publicação de resultados
Janeiro	1 de fevereiro de 2016 *
Fevereiro	29 de fevereiro de 2016
Março	31 de março de 2016
Abril	29 de abril de 2016
Mai	31 de maio de 2016
Junho	30 de junho de 2016
Julho	31 de julho de 2016
Setembro	30 de setembro de 2016
Outubro	31 de outubro de 2016
Novembro	30 de novembro de 2016
Dezembro	30 de dezembro de 2016

*Importa referir que apesar da data do aviso referente ao mês de janeiro de 2016 ser 1 de fevereiro de 2016, isto sucedeu porque o último dia do mês de janeiro foi domingo, mas o resultado reporta-se ao final de janeiro.

Mensalmente, os avisos de publicação de resultados das candidaturas a bolsa são publicados na página dos SASUM (<http://www.sas.uminho.pt>).

A divulgação foi efetuada todos os meses, sendo que, em setembro, outubro, novembro e dezembro, de 2016, respetivamente a % de processos de bolsa com resultado publicado atingiu 52,15% (meta era de 45%), 72,20% (meta era de 70%), 90,04% (meta era de 90%), 96,38% (meta era de 95%), tendo o **objetivo sido superado (101%, média ponderada)**.

OBJETIVO 3 (EFICIÊNCIA)

Atingir 9 000 utentes ou 260 000 usos, nos Serviços Desportivos

No ano académico de 2015/2016, verificou-se a inscrição de 8 053 utentes nos serviços desportivos. O número de utentes inscritos não foi superado, tendo sido atingido apenas 89% da meta definida, relativamente ao objetivo estabelecido. Registaram-se nas instalações desportivas da UMinho, em 2016, 215 699 visitas para efeitos de prática desportiva, sendo que o objetivo não foi atingido ficando com 83% da meta definida.

Este resultado tem como causas o aumento da oferta de serviços semelhantes nas cidades de Braga e Guimarães, bem como a crise económica que tem afetado o país nos últimos anos, nomeadamente a capacidade financeira das famílias. Considera-se ser fundamental continuar com uma forte promoção dos serviços junto da comunidade académica, através dos meios de comunicação e campanhas de adesão de novos utentes.

O DDC irá reforçar a promoção, no âmbito da aposta na divulgação dos serviços desportivos e oferta de atividades. Uma questão também a avaliar, antes do início da época escolar, deverá ser a política de preços em algumas atividades e grupo de utentes com a finalidade de aumentar novamente este registo.

OBJETIVO 1 (QUALIDADE)

Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008

Os SASUM têm desenvolvido o seu trabalho de forma sustentada com base nos mais elevados padrões de qualidade em todas as suas áreas de intervenção. O padrão de qualidade que se pretende atingir e manter nos Serviços é o do referencial normativo da ISO 9001:2008.

O trabalho desenvolvido em 2016 teve como objetivo a renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com o referencial da ISO 9001:2008, para as atividades desenvolvidas pelos SASUM (Alojamento, Alimentação, Bolsas de Estudo, Apoio Médico e Psicológico, Sistemas de Informação e Apoio às Atividades Desportivas e Culturais).

O trabalho desenvolveu-se de forma contínua e estruturada, envolvendo todos os recursos humanos dos SASUM, a saber: dirigente superior, dirigentes intermédios e restantes trabalhadores.

De acordo com a informação transmitida pela entidade responsável, todos os departamentos obtiveram a renovação do certificado em 2016 pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, tendo o **objetivo sido superado, com zero não conformidades (120%)**.

O objetivo definido e o resultado atingido refletem o trabalho realizado, pelo facto de a estrutura ter respondido de forma exemplar às exigências que a adequação a estas normas e aos níveis de qualidade delas constantes, representaram para os SASUM.

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

Certificado da APCER



OBJETIVO 2 (QUALIDADE)

Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005

Após implementação dos pré-requisitos necessários, no final do ano de 2005, os SASUM decidiram dar início à preparação do seu Sistema de Gestão de Segurança Alimentar para a certificação de acordo com a norma ISO 22000:2005.

Em 2016, foram desenvolvidas as ações necessárias à consolidação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar e consequente renovação da certificação pela referida norma. A continuidade do desenvolvimento do sistema decorreu na vertente documental e operacional, melhorando, em todas as unidades, aspetos relacionados com pré-requisitos do sistema e assegurando que as novas unidades cumprissem todos os requisitos obrigatórios de **Segurança Alimentar**, procedendo a todas as alterações necessárias.

Na sequência do trabalho desenvolvido, foi obtida a renovação do certificado pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, **com zero não conformidades, tendo o objetivo sido superado (120%)**.

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

Certificado da APCER



Certificado
Certificate



OBJETIVO 3 (QUALIDADE)

Realizar a avaliação de satisfação de utentes nos SASUM a 2 departamentos para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16

1. Avaliação dos SASUM e Setores do GA

Em cumprimento da Instrução de Trabalho integrada no processo de Gestão de Recursos Humanos no âmbito da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (Norma ISO:9001:2008), foi realizado, no final do ano de 2016, o questionário de satisfação aos trabalhadores dos SASUM, versando duas perspetivas:

- Perceção da satisfação dos trabalhadores sobre a organização;
- Avaliação dos setores com os quais os trabalhadores interagem regularmente.

Objetivos da realização do questionário:

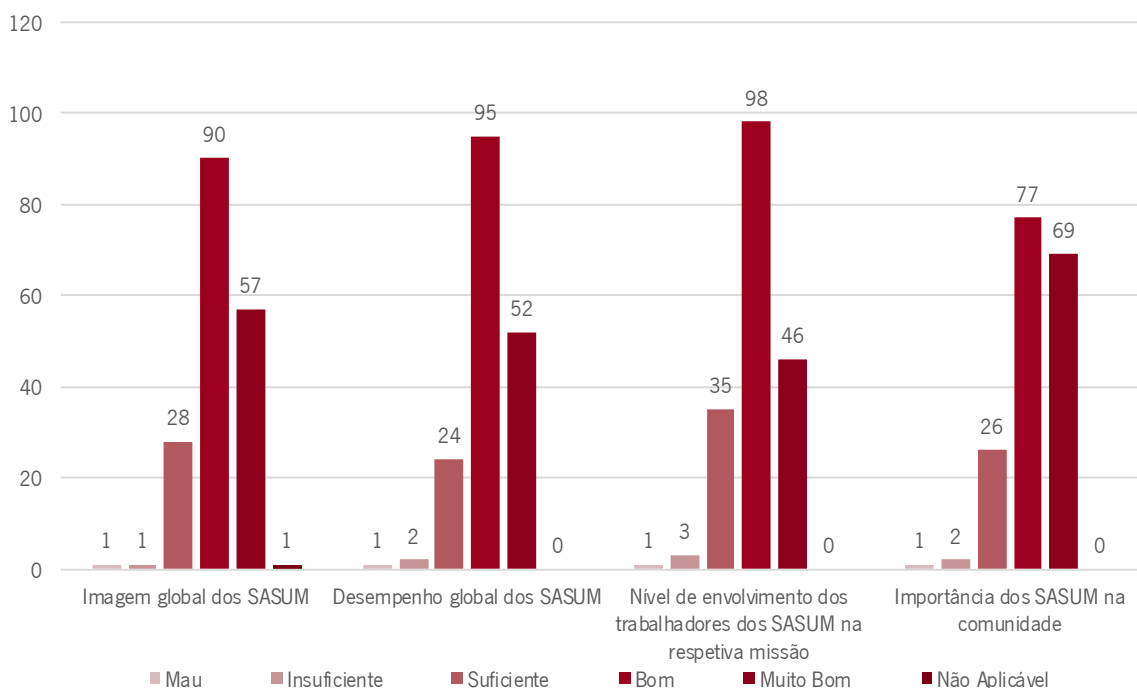
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à organização onde exercem funções (SASUM);
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à funcionalidade dos setores em avaliação;
- Melhorar e corrigir eventuais lacunas evidenciadas nos resultados analisados, com vista ao aumento do grau de satisfação dos trabalhadores e cumprimento dos objetivos dos SASUM;
- Cumprir o objetivo de qualidade fixado no QUAR dos SASUM de 2016;
- Dar cumprimento à alínea f), do n.º 2, do artigo 15.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

i) Avaliação da satisfação dos SASUM

Globalmente verifica-se que o grau de satisfação dos trabalhadores dos SASUM com a organização é muito satisfatória, uma vez que o resultado desta avaliação se situou nos **82,37%** em 2016 (apresentando uma subida em relação a 2015 que foi de 81,36%).

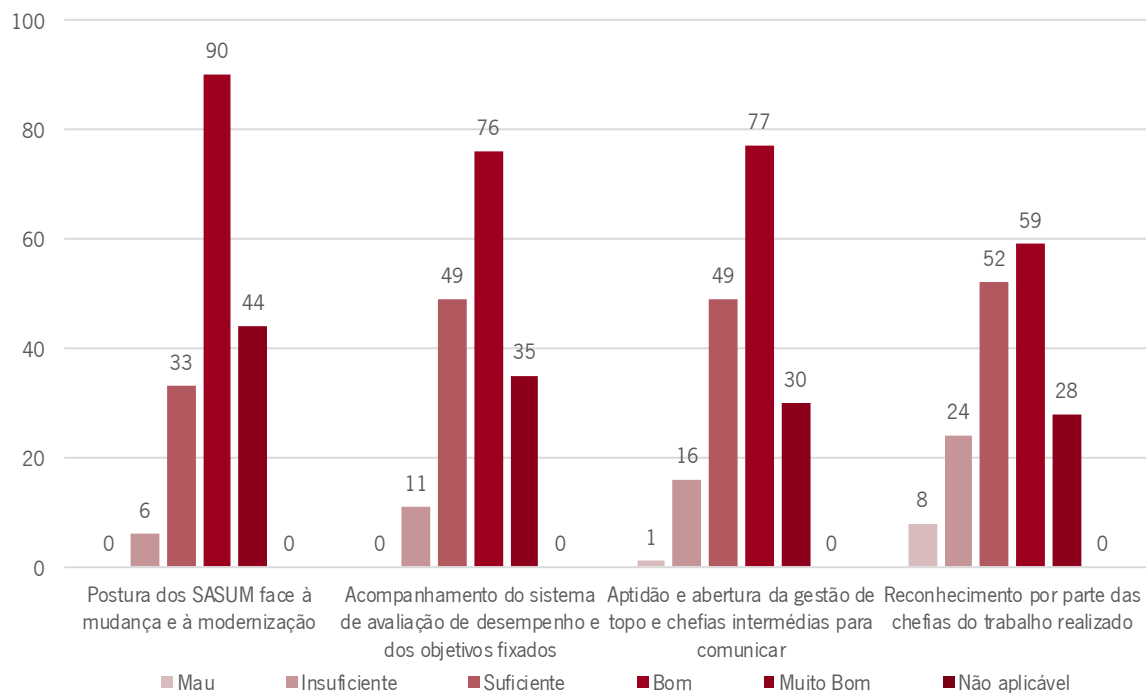
Análise da Satisfação Global: constata-se, com base nos resultados apresentados, que os inquiridos estão globalmente satisfeitos/muito satisfeitos com os SASUM, dado que os itens mais valorados se situam no "Muito Bom". A afirmação com melhor classificação foi a Importância dos SASUM na comunidade, com um grau de satisfação 84,11%, foi também a que obteve mais respostas "Muito Bom". No oposto, com menor grau de satisfação, temos o nível de envolvimento dos trabalhadores com 80,23%.

Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação Global



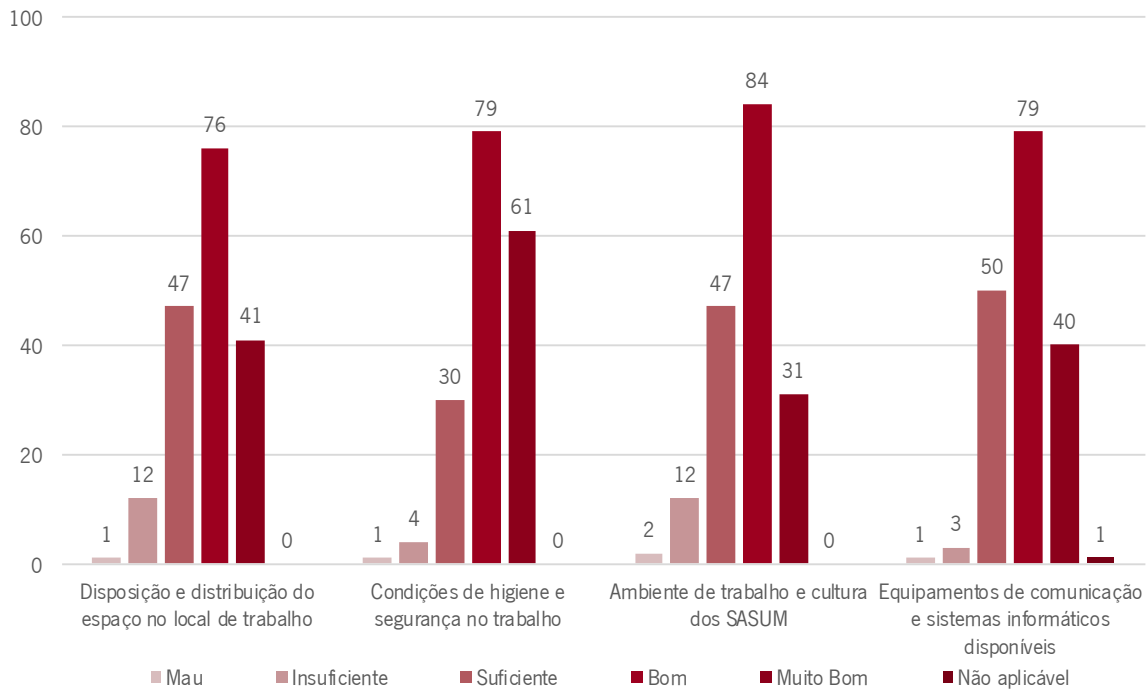
Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão: de acordo com as respostas dadas, os trabalhadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos com a “Gestão e Sistemas de Gestão dos SASUM”. Salienta-se a importância dada à questão da “Postura dos SASUM face à mudança e à modernização”, afirmação com melhor pontuação e mais menções de "Muito Bom" e uma classificação final de 79,54%, sendo a mais penalizada a afirmação n.º 3.

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



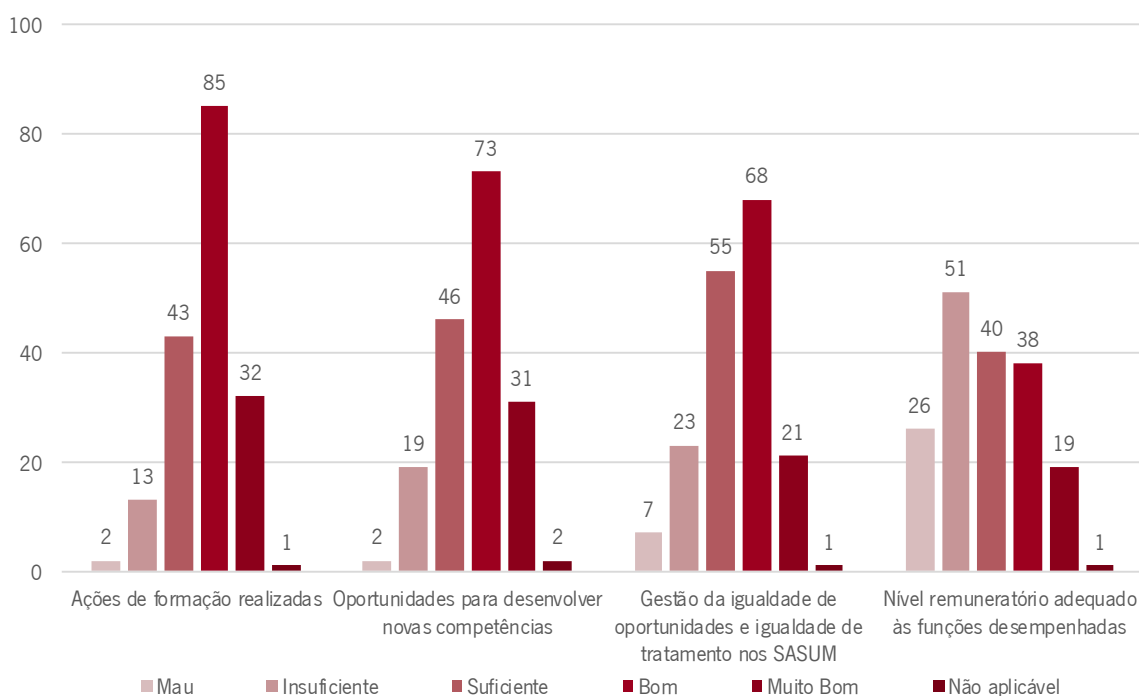
Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho: verifica-se, a partir das respostas aferidas, que os trabalhadores estão globalmente muito satisfeitos com as condições de trabalho proporcionadas pelos SASUM. A questão, “Condições de higiene e segurança no trabalho” obteve a melhor classificação, com um grau de satisfação de 82,29%, facto que resulta da consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, da implementação do Sistema de Saúde e Segurança no Trabalho e respetivos equipamentos de proteção individual, salientando-se, as ações de formação realizadas durante o ano sobre esta matéria.

Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho



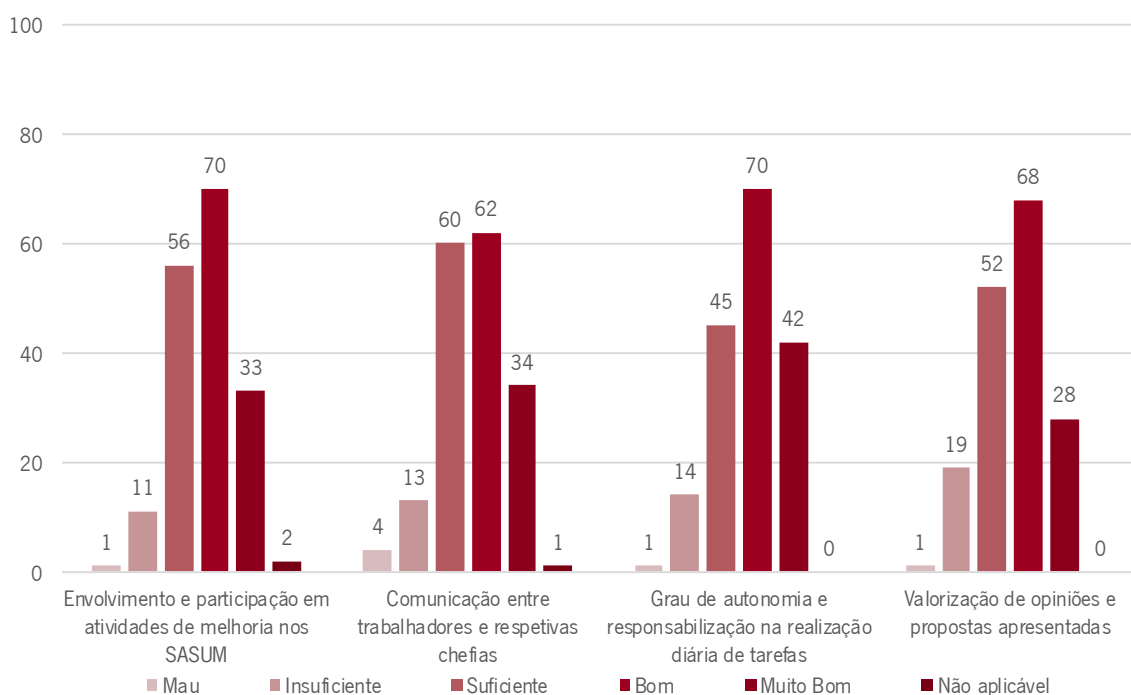
Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências: a afirmação mais pontuada foi a relativa às “Ações de formação frequentadas” que obteve um grau de satisfação de 75,09%, que demonstra a satisfação dos trabalhadores na evolução contínua da aposta dos Serviços de Acção Social na formação dos trabalhadores, refletida nos resultados anuais das ações realizadas e frequentadas pelos mesmos. Consta-se que, em todo o questionário, a temática onde se evidenciou o maior número de classificações entre os graus 1 (Mau) e 2 (Insuficiente) foi no item “Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas”, onde os resultados apurados refletem a insatisfação dos trabalhadores relativamente ao congelamento de carreiras e prémios de desempenho, factos que originam descontentamento e desmotivação e, sobre os quais, a organização não tem poder decisório de modo a reverter a situação.

Gráfico RAA7 - Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências



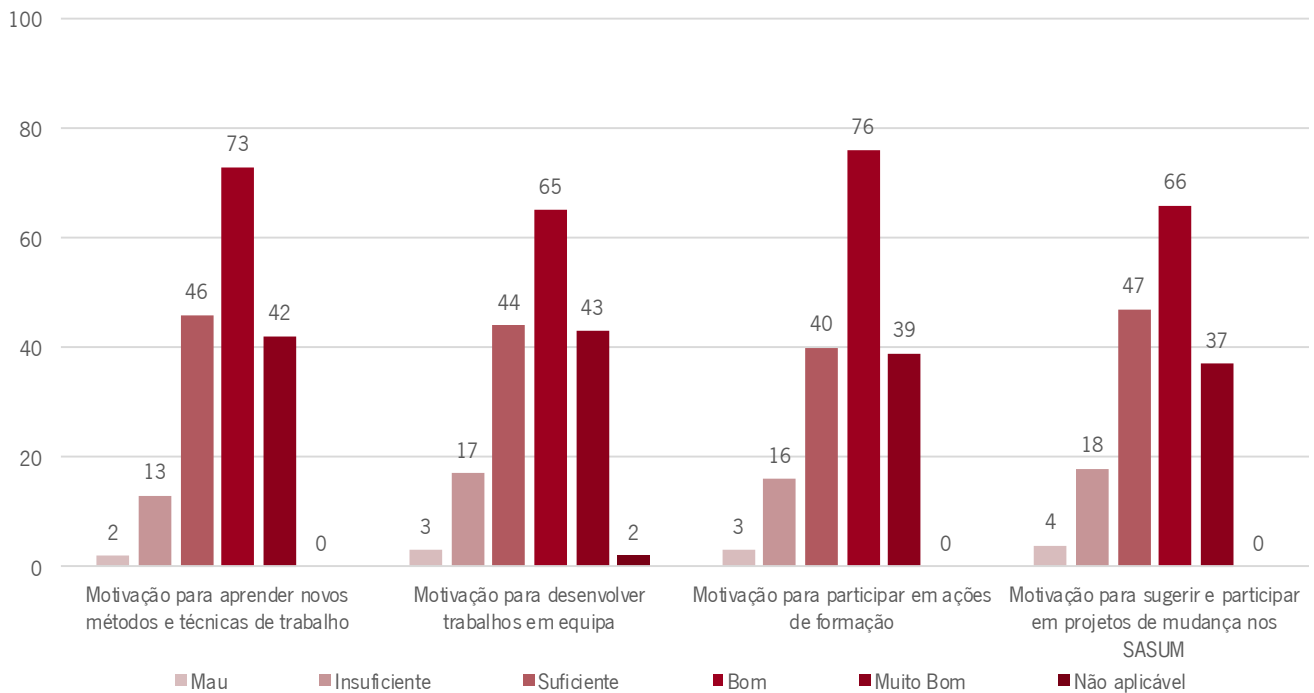
Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização: nas questões em avaliação, a opinião geral dos respondentes foi extremamente homogênea e positiva, sendo expressiva o n.º de respondentes que atribuíram “Bom” ao item “*Envolvimento e participação em atividades de melhoria nos SASUM*”, reflexo dos programas de incentivo promovidos pela organização que apelam à participação e valorização das propostas de melhoria apresentadas pelos trabalhadores. De salientar, a importância da valorização da afirmação “*Grau de autonomia e responsabilização na realização diária de tarefas*”, que foi a mais bem classificada, com 76,05% de grau de satisfação e com um número mais elevado de classificações de “Muito Bom”, que demonstra que a autonomia dada aos trabalhadores para efetuarem o seu trabalho se reflete na produtividade, no empenho e motivação e, conseqüentemente, na responsabilização. A afirmação 4, “*Valorização de opiniões e propostas apresentadas*”, foi a que obteve menor grau de satisfação, cifrando-se nos 71,35%.

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



Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação: o conjunto de questões respeitante aos níveis de motivação obteve classificações muito positivas e semelhantes por parte dos respondentes, variando entre os 73,26% na questão n.º 4 e os 75,9%, a afirmação n.º 1, quando questionados relativamente à “*Motivação em aprender novos métodos e técnicas de trabalho*”. A menção qualitativa de “Bom” foi a mais atribuída, tendo os resultados sido semelhantes com os apurados em 2015.

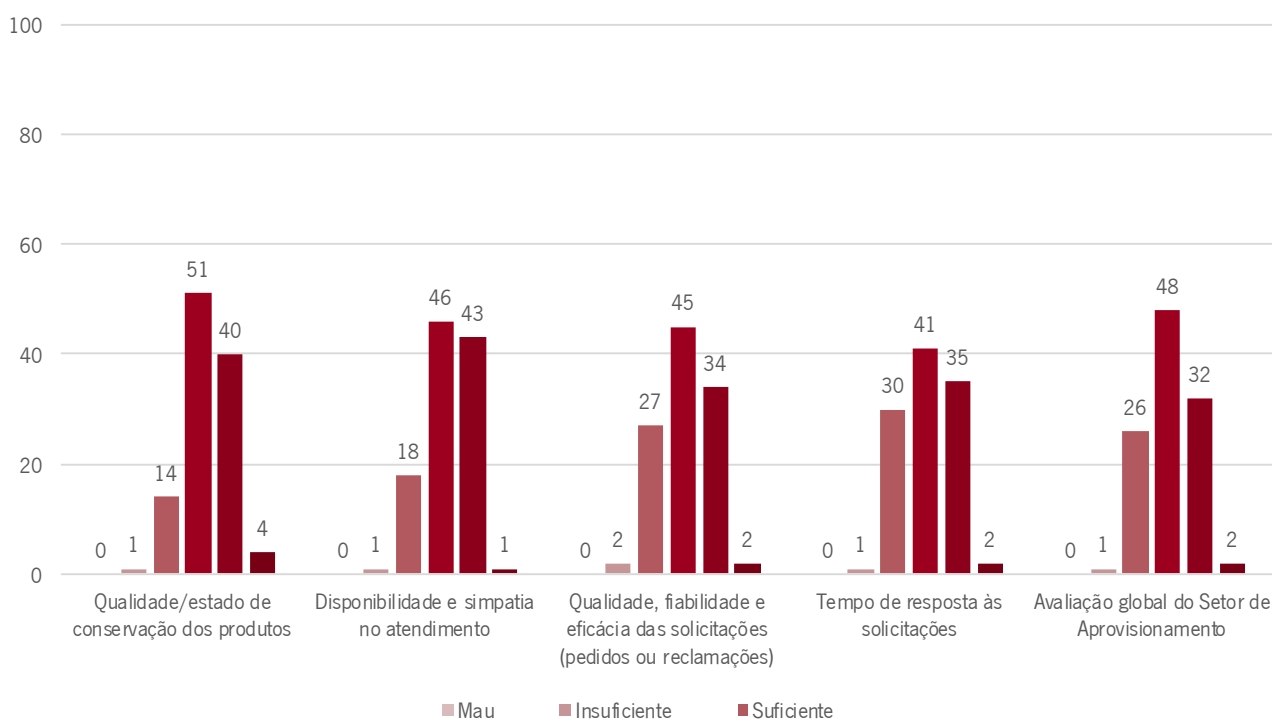
Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação



ii) Avaliação da satisfação dos Setores dos SASUM

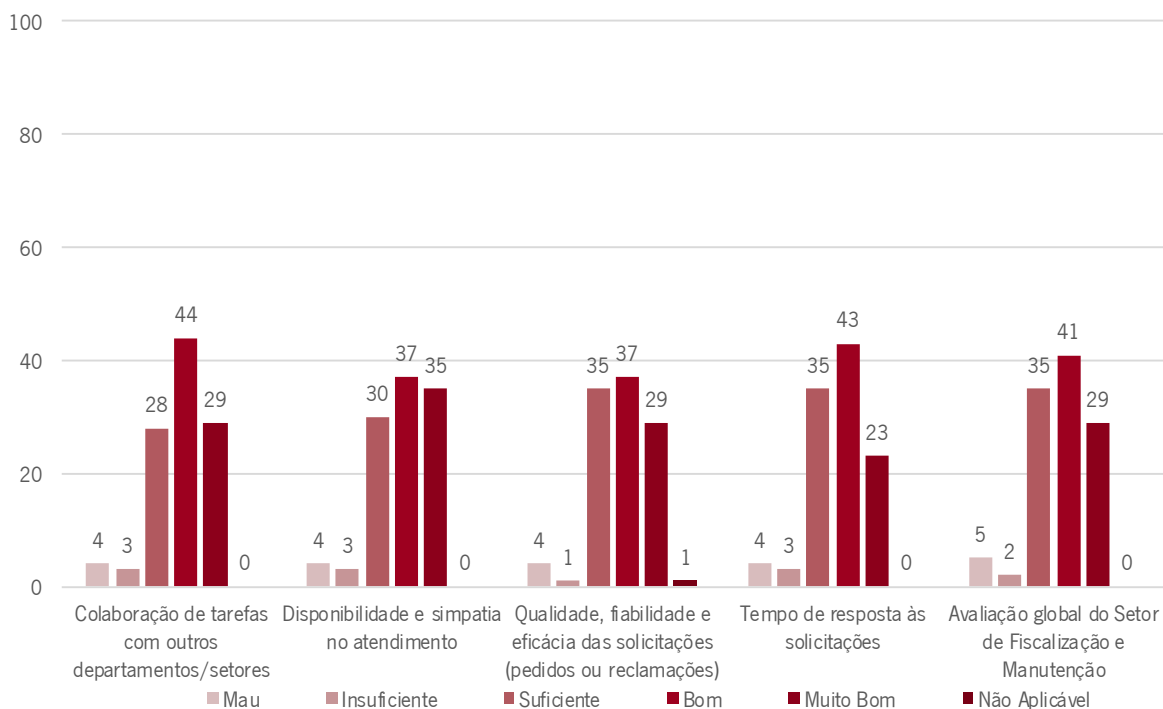
A Avaliação Global do **Setor de Econmato e Aprovisionamento** em 2016 foi de **82,13%**, tendo a avaliação global do Setor em 2015 sido de **81,53%**. Consta-se que houve um aumento relativamente a 2015 e que o setor tem atingido níveis elevados de satisfação em todos os itens em avaliação. Todas as questões obtiveram uma classificação superior a 80%, variando entre os 80,56% e os 84,53%, sendo a mais pontuada a questão n.º 1 “*Qualidade/estado de conservação dos produtos*” seguida da questão n.º 2 “*Disponibilidade e simpatia no atendimento*”, que obteve 84,26%. De realçar, a forma positiva, homogénea e consistente de como o setor foi avaliado pelos trabalhadores, pois, nenhuma afirmação obteve a resposta de “Mau”.

Gráfico RAA10 - Avaliação Global do Setor de Econmato e Aprovisionamento



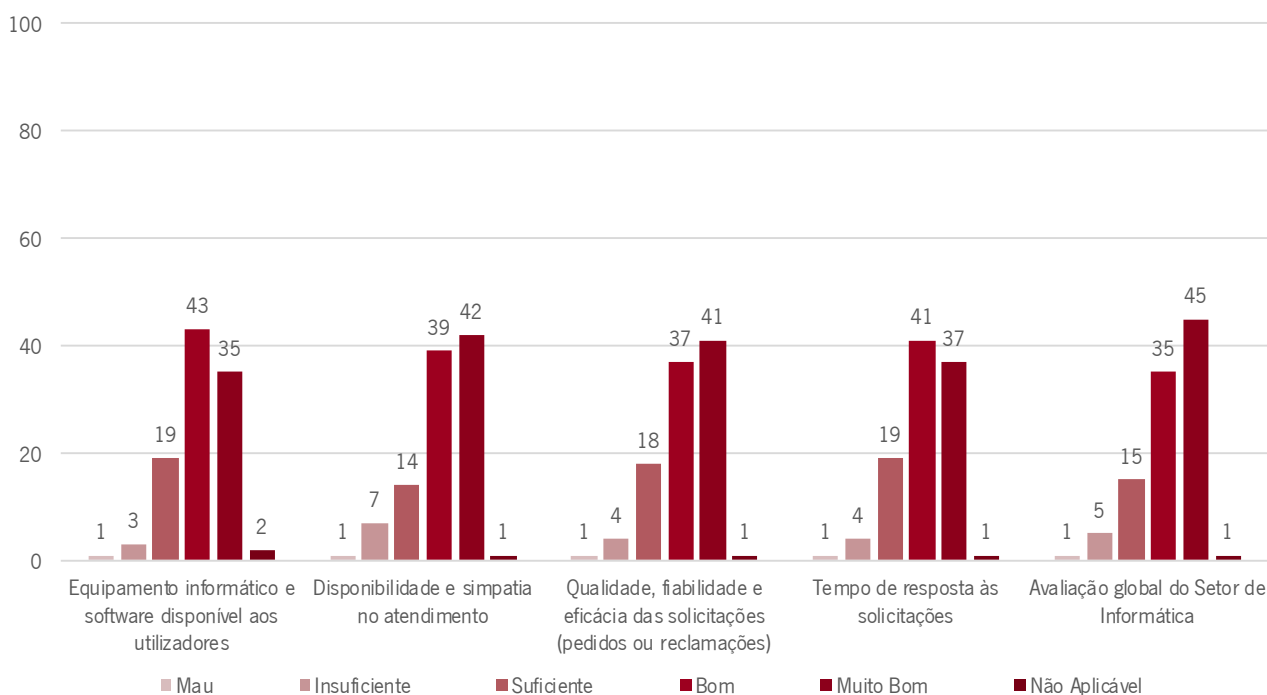
A Avaliação Global do **Setor de Fiscalização e Manutenção** em 2016 foi de **76,25%**, tendo a avaliação global do Setor em 2015 sido de **78,94%**. Constata-se que houve uma descida relativamente a 2015, mas que as classificações obtidas foram muito semelhantes, variando entre os 74,44%, obtida na afirmação n.º 4 e os 77,62% na afirmação n.º 2, “Disponibilidade e simpatia no atendimento”. Apesar da classificação não ser muito elevada, todas as afirmações tiveram um número considerável de menções de “Muito Bom”, variando entre os 21,30% e 32,11% de frequência de respostas.

Gráfico RAA11 - Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção



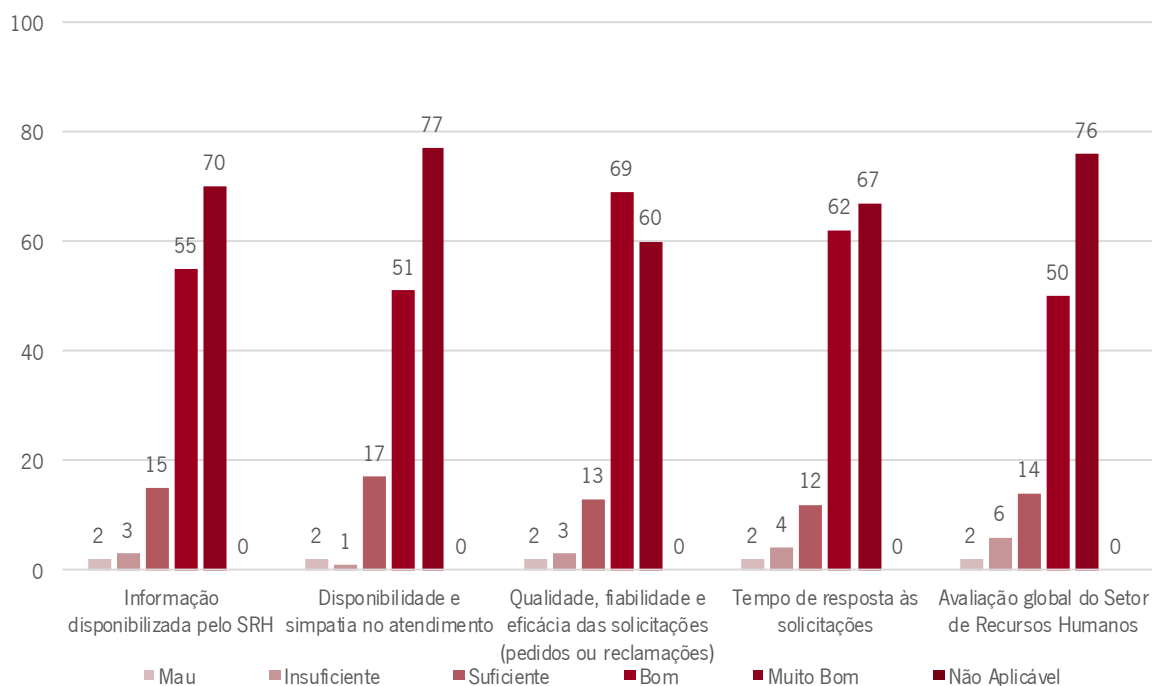
A Avaliação Global do **Setor de Informática** em 2016 foi de **82,13%**, tendo a avaliação global do Setor em 2015 sido de **81,24%**. É verificável o aumento do grau de satisfação relativamente a 2015 e que todas as questões avaliadas pelos trabalhadores, obtiveram uma classificação superior a 80%, variando entre os 81,36% e os 83,37%. Verifica-se, à semelhança do ano anterior, o destaque homogéneo e positivo com que os trabalhadores avaliaram o item “*Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento*”, tendo sido a mais pontuada. Destaca-se positivamente, o n.º de menções atribuídas à questão “*Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações*”, sendo de todos os setores em análise o que mais se destacou neste item pela classificação dos trabalhadores, com 82,38%.

Gráfico RAA12 - Avaliação Global do Setor de Informática



A Avaliação Global do **Setor de Recursos Humanos** em 2016 foi de **86,08%**, face à avaliação global de 2015 que foi de **87,01%**. Aferiu-se que, relativamente a 2015, houve um decréscimo não significativo das percentagens atribuídas nos vários itens em avaliação. Constata-se que todas as questões em avaliação obtiveram uma classificação superior a 85,58% e a menção de “Muito Bom”, destacando-se a classificação atribuída à questão da “Disponibilidade e simpatia no atendimento”.

Gráfico RAA13 - Avaliação Global do Setor de Recursos Humanos



2. Avaliação do Departamento Alimentar

Seguindo a metodologia interna definida para avaliação da satisfação de utentes, o DA realiza esta avaliação com periodicidade bienal.

Em 2016, o DA procedeu à avaliação da satisfação dos seus utentes, através da aplicação de questionários distribuídos pelas 23 unidades alimentares. A população objeto deste estudo é constituída por toda a comunidade académica que usufrui dos serviços prestados nas unidades alimentares dos SASUM. A amostra do estudo teve a seguinte caracterização: um total de 4 985 indivíduos, composta por 3 656 estudantes, 478 docentes, 398 trabalhadores não docentes, 428 outros (investigadores, por exemplo) e 25 não respostas, conforme quadro seguinte:

População objeto do estudo	Número total de indivíduos	Porcentagem
Estudantes	3 656	73,30%
Docentes	478	9,60%
Investigadores	428	8,60%
Trabalhadores	398	8,00%
Não Resposta	25	0,50%
Total	4 985	100%

Em 2016, o DA obteve 88,30% de satisfação global, tendo aumentado a satisfação dos seus utentes face a 2014, ainda que ligeiramente. Decorridos 8 anos, verifica-se um acréscimo de mais de 10% de satisfação, sendo este um resultado notável que reflete o trabalho exaustivo realizado na melhoria dos serviços prestados por este departamento.

3. Departamento de Apoio Social

Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SASUM, no ano de 2016 procedeu-se à **avaliação da satisfação do serviço prestado no Setor de Alojamento e com a atividade “Verão na UMinho”**.

A meta de satisfação global com os serviços prestados no **Setor de Alojamento foi fixada em 75%**. Foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Setor de Alojamento, tendo como objetivo avaliação/afirmação das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados por este setor à comunidade académica. A recolha

ocorreu através da aplicação do questionário em formato físico e digital. Através destes procedimentos obteve-se o preenchimento de 323 questionários.

A avaliação destes serviços **obteve uma média global de 3,85, o que correspondeu a 77,01% de índice de satisfação**, o que demonstra que os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados.

Comparativamente com o ano transato, houve um pequeno decréscimo no índice de satisfação. Em 2015 registou-se um índice de satisfação de 77,34%, contrapondo com o valor de 77,01% obtido em 2016. Os Blocos A, B e C (RU de St.^a Tecla), G3 (RU de Azurém) foram os blocos onde se registou um acréscimo do índice de satisfação.

Do estudo feito, foram retiradas as principais conclusões:

- As afirmações mais penalizadas referem-se à quantidade de equipamentos em relação ao n.º de utentes e às dimensões das instalações;
- De todas as afirmações, a menos pontuada refere-se à quantidade de equipamentos nas lavandarias;
- As afirmações referentes a aparência das instalações, também obteve classificações baixas, tendo como menos pontuada a lavandaria e como mais pontuada os quartos e WC;
- Os serviços de limpeza foram no geral bem pontuados, com valores entre 3,84 e 4,06 de média. A mais penalizada foi a limpeza da sala de refeições e a mais pontuada a limpeza dos corredores;
- As afirmações 5 a 8 obtiveram resultados medianos, com a climatização das instalações e salas de estudo obtendo as classificações mais baixas e os horários de funcionamento a classificação mais alta;
- Relativamente aos trabalhadores dos SASUM, as classificações foram no geral elevadas, com todas as afirmações a obterem valores entre 4,02 e 4,34 de média;
- No que diz respeito ao SA, apenas as afirmações referentes a ver os interesses dos residentes como prioridade e rapidez do serviço prestado, obteve uma classificação inferior a 4 de média, o que demonstra que relativamente a este ponto, no geral, os residentes revelam-se bastante satisfeitos;
- No que concerne a avaliação global, as instalações físicas foi novamente a mais penalizada com 3,83 de média, os trabalhadores e os serviços prestados tiveram 4,20 e 4,14, respetivamente, o que demonstra uma avaliação bastante positiva quando se pensa na

globalidade dos serviços prestados nas residências;

- Dos edifícios analisados, o que demonstrou maior índice de satisfação foi o Bloco B da Residência Universitária de St.ª Tecla, com 87,67% de índice de satisfação, em contraponto, o Bloco G1 da Residência de Azurém foi o mais penalizado com um índice de satisfação de 72,07%;
- Verificou-se que apenas os Blocos G1 e G2 obtiveram um índice de satisfação inferior a 75%.

Em julho de 2016 o Setor de Alojamento promoveu a realização da atividade “Verão na UMinho” que consagrou a oferta de alojamento na Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga, durante o mês de agosto, a utentes externos, de forma a rentabilizar os espaços, que contou com 61 participantes, tendo sido recolhida uma amostra de 37 inquéritos.

A meta de satisfação global com os serviços prestados nesta atividade foi **fixada em 80%**.

Do tratamento realizado aos inquéritos obteve-se uma **taxa global de satisfação de 82,26%**, o que indica que a opinião da maioria das pessoas sobre o serviço prestado se situa entre o “Muito Bom” e o “Bom”.

No geral, a satisfação das pessoas alojadas na Residência no âmbito deste Programa foi muito satisfatória.

Comparativamente ao ano anterior:

- A **taxa global de satisfação diminuiu 5,13%**, que se prende talvez com o tipo de público que este ano frequentou o Programa, estudantes, professores e investigadores estrangeiros, bem como as altas temperaturas registadas;
- Relativamente ao ano anterior, as pontuações relativas as questões diminuíram em 10 das questões apresentadas e nas restantes 7, o aumento foi pouco significativo;
- A totalidade das pessoas que responderam tiveram conhecimento desta iniciativa por recomendação de alguém;
- Importa, contudo, realçar que **100% das pessoas que responderam ao inquérito disseram que voltariam à Residência, numa nova oportunidade.**

Deste modo, as metas na generalidade foram **superadas**.

4. Departamento Desportivo e Cultural

Em junho de 2016, procedeu-se à aplicação dos questionários de avaliação aos utentes em todas as unidades do DDC. Após a recolha e tratamento de todos os questionários preenchidos, que totalizaram 401, a média global de satisfação aferida dos utentes individuais do DDC, em relação às 21 dimensões do questionário foi de **75%**.

Com a avaliação dos utentes por entidades, visitas realizadas e eventos desportivos organizados diretamente pelo DDC, a avaliação global situou-se em **81,05%**.

5. Avaliação da Satisfação do Uteute

O **objetivo da avaliação global dos SASUM foi superado**, tendo sido realizada a avaliação em três departamentos/setores (**120%**).

OBJETIVO 4 (QUALIDADE)

Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM

O Plano Anual de Formação instituído nos SASUM é por si só, o reflexo do envolvimento de todos num projeto único, com vista ao aumento da qualidade e eficácia dos processos, que se reflete na mudança e atualização de procedimentos nos domínios do saber-fazer e do saber estar dos trabalhadores no posto de trabalho, permitindo um aumento gradual do grau de satisfação e motivação. O desenvolvimento, partilha de conhecimentos, valorização e qualificação dos mesmos com vista ao aumento da produtividade, da motivação e da responsabilização, na prestação contínua de serviços de qualidade, é a estratégia delineada nos Serviços.

Em 2016, foram realizadas 47 ações de formação, das 61 previstas no Plano Anual de Formação, o que perfaz uma **taxa percentual de 77%, pelo que o objetivo foi atingido (104%)**.



RESULTADOS DO QUAR

A avaliação global ponderada para cada objetivo é traduzida no mapa que a seguir se apresenta e que demonstra que os SASUM atingiram um resultado de excelência, tendo presentes as limitações orçamentais impostas, quando comparado com o resultado de outros Serviços similares.

Quadro RAA7 - Resultados do QUAR

Objetivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios			
			Resultado	Classificação					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%			117,1%				
OB 1 - Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço	Peso do Objetivo:	30%							
	Ind 1	N.º de Dias/Tempo de resposta	100%	100%	117%	X 117%			17%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objetivo:	40%							
	Ind 2	N.º de dias (data de entrada da fatura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	115%	X 115%			15%
OB 3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objetivo:	30%							
	Ind 3	N.º de atendimentos realizados em todas as valências	***	100%	120%	X 120%			20%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%			108,6%				
OB 1 - Atingir o valor de 5 470 897 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objetivo:	60%							
	Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	100%	116%	X 116%			16%
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 45% de resultados em setembro e 70% em outubro)	Peso do Objetivo:	20%							
	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	101%	X 112%			12%
OB 3 - Atingir 9 000 de utentes ou 260 000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objetivo:	20%							
	Ind 6	N.º de utentes registados no sistema de informação	100%	100%	83%			X 83%	-17%
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%			106,6%				
OB 1 - Renovar a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objetivo:	40%							
	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	120%	X 120%			20%
OB 2 - Renovar a certificação do Sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objetivo:	40%							
	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	120%	X 120%			20%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objetivo:	10%							
	Ind 9	N.º de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	120%	X 120%			20%
OB 4 - Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objetivo:	10%							
	Ind 10	Porcentagem de ações do plano de formação realizadas	70%	70%	74%	X 106%			6%

Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%	35,1%	Bom
	Resultados dos objetivos:	117,1%		
Eficiência	Peso:	30%	32,6%	
	Resultados dos objetivos:	108,6%		
Qualidade	Peso:	40%	42,6%	110,4%
	Resultados dos objetivos:	106,6%		

Avaliação em 2015: 112,3 (Bom)
Avaliação em 2014: 109,6 (Bom)



ANÁLISE DOS DESVIOS

Em relação ao objetivo 3 (Eficiência), referente ao Departamento Desportivo e Cultural, registou-se um desvio desfavorável de 11% em relação à meta prevista de 9 000 utentes, com um valor final de 8 053. Para além do fatores apontados como justificação deste desvio, nomeadamente, o aumento da oferta de serviços semelhantes nas cidades de Braga e Guimarães, bem como a crise económica que tem afetado o país nos últimos anos, convém salientar, ainda, como fatores negativos, a implementação por parte da Administração da Universidade do Minho de um sistema de acessos aos Campi de complexidade na aquisição de anuidade de Parque aos utentes (nomeadamente a externos, antigos estudantes e membros de entidades com Protocolo), assim como, a quase inexistência de tempo livre por parte dos alunos do 1º ano nos *Campi*, visto que os alunos mais velhos os encaminham para fora do espaço da Universidade para atividades de praxe.

8.1 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2016 apresentam-se no seguinte quadro:

Quadro RAA8 - Recursos financeiros

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1 955 521 €	1 961 321 €	5 800 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho+RP p/ Compensação FE	6 020 897 €	6 335 100 €	314 203 €
Total	7 976 418 €	8 296 421 €	320 003 €

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

1. O desvio na rubrica do OE, refere-se ao reforço de verbas para fazer face à reposição da reversão da redução remuneratória.
2. O desvio na rubrica de funcionamento, de receitas próprias, corresponde à superação do objetivo definido, visto que os SASUM conseguiram arrecadar mais receita que o previsto.

8.2 RECURSOS HUMANOS

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

Quadro RAA9 - Recursos humanos

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	8,1	8,1	8,1	0,0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	6,6	26,3	26,1	-0,2
Técnico Superior	5,1	133,0	128,8	-4,2
Especialista de Informática	5,0	5,0	5,0	0,0
Técnico de Informática	3,8	7,6	6,6	-1,0
Coordenador Técnico	3,3	29,7	27,2	-2,6
Assistente Técnico	2,3	28,0	27,0	-1,0
Encarregado Geral Operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado Operacional	2,3	24,3	22,4	-1,9
Assistente Operacional	1,8	318,8	286,9	-31,9
Total		580,8	538,1	-42,7

Os SASUM, em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2016, apenas não logrou atingir o objetivo “9 000 de utentes ou 260 000 usos, nos Serviços Desportivos”, facto que determinou uma muito ligeira descida do resultado da avaliação global dos serviços, face ao ano anterior, conforme análise já expressa no ponto 8. Salienta-se o facto de os objetivos fixados terem um nível de exigência considerado muito elevado, tal como no ano anterior, a envolvimento de todos os recursos humanos, desde o Administrador dos Serviços, chefias intermédias ao nível departamental e trabalhadores de todos os setores, demonstrou continuar a ser decisiva e ser o elemento diferenciador face a outros Serviços, para alcançar os resultados aqui demonstrados com a informação complementar que se anexa.

De salientar, que no plano de gestão dos SASUM, o envolvimento dos dirigentes e responsáveis é muito elevado, tendo sido realizadas reuniões de acompanhamento semanal entre os responsáveis dos departamentos e o Administrador e reuniões de grupo, que são marcadas com periodicidade quinzenal ou mensal, com todos os responsáveis de departamento/setor.

Não obstante, considerando as restrições orçamentais e a falta de capacidade de desenvolver uma política de motivação dos seus trabalhadores de atribuição de prémios de desempenho e promoção/progressão na carreira, os SASUM atingiram um nível de resultados muito acima da média, o que lhes permite ser um dos poucos Serviços no país com uma capacidade de arrecadação de receita própria acima dos cerca de 75% e certificação ao nível de duas normas ISO.

Notas finais:

1. Na **vertente orçamental**, destaca-se o facto da proposta de orçamento do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior inicialmente apresentada para 2016, prever uma dotação de receita de transferências do Orçamento do Estado (OE) no montante de 1 955 521€, que foi alterada para 1 961 321€, de forma a fazer face à reposição da reversão da redução remuneratória. A verba do OE corresponde a 23% do total do orçamento dos SASUM, continuando estas verbas a ser insuficientes para suportar o total dos encargos com pessoal, pelo que os SASUM tiveram de suportar através de RP, encargos no montante de 1 183 299€ e de outras FF o montante de 88 350€.
2. No **âmbito do SIADAP** (Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro) designadamente, ao nível do SIADAP 1, continua a verificar-se ao nível central uma incapacidade de concretizar, na prática, verdadeiras políticas de diferenciação do desempenho com vista à promoção de uma gestão baseada na meritocracia. Contudo e, não obstante, é exatamente a necessidade de contrariar esta tendência, que sustenta a vontade e o esforço de todos os trabalhadores dos SASUM no sentido de contribuir para superar as dificuldades e atingir os objetivos definidos superiormente como uma equipa coesa e unida.

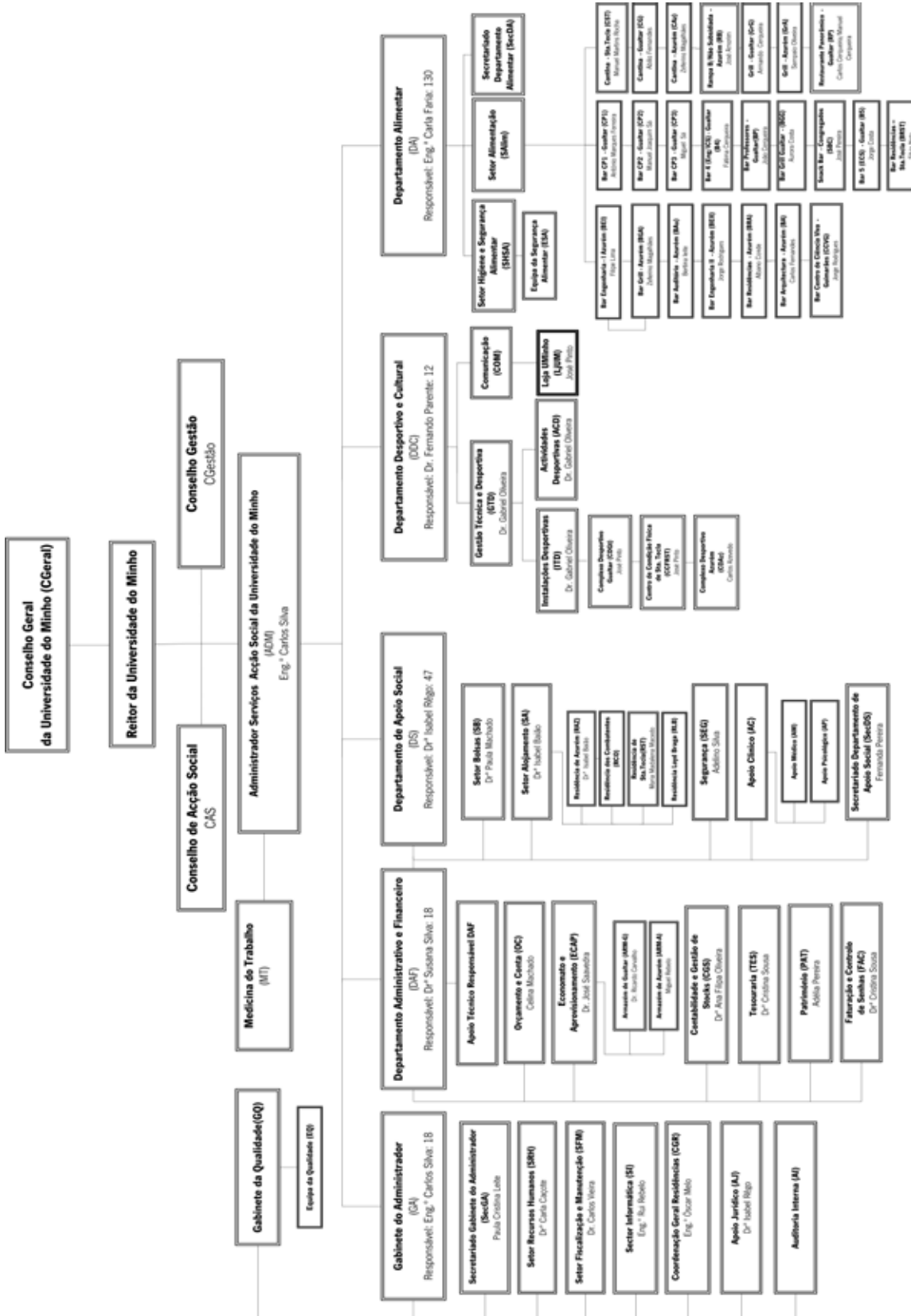
Gabinete do Administrador > Administrador

DAF > Tesouraria | Fiscalização e Manutenção | Gabinete Médico

Recursos Humanos | Informática | Propinas

Departamento Social > Bolsas | Alojamento









Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

ANÁLISE

GLOBAL DO DESEMPENHO

2016



INTRODUÇÃO

Medidas de Modernização Administrativa

Desde a década de 90, que temos assistido a um processo de mudança na Administração Pública (AP), com o objetivo principal de assegurar uma gestão eficiente e eficaz dos recursos públicos, e, simultaneamente, alcançar mais qualidade na prestação do serviço público, concebendo maior satisfação dos utentes/cidadãos, aplicando metodologias voltadas para a economia, eficiência e eficácia, inspiradas na gestão privada.

Apesar do setor público ter preocupações diferentes das empresas do setor privado, ou seja, orientado para a satisfação das necessidades dos utentes e não a obtenção do lucro, os objetivos e metas a atingir podem ser semelhantes. Neste contexto, alguns serviços públicos, de que são exemplo os SASUM empreenderam a gestão da qualidade, olhando-a como um instrumento eficaz no combate a problemas intrínsecos ao setor, sobretudo na baixa qualidade relativamente a prestação dos serviços, falta de eficiência na utilização dos recursos disponíveis e o afastamento da Administração relativamente aos cidadãos.

A qualidade no setor público deve ter em conta a satisfação das pessoas responsáveis pela gestão e prestação local dos serviços, das pessoas integradas ao nível central e de direção dos serviços, assim como as exigências dos cidadãos, que cada vez mais são vistos como clientes, sendo que, a qualidade surge como sendo o percurso mais seguro para eliminar progressivamente as falhas

burocráticas, revelando-se numa AP mais orientada para os cidadãos.

Neste sentido e de forma a dar cumprimento ao disposto no artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, neste capítulo abordam-se de forma específica algumas das medidas de modernização administrativas implementadas e desenvolvidas pelos SASUM em 2016, bem como os resultados alcançados, e as medidas que se pretendem implementar nos próximos anos, que foram definidas de forma a melhorar a performance dos Serviços, a par dos objetivos estratégicos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) dos SASUM.

Não obstante, nos vários capítulos deste Relatório de Atividades, se referirem as várias medidas de modernização desenvolvidas pelos SASUM e os respetivos resultados atingidos (no âmbito das atividades desenvolvidas por cada Departamento), importa agora lançar luz sobre algumas das medidas que, do nosso ponto de vista, explicam a motivação e atitude dos responsáveis e de todos os trabalhadores dos SASUM na prossecução de um trajeto de sucesso, com vista a garantir a procura contínua do aumento dos índices de satisfação e o aumento das receitas próprias arrecadadas.

01

EFICÁCIA

Decorrente do contínuo desenvolvimento do **Movimento Menos Olhos do que Barriga (MMOB)**, projeto amplamente divulgado e conhecido no meio académico e no país, o principal objetivo dos SASUM, através do mesmo, é a criação de uma mudança de atitudes comportamentais relativamente ao desperdício alimentar. Os estudantes e a comunidade académica compreenderam a importância de não desperdiçar e, a cada refeição, escolhem melhor a quantidade de comida que vão consumir. Os resultados atingidos desde o início do projeto até 2016 são surpreendentes, uma vez que houve já um decréscimo em cerca de 50%, nas quantidades de resíduos produzidos nas cantinas dos SASUM. O MMOB visa estender-se a outros meios escolares ou institucionais, para que se possam obter mais resultados na luta contra o desperdício alimentar.

Em 2016 a UMinho recebeu em agosto o Campeonato Mundial Universitário de Karaté, organizado pelos SASUM e pela AAUM, sendo o seu 11º evento internacional universitário, onde marcaram presença 35 países com 380 participantes e representando 163 Universidades dos 5 continentes. Foi o 1º evento internacional da modalidade que se realizou após o Karaté ser anunciado como o evento dos Jogos Olímpicos de Tóquio 2020. A cerimónia de abertura realizada no centro da cidade de Braga e aberta ao público, contou com a presença do Secretário-geral da Federação Internacional de Desporto Universitário e com o Secretário-geral da Federação Mundial de Karaté.

No âmbito de organização de eventos internacionais, foram ainda aprovadas a **organização do Campeonato Mundial Universitário de Ciclismo para 2018 e o Campeonato Europeu Universitário de Futsal em 2019**, iniciativas que projetam a imagem da UMinho a nível nacional e intencional, posicionando-a nas três primeiras do desporto universitário europeu.

A photograph of a modern office hallway. In the background, there is a wooden bookshelf filled with binders. To the right, a thick concrete pillar stands next to a glass wall. The ceiling features a large rectangular air vent and a square light fixture. The floor is a light-colored, polished surface. The text 'ATIVO E FINANCEIRO' is overlaid horizontally across the middle of the image.

ATIVO E FINANCEIRO

02

EFICIÊNCIA

Os **SASUM** foram um dos **Serviços Públicos** escolhidos para integrarem o projeto piloto do **SNC-AP em 2016 promovido pelo Governo de Portugal**, deste modo, procura-se garantir da forma mais eficiente possível a migração para o ERP PRIMAVERA Public Sector v9.20 preparada para o novo sistema contabilístico do SNC-AP, em parceria com a Primavera BSS, na sequência da adesão ao projeto piloto de implementação do SNC-AP em 2017 promovido pelo Governo de Portugal e com entrada obrigatória a 1 de janeiro de 2018. O sistema deverá estar concluído até o final do ano com o novo exercício contabilístico em 2018 preparado em SNC-AP e com as respetivas integrações entre os vários sistemas adaptadas a este novo sistema contabilístico. Esta medida tem em vista manter o patamar de excelência dos SASUM ao nível da prestação de contas.

Numa perspetiva de melhoria contínua dos serviços prestados aos estudantes, os SASUM disponibilizam um serviço com uma tecnologia inovadora, que permite a qualquer aluno obter informações sobre o seu processo de candidatura a bolsa de estudo, ou sobre alojamento, de forma rápida e cómoda, sem necessidade de se deslocar fisicamente às instalações. Devido à forte componente tecnológica presente neste novo serviço e ao conjunto de requisitos que são necessários cumprir, os SASUM elaboraram um vídeo explicativo sobre todo o processo.



Em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro que aprovou o regime jurídico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE), alterado pelo Decreto-Lei n.º 224/2015 de 9 de outubro, e o disposto na Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, os SASUM implementaram em 2016, as Medidas de **Autoproteção (MAP) nas instalações/edifícios dos SASUM**, em Braga e Guimarães, aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANCP). Neste âmbito, foram realizados exercícios de simulacro nos complexos Desportivos, Complexos Alimentares, Complexos Residenciais em Braga e Guimarães e Sede dos SASUM e ministradas ações de formação às equipas de intervenção.

Em 2016, iniciou-se a implementação do projeto da candidatura **ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020)** no âmbito do Aviso 01/SAMA2020/2015 que visa a “Excelência da Gestão Operacional nos Serviços de Acção Social do Ensino Superior em Portugal”, em parceria **com os Serviços de Acção Social da Universidade do Porto e os Serviços de Acção Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro**. Esta candidatura, que tem continuidade em 2017, apresenta um conjunto de iniciativas que se prevê terem um impacto significativo quer ao nível interno das Universidades, quer ao nível externo, na sua relação com outras Instituições de Ensino Superior e Serviços de Acção Social, cidadãos e outras organizações. Identifica-se, deste modo, um conjunto de fatores que tornam expectável a existência de um elevado potencial de demonstração e disseminação dos resultados da operação no âmbito da Administração Pública (AP):

- Criação de processos integrados e combinação de serviços e sistemas de informação no âmbito da AP, nomeadamente entre os SAS do consórcio UNorte.pt;
- Contribuição para a criação de melhores condições de trabalho, para uma prestação de serviço de alta qualidade no Ensino Superior e, num âmbito mais abrangente, na AP, com o intuito de aumentar a satisfação dos colaboradores e utentes, recorrendo sistematicamente a ferramentas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC);
- Promoção externa da atividade no contexto da divulgação dos resultados da operação e da partilha de boas práticas nos Serviços de Acção Social;
- Inserção da operação no contexto de reforço da capacidade de resposta da AP, nomeadamente ao nível da adaptação dos serviços públicos a novos contextos, a novas expectativas dos utentes e aproveitamento das potencialidades das novas tecnologias;
- Criação de um sistema interoperável e escalável a outras entidades da AP e assente numa linguagem que permita a sua integração com a Plataforma de Interoperabilidade da AP e o trabalho colaborativo entre as diferentes organizações.



Em 2016 onde houve uma aposta significativa dos SASUM, na temática da Segurança no Trabalho (ST). Com o apoio de uma entidade externa o tema da Segurança no Trabalho recebeu um forte impulso, promovendo assim uma melhoria contínua dos serviços e das condições no trabalho. No campo da Segurança no Trabalho, o objetivo da SASUM é tentar ser uma organização exemplar, proporcionando aos seus trabalhadores um ambiente laboral seguro, saudável e agradável. Foram realizadas auditorias às instalações que estão sob a responsabilidade da SASUM, por técnicos da empresa fornecedora de serviços, procurando-se identificar não conformidades/pontos de melhoria e propor medidas corretivas/preventivas, por forma a dar cumprimento às legislações e normas aplicáveis à Segurança no Trabalho.

Os SASUM, em novembro de 2016, passaram novamente por um processo de auditoria externa em todas as unidades da estrutura após a qual viram renovada a dupla certificação ISO 22000:2005 e a ISO 9001:2008 com distinção. Realizada pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação), de acordo com o referencial normativo ISO 9001:2008 em todos os seus processos, bem como do referencial normativo ISO 22000:2005 para o processo alimentar em todas as suas unidades, permitindo a manutenção da qualidade de serem **os primeiros Serviços de Acção Social (SAS) do país certificados conjuntamente pelos referenciais ISO 22000:2005 e ISO 9001:2008**, estando previsto para o ano de 2017, a transição para o referencial ISO 9001:2015 em todos os seus processos.

Esta certificação decorre do **contínuo desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade dos SASUM**, baseado na aplicação informática Uebe.Q que contém cerca de 1 541 documentos, onde estão definidos todos os processos desenvolvidos pelos SASUM (5 processos de realização e 9 processos de gestão), os indicadores de processos (52 de acompanhamento mensal), a legislação relevante para os Serviços (2 534 registos), o desenvolvimento de novos serviços e produtos, registo de resultados das auditorias (mais de 58 auditorias internas e externas por ano) e cerca de 62 planos de verificação e intervenção nas diversas áreas de atuação dos Serviços.

No que diz respeito à avaliação da satisfação, nas suas várias vertentes, trabalhadores e utentes, no ano de

2016 foram lançados **9 questionários de satisfação**, sendo que somente em duas vertentes não foi possível atingir a meta definida para os respetivos indicadores. As percentagens foram muito elevadas, situando-se entre os 77,01% e os 88,30%.

Em 2016, o Setor da Comunicação dos SASUM destacou-se no apoio concedido às iniciativas de âmbito académico e de ação social, bem como à atividade dos grupos culturais da UMinho através do jornal UMdicas, *site* e redes sociais. Desenvolveu ainda a renovação da imagem das diferentes unidades dos SASUM, nomeadamente o Bar 1 no Campus de Gualtar, Complexo Desportivo de Gualtar e Bar de Engenharia I, em Azurém, que dará continuidade em 2017, assim como a promoção da nova imagem da formação profissional interna ministrada nos SASUM.

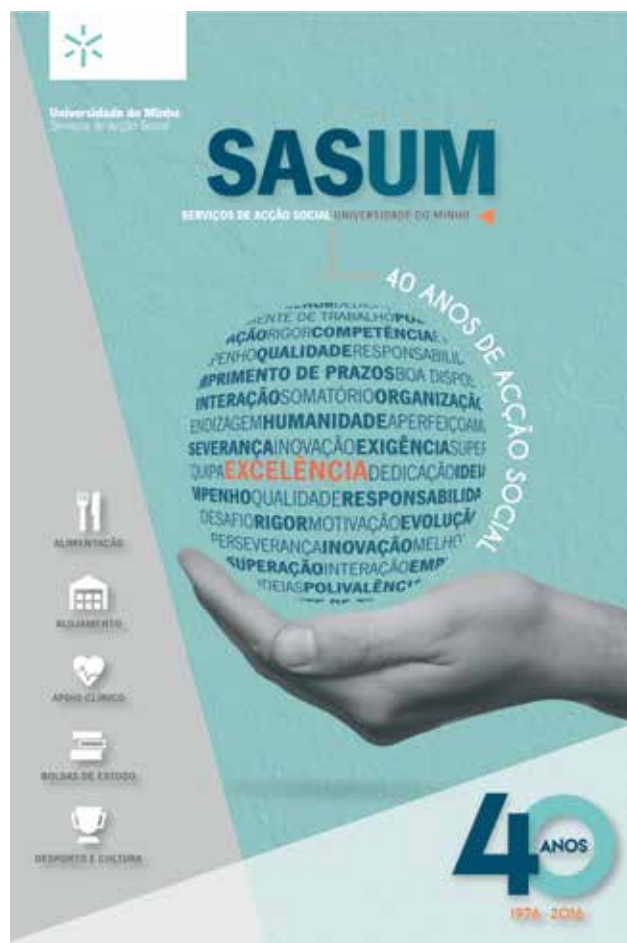
De forma a promover a satisfação dos trabalhadores e colaboradores da estrutura dos SASUM e a demonstração do empenho e envolvimento dos mesmos na melhoria do funcionamento e da qualidade da organização, no final do ano de 2016, foi lançado novamente o **Concurso “Ideias SASUM 2017 - Inovar, Melhorar, Satisfazer”**, que teve por objetivo estimular a apresentação de ideias inovadoras que possam ter relevância para a organização, sendo que às primeiras três sugestões é atribuído um prémio simbólico e, os restantes participantes, são agraciados com um diploma de participação, entregues numa sessão pública, aquando da apresentação interna do plano de atividades anual pelo Administrador dos SASUM.



Na sequência do processo implementado das **caixas de sugestões, reclamações e elogios**, que se encontram disponíveis aos utentes em todas as unidades dos SASUM e cujo tratamento se encontra explanado no decorrer deste relatório, em 2016 os Serviços continuaram a disponibilizar através de um formulário eletrónico disponível na página, esta opção *online*. Relativamente aos elogios efetuados aos trabalhadores pelos utentes, são reencaminhados pela gestão de topo aos trabalhadores, acompanhados de uma carta de agradecimento, sendo ainda registados na nota biográfica do trabalhador, como forma de reconhecimento e motivação.

Ainda em 2016, os SASUM candidataram-se mais uma vez ao prémio **“Índice da Excelência”**, que constitui um **estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano e foi desenvolvido pela empresa Neves de Almeida | HR Consulting** em parceria com a *Human Resources Portugal* e o *INDEG-IUL*, **tendo ficado posicionados no 1º lugar, na categoria das Grandes Empresas do Sector Público e ainda ficaram no top10 | Grandes Empresas, em Portugal**. De salientar ainda que apenas duas Empresas do Setor Público foram reconhecidas pelas suas práticas. **O estudo** apura a excelência nas seguintes áreas: Dinâmica Organizacional (aprendizagem contínua e orientação para a estratégia e para o cliente), o Clima (confiança organizacional, justiça e bem-estar), os Processos (informação e comunicação, práticas de liderança, coordenação e integração) e a Gestão de RH (condições de trabalho, desenvolvimento de competências e gestão de talento).

Os SASUM comemoraram em 2016, os **40 Anos de existência ao serviço da comunidade académica** (1976-2016). Neste sentido, promoveram no dia 14 de maio no Polo de Braga e no dia 26 de novembro no Polo de Guimarães, dois sábados de convívio dedicados a todos colaboradores que foram assinalados com atividades lúdicas, almoço e lanche convívio entre todos, onde ficou demonstrado que o desempenho de excelência da organização só se concretiza com a determinação, dedicação e compromisso que todos os trabalhadores assumem diariamente no seu posto de trabalho em prol da qualidade pelos serviços prestados à comunidade académica. Esta data foi ainda assinalada com a elaboração, pelo Setor de Comunicação dos SASUM, de um painel elucidativo, divulgado e afixado nas várias unidades, com palavras que os trabalhadores caracterizaram a organização onde exercem funções – os SASUM.



Análise dos Indicadores BSC vs ISO

Pela importância estratégica, apresentam-se os resultados dos indicadores dos processos internos (ISO) e a relação com a componente estratégica ao nível do *Balanced Scorecard* (BSC), bem como as justificações dos seus desvios, no caso das metas não atingidas.

Mapa estratégico BSC		BSC / ISO			
Objetivos Operacionais	KPI / ISO (indicadores de gestão)	Metas	Cumprimento da meta		
(Obj-1) - Qualificar a oferta ao nível do alojamento;	11.02. Taxa de satisfação do cliente alojamento	75%	77,01%	Atingida	
	11.03. Taxa de satisfação do cliente do alojamento: Programa Verão na UMinho	80%	82,26%	Atingida	
(Obj-2) - Garantir a equidade na atribuição de apoios sociais;	10.03. Taxa de satisfação do cliente bolsas	75%		Não avaliado em 2016	
(Obj-3) - Otimizar os serviços de atendimento;	12.01. Número de atendimentos efetuado no serviço médico integrado	2 500 unidade	3427 unidade	Atingida	
	12.02. Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de apoio médico marcadas	<10%	2,96%	Atingida	
	12.03. Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de psicologia marcadas	<10%	11,92%	Não atingida	
	13.02. Número de clientes do serviço desportivo	9 000 unidade	5176 unidade	Não atingida	
	13.03. Número de eventos organizados pelo DDC	150 unidade	168 unidade	Atingida	
	13.04. Número de utilizações do serviço desportivo	260 000 unidade	72375 unidade	Não atingida	
	(Obj-4) - Diversificar a oferta de serviços;	03.02. Avaliação da satisfação do Setor de Recursos Humanos	87%	86,08%	Não atingida
	04.01. Avaliação da satisfação do Setor de Fiscalização e Manutenção	80%	76,25%	Não atingida	
	06.01. N.º de dias (média) de resposta de uma reclamação aos clientes	<10 Dias	2,95 dias	Atingida	
	06.02. Recorrência de não conformidades/ reclamações de clientes	3 unidade	0 unidade	Atingida	
	06.03. Recorrência de não conformidades/ reclamações internas	5 unidade	0 unidade	Atingida	
	07.01. Avaliação da satisfação do Setor de Econmato e Aproveitamento	80%	82,13%	Atingida	
	09.06. Taxa de realização de produtos novos face às propostas existentes	95%	76,47%	Não atingida	
	09.07. Taxa Global de Satisfação de Clientes do DA	80%	88,30%	Atingida	
	12.04. Taxa de satisfação do cliente apoio clínico	80%		Não avaliado em 2016	
	13.06. Taxa de satisfação do cliente do DDC: individual, evento, entidade e visitas	80%	81,05%	Atingida	
	15.01. Avaliação interna da satisfação do Setor de Informática	80%	82,13%	Atingida	

Prespetiva Utentes

Mapa estratégico BSC		BSC / ISO			
Objetivos Operacionais	KPI / ISO (indicadores de gestão)	Metas	Cumprimento da meta		
(Obj-5) - Rentabilizar os espaços e equipamentos destinados ao apoio social;	11.03. Taxa de satisfação do cliente do alojamento: Programa Verão na UMinho	80%	82,26%	Atingida	
	11.01. Taxa de ocupação média das residências	95%	99,10%	Atingida	
(Obj-6) - Reforçar a fiscalização e melhorar a tramitação dos processos na atribuição de apoios;	10.01. % Processos de bolsa com resultado publicado	95%	96,38%	Atingida	
	10.02. N.º médio de candidaturas com resultado atribuído / dia / técnica a 31/12	5 unidades	4,6 unidade	Não atingida	
	10.04. Tempo médio de análise de cada processo de bolsas de estudo	<30 minutos	20:8 minutos	Atingida	
(Obj-7) - Consolidar/renovar o processo de certificação pelos referenciais NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 22000:2005;	01.02. Taxa do cumprimento do acompanhamento dos indicadores dos processos	100%	100%	Atingida	
	02.01. Avaliação satisfação global interna dos serviços	80%	82,37%	Atingida	
	02.02. N.º de Não conformidades documentais identificadas em auditoria SGQ/SGSA	0 unidade	0 unidade	Atingida	
	03.06. Tempo de resposta às solicitações	3 Dias	2,5 dias	Atingida	
	05.01. Cumprimento plano anual de auditorias	100%	100%	Atingida	
	06.02. Recorrência de não conformidades/ reclamações de utentes	3 Unidade	0 unidade	Atingida	
	06.03. Recorrência de não conformidades/ reclamações internas	5 Unidade	0 unidade	Atingida	
	06.04. Taxa de ações correctivas eficazes	90%	94%	Atingida	
	06.05. Taxa de ações preventivas eficazes	90%	90,74%	Atingida	
	09.01. N.º não conformidades com significado verificadas no cumprimento da ementa	5 unidade	1 unidade	Atingida	
	09.02. Percentagem média de conformidade com os requisitos de HSA	95%	99,60%	Atingida	
	09.08. Conformidade dos requisitos de HSA superior ou igual a 95% (DA)	>95%	100%	Atingida	
	09.03. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos alimentos (para microrganismos a 30°C) do DA	<4%	0%	Atingida	
	09.04. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos manipuladores do DA	<4%	0%	Atingida	
	09.05. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos utensílios do DA	<4%	0,77%	Atingida	
(Obj-8) - Consolidar as infraestruturas;	04.02. Taxa de controlo EMMs efetuada fora de prazo	3%	0%	Atingida	
	04.03. Taxa de execução de intervenções e ou pedidos	85%	81,71%	Atingida	
	04.04. Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção	9 Dias	11,6 dias	Não atingida	
	15.02. Taxa de execução de intervenções de manutenção de equipamentos informáticos	95%	99%	Atingida	

Perspetiva: Processos Internos

Mapa estratégico BSC		BSC / ISO				
	Objetivos Operacionais	KPI / ISO (indicadores de gestão)	Metas	Cumprimento da meta		
Perspetiva: Inovação e Aprendizagem	(Obj-9) - Aumentar a qualificação dos recursos humanos;	03.01. Ações de formação realizadas não previstas inicialmente	<10%	24,06%	Não atingida	
		03.03. Média do n.º horas de formação por trabalhador	20 Horas	17:25 horas	Não atingida	
		03.04. Taxa de ações de formação eficazes	87%	100%	Atingida	
		03.05. Taxa de cumprimento do programa de formação	70%	77%	Atingida	
	(Obj-10) - Melhorar o Sistema de Informação de Apoio à Gestão e Decisão;	07.02. Desvio nos inventários (produtos simples)	0.50%	0.012%	Atingida	
		08.01. Prazo médio de conclusão de processos de abate	5 dias	1,30 dias	Atingida	
		08.02. Prazo médio de pagamento	15 dias	6,07 dias	Atingida	
	Perspetiva: Financeira	(Obj-11) – Aumentar a disponibilidade financeira.	08.03 Prazo médio de recebimentos	40 dias	8,95 dias	Atingida
			01.03. Volume de vendas	1%	0,88%	Não atingida
			13.05. Receita do Departamento Desportivo e Cultural	+1% (n-1)	-9%	Não atingida
11.01. Taxa de ocupação média das residências			95%	99,10%	Atingida	
01.01. Custo de funcionamento			-2 %	-3,57%	Atingida	
13.01. Despesa do DDC			-1% (n-1)	9%	Não atingida	

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade:

01. Gestão Política e Estratégica
- 02. Gestão da Informação e da Comunicação**
03. Processo de Gestão de Recursos Humanos
- 04. Processo de Gestão de Infraestruturas**
05. Processo de Gestão de Auditorias
- 06. Processo de Gestão de Não Conformidades**
07. Processo de Compras
- 08. Processo de Gestão Financeira e Patrimonial**
09. Processo Alimentar
- 10. Processo de Bolsas**
11. Processo de Alojamento
- 12. Processo de Apoio Clínico e Seguro Escolar**
13. Processo Desportivo e Cultural
- 15. Processo de Infraestruturas Tecnológicas**

Apresenta-se a justificação dos desvios dos indicadores quando a meta não foi atingida:

KPI/ISO (indicadores de gestão)	Cumprimento da meta	Justificação dos Desvios
12.03. Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de psicologia marcadas	Não atingida	Não obstante os contactos estabelecidos e aplicação de multas aos alunos que não justificam a falta, verifica-se uma percentagem de faltas superior a 10%. Contudo, mesmo assim, aplicando a forma de cálculo do indicador, apesar da maior parte dos meses a % de faltas ser inferior a 5%, o indicador registou uma % de 11.92%. Deste modo, deve ser alterada a forma de cálculo do indicador para 2017, da seguinte forma: cálculo do indicador passa a ser a Soma % mensal de faltas/ n.º de meses de prestação do serviço.
13.02. Número de clientes do serviço desportivo	Não atingida	Neste indicador, não foi alcançada a meta, tendo os resultados como causas o aumento da oferta de serviços desportivos semelhantes nas cidades de Braga e Guimarães, bem como a crise económica que tem afetado o país nos últimos anos, nomeadamente a capacidade financeira das famílias.
13.04. Número de utilizações do serviço desportivo	Não atingida	Neste indicador, não foi alcançada a meta, tendo os resultados como causas o aumento da oferta de serviços desportivos semelhantes nas cidades de Braga e Guimarães, bem como a crise económica que tem afetado o país nos últimos anos, nomeadamente a capacidade financeira das famílias.
03.02. Avaliação da satisfação do Setor de Recursos Humanos	Não atingida	A avaliação global do Setor de Recursos Humanos em 2016 foi de 86,08%, face à avaliação global de 2015 que se cifrou em 87,01%. Aferiu-se que houve um decréscimo não significativo das percentagens atribuídas nos vários itens em avaliação relativamente ao ano transato. Constatou-se que todas as questões em avaliação obtiveram uma classificação superior a 85,58% e a menção de "Muito Bom" se atendermos à meta esperada fixada em 88%.
04.01. Avaliação da satisfação do Setor de Fiscalização e Manutenção	Não atingida	"Da análise dos resultados de satisfação de clientes, percebe-se que o item com avaliação menos positiva é o tempo de resposta às solicitações. Assim, existindo a perceção de que o tempo de resposta às solicitações, pode ainda não ser o desejado, percebe-se que a tendência da satisfação tem vindo a melhorar ao longo dos anos, embora tenha havido uma pequena descida no presente ano de cerca de 2,5 pontos em relação à tendência dos anos anteriores.
04.04. Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção	Não atingida	A meta de 9 dias do tempo médio de execução dos pedidos não foi atingida, ficando nos 11,6 dias, devido à acumulação de pedidos (período de férias e entrada dos alunos no presente ano letivo) e à alocação dos recursos disponíveis em tarefas de intervenções urgentes e demoradas, bem como o período de férias de dezembro.
09.06. Taxa de realização de produtos novos face às propostas existentes	Não atingida	Não foi possível concluir todos os desenvolvimentos em curso durante o ano de 2016 nomeadamente empadas de bacalhau, hamburger de soja, porque nas provas organolépticas os produtos "reprovaram" pois não estavam como o pretendido (sabor, textura, etc). Relativamente ao projeto dos gelados dada a dimensão do mesmo (aquisição de equipamentos, definição da zona de produção, etc) foi impossível conseguimos concluir o projeto em 2016.
10.02. N.º médio de candidaturas com resultado atribuído / dia / técnica a 31/12	Não atingida	Os motivos que explicam esta situação prendem-se com o facto de existirem muitas candidaturas com decisão, pelo que surgem oposições e reclamações; verificam-se atualizações dos dados académicos, porque ainda há lugar a carregamento de aproveitamentos; por outro lado, sempre que os rendimentos estão abaixo de um determinado limite, é necessário entrevistar o aluno para explicar sobrevivência; finalmente o número de processos sem decisão é muito menor, pelo que o tempo médio gasto em cada processo aumenta.

KPI/ISO (indicadores de gestão)	Cumprimento da meta	Justificação dos Desvios
03.01. Ações de formação realizadas não previstas inicialmente	Não atingida	O objetivo não foi cumprido, era de 10% e ficou posicionado em 24,6%, superior a 2015, que foi de 21,3%. Face aos valores atingidos, o programa anual de formação será revisto de 2 em 2 meses em 2017, de modo a enquadrar situações de necessidades de ações de formação não previstas no programa inicial mas que deveriam de necessidades detetadas ao longo do ano, face a alterações legislativas ou de procedimentos na organização.
03.03. Média do n.º horas de formação por trabalhador	Não atingida	Face à aposta na atualização premente de competências dos recursos humanos na organização, com vista à melhoria da eficiência, eficácia e qualidade no exercício de funções e atendendo aos objetivos vigentes na legislação que regulamenta o regime da formação profissional na Administração Pública, a meta para 2017 manter-se-á.
01.03. Volume de vendas	Não atingida	O volume de vendas relativamente ao período homólogo teve uma ligeira diminuição. Os fatores que mais contribuíram para este facto foi a diminuição das vendas com senhas e mercadorias, diminuição dos serviços de alojamento e aluguer de instalações desportivas.
13.05. Receita do Departamento Desportivo e Cultural	Não atingida	Neste indicador, não foi alcançada a meta, tendo os resultados como causas o aumento da oferta de serviços desportivos semelhantes nas cidades de Braga e Guimarães, bem como a crise económica que tem afetado o país nos últimos anos, nomeadamente a capacidade financeira das famílias.
13.01. Despesa do DDC	Não atingida	Este indicador, embora tendo ficado próximo da meta, não foi atingido devido às despesas inerentes com a organização do Mundial Universitário de Karaté, cuja participação foi elevada e que teve impacto na despesa, tendo também uma influência positiva na receita, embora não sendo suficiente para alcançar a meta deste último indicador.



ÍNDICE DE QUADROS E GRÁFICOS

QUADROS RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

Quadro 1.1 - Evolução dos SASUM na ótica da despesa e receita	9
Quadro 1.2 - Mapa de pessoal	16
Quadro 1.3 - N.º de efetivos por grupo profissional, relação jurídica de emprego e sexo	17
Quadro 1.4 - N.º de efetivos por grupo/cargo/carreira/escalão etário e género	17
Quadro 1.5 - N.º de efetivos por grupo/cargo/carreira/segundo o nível de antiguidade e género	17
Quadro 1.6 - N.º de efetivos por grupo/cargo/carreira/segundo o nível de habilitação literária e género	18
Quadro 1.7 - N.º de trabalhadores admitidos ou regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação	18
Quadro 1.8 - Contagem de trabalhadores contratados por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género	19
Quadro 1.9 - Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento	19
Quadro 1.10 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género	20
Quadro 1.11 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o Período Normal de Trabalho (PNT) e género	20
Quadro 1.12 - Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género	21
Quadro 1.13 - Contagem das horas de trabalho noturno, normal e extraordinário por grupo/cargo/carreira, segundo o género	21
Quadro 1.14 - Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género	22
Quadro 1.15 - Total dos encargos com pessoal durante o ano	22
Quadro 1.16 - Suplementos remuneratórios	23
Quadro 1.17 - Encargos com prestações sociais	23
Quadro 1.18 - Relações profissionais	23
Quadro 1.19 - Contagem das ações de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo, ação, segundo duração	26
Quadro 1.20 - Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação	26
Quadro 1.21 - Despesas anuais com formação	27
Quadro 1.22 - Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação	27
Quadro 1.23 - Número de exames médicos efetuados 2009-2016	28
Quadro 1.24 - Sinistralidade laboral	29
Quadro 1.25 - N.º de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género	32
Quadro 1.26 - N.º de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho	32
Quadro 1.27 - Encargos totais com pessoal (ótica orçamental)	35

Quadro 2.1 - Sistema de gestão de atendimento: Número de atendimentos/mês por serviço	41
Quadro 2.2 - Sistema de gestão de atendimento: Tempos médios de atendimento em 2016 (calculado em termos de médias mensais)	41
Quadro 2.3 - Custo de gestão das viaturas	48
Quadro 3.1 - Distribuição de trabalhadores do DA por unidades	57
Quadro 3.2 - Gestão dos bares por unidade	58
Quadro 3.3 - Valor global da gestão dos bares comparativa com os anos anteriores	59
Quadro 3.4 - Despesas correntes dos bares comparativa com os anos anteriores	59
Quadro 3.5 - Análise Financeira da Cantina de St ^a Tecla	61
Quadro 3.6 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Azurém	61
Quadro 3.7 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Gualtar	62
Quadro 3.8 - Mapa resumo da análise financeira dos Restaurantes Universitários	62
Quadro 3.9 - Evolução comparativa das receitas e despesas dos Restaurantes Universitários	62
Quadro 3.10 - Despesas globais dos Restaurantes Universitários	64
Quadro 3.11 - Gestão global das unidades do DA	65
Quadro 3.12 - Evolução comparativa global do DA	66
Quadro 4.1 - Distribuição dos trabalhadores do DS	73
Quadro 4.2 - Evolução dos encargos com bolsas desde 2007/2008	75
Quadro 4.3 - Resultados das candidaturas a bolsa de estudo - ano letivo 2016/2017 (ref. ^a março de 2017)	76
Quadro 4.4 - Candidaturas com resultado Indeferido - motivos	77
Quadro 4.5 - Comparação do n.º de candidatos a bolsa de estudo, bolseiros deslocados e não deslocados por polos	77
Quadro 4.6 - Evolução das candidaturas e valor dos apoios atribuídos	80
Quadro 4.7 - Tipos de alojamento das residências universitárias em Braga	82
Quadro 4.8 - Tipos de alojamento das residências universitárias em Guimarães	83
Quadro 4.9 - Residências de St. ^a Tecla	88
Quadro 4.10 - Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga	88
Quadro 4.11 - Residências de Azurém	88
Quadro 4.12 - Residência dos Combatentes	88
Quadro 4.13 - Evolução comparativa da gestão do alojamento desde 2008	89
Quadro 4.14 - Distribuição das despesas totais das residências universitárias	89
Quadro 4.15 - Preços das consultas de apoio psicológico	93
Quadro 5.1 - Dados relativos ao trabalho desenvolvido em 2016 pelo DDC	101
Quadro 5.2 - Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas	102
Quadro 5.3 - Distribuição de inscrições 2013-2016	103
Quadro 5.4 - Distribuição dos estudantes inscritos por Escolas/Institutos 2016	104
Quadro 5.5 - Distribuição dos utentes inscritos 2008-2016	104
Quadro 5.6 - Modalidades com competição desportiva universitária	105
Quadro 5.7 - Eventos realizados nas instalações desportivas da UMinho	106
Quadro 5.8 - Campeonatos e Torneios Universitários Organizados pelo DDC e AAUM	107
Quadro 5.9 - Torneios Internos	107
Quadro 5.10 - Participantes no Troféu Reitor 2016	109
Quadro 5.11 - Número de cartões vendidos	109
Quadro 5.12 - Recursos Humanos DDC	118
Quadro 5.13 - Demonstração da evolução das receitas próprias, despesas e taxa de cobertura	120
Quadro 5.14 - Desempenho global do DDC em 2016	120
Quadro 5.15 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram	121
Quadro 5.16 - Distribuição dos membros dos grupos académicos de 2010 a 2016	122
Quadro 5.17 - Avaliação de satisfação de utentes	123

Quadro 6.1 - Receita dos SASUM	128
Quadro 6.2 - Compromissos assumidos em 2016	131
Quadro 6.3 - Indicadores de despesa dos SASUM	132
Quadro 6.4 - Fluxos de caixa	133
Quadro 6.5 - Grau de execução do orçamento de despesa	134
Quadro 6.6 - Grau de execução do orçamento de receita	136
Quadro 6.7 - Ativo líquido	137
Quadro 6.8 - Fundos próprios	138
Quadro 6.9 - Passivo	139
Quadro 6.10 - Balanço Analítico - gerência de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2016	141
Quadro 6.11 - Proveitos e ganhos	143
Quadro 6.12 - Custos e perdas	144
Quadro 6.13 - Custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas	144
Quadro 6.14 - Fornecimentos e serviços externos	145
Quadro 6.15 - Transferências correntes concedidas e prestações sociais	146
Quadro 6.16 - Variação global dos custos com pessoal	147
Quadro 6.17 - Demonstração de resultados	148
Quadro 6.18 - <i>Cash-flow</i>	149
Quadro 6.19 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado - ativo bruto	151
Quadro 6.20 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado - amortizações e provisões	151
Quadro 6.21 - Reavaliações	152
Quadro 6.22 - Imobilizações afetas às atividades	152
Quadro 6.23 - Imobilizações implantadas em propriedade alheia	152
Quadro 6.24 - Movimentos ocorridos no exercício - dívidas de cobrança duvidosa de clientes	153
Quadro 6.25 - Movimentos ocorridos no exercício - fundos próprios	153
Quadro 6.26 - Demonstração do custo	154
Quadro 6.27 - Repartição do valor líquido das vendas e das prestações de serviços	154
Quadro 6.28 - Demonstração dos resultados financeiros	155
Quadro 6.29 - Demonstração dos resultados extraordinários	155
QUADROS RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO	
Quadro RAA1 - Tempo médio de solicitação/emissão de declarações no DS	184
Quadro RAA2 - Tempo médio emissão de requerimentos, declarações e resposta a reclamações/sugestões no DS	184
Quadro RAA3 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram	184
Quadro RAA4 - Tempos relativos de respostas dadas às solicitações dos utentes dos SASUM	185
Quadro RAA5 - Prazo médio de pagamentos	186
Quadro RAA6 - Datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo	189
Quadro RAA7 - Resultados do QUAR	207
Quadro RAA8 - Recursos financeiros	209
Quadro RAA9 - Recursos humanos	210

GRÁFICOS RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

Gráfico 1.1 - Evolução dos SASUM na ótica da receita	9
Gráfico 1.2 - N.º de acidentes de trabalho com Incapacidade Temporária Absoluta (ITA)	29
Gráfico 1.3 - N.º de dias perdidos por acidentes de trabalho com ITA	30
Gráfico 1.4 - Índices de sinistralidade laboral: 2009-2016	30
Gráfico 2.1 - Evolução do número de atendimentos entre 2010-2016	41
Gráfico 2.2 - Evolução do número de atendimentos mensais entre 2010-2016	42
Gráfico 2.3 - N.º de pedidos de manutenção de equipamentos informáticos registados na aplicação gestão da manutenção	44
Gráfico 2.4 - Operações de manutenção por Departamento	45
Gráfico 2.5 - Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção em dias	46
Gráfico 2.6 - Taxa de execução de intervenções	46
Gráfico 3.1 - Reclamações e Sugestões recebidas no DA	56
Gráfico 3.2 - Evolução da gestão dos bares	59
Gráfico 3.3 - Evolução gráfica das despesas correntes dos bares	60
Gráfico 3.4 - Evolução do número de refeições servidas nos bares/snack-bar	60
Gráfico 3.5 - Evolução da gestão dos Restaurantes Universitários	63
Gráfico 3.6 - Evolução das despesas globais dos Restaurantes Universitários	64
Gráfico 3.7 - Evolução da venda de senhas de refeição de aluno por tipologia (senhas normais, packs promocionais e refeições simples)	66
Gráfico 3.8 - Evolução das vendas de pratos de <i>TakeAway</i>	67
Gráfico 4.1 - Evolução dos candidatos a bolsas e do n.º de bolseiros	75
Gráfico 4.2 - Percentagem de bolseiros no universo do n.º de estudantes	76
Gráfico 4.3 - Bolseiros deslocados e não deslocados por polos	78
Gráfico 4.4 - Bolseiros por distrito de proveniência	78
Gráfico 4.5 - Distribuição dos complementos	79
Gráfico 4.6 - Taxa de ocupação por residência	85
Gráfico 4.7 - Taxa de ocupação global das residências	85
Gráfico 4.8 - Evolução da taxa de ocupação das residências por estudantes bolseiros /ocupação total	86
Gráfico 4.9 - Despesas totais destas unidades, de forma comparativa, desde 2008	89
Gráfico 4.10 - Despesas totais destas unidades, de forma comparativa, desde 2008	90
Gráfico 4.11 - Apoio médico - n.º de consultas realizadas de 2007-2016	92
Gráfico 4.12 - Evolução dos pedidos de Apoio Psicológico (AP-SASUM)	94
Gráfico 4.13 - Apoio de Enfermagem - n.º de atos realizados de 2010 a 2016	95

Gráfico 5.1 - Distribuição de inscrições 2016	103
Gráfico 5.2 - Distribuição mensal dos eventos organizados pelo DDC em 2016	106
Gráfico 5.3 - Evolução da venda de cartões	110
Gráfico 5.4 - Medalheiro - Campeonatos Nacionais Universitários	111
Gráfico 5.5 - Pedidos de suplemento ao diploma	111
Gráfico 5.6 - Prémios de Mérito Desportivo	112
Gráfico 5.7 - Notícias e reportagens publicadas entre 2010-2016	113
Gráfico 5.8 - Evolução do número de atletas de alto rendimento na UMinho	114
Gráfico 5.9 - Estudantes que ingressaram na UMinho com estatuto/percurso de Alta Competição	115
Gráfico 5.10 - Dados estatísticos das colheitas de sangue e recolha de sangue para análise de medula	115
Gráfico 5.11 - Evolução da recolha de brinquedos	116
Gráfico 5.12 - Evolução da campanha de oferta de roupa	116
Gráfico 5.13 - Evolução da área útil para a prática desportiva na UMinho	117
Gráfico 5.14 - Distribuição mensal dos utentes e visitas do DDC	117
Gráfico 5.15 - Acidentes desportivos participados à seguradora	118
Gráfico 5.16 - Evolução da despesa, receita e investimento no DDC	119
Gráfico 5.17 - Origem da receita do DDC	119
Gráfico 5.18 - Evolução das reclamações e sugestões no DDC	121
Gráfico 6.1 - Receita por fontes de financiamento dos SASUM	129
Gráfico 6.2 - Receitas próprias dos SASUM	129
Gráfico 6.3 - Origem das receitas próprias (sem transferências obtidas da UMinho)	130
Gráfico 6.4 - Despesas dos SASUM	132
Gráfico 6.5 - Ativo líquido	138
Gráfico 6.6 - Fundos próprios	139
Gráfico 6.7 - Passivo	140
GRÁFICOS RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO	
Gráfico RAA1 - Percentagem de documentos emitidos bimestralmente	182
Gráfico RAA2 - Total de reclamações e sugestões nas unidades do DA	183
Gráfico RAA3 - Receitas Próprias	188
Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação Global	193
Gráfico RAA5 - Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	194
Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho	195
Gráfico RAA7 - Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências	196
Gráfico RAA8 - Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização	197
Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação	198
Gráfico RAA10 - Avaliação Global do Setor de Economatos e Aprovisionamento	199
Gráfico RAA11 - Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção	200
Gráfico RAA12 - Avaliação Global do Setor de Informática	201
Gráfico RAA13 - Avaliação Global do Setor de Recursos Humanos	202





Relatório de atividades e contas 2016

elaboração do relatório

Carlos Silva
Susana Silva
Fernando Parente
Isabel Rêgo
Carla Faria
Carla Caçote
Carlos Vieira
Rui Rebelo
Paula Machado
Isabel Baião

supervisão

Carlos Silva

recolha de dados e revisão

Susana Silva
Isabel Rêgo
Lúcia Pinto
Carla Caçote

design e paginação

Ana Marques

edição e distribuição

SASUM - Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 BRAGA
tel.: 253 601 450
fax: 253 601 451
www.sas.uminho.pt
sas@sas.uminho.pt

impressão e acabamento

Graficamares, Lda.

tiragem

200 exemplares

Universidade do Minho, maio de 2017