



**Universidade do Minho**  
Serviços de Acção Social

# **RELATÓRIO**

## **DE ATIVIDADES E CONTAS**

### **2015**



<b>RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2015</b>	<b>1</b>	<b>RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO</b>	<b>155</b>
LISTA DE ABREVIATURAS	5	INTRODUÇÃO	156
INTRODUÇÃO	7	<b>1. Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho</b>	<b>157</b>
<b>1. CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE E POLÍTICA DE PESSOAL</b>	<b>13</b>	<b>2. Missão, objetivos, visão, valores e política da qualidade</b>	<b>163</b>
<b>2. DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO</b>	<b>35</b>	<b>3. Objetivos Estratégicos dos SASUM</b>	<b>165</b>
2.1 - Gabinete do Administrador	36	<b>4. Missão e Objetivos da UMinho</b>	<b>167</b>
2.2 - Departamento Administrativo e Financeiro	45	<b>5. QUAR dos SASUM</b>	<b>169</b>
<b>3. DEPARTAMENTO ALIMENTAR</b>	<b>49</b>	<b>6. Justificação dos Objetivos do QUAR dos SASUM</b>	<b>173</b>
3.1 - Bares e Snacks	54	<b>7. Resultados do QUAR</b>	<b>195</b>
3.2 - Restaurantes Universitários	57	<b>8. Análise dos desvios</b>	<b>197</b>
3.3 - Serviço de <i>TakeAway</i>	63	<b>9. Conclusão</b>	<b>199</b>
3.4 - Movimento Menos Olhos do que Barriga	64	<b>10. Organograma dos SASUM</b>	<b>201</b>
<b>4. DEPARTAMENTO DE APOIO SOCIAL</b>	<b>69</b>	<b>ANÁLISE GLOBAL DO DESEMPENHO DE 2015</b>	<b>203</b>
4.1 - Apoios Sociais – Bolsas de Estudo e Fundo Social de Emergência	70	Medidas de Modernização Administrativa	204
4.2 - Alojamento	77	Análise dos Indicadores BSC vs ISO	211
4.3 - Apoio Clínico	86	<b>ÍNDICE DE QUADROS E GRÁFICOS</b>	<b>217</b>
<b>5. DEPARTAMENTO DESPORTIVO CULTURAL</b>	<b>95</b>		
5.1 - Desporto	96		
5.2 - Cultura	116		
5.3 - Avaliação da Satisfação de Utentes	117		
<b>6. PRESTAÇÃO DE CONTAS</b>	<b>121</b>		
6.1 - Análise Orçamental	122		
6.2 - Análise Patrimonial	131		
6.3 - Notas ao Balanço e à Demonstração de Resultados	143		
6.4 - Análise Económica e Financeira	149		
6.5 - Relatório de Auditoria	152		
6.6 - Deliberação do Conselho Geral	154		

The image shows a close-up, low-angle view of a building's exterior wall. The wall is covered in light-colored, rectangular stone tiles with a rough, textured surface. The tiles are arranged in a regular grid pattern. To the right, a dark, corrugated metal roofline slopes downwards. A small, white, rectangular object, possibly a light fixture or sensor, is mounted on the stone wall. In the background, there are green trees and a clear blue sky. At the bottom of the image, a dark grey horizontal band contains the text "SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL" in white, bold, sans-serif capital letters.

**SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL**

# LISTA DE ABREVIATURAS

AAUM	Associação Académica da Universidade do Minho	POC-Educação	Plano Oficial de Contabilidade para o Setor da Educação
AP	Administração Pública	POCI	Programa Operacional Ciência e Inovação
APCER	Associação Portuguesa de Certificação	POCTEP	Programa de Cooperação Transfronteiriça entre Espanha e Portugal
AP-SASUM	Apoio Psicológico dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	POPH	Programa Operacional do Potencial Humano
APsi	Associação de Psicologia da Universidade do Minho	POS	Point of Sale (Ponto de Venda)
ARS	Administração Regional de Saúde	RFID	Radio-Frequency Identification
AQS	Águas Quentes Sanitárias	RJES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado	SAS	Serviços de Acção Social
CAS	Conselho de Acção Social	SASUM	Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
CCFRST	Centro de Condição Física da Residência de St.ª Tecla	SAUM	Serviços Académicos da Universidade do Minho
CGestão	Conselho de Gestão	SCP DH-UM	Serviço de Consulta Psicológica e de Desenvolvimento Humano da Universidade do Minho
CDAz	Complexo Desportivo de Azurém	SDCg	Sala de Desporto dos Congregados
CDGt	Complexo Desportivo de Gualtar	SERVPSI	Serviço de Psicologia da Escola de Psicologia da Universidade do Minho
CIBE	Cadastro e Inventário dos Bens do Estado	SFA	Serviços e Fundos Autónomos
CNU's	Campeonatos Nacionais Universitários	SFM	Setor de Fiscalização e Manutenção
DA	Departamento Alimentar	SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
DAF	Departamento Administrativo e Financeiro	SI	Setor de Informática
DDC	Departamento Desportivo e Cultural	SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho da Administração Pública
DGES	Direção Geral do Ensino Superior	SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística na Administração Pública
DGO	Direção Geral do Orçamento	SRH	Setor de Recursos Humanos
DR	Diário da República	TIC	Tecnologias e Informação e Comunicação
DS	Departamento de Apoio Social	TNU	Torneio Nacional Universitário
ECS	Escola de Ciências da Saúde	TUB	Transportes Urbanos de Braga
ET's	Especificações Técnicas	TUTORUM	Programa de Apoio Tutorial aos Estudantes Atletas de Alta Competição da Universidade do Minho
ETE's	Especificações Técnicas de Empratamento	UMinho	Universidade do Minho
EUROFIR	European Food Information Resource Network		
EUSA	Associação Europeia de Desporto Universitário		
FADU	Federação Académica do Desporto Universitário		
FF	Fonte de Financiamento		
FIFO	First IN First OUT		
FNB	Food and Nutrition Board		
FSE	Fundo Social de Emergência		
GA	Gabinete do Administrador		
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		
ITA	Incapacidade Temporária Absoluta		
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização		
MAR	Musculação e Atividades de Ritmo		
MCTES	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior		
MMOB	Movimento Menos Olhos que Barriga		
MT	Medicina do Trabalho		
OE	Orçamento do Estado		
OMS	Organização Mundial de Saúde		
PMP	Prazo Médio Pagamento		
PNT	Período Normal de Trabalho		



# 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 2015, 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 2015 foi efetuado o acompanhamento das 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 final do ano de 2015 e no âmbito da transição para adequação da organização à nova norma ISO 9001:2015, estes Serviços iniciaram a avaliação e o desenvolvimento de estratégias, 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, com recurso à formação profissional programada para o ano de 2016, de forma a assegurar um controlo e monitorização eficaz dos requisitos e das atividades.

Estes Serviços candidataram-se ao **“Prémio Excelência no Trabalho 2015”** que é um estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano realizado pela Heidrick & Struggles 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 empresas com mais de 1000 colaboradores e no **top10 | Grandes Empresas, em Portugal**. Candidataram-se a este prémio cerca de 200 empresas de vários setores de atividade (privado e público). A atribuição do mesmo resultou da análise dos SASUM, em várias dimensões, em particular na área da gestão de recursos humanos, tendo sido validado por evidências documentais e auditorias. As dimensões analisadas foram cruzadas com questionários remetidos diretamente aos trabalhadores/colaboradores dos Serviços, bem como à gestão de topo. Os SASUM foram agraciados em cerimónia pública, no dia 2 de fevereiro de 2016.



Na elaboração deste relatório tiveram participação ativa os responsáveis pelos diversos departamentos e setores dos SASUM, com a finalidade de demonstrar a sua gestão nas atividades efetuadas durante o ano de 2015.

No capítulo I é apresentada a caracterização da entidade e política de pessoal, no capítulo II 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 III pretende-se 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 IV e aborda não só as temáticas na ótica do custo dos serviços prestados, mas também dos benefícios sociais atribuídos.

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

Finalmente, no último capítulo VI 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 Republica (DR) n.º 38, de 14 de fevereiro de 2004.

**O total das receitas** arrecadadas ascendeu a 8.320.70,30€ e teve a seguinte origem:

- 1.955.521€ provenientes do Orçamento do Estado (OE);
- 5.678.702,30€ de receitas próprias, provenientes de:
  - 930,81€ de juros;
  - 33.131,55€ de transferências correntes de entidades privadas e outras entidades;
  - 3.254.635,58€ de vendas de bens;
  - 2.385.692,48€ de prestações de serviços;
  - 4.311,88€ de outras receitas correntes;
- 686.480€ de transferências de Serviços e Fundos Autónomos – UMinho.

**As despesas totais** ascenderam a 8.212.700,34€ e tiveram origem nas seguintes fontes de financiamento:

- 1.955.521€ do OE, aplicada integralmente a despesas de pessoal;
- 614.92€ do POCTEP (Programa de Cooperação Transfronteiriça entre Espanha e Portugal), aplicado em despesas de funcionamento;
- 5.572.759,05€ de receitas próprias, aplicadas em despesas com pessoal, funcionamento e de capital;
- 683.805.37€ de transferências da UMinho, aplicadas em despesas com pessoal, funcionamento e de capital.

#### **Ótica patrimonial** (custo e proveito)

Os SASUM encerraram o ano de 2015 com um resultado líquido do exercício positivo de 50.544,06€, tendo-se verificado uma variação positiva de 125,6% relativamente ao ano de 2014, conforme se pode verificar no quadro seguinte. Para esta situação contribuíram a diminuição dos custos em 6,2% que foi superior à diminuição dos proveitos em 3,5%.

A variação negativa dos proveitos (relativamente ao ano de 2014) resultou essencialmente da diminuição das transferências do OE e da UMinho e da diminuição da venda de bens e prestações de serviços no setor alimentar e desportivo.

Os resultados do período apresentam valores mais equilibrados do que os registados no ano anterior. Consequentemente, o *cash-flow* do exercício sofreu uma variação positiva com algum significado, conforme se pode observar no quadro abaixo:

Resultados	2015	2014	Variação
Resultados operacionais	-99.424,88 €	-318.163,61 €	68,8%
Resultados financeiros	-11.216,57 €	-7.115,01 €	-57,6%
Resultados correntes	-110.641,45 €	-325.278,62 €	66,0%
Resultado líquido do exercício	50.544,06 €	-197.072,96 €	125,6%
<b>Cash-flow</b>	<b>752.394,89 €</b>	<b>541.828,16 €</b>	<b>38,9%</b>

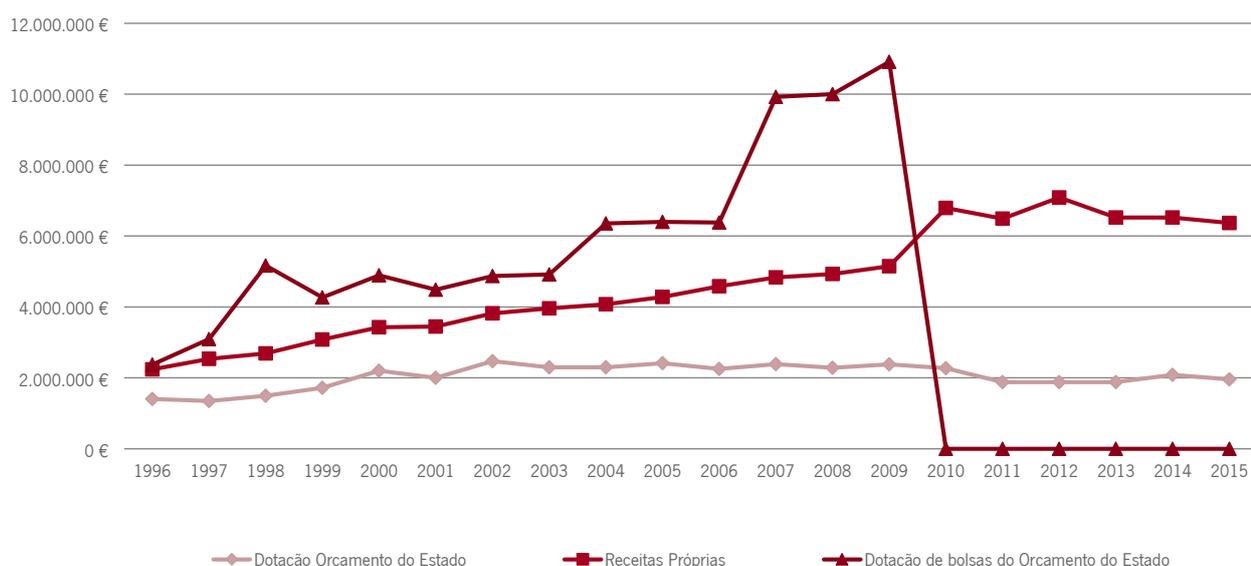
De seguida, apresenta-se de forma ilustrada, as rubricas que na **ótica orçamental** contribuíram de forma mais relevante para o desenvolvimento das atividades dos SASUM desde 1996:

### 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
<b>2015</b>	<b>3.188.957 €</b>	<b>246.836 €</b>	<b>202.595 €</b>	<b>1.125.677 €</b>	<b>2.728.029 €</b>	<b>1.404.832 €</b>	<b>6.365.182 €</b>	- €	<b>1.955.521 €</b>	<b>18.186</b>

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

### Gráfico 1.1 - Evolução dos SASUM na ótica da receita







**3.188.957,11 €**

Encargos com pessoal

**412.224**

N.º horas/homem trabalhadas

**233**

Trabalhadores

**81.36%**

Avaliação da Satisfação dos SASUM

**4 772:15**

Horas de formação

**11.172€**

Despesas com formação



# 01

## 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 2015, a classificação orgânica por capítulos foi a seguinte:

Ministério	Secretaria	Capítulo	Divisão	Subdivisão	Designação
12					Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
	1				Secretaria-geral
		05			Estabelecimentos de Ensino Superior e Serviços de Apoio
			37		Serviços de Acção Social das Universidades - OP - Funcionamento
				00	<b>SASUM</b>

**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 criação, 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 31/12/2015 é o seguinte:

Conforme referido, o responsável pelos Serviços de Acção Social é o Administrador, que tem competências delegadas

Conselho Geral da Universidade do Minho (CGeral)

Reitor da Universidade do Minho

Conselho de Gestão C.Gestão

Administrador Serviços Acção Social da Universidade do Minho (ADM) Eng.º Carlos Silva

Conselho de Acção Social CAS

Medicina do Trabalho (MT)

Gabinete de Qualidade (GQ)

Equipa de Qualidade (EQ)

Gabinete do Administrador (GA) Responsável: Eng.º Carlos Silva: 18

Secretariado Gabinete do Administrador (SecGA) Paula Cristina Leite

Sector Recursos Humanos (SRH) Dr. Carla Gacale

Sector Fiscalização e Manutenção (SFM) Dr. Carlos Vieira

Sector Informática (SI) Eng.º Rui Ribeiro

Coordenação Geral Residências (CGR) Eng.º Óscar Melo

Apoio Jurídico (AJ) Dr. Isabel Régio

Auditoria Interna (AI)

Departamento Administrativo e Financeiro (DAF) Responsável: Dr. Susana Silva: 18

Apoio Técnico Responsável DAF (ATRD) Dr. Amélia Sofia Costa

Orçamento e Conta (OC) Gáina Machado

Economato e Aprovisionamento (EAP) Dr. José Silvestre

Armazen de Gualtar (ARMG) Dr. Ricardo Carvalho

Armazen de Azurém (ARMA) Miguel Ribeiro

Contabilidade e Gestão de Resíduos (CGR) Dr. Ana Filipa Oliveira

Tenouraria (TES) Cristina Sousa

Património (PAT) Adélia Pereira

Faturação e Controlo de Sanhas (FAC) Cristina Sousa

Departamento de Apoio Social (DS) Responsável: Dr.ª Isabel Régio: 48

Sector Bolsas (SB) Dr. Paula Machado

Sector Alojamento (SA) Dr.ª Isabel Balaio

Residência de Azurém (RAZ) Dr. Isabel Balaio

Residência do 1.º Combustivos (RCO) José Pinto

Residência de Sta. Tecla (RST) Maria Madalena Machado

Residência Loyd Braga (RLB)

Segurança (SEC) Adelino Silva

Apoio Clínico (AC)

Apoio Médico (AM)

Apoio Psicológico (AP)

Secretariado Departamento de Apoio Social (SecDS) Fernanda Pereira

Departamento Desportivo e Cultural (DDC) Responsável: Dr. Fernando Parente: 12

Gestão Técnica e Desportiva (GTD) Dr. Gabriel Oliveira

Instalações Desportivas (ICD) Dr. Gabriel Oliveira

Complexo Desportivo Azurém (CDA) José Pinto

Centro de Condicionamento Física de Sta. Tecla (CCF) José Pinto

Complexo Desportivo Azurém (CDA) Carlos Almeida

Campe de Práticas de Futebol (CF) Alexandre Oliveira

Complexo Desportivo Azurém (CDA) Carlos Almeida

Campe de Práticas de Futebol (CF) Alexandre Oliveira

Comunicação (COM) José Brito

Loja União (LU) José Brito

Departamento Alimentar (DA) Responsável: Eng.º Carla Faria: 134

Sector Higiene e Segurança Alimentar (SHSA) Equipa de Segurança Alimentar (ESA)

Sector Alimentação (SAlim)

Bar Engenharia - Azurém (BEA) João Lima

Bar Gula - Azurém (BGA) António Magalhães

Bar Audio - Azurém (BAU) Bettina Leite

Bar Engenharia II - Azurém (BEII) João Magalhães

Bar Residência - Azurém (BRA) António Costa

Bar Arquitectura - Azurém (BA) Carlos Fernandes

Bar CP1 - Gualtar (CP1) António Marques Ferreira

Bar CP2 - Gualtar (CP2) Manuel José Soares

Bar CP3 - Gualtar (CP3) Miguel Sá

Bar 4 (Eng/CS) - Gualtar (B4) Diana Cordeira

Bar Produtoras - Gualtar (BP) João Opalaina

Bar Grill Gualtar - (BGG) Aurora Colla

Snack Bar - Congregados (SB) João Pereira

Bar 5 (ECB) - Gualtar (B5) João Costa

Bar Residência - Sta Tecla (BST) António Costa

Secretariado Departamento Alimentar (SecDA)

Camélia - Sta. Tecla (CST) Manuel Martins Rocha

Carolina - Gualtar (CG) João Fernandes

Carolina - Azurém (CAZ) Zelmira Magalhães

Rampa II - Sta. Tecla (R2) José Amorim

Grill - Gualtar (GG) António Magalhães

Grill - Azurém (GA) Sampaio Oliveira

Restaurante Panorâmico - Gualtar (RP) Manuel Rodrigues Alves

pelo Reitor da UMinho, de acordo com o Despacho n.º 6902/2014 (2ª série), Diário da República 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 1459/2015, (2ª série), Diário da República n.º 29, de 11 de fevereiro de 2015.

Cada um dos departamentos é dirigido por um Diretor de Serviços. O número de efetivos reportados a 31 de dezembro de 2015 é de **233**, conforme quadro seguinte:

### Quadro 1.2 - Mapa de pessoal

Departamento	Carreira	Categoria	Nº 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
			<b>18</b>
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
			<b>18</b>
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
			<b>135</b>
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
			<b>49</b>
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
			<b>13</b>
<b>Total</b>			<b>233</b>

\*Em comissão de serviço como dirigente na UMinho.

\*\*Em cedência de interesse público.

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		<b>1</b>
Dirigente Intermédio	1	3	<b>4</b>
Técnico Superior	9	15	<b>24</b>
Assistente Técnico	3	18	<b>21</b>
Assistente Operacional	70	110	<b>180</b>
Informático	3		<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>146</b>	<b>233</b>

**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		50-44		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						2	1	1														4
Técnico Superior					1	3	5	3	1	2	4	2	1	1	1	1						24
Assistente Técnico			1				3	4	1	8		1		1	1	1						21
Assistente Operacional	2	1	2	4	4	7	6	16	12	19	10	16	17	25	14	16	2	4	1	2		180
Informático					1		1				1											3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>233</b>

**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		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	3	2	3	2	5	2	3	1	1		1	24		
Assistente Técnico			1	1	2	2		3		2		7		1	21		
Assistente Operacional			7	23	3	15	12	9	25	29	11	21	5	5	7	8	180
Informático			1			1			1						3		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>233</b>		

**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	6	14				24
Assistente Técnico						1	2	14		1	2		1		21
Assistente Operacional	9	15	9	19	34	54	16	19	1	2	2				180
Informático							2			1					3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>55</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>233</b>

**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							
Assistente Operacional	4	10				3	17
Informático							
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>10</b>			<b>1</b>	<b>3</b>	<b>19</b>

**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
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

**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			
Dirigente Intermédio	1		1
Técnico Superior	5		5
Assistente Técnico	4	1	5
Assistente Operacional	11		11
Informático	2		2
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

**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		Específico		Isenção de horário		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior									1		1
Dirigente Intermédio									1	3	4
Técnico Superior	1		7	15			1				24
Assistente Técnico			3	17				1			21
Assistente Operacional	49	97	8	8	12		1	5			180
Informático			3								3
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>97</b>	<b>21</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>233</b>

**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	9	15			24
Assistente Técnico	3	18			21
Assistente Operacional	70	109		1	180
Informático	3				3
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>233</b>

**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	293:00	69:30	32:00	52:00	175:00	77:30			699:00
Assistente Técnico	24:30	208:30	12:00	7:00	46:00	207:30			505:30
Assistente Operacional	2 041:00	1 996:00	244:00	419:00	2 786:30	1 829:00	504:30	3:30:00	9 823:30
Informático	23:00		27:00		45:00		3:00		98:00
<b>Total</b>	<b>2 381:30</b>	<b>2 274:00</b>	<b>315:00</b>	<b>478:00</b>	<b>3 052:30</b>	<b>2 114:00</b>	<b>507:30</b>	<b>3:30</b>	<b>11 126:00</b>

**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			5 947:30	5 947:30	5 947:30
Informático					
<b>Total</b>			<b>5 947:30</b>	<b>5 947:30</b>	<b>5 947:30</b>

**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																				
Dirigente Intermédio								2							1	1				4
Técnico Superior	20		13		5		12	21					14	3	20	1	2			111
Assistente Técnico			8		7			241					16	7	23	1	3			305
Assistente Operacional			104	592	28	11	1.084	2.867	21	481	1	23	18	1	9	73	38	61		5.411
Informático							9						21		6					36
<b>Total</b>	<b>20</b>		<b>104</b>	<b>613</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>1.105</b>	<b>3.131</b>	<b>21</b>	<b>481</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>116</b>	<b>40</b>	<b>66</b>		<b>5.867</b>

**Quadro 1.15 - Total dos encargos com pessoal durante o ano**

Encargos com pessoal	Valor
Remuneração base (*)	2.290.436,76 €
Suplementos remuneratório (Quadro 1.16)	312.478,96 €
Prémios de desempenho	- €
Prestações sociais (Quadro 1.17)	6.863,70 €
Outros encargos com pessoal (**)	579.177,69 €
<b>Total</b>	<b>3.188.957,11 €</b>

(\*) Inclui subsídios de férias e Natal

(\*\*) Inclui encargos da entidade patronal

### Quadro 1.16 - Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor
Trabalho suplementar (diurno e noturno)	61.534,67 €
Ajudas de custo	8.238,12 €
Trabalho por turnos	18.215,01 €
Representação	18.662,50 €
Subsidio de refeição	205.310,14 €
Outros suplementos	518,52 €
<b>Total</b>	<b>312.478,96 €</b>

### Quadro 1.17 - Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor
Subsidios de parentalidade	225,52 €
Abono de família	1.666,60 €
Acidentes em serviço e doenças profissionais	4.971,58 €
<b>Total</b>	<b>6.863,70 €</b>

### Quadro 1.18 - Relações profissionais

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

Numa sociedade em constante mutação e desenvolvimento, cada vez mais exigente, os recursos humanos da Administração Pública devem acompanhar de forma eficaz e permanente as mudanças que surgem, sendo os fatores de maior relevo em qualquer organização. Os SASUM, na qualidade de entidade empregadora pública, têm assumido esse compromisso e responsabilidade, garantindo aos trabalhadores no contexto da sua atividade profissional, o investimento e valorização da formação profissional.

O Programa 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 trabalhadores 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 os SASUM darão continuidade à qualificação dos recursos humanos através de um programa de formação profissional, aprovado anualmente em dezembro e elaborado com base nos questionários de levantamento de necessidades de formação, que constitui uma etapa fundamental da adequação da oferta formativa às necessidades dos trabalhadores, com vista ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de capacidades e competências no posto de trabalho. O programa anual de formação é revisto bimestralmente, atendendo aos seguintes condicionantes:

- Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP);
- Constatações de auditorias realizadas;
- Ações corretivas desencadeadas;
- Reclamações;
- Análises efetuadas aquando da revisão do sistema de gestão;
- Novos métodos 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, é uma aposta enriquecedora, face ao conhecimento e à perceção que têm da organização, permitindo um reajustamento e um *feedback* mais direcionado para as necessidades dos postos de trabalho.

Relativamente ao espaço físico e tendo em vista a redução de custos, os SASUM têm equipadas duas salas para a formação profissional, uma situada na Nave 2 do Pavilhão Desportivo de Gualtar e outra na Sede, que permite o acesso a 22 formandos. No caso da realização de ações de formação externas, em horário pós laboral ou misto, com a vertente teórica prática, mais direcionadas para os trabalhadores do DA, das áreas de cantinas e bares, os SASUM disponibilizam os espaços do restaurante ou das cantinas em Braga e Guimarães, bem como, de uma sala localizada nas Residências Universitárias de Azurém.

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 a monitorização dos mesmos efetuada bimestralmente. Os indicadores são auditados através de auditorias internas e externas.

Dos dados apurados, refletidos nos quadros abaixo, verifica-se que a formação profissional nos SASUM é um dos pontos fortes do seu sistema de gestão, facto que a organização e os trabalhadores valorizam. Assim, os SASUM têm 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 nos seguintes casos:
  - *Na formação inicial* – de caráter obrigatório e que se destina aos trabalhadores que iniciam funções públicas, que abrange o período experimental a que estão sujeitos os trabalhadores recrutados em procedimentos concursais, O período experimental corresponde ao tempo inicial da execução do contrato e destina-se a comprovar se os trabalhadores selecionados possuem as competências exigidas pelo posto de trabalho que irão ocupar, sendo da responsabilidade dos Serviços ministrar formação a estes trabalhadores;
  - *Na formação em atendimento ao público*, visando a otimização de técnicas de atendimento e centrando-se na satisfação das necessidades dos utentes, na gestão de eventuais conflitos e na aprendizagem de novas metodologias de trabalho adequadas ao serviço. Esta formação abrange igualmente as técnicas de atendimento em língua inglesa, face à pluralidade de utentes de outros países que frequentam a Universidade;
  - Na formação na área de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) e na área de acidentes de trabalho;
  - *Na melhoria de utilização das Tecnologias e Informação e Comunicação (TIC)* na ótica de utilizador e para os trabalhadores específicos da área das TIC, visando o aumento do desempenho dos trabalhadores dos SASUM neste domínio, melhorando a gestão dos sistemas de informação.

**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
<b>Total</b>	<b>848</b>	<b>2</b>

**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		54:00
Dirigente Intermédio	41:00	208:30
Técnico Superior	288:30	
Assistente Técnico	279:00	294:00
Assistente Operacional	1011:30	1419:00
Informático	35:00	91:00
<b>Total</b>	<b>1 655:00</b>	<b>2 066:30</b>

### Quadro 1.21 - Despesas anuais com formação

Despesas anuais com formação	Valor
Despesas com ações internas	- €
Despesas com ações externas	11.171,54 €
<b>Total</b>	<b>11.171,54 €</b>

### 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	7	32	39
Técnico Superior	55	72	127
Assistente Técnico	47	33	80
Assistente Operacional	368	215	583
Informático	7	9	16
<b>Total</b>	<b>484</b>	<b>366</b>	<b>850</b>

### 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 situado no Complexo Desportivo de Azurém – Guimarães (CDAz).

Os SASUM celebraram em 2015 um contrato com uma empresa para o fornecimento de serviços na área de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), tendo a mesma efetuado auditorias a todas as unidades, no último trimestre de 2015, por técnicos credenciados, com vista ao levantamento de não conformidades e o estabelecimento de melhorias. Na sequência das mesmas está previsto para 2016:

- Elaborar o Plano de Prevenção e Relatório de consulta aos trabalhadores, face aos questionários efetuados aos mesmos na área de segurança e avaliação de riscos, com vista à promoção da melhoria contínua das condições de trabalho e saúde dos trabalhadores;
- Reforçar a segurança nas instalações dos SASUM, através do apoio na elaboração e implementação das medidas de autoproteção, preconizadas na legislação em vigor (plano de prevenção, simulacros, formação, entre outros);
- Elaborar o relatório de avaliação de riscos discriminado por função;
- Elaborar as fichas de segurança simplificadas.

## Quadro 1.23 - Número de exames médicos efetuados 2008 - 2015

Atividades de medicina do trabalho	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Exames Médicos</b>	<b>117</b>	<b>208</b>	<b>203</b>	<b>139</b>	<b>180</b>	<b>177</b>	<b>191</b>	<b>198</b>
Exames de admissão			25	2	12	8	1	19
Exames periódicos	96	166	154	120	136	124	137	125
Exames ocasionais e complementares	21	42	24	17	27	43	43	51
Exames de cessação de funções					5	2	10	3
<b>Visitas aos locais de trabalho</b>	<b>4</b>		<b>2</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Despesas com medicina do trabalho</b>							<b>22.499 €</b>	<b>15.749 €</b>
<b>Despesas com segurança e saúde no trabalho</b>								<b>3.932 €</b>

### 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
2008	13	220	340 000	327	38,2	59,1	0,96	25,2
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
<b>2015</b>	<b>8</b>	<b>228</b>	<b>412 224</b>	<b>502</b>	<b>19,4</b>	<b>35,1</b>	<b>1,22</b>	<b>62,8</b>

Segundo critério do BIT (Bureau International du Travail) - 10ª Conferência Internacional dos Estatísticos do Trabalho, 1962.

Índice de frequência=nº acidentes com baixa por milhão de horas-homem trabalhadas.

Índice de incidência=nº acidentes com baixa por 1000 trabalhadores (em média).

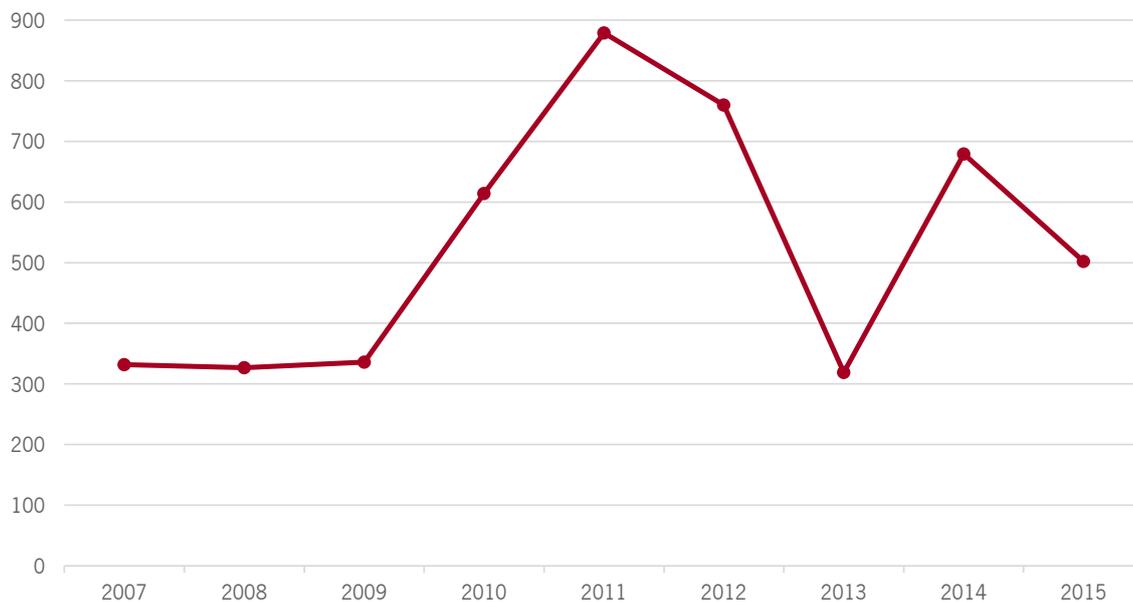
Índice de gravidade=nº dias (úteis) perdidos por mil horas- pessoa trabalhadas.

Índice de avaliação da gravidade=nº dias (úteis) perdidos, em média, por acidente.

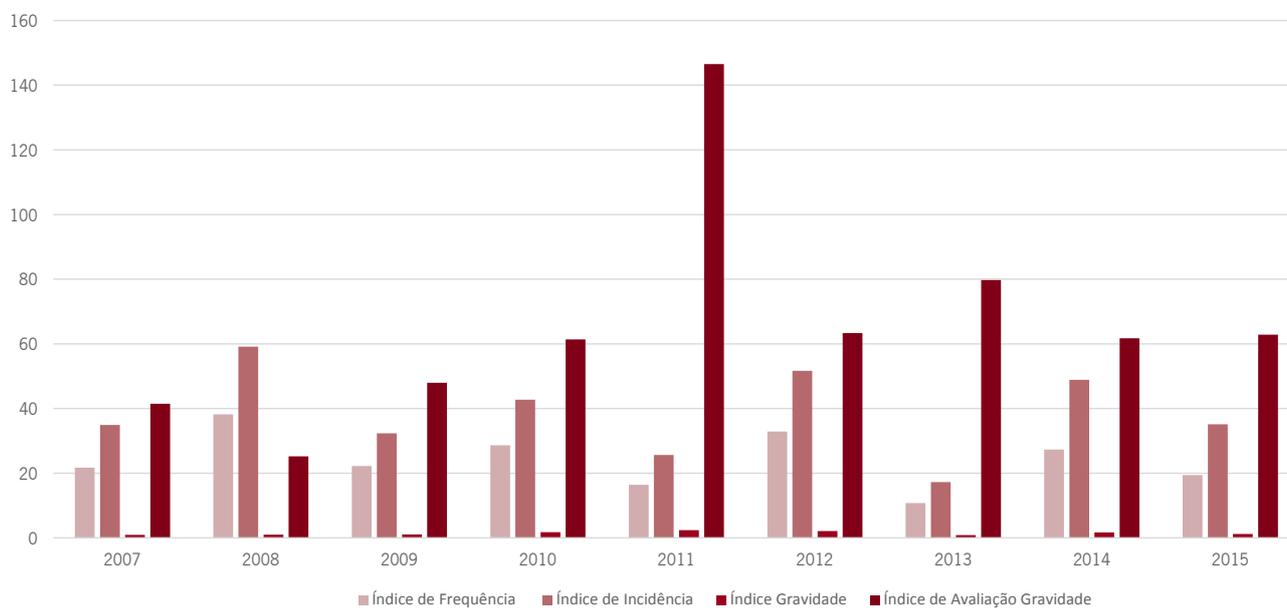
### Gráfico 1.2 - N.º de acidentes de trabalho com Incapacidade Temporária Absoluta (ITA)



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



**Gráfico 1.4 - Índices de sinistralidade laboral: 2007-2015**



**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	1	1	2		4
	F	3		3		6
<b>Total</b>						<b>10</b>
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M		1	20		21
	F			63		63
<b>Total</b>						<b>84</b>
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M					0
	F			6	412	418
<b>Total</b>						<b>418</b>

**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	-
Absoluta para o trabalho habitual	-
Casos de incapacidade temporária e absoluta	8
Casos de incapacidade temporária e parcial	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

Os encargos com pessoal representaram cerca de **39%** (38% em 2014) do total de despesa no ano de 2015 e atingiram o valor de **3.188.957,11€** (3.290.836€ em 2014), que é inferior ao do ano transato. 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
<b>Remuneração base do pessoal</b>	<b>562.256,75 €</b>	<b>397.343,27 €</b>	<b>914.252,00 €</b>	<b>90.655,00 €</b>	<b>1.964.507,02 €</b>
Pessoal do mapa de pessoal-regime função pública	543.594,25 €	397.343,27 €	914.244,96 €	90.655,00 €	1.945.837,48 €
Despesas de representação	18.662,50 €	- €	- €	- €	18.662,50 €
Pessoal aguardar aposentação	- €	- €	7,04 €	- €	7,04 €
<b>Suplementos de remunerações</b>	<b>50.952,77 €</b>	<b>74.307,30 €</b>	<b>154.968,65 €</b>	<b>13.587,74 €</b>	<b>293.816,46 €</b>
Trabalho em regime de turnos	- €	18.215,01 €	- €	- €	18.215,01 €
Subsídio de refeição	34.720,22 €	42.601,79 €	118.837,50 €	9.150,63 €	205.310,14 €
Ajudas de custo	7.336,48 €	464,30 €	192,50 €	244,84 €	8.238,12 €
Outros abonos em numerário espécie	8.896,07 €	13.026,20 €	35.938,65 €	4.192,27 €	62.053,19 €
<b>Prestações sociais directas</b>	<b>438,84 €</b>	<b>207,54 €</b>	<b>5.984,05 €</b>	<b>7,75 €</b>	<b>6.638,18 €</b>
Subsídio de família crianças jovens	- €	- €	1.666,60 €	- €	1.666,60 €
Outras prestações de acção social	438,84 €	207,54 €	4.317,45 €	7,75 €	4.971,58 €
<b>Subsídios de férias e de Natal</b>	<b>91.090,98 €</b>	<b>72.374,30 €</b>	<b>166.194,76 €</b>	<b>15.157,72 €</b>	<b>344.817,76 €</b>
<b>Encargos sobre remunerações</b>	<b>163.261,77 €</b>	<b>120.010,49 €</b>	<b>264.234,43 €</b>	<b>31.671,00 €</b>	<b>579.177,69 €</b>
Caixa Geral de Aposentações	74.900,70 €	5.326,90 €	40.933,40 €	- €	121.161,00 €
Segurança Social	88.361,07 €	114.683,59 €	223.301,03 €	31.671,00 €	458.016,69 €
<b>Total</b>	<b>868.001,11 €</b>	<b>664.242,90 €</b>	<b>1.505.633,89 €</b>	<b>151.079,21 €</b>	<b>3.188.957,11 €</b>

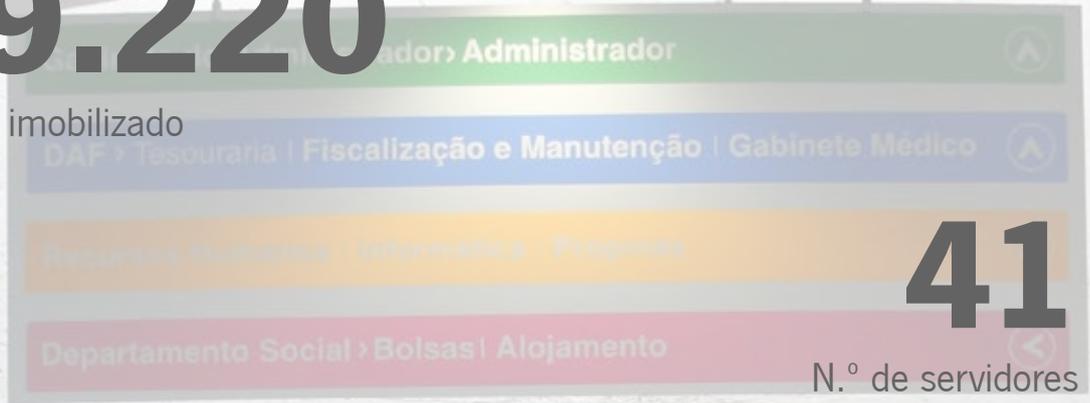
Departamentos	Valor	Percentagem
Departamentos de Administração e Apoio	868.001,11 €	27,22%
Departamento de Apoio Social	664.242,90 €	20,83%
Departamento Alimentar	1.505.633,89 €	47,21%
Departamento Desportivo e Cultural	151.079,21 €	4,74%
<b>Total</b>	<b>3.188.957,11 €</b>	<b>100%</b>





# 229.220

Bens do ativo imobilizado



# 41

N.º de servidores

# 1.613

Documentos do SGQ

# 108.562

Documentos contabilísticos emitidos

# 38

Unidades de serviço

# 29

Pontos de venda integrados

# 4.205

Intervenções realizadas (obras/manutenção)



# 02

## DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO

A administração e apoio são asseguradas pelos órgãos de direção, GA e DAF, cujos encargos com pessoal totalizaram em 2015, 868.011,11€ (911.400€ em 2014), correspondendo a cerca de 27% 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 traga 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 caráter permanente constituída por 4 elementos (um técnico superior, dois assistentes técnicos e um assistente operacional) que dão apoio os alunos e estão alojados no polo de Guimarães, ao nível de bolsas e alojamento.
- O DDC, com uma estrutura de caráter permanente constituída por 2 elementos (um técnico superior e um assistente 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, sendo coadjuvado por um diretor de serviços, afeto ao GA.

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. Este sistema revestiu-se novamente em 2015 de importância, em linha com a assunção de parâmetros de qualidade na prestação de serviços públicos, porque trata-se de uma ferramenta que permite o estudo e avaliação da tipologia de atendimentos prestados pelos departamentos ou setores abrangidos. Possibilita ainda, a visão global e concreta dos atendimentos efetuados, tempos de atendimento e períodos de maior afluência. Conforme se poderá aferir nos quadros seguintes, no ano de 2015 registou-se um ligeiro aumento do número de atendimentos do setor de bolsas e 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 2015, apenas se assistiu a uma diminuição dos atendimentos no Setor do Alojamento.

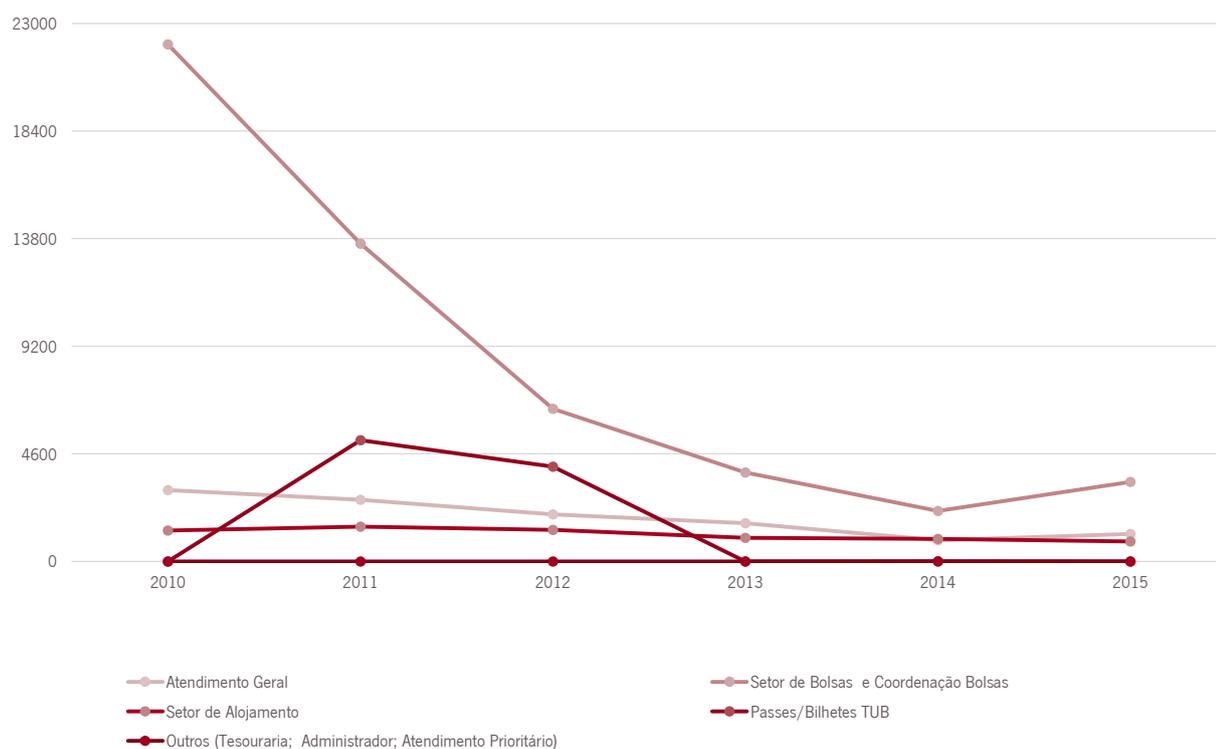
**Quadro 2.1 - Sistema de gestão de atendimento: Número de atendimentos/mês por serviço**

Serviço	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	Média
Atendimento Geral	87	87	76	80	84	69	93	67	190	142	114	87	1.176	98
Setor de Bolsas	203	158	195	83	64	74	197	154	790	776	477	226	3.397	283
Setor de Alojamento	58	72	68	25	182	82	44	18	132	87	60	28	856	71
<b>Total atendimentos/mês</b>	<b>348</b>	<b>317</b>	<b>339</b>	<b>188</b>	<b>330</b>	<b>225</b>	<b>334</b>	<b>239</b>	<b>1.112</b>	<b>1.005</b>	<b>651</b>	<b>341</b>	<b>5.429</b>	<b>452</b>

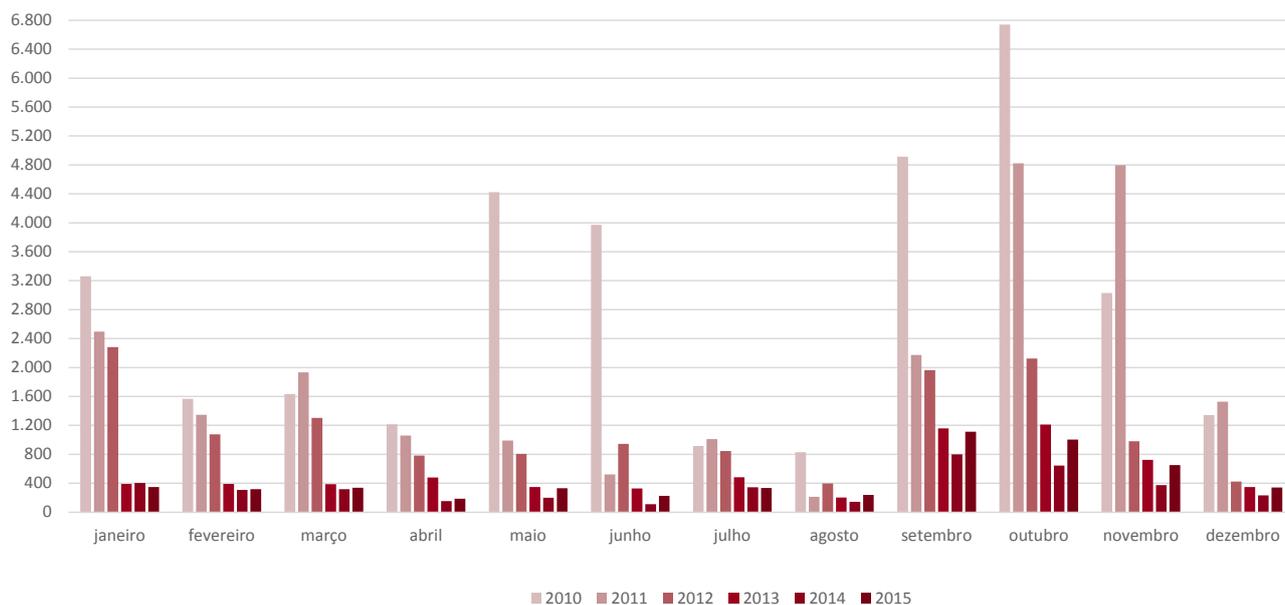
**Quadro 2.2 - Sistema de gestão de atendimento: Tempos médios de atendimento em 2015 (calculado em termos de médias mensais)**

Serviço	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Tempo médio atendimento (formato tempo MM:SS)
Atendimento Geral	08:40	07:24	05:29	07:12	07:32	05:27	06:47	05:32	07:34	09:34	08:47	08:15	07:21
Setor de Bolsas	09:58	07:56	06:09	04:33	05:55	04:59	03:08	06:21	06:52	10:01	13:04	09:42	07:23
Setor de Alojamento	07:37	08:14	07:58	10:49	08:11	08:51	09:22	07:01	08:03	08:35	08:12	08:59	08:29

**Gráfico 2.1 - Evolução do número de atendimentos entre 2010 - 2015**



**Gráfico 2.2 - Evolução do número de atendimentos mensais entre 2010 - 2015**



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

Em 2015, 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 41 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.

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;
- 132 Equipamentos *desktop*/portáteis em utilização;
- 38 Equipamentos de impressão, cópia e digitalização;
- 131 Extensões telefónicas com equipamento associado;
- 11 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.

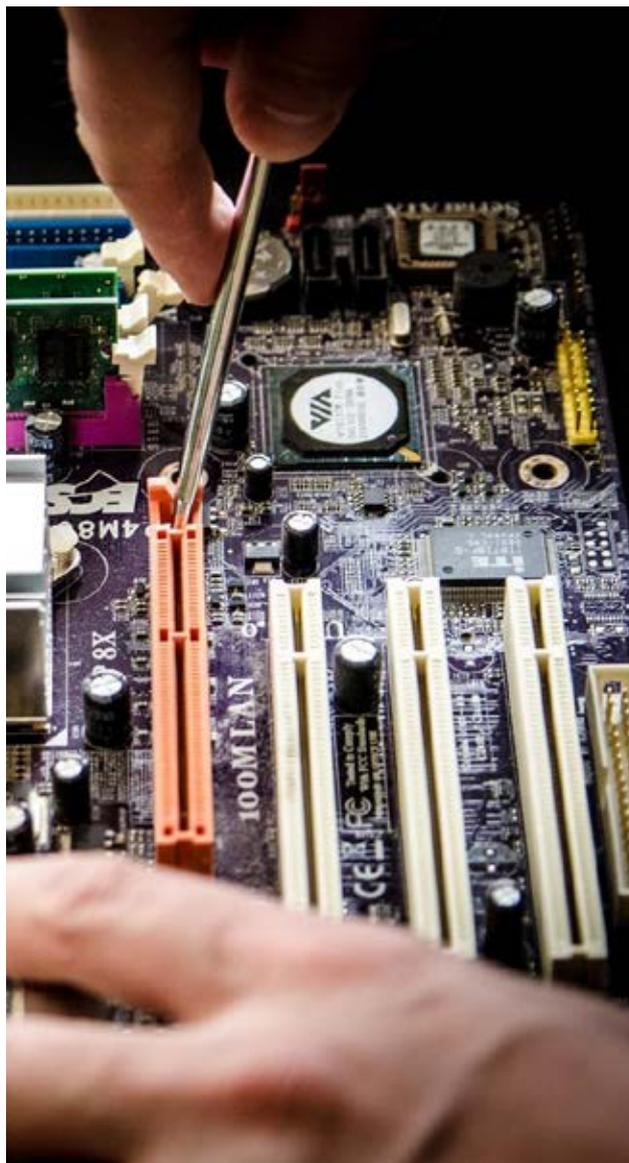
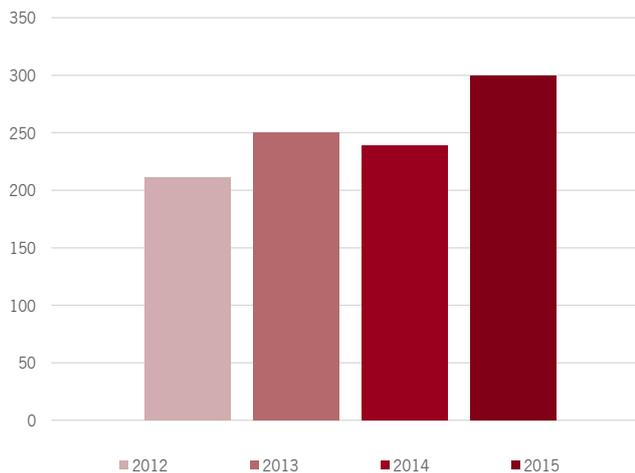
Durante o ano de 2015, e no âmbito das competências do SI, foram realizadas as seguintes atividades:

- 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;
- 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 6.600 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;
- Definição dos requisitos para 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. Espera-se que o processo de integração esteja concluído no primeiro semestre de 2016;
- 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 da versão 9.05 do ERP PRIMAVERA para a versão 9.05 SNC-AP, em parceria com a Primavera BSS, na sequência da adesão ao projeto piloto de implementação do SNC-AP em 2016 promovido pelo Governo de Portugal. A configuração básica decorreu no final do mês de dezembro e quando entrar totalmente em funcionamento provocará um enorme impacto na ótica do utilizador porque traz uma nova metodologia de classificar as contas;
- 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;
- 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 St.<sup>a</sup> Tecla, 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 da Aplicação de Gestão de Atendimento da Sede dos SASUM, que permite gerir as filas de espera e o atendimento dos diversos serviços disponibilizados aos estudantes;
- 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 1300 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.

Ao longo do ano foram registadas taxas de **99%** na execução de intervenções de manutenção de equipamentos informáticos, 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 manutenção e fiscalização 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 do pessoal deste setor, recorre-se à contratação de empresas privadas.

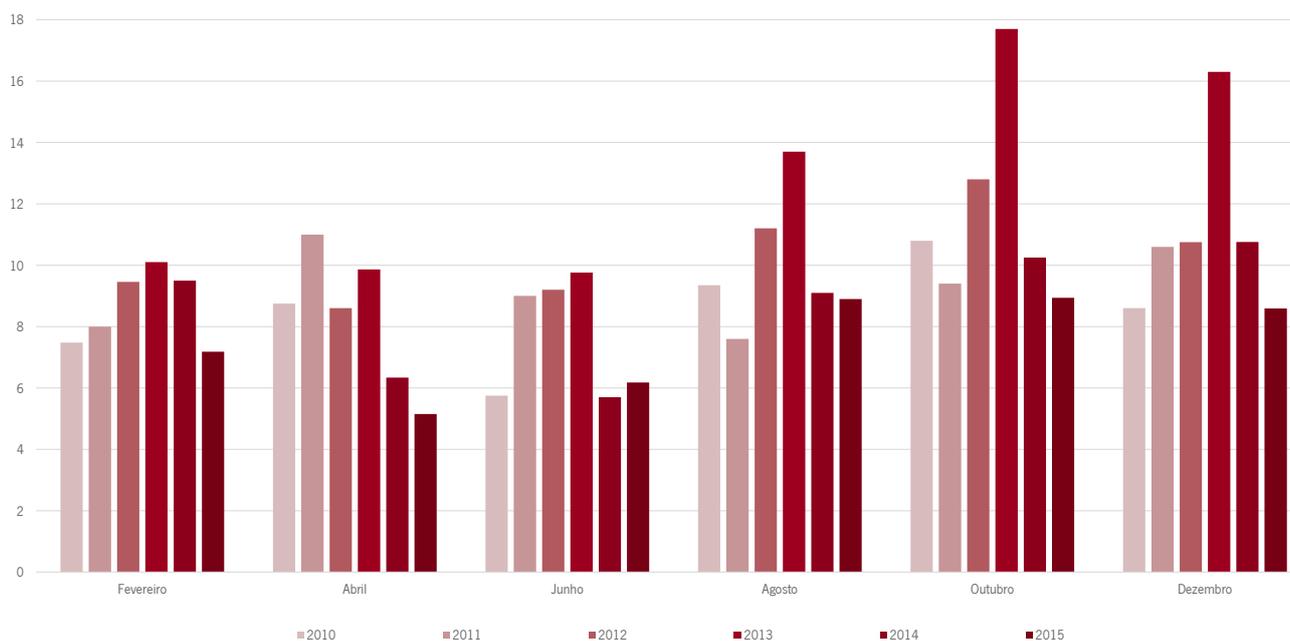
Os SASUM desenvolvem a sua atividade gerindo um parque de 16 edifícios de diferentes tipologias: unidades alimentares (21), desportivas (5), residenciais (10) e Sede dos SASUM. Além dos edifícios em si, nestes estão instalados um vasto conjunto diferenciado de equipamentos de suporte ao funcionamento, 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:

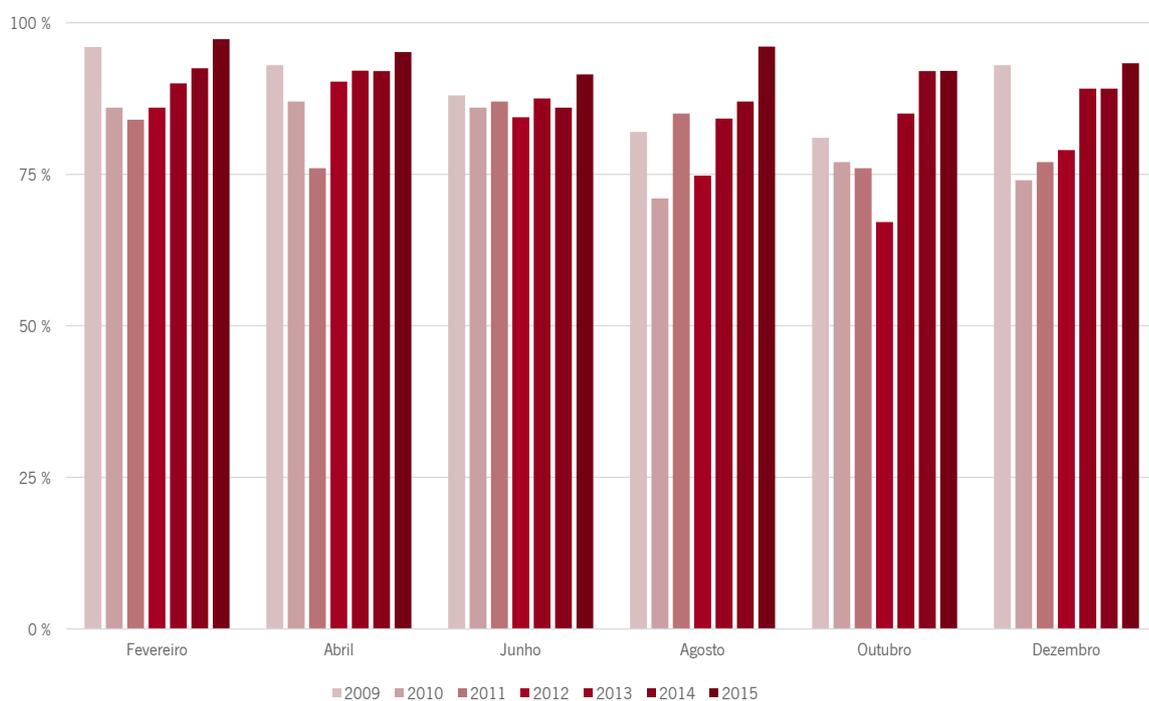
**Gráfico 2.4 - Operações de manutenção por Departamento**



**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 de Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC);
- Certificação de gás;
- Extintores/carreteis;
- Verificação de grupos de bombagem;
- Higiene dos postos de transformação;
- Água Quente Solar (AQS);
- 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 2015, 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 mobiliário para as salas do bar de Eng<sup>o</sup>.1 em Azurém, Guimarães e bar do CP3, em Gualtar, Braga;
- Fornecimento e instalação de cacifos fenólicos em todas as unidades alimentares de Braga e Guimarães;
- 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:

- Fornecimento e colocação de mobiliário nas salas de refeição no bloco G1 do complexo Residencial Universitário de Azurém, em Guimarães;
- Fornecimento e colocação de escadas de emergência nos Complexos Residenciais de Braga e Azurém.

No DDC foram efetuadas obras de melhoria de pinturas nas infraestruturas existentes no Complexo Desportivo de Azurém, Guimarães e no Complexo Desportivo de Gualtar, em Braga.

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 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;
- Substituição de equipamento de extração na cantina de Gualtar;
- Manutenção de AQS através de sistema solar, em Braga;
- Manutenção de sistemas de drenagem de gorduras e féculas, 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.

**A gestão das viaturas é assegurada pelo secretariado do GA** e registou um custo global de 32.094€, com um custo médio por km de 0,21€ (0,21€ em 2014), 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	335,61 €	3.403	8,4	873,63 €	193,01 €	44,36 €	1.447 €
1996	Pegeout 106 XAD	17-83-GE	Gasóleo	1527	2	545,29 €	11.516	6.5	333,67 €	192,16 €	262,63 €	1.334 €
1996	Citroen Jumper	19-27-HT	Gasóleo	1900	9	1.075,36 €	9.907	10.8	317,89 €	407,11 €	916,51 €	2.717 €
2000	Opel Corsa	67-94-PJ (a)	Gasóleo	1500	2	767,04 €	11.204	6.5	811,58 €	207,62 €	425,93 €	2.212 €
1989	Toyota Corolla	34-69-PA	Gasóleo	1800	5	1.217,57 €	16.416	7.3	722,10 €	154,82 €	1.113,70 €	3.208 €
2001	Toyota	53-18-QV	Gasóleo	2446	5	1.304,71 €	10.157	9.7	626,51 €	230,49 €	204,52 €	2.366 €
1984	Mercedes	HC-06-60 (b)	Gasóleo	2400	5	1.142,34 €	12.550	9.4	1.232,22 €	158,71 €	231,66 €	2.765 €
2007	Mercedes-Benz	45-CT-59	Gasóleo	2148	3	2.423,69 €	19.450	11.4	1.550,58 €	267,99 €	1.484,58 €	5.727 €
2007	Honda Civic Hybrid	75-DD-58	Hibrida (eléctrica + gasolina)	1339	5	1.759,20 €	18.420	7.2	400,38 €	363,14 €	527,62 €	3.050 €
2009	Mercedes-Benz	46-HR-39	Gasóleo	2148	3	1.814,75 €	16.388	11.3	541,04 €	276,51 €	961,84 €	3.594 €
2009	Suzuki	90-HS-23	Gasóleo	1248	5	1.388,49 €	25.597	6.3	430,73 €	193,50 €	1.660,83 €	3.674 €
<b>Total 2015</b>						<b>13.774 €</b>	<b>155.008</b>		<b>7.840 €</b>	<b>2.645 €</b>	<b>7.834 €</b>	<b>32.094 €</b>
<b>Total 2014</b>						<b>18.322 €</b>	<b>173.557</b>		<b>8.787 €</b>	<b>2.761 €</b>	<b>6.634 €</b>	<b>36.504 €</b>

(\*) 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; Económato 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 2015, 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 MEC 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 2015:

- 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 108.562 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 6,83 dias no prazo médio de pagamentos e de 9,80 dias no prazo médio de recebimentos.

Enquadrado nos procedimentos de controlo interno, o DAF realizou em 2015, um total de 23 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 programadas 103 inspeções físicas em diversas unidades;
- Auditorias às disponibilidades foram programadas 83 inspeções físicas aos fundos de manuseio de diversas unidades;
- Auditorias ao imobilizado foram programadas 2 inspeções físicas.

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







**676.288**

Refeições servidas

**573.516**

Refeições subsidiadas servidas

**1.327.652**

Atendimentos nos bares

**3.432**

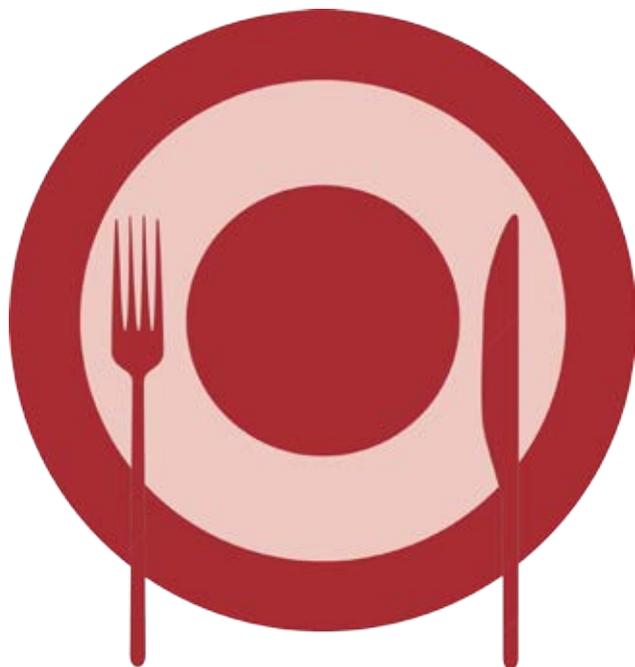
Lugares sentados nas unidades

**987**

Fichas técnicas de produtos

**22**

Unidades alimentares



# 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 objetivo deste Departamento é, fundamentalmente, servir refeições subsidiadas de qualidade nas unidades designadas por cantinas. Para além deste serviço são disponibilizados 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.

Os SASUM mantiveram em funcionamento 22 unidades alimentares em 2015, distribuídos por 4 complexos alimentares, sendo 3 em Braga (Gualtar, St<sup>a</sup> Tecla, e Congregados), e 1 em Guimarães (Azurém). Manteve 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<sup>a</sup>. Tecla, 1 cantina e 1 bar e nos Congregados 1 bar. No 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, 1 cantina que incluiu uma rampa de refeições não subsidiadas como alternativa e 1 grill.

Em 2015, o DA manteve o serviço de venda de **refeições de TakeAway** em Braga e Guimarães, aumentando ligeiramente o volume de vendas face a 2014.

Este serviço apresentou em 2015 uma tendência positiva na procura, o que permite considerar que se trata de facto de uma mais-valia para as soluções alimentares prestadas à comunidade académica, apostando na continuidade de uma política de inovação e prestação de serviços de alimentação variada.

O DA dispõe ainda de capacidade para prestar apoio a congressos, colóquios ou outros serviços que a comunidade académica ou entidades externas lhe requisitem.

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. Neste sentido, 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, cobrindo 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 2015, 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 contínua nesta área incluindo empratamentos e respetivas capitações (ETE's), cumprimento das especificações técnicas (ET's) e cumprimento de ementas. Foi ainda incluída **formação** sobre alimentação vegetariana, nomeadamente, vantagens e desvantagens deste tipo de alimentação, os diferentes tipos de alimentação: "vegan, ovo-lacto-vegetariana, lacto-vegetariana e ovo-vegetariana", de forma a dotar os formandos de conhecimentos que lhes permitam compreender o conceito de alimentação vegetariana.

A **elaboração das ementas** manteve-se com as mesmas diretrizes, ou seja, com base nas recomendações da Organização Mundial de Saúde (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.

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 através do 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 2014 a redução de sal adicionado nas refeições foi de cerca de 7%, e em 2015 foi cerca de 2%, sendo servidas mais 17.684 refeições do que em 2014. Em 2016 será dada continuidade ao programa de redução de sal, de forma a aproximarmos o mais possível das recomendações da OMS.

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: caldeirada de bacalhau, Vitela à moda de Lafões;
- Semanas temáticas no restaurante panorâmico;
- Comemorações do Dia Mundial da Alimentação com ações de celebração do 2º aniversário do Movimento Menos Olhos do que Barriga (MMOB); patrulhas, ação de divulgação e sensibilização para o desperdício alimentar;
- Semana temática de Natal no *takeaway*;
- Organização de feirinhas temáticas com cariz de apoio social a instituições de solidariedade social;
- Realização de *workshops* de culinária – Pastelaria Tradicional Portuguesa, refeições rápidas e comida saudável.

Durante o ano de 2015, 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 acréscimo no n.º de refeições servidas, mas uma diminuição do número de atendimentos nas diversas unidades. Este facto levou a uma ligeira diminuição da receita global do DA.

No que se refere aos indicadores do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar, estes encontram-se devidamente consolidados sendo que, em 2015, 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, o DA em 2015, não realizou esta avaliação (é efetuada de dois em dois anos), contudo, no ano de 2014 foram aplicados 5.000 questionários, numa amostra de 15.610 indivíduos, tendo-se obtido um resultado de Satisfação Global de **85,3%**.

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

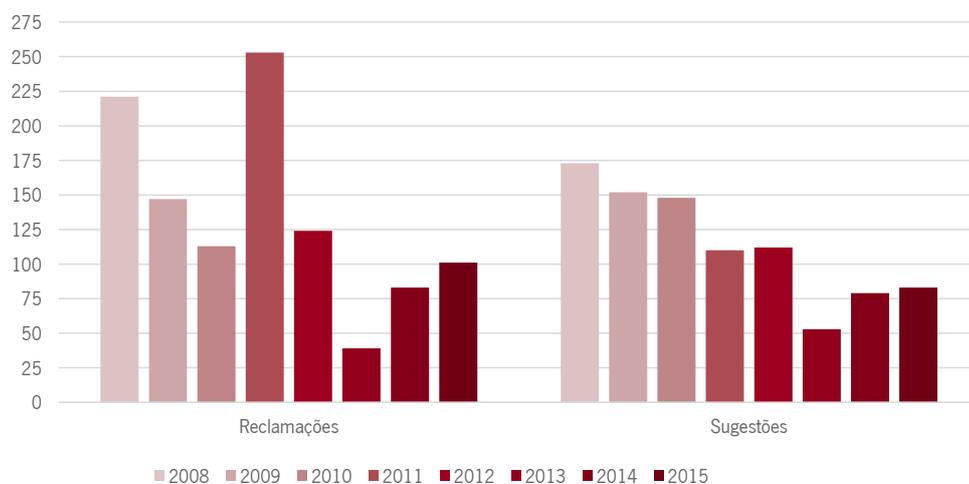
sugestões/reclamações/elogios, que mensalmente são recolhidas, avaliadas, respondidas e tratadas. O tempo de resposta às sugestões/reclamações/elogios, em 2015, foi de **1,33 dias** e o número total de sugestões/reclamações foi de 101 reclamações e 83 sugestões, conforme gráfico 3.1.

O número de reclamações e sugestões aumentou relativamente ao ano anterior, 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 2015 foi efetuada uma caracterização das reclamações/sugestões por três categorias distintas: qualidade/variedade dos produtos; segurança alimentar; atendimento e componentes do serviço. Esta caracterização permitiu uma melhoria na análise e tratamento das sugestões/reclamações, de acordo com o seu grau de importância e prioridade para a melhoria dos serviços. Não existiu nenhuma situação de relevo ou gravidade nos grupos observados.

O tratamento deste indicador de forma comparativa com o n.º de refeições servidas (676.288) ou n.º de atendimentos (1.327.652) 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 2015, 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 é 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 0,01%, em 2015.

Uma das prioridades do DA é a **formação** dos seus trabalhadores. Deste modo, em 2015 foram reforçadas as ações de formação nas áreas de boas práticas de higiene e fabrico, conceitos de higiene e segurança alimentar, higiene pessoal, nutrição/capitações e empratamento e alimentação vegetariana. Repetiram-se, ainda, 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 ministrada uma ação de formação sobre o sistema de controlo interno dos SASUM a todos os trabalhadores do departamento alimentar.

No ano de 2015 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
<b>Polo de Braga</b>	
	1 Diretor de Serviços
Apoio ao Departamento	1 Técnico Superior
Alimentar	2 Coordenadores Técnicos
	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 (ECS) - Gualtar	5 Assistentes Operacionais
Bar Grill - Gualtar	2 Assistentes Operacionais
Restaurante Panorâmico - Gualtar	1 Encarregados Operacionais
	7 Assistentes Operacionais
Grill – Gualtar	1 Encarregado Operacional
	4 Assistentes Operacionais
Cantina – Gualtar	1 Técnico Superior
	28 Assistentes Operacionais
Bar Residências – Sta. Tecla	1 Assistente Operacional
Cantina – Sta. Tecla	13 Assistentes Operacionais
Snack-Bar - Congregados	4 Assistentes Operacionais
<b>Polo de Guimarães</b>	
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
	19 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 235 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 a estas unidades, que coincidem com os intervalos das aulas.

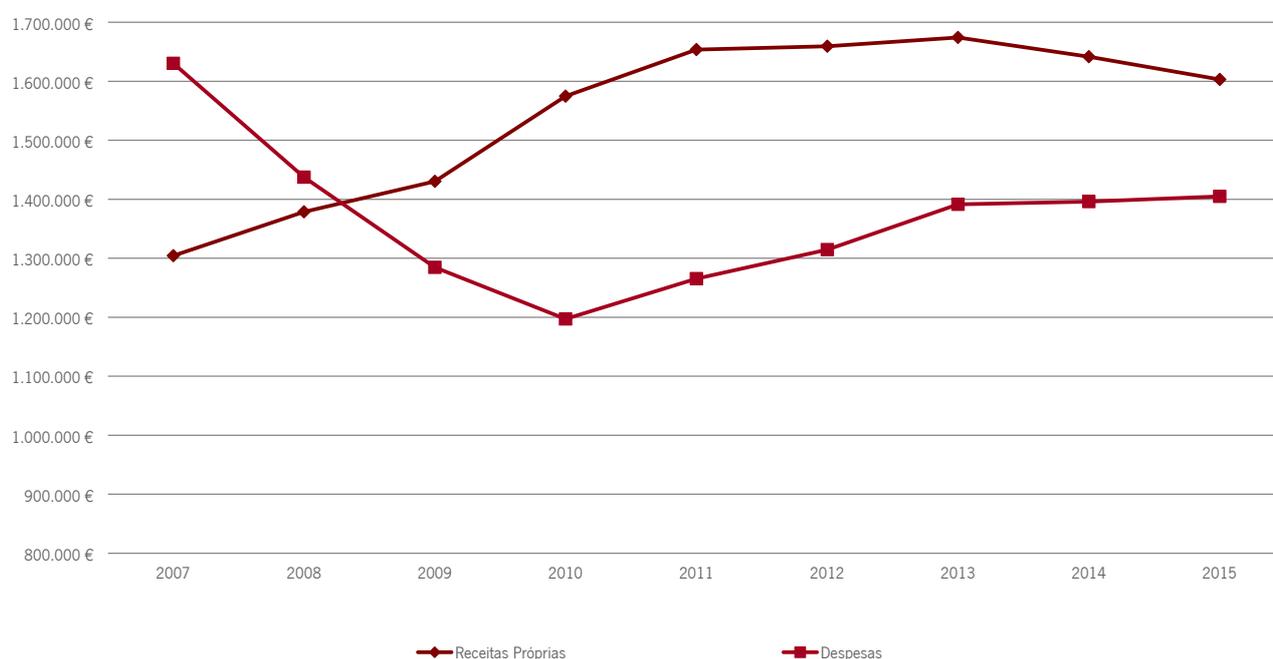
**Quadro 3.2 - Gestão dos bares por unidade**

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	95.936 €	7.511 €	105.440 €	15.515 €	224.402 €	255.428 €	114%
Bar CP2 - Gualtar	7	63.880 €	6.468 €	93.454 €	10.437 €	174.239 €	234.080 €	134%
Bar CP3 - Gualtar	3	22.507 €	2.575 €	42.232 €	4.785 €	72.098 €	100.035 €	139%
Bar Professores - Gualtar	1	16.241 €	1.114 €	5.215 €	7.590 €	30.160 €	16.291 €	54%
Bar 4 (Eng/ICS) - Gualtar	3	40.680 €	178 €	33.178 €	5.512 €	79.548 €	88.214 €	111%
Bar 5 (ECS) - Gualtar	5	59.847 €	2.974 €	65.075 €	6.511 €	134.407 €	151.573 €	113%
Snack Bar - Congregados	4	44.211 €	443€	23.509 €	5.499 €	73.662 €	46.714 €	63%
Bar Engenharia I - Azurém	5	67.688 €	6.921 €	96.303 €	42.086 €	212.998 €	248.635 €	117%
Bar Engenharia II - Azurém	6	66.421 €	3.718 €	65.819 €	10.679 €	146.636 €	176.599 €	120%
Bar Arquitectura - Azurém	2	24.628 €	1.679 €	33.576 €	4.383 €	64.267 €	77.647 €	121%
Bar Auditório - Azurém	1	11.833 €	2.920 €	20.453 €	3.927 €	39.132 €	44.725 €	114%
Bar Residências - Sta. Tecla	1	2.253 €	3.142 €	12.674 €	7.814 €	25.882 €	27.663 €	107%
Bar Residências - Azurém	2	18.951 €	2.554 €	22.343 €	5.251 €	49.098 €	54.023 €	110%
Bar Grill - Azurém	-	9.857 €	2.135 €	5.444 €	2.156 €	19.593 €	16.552 €	84%
Bar Grill - Gualtar	2	28.989 €	3.743 €	20.994 €	4.983 €	58.710 €	65.000 €	111%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>573.922 €</b>	<b>48.074 €</b>	<b>645.709 €</b>	<b>137.127 €</b>	<b>1.404.832 €</b>	<b>1.603.179 €</b>	<b>114%</b>

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Receitas próprias	1.304.390 €	1.378.666 €	1.430.348 €	1.574.689 €	1.653.630 €	1.659.337 €	1.674.177 €	1.641.819 €	1.603.179 €
Despesas	1.630.468 €	1.437.572 €	1.284.420 €	1.196.997 €	1.265.451 €	1.314.852 €	1.391.620 €	1.395.936 €	1.404.832 €
Taxa de cobertura	80%	96%	111%	132%	131%	126%	120%	118%	114%

### Gráfico 3.2 - Evolução da gestão dos bares

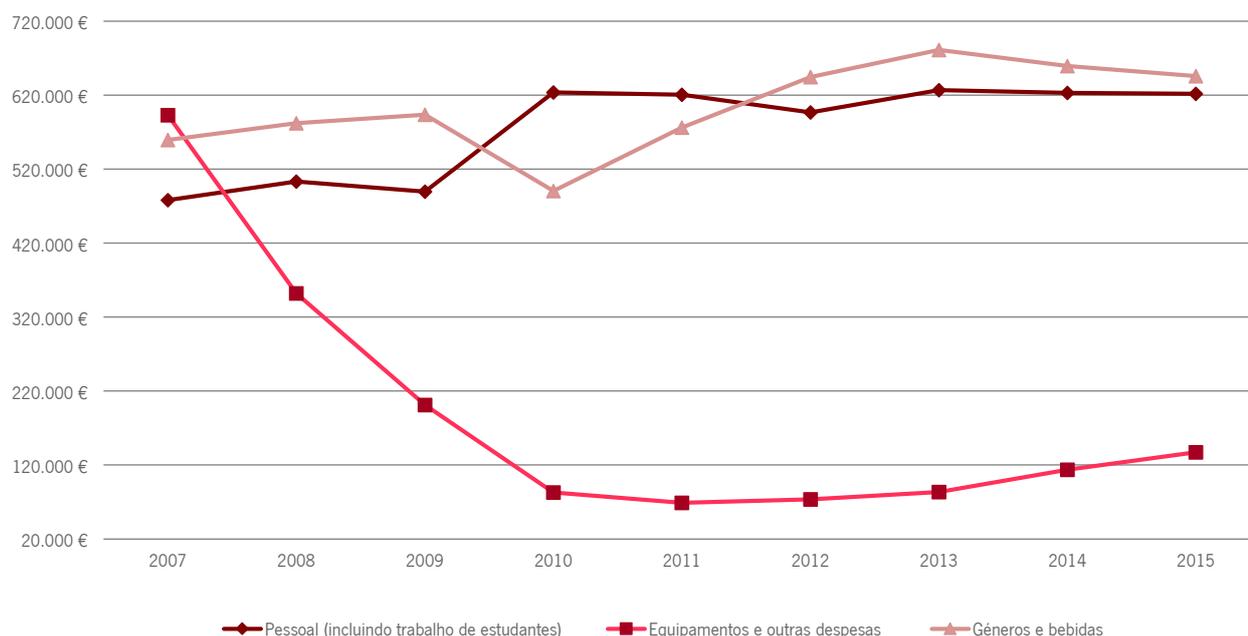


### Quadro 3.4 - Despesas correntes dos bares comparativa com os anos anteriores

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pessoal*	478.170 €	503.393 €	489.466 €	623.820 €	620.534 €	596.785 €	626.792 €	622.937 €	621.996 €
Equipamentos e outras despesas funcionamento	592.822 €	352.111 €	201.234 €	82.751 €	68.793 €	73.457 €	83.370 €	113.561 €	137.127 €
Géneros e bebidas	559.475 €	582.068 €	593.719 €	490.425 €	576.123 €	644.610 €	681.188 €	659.438 €	645.709 €

\* Inclui fornecimento de serviços e trabalho de estudantes.

**Gráfico 3.3 - Evolução gráfica das despesas correntes dos bares**

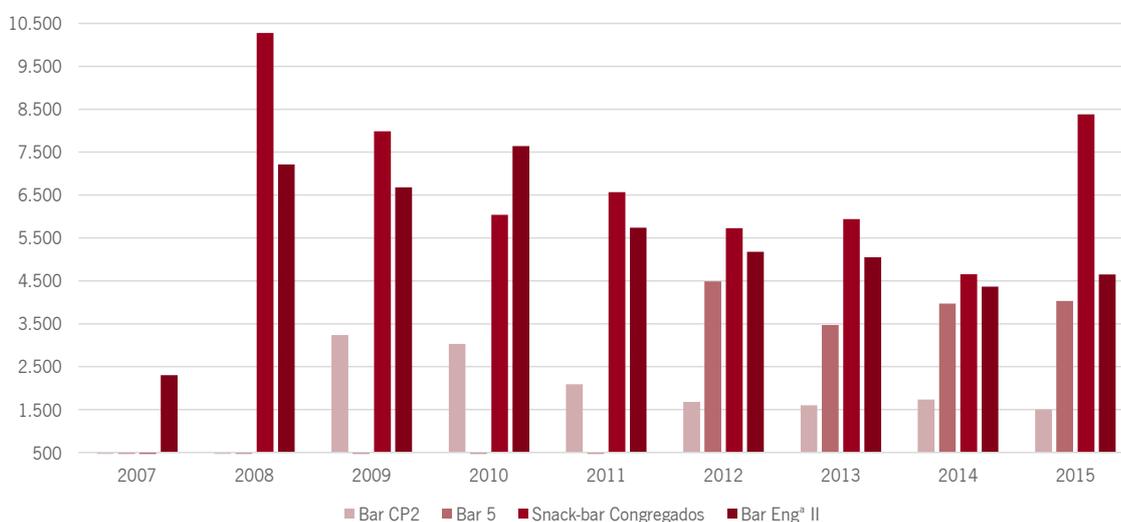


**Número de refeições de cantina e *Snack* (em prato) servidas nos bares:**

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 (ECS). No ano de 2015, registou-se um acréscimo muito significativo de refeições servidas no *snack-bar* dos Congregados, de outubro a dezembro, relacionado com as formações lecionadas na TecMinho, onde se encontra inserido este *Snack-bar*. A evolução do bar 5 (ECS) acompanhou a tendência observada nas restantes unidades.

O bar do CP2 e o bar de Eng<sup>a</sup>II, servem refeições de *snack* em prato, preparadas nas próprias unidades. Apesar de no ano de 2015 o número de refeições servidas no bar de Eng<sup>a</sup> II ter aumentado ligeiramente, o mesmo não se verificou no bar do CP2, conforme se pode verificar no gráfico abaixo.

**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 Sta. Tecla

Esta unidade, situada em Braga, no Complexo Residencial de St<sup>a</sup>. 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<sup>a</sup> Tecla**

Unidade Alimentar	Encargos com pessoal	Fornecimento 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 <sup>a</sup> Tecla	171.888 €	12.087 €	185.117 €	61.088 €	21.963 €	452.143 €	307.751 €	68%

### 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 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	209.459 €	18.919 €	330.850 €	57.909 €	24.065 €	641.203 €	452.125 €	71%
Grill Azurém	44.802 €	1.735 €	54.170 €	9.164 €	8.316 €	118.187 €	100.683 €	85%
Rampa B - Azurém	39.530 €	1.796 €	68.141 €	8.039 €	193 €	117.699 €	141.934 €	121%
<b>Total</b>	<b>293.791 €</b>	<b>22.450 €</b>	<b>453.162 €</b>	<b>75.112 €</b>	<b>32.574 €</b>	<b>877.089 €</b>	<b>694.742 €</b>	<b>79%</b>

### 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 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	300.552 €	16.167 €	433.311 €	175.202 €	42.188 €	967.420 €	634.779 €	66%
Grill Gualtar	77.710 €	679 €	83.727 €	23.818 €	636 €	186.571 €	132.595 €	71%
Restaurante Panorâmico	93.644 €	2.557 €	109.792 €	38.258 €	555 €	244.807 €	225.147 €	92%
<b>Total</b>	<b>471.907 €</b>	<b>19.402 €</b>	<b>626.830 €</b>	<b>237.279 €</b>	<b>43.380 €</b>	<b>1.398.798 €</b>	<b>992.520 €</b>	<b>71%</b>

#### Quadro 3.8 - Mapa resumo da análise financeira dos Restaurantes Universitários

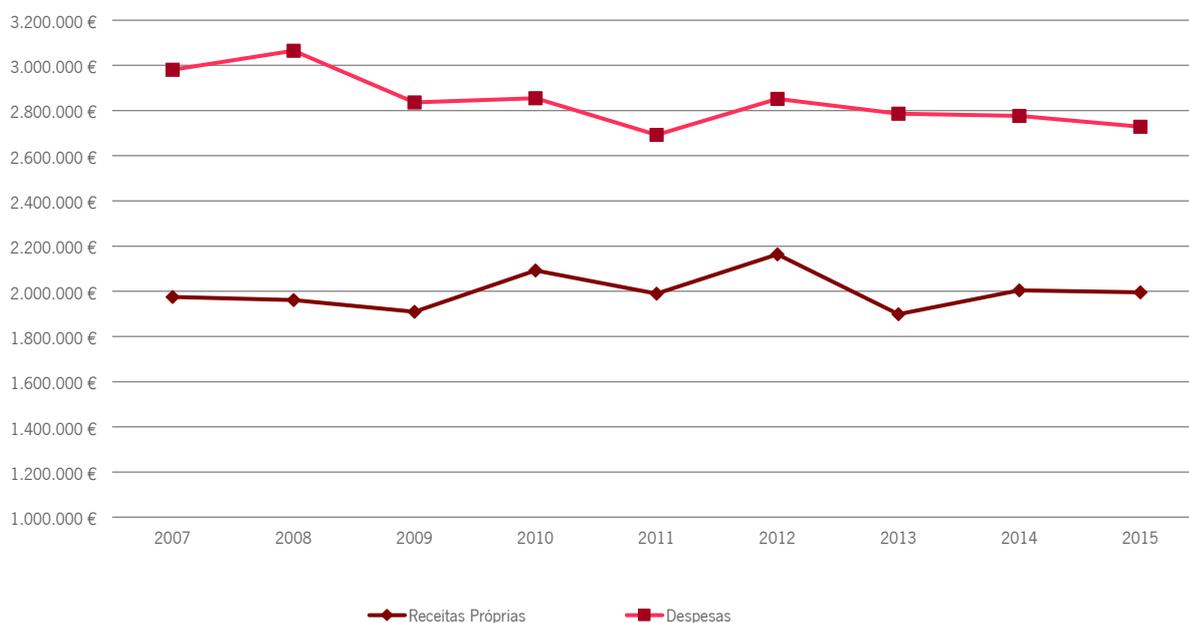
Unidade Alimentar	N.º de pessoas	Encargos com pessoal	Fornecimento serviços e colaboradores estudantes	Géneros e bebidas	Outras despesas	Total de despesas	Total de receitas próprias	Taxa de cobertura
Cantina - Sta. Tecla	13	171.888 €	12.087 €	185.117 €	83.050 €	452.143 €	307.751 €	68%
Restaurante Gualtar	41	471.907 €	19.402 €	626.830 €	280.658 €	1.398.798 €	992.520 €	71%
Restaurante Azurem	26	293.791 €	22.450 €	453.162 €	107.686 €	877.089 €	694.742 €	79%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>937.585 €</b>	<b>53.939 €</b>	<b>1.265.110 €</b>	<b>471.395 €</b>	<b>2.728.029 €</b>	<b>1.995.013 €</b>	<b>73%</b>
<b>% no total de despesa</b>		<b>34%</b>	<b>2%</b>	<b>46%</b>	<b>17%</b>			

De seguida apresentamos uma evolução comparativa das receitas próprias geradas e das despesas, desde 2007:

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Receitas próprias	1.975.238 €	1.960.807 €	1.909.079 €	2.092.236 €	1.989.761 €	2.163.475 €	1.898.385 €	2.004.197 €	1.995.013 €
Despesas	2.980.472 €	3.064.593 €	2.835.583 €	2.854.790 €	2.691.965 €	2.851.707 €	2.786.655 €	2.776.623 €	2.728.029 €
Taxa de cobertura	66%	64%	67%	73%	74%	76%	68%	72%	73%

**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 885€ (1.038,97€ em 2014). Estes encargos médios constituem um fator que onera os custos de exploração e é responsável por 36,35% (35% em 2014) das despesas globais dos restaurantes universitários.



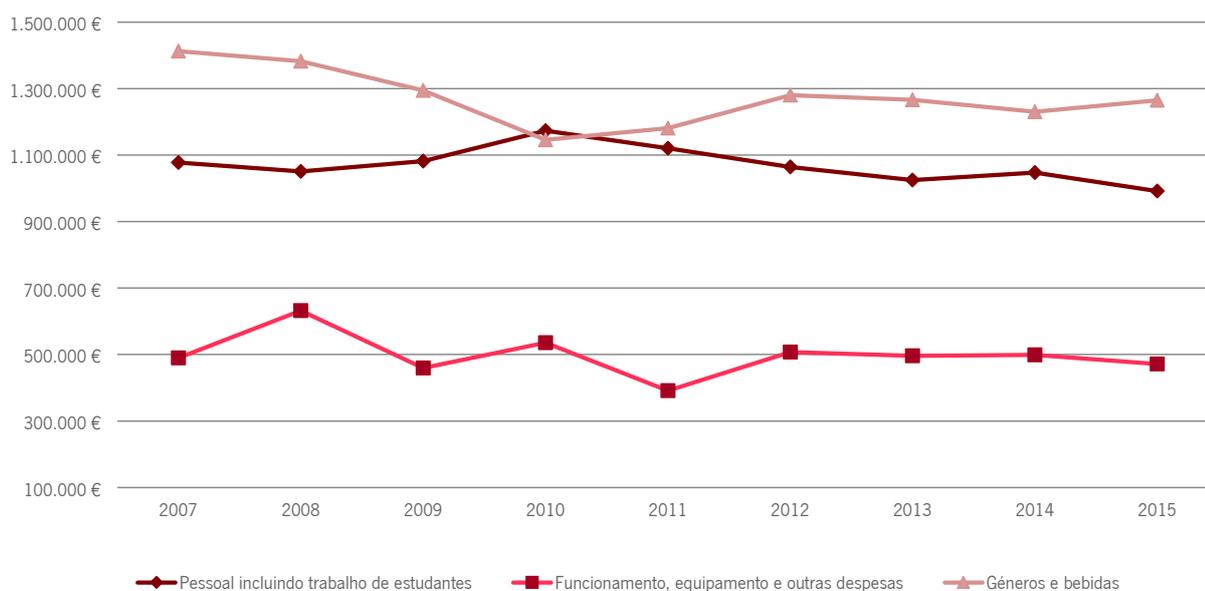
As **despesas globais** (correntes e capital) deste setor atingiram os **2.728.029,37€**, sendo aplicadas da seguinte forma:

### Quadro 3.10 - Despesas globais dos Restaurantes Universitários

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pessoal*	1.077.584 €	1.050.640 €	1.081.467 €	1.173.539 €	1.120.144 €	1.063.997 €	1.024.448 €	1.047.282 €	991.525 €
Equipamentos e outras despesas funcionamento	490.024 €	631.898 €	459.718 €	535.562 €	390.938 €	507.466 €	496.172 €	498.985 €	471.395 €
Géneros e bebidas	1.412.863 €	1.382.056 €	1.294.398 €	1.145.689 €	1.180.883 €	1.280.244 €	1.266.035 €	1.230.355 €	1.265.110 €

\* 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	95.936 €	7.511 €	105.440 €	15.514 €	224.402 €	255.428 €	114%
Bar CP2 - Gualtar	7	63.880 €	6.468 €	93.454 €	10.437 €	174.239 €	234.080 €	134%
Bar CP3 - Gualtar	3	22.507 €	2.575 €	42.232 €	4.785 €	72.098 €	100.035 €	139%
Bar Professores - Gualtar	1	16.241 €	1.114 €	5.215 €	7.590 €	30.160 €	16.291 €	54%
Bar 4 (Eng/ICS) - Gualtar	3	40.680 €	178 €	33.178 €	5.512 €	79.548 €	88.214 €	111%
Bar 5 (ECS) - Gualtar	5	59.847 €	2.974 €	65.075 €	6.511 €	134.407 €	151.573 €	113%
Snack Bar - Congregados	4	44.211 €	443 €	23.509 €	5.499 €	73.662 €	46.714 €	63%
Bar Engenharia I - Azurém	5	67.688 €	6.921 €	96.303 €	42.086 €	212.998 €	248.635 €	117%
Bar Engenharia II - Azurém	6	66.421 €	3.718 €	65.819 €	10.679 €	146.636 €	176.599 €	120%
Bar Arquitectura - Azurém	2	24.628 €	1.679 €	33.576 €	4.383 €	64.267 €	77.647 €	121%
Bar Auditório - Azurém	1	11.833 €	2.920 €	20.453 €	3.927 €	39.132 €	44.725 €	114%
Bar Residências - Sta. Tecla	1	2.253 €	3.142 €	12.674 €	7.814 €	25.882 €	27.663 €	107%
Bar Residências - Azurém	2	18.951 €	2.554 €	22.343 €	5.251 €	49.098 €	54.023 €	110%
Bar Grill - Azurém	-	9.857 €	2.135 €	5.444 €	2.156 €	19.593 €	16.552 €	84%
Bar Grill - Gualtar	2	28.989 €	3.743 €	20.994 €	4.983 €	58.710 €	65.000 €	111%
Cantina - Sta. Tecla	13	171.888 €	12.087 €	185.117 €	83.050 €	452.143 €	307.751 €	68%
Restaurante Gualtar	41	471.907 €	19.402 €	626.830 €	280.658 €	1.398.798 €	992.520 €	71%
Restaurante Azurem	26	293.791 €	22.450 €	453.162 €	107.686 €	877.089 €	694.742 €	79%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>1.511.508 €</b>	<b>102.013 €</b>	<b>1.910.819 €</b>	<b>608.522 €</b>	<b>4.132.861 €</b>	<b>3.598.192 €</b>	<b>87%</b>
<b>% no total de despesa</b>		<b>37%</b>	<b>2%</b>	<b>46%</b>	<b>15%</b>			



A gestão global das unidades do DA, em termos comparativos desde 2007 até 2015, sofreu uma evolução significativa, conforme se pode observar no quadro abaixo:

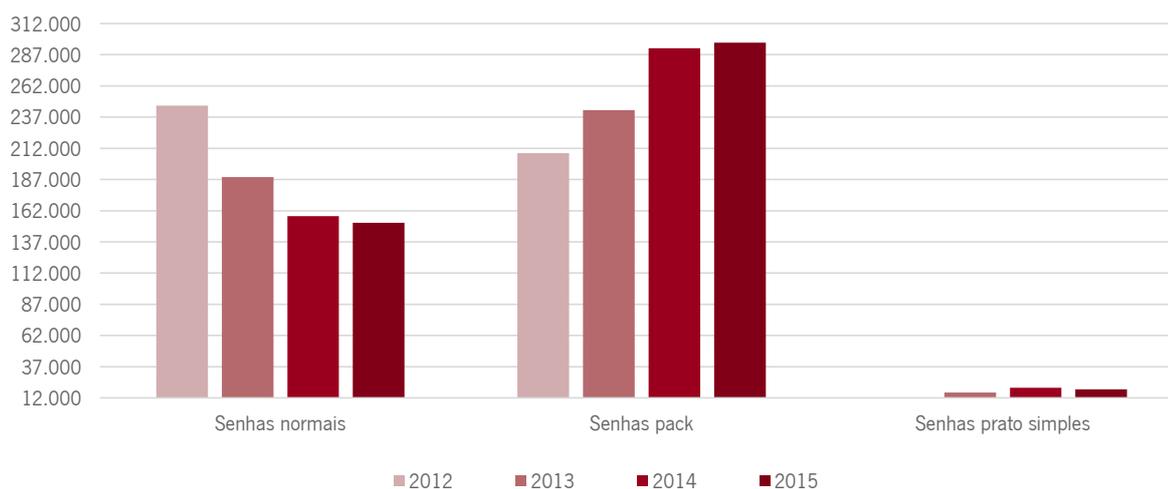
**Quadro 3.12 - Evolução comparativa global do DA**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Receitas próprias - Total DA</b>	3.279.628 €	3.339.473 €	3.339.427 €	3.666.925 €	3.643.391 €	3.822.813 €	3.572.562 €	3.646.016 €	3.598.192 €
<b>Despesas - Total DA</b>	4.610.939 €	4.502.165 €	4.120.002 €	4.051.787 €	3.957.416 €	4.166.559 €	4.178.275 €	4.172.559 €	4.132.861 €
<b>Taxa de cobertura - Total DA</b>	71,1%	74,2%	81,1%	90,5%	92,1%	91,7%	85,5%	87,4%	87,1%

Em 2015, verificou-se um decréscimo na venda de senhas “normais” e um aumento significativo nas senhas em *pack* comparativamente a 2014, tendência que se tem verificado nos últimos anos. Esta situação reflete uma melhoria na gestão de recursos financeiros por parte dos estudantes, uma vez que as senhas em *pack* originam uma poupança significativa para os mesmos (poupança de 2€ por *pack* (10 senhas)).

No que diz respeito, à venda de senhas de prato simples verificou-se, uma diminuição, contrariando a tendência dos anos anteriores.

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

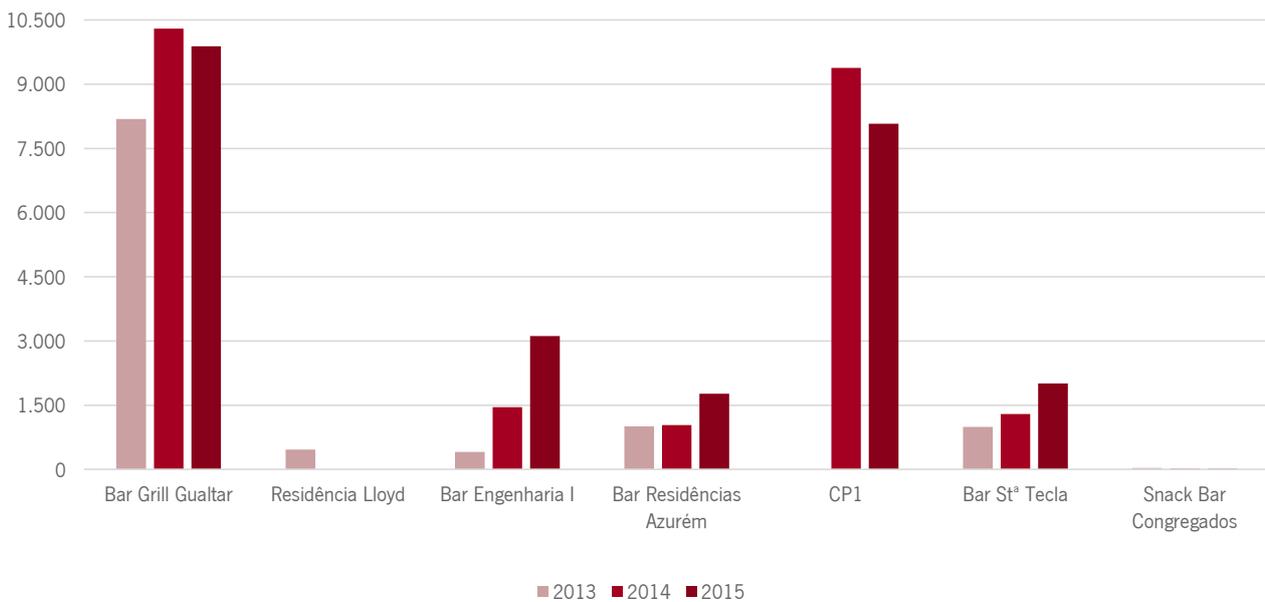


### 3.3 SERVIÇO DE TAKEAWAY

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 2015, o volume de vendas aumentou ligeiramente verificando-se, no entanto, um acréscimo muito significativo no bar de Eng<sup>a</sup> I – Azurém. O gráfico seguinte ilustra a evolução do número de refeições vendidas desde 2013 até 2015.

**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 sensibiliza-la 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.



Em maio de 2015 os Serviços de Acção Social da Universidade do Minho candidataram-se com o MMOB, ao projeto **PRATØ – Reconhecimento de Práticas e Atos pelo Desperdício Alimentar ZERO**. O PRA-TØ tem a missão de distinguir a implementação de políticas e modelos de boa gestão no combate ao desperdício alimentar.



Relativamente ao evento organizado pelo Ministério da Agricultura e do Mar, que tinha como objetivo premiar o que de melhor se faz no país no combate ao desperdício alimentar nas diferentes áreas, premiando as categorias: iniciativa de mobilização, melhores práticas, voluntariado, comunidade sustentável, receitas de sobras.

Os SASUM, na sequência da sua candidatura **receberam o “Selo do reconhecimento de práticas e atos pelo desperdício alimentar ZERO”, na categoria “Iniciativa e Mobilização”** com o projeto MMOB.



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 2015 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 visiona estender-se a outros meios escolares ou institucionais, para que se possam obter mais resultados na luta contra o desperdício alimentar.





**5.474**

Estudantes bolsiros

**6.683**

Candidatos a bolsas de estudo

**10.810.000€**

Valor anual de bolsas de estudo previsto pagar (2015/16)

**137.301,60€**

Valor total de apoios FSE atribuídos (2014/15)

**98%**

Taxa de ocupação nas residências em 2015

**1.389**

Camas

**131**

Apoios FSE (2014/15)

**856**

Estudantes bolsiros nas residências

**3.576**

Atendimentos nos serviços de apoio médico em 2015



# 04

## 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 2015, com 49 trabalhadores, que absorveram cerca de 21% (21% em 2014) dos encargos globais com pessoal, a que acresce a colaboração prestada por entidades em regime de fornecimento de serviços (6), para assegurar o cumprimento das funções que constam no quadro abaixo bem como uma trabalhadora em regime de mobilidade de outra instituição:

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 2015, foram recolhidas pelo DS um total de **42** reclamações/sugestões/elogios (em 2014, um total de 21), tendo sido respondidas 24 no prazo médio de **1,08 dias**, entre a data de recolha e a data de emissão de resposta (em 2014, foi de 1,23 dias), sendo que as causas das reclamações/sugestões foram variadas e na sua maioria isoladas.

### Quadro 4.1 - Distribuição dos trabalhadores do DS

Unidade	N.º de trabalhadores e 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
	1 Especialista de Trabalho Social Alojamento
Secretariado	3 Administrativos
	1 Responsável pelo Secretariado
	3 Administrativos
Vigilância	1 Responsável Vigilância
	12 Vigilantes
Apoio Clínico	2 Médicos
	1 Psicólogo
	3 Enfermeiros

## 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 2015/2016, 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 6.683 estudantes, dos quais 5.474 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.

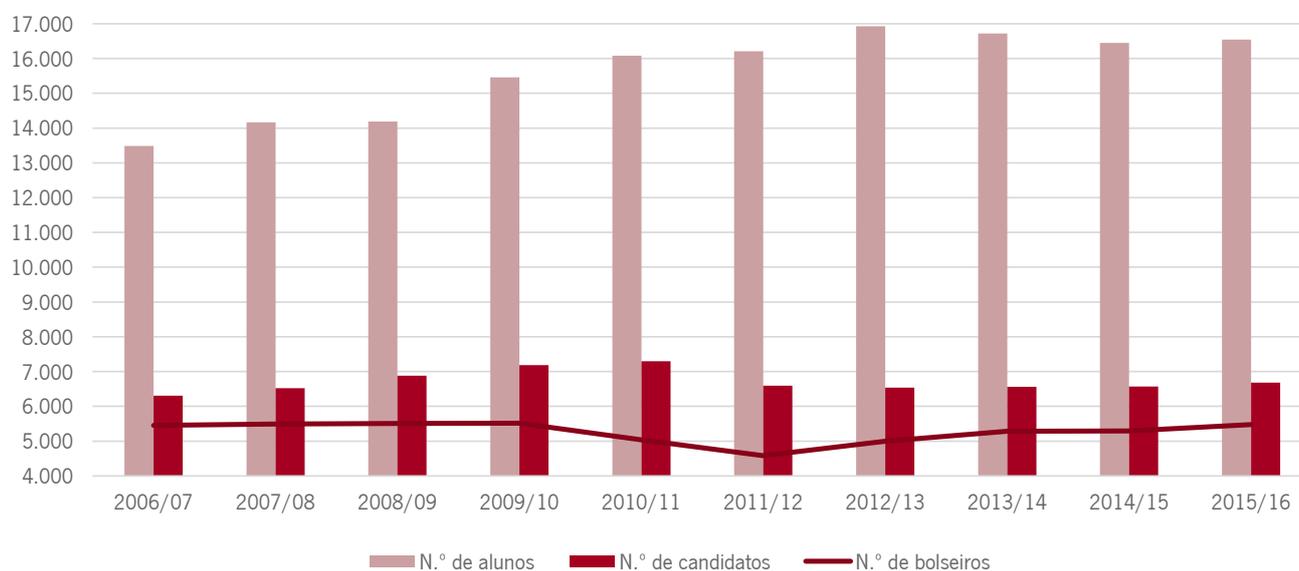
O processo de atribuição de bolsas é um processo dinâmico, facto que leva a que o número de bolseiros, durante o ano, não se mantenha constante. O número de bolseiros e os montantes mensais pagos variaram, de acordo com as alterações das situações socioeconómicas dos bolseiros que se foram manifestando,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

#### Quadro 4.2 - Evolução dos encargos com bolsas desde 2006/2007

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
2006/07	13.485	6.305	5.452	40,4%	8.736.526 €	173 €
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%	11.258.045 €	214 €
2014/15	16.448	6.566	5.289	32,2%	11.106.291 €	211 €
<b>2015/16</b>	<b>16.547</b>	<b>6.683</b>	<b>5.474</b>	<b>33,1%</b>	<b>- €</b>	<b>196,42 €</b>

\* Nota: Em abril de 2016, tendo em consideração o número de bolseiros e a bolsa média anual com complementos (5.518\*1.959€), a despesa total prevista realizar até ao final do ano letivo é de aproximadamente 10.810.000€, o que representa uma redução face aos últimos dois anos letivos.

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



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



**Quadro 4.3 - Resultados das candidaturas a bolsa de estudo - ano letivo 2015/2016 (ref.ª março de 2016)**

Resultado	Total	
	Estudantes	%
Bolsa	5.474	81,9%
Indeferido	1.163	17,4%
Aguarda dados/documentação	19	0,3%
Em análise	22	0,3%
Em reanálise	5	0,1%
Reclamação ativa	6.683	100%
<b>Total de candidatos</b>	<b>6.556</b>	<b>100%</b>

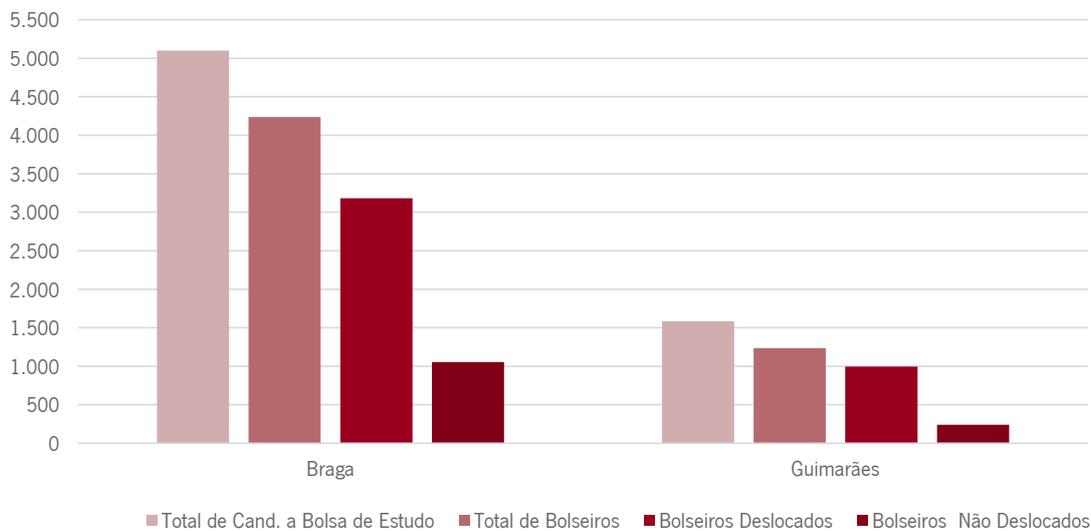
#### Quadro 4.4 - Candidaturas com resultado Indeferido - motivos

Motivo	2012/2013		2013/2014		2014/2015		2015/2016	
	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%	460	39,6%
Sem aproveitamento escolar no último ano letivo que inscrito	492	31,9%	471	37,4%	439	34,7%	453	39,0%
Instrução incompleta/desistência	138	8,9%	82	6,5%	93	7,4%	99	8,5%
Não matriculado em instituição de ensino superior e não inscrito num curso	69	4,5%	54	4,3%	69	5,5%	54	4,6%
Conclusão do curso fora do período estabelecido/mudança do curso	42	2,7%	29	2,3%	12	0,9%	25	2,1%
Não prestação das informações complementares dentro dos prazos	0	0,0%	25	2,0%	17	1,3%	15	1,3%
Património mobiliário superior a 240 x IAS	31	2,0%	19	1,5%	14	1,1%	23	2,0%
Estudante inscrito a menos de 30 ECTS	19	1,2%	13	1,0%	14	1,1%	13	1,1%
Requerente sem a situação tributária/contributiva regularizada	153	9,9%	10	0,8%	11	0,9%	5	0,4%
Titular do grau de licenciado/mestre	7	0,5%	9	0,7%	9	0,7%	9	0,8%
Cidadão de país terceiro sem autorização de residência permanente/Cidadão nacional de Estado Membro da União Europeia sem direito de residência permanente em Portugal	7	0,5%	13	1,0%	6	0,5%	7	0,6%
Agregado familiar sem rendimentos ou cujas fontes de rendimento não sejam perceptíveis	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%
Não preenchimento de algum dos requisitos de elegibilidade fixados pelo Art.5º	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.544</b>	<b>100%</b>	<b>1.258</b>	<b>100%</b>	<b>1.264</b>	<b>100%</b>	<b>1.163</b>	<b>100%</b>

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

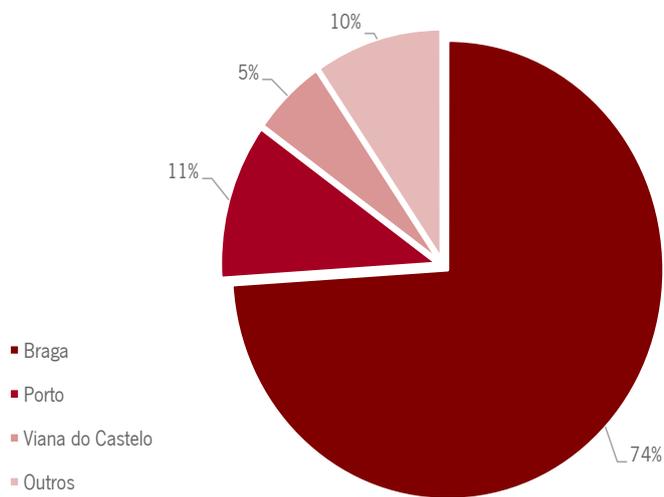
N.º candidatos por polo	Total	Braga		Guimarães	
		N.º	%	N.º	%
Total de Cand. a Bolsa de Estudo	6.683	5.100	76,3%	1.583	23,7%
Total de Bolseiros	5.474	4.237	77,4%	1.237	22,6%
Bolseiros Deslocados	4.180	3.183	76,1%	997	23,9%
Bolseiros não Deslocados	1.294	1.054	81,5%	240	18,5%

**Gráfico 4.3 - Bolseiros deslocados e não deslocados por polos**



A proveniência dos bolseiros no ano letivo 2015/2016, conforme se pode verificar no gráfico abaixo, é principalmente do distrito de Braga.

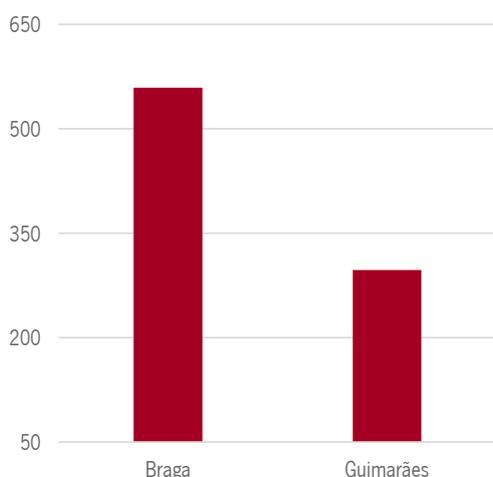
**Gráfico 4.4 - Bolseiros por distrito de proveniência**



O encargo mensal com complementos (de alojamento) à bolsa de estudo - Braga/Guimarães (ref.ª março de 2016) foi de 62.796,16€, sendo que o valor mensal de Braga foi de 41.008,24€ e o valor mensal de Guimarães de 21.787,92€.

O número de complementos atribuídos foi de 856 e está distribuído conforme gráfico abaixo:

**Gráfico 4.5 - Distribuição dos complementos**



No ano de 2015, cumprindo o plano definido de aplicação bienal foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Setor de Bolsas, tendo como objetivo avaliação/aferição das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados por este setor à comunidade académica, tendo-se recolhido uma amostra com a dimensão de 681 inquéritos. A avaliação global dos serviços prestados no **Setor de Bolsas obteve uma pontuação de 3,80** (numa escala de 1 a 5), o que correspondeu a **76,07% de índice de satisfação**. Este resultado demonstra, de modo geral, que os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados.

A meta de **75% foi atingida**, tendo-se registado uma diminuição da percentagem de satisfação (em 2013 tinha sido de 82,65%).

A diminuição de 6,58% poderá estar relacionada com o facto de este ano a dimensão da amostra ser substancialmente maior e com a alteração no meio de aplicação do inquérito, maioritariamente eletrónico; outro fator a considerar é o crescente descontentamento atinente às normas legais de atribuição de bolsas de estudo, inversamente proporcional ao grau de satisfação dos estudantes, que se reflete na avaliação dos serviços prestados.



## 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](http://www.sas.uminho.pt)).

Neste momento, o processo de atribuição do apoio FSE, relativo ao ano letivo de 2015/16, 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 2014/15:

**Quadro 4.6 - Evolução das candidaturas e valor dos apoios atribuídos**

FSE	2012/13	2013/14(a)	2014/15(a)
Pedidos recebidos	60	136	166
Apoios Concedidos	39	101	131
Processos Indeferidos	21	35	35
Investimento da UMinho	33.972 €	106.434,50 €	137.301,60 €
Montante pago aos SAUM de propinas	26.134 €	89.018,30 €	112.738,47 €
Apoio Máximo	1.037 €	1.958,70 €	1.958,70 €
Apoio Mínimo	152 €	516,00 €	259,30 €
Valor médio do FSE	871 €	1.053,81 €	1.048,10 €

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

Em 2015/16, o processo ainda está a decorrer

## 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 2015, 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](http://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 têm uma capacidade de **1.293 camas** em quartos e **92 camas** distribuídas por 6 camaratas (2 na Residência de Azurém e 4 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 1.389 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. <sup>a</sup> 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. <sup>a</sup> Tecla	108 Quartos duplos 18 Quartos individuais 2 Quartos de estudantes com mobilidade reduzida 4 Camaratas de 8 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 e estudantes com mobilidade reduzida <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 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 de estudantes com mobilidade reduzida 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.<sup>a</sup> 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 32 vagas em camaratas (8 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 e têm segurança 24 horas por dia.

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.<sup>a</sup> Tecla e o Campus de Gualtar. No Complexo Residencial de St.<sup>a</sup> 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 e segurança 24 horas por dia.

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.<sup>a</sup> 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.

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. A segurança neste Complexo funciona 24 horas por dia.

### **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;
- Vigilância 24 horas;
- 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.

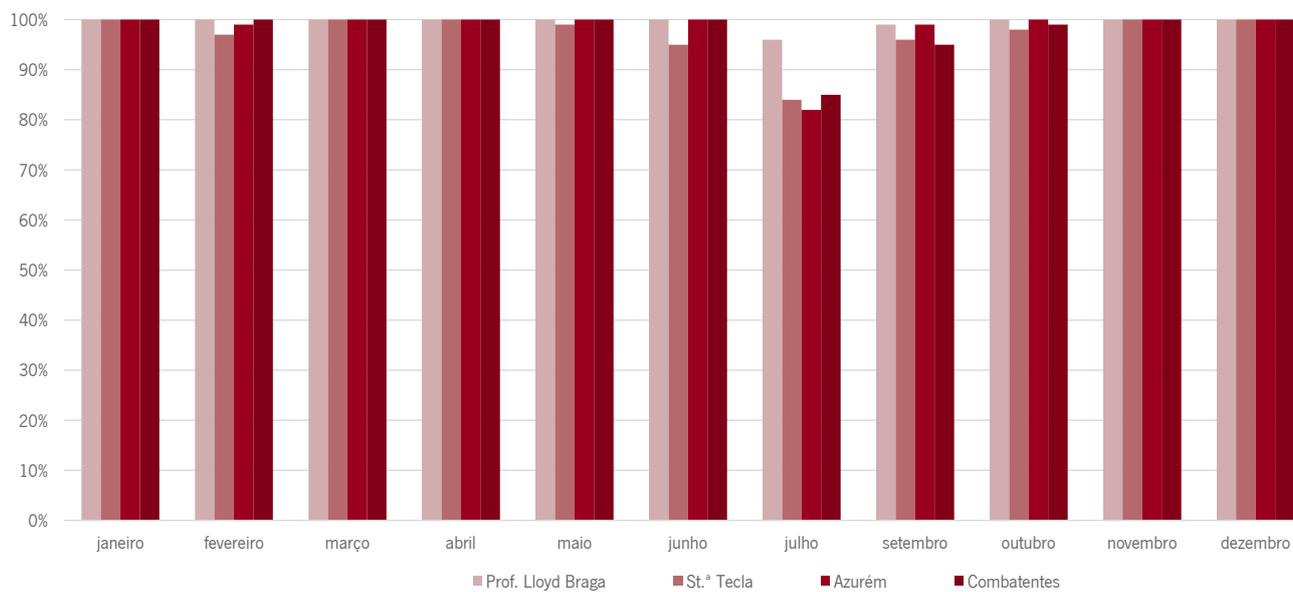
### **Carateriza-se, em seguida, a ocupação das estruturas referidas:**

O Setor de Alojamento atingiu, no ano civil de 2015, uma taxa global de ocupação de 98% (99% em 2014 e 98% em 2013).

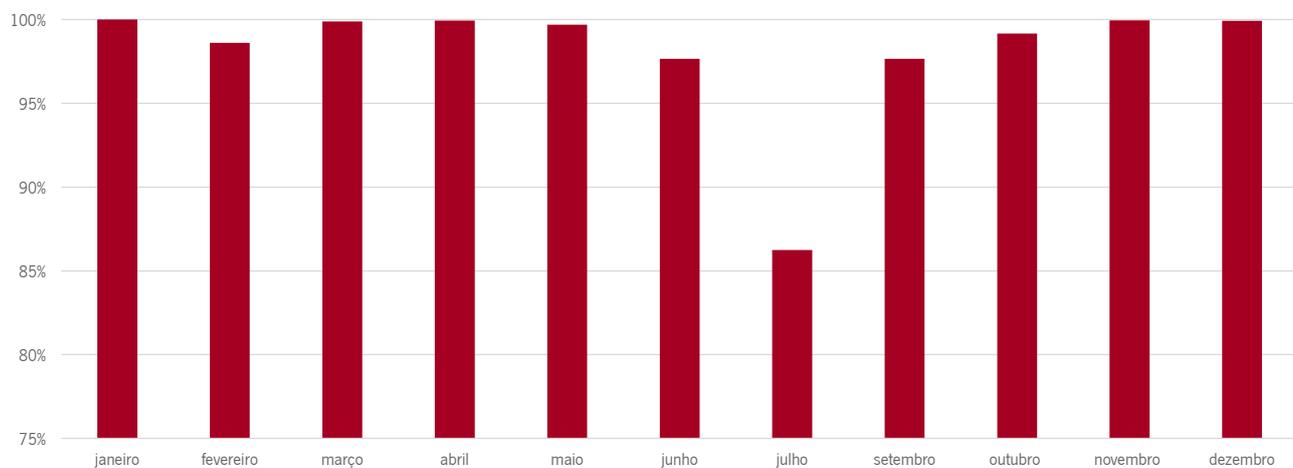
No ano de 2015, com a alteração do calendário escolar, o alojamento normal passou a decorrer do período de setembro a junho do ano letivo. No ano de 2015, excepcionalmente, apenas o mês de agosto foi considerado Alojamento Extraordinário.

Em 2015, a taxa de ocupação das Residências está discriminada nos gráficos que se seguem:

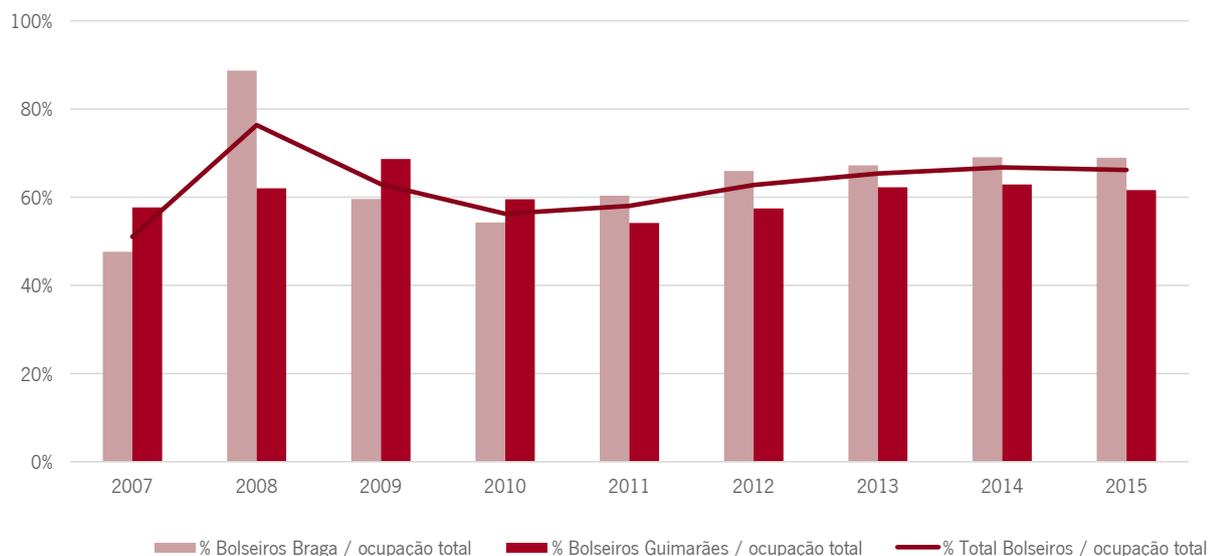
**Gráfico 4.6 - Taxa de ocupação por residência**



**Gráfico 4.7 - Taxa de ocupação global das residências**



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



Como já é habitual em agosto de 2015, com vista a rentabilizar a utilização das Residências Universitárias no período de menor ocupação por parte dos estudantes, o DS, através do Setor de Alojamento, continuou a promover o programa “Verão na UMinho” que assegurou a oferta de serviços de alojamento, em Braga.

No âmbito desta iniciativa, que contou com 44 participantes cujo alojamento foi assegurado na Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga, foram recolhidos 8 inquéritos que visaram a avaliação/afeição da perceção dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados pelo Setor do Alojamento no decurso do programa.

A análise dos inquéritos pretendeu contribuir para a deteção de pontos fortes e de potenciais falhas na prestação de serviços das Residências Universitárias, de forma a permitir ao DS melhorar a qualidade dos serviços de alojamento prestados em iniciativas futuras.

Do tratamento realizado aos inquéritos obteve-se uma taxa global de satisfação de **87,39%**, 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 aumentou cerca de 7%;
- Relativamente ao ano anterior as pontuações relativas a todas as questões subiram. Salienta-se que as que registaram maior aumento, foi a opinião geral da sua estadia e a limpeza inicial;
- A maioria das pessoas que responderam tiveram conhecimento desta iniciativa através da internet e por recomendação de alguém;
- 100% das pessoas que responderam ao inquérito disseram que voltariam à Residência, numa nova oportunidade.

No âmbito da implementação do SGQ dos Serviços, segundo a norma ISO 9001:2008, em 2015 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. No decurso do questionário recolheu-se uma amostra com a dimensão de 260 questionários através da aplicação do questionário em formato físico e digital.

A avaliação destes serviços **obteve uma média global de 3,87** (numa escala de 1 a 5), o **que correspondeu a**

**77,34% 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 2014 registou-se um índice de satisfação de 79% contrapondo com o valor de 77.34% obtido em 2015.

Esta taxa de satisfação superou o objetivo deste setor, no que diz respeito à avaliação da satisfação, já que a meta era de 75%.

### 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	207.891 €	272.616 €	23.754 €	504.261 €	519.023 €	587

#### 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	99.047 €	98.664 €	40.045 €	237.756 €	289.622 €	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
10	140.679 €	172.138 €	22.750 €	335.567 €	435.176 €	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	15.904 €	29.301 €	2.889 €	48.093 €	54.566 €	64

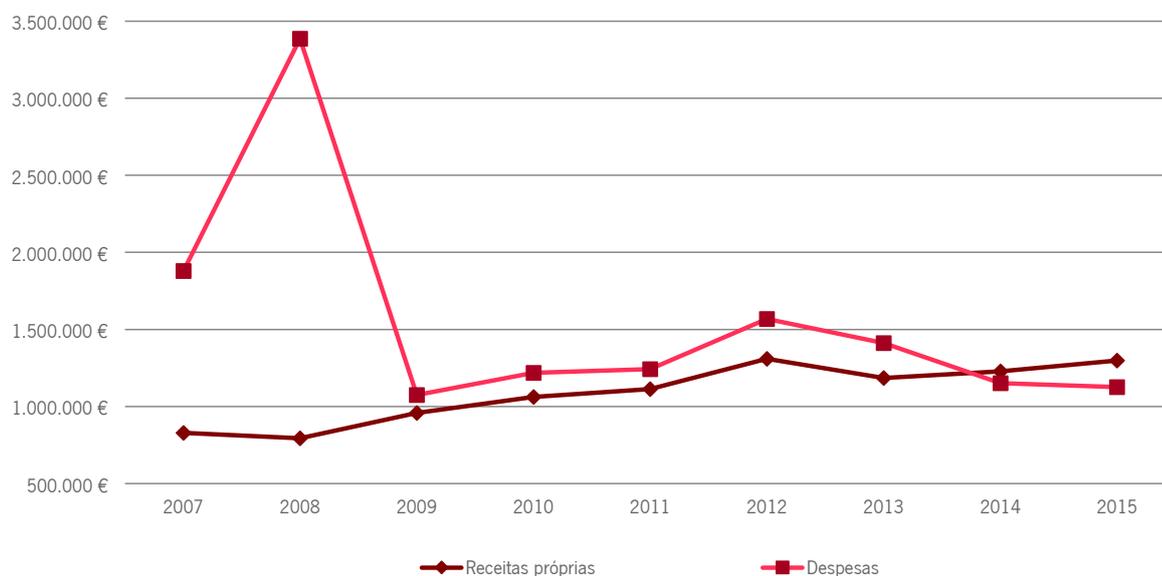
#### Quadro 4.13 - Evolução comparativa da gestão do alojamento desde 2007

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Receitas próprias	828.288 €	793.385 €	957.713 €	1.060.940 €	1.112.858 €	1.308.807 €	1.183.952 €	1.228.155 €	1.298.387 €
Despesas	1.879.661 €	3.386.730 €	1.075.086 €	1.217.550 €	1.242.015 €	1.567.603 €	1.410.878 €	1.150.386 €	1.125.677 €
Taxa de cobertura	44,1%	23,4%	89,1%	87,1%	89,6%	83,5%	83,9%	106,8%	115,3%

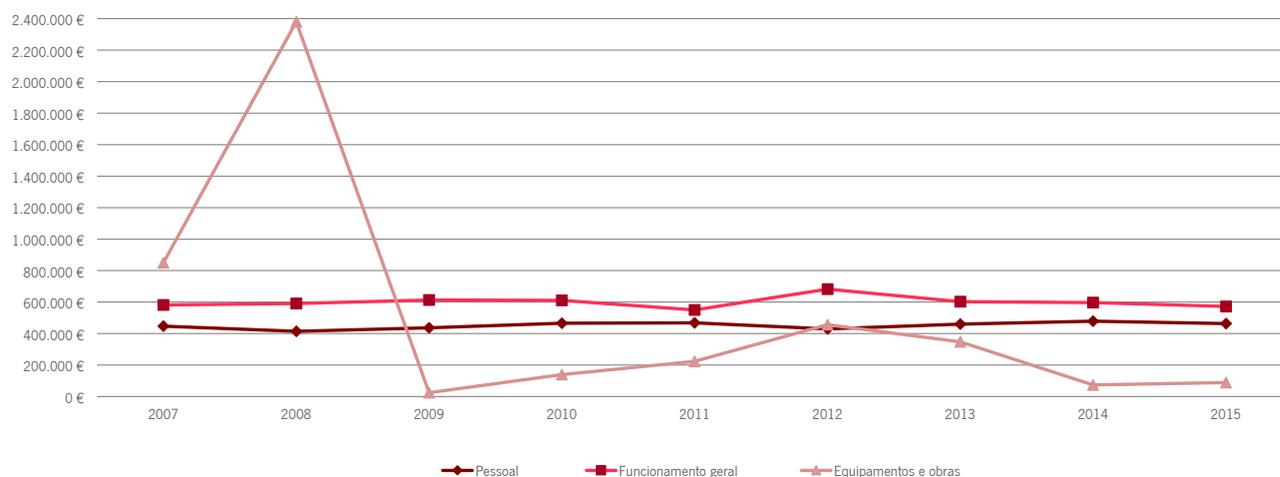
#### Quadro 4.14 - Distribuição das despesas totais das residências universitárias

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pessoal	447.717 €	414.467 €	437.164 €	466.326 €	467.755 €	429.365 €	460.234 €	478.969 €	463.521 €
Funcionamento geral	581.993 €	591.612 €	613.634 €	611.559 €	550.444 €	682.119 €	602.529 €	597.173 €	572.719 €
Equipamentos e obras	849.950 €	2.380.651 €	24.288 €	139.665 €	223.816 €	456.119 €	348.115 €	74.244 €	89.437 €

#### Gráfico 4.9 - Receitas e despesas, de forma comparativa, desde 2007



**Gráfico 4.10 - Despesas totais destas unidades, de forma comparativa, desde 2007**



### 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 da atividades destas Comissões está previsto nas Normas sobre alojamento nas Residências Universitárias.

Como compensação pelo apoio despendido, é atribuído aos 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.<sup>a</sup> Tecla, no qual são distribuídos prémios aos vencedores dos diversos torneios desportivos que se realizam nesse dia.



## 4.3 – APOIO CLÍNICO

### 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.

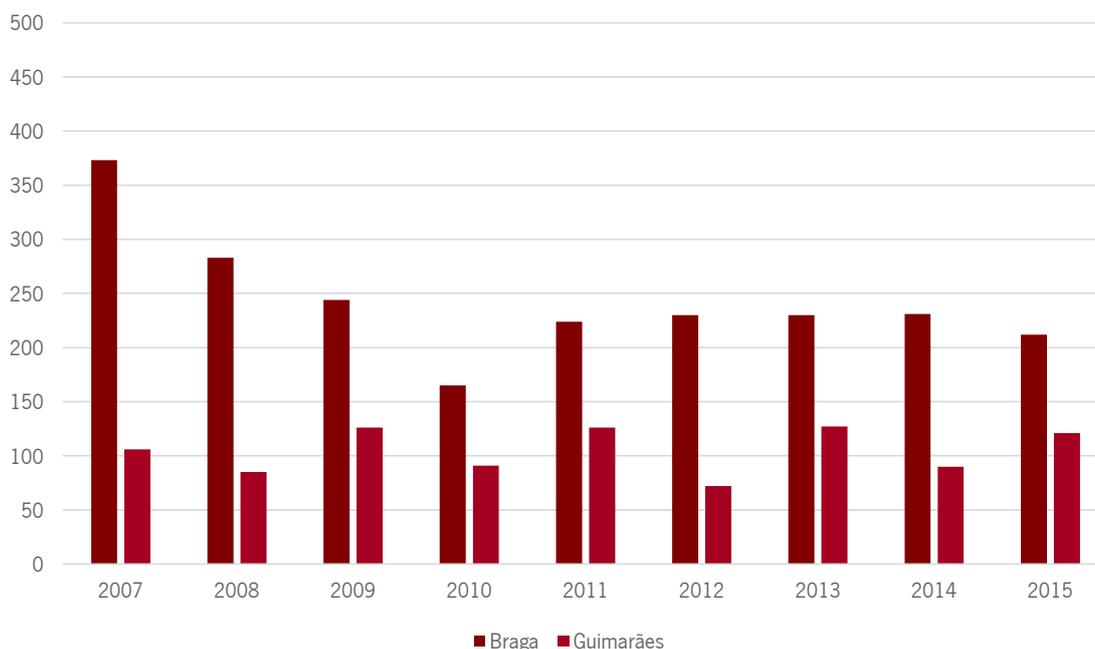
O protocolo acima mencionado permite que os estudantes da UMinho sejam integrados no Sistema Nacional de Saúde (SNS), sem necessidade de recorrerem aos respetivos médicos de família da sua residência de origem.

Em 2015, foram atendidos 333 estudantes, 212 no polo de Braga e 121 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 – 2015**



### 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. Decorrente da criação desta Associação, será necessário proceder à alteração do protocolo supramencionado, dado que esta Associação irá colaborar com a Escola de Psicologia na prestação de serviços de psicologia aos estudantes entre outros públicos.

Ao abrigo do protocolo celebrado entre o AP-SASUM e o SERVPSI, os estudantes bolseiros usufruem de atendimento psicológico participado no SERVPSI,

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 abaixo:

#### 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;

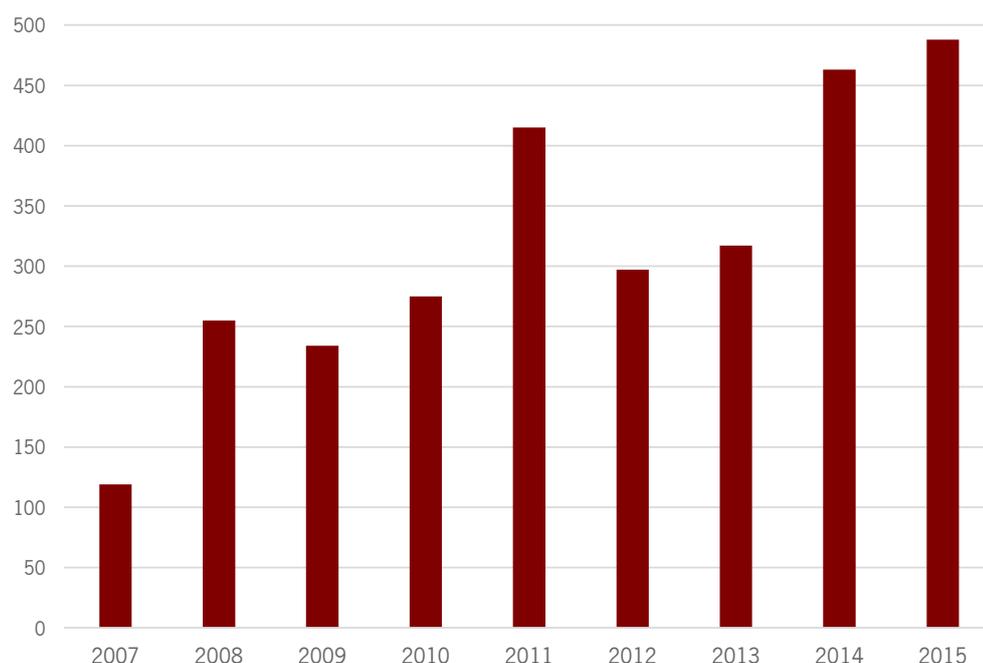
- No desenvolvimento de trabalho conjunto com o Setor de Alojamento, em situações de psicopatologia ocorridas entre estudantes residentes, que poderão levar ao encaminhamento para instituições de saúde mental, em articulação com as famílias, privilegiando-se assim uma abordagem multidisciplinar na resolução 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 2015, foram realizadas 488 consultas, 372 em Braga e 116 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.

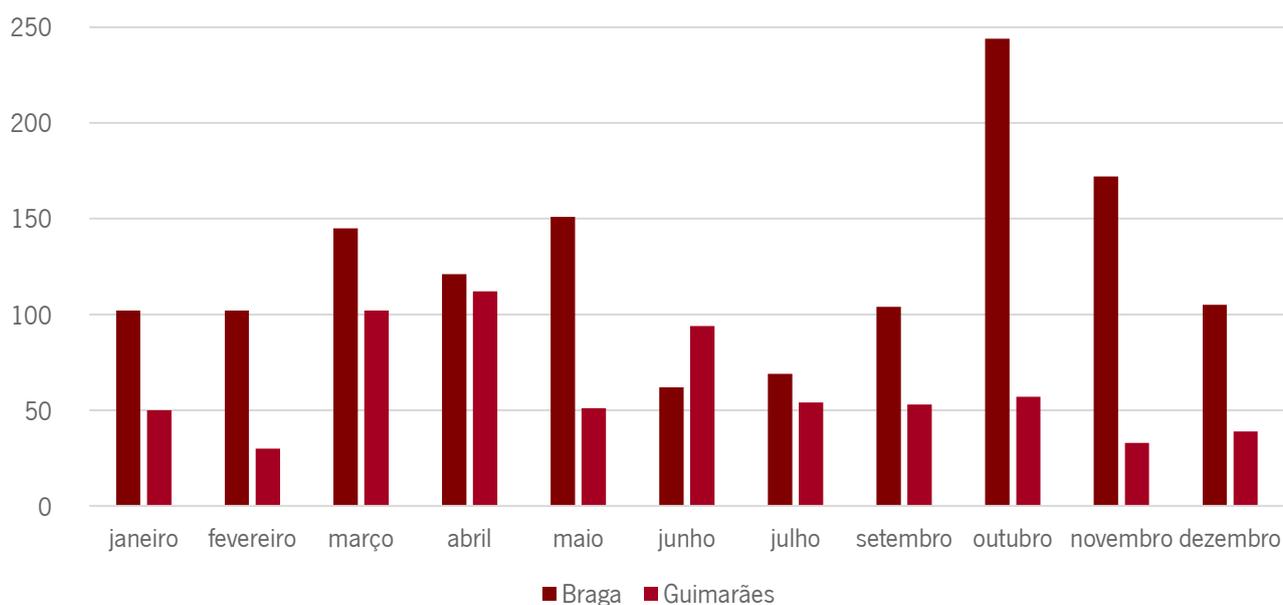
Foram criadas duas enfermarias, uma em Braga, no Campus de Gualtar, outra em Guimarães, no Campus de Azurém.

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 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 2015, totalizaram 2.052 atendimentos, 1.377 em Braga e 675 em Guimarães:

**Gráfico 4.13 - Apoio de Enfermagem - n.º de atos realizados em 2015**



Cumprindo o plano definido de aplicação bienal, no ano de 2015 foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Setor de Apoio Clínico, tendo como objetivo avaliação/aferição das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados pelo Setor de Apoio Clínico à comunidade académica. Foi recolhida uma amostra com a dimensão de 206 inquéritos. **A avaliação global destes serviços obteve uma pontuação de 4.00** (numa escala de 1 a 5), **o que correspondeu a 80% de índice de satisfação**, demonstrando que os utentes estão muito satisfeitos com os serviços disponibilizados. Os aspetos com melhor avaliação foram os relacionados com a afirmação “Sou sempre tratado com respeito e educação”, com 4.34 de média e a afirmação “Fui tratado com competência, respeito e cortesia”, com 4.32 de média.

A meta de **80%** foi atingida, contudo, comparativamente ao ano de 2013 (93.83%), a taxa global de satisfação desceu 13,83%; esta diminuição acentuada poderá estar relacionada com o facto de este ano a dimensão da amostra ser substancialmente maior e com a alteração no meio de aplicação do questionário, maioritariamente eletrónico.

Outro fator a considerar é o aumento da procura dos serviços, que leva a que não seja possível garantir o atendimento (nomeadamente apoio médico e psicológico) de forma imediata conforme os pedidos feitos, acrescentando alguma insatisfação relativamente ao aspeto das instalações, que se presume se referir a Guimarães.







# 8.433

Utentes inscritos

# 262.787

Usos nas instalações desportivas

# 70

Modalidades desportivas

# 21.050 m<sup>2</sup>

Área útil para a prática desportiva

# 139

Eventos realizados

# 114

Medalhas conquistadas CNU's

# 2

Medalhas conquistadas em europeus

# 85

Prémios de mérito desportivo

# 12

Grupos culturais apoiados

# 736

Brinquedos recolhidos

# 1.113

Recolhas de sangue

# 1.204

Peças de roupa recolhidas

# 105

Recolhas para medula



# 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

O ano de 2015 destacou-se pela organização do **Campeonato Europeu Universitário de Andebol**, realizado em Braga, entre 2 e 9 de agosto. Participaram neste evento, organizado em parceria pelos SASUM e AAUM, 6 equipas masculinas e 9 equipas femininas de 6 países, que disputaram 42 jogos, os quais decorreram no Complexo Desportivo da UMinho e Pavilhão Municipal de Lamações. Foram acreditados 191 atletas e 55 treinadores e dirigentes, 14 árbitros e juizes de mesa, 22 jornalistas e 160 membros da organização e voluntários. Todos os jogos foram transmitidos via *streaming* e foram vistos em 134 países diferentes (23.541 espetadores e 240 363 minutos). Página do evento <http://www.euchandball2015.uminho.pt>

No plano nacional, foram conquistadas 114 medalhas (32 ouro, 42 prata e 40 bronze) nas competições oficiais da Federação Académica de Desporto Universitário (FADU).

Foram atribuídos 85 prémios de mérito desportivo aos estudantes que conciliaram os resultados desportivos de relevo nacional e internacional com o sucesso académico.

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 139 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 2014/15 se tenham inscrito nos serviços desportivos 8.433 utentes para a oferta de 70 modalidades desportivas e 262.787 usos nas instalações desportivas.

Cerca de 30,44% dos estudantes da UMinho praticam desporto de forma regular no âmbito da atividade dos SASUM, sendo estes 39,85% alunos de licenciatura e mestrados integrados, 8,08% de mestrados, 16,71% de doutoramento, 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 2015:

### Quadro 5.1 - Dados relativos ao trabalho desenvolvido em 2015 pelo DDC

Distribuição de utentes inscritos nos complexos desportivos da UMinho no ano letivo 2014/15	N.º	%
<b>Por polo</b>		
Utentes inscritos em Braga	6.021	71%
Utentes inscritos em Guimarães	2.412	29%
<b>Total</b>	<b>8.433</b>	<b>100%</b>
<b>Por género</b>		
Utentes inscritos - femininos	3.264	39%
Utentes inscritos - masculinos	5.169	61%
<b>Total</b>	<b>8.433</b>	<b>100%</b>
<b>Por tipo de utente</b>		
Utentes inscritos - estudantes	5.537	66%
Utentes inscritos - docentes e não docentes	643	8%
Utentes inscritos - Externos, Protocolos, AAEUM e VIPs	2.253	27%
<b>Total</b>	<b>8.433</b>	<b>73%</b>
Usos nas instalações desportivas no ano letivo de 2014/2015	N.º	%
<b>Por polo</b>		
Polo de Braga	164.073	62%
Polo de Guimarães	98.714	38%
<b>Total</b>	<b>262.787</b>	<b>100%</b>
<b>Outras informações</b>		<b>N.º</b>
Média diária anual de usos nas instalações desportivas no ano letivo de 2014/2015		845
Média diária de usos nas instalações desportivas do mês de março		1.073
Área útil para a prática desportiva na UMinho		21 050 m <sup>2</sup>
Oferta de atividades e modalidades desportivas em 2015		70
Eventos foram organizados nas instalações desportivas da UMinho		139
Medalha conquistada por equipas da UMinho nos Campeonatos Europeus Universitários		2
Medalhas conquistadas por alunos e equipas da UMinho nos Campeonatos Nacionais Universitários		114

## Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas

O programa desportivo ofereceu em 2015 setenta (70) opções, divididas por 5 áreas, conforme se pode verificar no quadro seguinte:

### Quadro 5.2 - Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas

Aeróbicas	Localizadas	Desportos individuais	Artes marciais e combate
Combat	Circuito	Atletismo	Capoeira
Cycling	Circuito/GAP	Badminton	Hapkido
Expresso Total Condition	Expresso Abdominal	Canoagem	Jiu-jitsu Brasileiro
Multi Mix	Expresso GAP	Escalada	Judo
Power Step	Fit Cross	Esqui Alpino	Laido
Step Attack	Fit Mix	Esgrima	Karaté – Shotokan
Step Dance	GAP	Duatlo	Kendo
Step Latino	Jump	Golfe	Kickboxing e MuayThai
Zumba Fitness	Power GAP	Karting	Krav Maga
<b>Corpo e mente</b>	Pump Attack	Orientação	Naginata
Fit Pilates	Musculação e Cardiofitness	Padel	Taekwondo
Ki Move	<b>Desportos coletivos</b>	Patinagem de Show	Viet-Vo-Dao
Hata Yoga	Andebol	Rope Skipping	
Pilates	Basquetebol	Squash	
<b>Danças</b>	Corfebol	Snow Board	
Latino Americanas	Futebol	Ténis	
Salão	Futsal	Ténis de Mesa	
<b>Atividades aquáticas</b>	Hóquei em Patins	Triatlo	
Natação	Polo Aquático	Xadrez	
Surf	Rugby		
Body Board	Voleibol		



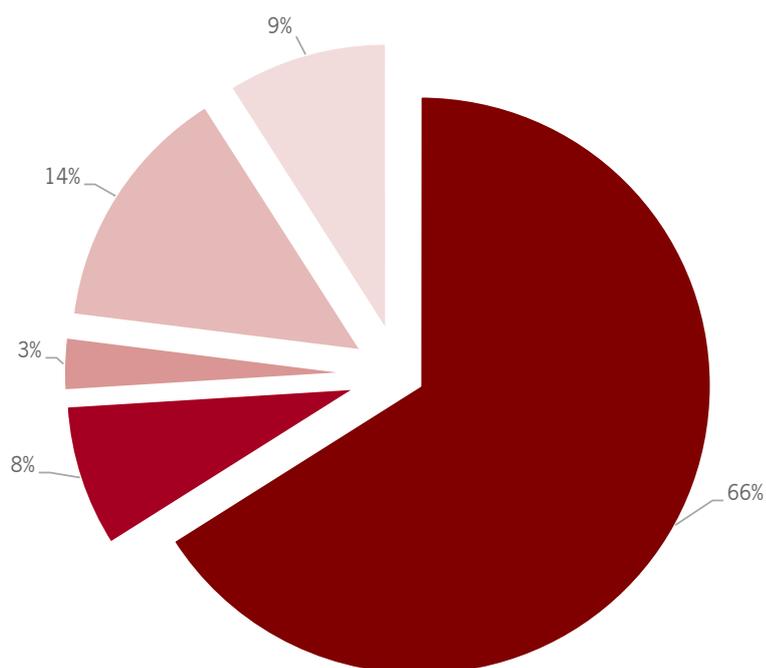
### Utentes - Análise comparativa do número de inscritos

Com o aumento do número e qualidade das instalações e a conseqüente oferta de atividades, registou-se um crescimento do número de praticantes desportivos regulares até 2012, tendo começado a decrescer em 2013. O número de inscritos em 2015 está ao nível do registado em 2007.

#### Quadro 5.3 - Distribuição de inscrições 2012 – 2015

Inscritos	2012		2013		2014		2015	
Estudantes	7.322	71%	6.602	64%	6.885	72%	5.537	66%
Trabalhadores	573	5%	733	7%	570	6%	643	8%
Antigos estudantes	371	4%	465	4%	478	5%	283	3%
Externos	1.741	17%	1.912	19%	1.052	11%	1.169	14%
Utentes de protocolos	363	3%	615	6%	578	6%	801	9%
<b>Total</b>	<b>10.370</b>		<b>10.327</b>		<b>9.563</b>		<b>8.433</b>	

#### Gráfico 5.1 - Distribuição de inscrições 2015



■ Estudantes 66% ■ Trabalhadores 8% ■ Antigos estudantes 3% ■ Externos 14% ■ Utentes de Protocolos 9%

#### Quadro 5.4 - Distribuição dos estudantes inscritos por Escolas/Institutos 2015

Escolas / Institutos	%
Escola de Engenharia	30%
Escola de Economia e Gestão	10%
Escola de Ciências	10%
Instituto de Ciências Sociais	9%
Escola de Ciências da Saúde	9%
Escola de Direito	8%
Instituto de Letras e Ciências Humanas	5%
Instituto de Educação	7%
Escola Superior de Enfermagem	6%
Escola de Psicologia	4%
Escola de Arquitetura	2%

#### Quadro 5.5 - Distribuição dos utentes inscritos 2007 - 2015

Distribuição	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Estudantes	5.832	6.012	6.312	6.652	7.497	7.322	6.602	6.885	5.537
Trabalhadores	534	538	564	570	607	573	733	570	643
Antigos estudantes	252	359	376	285	325	371	465	478	283
Externos	1.374	1.706	1.791	1.615	1.572	1.741	1.912	1.052	1.169
Utentes de protocolos	342	359	377	382	301	363	615	578	801
Membros da academia	6.618	6.909	7.252	7.508	8.429	8.266	7.800	7.933	6.463
Externos à academia	1.716	2.065	2.170	1.996	1.873	2.104	2.527	1.630	1.970
<b>Total de inscritos</b>	<b>8.334</b>	<b>8.974</b>	<b>9.422</b>	<b>9.504</b>	<b>10.302</b>	<b>10.370</b>	<b>10.327</b>	<b>9.563</b>	<b>8.433</b>

## 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 e feminino)	CNU
Basquetebol (masculino e feminino)	CNU
Corfebol	CNU
Futebol (masculino)	CNU
Futsal (masculino e feminino)	CNU
Futvolei (masculino)	TNU
Hóquei em Patins (masculino)	CNU
Rugby sevens (masculino e feminino)	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

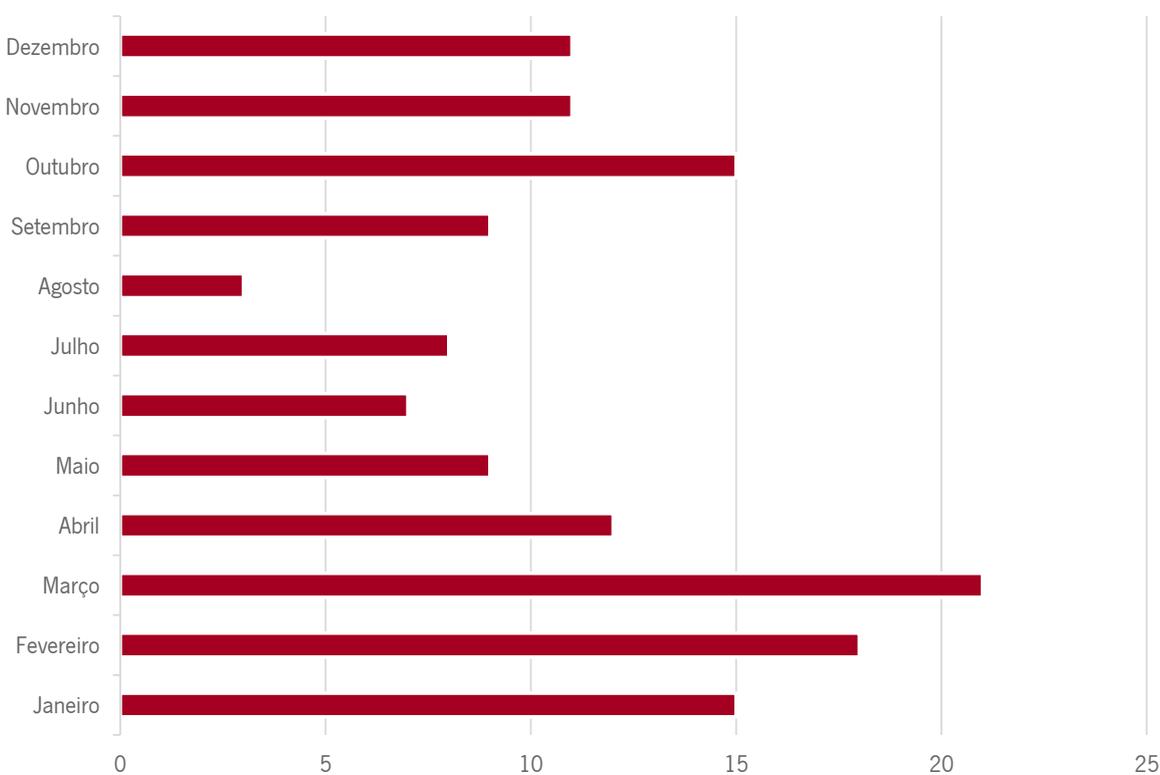
## Eventos e atividades

Foram organizados 139 eventos nas instalações desportivas da UMinho, com uma média mensal de 12 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**

	2011		2012		2013		2014		2015	
	Eventos	Participantes								
Organizados pelo DDC	128	18.736	112	20.510	19	3.179	18	4.791	26	7.533
Organizados em cooperação com outras entidades	58	8.790	61	14.225	145	19.778	131	7.057	113	8.564
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>27.526</b>	<b>173</b>	<b>34.735</b>	<b>164</b>	<b>22.957</b>	<b>149</b>	<b>11.848</b>	<b>139</b>	<b>16.097</b>

**Gráfico 5.2 - Distribuição mensal dos eventos organizados pelo DDC**



## 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 2015, a AAUM conquistou o segundo maior número de medalhas de sempre, num total de 116 (32 de ouro, 43 de prata e 41 de bronze) nas competições oficiais da FADU e EUSA. A AAUM classificou-se em 2º lugar no número de medalhas conquistadas no Ranking da FADU.

As equipas da UMinho conquistaram 2 medalhas nos diversos campeonatos europeus universitários realizados em 2015. A equipa de Andebol masculino consagrou-se pela quarta vez campeã europeia universitária, permitindo à UMinho ser considerada a segunda melhor universidade da europa do ranking da EUSA.

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

Evento	Participantes	Local	Data
CNU Escalada Velocidade	32	CDGt	14 de março
CNU Escalada Boulder	35	CDGt	14 de março
Fases Finais CNU	2.500	CDGt/CDAz	19 a 26 de abril
Campeonato Europeu Universitário Andebol	500	CDGt	2 a 9 de agosto
1ª Jornada Concentrada Basquetebol	200	CDGt	23 a 24 novembro
1ª Jornada Concentrada Futebol	200	CDGt	23 a 25 novembro
1ª Jornada Concentrada Voleibol	200	CDGt	25 a 26 novembro
<b>Total</b>	<b>3.667</b>		

### Quadro 5.9 - Torneios Internos

Local	Eventos	Participantes
Complexo Desportivo de Gualtar	7	512
Complexo Desportivo de Azurém	2	130
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>642</b>

## Troféu Reitor

Este troféu constitui uma competição que integra nove modalidades desportivas, tendo contado com a participação de 464 atletas (378 Masculinos e 86 Femininos). As modalidades coletivas contaram com a participação de 435 atletas e um total de 50 equipas. Nas modalidades individuais participaram 29 atletas.

### Quadro 5.10 - Participantes no Troféu Reitor 2015

Modalidade	Atletas	M	F	Equipas
Futsal	276	244	32	32
Basquetebol misto	91	61	30	10
Andebol misto	24	20	4	2
Voleibol de praia	44	27	17	6
Ténis	4	4		
Squash	13	12	1	
Badminton	5	4	1	
Xadrez	4	3	1	
Ténis de Mesa	3	3		
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>378</b>	<b>86</b>	<b>50</b>

## Outros serviços e programas

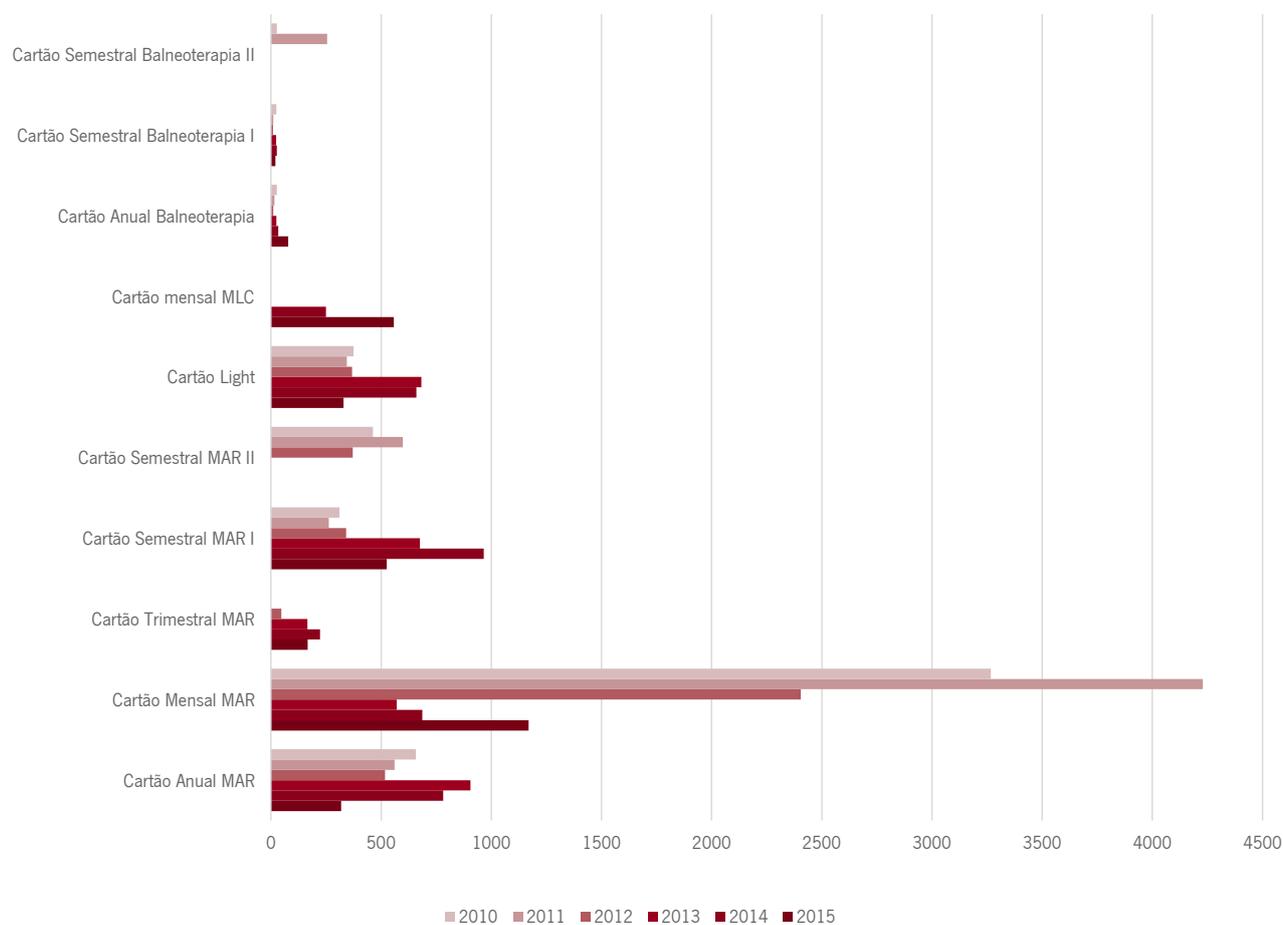
Com o objetivo de aumentar a regularidade de prática desportiva sem aumentar os custos das atividades, foram mantidos os programas com cartão mensal, trimestral, semestral e anual. No ano de 2015, foram vendidos 3.165 cartões.

### Quadro 5.11 - Número de cartões vendidos

Tipo de cartão	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cartão anual MAR	294	413	414	658	561	518	905	782	319
Cartão mensal MAR		301	637	3.267	4.229	2.405	571	687	1.169
Cartão trimestral MAR						47	166	223	167
Cartão semestral MAR I	116	104	104	311	262	341	676	966	525
Cartão semestral MAR II	188	112	323	463	598	371			
<i>Cartão light</i>	143	245	264	374	344	368	682	660	329
Cartão mensal MLC								250	558
Cartão anual balneoterapia		26	26	27	16	11	24	33	78
Cartão semestral balneoterapia I		9	7	24	10	9	23	27	20
Cartão semestral balneoterapia II		10	21	27	255				
<b>Total</b>	<b>741</b>	<b>1.220</b>	<b>1.796</b>	<b>5.151</b>	<b>6.275</b>	<b>4.070</b>	<b>3.047</b>	<b>3.628</b>	<b>3.165</b>

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

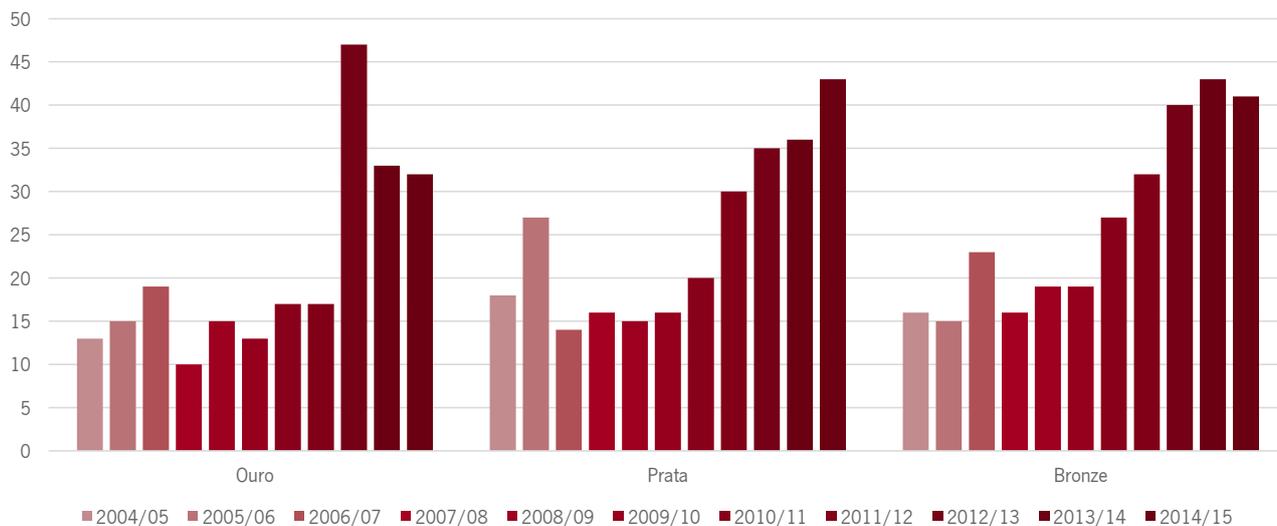
**Gráfico 5.3 - Evolução da venda de cartões**



### Outros Títulos Internacionais

Na 29ª edição dos Jogos Galaico Durienses organizada pela Universidade de Vigo, a UMinho assegurou o 3º lugar na modalidade de Rugby 7 masculino, 4º lugar no Futebol de 7 masculino e o 4º lugar no Xadrez, ficando assim coletivamente em 5º lugar nesta edição. Em 29 edições destes jogos já participaram cerca de 8.000 estudantes das seis universidades da Galiza e Norte de Portugal. A 30ª edição dos Jogos vai ser organizada pela UMinho.

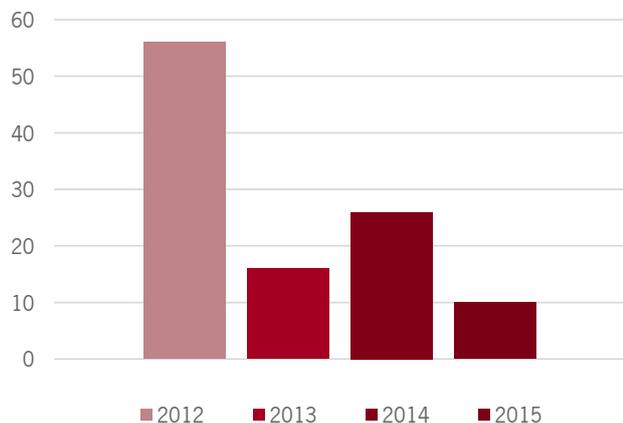
**Gráfico 5.4 - Medalheiro - Campeonatos Nacionais Universitários**



### Suplemento ao Diploma

No âmbito da certificação da atividade desportiva, foram solicitados 10 declarações do Suplemento ao Diploma, cuja evolução podemos verificar no gráfico abaixo.

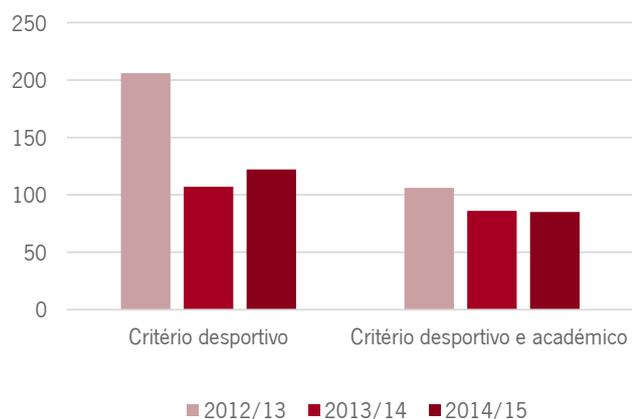
**Gráfico 5.5 - Pedidos de suplemento ao diploma**



### Prémios de mérito desportivo

Em 2015 foram entregues 85 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**



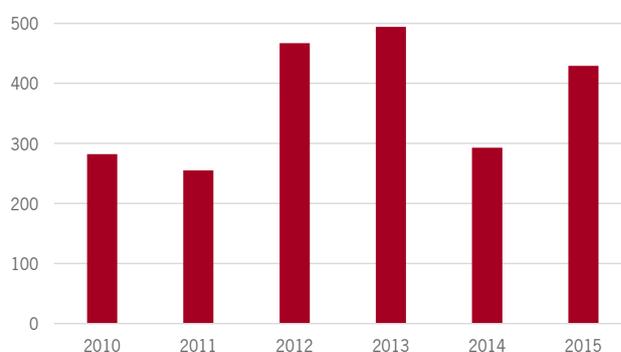
### Comunicação

O jornal UMdicas contou com dez edições impressas, das quais sete foram edições normais e três especiais, num total de 42.500 exemplares em 2015. Em relação às edições normais, estas contaram com 2.000 exemplares cada, o que totalizou 14.000 exemplares anuais. Em relação às edições especiais, publicadas em fevereiro, agosto e dezembro, num total de 9.500 exemplares cada (8.500 com o jornal Diário do Minho e 1.000 para distribuir nos Campi e para os contactos da base de dados), o que totalizou 28.500 exemplares anuais.

O site UMdicas teve 436.401 acessos. Em relação ao facebook do UMdicas, a página já conta com um total de 7.243 gostos. Em relação ao número de likes da página, 2015 contou com 933 likes, ou seja, passou de 6.310 em 2014 para 7.243 likes em 2015. Ao longo de 2015, a página teve quase um milhão visitantes/acessos (875.750).

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 2015, 429 notícias escritas publicadas sobre si nos media, sendo que destas, cerca de 90% tiveram como fonte o nosso Gabinete de Comunicação. Estas notícias podem ser visualizadas no setor "clipping" do site [www.dicas.sas.uminho.pt](http://www.dicas.sas.uminho.pt). Foram ainda efetuadas 8 reportagens televisivas. Isto faz com que a nossa visibilidade ronde as cerca de 1,18 notícias por dia, abrangendo todos os media (jornais, televisão e rádio).

**Gráfico 5.7 - Notícias e reportagens publicadas entre 2010 - 2015**



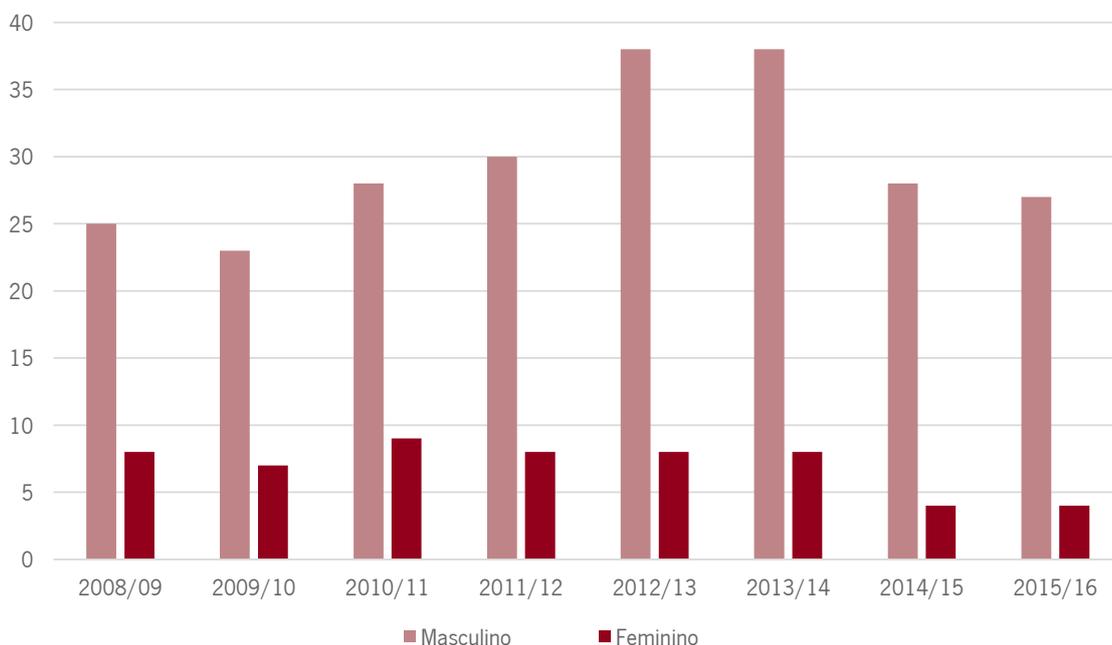
## Programa TUTORUM

Durante o ano de 2015 foi mantido o apoio tutorial destinado aos atletas de alto rendimento matriculados na UMinho. Os 107 estudantes que ingressaram na UMinho, desde 2000, 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.

Dos 107 estudantes que integraram o programa desde 2000, 77 são do género masculino e 30 do género feminino.

**No ano letivo 2015/2016, não ingressaram estudantes com estatuto ou percurso de alta competição.** Dos 107 estudantes, **31 encontram-se inscritos**, 31 mudaram de instituição de ensino superior ou desistiram do ensino superior e 45 finalizaram o seu plano de estudos.

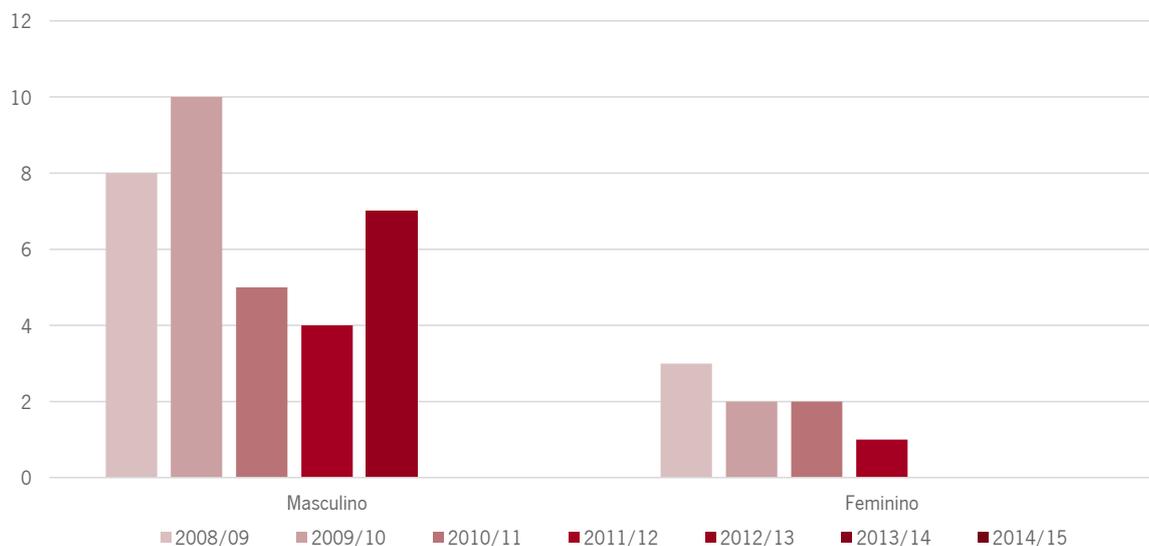
**Gráfico 5.8 - Evolução do número de atletas de alto rendimento na UMinho**



Como se pode verificar na tabela e no gráfico abaixo, nos anos letivos 2013/2014 e 2014/2015 não ingressaram na UMinho **estudantes com estatuto de alta competição.**

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

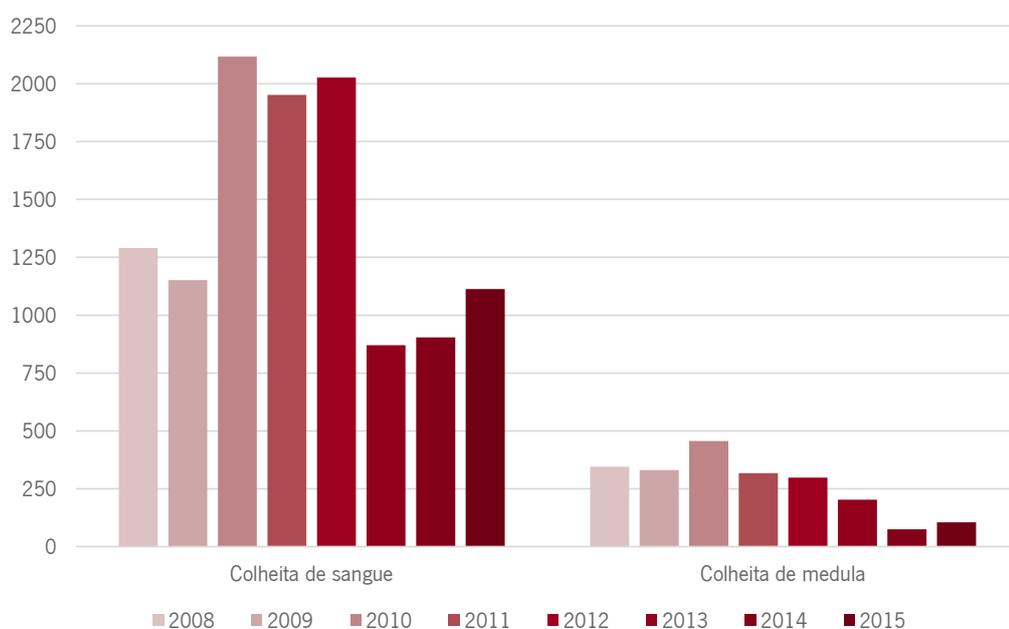
**Gráfico 5.9 - Estudantes que ingressaram na UMinho com estatuto/percurso de Alta Competição**



### Solidariedade e ações humanitárias

Em colaboração com a AAUM, o Instituto Português do Sangue e o Centro de Histocompatibilidade da Região Norte, os SASUM, registaram em 2015, **1.113 dadores inscritos** e **105 dadores 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.

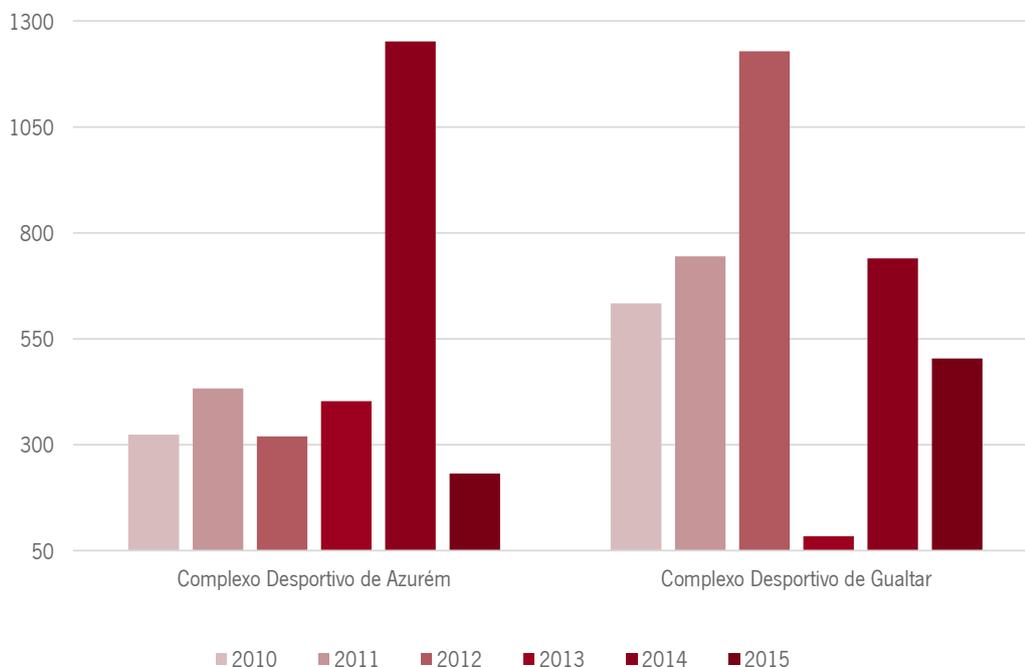
**Gráfico 5.10 - Dados estatísticos das colheitas de sangue e recolha de sangue para análise de medula**



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

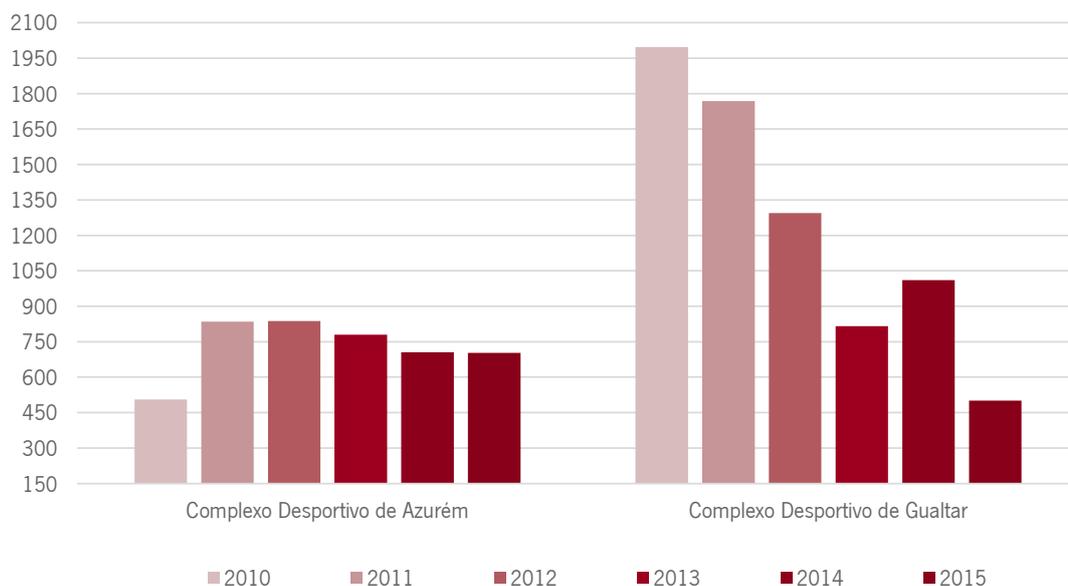
- **2 recolhas de brinquedos** (1 recolha em Gualtar e 1 recolha em Azurém), num total de **736 brinquedos**, sendo que em Gualtar foram recolhidos 504 e 232 em Azurém.

**Gráfico 5.11 - Evolução da recolha de brinquedos**



- **2 recolhas de roupa** (1 recolha em Gualtar e 1 recolha em Azurém), num total de **1.204 peças**, sendo 501 em Gualtar e 703 em Azurém.

**Gráfico 5.12 - Evolução da campanha de oferta de roupa**



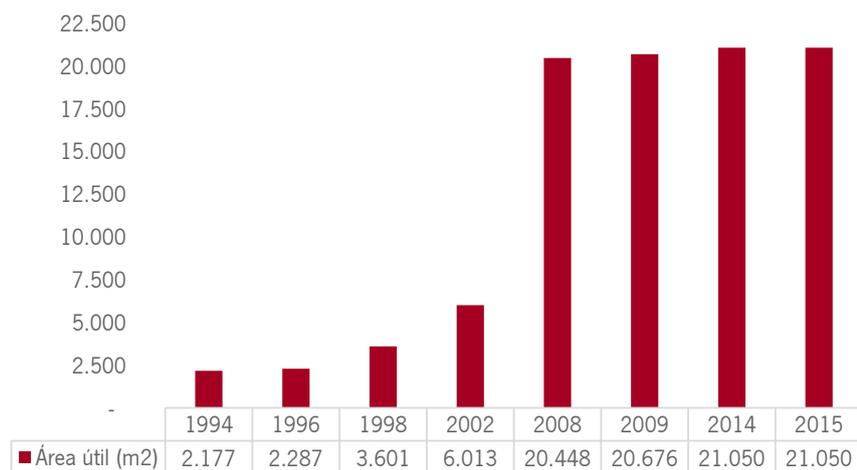
## Instalações desportivas

### Área útil para a prática desportiva

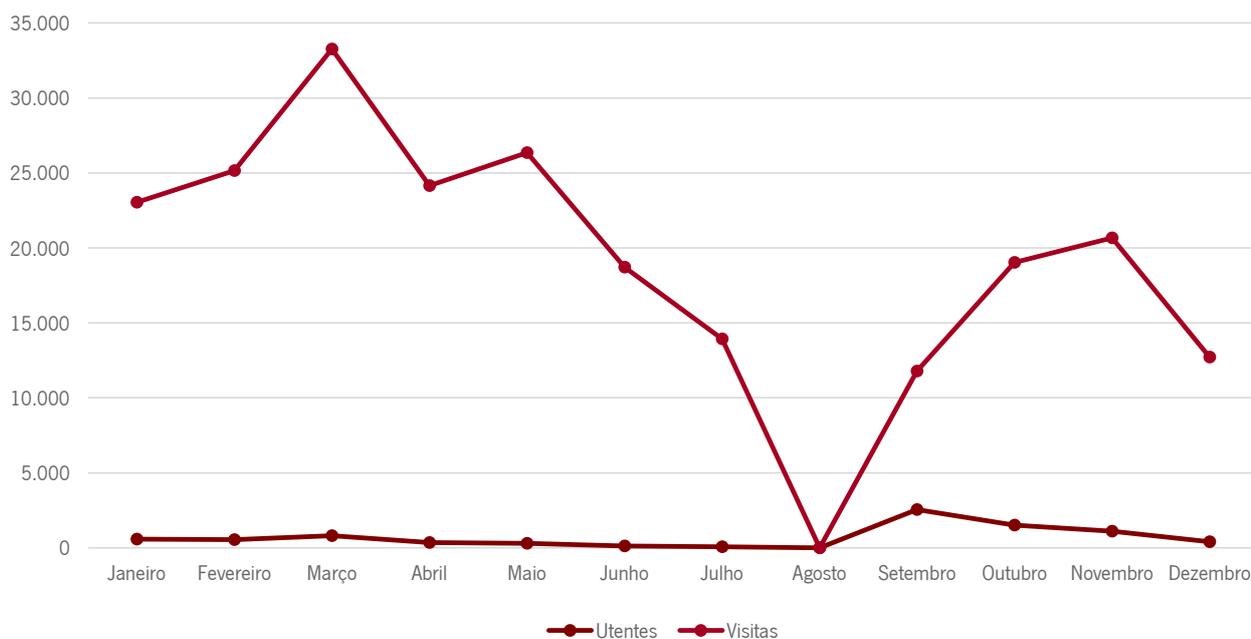
A UMinho possuiu presentemente 21.050m<sup>2</sup> de área útil para a prática desportiva. As instalações desportivas da UMinho apresentam uma lotação instantânea máxima de 1.549 pessoas por hora.

Foram registados 262.787 usos nas instalações desportivas da UMinho entre o mês de janeiro e de dezembro de 2015.

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



**Gráfico 5.14 - Distribuição mensal dos utentes e visitas do DDC**

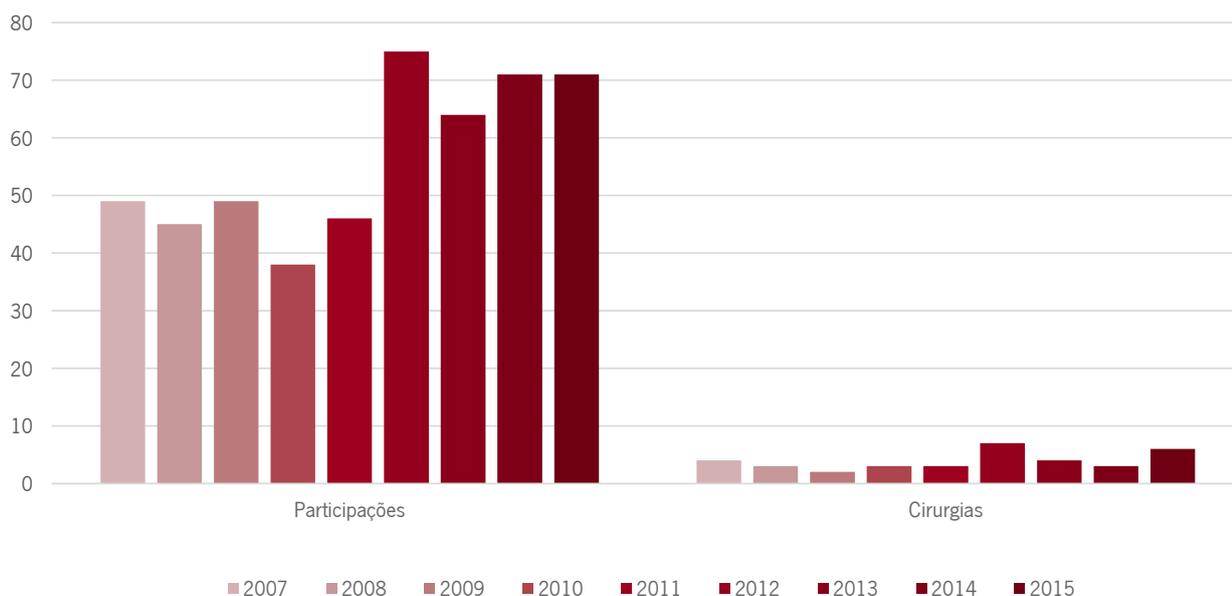


### Acidentes que decorrem da prática desportiva

No ano de 2015, registaram-se nas instalações desportivas, 71 acidentes desportivos para os quais houve necessidade de acionar o seguro desportivo, sendo que deste total, 6 necessitaram de intervenção cirúrgica. Comparativamente com o ano de 2014, registou-se um aumento de 4% do número de acidentes desportivos e um aumento de intervenções cirúrgicas de 50%.

No ano de 2015, ocorreu um acidente desportivo em cada 3.413 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 2015 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
<b>Total</b>	<b>12</b>

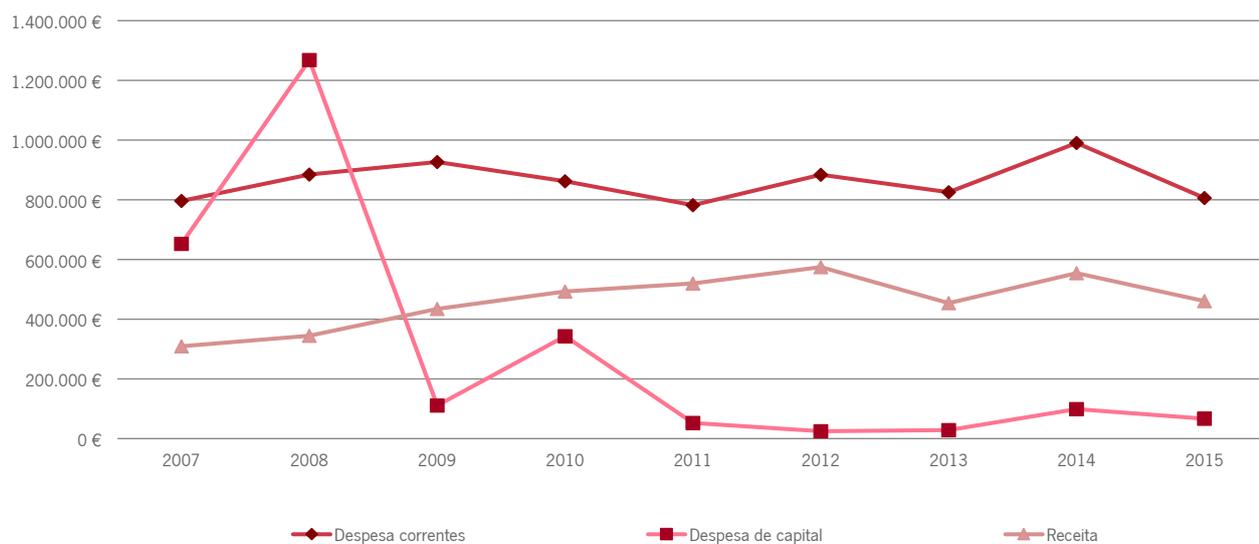
\*1 Técnico Superior em cedência de interesse público

## Recursos financeiros

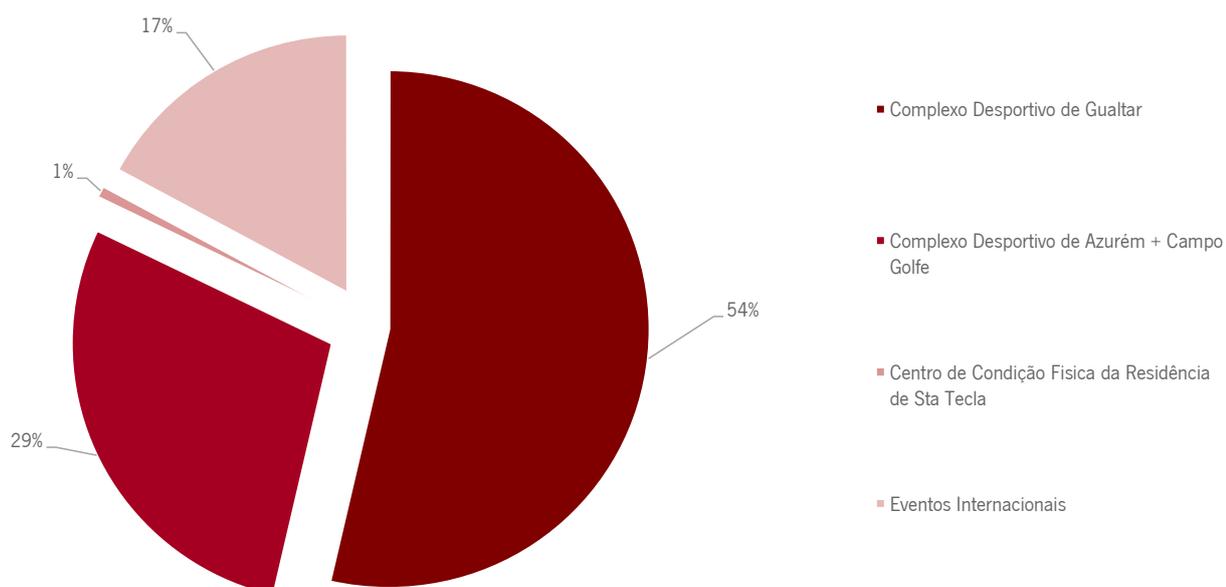
No que diz respeito à **gestão financeira** do DDC:

- A despesa foi inferior em relação ao ano de 2014 em 21%, se considerarmos os custos totais com a atividade do europeu universitário de Andebol.
- A receita global diminuiu 23% comparativamente com o período homólogo de 2014, considerando o europeu universitário de Andebol.

**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 2015:

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Receitas próprias	309.560 €	344.217 €	434.182 €	492.647 €	519.722 €	574.250 €	454.145 €	554.489 €	460.898 €
Despesas	796.360 €	884.560 €	926.788 €	862.335 €	834.543 €	883.616 €	825.098 €	1.088.455 €	872.782 €
Taxa de cobertura	39%	39%	47%	57%	62%	65%	55%	51%	53%

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 2015

	N.º de pessoas	Despesa com pessoal	Prestações de serviço	Apoio de estudantes	Despesa de funcionamento	Despesa de capital	Total de despesas	Receitas	Taxa de cobertura
CDGt + loja	9	100.665 €	135.942 €	23.709 €	228.984 €	42.958 €	532.258 €	247.031 €	46%
CDAz + loja	3	49.475 €	87.181 €	5.574 €	88.771 €	21.718 €	252.720 €	131.593 €	52%
CCFRST	0	955 €	3.532 €	- €	48 €	1.153 €	5.688 €	3.136 €	55%
Campo de golfe	Partilhado	3.457 €	344 €	1.218 €	652 €	888 €	6.558 €	240 €	4%
Eventos internacionais	Partilhado	640 €	13.380 €	570 €	60.969 €	- €	75.559 €	78.898 €	104%

### Reclamações e sugestões

O DDC registou, no ano de 2015, 39 reclamações e 13 sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior, verificou-se um aumento de 18% no número de reclamações e um aumento de 15% do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 30% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 70% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

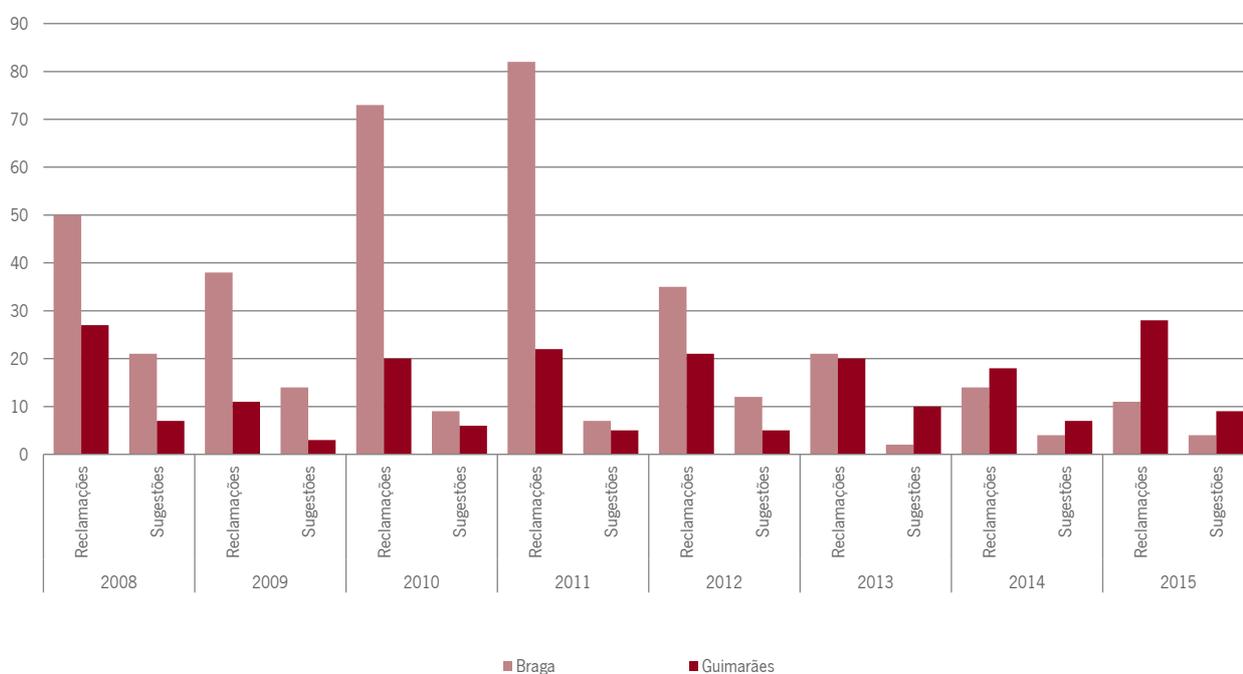
O tempo médio de resposta foi de **1,8 dias úteis**. Das reclamações/sugestões recebidas, 41% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 59% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e não se registaram reclamações no Centro de Condição Física da Residência de St.ª Tecla (CCFRST).

### Quadro 5.15 - Reclamações por tipologia, que mais se repetiram

	CDGt	CDAz
I. Manutenção de instalações e equipamentos	3	14
II. Desaparecimento de valores, materiais	2	0
III. Problemas com técnicos e eventos	5	12

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 11 Grupos e Associações fazem parte do Plenário, organizando vários festivais e participando em eventos culturais de forma regular, envolvendo atualmente cerca de 430 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	Coro Académico da UMinho
Bomboémia, Grupo de Precursão	Tuna Universitária do Minho	Grupo de Fados e Serenatas da UMinho
Grupo de Fados de Coimbra	Grupo de Folclore	I-PUM, Precursão UMinho
Grupo de Música Popular	Grupo de Poesia	TunÓbebes, Tuna Feminina de Engenharia da UMinho
Afonsina, Tuna de Engenharia da UMinho	Azeituna, Tuna de Ciências da UMinho	Jogralhos, Grupo de Jograis da UMinho
Augustuna, Tuna Académica da UMinho	Gatuna, Tuna Feminina da UMinho	Teatro UMinho
O Grupo Opum-Dei, Ordem Profética da UMinho, não está integrado no Plenário de Grupos Culturais embora desenvolva atividade e participe em ações de apresentação e divulgação cultural.		Tuna de Medicina da Universidade do Minho

**Quadro 5.16 - Distribuição dos membros dos grupos académicos de 2010 a 2015**

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
<b>2015</b>	<b>427</b>		<b>16</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>81</b>	<b>19</b>

## 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 percecionada 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 **3,89**, sendo que os valores mais elevados referem-se à apresentação, “Simpatia dos técnicos de atividades e funcionários”, que obteve uma classificação de 4,40.

**Quadro 5.17 - Avaliação de satisfação de utentes**

Questão	Média geral
1 - Parque de estacionamento adequado	3,14
2 - Acessos e circulações adequadas	3,60
3 - Aspeto das instalações	3,94
4 - Climatização das instalações	3,65
5 - Higiene das instalações	4,15
6 - Seguranças das instalações e materiais	4,04
7 - Visibilidade dos materiais informativos	3,78
8 - Relação “número de utentes/espço”	3,48
9 - Horário de funcionamento	3,86
10 - Qualidade do serviço prestado	4,14
11 - Rapidez do atendimento na Secretaria	3,88
12 - Apresentação dos técnicos das atividades e funcionários	4,13
13 - Competência dos técnicos de atividades e funcionários	4,23
14 - Simpatia dos técnicos de atividades e funcionários	4,40
15 - Serviço proporcionado conforme o estipulado	4,10
16 - Relação “preço/qualidade” do serviço	4,36
17 - Promoção dos serviços	3,54
18 - Variedade de oferta de atividades e eventos	3,93
19 - Seguro desportivo	3,93
20 - Outros serviços associados	3,46
21 - Avaliação Global dos serviços prestados no DDC	3,94
<b>Média geral</b>	<b>3,89</b>

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

# 6.365.182,30 €

Receita própria

# 1.955.521,00 €

Receita Orçamento do Estado

# 686.480,00 €

Receita transferências da UMinho

# 6,83 dias

Prazo médio de pagamento

# 9,80 dias

Prazo médio de recebimentos

# 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 2015 de 8.320.703,30€ (8.655.285,94€ em 2014) **verificando-se uma redução de 3,8%**.

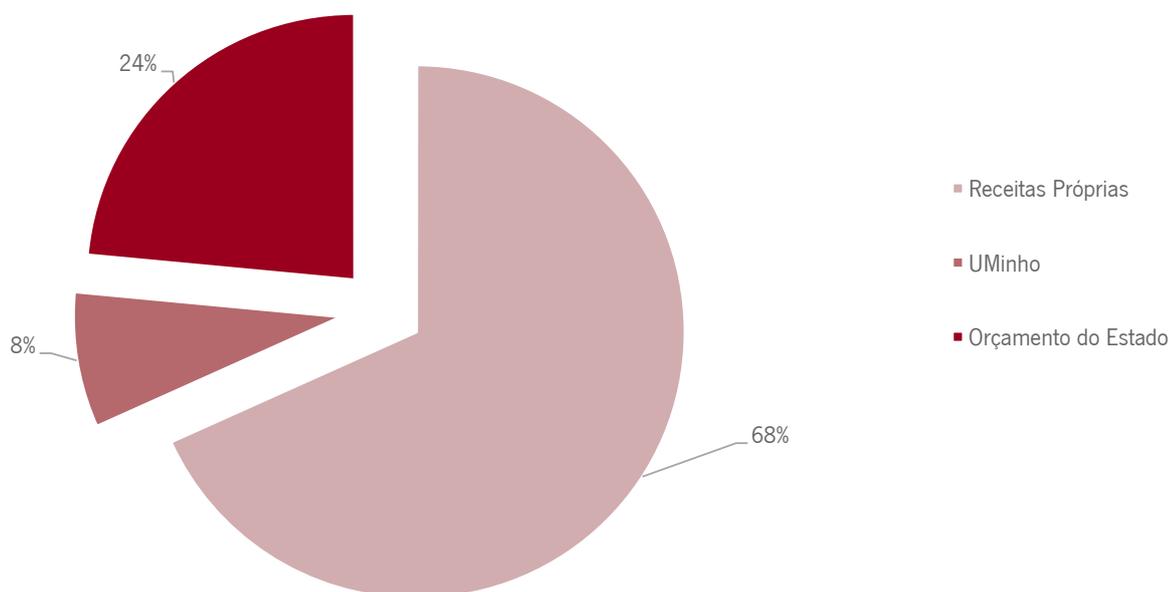
Conforme se pode verificar no quadro seguinte, as transferências do Orçamento do Estado diminuíram 6,8%, as receitas próprias sofreram uma redução de 1,1%, e as transferências da UMinho decresceram 13,6%.

#### Quadro 6.1 - Receita dos SASUM

Receita cobrada líquida	2015	2014
<b>Receitas Orçamento do Estado - FF311</b>		
OE - MEC	1.955.521,00 €	2.088.575,00 €
Subtotal .....	<b>1.955.521,00 €</b>	<b>2.088.575,00 €</b>
<b>Receitas Próprias - FF510</b>		
Juros -Sociedades financeiras e Administração Central	930,81 €	2.493,44 €
Transferências correntes	33.131,55 €	6.020,08 €
Vendas de bens	3.254.635,58 €	3.291.059,00 €
Prestações de serviços	2.385.692,48 €	2.437.564,00 €
Outras receitas correntes	1.357,66 €	1.289,54 €
Outras receitas capital	2.954,22 €	1.099,50 €
Subtotal .....	<b>5.678.702,30 €</b>	<b>5.739.525,56 €</b>
<b>Receitas UMinho - FF 540</b>		
Transferências da UMinho	686.480,00 €	779.838,50 €
Subtotal .....	<b>686.480,00 €</b>	<b>779.838,50 €</b>
<b>Receitas União Europeia - FF413 + FF 421</b>		
Transferências da União Europeia	- €	47.346,88 €
Subtotal .....	<b>- €</b>	<b>47.346,88 €</b>
<b>Total Receita do Exercício (Excluindo Saldo)</b>	<b>8.320.703,30 €</b>	<b>8.655.285,94 €</b>
Saldo do exercício anterior	1.548.562,98 €	1.587.817,99 €
<b>Total Geral</b>	<b>9.869.266,28 €</b>	<b>10.243.103,93 €</b>

A execução do orçamento dos SASUM é composta pelas seguintes Fontes de Financiamento (FF): receitas próprias (bares, cantinas, alojamento, desporto e outras), FF 510; transferências da UMinho, FF 540; Orçamento do Estado, FF 311.

**Gráfico 6.1 - Receita por fontes de financiamento dos SASUM**

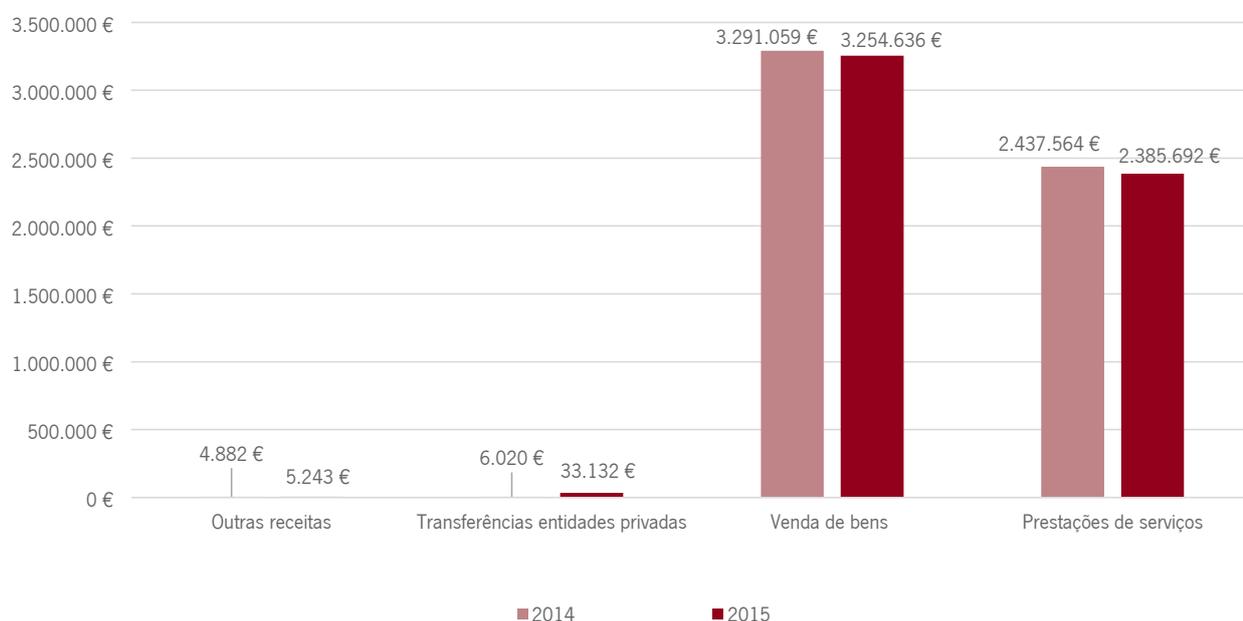


Conforme se verifica no gráfico apresentado a autonomia orçamental dos SASUM em 2015, no que se refere à receita própria total arrecadada (receita cobrada líquida) é de 68% (66% em 2014) e totalizaram o valor de 5.678.702,30€ (5.739.525,56€ em 2014), este valor não inclui transferências da UMinho.

O financiamento total do Orçamento do Estado representa cerca de 24% da receita global (24% em 2014), sendo o seu valor integralmente aplicado nas despesas com pessoal. As transferências da UMinho representam 8% (9% em 2014), do orçamento dos SASUM.

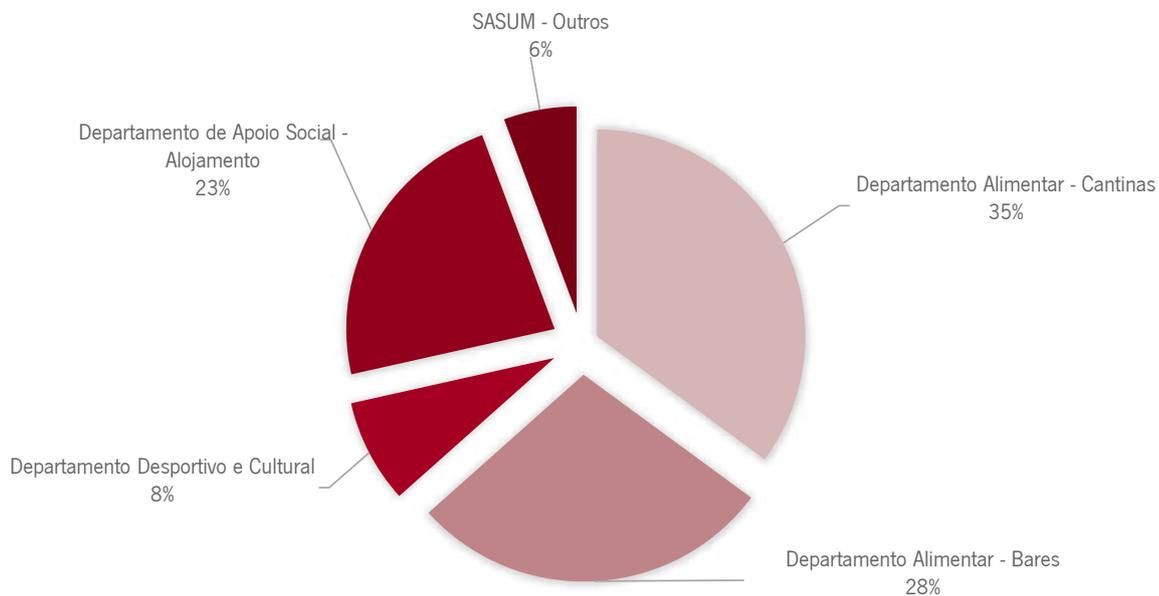
Em relação às receitas próprias estas encontram-se divididas em “vendas de bens”, “prestações de serviços”, “transferências de entidades” e “outras receitas” sendo que e nestas últimas estão incluídos os juros, cuja análise face ao período homólogo pode ser observada no gráfico seguinte:

**Gráfico 6.2 - Receitas próprias dos SASUM**



Analisando com mais pormenor a **origem das receitas próprias** temos:

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



## 6.1.2 Despesa

Os **compromissos assumidos** ascenderam a **8.212.700,34€** (8.694.541,00€ em 2014), conforme se pode analisar no quadro seguinte:

### Quadro 6.2 - Compromissos assumidos em 2015

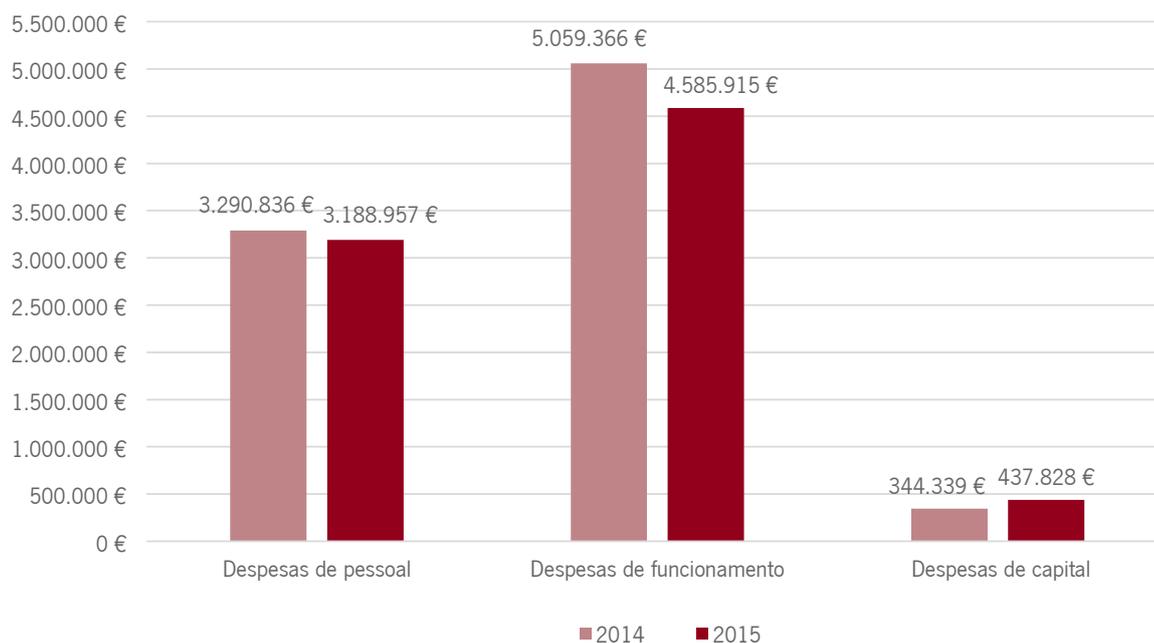
Compromissos assumidos	2015	2014
<b>Orçamento do Estado - FF311</b>		
Pessoal	1.955.521,00 €	2.088.575,00 €
<i>Subtotal .....</i>	<b>1.955.521,00 €</b>	<b>2.088.575,00 €</b>
<b>POCTEP - FF 421</b>		
Pessoal	- €	46.731,96 €
Funcionamento	614,92 €	29.464,92 €
<i>Subtotal .....</i>	<b>614,92 €</b>	<b>76.196,88 €</b>
<b>Receitas Próprias - FF510</b>		
Pessoal	1.233.436,11 €	1.155.529,23 €
Funcionamento	4.293.719,44 €	4.301.810,75 €
Capital	45.603,50 €	237.938,90 €
<i>Subtotal .....</i>	<b>5.572.759,05 €</b>	<b>5.695.278,88 €</b>
<b>UMinho - FF 540</b>		
Pessoal	- €	- €
Funcionamento	291.580,64 €	728.090,75 €
Capital	392.224,73 €	4.375,08 €
<i>Subtotal .....</i>	<b>683.805,37 €</b>	<b>732.465,83 €</b>
<b>POVT - FF 413</b>		
Funcionamento	- €	- €
Capital	- €	102.024,00 €
<i>Subtotal .....</i>	<b>- €</b>	<b>102.024,00 €</b>
<b>Total</b>	<b>8.212.700,34 €</b>	<b>8.694.540,59 €</b>

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

- **38,8%** para pessoal;
- **55,9%** para despesas gerais de funcionamento (sendo que cerca de 39,6% deste valor está afeto à aquisição de mercadorias e géneros alimentares);
- **5,3%** para bens de capital.

**Verificou-se uma redução no total dos compromissos assumidos de 5,9%** em relação ao ano anterior, motivado pela conjugação das seguintes situações: diminuição das despesas com funcionamento e com pessoal e aumento das despesas de capital.

### Gráfico 6.4 - Despesas dos SASUM



Na ótica dos compromissos assumidos, apresentamos os seguintes indicadores:

### Quadro 6.3 - Indicadores de despesa dos SASUM

	2015	2014
Despesa com pessoal RP		
Despesas correntes de RP	22,13%	20,29%
Total de despesa com pessoal		
Despesa total	38,83%	37,85%
Despesa de funcionamento		
Despesa total	55,83%	58,19%
Despesas de capital		
Despesa total	5,33%	3,96%

### 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
<b>Dotações Orçamentais - fundos próprios:</b>				
Orçamento do Estado (OE) - FF313/311	264.482,82 €	1.955.521,00 €	1.955.521,00 €	264.482,82 €
Receitas próprias (RP) - FF520/510	1.230.192,57 €	5.678.702,30 €	5.572.759,05 €	1.336.135,82 €
Receitas próprias (RP) - UMinho FF540	- €	686.480,00 €	683.805,37 €	2.674,63 €
Fundos comunitários - POCI - FF411	1.405,14 €	- €	- €	1.405,14 €
Fundos comunitários - POVT - FF413	85,75 €	- €	- €	85,75 €
Fundos comunitários - POCTEP - FF421	614,92 €	- €	614,92 €	- €
Fundos comunitários - POPH - FF442	51.781,78 €	- €	- €	51.781,78 €
<b>(1) - Total execução dos fundos próprios</b>	<b>1.548.562,98 €</b>	<b>8.320.703,30 €</b>	<b>8.212.700,34 €</b>	<b>1.656.565,94 €</b>
<b>Importâncias retidas para entrega ao Estado ou outras entidades - fundos alheios:</b>				
Receitas do estado	- €	343.046,42 €	343.046,42 €	- €
<b>Operações de tesouraria</b>				
Outras operações de tesouraria	320,21 €	272.009,60 €	272.329,81 €	- €
Cauções	60.909,39 €	6.518,93 €	58.624,76 €	8.803,56 €
Outras entidades	5,20 €	- €	- €	5,20 €
DGES	- €	13.046,31 €	13.046,31 €	- €
<b>(2) - Total das retenções de fundos alheios</b>	<b>61.234,80 €</b>	<b>634.621,26 €</b>	<b>687.047,30 €</b>	<b>8.808,76 €</b>
<b>(3) - Total geral = (1) + (2)</b>	<b>1.609.797,78</b>	<b>8.955.324,56</b>	<b>8.899.747,64</b>	<b>1.665.374,70</b>



## 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 - 83,32%				
Classificação económica	Dotações corrigidas (1)	Compromissos assumidos (2)	Despesas pagas	Dotação não comprometida (3) = (1) - (2)
<b>01 - Despesas com pessoal</b>	<b>3.190.414 €</b>	<b>3.188.957 €</b>	<b>3.188.957 €</b>	<b>1.457 €</b>
<b>01.01 - Remunerações certas e permanentes</b>	<b>2.493.405 €</b>	<b>2.492.779 €</b>	<b>2.492.779 €</b>	<b>626 €</b>
01.01.03 - Pessoal dos quadros - Regime de função pública	1.923.982 €	1.923.982 €	1.923.982 €	0,48 €
01.01.08 - Pessoal aguardando aposentação	8 €	7 €	7 €	0,96 €
01.01.11 - Representação	18.663 €	18.663 €	18.663 €	0,50 €
01.01.13 - Subsídio de refeição	205.311 €	205.310 €	205.310 €	0,86 €
01.01.14 - Subsídios de férias	176.022 €	175.400 €	175.400 €	622 €
01.01.14 - Subsídios de Natal	169.419 €	169.418 €	169.418 €	0,98 €
<b>01.02 - Abonos variáveis ou eventuais</b>	<b>88.782 €</b>	<b>88.506 €</b>	<b>88.506 €</b>	<b>276 €</b>
01.02.04 - Ajudas de custo	8.239 €	8.238 €	8.238 €	0,88 €
01.02.11 - Subsídio de turno	18.216 €	18.215 €	18.215 €	0,99 €
01.02.14 - Outros abonos em numerário ou espécie	62.327 €	62.053 €	62.053 €	274 €
<b>01.03 - Segurança social</b>	<b>608.226 €</b>	<b>607.672 €</b>	<b>607.672 €</b>	<b>555 €</b>
01.03.03 - Subsídio familiar a crianças e jovens	1.667 €	1.667 €	1.667 €	0,40 €
01.03.05 - Contribuições para a CGA	121.218 €	121.16 €	121.161 €	57 €
01.03.05 - Contribuições para a segurança social	458.302 €	458.017 €	458.017 €	286 €
01.03.06 - Acidentes em serviço e doenças profissionais	5.183 €	4.972 €	4.972 €	211 €
01.03.10 - Outras despesas de segurança social	21.856 €	21.856 €	21.856 €	0,31 €
<b>02 - Aquisição de bens e serviços</b>	<b>5.182.905 €</b>	<b>3.927.537 €</b>	<b>3.927.537 €</b>	<b>1.255.369 €</b>
<b>02.01 - Aquisição de bens</b>	<b>3.602.347 €</b>	<b>2.358.450 €</b>	<b>2.358.450 €</b>	<b>1.243.897 €</b>
02.01.02 - Combustíveis e lubrificantes	212.919 €	212.703 €	212.703 €	216 €
02.01.04 - Limpeza e higiene	180.296 €	180.295 €	180.295 €	0,52 €
02.01.06 - Alimentação - Géneros para confeccionar	2.214.394 €	977.514 €	977.514 €	1.236.880 €
02.01.07 - Vestuário e artigos pessoais	20.081 €	18.532 €	18.532 €	1.549 €
02.01.08 - Material de escritório	34.196 €	33.429 €	33.429 €	767 €
02.01.09 - Produtos químicos e farmacêuticos	2.060 €	2.055 €	2.055 €	5 €
02.01.13 - Material de consumo hoteleiro	29.234 €	29.185 €	29.185 €	49 €
02.01.15 - Prémios condecorações e ofertas	21.516 €	20.611 €	20.611 €	905 €
02.01.16 - Mercadorias para venda	839.956 €	837.614 €	837.614 €	2.342 €
02.01.17 - Ferramentas e utensílios	29.553 €	28.437 €	28.437 €	1.116 €
02.01.19 - Artigos honoríficos e de decoração	799 €	798 €	798 €	0,97 €
02.01.21 - Outros bens	17.343 €	17.277 €	17.277 €	66 €
<b>02.02 - Aquisição de serviços</b>	<b>1.580.559 €</b>	<b>1.569.086 €</b>	<b>1.569.086 €</b>	<b>11.473 €</b>

02.02.01 - Encargos das instalações	496.956 €	493.980 €	493.980 €	2.976 €
02.02.02 - Limpeza e higiene	71.028 €	71.027 €	71.027 €	1 €
02.02.03 - Conservação de bens	178.722 €	177.698 €	177.698 €	1.024 €
02.02.08 - Locação de outros bens	74 €	74 €	74 €	0,20 €
02.02.09 - Comunicações	32.401 €	32.182 €	32.182 €	219 €
02.02.10 - Transportes	7.028 €	7.028 €	7.028 €	- €
02.02.11 - Representação dos serviços	4.000 €	3.033 €	3.033 €	967 €
02.02.12 - Seguros	45.992 €	42.721 €	42.721 €	3.271 €
02.02.13 - Deslocações e estadas	22.460 €	22.375 €	22.375 €	85 €
02.02.14 - Estudos pareceres projectos e consultadoria	2.460 €	2.460 €	2.460 €	- €
02.02.15 - Formação	11.192 €	11.172 €	11.172 €	20 €
02.02.17 - Publicidade	36.811 €	36.811 €	36.811 €	0,20 €
02.02.18 - Vigilância e segurança	2.485 €	2.485 €	2.485 €	0,40 €
02.02.19 - Assistência técnica	10.873 €	10.565 €	10.565 €	308 €
02.02.20 - Outros trabalhos especializados	35.163 €	35.163 €	35.163 €	0,03 €
02.02.20 - Outros trabalhos especializados	533.714 €	533.244 €	533.244 €	470 €
02.02.25 - Outros serviços	89.200 €	87.071 €	87.071 €	2.129 €
<b>04 - Transferências correntes</b>	<b>905.924 €</b>	<b>576.957 €</b>	<b>576.957 €</b>	<b>328.967 €</b>
04.03.05 - Administração central - Uminho	- €	- €	- €	- €
04.07.01 - Instituições sem fins lucrativos	128.683 €	127.526 €	127.526 €	1.157 €
04.08.02 - Famílias	777.241 €	449.431 €	449.431 €	327.810 €
<b>06 - Outras despesas correntes</b>	<b>136.105 €</b>	<b>81.422 €</b>	<b>81.422 €</b>	<b>54.683 €</b>
06.02.01 - Impostos e taxas	1.216 €	1.215 €	1.215 €	0,89 €
06.02.03 - Outras	134.889 €	80.206 €	80.206 €	54.683 €
<b>07 Aquisição de bens de capital</b>	<b>441.466 €</b>	<b>437.828 €</b>	<b>437.828 €</b>	<b>3.638 €</b>
07.01.03 - Edifícios	85.105 €	82.778 €	82.778 €	2.327 €
07.01.07 - Equipamento de informática	- €	- €	- €	- €
07.01.07 - Equipamento de informática	38.702 €	38.699 €	38.699 €	3 €
07.01.09 - Equipamento administrativo	8.500 €	8.500 €	8.500 €	0,20 €
07.01.10 - Equipamento básico	309.022 €	307.714 €	307.714 €	1.308 €
07.01.11 - Ferramentas e utensílios	137 €	137 €	137 €	0,15 €
<b>Total</b>	<b>9.856.814 €</b>	<b>8.212.700 €</b>	<b>8.212.700 €</b>	<b>1.644.114 €</b>

## 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 - 100,13%						
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)
<b>05 - Rendimentos da propriedade</b>	<b>931 €</b>	<b>- €</b>	<b>931 €</b>	<b>- €</b>	<b>931 €</b>	<b>- €</b>
05.02.01 - Bancos e outras instituições financeiras	14 €	- €	14 €	- €	14 €	- €
05.03.01 - Administração central Estado	917 €	- €	917 €	- €	917 €	- €
<b>06 - Transferências Correntes</b>	<b>2.674.640 €</b>	<b>3.500 €</b>	<b>2.672.539 €</b>	<b>186 €</b>	<b>2.675.133 €</b>	<b>720 €</b>
06.01.02 - Sociedades Privadas	11.170 €	3.500 €	8.589 €	186 €	11.183 €	720 €
06.03.01 - Administração central - Estado	1.955.521 €	- €	1.955.521 €	- €	1.955.521 €	- €
06.03.07 - Administração central - Serviços e fundos autónomos	686.000 €	- €	686.480 €	- €	686.480 €	- €
06.07.01 - Instituições sem fins lucrativos	21.949 €	- €	21.949 €	- €	21.949 €	- €
<b>07 - Venda de bens e serviços correntes</b>	<b>5.628.368 €</b>	<b>178.277 €</b>	<b>5.639.773 €</b>	<b>6.947 €</b>	<b>5.640.328 €</b>	<b>170.775 €</b>
<b>07.01 - Venda de bens</b>	<b>3.254.636 €</b>	<b>15.212 €</b>	<b>3.252.487 €</b>	<b>- €</b>	<b>3.254.636 €</b>	<b>13.063 €</b>
07.01.07 - Produtos alimentares e bebidas	3.247.624 €	14.252 €	3.246.399 €	- €	3.247.624 €	13.027 €
07.01.08 - Mercadorias	1.445 €	- €	1.444 €	- €	1.444 €	- €
07.01.99 - Outros	5.567 €	959 €	4.644 €	- €	5.567 €	36 €
<b>07.02 - Serviços</b>	<b>2.373.732 €</b>	<b>163.065 €</b>	<b>2.387.287 €</b>	<b>6.947 €</b>	<b>2.385.692 €</b>	<b>157.712 €</b>
07.02.01 - Aluguer de espaços e equipamentos	66.000 €	13.641 €	55.320 €	1.169 €	66.100 €	1.693 €
07.02.05 - Actividades de saúde	4.500 €	39 €	5.506 €	- €	5.511 €	24 €
07.02.07 - Alimentação e alojamento	1.744.930 €	146.574 €	1.733.981 €	5.403 €	1.754.805 €	120.347 €
07.02.08 - Serviços sociais recreativos culturais e desporto	430.139 €	- €	432.465 €	375 €	431.114 €	976 €
07.02.99 - Outros	128.163 €	2.820 €	160.015 €	- €	128.163 €	34.672 €
<b>08.01.99 - Outras Receitas correntes</b>	<b>1.358 €</b>	<b>2.251 €</b>	<b>1.406 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.358 €</b>	<b>2.300 €</b>
<b>09.04.04 - Venda de bens de investimento</b>	<b>100 €</b>	<b>- €</b>	<b>100 €</b>	<b>- €</b>	<b>100 €</b>	<b>- €</b>
<b>15.01.01- Reposições não abatidas nos pagamentos</b>	<b>2.854 €</b>	<b>- €</b>	<b>2.854 €</b>	<b>- €</b>	<b>2.855 €</b>	<b>- €</b>
<b>16.01 Saldo da gerência anterior - na posse do serviço</b>	<b>1.548.562 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.548.563 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.548.563 €</b>	<b>- €</b>
<b>Total</b>	<b>9.856.814 €</b>	<b>184.028 €</b>	<b>9.866.166 €</b>	<b>7.133 €</b>	<b>9.869.267 €</b>	<b>173.795 €</b>

## 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 20.591.764,16€ (20.710.415,63€ em 2014) 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	2015	Peso	Variação		2014	Peso
			Absoluta	%		
Imobilizações Corpóreas	18.333.554 €	89%	-264.208 €	-1,4%	18.597.762 €	89,8%
Existências	255.642 €	1,2%	23.611 €	10,2%	232.030 €	1,1%
Dívidas de terceiros - curto prazo	168.939 €	0,8%	-9.224 €	-5,2%	178.163 €	0,9%
Disponibilidades	1.665.375 €	8,1%	55.577 €	3,5%	1.609.798 €	7,8%
Acréscimos e Diferimentos	168.255 €	0,8%	75.592 €	81,6%	92.663 €	0,4%
<b>Total</b>	<b>20.591.764 €</b>	<b>100%</b>	<b>-118.651 €</b>	<b>-0,6%</b>	<b>20.710.416 €</b>	<b>100%</b>

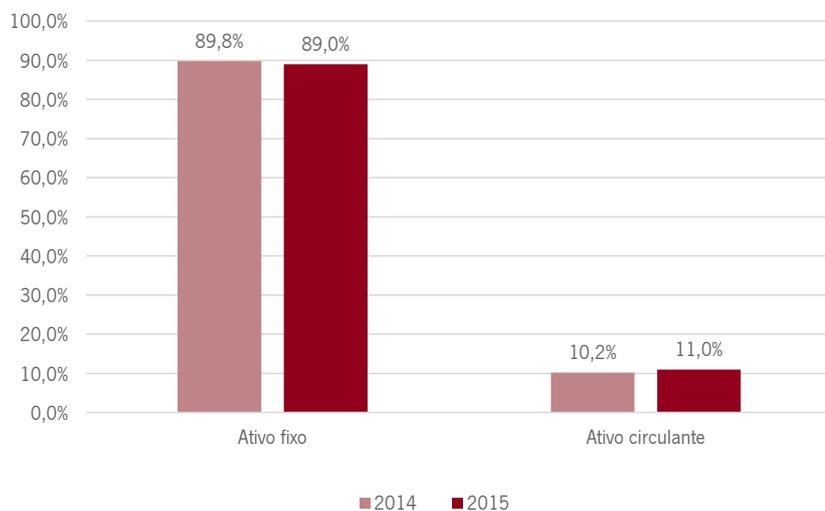
Nas rubricas de imobilizações corpóreas verificou-se uma diminuição de 1,4% e nas dívidas de terceiros de curto prazo, verificou-se uma descida de 5,2%, resultante das incessantes diligências junto dos clientes para liquidarem as suas dívidas.

A rubrica com maior aumento em variação percentual (81,6%) 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 outros proveitos de transferências de entidades externas no âmbito da participação para a realização de eventos desportivos (FADU e EUSA) e do Fundo Social de Emergência (FSE).

Nas existências ocorreu uma variação positiva de 10,2% e nas disponibilidades de 3,5%.

A relação entre o ativo fixo e o ativo circulante não sofreu variações significativas em comparação com 2014.

### Gráfico 6.5 - Ativo líquido



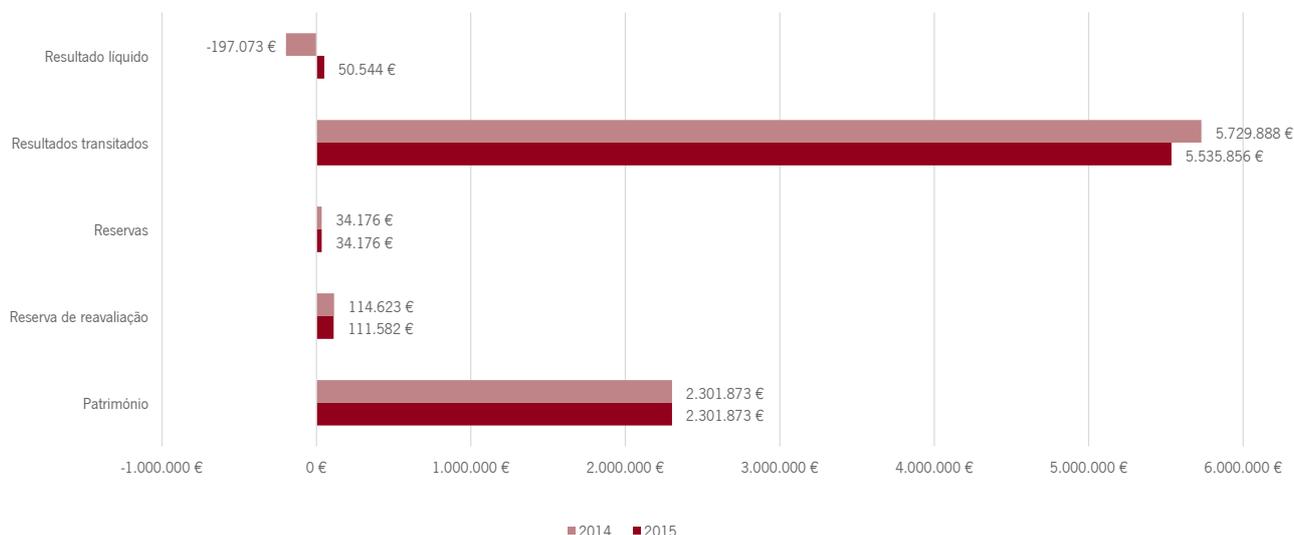
Os **fundos próprios** ascendem a 8.034.031,04€ (7.983.486,98€ em 2014) e aumentaram em consequência do resultado líquido positivo do ano.

### Quadro 6.8 - Fundos próprios

Fundos próprios	2015	Peso	Variação		2014	Peso
			Absoluta	%		
Património	2.301.873 €	28,7%	- €	0,0%	2.301.873 €	28,8%
Reservas de Reavaliação	111.582 €	1,4%	-3.041 €	-2,7%	114.623 €	1,4%
Reservas	34.176 €	0,4%	- €	0,0%	34.176 €	0,4%
Resultados Transitados	5.535.856€	68,9%	-194.032 €	-3,4%	5.729.888 €	71,8%
Resultado Líquido do Exercício	50.544 €	0,6%	247.617 €	-125,6%	-197.073 €	-2,5%
<b>Total</b>	<b>8.034.031 €</b>	<b>100%</b>	<b>50.544 €</b>	<b>0,6%</b>	<b>7.983.487 €</b>	<b>100%</b>

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

### Gráfico 6.6 - Fundos próprios

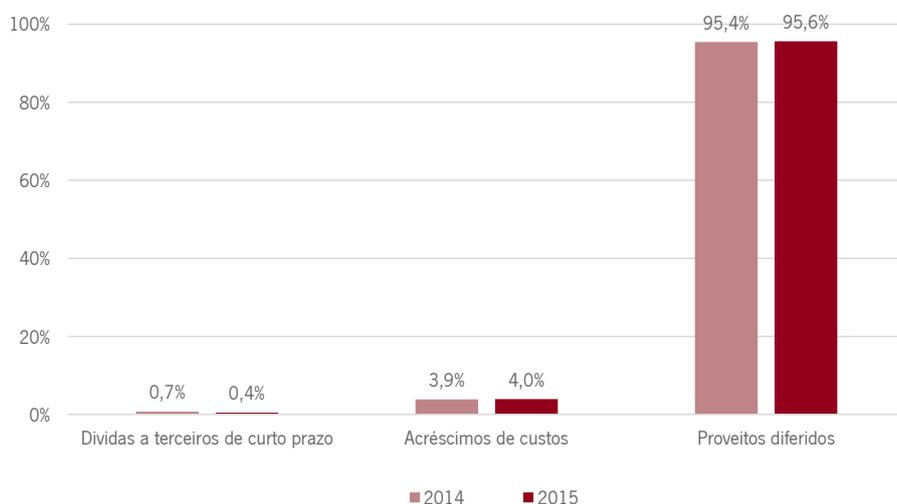


O **passivo** diminuiu em 1,3% em consequência da diminuição das dívidas a terceiros e dos proveitos diferidos. Estes últimos resultam do reconhecimento numa base sistemática para a conta 7983 - «Proveitos e ganhos extraordinários – Outros proveitos e ganhos extraordinários – Transferências de capital» à medida que vão sendo efetuadas as amortizações do imobilizado a que respeitam.

### Quadro 6.9 - Passivo

Passivo	2015	Peso	Variação		2014	Peso
			Absoluta	%		
Dívidas a terceiros - curto prazo	55.531 €	0,7%	-33.437 €	-37,6%	88.968 €	0,7%
Acréscimos de custos	497.634 €	6,2%	2.457 €	0,5%	495.177 €	3,9%
Proveitos diferidos	12.004.568 €	149,4%	-138.215 €	-1,1%	12.142.784 €	95,4%
<b>Total</b>	<b>12.557.733 €</b>	<b>156,3%</b>	<b>-169.196 €</b>	<b>-1,3%</b>	<b>12.726.929 €</b>	<b>100%</b>

### Gráfico 6.7 - Passivo



**Quadro 6.10 - Balanço analítico - gerência de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2015**

Código das contas POC-EDU	Ativo	Exercícios			
		2015			2014
		AB	A/P	AL	AL
<b>Imobilizado</b>					
<b>Imobilizações corpóreas</b>					
422	Edifícios e outras construções	23.284.254 €	5.863.735 €	17.420.519 €	17.733.943 €
423	Equipamento e material básico	5.821.276 €	5.146.995 €	674.281 €	664.619 €
424	Equipamento de transporte	146.293 €	133.869 €	12.424 €	18.809 €
425	Ferramentas e utensílios	43.910 €	43.910 €	- €	- €
426	Equipamento administrativo	1.087.322 €	968.318 €	119.005 €	136.982 €
427	Taras e vasilhame	- €	- €	- €	- €
429	Outras imobilizações corpóreas	236.077 €	194.876 €	41.201 €	43.411 €
442	Imobilizações em curso	66.124 €	- €	66.124 €	- €
		<b>30.685.256 €</b>	<b>12.351.702 €</b>	<b>18.333.554 €</b>	<b>18.597.762 €</b>
<b>Circulante</b>					
<b>Existências</b>					
36	Matérias primas, subsidiárias e de consumo	171.341 €	- €	171.341 €	160.769 €
32	Mercadorias	84.300 €	- €	84.300 €	71.262 €
		<b>255.642 €</b>	<b>- €</b>	<b>255.642 €</b>	<b>232.030 €</b>
<b>Dívidas de terceiros - Curto prazo</b>					
211	Alunos	5.914 €	- €	5.914 €	23.028 €
212	Utentes	51.374 €	- €	51.374 €	92.425 €
213	Clientes	2.669 €	- €	2.669 €	7.360 €
218	Clientes de Cobrança Duvidosa	5.945 €	5.945 €	- €	- €
221	Fornecedores - c/c	1.089 €	- €	1.089 €	3.474 €
26	Outros Devedores e Credores	107.893 €	- €	107.893 €	51.875 €
		<b>174.884 €</b>	<b>5.945 €</b>	<b>168.939 €</b>	<b>178.163 €</b>
<b>Conta no Tesouro, depósitos em instituições financeiras e caixa:</b>					
13	Conta no Tesouro	1.461.134 €	- €	1.461.134 €	1.113.513 €
12	Depósitos em instituições financeiras	204.241 €	- €	204.241 €	485.597 €
11	Caixa	- €	- €	- €	10.687 €
		<b>1.665.375 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.665.375 €</b>	<b>1.609.780 €</b>
<b>Acréscimos e diferimentos</b>					
271	<i>Acréscimos de proveitos</i>	133.430 €	- €	133.430 €	58.471 €
272	Custos diferidos	34.825 €	- €	34.825 €	34.192 €
		<b>168.255 €</b>	<b>- €</b>	<b>168.255 €</b>	<b>92.663 €</b>
	<i>Total de amortizações</i>		12.351.702 €		
	<i>Total de provisões</i>		5.945 €		
<b>Total do ativo</b>		<b>32.949.411 €</b>	<b>12.357.647 €</b>	<b>20.591.764 €</b>	<b>20.710.416 €</b>

Código das contas POC-EDU	Capital Próprio e Passivo	Exercícios	
		2015	2014
<b>Fundos próprios</b>			
51	Património	2.301.873 €	2.301.873 €
56	Reservas de reavaliação	111.582 €	114.623 €
<b>Reservas:</b>			
576	Doações	11.358 €	11.358 €
577	Transferência de activos	22.818 €	22.818 €
		<b>2.447.631 €</b>	<b>2.450.672 €</b>
59	Resultados transitados	5.535.856 €	5.729.888 €
<i>Subtotal.....</i>		<b>7.983.487 €</b>	<b>8.180.560 €</b>
88	Resultado líquido do exercício	50.544 €	-197.073 €
<b>Total do capital próprio.....</b>		<b>8.034.031 €</b>	<b>7.983.487 €</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Dívidas a terceiros - Curto prazo</b>			
221	Fornecedores c/c	1.363 €	1.438 €
261	Fornecedores de imobilizado c/c	54 €	- €
24	Estado e outros entes públicos	56 €	320 €
26	Outros credores	54.058 €	87.210 €
		<b>55.531 €</b>	<b>88.968 €</b>
<b>Acréscimos e diferimentos</b>			
273	Acréscimos de custos	497.634 €	495.177 €
274	Proveitos diferidos	12.004.568 €	12.142.784 €
		<b>12.502.203 €</b>	<b>12.637.961 €</b>
<b>Total do passivo.....</b>		<b>12.557.733 €</b>	<b>12.726.929 €</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>		<b>20.591.764 €</b>	<b>20.710.415 €</b>

## 6.2.2 Demonstrações de Resultados

Em 2015, o **total de proveitos** diminuiu 3,5% em relação ao exercício anterior, tendo o seu valor atingido 8.499.461,63€, quando em 2014 foi de 8.806.933,95€.

### Quadro 6.11 - Proveitos e ganhos

Proveitos e ganhos	2015	2014	Varição
Vendas e prestações de serviços	5.423.155 €	5.581.138 €	-2,8%
Vendas	3.249.072 €	3.296.209 €	-1,4%
Prestações de serviços	2.173.998 €	2.284.929 €	-4,9%
Serviço de Consultas Médicas	85 €	- €	100%
Proveitos Suplementares	141.311 €	137.406 €	2,8%
Transf. e subsídios corr.obtidos	2.751.635 €	2.924.005 €	-5,9%
Outros Proveitos e Ganhos Operac.	1.151 €	779 €	47,8%
Proveitos e Ganhos Financeiros	926 €	2.493 €	-62,9%
Proveitos e Ganhos Extraordinários	181.284 €	161.113 €	12,5%
<b>Total</b>	<b>8.499.462 €</b>	<b>8.806.934 €</b>	<b>-3,5%</b>

A variação negativa dos proveitos resultou da diminuição das vendas e prestações de serviços em 2,8%, das transferências e subsídios correntes obtidos em 5,9% decorrente da redução das transferências da Universidade do Minho, e da diminuição dos proveitos financeiros, em 62,9% motivado pela baixa das taxas de juro do IGCP (Agência de Gestão de Tesouraria e da Dívida Pública).

A variação positiva decorreu de pequenos aumentos nos proveitos suplementares, nos proveitos e ganhos operacionais e nos proveitos e ganhos extraordinários, motivado pela reversão das provisões de clientes de cobrança duvidosa.

O **total de custos** apresenta uma variação global negativa de 6,2%, em comparação com o exercício anterior.

#### Quadro 6.12 - Custos e perdas

Custos e perdas	2015	2014	Varição
Custo das Merc. Vend. e Mat. Cons.	1.970.206 €	1.977.088 €	-0,3%
Fornecimentos e Serviços Externos	1.870.061 €	2.126.656 €	-12,1%
Transfer. corr.concedidas prest.soc	565.338 €	746.971 €	-24,3%
Custos com o Pessoal	3.245.177 €	3.318.474 €	-2,2%
Outros Custos e Perdas Operacionais	64.043 €	53.400 €	19,9%
Amortizações do Exercício	701.851 €	738.901 €	-5,0%
Custos e Perdas Financeiras	12.143 €	9.609 €	26,4%
Custos e Perdas Extraordinárias	20.098 €	32.908 €	-38,9%
<b>Total</b>	<b>8.448.918 €</b>	<b>9.004.007 €</b>	<b>-6,2%</b>

É no entanto pertinente salientar que, para este facto, contribuiu de forma significativa a diminuição dos fornecimentos e serviços externos decorrente da redução prevista no artigo 2.º e 4.º da Lei n.º 75/2015, de 12 de setembro e no artigo 75.º n.º1 da Lei n.º 82-B/2014, de 31 de dezembro.

Contrariando a tendência de redução de custos verificou-se um aumento nos outros custos e perdas operacionais em resultado da inscrição de equipas em torneios académicos e nos custos e perdas financeiras.

Em relação aos **custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas** registou-se uma diminuição de 0,3%, inferior à diminuição registada nas vendas e prestação de serviços.

#### Quadro 6.13 - Custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas

Custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas (CMVMC)	2015	2014	Varição
Custo Mercadorias	818.254 €	845.747 €	-3,3%
Custo Mat.Prima, Subs. e de Consumo	1.151.953 €	1.131.341 €	1,8%
<b>Total</b>	<b>1.970.206 €</b>	<b>1.977.088 €</b>	<b>-0,3%</b>

No quadro seguinte é apresentada uma análise comparada com o período homólogo dos fornecimentos e serviços externos que, em termos globais, diminuíram 12,1%, e em termos absolutos 256.595,15€.

#### Quadro 6.14 - Fornecimentos e serviços externos

Fornecimentos e serviços externos	2015	2014	Variação
Subcontratos	17.128 €	16.416 €	4,3%
Electricidade	288.822 €	284.479 €	1,5%
Combustíveis	209.850 €	236.717 €	-11,3%
Água	208.919 €	200.132 €	4,4%
Ferr. e Utensílios Desg. Rápido	74.626 €	78.610 €	-5,1%
Livros e Documentação Técnica	- €	81 €	-100%
Material de Escritório	25.183 €	45.097 €	-44,2%
Artigos para Oferta	20.669 €	15.584 €	32,6%
Rendas e Alugueres	74 €	1.619 €	-95,5%
Despesas de Representação	14.815 €	13.820 €	7,2%
Comunicação	30.655 €	27.179 €	12,8%
Seguros	44.398 €	35.134 €	26,4%
Transportes de Mercadorias	- €	209 €	-100%
Transportes de Pessoal	7.028 €	31.442 €	-77,6%
Deslocações e Estadas	22.381 €	55.143 €	-59,4%
Honorários	2.460 €	15.139 €	-83,8%
Conservação e Reparação	177.236 €	270.375 €	-34,4%
Publicidade e Propaganda	36.811 €	55.911 €	-34,2%
Limpeza Higiene e Conforto	71.027 €	64.120 €	10,8%
Vigilância e Segurança	2.485 €	4.084 €	-39,2%
Trabalhos Especializados	571.091 €	611.302 €	-6,6%
Outros Fornecimentos e Serviços	44.403 €	64.064 €	-30,7%
<b>Total</b>	<b>1.870.061 €</b>	<b>2.126.656 €</b>	<b>-12,1%</b>

A diminuição dos **fornecimentos e serviços externos** está, por um lado, relacionado com as reduções decorrentes das sucessivas leis do Orçamento do Estado, conforme já mencionado anteriormente, e verificou-se fundamentalmente nas rubricas de conservação e reparação (34,45%), trabalhos especializados (6,58%), deslocações e estadas (59,41%) e nos combustíveis (11,35%), motivado pelo esforço interno na economia dos encargos.

Nas **transferências correntes concedidas e prestações sociais** verificou-se uma diminuição de 24,3%, 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	2015	2014	Variação
<b>Transfer. correntes concedidas</b>	<b>412.390 €</b>	<b>557.627 €</b>	<b>-26,0%</b>
Bolsas de mérito	- €	33.950 €	-100%
Prémios de Mérito Desportivo	29.560 €	15.817 €	86,9%
Fundo Social de Emergência	173.035 €	108.110 €	60,1%
Transfer.concedidas alunos-DL129/93	209.795 €	198.866 €	5,5%
Transferências UM	- €	200.000 €	-100%
Subsist. Prot. família Polít. ativas de empr.eform	- €	884 €	-100%
<b>Subsídios correntes concedidos</b>	<b>128.682 €</b>	<b>171.685 €</b>	<b>-25,0%</b>
Subsídios desportivos	48.500 €	48.749 €	-0,5%
Subsídios culturais	35.182 €	62.936 €	-44,1%
Subsídios âmbito CAS	45.000 €	60.000 €	-25,0%
<b>Prestações sociais</b>	<b>24.266 €</b>	<b>17.659 €</b>	<b>37,4%</b>
Prestações sociais-alunos	24.266 €	17.659 €	37,4%
<b>Total</b>	<b>565.338 €</b>	<b>746.971 €</b>	<b>-24,3%</b>

Este decréscimo foi suportado pela diminuição dos subsídios culturais e subsídios no âmbito do Conselho de Acção Social, pois as restantes rubricas aumentaram relativamente ao período homólogo.

A variação negativa global dos **custos com pessoal** em cerca de 2,2% pode observar-se de forma discriminada no quadro seguinte:

#### Quadro 6.16 - Variação global dos custos com pessoal

Custos com pessoal	2015	2014	Variação
<b>Remunerações dos Órgãos Diretivos</b>	<b>51.167 €</b>	<b>47.914 €</b>	<b>6,8%</b>
Vencimentos	35.920 €	35.290 €	1,8%
Subsídio de férias e de Natal	6.039 €	3.317 €	82,1%
Suplementos de remunerações	9.208 €	9.308 €	-1,1%
<b>Remunerações do Pessoal</b>	<b>2.599.578 €</b>	<b>2.643.227 €</b>	<b>-1,7%</b>
Remuneração base do pessoal	1.937.699 €	1.990.810 €	-2,7%
Trabalho em regime de turnos	18.215 €	17.052 €	6,8%
Subsídio de alimentação	204.324 €	205.384 €	-0,5%
Ajudas de custo	6.499 €	8.029 €	-19,1%
Vestuário e artigos pessoais	17.959 €	8.674 €	107,1%
Outros suplementos	62.053 €	55.674 €	11,5%
Subsídio de família crianças jovens	1.667 €	1.539 €	8,3%
Outras prestações de acção social	4.662 €	3.277 €	42,3%
Subsídios de férias e de Natal	346.501 €	352.787 €	-1,8%
<b>Encargos sobre Remunerações</b>	<b>583.261 €</b>	<b>616.575 €</b>	<b>-5,4%</b>
CGA	121.128 €	127.842 €	-5,3%
Segurança Social-regime geral	462.133 €	463.241 €	-0,2%
Encargos ADSE	- €	25.491 €	-100%
<b>Outros Custos c/Pessoal</b>	<b>11.172 €</b>	<b>10.759 €</b>	<b>3,8%</b>
Formação profissional	11.172 €	10.759 €	3,8%
<b>Total</b>	<b>3.245.177 €</b>	<b>3.318.474 €</b>	<b>-2,2%</b>

Embora sem expressão significativa, as remunerações dos órgãos diretivos aumentaram por força da reversão da redução remuneratória ocorrida em 2015 para os trabalhadores com vencimento superior a 1.500€.

Verificou-se ainda um gasto adicional com vestuário e artigos pessoais, em virtude de ter sido renovado o fardamento dos trabalhadores do Departamento Alimentar.

### Quadro 6.17 - Demonstração de resultados

Código das contas POC-EDU	Custos e perdas	Exercícios	
		2015	2014
61	<b>Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas</b>		
	Mercadorias	818.254 €	845.747 €
	Matérias	1.151.953 €	1.131.341 €
62	<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	1.870.061 €	2.126.656 €
64	<b>Custos com o pessoal</b>		
641+64224	Remunerações	2.650.745 €	2.691.141 €
643/648	Encargos sociais:	594.433 €	627.334 €
63	<b>Transferências correntes concedidas e prestações sociais</b>	565.338 €	746.971 €
66	<b>Amortizações do exercício</b>	701.851 €	738.901 €
67	<b>Provisões do exercício</b>	- €	738.901 €
65	<b>Outros custos e perdas operacionais</b>	64.043 €	53.400 €
	<b>(A)</b>	<b>8.416.677 €</b>	<b>8.961.491 €</b>
68	<b>Custos e perdas financeiras</b>	12.143 €	9.609 €
	<b>(C)</b>	<b>8.428.820 €</b>	<b>8.971.099 €</b>
69	<b>Custos e perdas extraordinários</b>	20.098 €	32.908 €
	<b>(E)</b>	<b>8.448.918€</b>	<b>9.004.007 €</b>
88	<b>Resultado líquido do exercício</b>	50.544 €	-197.073 €
<b>Total</b>		<b>8.499.462 €</b>	<b>8.806.934 €</b>

Código das contas POC-EDU	Proveitos e ganhos	Exercícios	
		2015	2014
71	<b>Vendas e prestações de serviços</b>		
	Vendas	3.249.072 €	3.296.209 €
	Prestações de serviços	2.173.998 €	2.284.929 €
	Serviços de Consultas Médicas	85 €	- €
		5.423.155 €	5.581.138 €
73	<b>Proveitos suplementares</b>	141.311 €	137.406 €
74	<b>Transferências e subsídios obtidos:</b>	2.751.635 €	2.924.005 €
741 a 743	Transferências e subsídios correntes	2.751.635 €	2.924.005 €
744	Transferências de capital	- €	- €
		2.751.635 €	2.924.005 €
76	<b>Outros proveitos e ganhos operacionais</b>	1.151 €	779 €
	<b>(B)</b>	<b>8.317.252 €</b>	<b>8.643.327 €</b>
78	<b>Proveitos e ganhos financeiros</b>	926 €	2.493 €
	<b>(D)</b>	<b>8.318.178 €</b>	<b>8.645.821 €</b>
79	<b>Proveitos e ganhos extraordinários</b>	181.284 €	161.113 €
<b>Total</b>	<b>(F)</b>	<b>8.499.462 €</b>	<b>8.806.934 €</b>

Resumo:

Resultados operacionais: (B) - (A)	-99.425 €	-318.164 €
Resultados financeiros: (D) - (C) - (A)	-11.217 €	-7.115 €
Resultados correntes: (D) - (C)	-110.641 €	-325.279 €
Resultado líquido do exercício: (F) - (E)	50.544 €	-197.073 €

Os resultados do período apresentam valores mais equilibrados do que os registados no ano anterior. Consequentemente o *cash-flow* do exercício sofreu uma variação positiva com algum significado, conforme se pode observar no quadro abaixo:

**Quadro 6.18 - *Cash-flow***

<i>Cash-flow</i>	2015	2014	Variação
Resultados operacionais:	-99.425 €	-318.164 €	68,8%
Resultados financeiros:	-11.217 €	-7.115 €	-57,6%
Resultados correntes:	-110.641 €	-325.279 €	66,0%
Resultado líquido do exercício:	50.544 €	-197.073 €	125,6%
<b><i>Cash-flow</i></b>	<b>752.395 €</b>	<b>541.828 €</b>	<b>38,9%</b>



## 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 2015, 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 edificios 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.

##### **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 2016, mediante uma previsão;
- Custos com comunicações a liquidar (telemóveis e despesas com envio de correio);
- Outras despesas, tais como, encargos com instalações (água, gás, e eletricidade), subcontratos (protocolos com restaurantes), transferências para grupos culturais e serviços de impressão a liquidar em 2016.

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

- Os custos relativos a serviços de assistência técnica, trabalhos especializados, seguros, e outros custos tais como, alugueres a reconhecer em 2016 e liquidados em 2015.

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 e serviços desportivos (pagamento 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 EUSA) e do Fundo Social de Emergência (FSE), 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
<b>Imobilizações corpóreas:</b>				
Edifícios e outras construções	23.267.600 €	16.654 €	- €	23.284.254 €
Equipamento e material básico	5.576.989 €	311.548 €	67.260 €	5.821.276 €
Equipamento de transporte	146.293 €	- €	- €	146.293 €
Ferramentas e utensílios	45.572 €	137 €	1.799 €	43.910 €
Equipamento administrativo	1.060.735 €	47.236 €	20.649 €	1.087.322 €
Outras imobilizações corp.	237.873 €	- €	1.796 €	236.077 €
Imobilizações em curso	- €	66.124 €	- €	66.124 €
<b>Total</b>	<b>30.335.062 €</b>	<b>441.699 €</b>	<b>91.504 €</b>	<b>30.685.256 €</b>

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

Amortizações e provisões	Saldo inicial	Reforço	Regularizações	Saldo final
<b>Imobilizações corpóreas:</b>				
Edifícios e outras construções	5.533.658 €	330.077 €	- €	5.863.735 €
Equipamento e material básico	4.912.370 €	297.866 €	63.241 €	5.146.995 €
Equipamento de transporte	127.484 €	6.385 €	- €	133.869 €
Ferramentas e utensílios	45.572 €	137 €	1.799 €	43.910 €
Equipamento administrativo	923.753 €	65.176 €	20.612 €	968.318 €
Outras imobilizações corp.	194.463 €	2.209 €	1.796 €	194.876 €
<b>Total</b>	<b>11.737.300 €</b>	<b>701.851 €</b>	<b>87.448 €</b>	<b>12.351.702 €</b>

**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, devido à quantidade de informação.

**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
<b>Imobilizações corpóreas:</b>			
Edifícios e outras construções	17.414.231 €	6.288 €	17.420.519 €
Equipamento e material básico	674.281 €	- €	674.281 €
Equipamento de transporte	12.424 €	- €	12.424 €
Ferramentas e utensílios	- €	- €	- €
Equipamento administrativo	119.005 €	- €	119.005 €
Taras e vasilhame	- €	- €	- €
Outras imobilizações corpóreas	41.201 €	- €	41.201 €
<b>Imobilizações em curso</b>	66.124 €	- €	66.124 €
<b>Total</b>	<b>18.327.266 €</b>	<b>6.288 €</b>	<b>18.333.554 €</b>

(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 31-12-2015
Departamentos de Administração e Apoio	2.186.555 €
Departamentos de Apoio Social	73.727 €
Departamentos de Apoio Social - alojamento	6.245.839 €
Departamento Alimentar	16.779.446 €
Departamento Desportivo e Cultural	5.399.689 €
<b>Total</b>	<b>30.685.256 €</b>

- 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 €	17.420.519 €
<b>Total</b>	<b>23.284.254 €</b>	<b>17.420.519 €</b>

**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	21.402 €	- €	15.458 €	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	114.623 €	- €	3.041,00 €	111.582 €
Doações	11.358 €	- €	- €	11.358 €
Reservas decorr. transf. activos	22.818 €	- €	- €	22.818 €
Resultados transitados	5.729.888 €	- €	194.031,96 €	5.535.856 €
Resultado líquido do exercício	-197.073 €	247.617 €	- €	50.544 €
<b>Total</b>	<b>7.983.487 €</b>	<b>247.617 €</b>	<b>197.073 €</b>	<b>8.034.031 €</b>

### 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	71.262 €	160.769 €
Compras	833.708 €	1.163.404 €
Regularização de existências	-2.416 €	-878 €
Existências finais	-84.300 €	-171.341 €
<b>Custos no exercício</b>	<b>818.254 €</b>	<b>1.151.953 €</b>

### 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	2015	2014
<b>Vendas</b>	<b>3.249.072 €</b>	<b>3.296.209 €</b>
Vendas de mercadorias	2.741.595 €	2.740.577 €
Vendas de produtos acabados	507.477 €	555.632 €
<b>Prestação de Serviços</b>	<b>2.173.998 €</b>	<b>2.284.929 €</b>
Serviços de alimentação	340.898 €	346.114 €
Serviços de alojamento	1.250.294 €	1.178.576 €
Serviços desportivos	430.722 €	626.774 €
Serviços de psicologia	4.559 €	5.567 €
Serviços de Enfermagem	862 €	618 €
Serviços diversos	146.664 €	127.279 €
<b>Serviço de Consultas Médicas</b>	<b>85 €</b>	<b>- €</b>

### 37. Demonstração dos Resultados Financeiros:

#### Quadro 6.28 - Demonstração dos resultados financeiros

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2015	2014		2015	2014
Juros suportados	- €	- €	Juros Obtidos	926 €	2.493 €
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	- €	- €	Diferenças de câmbio favoráveis	- €	- €
Perdas na alienação de aplicações de tesouraria	- €	- €	Descontos de pronto pagamento obtidos	- €	- €
Outros custos e perdas financeiros	12.143 €	9.609 €	Ganhos na alienação de aplicações de tesouraria	- €	- €
<b>Resultados financeiros</b>	<b>-11.217 €</b>	<b>-7.115 €</b>	Outros proveitos e ganhos financeiros	- €	- €
<b>Total</b>	<b>926 €</b>	<b>2.493 €</b>	<b>Total</b>	<b>926 €</b>	<b>2.493 €</b>

### 38. Demonstração dos Resultados Extraordinários como se segue:

#### Quadro 6.29 - Demonstração dos resultados extraordinários

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2015	2014		2015	2014
Transferências de capital concebidas	- €	- €	Restituição de impostos	- €	- €
Dívidas incobráveis	- €	- €	Recuperação de dívidas	- €	- €
Perdas em existências	2.958 €	- €	Ganhos em existências	- €	- €
Perdas em imobilizações	239 €	3.389 €	Ganhos em imobilizações	100 €	1.100 €
Multas e penalidades	- €	1.202 €	Benefícios de penalidades contratuais	- €	- €
Aumentos de amortizações e provisões	0,06 €	- €	Reduções de amortizações e provisões	15.458 €	4.612 €
Correcções relativas a exercícios anteriores	16.901 €	28.316 €	Correcções relativas a anos anteriores	26.294 €	7.626 €
Outros custos e perdas extraordinários	- €	- €	Outros proveitos e ganhos extraordinários	139.431 €	147.776 €
<b>Resultados extraordinários</b>	<b>161.186 €</b>	<b>128.206 €</b>			
<b>Total</b>	<b>181.284 €</b>	<b>161.113 €</b>	<b>Total</b>	<b>181.284€</b>	<b>161.113 €</b>

### 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.º671/2000, 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.

Os SASUM têm um processo judicial em curso, no montante de 30.000€ que foi impugnado e cujo desfecho final se prevê favorável, motivo pelo qual os SASUM não reconheceram qualquer provisão.

## 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).

	2015	2014
<b>Rácio de autonomia financeira</b> = $\frac{\text{Fundos Próprios (FP)}}{\text{Total ativo}}$	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.

	2015	2014
<b>Rácio de solvabilidade geral</b> = $\frac{\text{Fundos Próprios (FP)}}{\text{Total passivo}}$	0,64	0,63

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 11.988.262,50€ que correspondem a subsídios ao investimento e não a obrigações a pagar.

	2015	2014
<b>Cobertura de imobilizado</b> = $\frac{\text{Capital permanente (FP + passivos MLP)} + \text{Proveitos diferidos}}{\text{Ativo fixo líquido ou imobilizado líquido}}$	1,09	1,08

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.

		2015	2014
<b>Rácio de liquidez geral =</b>	$\frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo CP}}$	3,97	3,53

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.

		2015	2014
<b>Liquidez imediata =</b>	$\frac{\text{Disponibilidades (Depós.+Cx + títulos)}}{\text{Passivo CP}}$	2,92	2,69

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 também se verificou um aumento das disponibilidades..

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

		2015	2014
<b>Rotação do ativo =</b>	$\frac{\text{Vendas + prestação serviços + prov suplementares}}{\text{Total ativo}}$	0,27	0,28

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

		2015	2014
<b>Rotação das existências =</b>	$\frac{\text{Vendas}}{\text{Existências}}$	12,71	14,21

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.

	<b>2015</b>	<b>2014</b>			
<b>Prazo médio de pagamentos =</b>	$PMP = \frac{\sum_{t-3}^t \left( \frac{DF}{A} * 91,25 \right)}{4}$		<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">6,83</td> <td style="padding: 5px;">5,46</td> </tr> </table>	6,83	5,46
6,83	5,46				

**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 2015, ter um PMP não superior a 15 dias. Este objetivo foi superado, com o PMP de cerca de **6,83 dias** (5,46 dias em 2014).

**Prazo Médio de Recebimentos:** Este indicador é verificado trimestralmente, tendo sido estipulado como meta de 2015 não ultrapassar os 40 dias.

	<b>2015</b>	<b>2014</b>			
<b>Prazo médio de recebimentos =</b>	$\frac{\text{Saldo médio de clientes}}{\text{Vendas + prestação serviços suplementares}} * 365$		<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">9,80</td> <td style="padding: 5px;">10,37</td> </tr> </table>	9,80	10,37
9,80	10,37				

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 um 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 RELATÓRIO DE AUDITORIA



### RELATÓRIO DE AUDITORIA

#### INTRODUÇÃO

1. Examinámos as demonstrações financeiras dos **SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO**, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2015, (que evidencia um total de 20.591.764 euros e um total de fundos próprios de 8.034.031 euros, incluindo um resultado líquido de 50.544 euros), a Demonstração dos resultados por naturezas, os Mapas de execução orçamental, a Demonstração dos fluxos de caixa e o Anexo do exercício findo naquela data.

#### RESPONSABILIDADES

2. É da responsabilidade do Conselho de Gestão a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Instituição, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa, bem como a adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.
3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

#### ÂMBITO

4. O exame a que procedemos foi efetuado de acordo com as Normas Técnicas e as Diretrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objetivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame inclui:
- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pelo Conselho de Gestão, utilizadas na sua preparação;
  - a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adotadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
  - a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
  - a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.
5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.
6. Entendemos que o exame efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

1

JACQUELYN GOMARÃES, ISABELA MACHADO E NÁDIO SUAREZES, SRDC

Inscrita na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sob o n.º 148  
NIFC 503 961 943 | Capital Social 5.000 euros  
[jmm@jmmrc.pt](mailto:jmm@jmmrc.pt)

Escritório

Plén de Negócios de Braga, Edifício A  
Av. D. João B, n.º 434, 4.º Piso, Escritório 47  
Apartado 2032 - 4701-806 Braga - Portugal  
T(+351) 253 253 520 - F(+351) 253 203 621

jmm

Av. 21 de Junho, n.º 21, R/C  
4715-552 Braga - Portugal  
T(+351) 253 213 061 - F(+351) 253 213 798

**OPINIÃO**

7. Em nossa opinião, as referidas demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira de SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO em 31 de Dezembro de 2015, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites para o setor da educação em Portugal.

**RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS**

8. É também nossa opinião que a informação constante do Relatório de Gestão é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.

Braga, 29 de março de 2016

Joaquim Guimarães, Manuela Malheiro e Mário Guimarães, S.R.O.C.

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas n.º 148

representada por:



Maria Manuela Alves Malheiro, ROC n.º 916

## 6.6 DELIBERAÇÃO DO CONSELHO GERAL



Universidade do Minho  
Conselho Geral

### DELIBERAÇÃO DO CONSELHO GERAL Nº - 012/2016

#### Aprova o Relatório de Contas dos Serviços de Ação Social da UMinho - 2015

No exercício das competências previstas na alínea f) do n.º 2 do artigo 29.º dos Estatutos da Universidade do Minho, homologados pelo Despacho Normativo n.º 61/2008, de 14 de Novembro, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 236, de 5 de Dezembro, sob proposta do Reitor, acompanhada pelos pareceres do Fiscal Único, do Plenário do Senado Académico, e ainda 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 06 de junho de 2016, deliberou, por unanimidade, com os fundamentos que constam da ata respetiva, aprovar o Relatório de Contas dos Serviços de Ação Social da Universidade do Minho - 2015.

Universidade do Minho, 06 de junho de 2016.

O Presidente do Conselho Geral,



Alvaro Laborinho Lúcio



**Universidade do Minho**  
Serviços de Acção Social

# **RELATÓRIO**

## **DE AUTOAVALIAÇÃO**

# **2015**

(NO ÂMBITO DO 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 do Serviço (QUAR), em particular, face aos objetivos anualmente fixados.

Neste documento, que se reporta ao período entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2015, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM e os seus objetivos, que se prendem com a implementação e controlo de uma política da 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

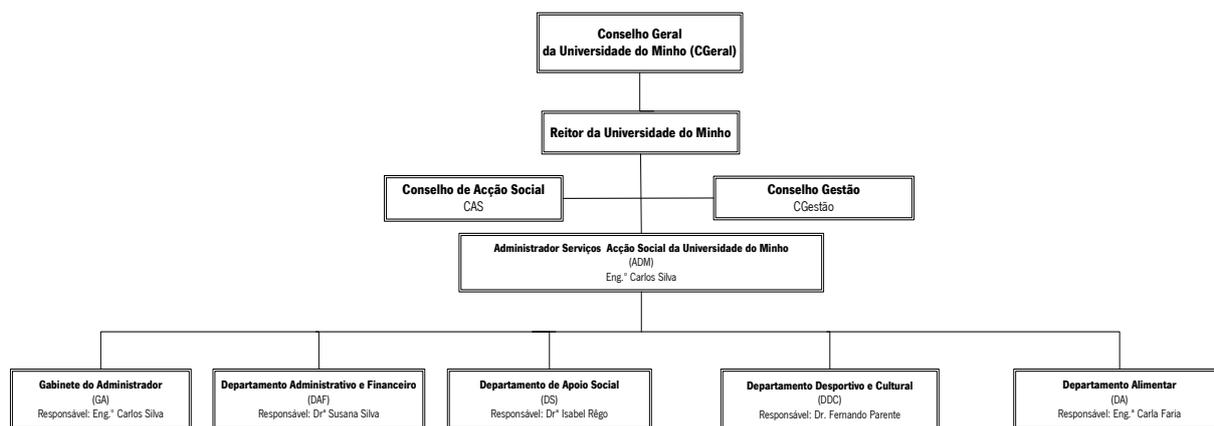
Administrador, Carlos Duarte Oliveira e Silva,  
csilva@sas.uminho.pt

<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.

## I) CONSELHO DE ACÇÃO SOCIAL (CAS)

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

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

## II) CONSELHO DE GESTÃO (CGESTÃO)

O CGestão dos SASUM é constituído por:

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

Compete ao CGestão:

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

## III) ATRIBUIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DOS SASUM

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

A sua sede está localizada no Campus de Gualtar, em Braga. No entanto estes serviços dispõem de dependências em Guimarães, que garantem uma estrutura de apoio a cerca de 5000 estudantes que frequentam as aulas no Campus Universitário de Azurém.

Em conformidade com o Regulamento Orgânico dos SASUM, publicado na 2ª série do DR n.º170, 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.

Tendo como objetivos estratégicos em 2015:

- 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): 2 Cantinas, 2 Grill's, 1 Restaurante, 1 Rampa B (refeições não subsidiadas), 1 Cantina no Complexo Residencial de St.<sup>a</sup> Tecla e 15 Bares, dos quais, dois com serviço de refeições de cantina e dois com serviço de refeições rápidas em prato, servindo em média 4000 refeições por dia.

Na gestão das unidades 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 mensais a cada unidade, cobrindo todas as áreas de controlo alimentar na perspetiva da segurança alimentar e nutricional, incluindo o plano de amostragem de análises a alimentos, utensílios e colaboradores, bem como a formação cíclica dos mesmos na área nutricional.

Em 2015 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) Segurança.

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

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

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

A vertente de Apoio Psicológico tem por objetivo assegurar o cumprimento do protocolo de colaboração com o Serviço de Psicologia da Escola de Psicologia da UMinho (SERVPSI), que permite a prestação de apoio psicológico a preço comparticipado aos estudantes bolseiros e assegura o seguimento de casos referentes a estudantes bolseiros e aos familiares, em coordenação com os demais setores do DS, sempre que necessário.

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

Este Departamento integra a gestão de 10 (dez) Blocos Residenciais - 6 (seis) em Braga, 4 (quatro) em Guimarães - com uma capacidade de alojamento global de 1.389 camas, distribuídas da seguinte forma: 1.293 em quartos; 92 distribuídas por 6 camaratas (2 na Residência de Azurém e 4 no Bloco E da Residência Universitária de St.<sup>a</sup> Tecla); mais 4 camas em 2 apartamentos na Residência Universitária de St.<sup>a</sup> 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 2014/2015 teve a participação de 8.433 utentes e foi desenvolvido nas seguintes instalações desportivas:

- Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt): 5.580 m<sup>2</sup> de área útil para prática desportiva;
- Complexo Desportivo de Azurém (CDGAz): 2.390 m<sup>2</sup> de área útil para prática desportiva;
- Centro de condição Física de St.<sup>a</sup> Tecla (CCFRST): 120 m<sup>2</sup> de área útil para prática desportiva;
- Campo de práticas de Golfe (Azurém): 12.960 m<sup>2</sup> de área para prática de golfe;

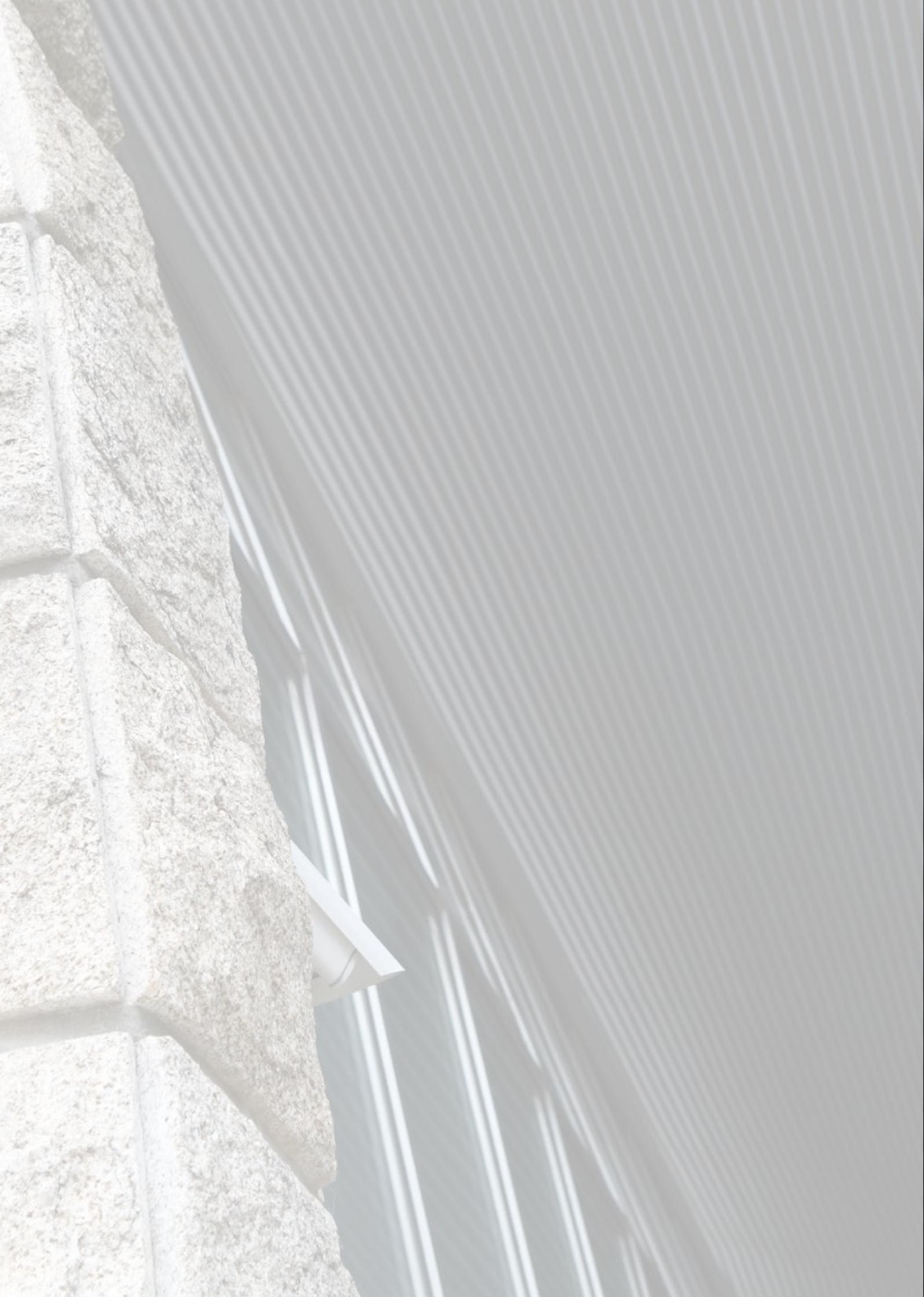
O programa desportivo tem uma oferta diversificada, sendo que, no ano académico de 2014/2015, disponibilizou 70 opções de modalidades e atividades desportivas:

- Atividades Aquáticas: 3;
- Desportos Coletivos: 9;
- Desportos de Combate: 12;
- Desportos Individuais 19;
- Atividades de Academia/Fitness: 27.

Nas instalações desportivas da UMinho, em 2015, registaram-se 262.787 visitas para efeitos de prática desportiva.

Em 2015, foram definidos como objetivos estratégicos do DDC:

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



# 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 clientes, nas suas diversas vertentes, designadamente nas áreas da alimentação, alojamento, desporto, cultura e lazer.

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

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

## A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

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

Os SASUM encontram-se atualmente com duas Certificações 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 2015.



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



# 04

## 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 factores de crescimento, desenvolvimento sustentável, bem-estar e solidariedade”.*

### II) OBJETIVOS DA UMINHO

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

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

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

[www.uminho.pt](http://www.uminho.pt)

[www.uminho.pt](http://www.uminho.pt)

Universidade  
de Minho



Universidade do Minho  
Serviços de Acção Social



**DESPACHO**  
**GA-01/2015**

**QUAR dos SASUM**

Nos termos do disposto nos artigos 8.º, n.º1, 10.º, n.º1 a 3, da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), alterada pela Lei 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 2015 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).

2 **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 SIADAP, nos seguintes termos:

- a) A avaliação do desempenho dos dirigentes intermédios que estão em funções e até cessar a presente comissão de serviço, efetua-se com base nos parâmetros "Resultados", que assenta nos objetivos em número de quatro, e "Competências", em número de seis. Para cada um destes parâmetros, a pontuação final é obtida pela média aritmética das pontuações atribuídas. Para a fixação da classificação final são atribuídas ao parâmetro "Resultados" uma ponderação de 75% e ao parâmetro "Competências" uma ponderação de 25% ;
- b) 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.

c) **SIADAP 3 (trabalhadores)**:

- a) Para o **ciclo avaliativo de 2015 e 2016**, a avaliação do desempenho dos trabalhadores incide sobre o parâmetro "Resultados", em número de quatro, e "Competências", em número de seis. Para cada um destes parâmetros, a pontuação final é obtida pela média aritmética das pontuações atribuídas. Para a fixação da classificação final é atribuída ao parâmetro "Resultados" uma ponderação de 60% e ao parâmetro "Competências" uma ponderação de 40%.

Para efeito do disposto no art.º 75.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, é fixada a percentagem de 25% para as avaliações finais qualitativas de Desempenho relevante e, de entre estas, 5% do total dos trabalhadores para o reconhecimento de Desempenho excelente, a distribuir nos termos do n.º 2 do citado artigo.

As fichas de avaliação do desempenho estão disponíveis no Setor de Recursos Humanos (SRH) dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho, existindo apenas dois tipos de fichas, uma para os dirigentes intermédios e outra para os demais trabalhadores (igual para todos os grupos profissionais). No SRH encontram-se disponíveis as listas de competências por grupo de pessoal, de entre as quais deverão ser selecionadas seis, para cada trabalhador.

- b) Nos termos dos artigos 41.º (Periodicidade), do SIADAP:
- i. São designados como avaliadores para o **ciclo de avaliação de 2015 e 2016**, as pessoas constantes da lista anexa ao presente despacho (Anexo II);
  - ii. **Até 27 de fevereiro de 2015**, e após a fixação dos objetivos dos Departamentos, realizam-se as entrevistas individuais onde serão contratualizados os objetivos a atingir pelo avaliado **no ciclo de avaliação de 2015 a 2016**, devendo, ainda, ser fixadas as competências a avaliar;
  - iii. Na **primeira quinzena de janeiro de 2017** devem ser preenchidas as fichas de autoavaliação pelos avaliados e realizadas as avaliações pelos avaliadores que serão presentes ao Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) para efeitos de harmonização das propostas de Desempenho relevante ou Desempenho inadequado ou de reconhecimento de Desempenho excelente;
  - iv. Na **segunda quinzena de janeiro de 2017** devem realizar-se as reuniões do Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) para proceder à análise das propostas de avaliação e à sua harmonização de forma a assegurar o cumprimento das percentagens relativas à diferenciação de desempenhos e iniciar o processo que conduz à validação dos *Desempenhos relevantes* e *Desempenhos inadequados* e o reconhecimento dos *Desempenhos excelentes*;
  - v. **Durante o mês de fevereiro de 2017**, após a harmonização feita pelo CCA, realizam-se as reuniões dos avaliadores com cada um dos respetivos avaliados, tendo como objetivo dar conhecimento da avaliação do ciclo de **2015 e 2016** e contratualizar os parâmetros de avaliação para o ciclo de avaliação seguinte, nos termos dos art.º 65.º e seguintes da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro;
  - vi. O avaliado, após tomar conhecimento da proposta de avaliação que será sujeita a homologação, pode requer ao dirigente máximo do serviço, no prazo de 10 dias úteis, que o seu processo seja submetido a apreciação da comissão paritária;
  - vii. **Até 30 de abril de 2017** as avaliações de desempenho devem ser homologadas;
  - viii. Eventuais reclamações do ato de homologação devem ser apresentadas no prazo de cinco dias úteis a contar da data do seu conhecimento, ao dirigente máximo do serviço.

Universidade do Minho, 5 de janeiro de 2015

O Reitor

António M. Cunha

**ANEXO:** QUAR dos SASUM

**Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2015**  
**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
<b>EFICÁCIA</b>	<b>Peso da Dimensão:</b>	<b>30%</b>	<b>0,0%</b>				
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	Nº de Dias/Tempo de resposta	100%	<b>100%</b>	0%	X 0%	-100%	
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objeto:	40%					
Ind 2	Nº de dias (data de entrada da fatura nos serviços - data de pagamento)	100%	<b>100%</b>	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	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	<b>2800</b>	0%	X 0%	-100%	
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>Peso da Dimensão:</b>	<b>30%</b>	<b>0,0%</b>				
OB 1 - Atingir o valor de 5.416.730 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objeto:	60%					
Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	<b>100%</b>	0%	X 0%	-100%	
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 70% de resultados em outubro)	Peso do Objeto:	20%					
Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	<b>90%</b>	0%	X 0%	-100%	
OB 3 - Atingir 10.000 utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objeto:	20%					
Ind 6	Nº de utentes registados no sistema de informação	100%	<b>100%</b>	0%	X 0%	-100%	
<b>QUALIDADE</b>	<b>Peso da Dimensão:</b>	<b>40%</b>	<b>0,0%</b>				
OB 1 - Renovar a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objeto:	40%					
Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	<b>100%</b>	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	***	<b>100%</b>	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	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	<b>100%</b>	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%	<b>70%</b>	0%	X 0%	-100%	



# 06

## 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 2015, foram respondidas e registadas 3 reclamações, **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

#### **ii) Setor de Recursos Humanos**

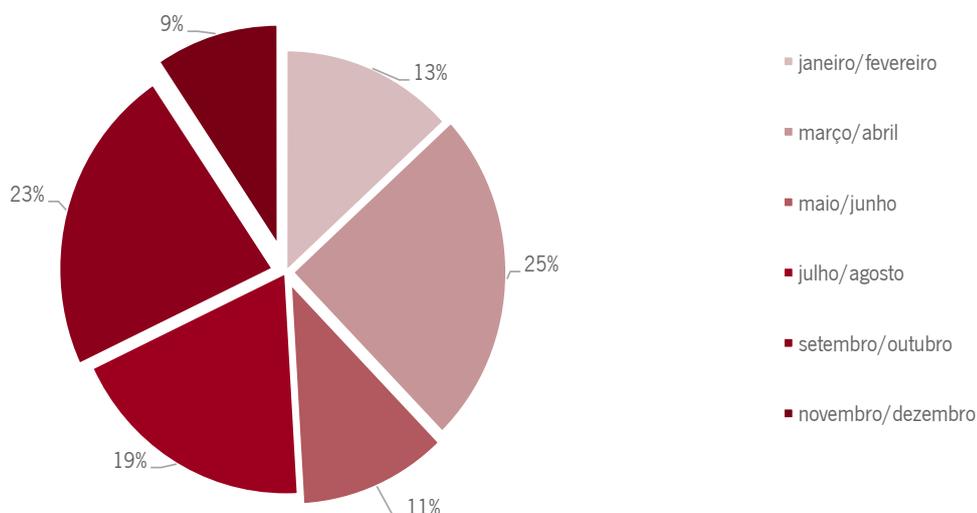
Em 2015, este Setor registou e emitiu um total de 53 respostas a solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado, em regra, 1 dia.**

- Janeiro/fevereiro: 7 pedidos respondidos em 0 dias;
- Março/ abril: 13 pedidos respondidos em 0,15 dias;
- Maio/junho: 6 pedidos respondidos em 0,67 dias;

- Julho/agosto: 10 pedidos respondidos em 2,20 dias;
- Setembro/outubro: 12 pedidos respondidos em 0,8 dias;
- Novembro/dezembro: 5 pedidos respondidos em 0,6 dias.

Verifica-se que o **tempo médio ponderado de resposta registado foi de 0,77 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.

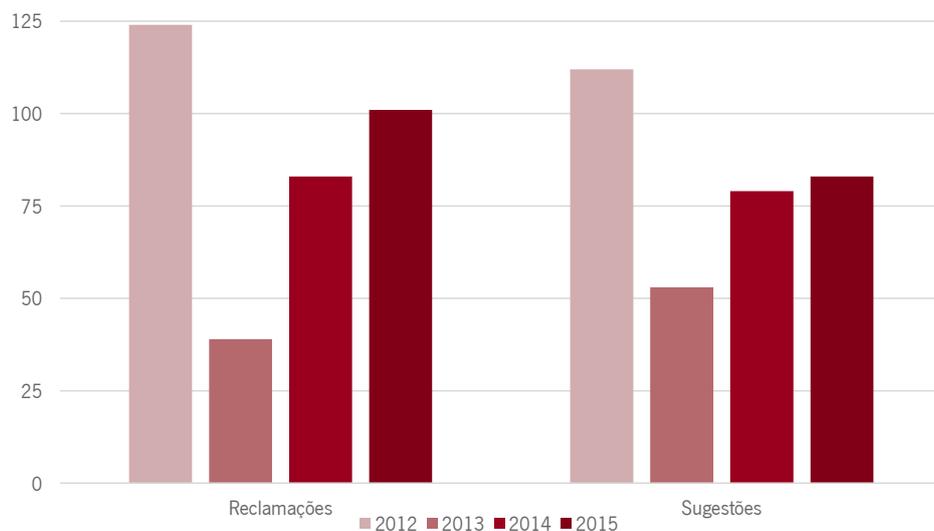
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios são avaliadas pelo Responsável do DA;
- Todas as reclamações/sugestões/elogios que tenham contacto de email para resposta, são respondidas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

Em 2015, 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 1,33 dias.**

Em 2015 o DA recebeu **101 reclamações e 83 sugestões**, no total das suas unidades. O número de reclamações e sugestões aumentou relativamente ao ano anterior. Percebe-se uma aproximação considerável do número de sugestões ao número de reclamações, o que denota cada vez mais a participação e interesse dos utentes da comunidade académica, nos serviços de alimentação. Em 2015 foi efetuada uma caracterização das reclamações/sugestões por três categorias distintas: qualidade/variedade dos produtos; segurança alimentar; atendimento e componentes do serviço. Esta caracterização permitiu uma melhoria na análise e 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 2015, o DS recebeu no Setor de Bolsas de Estudo um total de **55 requerimentos**, nomeadamente consideração de situações excepcionais e pedidos para reavaliação/revisão do resultado publicado. O tempo médio de resposta foi de **4,20 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 2015, 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 24 (que estavam identificadas)** no prazo médio de **1,08 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 2015, deram entrada no DS 367 solicitações de declaração relativas a bolsas e 451 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
<b>Braga</b>		
Alojamento	344	3
Bolsas	322	3
<b>Guimarães</b>		
Alojamento	107	1
Bolsas	45	12
<b>Total</b>	<b>818</b>	
<b>Tempo médio emissão</b>	<b>0,37</b>	

O tempo médio de todas as respostas (**requerimentos, declarações e reclamações/sugestões**) foi de **0,62 dias**, obtido pela soma do nº 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
12	55	818	24	0,62

### v) Departamento Desportivo e Cultural Reclamações

O DDC registou, no ano de 2015, 39 reclamações e 13 sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior (2014), verificou-se um aumento de 18% no número de reclamações e um aumento de 15% do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 30% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 70% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta foi de 1,8 dias úteis. Das reclamações/sugestões recebidas, 41% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 59% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e não se registaram reclamações no Centro de Condição Física da Residência de St.<sup>a</sup> Tecla (CCFRST).

#### Quadro RAA3 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram

	CDGt	CDAz	Média
I. Manutenção de instalações e equipamentos	1	9	19%
II. Desaparecimento de valores e materiais	2	7	17%
III. Problemas com técnicos e eventos	1	8	17%

As sugestões incidiram essencialmente sobre o funcionamento das aulas/lotação/avisos/horários e limpeza (CDAz).

### Análise final

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

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

Departamento/Setor	Média de Dias
GA	2
SRH	0,77
DA	1,33
DS	0,62
DDC	1,8
<b>Total</b>	<b>1,1</b>

Podemos concluir que o objetivo “Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para os Serviços” **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.

2013	2014	2015
7,92	5,46	6,83

A escolha deste objetivo teve como base legal a Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, publicada no DR, 1.ª série, de 22 de fevereiro, que preconiza a redução de prazos de pagamento a fornecedores de bens e serviços denominado de “Programa Pagar a Tempo e Horas”. Também o Código dos Contratos Públicos, no disposto no artigo 299.º, alterado pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, prevê que “Constando do contrato data ou prazo de pagamento, os pagamentos devidos pelo contraente público devem ser efectuados no prazo de 30 dias após a entrega das respectivas facturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem”.

Neste sentido, em 2015, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

### Quadro RAA5 - Prazo médio de pagamentos

PRAZO MEDIO DE PAGAMENTOS 2015		
	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	620.861,22 €	1.389.021,51 €
T - final do 2º trimestre	579.228,95 €	1.962.078,29 €
T - final do 3º trimestre	81.477,16 €	917.601,92 €
T - final do 4º trimestre	23.885,13 €	90.087,75 €
<b>Total</b>	<b>1.305.452,46 €</b>	<b>4.358.789,47 €</b>

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

**6,83 dias**

No decorrer do ano de 2015, os SASUM procuraram superar o objetivo proposto do Prazo Médio de Pagamento inferior a 30 dias, tendo sido implementadas medidas para a sua superação, designadamente:

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

Este **objetivo foi superado**, com o prazo médio de pagamento <30 dias, tendo sido registado o prazo de pagamento de cerca de **6,83 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 2015, 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 Guimarães;
- Prestação de apoio psicológico aos estudantes bolseiros, no âmbito do estabelecido no protocolo de colaboração com o SERVPSI, que permite o apoio psicológico a preço participado aos estudantes bolseiros;
- Prestação de apoio na área de enfermagem - esta valência assegura a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, nomeadamente os decorrentes de acidentes, da realização de exames de rotina médica e de medidas gerais da promoção da saúde como a vacinação, educação para a saúde, nutrição e reabilitação, além de promover campanhas de informação sobre saúde e medicina preventiva;
- Consultas de Medicina do Trabalho - apoio médico na área da Medicina do Trabalho visando os trabalhadores docentes e não docentes, que tem por objetivo quer a avaliação do seu estado de saúde, bem como a execução dos relatórios de encaminhamento para a especialidade em situações que o justifiquem;  
Além da Medicina do Trabalho, é intenção deste setor promover eventuais exames complementares de diagnóstico e consultas de especialidade, promovendo o alargamento das mesmas na área de clínica geral.

No âmbito da prestação destes serviços de saúde, a meta definida de 2.800 atendimentos foi **superada**, tendo sido registado o número total de **3.576 atendimentos (120%)**.

## OBJETIVO 1 (EFICIÊNCIA)

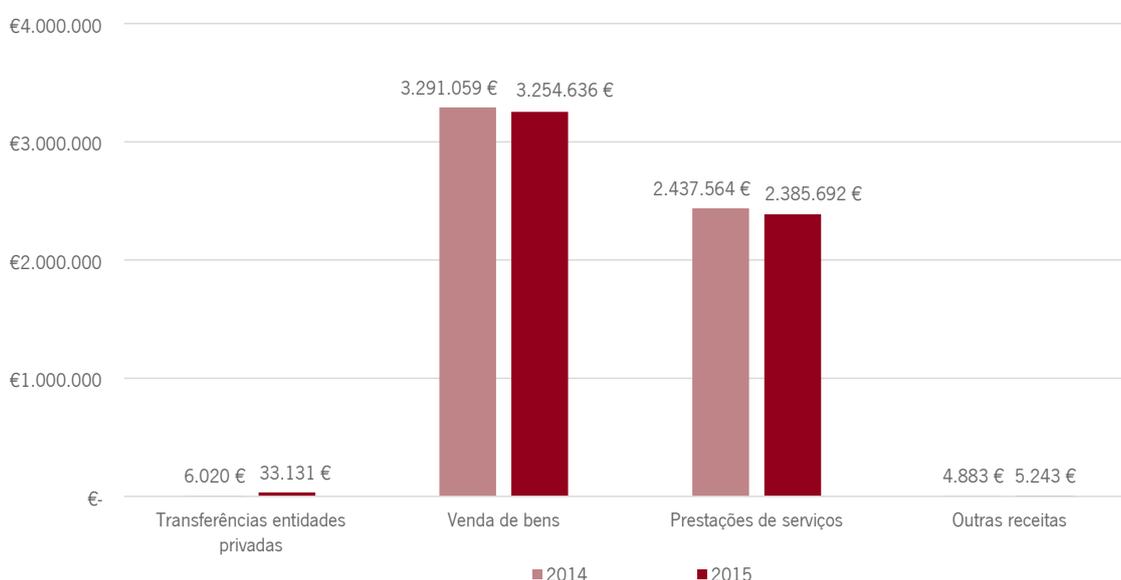
**Atingir o valor de 5.416.730 milhões de euros em receitas próprias**

As fontes de financiamento, que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SASUM, em 2015, foram as seguintes:

- 68% de Receitas Próprias (bares, cantinas, alojamento, desporto e outras) - Fonte Financiamento (FF 510);
- 24% do Orçamento do Estado (FF 311);
- 8% de Transferências da Universidade do Minho (FF 540).

As Receitas Próprias (RP), efetivamente cobradas em 2015, totalizaram o valor de **5.678.702€** (5.739.526€ em 2014), este valor não inclui a transferência da UMinho, e tiveram origem nas seguintes rubricas:

### Gráfico RAA3 - Receitas Próprias



- **3.254.636€** de vendas de bens;
- **2.385.692€** de prestações de serviços;
- **33.131€** de transferências de outras entidades privadas;
- **4.312€** outras receitas correntes;
- **931€** de juros.

De referir ainda que existem dívidas não pagas pelos nossos utentes e dívidas de entidades (UMinho), que transitaram para 2016, no montante de **173.795€**.

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, com transferências da UMinho, as receitas atingiram o valor de **6.365.182€** (5.678.702€ – RP e 686.480€ – Transf. UMinho), pelo que o **objetivo foi superado, (117%)**.

## OBJETIVO 2 (EFICIÊNCIA)

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

Ao longo do ano de 2015, 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	2 de fevereiro de 2015 *
Fevereiro	2 de março de 2015 *
Março	31 de março de 2015
Abril	30 de abril de 2015
Maiο	29 de maio de 2015
Junho	30 de junho de 2015
Julho	31 de julho de 2015
Setembro	30 de setembro de 2015
Outubro	31 de outubro de 2015
Novembro	30 de novembro de 2015
Dezembro	4 de janeiro de 2016 *

\* Importa referir que, apesar de as datas dos avisos referentes aos meses de janeiro e fevereiro de 2015 serem, respetivamente, de 2 de fevereiro e 2 de março de 2015, isto sucedeu porque os últimos dias do mês coincidiram com o fim de semana, mas os resultados reportam-se ao final dos meses de janeiro e fevereiro. O mesmo acontece com a data do aviso de dezembro de 2015, que tem a data de 4 de janeiro de 2016, porque coincidiu com o período de encerramento dos Serviços, atinente às férias de Natal, que decorreram até ao dia 3 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 de 2015, a % de processos de bolsa com resultado publicado atingiu os 51,90% (a meta era de 45%) e em outubro de 2015, a % de processos de bolsa com resultado publicado atingiu 76.01% (a meta era de 70%), **tendo o objetivo sido superado (104%).**

### **OBJETIVO 3 (EFICIÊNCIA)**

***Atingir 10.000 utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos***

No ano académico de 2015/2016, verificou-se a inscrição de 8.433 utentes nos serviços desportivos. O número de utentes inscritos não foi superado, tendo sido atingido cerca de 84% da meta definida, relativamente ao objetivo estabelecido. No entanto, nas instalações desportivas da UMinho, em 2015, registaram-se 262.787 visitas para efeitos de prática desportiva, sendo que o objectivo foi atingido (101%), mesmo com menos utentes.

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 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 2015 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 2015 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 o referencial normativo 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 2015, 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 o referencial normativo ISO 22000:2005:

### Certificado da APCER



Certificado  
Certificate



### OBJETIVO 3 (QUALIDADE)

*Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 departamentos para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16*

#### 1. Avaliação dos SASUM e Setores do GA

No final do ano de 2015, em cumprimento da Instrução de Trabalho integrada no processo de Gestão de Recursos Humanos no âmbito da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (Norma ISO 9001:2008), foi realizado um questionário de satisfação aos trabalhadores dos SASUM, versando duas perspetivas:

- Perceção da satisfação dos trabalhadores sobre a organização;
- Avaliação dos setores com os quais os trabalhadores interagem regularmente.

#### Objetivos da realização do questionário:

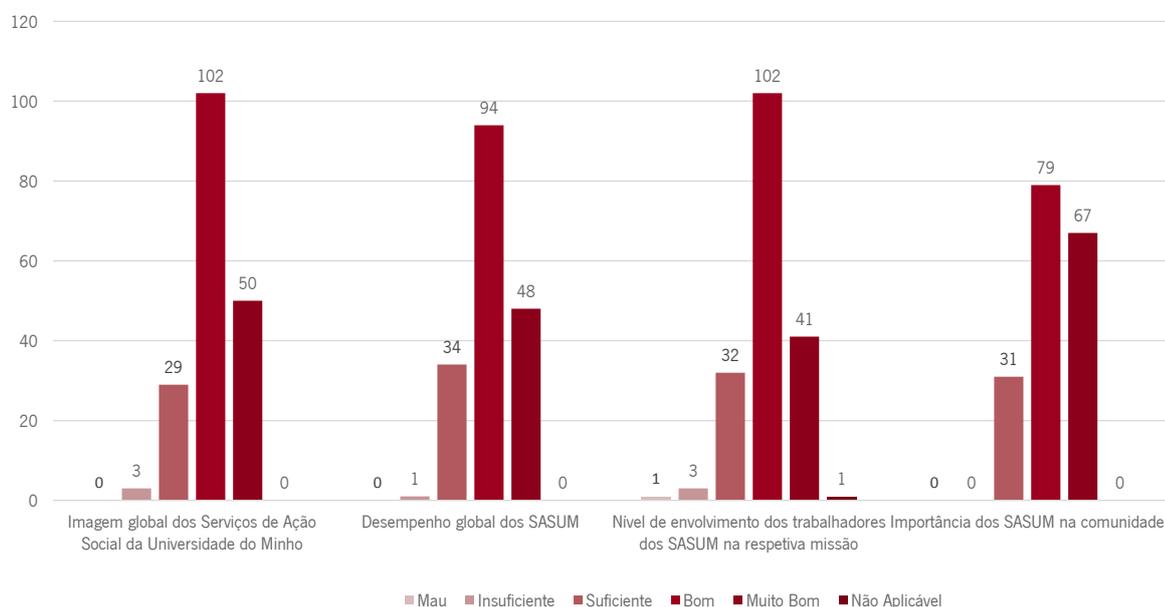
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à organização onde exercem funções (SASUM);
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à funcionalidade dos setores em avaliação;
- Melhorar e corrigir eventuais lacunas evidenciadas nos resultados analisados, com vista ao aumento do grau de satisfação dos trabalhadores e cumprimento dos objetivos dos SASUM;
- Cumprir o objetivo de qualidade fixado no QUAR dos SASUM de 2015;
- Dar cumprimento à alínea f), do n.º 2, do artigo 15º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

#### i) Avaliação da satisfação dos SASUM

Globalmente verifica-se que a satisfação dos clientes internos dos SASUM é muito satisfatória, uma vez que o resultado desta avaliação se situou nos **81,36%** em 2015 (apresentando uma ligeira subida em relação a 2014 – 81,23%).

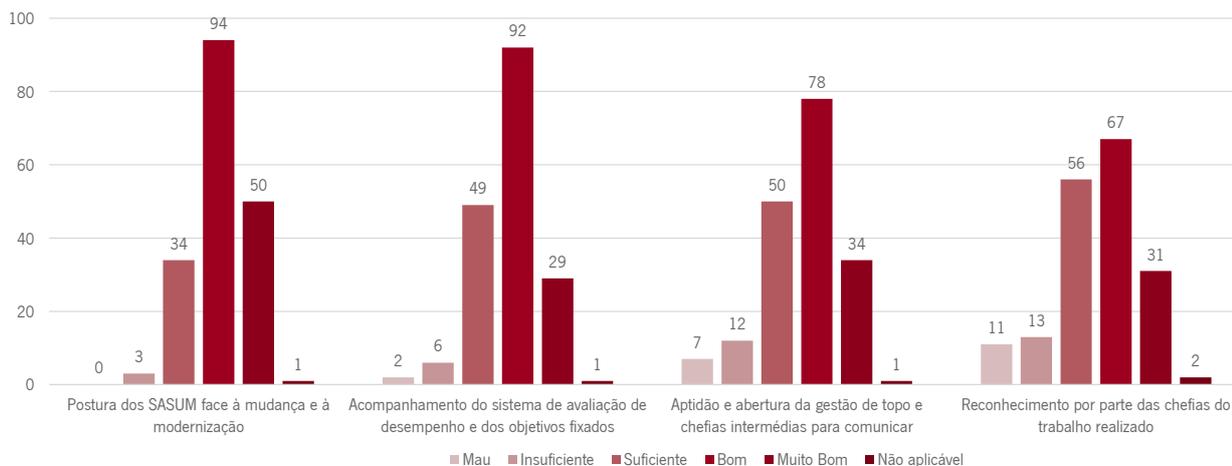
**Análise da Satisfação Global:** Verifica-se com base nos resultados apresentados, que os inquiridos estão globalmente satisfeitos/muito satisfeitos com os SASUM, dado que os itens mais valorados se situam no Bom e Muito Bom, nomeadamente nos níveis 4 e 5 em todos os itens referentes à Satisfação Global.

#### Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação Global



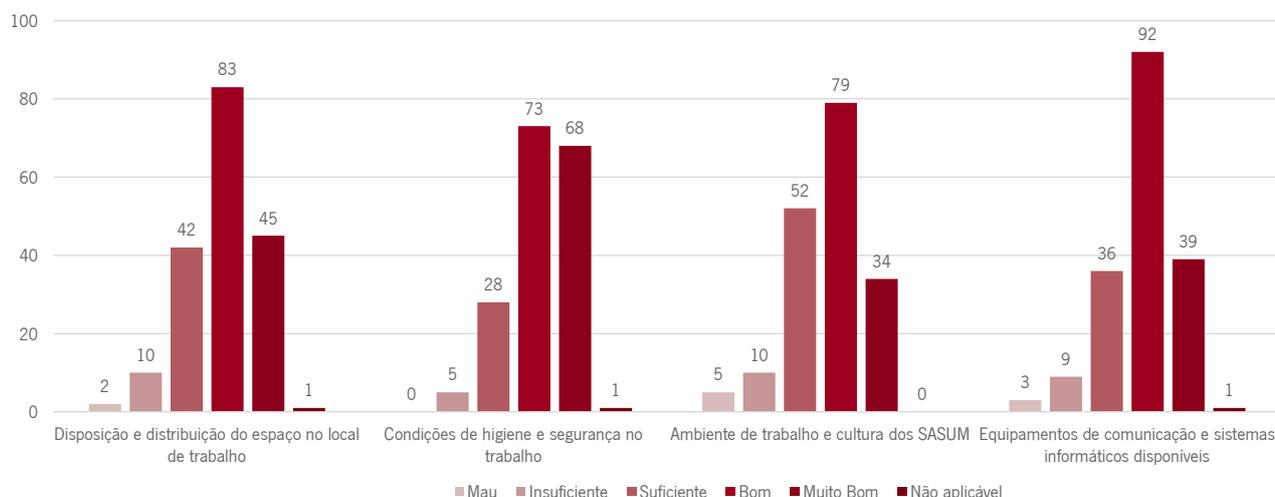
**Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão:** de acordo com as respostas dadas, os trabalhadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos com a “*Gestão e Sistemas de Gestão dos SASUM*”. Salienta-se a importância dada à questão da “*Postura dos SASUM face à mudança e à modernização*” em que 94 dos respondentes, avaliaram o item com “Bom” acrescidos de 50 respondentes que o classificaram com “Muito Bom”, facto que demonstra que os trabalhadores reconhecem que a organização tem evoluído. A questão sobre o “*Acompanhamento do sistema de avaliação e objetivos fixados*” merece também uma classificação elevada por parte dos trabalhadores, que atesta a integridade do sistema e a atenção dada ao mesmo pelos SASUM e ainda a clareza da informação fornecida pela organização aos trabalhadores e o acompanhamento que é dado pelos avaliadores.

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



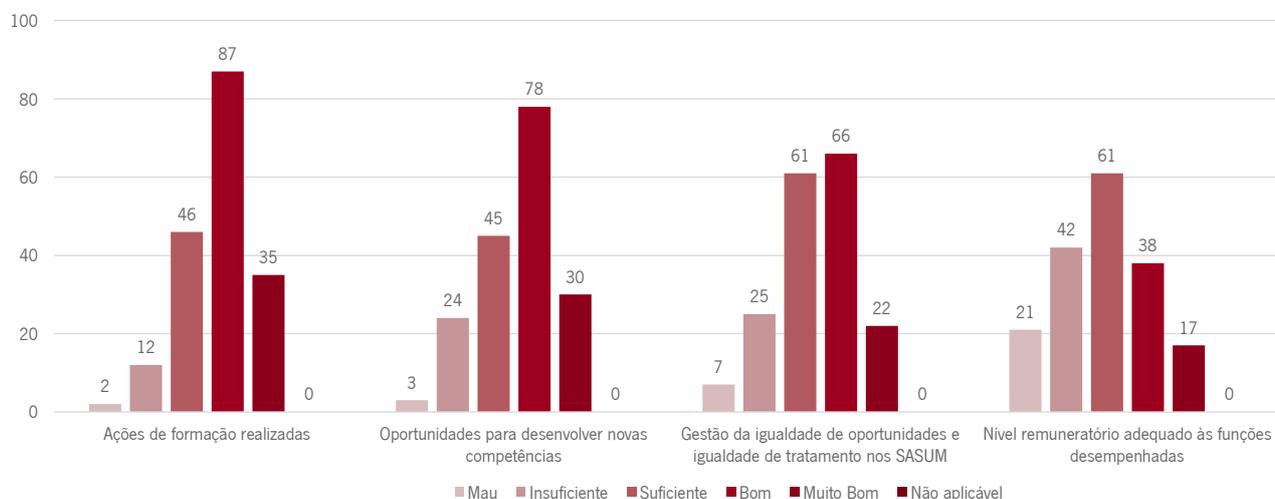
**Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho:** verificou-se, a partir das respostas aferidas, que os trabalhadores estão globalmente muito satisfeitos com as condições de trabalho proporcionadas pelos SASUM. Em relação à “*Disposição e distribuição do espaço no local de trabalho*” a percentagem de respostas dadas foi claramente incidente entre a classificação de “Bom” (83 respondentes) e “Muito Bom” (45 respondentes). Na questão “*Condições de higiene e segurança no trabalho*” observou-se que a maioria dos trabalhadores a qualificou com “Muito Bom” e “Bom”, facto que resulta do efeito da consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, das alterações efetuadas a nível da saúde e segurança no trabalho e respetivos meios de proteção, salientando-se ainda as ações de formação efetuadas durante o ano sobre esta matéria. Salienta-se ainda a classificação obtida no item sobre os “*Equipamentos de comunicação e sistemas informáticos disponíveis*”, que reflete o reconhecimento dos trabalhadores, sobre os os sistemas de comunicação e informação que a organização dispõe.

### Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho



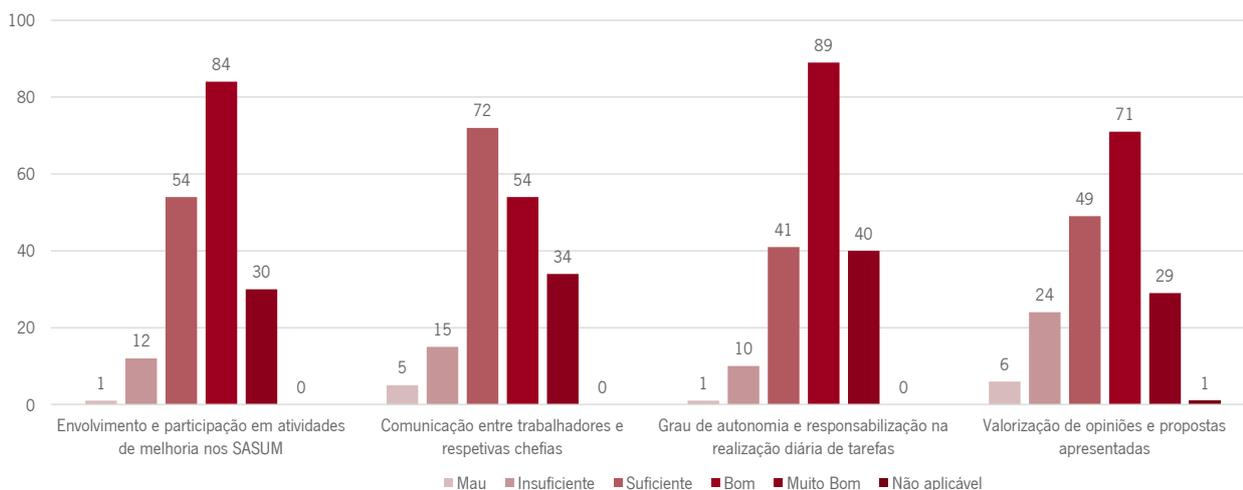
**Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências:** sobre a questão principal do desenvolvimento da carreira e das competências, é importante ressaltar que uma grande parte dos trabalhadores demonstrou estar satisfeita com as oportunidades dadas pelos Serviços de Acção Social para a frequência de ações de formação no sentido de adquirir, aumentar e consolidar competências nas funções que desempenham. Nos restantes itens, *“Oportunidades para desenvolver novas competências”* e *“Gestão da igualdade de oportunidades e Igualdade de tratamento nos SASUM”*, as percentagens de classificações atribuídas foram homogéneas entre os graus. Salienta-se que, em todo o questionário, a temática onde se evidenciou o maior número de classificações entre os graus 1 (Mau) e 2 (Insuficiente) foi no item *“Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas”*, onde os resultados apurados refletiram a pouca satisfação dos trabalhadores relativamente a esta questão. Esta classificação demonstra a insatisfação dos trabalhadores face ao contexto atual de salários degradados pela não atualização anual da inflação, pelo congelamento de carreiras e prémios de desempenho, factos que originam descontentamento e desmotivação e, sobre os quais, a organização não tem poder decisório de modo a reverter a situação.

### Gráfico RAA7 - Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências



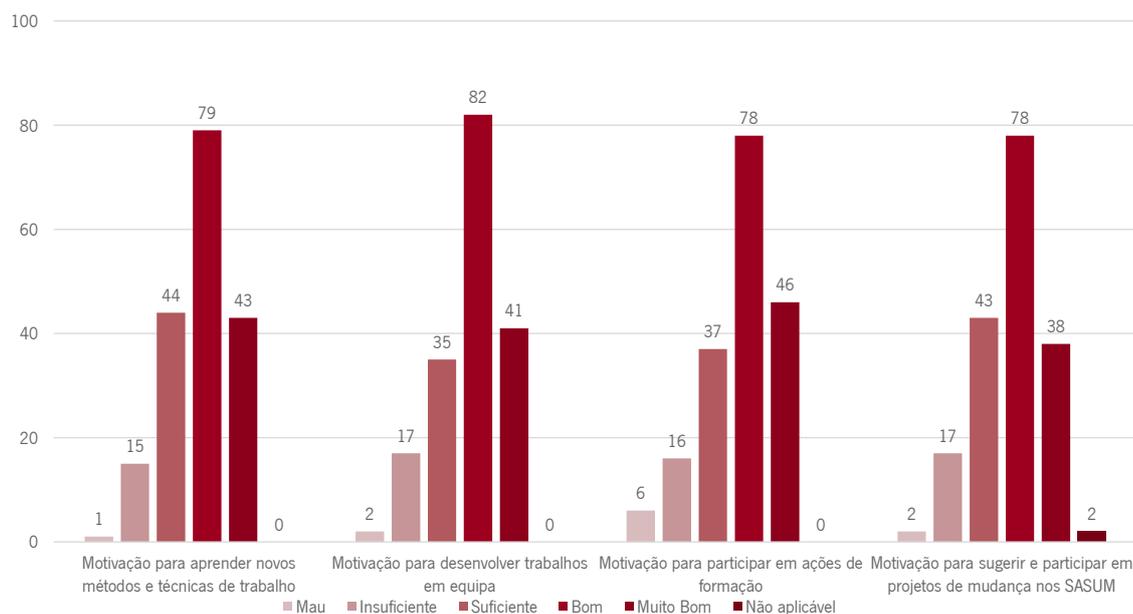
**Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização:** nas questões em avaliação, a opinião geral dos respondentes foi extremamente homogénea e positiva, sendo expressiva o n.º de respondentes que atribuíram “Bom” ao item *“Envolvimento e participação em atividades de melhoria nos SASUM”*, reflexo dos programas de incentivo promovidos pela organização que apelam à participação e valorização das propostas de melhoria apresentadas pelos trabalhadores. De salientar igualmente o item *“Grau de autonomia e responsabilização na realização diária de tarefas”*, valorado com *Bom* (89 respondentes) e *“Muito Bom”* (40 respondentes), que demonstra que a autonomia dada aos trabalhadores para efetuarem o seu trabalho se reflete na produtividade, no empenho e consequentemente na responsabilização.

### 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 apresentou classificações muito positivas por parte dos respondentes, situando-se no nível “Bom”. É relevante constatar que tal como refletido nos dados de 2014, manteve-se o nível “Bom”, relativamente à pontuação da questão sobre a *“Motivação para participar em ações de formação”*. Esta classificação reflete, de forma clara, a motivação dos trabalhadores em aumentar os seus conhecimentos e competências. Salienta-se ainda as classificações dadas pelos trabalhadores relativamente à *“Motivação em aprender novos métodos e técnicas de trabalho”*, *“Desenvolver trabalhos em equipa”* e *“Motivação para sugerir e participar em projetos de mudança dos SASUM”* que obtiveram pontuação mais elevada relativamente a 2014, fatores que poderão estar associados ao espírito e cultura existentes nos SASUM e à motivação e empenho dos trabalhadores em participar nos projetos lançados pela organização.

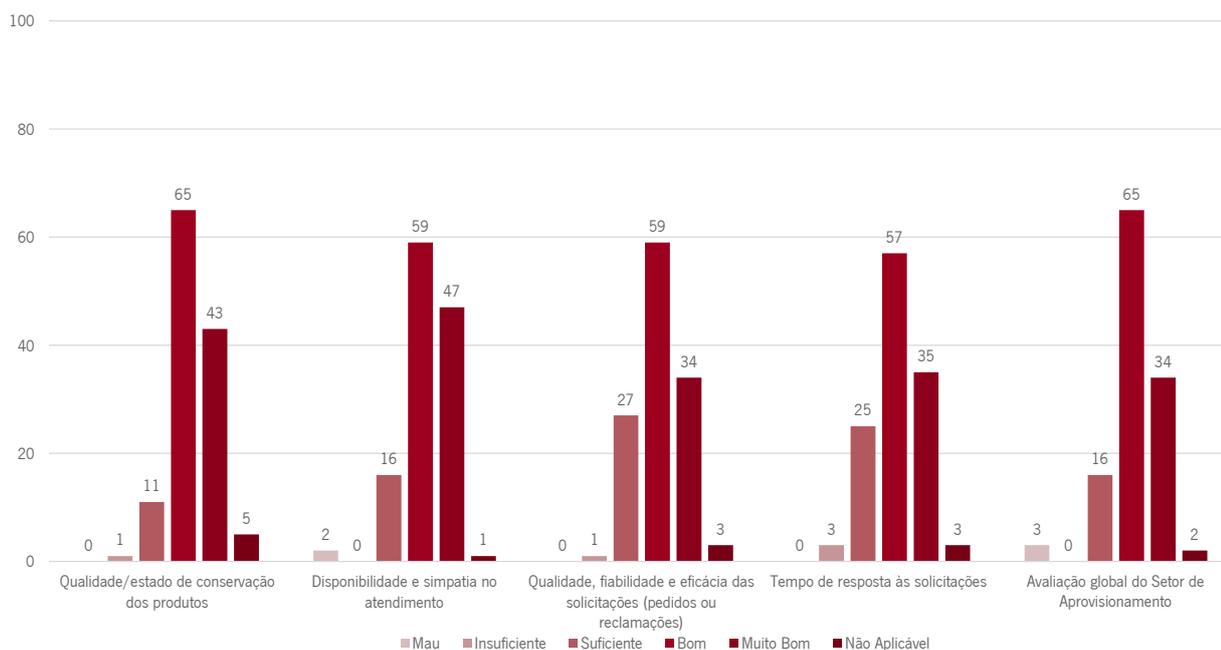
### Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação



### ii) Avaliação da satisfação dos Setores dos SASUM

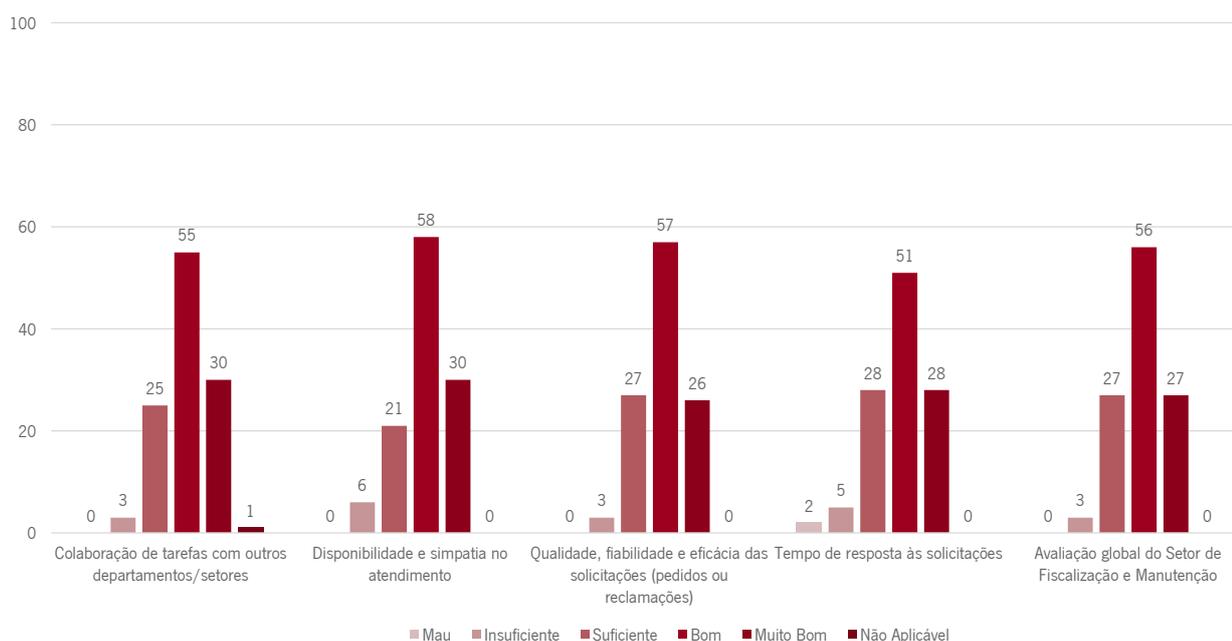
A Avaliação Global do **Setor de Aprovisionamento** em 2015 foi de **81,53%**, tendo a avaliação global do Setor em 2014 sido de **80,56%**. Aferiu-se que houve um aumento relativamente a 2014, refletido na classificação nos itens “Qualidade/estado de conservação dos produtos” e “Disponibilidade e simpatia no atendimento”. Destaca-se, de forma significativa relativamente ao ano de 2014, a avaliação que os trabalhadores atribuíram ao item “Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento”, onde 65 respondentes atribuíram a classificação de “Bom” e 34 a classificação de “Muito Bom”.

### Gráfico RAA10 - Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento



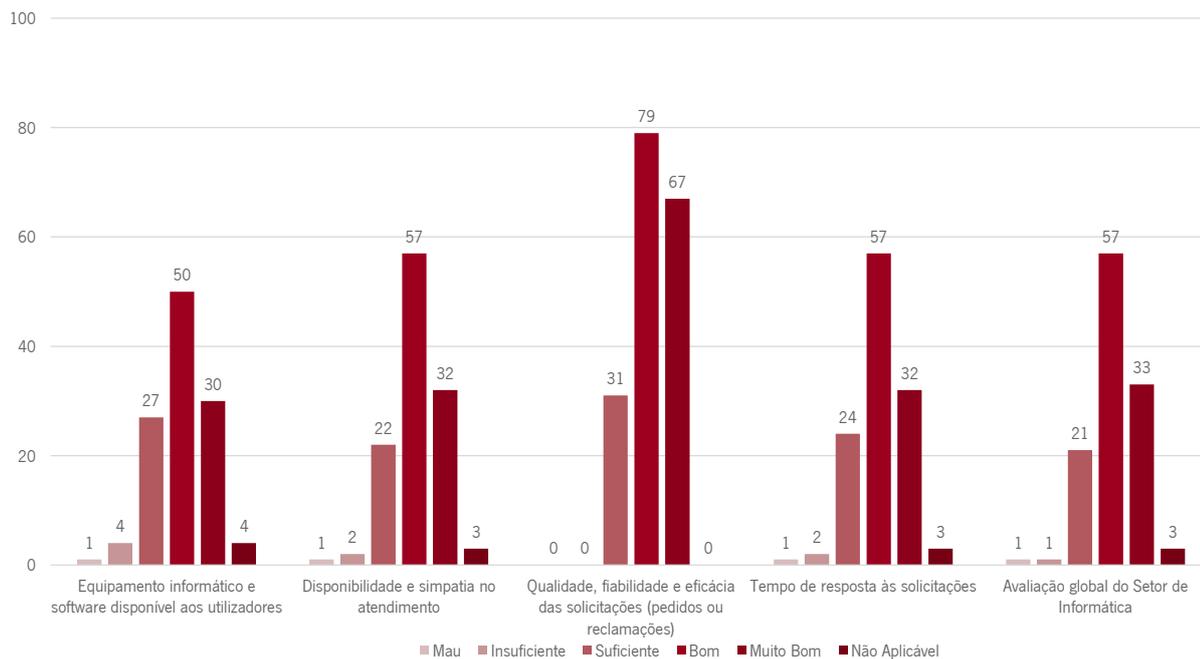
A Avaliação Global do **Setor de Fiscalização e Manutenção** em 2015 foi de **78,94%**, tendo a avaliação global do Setor em 2014 sido de **74,43%**. Aferiu-se que houve um aumento relativamente a 2014 em todos os itens refletido principalmente na classificação das questões sobre a *“Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações”* e principalmente a *“Disponibilidade e simpatia no atendimento”*, avaliada com “Bom” por 58 trabalhadores e “Muito Bom” por 30 trabalhadores. Destaca-se, relativamente ao ano de 2014, a avaliação que os trabalhadores atribuíram ao item *“Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento”*, onde 56 respondentes atribuíram a classificação de “Bom” e 27 a classificação de “Muito Bom”.

### Gráfico RAA11 - Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção



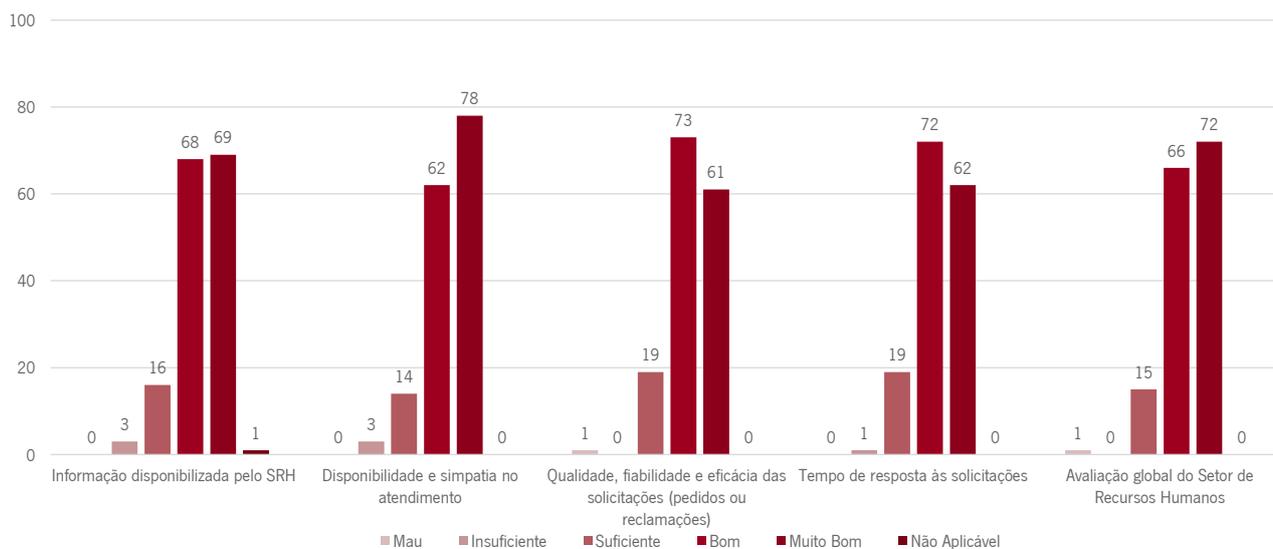
A Avaliação Global do **Setor de Informática** em 2015 foi de **81,24%**, tendo a avaliação global do Setor em 2014 sido de **78,78%**. Aferiu-se que houve um aumento relativamente a 2014, refletido na classificação nos itens *“Qualidade/estado de conservação dos produtos”* e *“Disponibilidade e simpatia no atendimento”*. Destaca-se, de forma significativa relativamente ao ano de 2014, a avaliação que os trabalhadores atribuíram ao item *“Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento”*, onde 65 respondentes atribuíram a classificação de “Bom” e 34 a classificação de “Muito Bom”.

### Gráfico RAA12 - Avaliação Global do Setor de Informática



A Avaliação Global do **Setor de Recursos Humanos** em 2014 foi de **87,01%**, face avaliação global de 2014 que foi de 86,72%. Aferiu-se que, relativamente a 2014, houve um ligeiro aumento não significativo das percentagens atribuídas nos vários itens em avaliação. Consta-se uma subida relativamente a 2014 na avaliação do item “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 de satisfação de utentes, o DA realiza esta avaliação com periodicidade bienal.

Deste modo, a avaliação realizou-se em 2014 tendo-se verificado a Satisfação Global de 85,30%. Em 2015 não foi efetuada a avaliação da satisfação de utentes.

## 3. Departamento de Apoio Social

Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SASUM, no ano de 2015 procedeu-se à **avaliação da satisfação do serviço prestado nos Setores de Bolsas, de Alojamento, de Apoio Clínico e com a atividade “Verão na UMinho”**.

A meta de satisfação global com os serviços prestados no **Setor de Bolsas** foi fixada em 75%.

Cumprindo o plano definido de aplicação bienal, foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Setor de Bolsas, tendo como objetivo avaliação/afereção das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados por este setor à comunidade académica, tendo-se recolhido uma amostra com a dimensão de 681 inquéritos. A avaliação global dos serviços prestados no Setor de Bolsas obteve uma pontuação de 3.80, o que correspondeu a **76.07%** de índice de satisfação.

Este resultado demonstra, de modo geral, que os utentes estão satisfeitos com os serviços disponibilizados.

A meta foi atingida, tendo-se registado uma diminuição da percentagem de satisfação (em 2013 tinha sido de **82.65%**.)

A diminuição de 6,58% poderá estar relacionada com o facto de este ano a dimensão da amostra ser substancialmente maior e com a alteração no meio de aplicação do inquérito, maioritariamente eletrónico; outro fator a considerar é o crescente descontentamento atinente às normas legais de atribuição de bolsas de estudo, inversamente proporcional ao grau de satisfação dos estudantes, que se reflete na avaliação dos serviços prestados.

Considerando a dimensão do nível de qualidade dos serviços e a necessidade de apurar o efetivo serviço

prestado pelo Setor de Bolsas, será importante **reforçar** na introdução ao questionário, a focalização no objetivo do mesmo – **avaliação do Setor de Bolsas e não do sistema legal de atribuição das bolsas de estudo**.

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/afereção 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 260 questionários.

A avaliação destes serviços **obteve uma média global de 3.87, o que correspondeu a 77.34% 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 2014 registou-se um índice de satisfação de 79% contrapondo com o valor de 77.34% obtido em 2015. Os Blocos E (RU de St.<sup>a</sup> Tecla), G1 e G2 (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 referiram-se à quantidade de equipamentos em relação ao n.º de utentes e às dimensões das instalações.
- As afirmações referentes a aparência das instalações, também obtiveram classificações baixas, tendo como menos pontuada a dimensão dos quartos e como mais pontuada o espaço das salas de estudo.
- Relativamente aos trabalhadores dos SASUM as classificações foram no geral elevadas, com todas as afirmações a obterem valores entre 4.09 e 4.24 de média.
- Dos edifícios analisados o que demonstrou maior índice de satisfação foi o Bloco E, com 86% de índice de satisfação, em contraponto, o Bloco B da RU de St.<sup>a</sup> Tecla, foi o mais penalizado com um índice de satisfação de 72%.
- Verificou-se que apenas os Blocos B e C (RU de St.<sup>a</sup> Tecla) obtiveram um índice de satisfação inferior a 75%. A tipologia destes edifícios poderá ter influenciado estes resultados, devido ao uso comum dos wc´s e à reduzida dimensão dos quartos.

No que concerne ao Setor de Apoio Clínico a meta de satisfação global foi fixada em 80%.

**À semelhança do Setor de Bolsas, com aplicação bienal, no ano de 2015, foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Setor de Apoio Clínico,** tendo como objetivo avaliação/aferição das perceções dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados pelo Setor de Apoio Clínico à comunidade académica. Foi recolhida uma amostra com a dimensão de **206 inquéritos. A avaliação global destes serviços obteve uma pontuação de 4.00, o que correspondeu a 80% de índice de satisfação,** o que demonstra que os utentes estão muito satisfeitos com os serviços disponibilizados. Os aspetos com melhor avaliação foram os relacionados com a afirmação “Sou sempre tratado com respeito e educação”, com 4.34 de média e a afirmação “Fui tratado com competência, respeito e cortesia”, com 4.32 de média.

A meta foi atingida, contudo, comparativamente ao ano de 2013 (93.83%), a taxa global de satisfação desceu 13,83%; esta diminuição acentuada poderá estar relacionada com o facto de este ano a dimensão da amostra ser substancialmente maior e com a alteração no meio de aplicação do questionário, maioritariamente eletrónico. Outro fator a considerar é o aumento da procura dos serviços, que leva a que não seja possível garantir o atendimento (nomeadamente apoio médico e psicológico) de forma imediata conforme os pedidos feitos, acrescentando alguma insatisfação relativamente ao aspeto das instalações, que se presume se referir a Guimarães.

Em agosto de 2015, 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 44 participantes, tendo sido recolhida uma amostra de 8 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 87.39%**, 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 aumentou 7.13%.**
- Relativamente ao ano anterior as pontuações relativas a todas as questões subiram. Salienta-se que as que registaram maior aumento, foi a opinião geral da sua estadia e a limpeza inicial.
- A maioria das pessoas que responderam tiveram conhecimento desta iniciativa através da internet e por recomendação de alguém.
- 100% das pessoas que responderam ao inquérito disseram que voltariam à Residência, numa nova oportunidade.

Deste modo, as metas na generalidade foram superadas, no entanto, no Setor de Apoio Clínico a meta foi atingida.

#### 4. Departamento Desportivo e Cultural

Em junho de 2015, procedeu-se à aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos utentes de todas as unidades do DDC, procedendo-se ao seu tratamento após a recolha de todos os questionários preenchidos, que totalizaram 419. A média global da satisfação dos utentes individuais do DDC, em relação às 21 dimensões do questionário referentes às unidades em causa, foi de **77,80%.**

Com a avaliação dos utentes por entidades, visitas realizadas e eventos desportivos organizados diretamente pelo DDC, a avaliação global situou-se em **79,02%.**

#### 5. Avaliação da Satisfação do Cliente

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***

Os SASUM, cientes da importância que a formação profissional representa para a mudança e cultura organizacional, bem como para o aumento de competências dos trabalhadores, têm investido na formação profissional. Em cumprimento deste objetivo, definiram numa instrução de trabalho associada ao processo de gestão da qualidade afeto ao SRH, a metodologia para a identificação das necessidades de formação dos trabalhadores e dirigentes dos Serviços, com o objetivo geral de promover a atualização e valorização profissional, garantindo o princípio da universalidade previsto na lei, assim como efetuar o planeamento, acompanhamento, eficácia e cumprimento do programa anual de formação.

Em 2015 foram realizadas 36 ações de formação, das 43 previstas no Programa Anual de Formação, o que perfaz uma **taxa percentual de 83,72%, pelo que o objetivo foi superado (109%)**.

# 07

## RESULTADOS DO QUAR

A avaliação global ponderada para cada objetivo é traduzida no mapa que se apresenta em seguida, demonstrativo, do nosso ponto de vista, que os SASUM atingiram um resultado de excelência, tendo presentes as limitações orçamentais impostas, quando comparado com o resultado de outros Serviços similares.

### Quadro RAA7 - Resultados do QUAR

Objetivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>	<b>Peso da Dimensão: 30%</b>			<b>117,1%</b>		
OB 1 - Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço	Peso do Objetivo: 30%					
Ind 1	Nº de Dias/Tempo de resposta	100%	<b>100%</b>	117%	X 117%	17%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objetivo: 40%					
Ind 2	Nº de dias (data de entrada da fatura nos serviços - data de pagamento)	100%	<b>100%</b>	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	Nº de atendimentos realizados em todas as valências (2.800)	***	<b>100%</b>	120%	X 120%	20%
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>Peso da Dimensão: 30%</b>			<b>113,5%</b>		
OB 1 - Atingir o valor de 5.416.730 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objetivo: 60%					
Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	<b>100%</b>	117%	X 117%	17%
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 70% de resultados em outubro)	Peso do Objetivo: 20%					
Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	<b>90%</b>	104%	X 104%	4%
OB 3 - Atingir 10.000 utentes ou 260.000 usos, nos Serviços Desportivos	Peso do Objetivo: 20%					
Ind 6	Nº de utentes registados no sistema de informação	100%	<b>100%</b>	101%	X 101%	1%
<b>QUALIDADE</b>	<b>Peso da Dimensão: 40%</b>			<b>107,9%</b>		
OB 1 - Renovar a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objetivo: 40%					
Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	<b>100%</b>	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	***	<b>100%</b>	120%	X 120%	20%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objetivo: 10%					
Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	<b>100%</b>	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%	<b>70%</b>	83%	X 109%	9%

#### Resultados Agregados

			Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%		<b>Bom</b>
	Resultados dos objetivos:	<b>117,1%</b>	<b>35,1%</b>	
Eficiência	Peso:	30%		<b>112,3%</b>
	Resultados dos objetivos:	<b>113,5%</b>	<b>34,1%</b>	
Qualidade	Peso:	40%		<b>112,3%</b>
	Resultados dos objetivos:	<b>107,9%</b>	<b>43,1%</b>	

Avaliação em 2014: 109,6 (Bom)



# 08

## ANÁLISE DOS DESVIOS

### 8.1 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2015 apresentam-se no seguinte quadro:

#### Quadro RAA8 - Recursos financeiros

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.884.972 €	1.955.521 €	70.549 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho	5.966.730 €	6.365.182 €	398.452 €
<b>Total</b>	<b>7.851.702 €</b>	<b>8.320.703 €</b>	<b>469.001 €</b>

#### 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 - Direcção Superior	8,10	8,10	8,10	<b>0,00</b>
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	6,60	26,30	26,10	<b>-0,20</b>
Técnico Superior	5,10	133,00	128,80	<b>-4,20</b>
Especialista de Informática	5,00	5,00	5,00	<b>0,00</b>
Técnico de Informática	3,80	7,60	6,60	<b>-1,00</b>
Coordenador Técnico	3,30	29,70	27,20	<b>-2,60</b>
Assistente Técnico	2,30	28,00	27,00	<b>-1,00</b>
Encarregado Geral Operacional	2,70	0,00	0,00	<b>0,00</b>
Encarregado Operacional	2,30	24,30	22,40	<b>-1,90</b>
Assistente Operacional	1,80	318,80	286,90	<b>-31,90</b>
<b>Total</b>		<b>580,80</b>	<b>538,10</b>	<b>-42,80</b>

Os SASUM em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2015 não registaram nenhum incumprimento. Pese embora 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 Educação e Ciência (MEC) inicialmente apresentada para 2015, prever uma dotação de receita de transferências do Orçamento do Estado (OE) no montante de 1.884.972€, que foi alterada para 1.955.521 €, de forma a fazer face à reposição da reversão da redução remuneratória, a verba do OE corresponde a 24% 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 Receitas Próprias (RP), encargos no montante de 1.233.436€.
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.



SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

SERVIÇOS DE

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL





SyncMaster 520TFT





**Universidade do Minho**  
Serviços de Acção Social

**ANÁLISE GLOBAL  
DO DESEMPENHO  
2015**

# 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 2015, 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 colaboradores 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), em maio de 2015 os SASUM candidataram-se com o MMOB, ao projeto PRATØ – Reconhecimento de Práticas e Atos pelo Desperdício Alimentar ZERO, organizado pelo Ministério da Agricultura e do Mar, que tinha como objetivo premiar o que de melhor se faz no país no combate ao desperdício alimentar nas diferentes áreas, premiando as categorias: iniciativa de mobilização, melhores práticas, voluntariado, comunidade sustentável, receitas de sobras.

Os SASUM, na sequência da sua candidatura receberam o **“Selo do reconhecimento de práticas e atos pelo desperdício alimentar ZERO”, na categoria “Iniciativa e Mobilização” com o projeto MMOB**, por terem através desta iniciativa garantido uma redução de cerca de 50% nas quantidades de resíduos produzidos nas cantinas dos SASUM (até esta data registavam-se cerca de 4 toneladas mensais de resíduos).

Por outro lado, de forma a aumentar a oferta e qualidade dos serviços alimentares prestados em SASUM, no ano de 2015 foi desenvolvida uma nova valência que foi implementada em 2016, o **novo Bar do Centro de Ciência Viva, em Guimarães**, com um investimento realizado pela Câmara Municipal Guimarães destinado a um público-alvo de cerca de 200 alunos, sendo que no final de 2016 será feita a avaliação dos resultados atingidos.

Em 2015, foi ainda elaborado o **projeto de execução de um novo Restaurante** em Guimarães, com um custo estimado de novecentos mil euros, acrescido de iva, prevendo-se que o lançamento do concurso e início de execução da empreitada aconteça em 2016.

Em dezembro de 2015, a **Federação Internacional de Desporto Universitário (FISU)** anunciou a atribuição da organização dos 35 Campeonatos Mundiais Universitários para 2018, sendo que o **Mundial Universitário de Ciclismo vai realizar-se nas cidades de Braga e Guimarães**, numa organização conjunta da Associação Académica (AAUM) e SASUM. Prova de Estrada, Contrarrelógio; *Downhill* e *Cross Country* Olímpico, são as 4 competições em disputa. Será o 12º grande evento internacional que a UMinho receberá desde 1998 após a organização de 6 Campeonatos Mundiais Universitários e de 5 Europeus.

Deste evento, é expetável que resulte um número considerável de participantes, com um acréscimo de receitas e notoriedade, em termos internacionais, da UMinho e das cidades de Braga e Guimarães.



Aproxime o seu telemóvel do dispositivo  
NFC e espere pelo sinal sonoro

CARREGUE VOLTAR PARA CANCELAR

# 02

## EFICIÊNCIA

No ano de 2015, **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 da versão 9.05 do ERP PRIMAVERA para a versão 9.05 SNC-AP, em parceria com a Primavera BSS. A configuração básica decorreu no final do mês de dezembro de 2015, e quando entrar totalmente em funcionamento provocará um enorme impacto na ótica do utilizador porque traz uma nova metodologia de classificar as contas. De modo que esta medida, tem em vista manter o patamar de excelência dos SASUM ao nível da prestação de contas.

No final de 2015, foi iniciada a preparação do processo da contratação pública do fornecimento de serviços de elaboração e **implementação das Medidas de Autoproteção**, nos edifícios dos SASUM, em Braga e Guimarães, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, que aprovou o regime jurídico de segurança contra incêndio em edifícios (SCIE), alterado pelo Decreto-Lei n.º 224/2015, de 9 de outubro e do disposto na Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro. Este procedimento foi lançado no início de 2016, e, neste momento, já foi feito todo o levantamento das situações e elaboradas as respetivas medidas de proteção para entrega do processo na Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANCP) e posterior realização dos simulacros, bem como constituição das equipas de intervenção.

Implementação da candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (**SAMA2020**) no âmbito do Aviso n.º 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, financiada em 1.646.283,56€, com a alteração de introdução de novas aplicações que visam a melhoria dos processos, que serão importantes para o suporte da gestão.

No final de 2015, foi lançado o processo de contratação pública do fornecimento de **serviços de Segurança e Saúde no Trabalho**, relativamente aos trabalhadores dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho, onde se inclui assegurar a organização do serviço de segurança e saúde no trabalho na modalidade de serviço externo, nos termos da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, relativamente a todos os trabalhadores dos SASUM, que representam um universo de cerca de 230 trabalhadores. Estes serviços, incluem, nomeadamente, a realização de auditorias, avaliação de riscos, assegurar as consultas de medicina do trabalho e realização de exames médicos definidos aos trabalhadores.

Foram efetuadas as auditorias previstas e lecionada a 1.ª ação de formação a todos os trabalhadores sobre Segurança e Saúde no Trabalho, neste momento o processo está na fase de implementação das recomendações feitas nos respetivos relatórios.



# 03

## QUALIDADE

No âmbito do acompanhamento das 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, foi possível aos SASUM garantirem em 2015 a renovação dos certificados sem nenhuma “Não Conformidade”, o que permite que os SASUM mantenham a qualidade de serem **os primeiros Serviços de Acção Social (SAS) do país certificados conjuntamente pelos referenciais ISO 22000:2005 e ISO 9001:2008**.

Esta certificação decorre do **contínuo desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade dos SASUM**, baseado na aplicação informática Uebe.Q com cerca de 1.450 documentos, onde estão definidos todos os processos desenvolvidos pelos SASUM (5 processos de realização e mais 8 processos de gestão), os indicadores de processos (cerca de 51, de acompanhamento mensal), a legislação relevante para os Serviços (2.476 registos), o desenvolvimento de novos serviços e produtos, registo de resultados das auditorias (mais de 50 auditorias internas e externas por ano), 20 planos de intervenção anuais, constatações e melhorias a implementar.

No que diz respeito à avaliação da satisfação, nas suas várias vertentes, trabalhadores e utentes, no ano de 2015 foram lançados cerca de **8 inquéritos de satisfação**, sendo que somente em duas vertentes não foi possível atingir a meta definida para os respetivos indicadores. É de realçar que, em 2015, se continua a apostar no preenchimento de inquéritos *online*, o que permite um maior número de participantes e tratamento dos dados, de

facto atento o exemplo da avaliação de satisfação no Setor de Bolsas do DS, face à última recolha de inquéritos, houve um aumento de cerca de 425 questionários respondidos e uma diminuição do recebimento de uma amostra relevante em de cerca de 3 meses.

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 2015, foi lançado novamente o **Concurso “Ideias SASUM 2016 - 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. Face a 2014, houve um aumento do número de ideias apresentadas, de 9 ideias passou-se para 30 ideias. Neste momento, estão em fase de estudo e implementação cerca de 8 ideias.

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 2015 os Serviços disponibilizaram 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 2015, os SASUM candidataram-se mais uma vez ao **“Prémio Excelência no Trabalho 2015”** que é um estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano realizado pela Heidrick & Struggles 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 empresas com mais de 1000 colaboradores e no top 10 Grandes Empresas, em Portugal. A atribuição do mesmo resultou da análise dos SASUM, em várias dimensões, em particular na área da gestão de recursos humanos, tendo sido validado por evidências documentais e auditorias, com especial enfoque nos resultados dos questionários preenchidos pelos trabalhadores. O que demonstrou a satisfação e compromisso dos mesmos com a Missão e Objetivos dos SASUM.

No ano de 2015, os SASUM concorreram ainda à iniciativa **“Showcasing de Boas Práticas de Valorização das Pessoas”**, que constituiu um desafio lançado pelo INA às instituições públicas e privadas, no sentido de permitir identificar e partilhar boas práticas de valorização das pessoas, existentes em 2014 e/ ou 2015, com três objetivos: promover a autoconsciência da organização; melhorar o relacionamento das pessoas com o seu trabalho, os seus colegas, a sua organização, os seus utentes; verificar as práticas relevantes da organização na liderança e gestão de pessoas, na definição e concretização de objetivos, e na qualidade dos processos e métodos de trabalho (conforme Regulamento da respetiva iniciativa).

Os SASUM apresentaram 5 candidaturas nas seguintes categorias:

- Na área de *Comunicação interna* – com a atividade “Comunicação – uma via para a excelência”;
- Na área de *Liderar pessoas* - com a atividade “Responsabilidade Social - Liderança ativa”;
- Na área de *Cooperação interna e entre organismos/ unidades orgânicas* - com a atividade “Movimento

Menos Olhos do que Barriga”;

- Na área de *Gerir a mudança* - com a atividade “ISO, como instrumentos de mudança”;
- Na área de *Desenvolver a confiança* - com a atividade Concurso de “Ideias SASUM 2015 – Inovar, Melhorar, Satisfazer”.

Das candidaturas apresentadas, foi selecionada por votação do público a candidatura **“Comunicação – Uma Via Para a Excelência”**, que foi apresentada na UMinho em Braga, no dia 28 de abril de 2016. Esta candidatura teve como escopo demonstrar a importância do processo de gestão da informação, designadamente, no caso concreto dos SASUM, pelo facto de se acreditar que o desenvolvimento e crescimento de qualquer organização, seja do ponto de vista de eficiência ou da eficácia, só é possível se estiver sustentado num sistema de comunicação consistente, que envolva todos os seus recursos humanos, de forma clara e objetiva para que a mensagem seja compreendida do ponto de vista organizacional. Ou seja, comunicar de forma eficaz e eficiente é fundamental para unir os interesses dos SASUM e dos seus *stakeholders*, de forma a promover a satisfação das suas necessidades, que são a razão de ser dos nossos Serviços.

## 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%	77,34%	Atingida	
	11.03. Taxa de satisfação do cliente do alojamento: Programa "Verão na UMinho"	80%	87,39%	Atingida	
(Obj-2) - Garantir a equidade na atribuição de apoios sociais;	10.03. Taxa de satisfação do cliente bolsas	75%	76,07%	Atingida	
(Obj-3) - Otimizar os serviços de atendimento;	12.01. Número de atendimentos efetuados no serviço médico integrado	2800 unidade	3576 unidade	Atingida	
	12.02. Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de apoio médico marcadas	<10%	2,70%	Atingida	
	12.03. Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de psicologia marcadas	<10%	5,43%	Atingida	
	13.02. Número de clientes do serviço desportivo	10000 unidade	8326 unidade	Não atingida	
	13.03. Número de eventos organizados pelo DDC	150 unidade	139 unidade	Não atingida	
	13.04. Número de utilizações do serviço desportivo	260000 unidade	262787 unidade	Atingida	
	(Obj-4) - Diversificar a oferta de serviços;	03.02. Avaliação da satisfação do Setor de Recursos Humanos	87%	87,01%	Atingida
	04.01. Avaliação da satisfação do Setor de Fiscalização e Manutenção	80%	78,94%	Não atingida	
	06.01. N.º de dias (média) de resposta de uma reclamação aos clientes	<10 Dias	1,93 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	3 unidade	Atingida	
	07.01. Avaliação da satisfação do Setor de Econmato e Aproveitamento	80%	81,53%	Atingida	
	09.06. Taxa de realização de produtos novos face às propostas existentes	95%	100%	Atingida	
	09.07. Taxa Global de Satisfação de Clientes do DA	80%	85,30%	Atingida - Avaliado em 2014	
	12.04. Taxa de satisfação do cliente apoio clínico	80%	80%	Atingida	
	13.06. Taxa de satisfação do cliente do DDC: individual, evento, entidade e visitas	80%	79,20%	Não atingida	
	15.01. Avaliação interna da satisfação do Setor de Informática	80%	81,24%	Atingida	

Perspetiva 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%	87,39%	Atingida	
	11.01. Taxa de ocupação média das residências	95%	98,16%	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%	96,48%	Atingida	
	10.02. N.º médio de candidaturas com resultado atribuído/dia/técnica	5 unidades	3,4 unidade	Não atingida	
	10.04. Tempo médio de análise de cada processo de bolsas de estudo	<30 minutos	26:7 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	85%	81,31%	Não atingida	
	02.02. N.º de Não conformidades documentais identificadas em auditoria SGQ/SGSA	0 unidade	1 unidade	Não atingida	
	03.06. Tempo de resposta às solicitações	3 Dias	0,77 dias	Atingida	
	05.01. Cumprimento plano anual de auditorias	100%	100%	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	3 unidade	Atingida	
	06.04. Taxa de acções correctivas eficazes	90%	93,20%	Atingida	
	06.05. Taxa de acções preventivas eficazes	90%	90,56%	Atingida	
	09.01. N.º não conformidades com significado verificadas no cumprimento da ementa	5 unidade	4 unidade	Atingida	
	09.02. Percentagem média de conformidade com os requisitos de HSA	95%	98,54%	Atingida	
	09.08. Conformidade dos requisitos de HSA superior ou igual a 95% (DA)	>95%	99,20%	Atingida	
	09.03. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos alimentos (para microrganismos a 30°C) do DA	<4%	1,35%	Atingida	
	09.04. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos manipuladores do DA	<4%	11,03%	Não atingida	
	09.05. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos utensílios do DA	<4%	2,28%	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%	93,33%	Atingida	
04.04. Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção		9 Dias	8,59%	Atingida	
15.02. Taxa de execução de intervenções de manutenção de equipamentos informáticos		95%	98%	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%	76,74%	Não atingida
		03.03. Média do n.º horas de formação por trabalhador	20 Horas	18:57 horas	Não atingida
		03.04. Taxa de ações de formação eficazes	87%	91%	Atingida
		03.05. Taxa de cumprimento do programa de formação	70%	83,72%	Atingida
	(Obj-10) - Melhorar o Sistema de Informação de Apoio à Gestão e Decisão;	07.02. Desvio nos inventários (produtos simples)	0,50%	0,01%	Atingida
		08.01. Prazo médio de conclusão de processos de abate	5 dias	1,607 dias	Atingida
08.02. Prazo médio de pagamento		15 dias	6,83 dias	Atingida	
Perspetiva: Financeira	(Obj-11) – Aumentar a disponibilidade financeira.	08.03 Prazo médio de recebimentos	40 dias	9,80 dias	Atingida
		01.03. Volume de vendas	1%	-1,66%	Não atingida
		13.05. Receita do Departamento Desportivo e Cultural	+1% (n-1)	0,83%	Não atingida
		11.01. Taxa de ocupação média das residências	95%	98,16%	Atingida
		01.01. Custo de funcionamento	-2 %	-1,31%	Não atingida
		13.01. Despesa do DDC	-1% (n-1)	20%	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
13.02. Número de clientes do serviço desportivo	Não atingida	Registaram-se desde setembro de 2014 8.433 inscrições individuais, ou seja, menos 1.033 face ao período homólogo de 2013/2014, em que se registaram 9.563, redução justificada pelo aumento de oferta privada no distrito de Braga. A meta para o próximo ciclo é fixada em 9.000 inscrições.
13.03. Número de eventos organizados pelo DDC	Não atingida	Realizaram-se 139 eventos, menos 10 que em igual período do ano anterior, onde se registaram 149. Faltaram 11 eventos para atingir a meta. Realizaram-se menos eventos que previsto, nomeadamente por parte das associações de curso na organização de torneios internos, assim como, por parte de clubes das cidades de Braga e Guimarães que anteriormente nos solicitavam as instalações desportivas para a realização de jogos oficiais. No entanto e face ao planeamento no ano de 2016, mantem-se a meta de 150 eventos.
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. Assim sendo, o valor esperado, deverá manter-se nos 80% para 2016.
13.06. Taxa de satisfação do cliente do DDC: individual, evento, entidade e visitas	Não atingida	A meta foi fixada para 2015 em 80%, tendo o nível de satisfação dos utentes e respetivas metas vindo a subir nos últimos 5 anos. O valor para a satisfação em 2015 ficou em 79,02%, ou seja, bastante próximo do valor desejado. Esta meta de 80% será mantida para 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: existem 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. Revisão para 2016, reaberto o indicador, mantida a meta de 15 unidades em 31/10/2016, de 10 unidades em 30/11/2016 e de 5 unidades para 31/12/2016.
02.01. Avaliação satisfação global interna dos serviços	Não atingida	Atendendo à conjuntura vivenciada na Administração Pública nos últimos anos relativa à política de não valorização salarial no âmbito da atribuição de prémios de desempenho, progressões na carreira, aumento do horário de trabalho, diminuição do nº de dias de férias, fatores que são externos à organização, mas que se refletem negativamente nas respostas dos trabalhadores aos questionários e, face a este contexto, entende-se adequado a alteração da meta para 80% em 2016.
02.02. N.º de Não conformidades documentais identificadas em auditoria SGQ/SGSA	Não atingida	Foi verificada uma não conformidade relacionada com a distribuição de documentos do SGQ/SGSA, na auditoria interna realizada em maio de 2015. Apesar da dimensão da organização e do número avultado de documentos existentes, todos os gestores de processos assim como os trabalhadores, estão focalizados em atingir este indicador em 2016.
09.04. Percentagem média de NCs nas análises à higiene dos manipuladores do DA	Não atingida	Face aos resultados obtidos, foi efetuado em estudo exaustivo relacionado com higiene dos manipuladores. Consequentemente, foram definidas várias ações corretivas/preventivas, conforme exposto no relatório de revisão do sistema. Das medidas implementadas, realçamos que desde outubro de 2015 até à data está a decorrer uma avaliação deste indicador realizada por uma aluna da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), no âmbito de um doutoramento, que envolverá 3 universidades portuguesas, o intuito será o de aferir o nível de conhecimento de higiene e segurança alimentar nas práticas e atitudes dos manipuladores e em simultâneo realizar um exaustivo controlo analítico de forma a sustentar os resultados obtidos até então, além do controlo planeado. A meta 0% NC para microrganismos patogénicos (m.o) decorre da conformidade legal, pelo que deve ser mantida, em conformidade com a análise e conclusões obtidas, especificando os m.o. patogénicos.
		Face às medidas definidas e às ET's em vigor, as metas para m.o. totais devem manter-se para o ano 2016.

KPI/ISO (indicadores de gestão)	Cumprimento da meta	Justificação dos Desvios
03.01. Ações de formação realizadas não previstas inicialmente	Não atingida	Face as alterações legislativas decorrentes das constantes mutações na Administração Pública e face aos recrutamentos efetuados durante o ano que carecem de um período experimental com formação obrigatória aos trabalhadores, a percentagem de ações de formação não previstas aumentou relativamente ao ano de 2014.
03.03. Média do n.º horas de formação por trabalhador	Não atingida	A taxa anual de horas de formação atingida foi de 92,85%. Este indicador não foi atingido fundamentalmente devido aos seguintes fatores: i) – formações de nível mais avançado do que as formações iniciais tipicamente mais longas; ii) – inexistência de formações não financiadas; iii) – ofertas de formação de carácter voluntário ministradas por trabalhadores dos Serviços, que tendem a ter uma duração reduzida.
01.03. Volume de vendas	Não atingida	Verificou-se uma tendência desfavorável dos proveitos relacionados com a venda de mercadorias confeccionadas, refeições (isentas e não isentas), serviços desportivos, e outros proveitos suplementares. A maior redução verificou-se nos serviços desportivos, uma vez que o Campeonato Mundial Universitário realizado em 2014 registou uma receita atípica, não se verificando o mesmo volume de receita com o Campeonato Europeu Universitário decorrido em 2015. A meta para 2016 mantém-se no aumento do volume de vendas em 1%.
13.05. Receita do Departamento Desportivo e Cultural	Não atingida	A receita da atividade do DDC foi de 460.898€, tendo sido para o mesmo período em 2014 de 554.489€, ou seja menos 156.343€, fortemente influenciada negativamente pelo aumento da oferta privada no distrito de Braga.
01.01. Custo de funcionamento	Não atingida	No ano de 2015, apesar do esforço de redução de custos de funcionamento a meta de -2% não foi atingida, verificou-se no entanto uma redução de custo em relação ao período homólogo de 9.188,79€. De realçar ainda que desde o ano de 2012, se assistiu a uma redução de custos de funcionamento de 2% ano, decorrente da sensibilização aos trabalhadores e aos utentes para um consumo mais eficiente, e ainda da definição de objetivos individuais alinhados com este objetivo. A meta para 2016 mantém-se na redução dos custos de funcionamento em 2%.
13.01. Despesa do DDC	Não atingida	A despesa cresceu cerca de 20% face a 2014. De referir que a despesa global foi influenciada pelos valores relacionados com a organização do Campeonato Europeu Universitário de Andebol e despesas de capital. A meta para 2016 será a mesma de 2015, ou seja -1%.



Universidade do Minho  
Serviços de Acção Social

# SASUM

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL UNIVERSIDADE DO MINHO

40 ANOS DE ACÇÃO SOCIAL

...O MELHOR HUMANITÁRIO...  
...QUALIDADE RESPONSÁVEL...  
...ACÇÃO RIGOR COMPETÊNCIA E...  
...AMBIENTE DE TRABALHO POLIVALÊNCIA...  
...CUMPRIMENTO DE PRAZOS BOA DISPOSIÇÃO...  
...INTERACÇÃO SOMATÓRIO ORGANIZADO...  
...APRENDIZAGEM HUMANIDADE APERFEIÇOAMENTO...  
...SEVERANÇA INOVAÇÃO EXIGÊNCIAS SUPERAR...  
...O MELHOR EXCELÊNCIA DEDICAÇÃO IDEIAS...  
...EMPENHO QUALIDADE RESPONSABILIDADE...  
...ATIVIDADE RIGOR COMPETÊNCIA EVOLUÇÃO...  
...AMBIENTE DE TRABALHO POLIVALÊNCIA...  
...CUMPRIMENTO DE PRAZOS BOA DISPOSIÇÃO...  
...INTERACÇÃO SOMATÓRIO ORGANIZADO...  
...APRENDIZAGEM HUMANIDADE APERFEIÇOAMENTO...  
...SEVERANÇA INOVAÇÃO EXIGÊNCIAS SUPERAR...  
...O MELHOR EXCELÊNCIA DEDICAÇÃO IDEIAS...  
...EMPENHO QUALIDADE RESPONSABILIDADE...  
...ATIVIDADE RIGOR COMPETÊNCIA EVOLUÇÃO...



ALIMENTAÇÃO



ALOJAMENTO



APOIO CLÍNICO



BOLSAS DE ESTUDO



DESPORTO E CULTURA

40 ANOS

1976 · 2016

# 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 a duração	25
Quadro 1.20 - Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação	25
Quadro 1.21 - Despesas anuais com formação	26
Quadro 1.22 - Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação	26
Quadro 1.23 - Número de exames médicos efetuados 2008-2015	27
Quadro 1.24 - Sinistralidade laboral	28
Quadro 1.25 - N.º de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género	30
Quadro 1.26 - N.º de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho	30
Quadro 1.27 - Encargos totais com pessoal (ótica orçamental)	31

Quadro 2.1 - Sistema de gestão de atendimento: Número de atendimentos/mês por serviço	37
Quadro 2.2 - Sistema de gestão de atendimento: Tempos médios de atendimento em 2015 (calculado em termos de médias mensais)	37
Quadro 2.3 - Custo de gestão das viaturas	44
Quadro 3.1 - Distribuição de trabalhadores do DA por unidades	53
Quadro 3.2 - Gestão dos bares por unidade	54
Quadro 3.3 - Valor global da gestão dos bares comparativa com os anos anteriores	55
Quadro 3.4 - Despesas correntes dos bares comparativa com os anos anteriores	55
Quadro 3.5 - Análise Financeira da Cantina da St <sup>a</sup> Tecla	57
Quadro 3.6 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Azurém	57
Quadro 3.7 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Gualtar	58
Quadro 3.8 - Mapa resumo da análise financeira dos Restaurantes Universitários	58
Quadro 3.9 - Evolução comparativa das receitas e despesas dos Restaurantes Universitários	58
Quadro 3.10 - Despesas globais dos Restaurantes Universitários	60
Quadro 3.11 - Gestão global das unidades do DA	61
Quadro 3.12 - Evolução comparativa global do DA	62
Quadro 4.1 - Distribuição dos trabalhadores do DS	69
Quadro 4.2 - Evolução dos encargos com bolsas desde 2006/2007	71
Quadro 4.3 - Resultados das candidaturas a bolsa de estudo - ano letivo 2015/2016 (ref. <sup>a</sup> março de 2016)	72
Quadro 4.4 - Candidaturas com resultado Indeferido - motivos	73
Quadro 4.5 - Comparação do n.º de candidatos a bolsa de estudo, bolseiros deslocados e não deslocados por polos	73
Quadro 4.6 - Evolução das candidaturas e valor dos apoios atribuídos	76
Quadro 4.7 - Tipos de alojamento das residências universitárias em Braga	78
Quadro 4.8 - Tipos de alojamento das residências universitárias em Guimarães	79
Quadro 4.9 - Residências de Sta. Tecla	83
Quadro 4.10 - Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga	83
Quadro 4.11 - Residências de Azurém	83
Quadro 4.12 - Residência dos Combatentes	83
Quadro 4.13 - Evolução comparativa da gestão do alojamento desde 2007	84
Quadro 4.14 - Distribuição das despesas totais das residências universitárias	84
Quadro 4.15 - Preços das consultas de apoio psicológico	88
Quadro 5.1 - Dados relativos ao trabalho desenvolvido em 2015 pelo DDC	97
Quadro 5.2 - Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas	98
Quadro 5.3 - Distribuição de inscrições 2012-2015	99
Quadro 5.4 - Distribuição dos estudantes inscritos por Escolas/Institutos 2015	100
Quadro 5.5 - Distribuição dos utentes inscritos 2007-2015	100
Quadro 5.6 - Modalidades com competição desportiva universitária	101
Quadro 5.7 - Eventos realizados nas instalações desportivas da UMinho	102
Quadro 5.8 - Campeonatos e Torneios Universitários Organizados pelo DDC e AAUM	103
Quadro 5.9 - Torneios Internos	103
Quadro 5.10 - Participantes no Troféu Reitor 2015	104
Quadro 5.11 - Número de cartões vendidos	104
Quadro 5.12 - Recursos Humanos DDC	112
Quadro 5.13 - Demonstração da evolução das receitas próprias, despesas e taxa de cobertura	114
Quadro 5.14 - Desempenho global do DDC em 2015	114
Quadro 5.15 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram	115
Quadro 5.16 - Distribuição dos membros dos grupos académicos de 2010 a 2015	116
Quadro 5.17 - Avaliação de satisfação de utentes	117

Quadro 6.1 - Receita dos SASUM	122
Quadro 6.2 - Compromissos assumidos em 2015	125
Quadro 6.3 - Indicadores de despesa dos SASUM	126
Quadro 6.4 - Fluxos de caixa	127
Quadro 6.5 - Grau de execução do orçamento de despesa	128
Quadro 6.6 - Grau de execução do orçamento de receita	130
Quadro 6.7 - Ativo líquido	131
Quadro 6.8 - Fundos próprios	132
Quadro 6.9 - Passivo	133
Quadro 6.10 - Balanço Analítico - gerência de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2015	134
Quadro 6.11 - Proveitos e ganhos	136
Quadro 6.12 - Custos e perdas	137
Quadro 6.13 - Custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas	137
Quadro 6.14 - Fornecimentos e serviços externos	138
Quadro 6.15 - Transferências correntes concedidas e prestações sociais	139
Quadro 6.16 - Variação global dos custos com pessoal	140
Quadro 6.17 - Demonstração de resultados	141
Quadro 6.18 - <i>Cash-flow</i>	142
Quadro 6.19 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado - ativo bruto	144
Quadro 6.20 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado - amortizações e provisões	144
Quadro 6.21 - Reavaliações	145
Quadro 6.22 - Imobilizações afetas às atividades	145
Quadro 6.23 - Imobilizações implantadas em propriedade alheia	145
Quadro 6.24 - Movimentos ocorridos no exercício - dívidas de cobrança duvidosa de clientes	146
Quadro 6.25 - Movimentos ocorridos no exercício - fundos próprios	146
Quadro 6.26 - Demonstração do custo	147
Quadro 6.27 - Repartição do valor líquido das vendas e das prestações de serviços	147
Quadro 6.28 - Demonstração dos resultados financeiros	148
Quadro 6.29 - Demonstração dos resultados extraordinários	148

## **QUADROS RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

Quadro RAA1 - Tempo médio de solicitação/emissão de declarações no DS	176
Quadro RAA2 - Tempo médio emissão de requerimentos, declarações e resposta a reclamações/sugestões no DS	176
Quadro RAA3 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram	176
Quadro RAA4 - Tempos relativos de respostas dadas às solicitações dos utentes dos SASUM	177
Quadro RAA5 - Prazo médio de pagamentos	178
Quadro RAA6 - Datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo	181
Quadro RAA7 - Resultados do QUAR	195
Quadro RAA8 - Recursos financeiros	197
Quadro RAA9 - Recursos humanos	198

## 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)	28
Gráfico 1.3 - N.º de dias perdidos por acidentes de trabalho com ITA	29
Gráfico 1.4 - Índices de sinistralidade laboral: 2007-2015	29
Gráfico 2.1 - Evolução do número de atendimentos entre 2010-2015	37
Gráfico 2.2 - Evolução do número de atendimentos mensais entre 2010-2015	38
Gráfico 2.3 - N.º de pedidos de manutenção de equipamentos informáticos registados na aplicação gestão da manutenção	40
Gráfico 2.4 - Operações de manutenção por Departamento	41
Gráfico 2.5 - Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção em dias	42
Gráfico 2.6 - Taxa de execução de intervenções	42
Gráfico 3.1 - Reclamações e Sugestões recebidas no DA	52
Gráfico 3.2 - Evolução da gestão dos bares	55
Gráfico 3.3 - Evolução gráfica das despesas correntes dos bares	56
Gráfico 3.4 - Evolução do número de refeições servidas nos bares/snack-bar	56
Gráfico 3.5 - Evolução da gestão dos Restaurantes Universitários	59
Gráfico 3.6 - Evolução das despesas globais dos Restaurantes Universitários	60
Gráfico 3.7 - Evolução da venda de senhas de refeição de aluno por tipologia (senhas normais, packs promocionais e refeições simples)	62
Gráfico 3.8 - Evolução das vendas de pratos de <i>Takeaway</i>	63
Gráfico 4.1 - Evolução dos candidatos a bolsas e do n.º de bolseiros	71
Gráfico 4.2 - Percentagem de bolseiros no universo do n.º de estudantes	72
Gráfico 4.3 - Bolseiros deslocados e não deslocados por polos	74
Gráfico 4.4 - Bolseiros por distrito de proveniência	74
Gráfico 4.5 - Distribuição dos complementos	75
Gráfico 4.6 - Taxa de ocupação por residência	81
Gráfico 4.7 - Taxa de ocupação global das residências	81
Gráfico 4.8 - Evolução da taxa de ocupação das residências por estudantes bolseiros /ocupação total	82
Gráfico 4.9 - Despesas totais destas unidades, de forma comparativa, desde 2007	84
Gráfico 4.10 - Despesas totais destas unidades, de forma comparativa, desde 2007	85
Gráfico 4.11 - Apoio médico - n.º de consultas realizadas de 2007-2015	87
Gráfico 4.12 - Evolução dos pedidos de Apoio Psicológico (AP-SASUM)	89
Gráfico 4.13 - Apoio de Enfermagem - n.º de atos realizados em 2015	90
Gráfico 5.1 - Distribuição de inscrições 2015	99
Gráfico 5.2 - Distribuição mensal dos eventos organizados pelo DDC	102
Gráfico 5.3 - Evolução da venda de cartões	105
Gráfico 5.4 - Medalheiro - Campeonatos Nacionais Universitários	106
Gráfico 5.5 - Pedidos de suplemento ao diploma	106
Gráfico 5.6 - Prémios de Mérito Desportivo	107
Gráfico 5.7 - Notícias e reportagens publicadas entre 2010-2015	107
Gráfico 5.8 - Evolução do número de atletas de alto rendimento na UMinho	108
Gráfico 5.9 - Estudantes que ingressaram na UMinho com estatuto/percurso de Alta Competição	109
Gráfico 5.10 - Dados estatísticos das colheitas de sangue e recolha de sangue para análise de medula	109
Gráfico 5.11 - Evolução da recolha de brinquedos	110
Gráfico 5.12 - Evolução da campanha de oferta de roupa	110
Gráfico 5.13 - Evolução da área útil para a prática desportiva na UMinho	111
Gráfico 5.14 - Distribuição mensal dos utentes e visitas do DDC	111

Gráfico 5.15 - Acidentes desportivos participados à seguradora	112
Gráfico 5.16 - Evolução da despesa, receita e investimento no DDC	113
Gráfico 5.17 - Origem da receita do DDC	113
Gráfico 5.18 - Evolução das reclamações e sugestões no DDC	115

Gráfico 6.1 - Receita por fontes de financiamento dos SASUM	123
Gráfico 6.2 - Receitas próprias dos SASUM	123
Gráfico 6.3 - Origem das receitas próprias (sem transferências obtidas da UMinho)	124
Gráfico 6.4 - Despesas dos SASUM	126
Gráfico 6.5 - Ativo líquido	132
Gráfico 6.6 - Fundos próprios	133
Gráfico 6.7 - Passivo	133

### **GRÁFICOS RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

Gráfico RAA1 - Percentagem de documentos emitidos bimestralmente	174
Gráfico RAA2 - Total de reclamações e sugestões nas unidades do DA	175
Gráfico RAA3 - Receitas Próprias	180
Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação Global	185
Gráfico RAA5 - Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	186
Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho	187
Gráfico RAA7 - Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências	187
Gráfico RAA8 - Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização	188
Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação	189
Gráfico RAA10 - Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento	189
Gráfico RAA11 - Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção	190
Gráfico RAA12 - Avaliação Global do Setor de Informática	191
Gráfico RAA13 - Avaliação Global do Setor de Recursos Humanos	191





## **Relatório de atividades e contas 2015**

### **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  
Amélia Costa  
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](http://www.sas.uminho.pt)  
[sas@sas.uminho.pt](mailto:sas@sas.uminho.pt)

### **impressão e acabamento**

Graficamares, Lda.

### **tiragem**

200 exemplares

**Universidade do Minho, maio de 2016**