

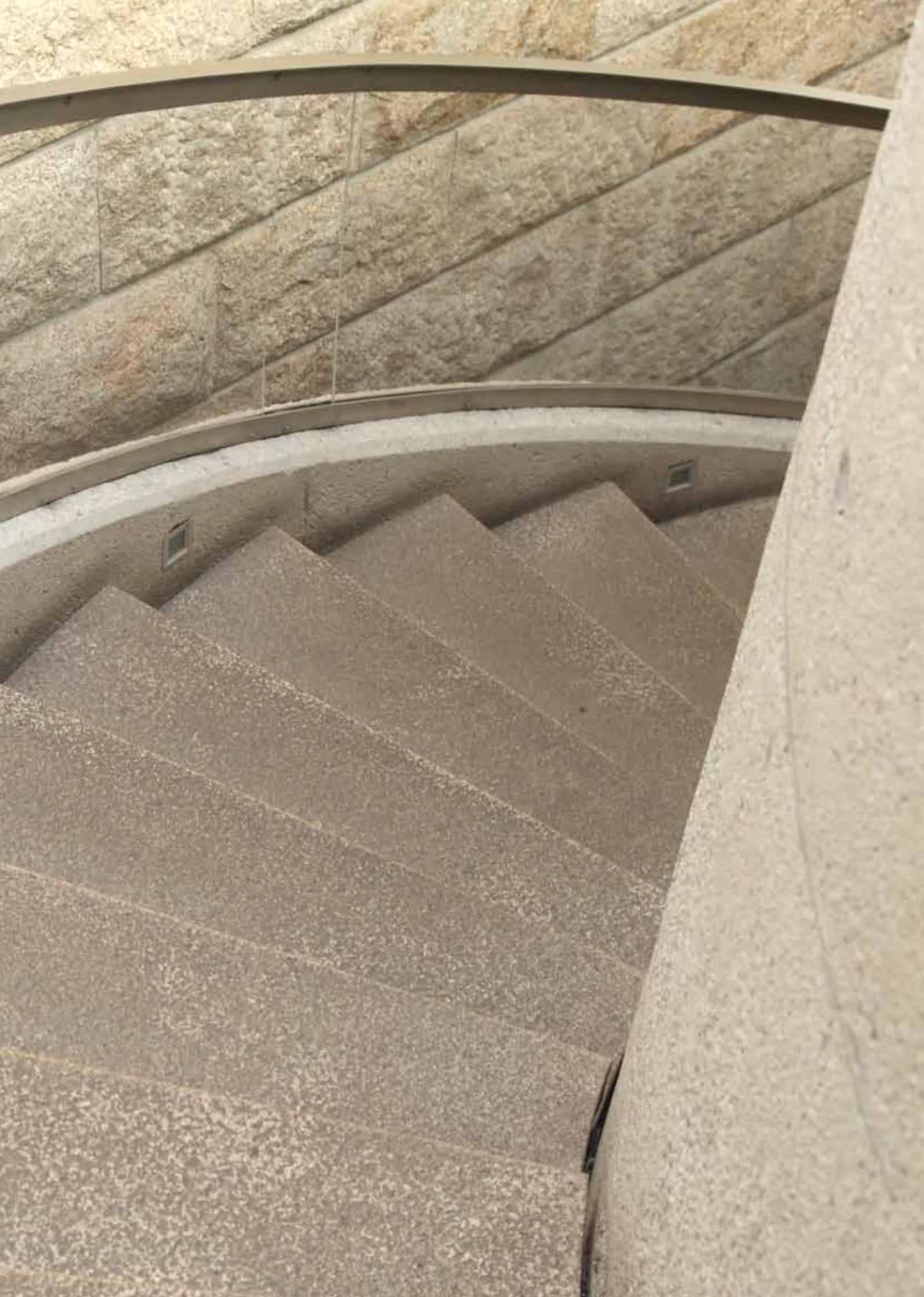


**Universidade do Minho**  
Serviços de Acção Social



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS**

**2014**



<b>RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DO ANO ECONÓMICO DE 2014</b>	<b>1</b>	6.4 - Análise Económica e Financeira	139
LISTA DE ABREVIATURAS	5	6.5 - Relatório de Auditoria	142
INTRODUÇÃO	7	6.6 - Deliberação do Conselho Geral	144
<b>1. CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE E POLÍTICA DE PESSOAL</b>	<b>13</b>	<b>RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO</b>	<b>145</b>
<b>2. DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO</b>	<b>34</b>	INTRODUÇÃO	146
2.1 - Gabinete do Administrador	35	<b>1. Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho</b>	<b>147</b>
2.2 - Departamento Administrativo e Financeiro	44	<b>2. Missão, objetivos, visão, valores e política de qualidade</b>	<b>152</b>
<b>3. DEPARTAMENTO ALIMENTAR</b>	<b>48</b>	<b>3. Objetivos Estratégicos dos SASUM</b>	<b>155</b>
3.1 - Bares e Snacks	53	<b>4. Missão e Objetivos da UMinho</b>	<b>157</b>
3.2 - Restaurantes Universitários	56	<b>5. QUAR dos SASUM</b>	<b>159</b>
3.3 - Serviço de TakeAway	62	<b>6. Justificação dos Objetivos do QUAR dos SASUM</b>	<b>161</b>
3.4 - Movimento Menos Olhos do que Barriga	63	<b>7. Resultados do QUAR</b>	<b>179</b>
<b>4. DEPARTAMENTO DE APOIO SOCIAL</b>	<b>66</b>	<b>8. Análise dos desvios</b>	<b>181</b>
4.1 - Apoios Sociais – Bolsas de Estudo e Fundo Social de Emergência	67	<b>9. Conclusão</b>	<b>183</b>
4.2 - Alojamento	73	<b>10. Organograma dos SASUM</b>	<b>185</b>
4.3 - Apoio Clínico	81	<b>RELATÓRIO DO SIADAP 2013/14</b>	<b>187</b>
<b>5. DEPARTAMENTO DESPORTIVO CULTURAL</b>	<b>88</b>	<b>ÍNDICE GERAL DE QUADROS E GRÁFICOS</b>	<b>193</b>
5.1 - Desporto	88		
5.2 - Cultura	108		
5.3 - Avaliação da Satisfação de Utentes	109		
<b>6. PRESTAÇÃO DE CONTAS</b>	<b>112</b>		
6.1 - Análise Orçamental	112		
6.2 - Análise Patrimonial	121		
6.3 - Notas ao Balanço e à Demonstração de Resultados	133		



SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

# LISTA DE ABREVIATURAS

AAUM	Associação Académica da Universidade do Minho	POS	Point of Sale (Ponto de Venda)
APCER	Associação Portuguesa de Certificação	POVT	Programa Operacional Temático de Valorização do Território
AP-SASUM	Apoio Psicológico dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	RFID	Rádio Frequência
ARS	Administração Regional de Saúde de Braga	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	Coselho de Gestão	SCPDH-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	SRH	Setor de Recursos Humanos
DGES	Direção Geral do Ensino Superior	TIC	Tecnologias e Informação e Comunicação
DGO	Direção Geral do Orçamento	TNU	Torneio Nacional Universitário
DR	Diário da República	TUB	Transportes Urbanos de Braga
DS	Departamento de Apoio Social	TUTORUM	Programa de Apoio Tutorial aos Estudantes Atletas de Alta Competição da Universidade do Minho
ECS	Escola de Ciências da Saúde	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		
MEC	Ministério da Educação e Ciência		
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		
POC-Educação	Plano Oficial de Contabilidade para o Setor da Educação		
POCI	Programa Operacional Ciência e Inovação		
POCTEP	Programa de Cooperação Transfronteiriça entre Espanha e Portugal		
POPH	Programa Operacional do Potencial Humano		

MESA 3

MESA 4

O relatório de atividades deve ser visto como um instrumento que evidência o grau de desenvolvimento e maturidade que se espera de uma organização dinâmica e responsável. Neste sentido, a Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, que aprova o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), prevê no artigo 159º a elaboração do relatório anual referindo que, as “instituições de ensino superior aprovam e fazem publicar um relatório anual consolidado com a realização dos objetivos estabelecidos, eficiência da gestão administrativa e financeira e evolução da situação patrimonial e financeira”, e segundo o artigo 161º, as instituições de ensino superior disponibilizam no sítio da Internet todos os elementos relevantes para o conhecimento cabal dos serviços prestados pela instituição, defendendo a transparência dos relatórios de prestação de contas, cumprindo desta forma o objetivo da *accountability*.

A obrigatoriedade de elaboração dos relatórios anuais de atividades está também prevista no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que define que os relatórios de atividades anuais destinam-se a relatar o percurso efetuado pelas Instituições, apontar os desvios, avaliar os resultados e estruturar informação relevante para o futuro próximo.

Desta forma, e dando cumprimento aos diplomas referenciados, os Serviços de Ação Social da Universidade do Minho (SASUM), têm como objetivo, ao elaborar o Relatório de Atividades e Contas relativo ao ano de 2014, 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 2014, 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 manter os certificados e consequentemente os mesmos referenciais

internos de gestão, 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 Ação Social (SAS) do país certificados conjuntamente pelos referenciais ISO 22000:2005 e ISO 9001:2008.

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 2014.

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).

Relativamente ao Departamento Alimentar (DA), que é abordado 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).

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

**Total das receitas** arrecadadas foi de 8.655.286€, e teve a seguinte origem:

- 2.088.575€, provenientes do Orçamento do Estado (OE);
- 47.347€, provenientes do Programa de Cooperação Transfronteiriça entre Espanha e Portugal (POCTEP);
- 5.739.526€ de receitas próprias, provenientes de:
  - 2.494€ de juros;
  - 6.020€ de transferências correntes de entidades privadas e outras entidades;
  - 5.728.623€ de vendas de bens e prestações de serviços;
  - 2.389€ de outras receitas correntes;
- 779.838€ de transferências de Serviços e Fundos Autónomos – UMinho.

**Total das despesas** foi de 8.694.541€, distribuídas da seguinte forma:

- 2.088.575€ do OE, destinadas a pessoal;
- 102.024€ do Programa Operacional de Valorização e Território (POVT);
- 76.197€ do POCTEP;
- 5.695.279€ despesas efetuadas com compensação em receitas próprias;
- 732.466€ despesas efetuadas com as transferências da UMinho.

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

Os SASUM encerraram o ano de 2014 com um resultado líquido do exercício negativo de 197.073€. No entanto verificou-se uma variação positiva de 62,12% relativamente ao ano de 2013, conforme se pode verificar no quadro seguinte. Para esta variação contribuíram o aumento do total dos proveitos em 2,85% e a diminuição dos custos em 0,87%.

A variação positiva dos proveitos, (relativamente ao ano de 2013) resultou essencialmente do aumento das vendas e prestações de serviços, do aumento da venda das senhas das cantinas, do aumento dos serviços prestados de alimentação, alojamento e serviços desportivos (realização

do Mundial Universitário de Andebol, que teve lugar em Azurém durante o mês de agosto).

Os resultados do período, embora negativos, apresentam valores mais equilibrados que no ano anterior, o que, conjugado com o aumento das amortizações, permitiu subir consideravelmente o *cash-flow* do exercício, conforme se pode observar no quadro abaixo:

Resultados	2014	2013	Variação
Resultados operacionais	-318.162 €	-486.200 €	34,56%
Resultados financeiros	-7.116 €	-4.930 €	-44,34%
Resultados correntes	-325.278 €	-491.130 €	33,77%
Resultado líquido do exercício	-197.073 €	-520.295 €	62,12%
<b>Cash-flow</b>	<b>541.828 €</b>	<b>211.774 €</b>	<b>155,85%</b>

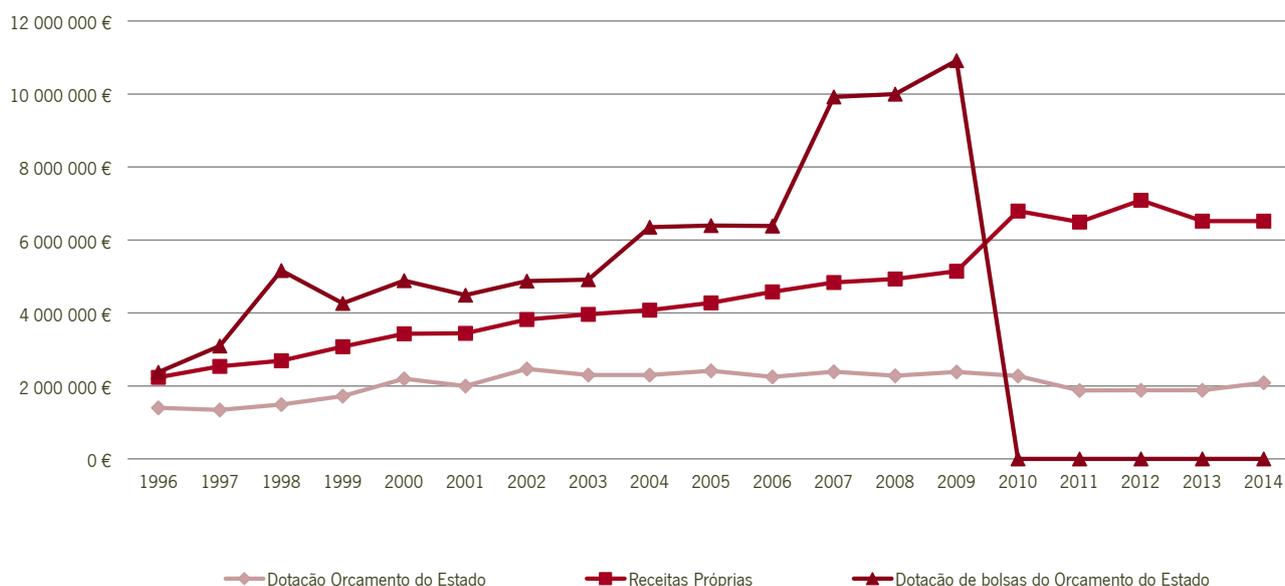
De seguida, apresenta-se de forma ilustrada, as rubricas que na **ótica orçamental** contribuíram de forma mais relevante para o desenvolvimento das atividades dos SASUM desde 1996:

### 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
<b>2014</b>	<b>3.290.836 €</b>	<b>234.466 €</b>	<b>157.877 €</b>	<b>1.150.386 €</b>	<b>2.776.623 €</b>	<b>1.395.936 €</b>	<b>6.519.364 €</b>	- €	<b>2.088.575 €</b>	<b>18.089</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





Universitäts

de do Minho

**3.290.836 €**

Encargos com pessoal

**403.168**

N.º horas/homem trabalhadas

**225**

Trabalhadores

**81,23%**

Avaliação da Satisfação dos SASUM

**3.530:30**

Horas de formação

**10.759 €**

Despesas com formação

## CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE E POLÍTICA DE PESSOAL



Os SASUM, são uma Unidade de Serviços da UMinho, dotada de autonomia administrativa e financeira, sob tutela do Ministério da Educação e Ciência, (MEC), e desenvolvem a sua atividade em linha com a UMinho, ou seja, funcionam de forma integrada nos 2 Campi Universitários (Braga e Guimarães), sendo que a sua sede está localizada no Campus de Gualtar em Braga. 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 MEC.

Em 2014, a classificação orgânica por capítulos foi a seguinte:

Departamento de Administração Central	Sec	Capítulo	Divisão	Subdivisão	Designação
12					Educação e Ciência
	1				Secretaria-geral
		05			Estabelecimentos de Ensino Superior e Serviços de Apoio
			37		Serviços de Acção Social das Universidades - OP - Funcionamento
				00	<b>SASUM - Ação social</b>

São **atribuições** destes Serviços, no âmbito da concessão de auxílios económicos aos estudantes carenciados de recursos, a concessão de bolsas e subsídios, no âmbito da prestação de serviços aos estudantes em geral, providenciar a criação, manutenção e funcionamento de residências e refeitórios; e o desenvolvimento de outras atividades que se enquadrem no âmbito da ação social escolar.

Assim, 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 RJES, 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);*

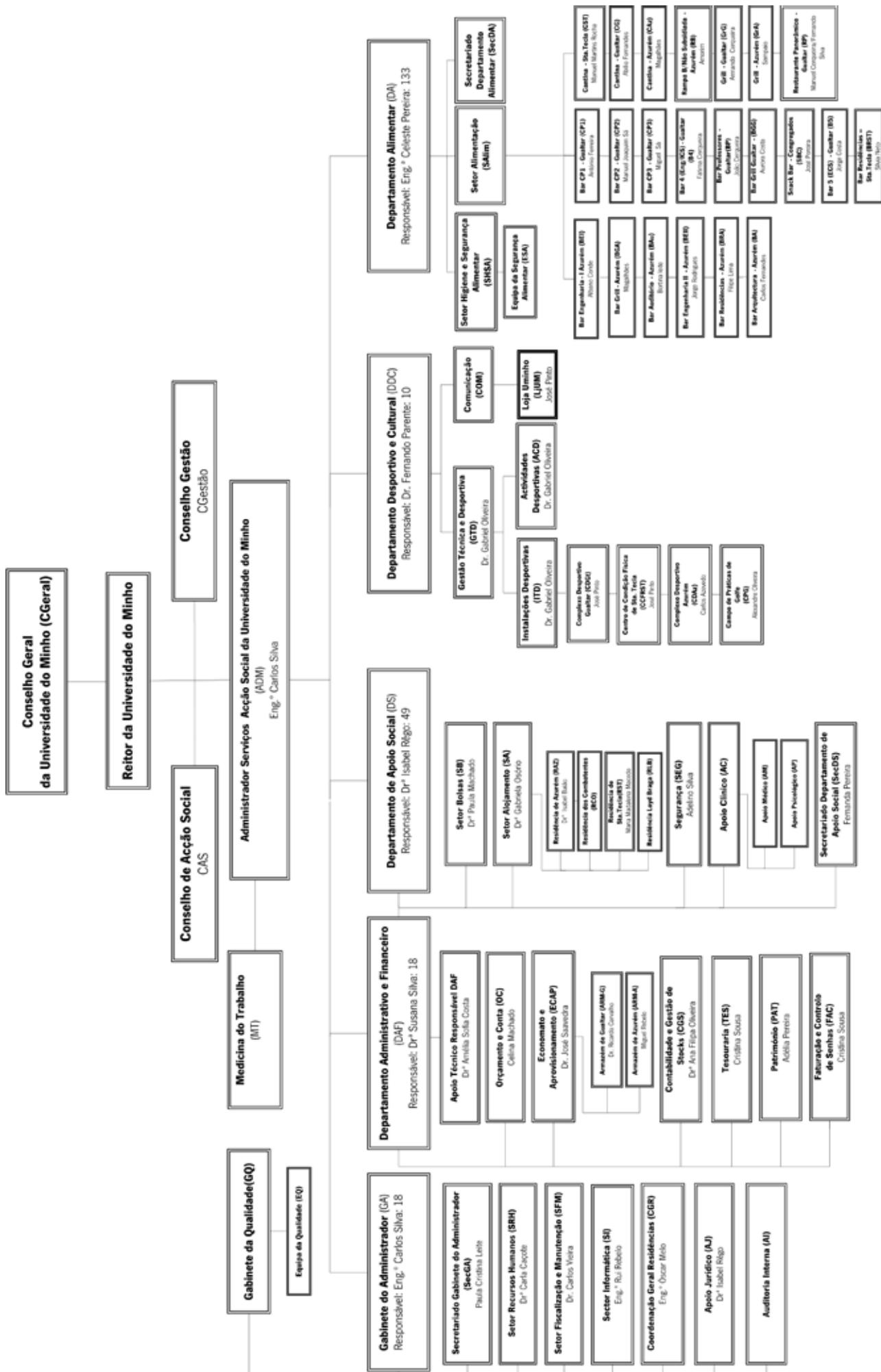
*d) O Departamento Desportivo e Cultural (DDC);*

*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 à data de 31/12/2014 é o seguinte:



Conforme referido, o responsável pelos SASUM é o Administrador para a ação social, que tem competências delegadas pelo Reitor da UMinho, conforme o Despacho n.º 6902/2014, publicado no DR, 2.ª série, n.º 100/2014, de 26 de maio e o Despacho n.º 1459/2015, publicado no DR, 2.ª série, n.º 29 de 11 de fevereiro de 2015, no que se refere a matérias relativas ao pessoal e à contratação de despesas e deslocações, respetivamente. Cada um dos departamentos é dirigido por um Diretor de Serviços. O número de efetivos reportados a 31 de dezembro é de **225**, conforme quadro seguinte, que inclui 3 trabalhadores em regime de mobilidade/cedência de interesse público.

### 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	4
Gabinete do Administrador	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	3
Gabinete do Administrador	Assistente Técnico	Assistente Técnico	4
Gabinete do Administrador	Assistente Operacional	Assistente Operacional	3
Gabinete do Administrador	Informática	Especialista Informática Grau 1, nível 1	1
Gabinete do Administrador	Informática	Especialista Informática Grau 3, nível 1 *	1
Gabinete do Administrador	Informática	Técnico Informático	2
			<b>19</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	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2
Departamento Alimentar	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
Departamento Alimentar	Assistente Operacional	Encarregado Operacional	7
Departamento Alimentar	Assistente Operacional	Assistente Operacional	114
			<b>127</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>50</b>
Departamento Desportivo e Cultural	Dirigente	Diretor de Serviços	1
Departamento Desportivo e Cultural	Técnico Superior	Técnico Superior	2
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>11</b>
<b>Total</b>			<b>225</b>

\* Em mobilidade na UMinho de um Especialista de Informática

\*\*Em comissão de serviço como dirigente na UMinho

\*\*\*Em cedência de interesse público

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

Grupo/cargo/carreira/ modalidades de vinculação	CT em funções públicas por tempo indeterminado		Total
	M	F	
Dirigente Superior	1		1
Dirigente Intermédio	1	3	4
Técnico Superior	7	15	22
Assistente Técnico	5	19	24
Assistente Operacional	68	102	170
Informático	4		4
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>139</b>	<b>225</b>

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

Grupo/cargo/carreira/escalão etário e género	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	
Dirigente Superior									1										1
Dirigente Intermédio					1		2		1										4
Técnico Superior		1		1	1	6	2	1	3	4		1	1	1					22
Assistente Técnico	1				3		7		2	5	1	1		2	1			1	24
Assistente Operacional	1	2	5	4	7	9	14	13	15	9	17	17	24	10	14	4	5		170
Informático	1				1				1		1								4
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>225</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			1		2		1								4
Técnico Superior		2	2	3	2	6	2	4					1		22
Assistente Técnico	2	1	1	4	2		2	10						2	24
Assistente Operacional	3	11	5	15	16	9	36	60	1		1	1	6	6	170
Informático	1		1				2								4
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>44</b>	<b>74</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>225</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												1	1	2	4
Técnico Superior					1		3		1	3	13		1		22
Assistente Técnico						1	2	13		3	4		1		24
Assistente Operacional	10	16	8	19	33	51	15	14		2	2				170
Informático							2			2					4
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>225</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		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Superior					
Dirigente Intermédio					
Técnico Superior					
Assistente Técnico				1	1
Assistente Operacional		1		1	2
Informático					
<b>Total</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>3</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	Revogação (cessação por mútuo acordo)		Reforma/ Aposentação		Mobilidade interna		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior									
Dirigente Intermédio									
Técnico Superior					1				1
Assistente Técnico									
Assistente Operacional	2		1	1			2	3	9
Informático									
<b>Total</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</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	8	1	9
Assistente Técnico	2		2
Assistente Operacional	13	7	20
Informático			
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>32</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		Isenção de horário		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior							1		1
Dirigente Intermédio							1	3	4
Técnico Superior	2		5	15					22
Assistente Técnico			5	19					24
Assistente Operacional	47	99	9	3	12				170
Informático			4						4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>99</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>12</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>225</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	7	15			22
Assistente Técnico	5	19			24
Assistente Operacional	68	102			170
Informático	4				4
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>139</b>			<b>225</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									
Dirigente Intermédio									
Técnico Superior	77:30	32:00	18:00	27:30	102:30	113:30			371:00
Assistente Técnico	259:30	167:30	43:30		63:00	121:00			654:30
Assistente Operacional	2 268:30	1 442:30	269:30	279:00	2 785:00	1 836:30	466:30	8:30	9 356:00
Informático	89:30		26:30		93:30		5:00		214:30
<b>Total</b>	<b>2 695:00</b>	<b>1 642:00</b>	<b>357:30</b>	<b>306:30</b>	<b>3 044:00</b>	<b>2 071:00</b>	<b>471:30</b>	<b>8:30</b>	<b>10 596:00</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
	M	F	
Dirigente Superior			
Dirigente Intermédio			
Técnico Superior			
Assistente Técnico			
Assistente Operacional		3 942:00	3 942:00
Informático			
<b>Total</b>		<b>3 942:00</b>	<b>3 942:00</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				9				4							5	2				20
Técnico Superior				182				32			1	34	3	7	19		1			279
Assistente Técnico	15			5	2	6	14	70		6		1	13	3	13					148
Assistente Operacional			1	1.029	8	9	1.043	2.545	42	631	13	6	12	1	30	65	4	5		5.444
Informático													3		2					5
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>1</b>	<b>1.225</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>1.057</b>	<b>2.651</b>	<b>42</b>	<b>637</b>	<b>14</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>99</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>5.894</b>

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

Encargos com pessoal	Valor
Remuneração base (*)	2.363.810 €
Suplementos remuneratório (Quadro 1.16)	288.957 €
Prémios de desempenho	- €
Prestações sociais (Quadro 1.17)	4.507 €
Outros encargos com pessoal (inclui encargos da entidade patronal)	633.562 €
<b>Total</b>	<b>3.290.836 €</b>

(\*) Inclui subsídios de férias e natal

### Quadro 1.16 - Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor
Trabalho extraordinário (diurno e noturno)	55.674 €
Ajudas de custo	9.930 €
Trabalho por turnos	17.052 €
Subsídio de refeição (*)	206.301 €
<b>Total</b>	<b>288.957 €</b>

(\*) Não incluído para efeitos de balanço social

### Quadro 1.17 - Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor
Subsídios de parentalidade	- €
Abono de família	1.539 €
Acidente de trabalho e doença profissional	- €
Outras prestações sociais (*)	2.968 €
<b>Total</b>	<b>4.507 €</b>

(\*) Não incluído para efeitos de balanço social

### 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 globalmente forte e em constante mutação, os recursos humanos da Administração Pública devem acompanhar de forma eficaz e permanente as mudanças que surgem, tornando-se os fatores de maior relevo em qualquer entidade. 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 inicial e contínua, na 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, refletido na mudança e atualização de procedimentos nos domínios do saber-fazer e do saber-estar dos trabalhadores no posto de trabalho, que permitem 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 2015 os SASUM darão continuidade preferencial à formação interna recorrendo a formadores internos dos Serviços, habilitados para o efeito, que darão formação nas diversas áreas, sendo esta uma aposta enriquecedora, se se atender que o conhecimento e a perceção que têm da organização e dos formandos, permite-lhes um reajustamento e um *feedback* mais direcionado para as necessidades dos postos de trabalho. Em 2015, apostar-se-á ainda na continuidade da parceria e cooperação com a UMinho e na formação externa, não financiada, em áreas prementes para a organização, nomeadamente resultantes da deteção de necessidades formativas.

Relativamente ao espaço físico e tendo em vista a redução de custos inerentes ao recurso a espaços externos, os SASUM têm equipadas duas salas para a formação profissional, uma situada na Nave 2 do Pavilhão Desportivo de Gualtar, 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, nomeadamente direcionadas para os trabalhadores do DA, nas áreas de cantinas e bares, os SASUM disponibilizam os espaços do restaurante ou das

cantinas em Braga e Guimarães, bem como numa sala localizada nas Residências Universitárias de Azurém.

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

Dos dados apurados é notório que a formação profissional nos SASUM é um dos pontos fortes do seu sistema de gestão, facto que a organização e os trabalhadores valorizam. Na continuidade desta temática, os SASUM têm reforçado a formação profissional atendendo às seguintes prioridades:

- Adequação de forma eficaz 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 das ações de formação de atualização e das 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 carácter obrigatório e que se destina aos trabalhadores que iniciam funções públicas, que abrange o período experimental de vínculo a que estão sujeitos os trabalhadores recrutados com base 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 para o posto de trabalho que irão ocupar, sendo da responsabilidade dos Serviços, ministrar formação a estes trabalhadores.

- *Na formação em atendimento ao público* - para os trabalhadores que exercem funções de atendimento, 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 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 mesmos nos 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	228	
Externas	560	4
<b>Total</b>	<b>788</b>	<b>4</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		42:00
Dirigente Intermédio	21:30	312:00
Técnico Superior	166:00	631:00
Assistente Técnico	162:30	439:30
Assistente Operacional	630:30	1 029:30
Informático		96:00
<b>Total</b>	<b>980:30</b>	<b>2 550:00</b>

### Quadro 1.21 - Despesas anuais com formação

Despesas anuais com formação	Valor
Despesas com ações internas	- €
Despesas com ações externas	10.759 €
<b>Total</b>	<b>10.759 €</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/nº de participação e de participantes	Nº de participações		Total
	Ações internas	Ações externas	
Dirigente Superior		5	5
Dirigente Intermédio	4	31	35
Técnico Superior	32	81	113
Assistente Técnico	30	58	88
Assistente Operacional	162	380	542
Informático		9	9
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>564</b>	<b>792</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 a doença e os acidentes, contribuindo-se assim para o aumento da produtividade e da satisfação profissional.

As despesas com a MT foram em 2014 de 22.499 €.

### 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 servir para verificar a aptidão física e psíquica do trabalhador para o exercício da sua profissão, bem como a repercussão do trabalho e as suas condições na 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; a análise dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais; a recolha e organização dos elementos estatísticos referentes à segurança e saúde; a informação e formação sobre riscos para a segurança e saúde e medida de proteção e prevenção.

## População abrangida

Todos os trabalhadores que exercem atividade nos SASUM, no polo de Braga e Guimarães.

## Instalações

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

### Quadro 1.23 - Número de exames médicos efetuados 2006-2014

Atividades de medicina do trabalho	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Exames Médicos</b>	<b>98</b>	<b>126</b>	<b>117</b>	<b>208</b>	<b>203</b>	<b>139</b>	<b>180</b>	<b>177</b>	<b>191</b>
Exames de Admissão	7	1			25	2	12	8	1
Exames Periódicos	76	102	96	166	154	120	136	124	137
Exames ocasionais e complementares	15	23	21	42	24	17	27	43	43
Exames de cessação de funções							5	2	10
<b>Visitas aos locais de trabalho</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>2</b>			<b>4</b>	<b>4</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
2006	9	233	331 492	401	27,1	38,6	1,21	44,6
2007	8	229	367 868	332	21,7	34,9	0,9	41,5
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
<b>2014</b>	<b>11</b>	<b>225</b>	<b>403 168</b>	<b>679</b>	<b>27,3</b>	<b>48,9</b>	<b>1,68</b>	<b>61,7</b>

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

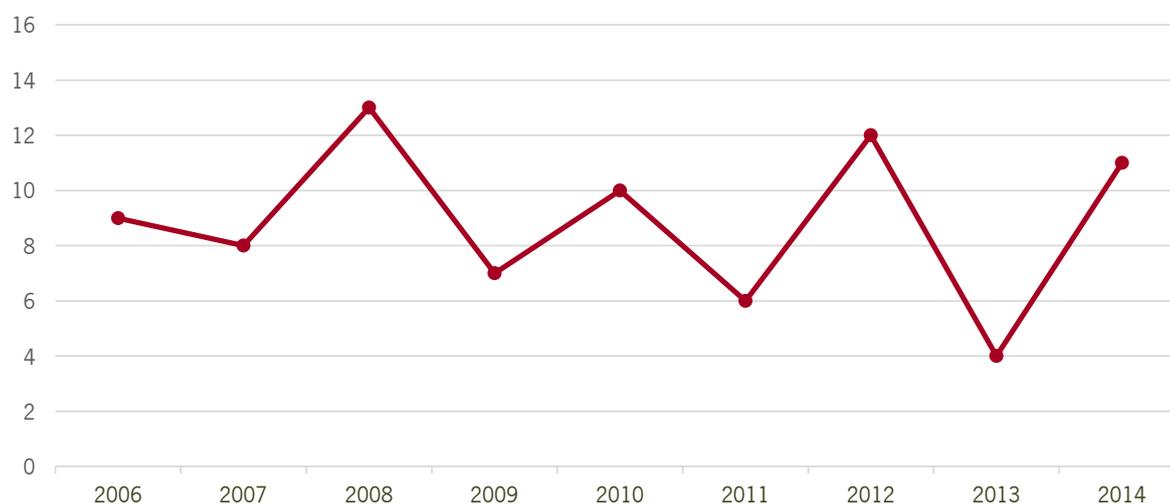
Índice de frequência=nº acidentes com baixa por milhão de horas-homem trabalhadas

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

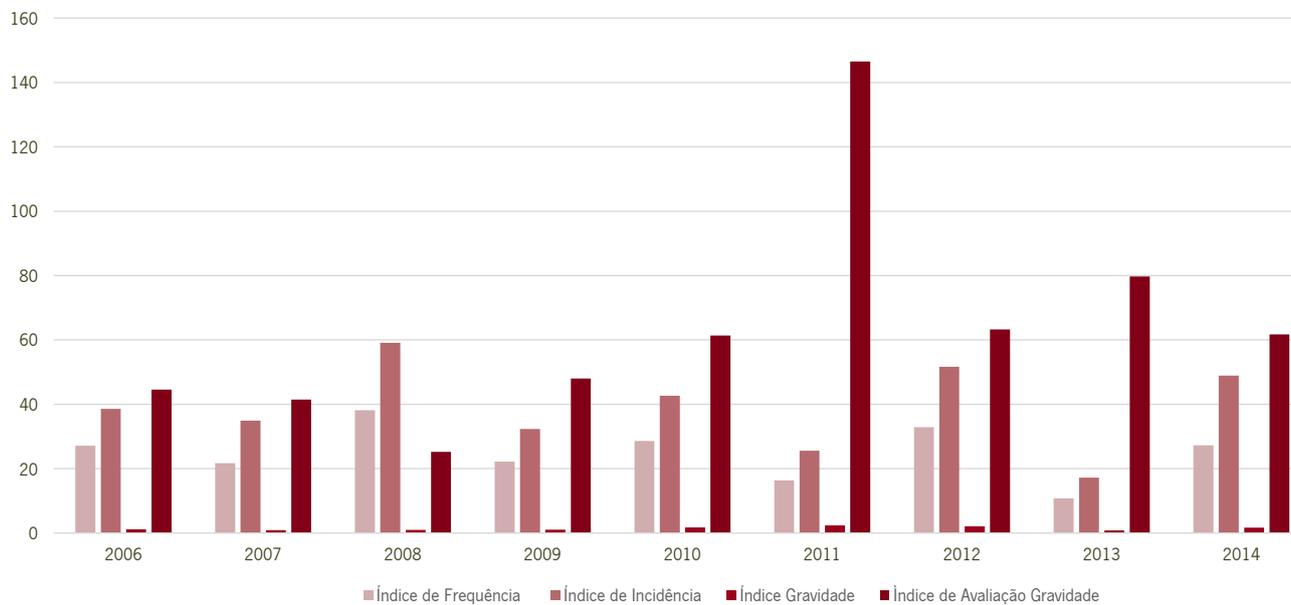
## Gráfico 1.2 - N.º de acidentes de trabalho com ITA



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



**Gráfico 1.4 - Índices de sinistralidade laboral: 2006-2014**



### 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)	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
	F	1	3	6	10
<b>Total</b>					<b>11</b>
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M				
	F		62	575	637
<b>Total</b>					<b>637</b>
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M			42	42
	F				
<b>Total</b>					<b>42</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:	2
Absoluta	
Parcial	2
Absoluta para o trabalho habitual	
Casos de incapacidade temporária e absoluta	10
Casos de incapacidade temporária e parcial	
<b>Total</b>	<b>14</b>

Os encargos com pessoal representaram cerca de **38%** (38% em 2013) do total de despesa no ano de 2014 e atingiram o valor de **3.290.836€**. 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>575.095 €</b>	<b>422.001 €</b>	<b>933.259 €</b>	<b>82.053 €</b>	<b>2.012.408 €</b>
Pessoal dos quadros- regime função pública	550.853 €	414.453 €	930.793 €	82.053 €	1.978.152 €
Pessoal em regime de tarefa ou avença	3.962 €	7.548 €	- €	- €	11.510 €
Despesas de representação	20.280 €	- €	- €	- €	20.280 €
Pessoal aguardar aposentação	- €	- €	2.466 €	- €	2.466 €
<b>Suplementos de remunerações</b>	<b>55.128 €</b>	<b>70.440 €</b>	<b>149.922 €</b>	<b>13.467 €</b>	<b>288.957 €</b>
Trabalho em regime de turnos	- €	17.052 €	- €	- €	17.052 €
Subsídio de refeição	36.883 €	44.276 €	116.677 €	8.465 €	206.301 €
Ajudas de custo	8.768 €	464 €	- €	698 €	9.930 €
Outros abonos em numerário espécie	9.477 €	8.648 €	33.245 €	4.304 €	55.674 €
<b>Prestações sociais diretas</b>	<b>348 €</b>	<b>396 €</b>	<b>3.763 €</b>	<b>- €</b>	<b>4.507 €</b>
Subsídio de família crianças jovens	- €	- €	1.539 €	- €	1.539 €
Outras prestações de acção social	348 €	396 €	2.224 €	- €	2.968 €
<b>Subsídios de férias e de Natal</b>	<b>95.936 €</b>	<b>76.813 €</b>	<b>161.138 €</b>	<b>17.515 €</b>	<b>351.402 €</b>
<b>Encargos sobre remunerações</b>	<b>184.893 €</b>	<b>128.934 €</b>	<b>290.056 €</b>	<b>29.679 €</b>	<b>633.562 €</b>
Caixa Geral de Aposentações	74.839 €	1.909 €	50.290 €	- €	127.038 €
Segurança Social	102.696 €	121.617 €	223.905 €	28.708 €	476.926 €
Encargos ADSE	7.358 €	5.408 €	15.861 €	971 €	29.598 €
<b>Total</b>	<b>911.400 €</b>	<b>698.584 €</b>	<b>1.538.138 €</b>	<b>142.714 €</b>	<b>3.290.836 €</b>
	<b>Valor</b>	<b>Percentagem</b>			
Departamentos de Administração e Apoio	911.400 €	27,70%			
Departamento de Apoio Social	698.584 €	21,23%			
Departamento Alimentar	1.538.138 €	46,74%			
Departamento Desportivo e Cultural	142.714 €	4,34%			
<b>Total</b>	<b>3.290.836 €</b>	<b>100%</b>			

# 218.636

Bens do ativo imobilizado

# 35

N.º de servidores

# 1.589

Documentos do SGQ

# 127.000

Documentos contabilísticos emitidos

# 38

Unidades de serviço

# 29

Pontos de venda integrados

# 3.581

Intervenções realizadas (obras/manutenção)





## DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO

A administração e apoio são asseguradas pelos órgãos de direção, GA e DAF, cujos encargos com pessoal totalizaram em 2014, 911.400€ correspondendo a cerca de 28% dos encargos totais de pessoal e cerca de 10% 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, com o inevitável 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 DDC, com uma estrutura de carácter permanente constituída por 2 elementos, (um técnico superior e um encarregado operacional), que asseguram o funcionamento dos serviços desportivos no polo de Guimarães.
- O DS, com uma estrutura de carácter permanente constituída por 4 elementos (um técnico superior, dois assistentes técnicos e um assistente operacional) que dão apoio aos alunos alojados no polo de Guimarães, ao nível de bolsas e alojamento.



## 2.1 GABINETE DO ADMINISTRADOR

O Administrador que é equiparado ao cargo de 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; 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 2014 de grande importância, em linha com a assunção de parâmetros de qualidade na prestação de serviços públicos. Acresce tratar-se de uma ferramenta importante no estudo e avaliação da tipologia de atendimentos prestados e na monitorização da performance dos 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 registou-se uma quebra acentuada no número de atendimentos do setor de bolsas, em consequência da 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.

### Quadro 2.1 - Sistema de gestão de atendimento: Número de atendimentos/mês por serviço em 2014

Serviço	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	Média
Atendimento Geral	88	158	206	233	118	51	133	58	220	207	107	58	1 637	136
Setor de Bolsas	259	150	111	198	141	126	297	135	728	847	554	246	3 792	316
Setor de Alojamento	43	84	70	47	87	152	54	10	211	151	59	44	1 012	84
Bolsas - Coordenação	1				1					6	2		10	1
<b>Total atendimentos</b>	<b>391</b>	<b>392</b>	<b>387</b>	<b>478</b>	<b>347</b>	<b>329</b>	<b>484</b>	<b>203</b>	<b>1 159</b>	<b>1 211</b>	<b>722</b>	<b>348</b>	<b>6 451</b>	<b>538</b>

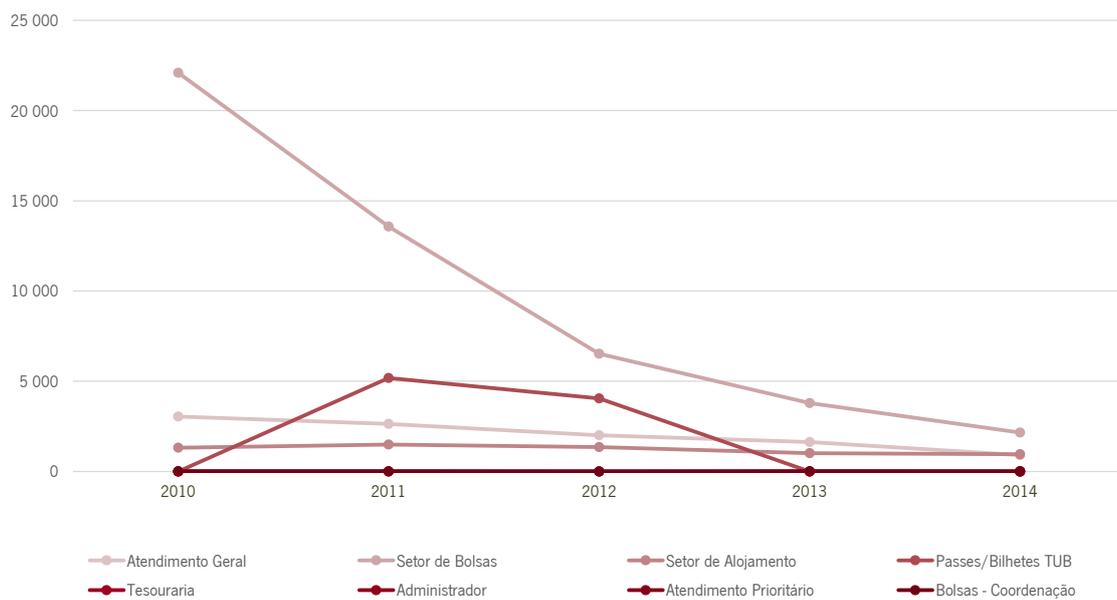
### Quadro 2.2 - Sistema de gestão de atendimento: Tempos médios de atendimento em 2014 (calculado em termos de médias mensais)

Serviço	Tempo médio atendimento (formato tempo mm:ss)
Atendimento Geral	3:11
Setor de Bolsas	5:33
Setor de Alojamento	5:50
Bolsas - Coordenação	8:29

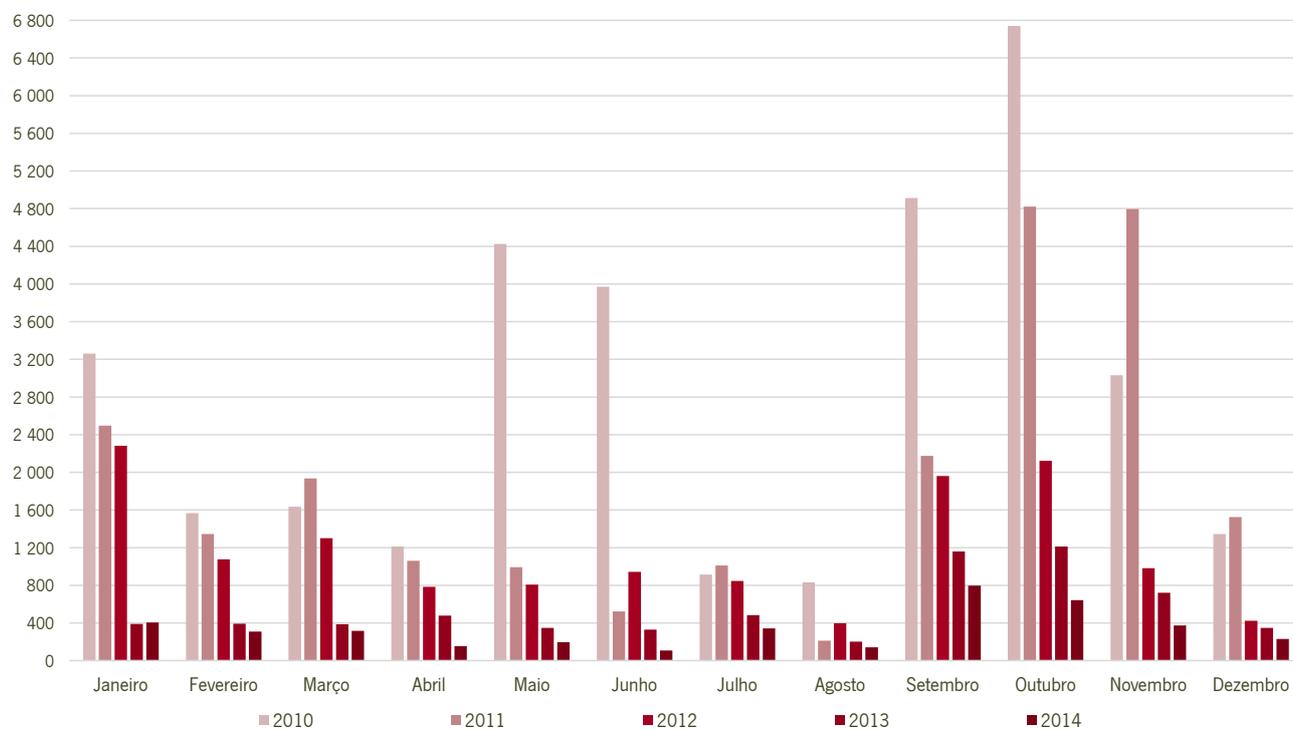
### Quadro 2.3 - Sistema de gestão de atendimento: Tempos médios mensais de atendimento por serviço em 2014 (formato mm:ss)

Serviço	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Atendimento Geral	5:30	4:48	5:18	4:11	1:55	4:45	0:58	4:29	2:39	1:13	0:52	2:80
Setor de Bolsas	4:50	3:45	3:50	4:41	1:26	4:10	4:50	4:60	8:15	8:60	2:52	3:44
Setor de Alojamento	1:10	6:10	3:20	1:14	5:17	5:12	1:00	7:45	9:12	4:41	2:31	3:10
Bolsas - Coordenação	0:52				0:17					3:41	30:45	

**Gráfico 2.1 - Evolução do número de atendimentos entre 2010 - 2014**



**Gráfico 2.2 - Evolução do número de atendimentos mensais entre 2010 - 2014**



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

Em 2014, o SI assegurou o funcionamento de toda a estrutura tecnológica dos SASUM e garantiu 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 37 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 em Braga e Guimarães:

- 19 Redes de comunicações distribuídas pelos vários edifícios dos SASUM;
- 29 Pontos de Venda (POS) com impressoras associadas;
- 113 Equipamentos *desktop*/portáteis;
- 40 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.

Ainda 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, nomeadamente a migração de alguns servidores para uma arquitetura em *Cluster*.
- Apoio informático ao DS, no processo de candidatura e atribuição de bolsas de estudo a mais de 6.500 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.

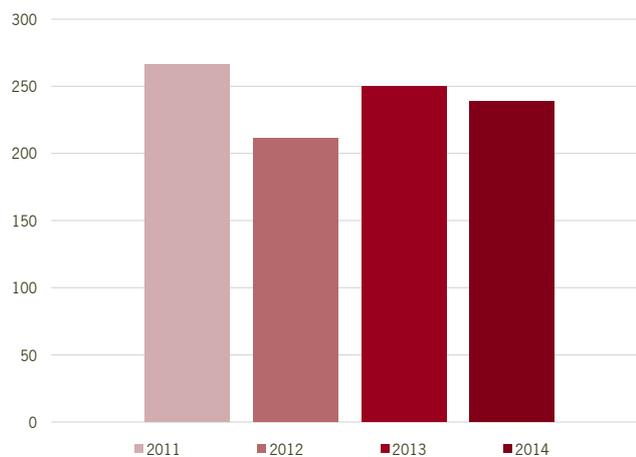
- Consolidação da aplicação informática “Uebe.Q”, que suporta todo o SGQ dos SASUM no âmbito da dupla certificação pelos referenciais ISO 22000:2005 e ISO 9001:2008, e acompanhada a sua integração automática com os dados do ERP Primavera.
- Migração da versão 6.80 do ERP Primavera para a versão 9.05, que ocorreu no final do mês de outubro. Esta alteração teve um enorme impacto, na medida em que acrescentou novas funcionalidades e mecanismos de controlo financeiro e de gestão que não existiam anteriormente. Além disso permitiu cumprir um requisito legal de utilização de *software* certificado para a faturação integrado no ERP.
- Manutenção da 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.
- Apoio técnico interno à utilização da Plataforma de Gestão Documental DocUM nos SASUM, integrada no plano de desmaterialização de documentos da UMinho.
- Realização do *upgrade* do Sistema de Gestão e Controlo de Acessos das instalações desportivas de Braga e Guimarães, para uma nova versão que funciona em ambiente totalmente *Web* e que permite o acesso a informação relevante na ótica de gestão do DDC.
- Disponibilização no início de 2014, de uma nova aplicação de controlo de assiduidade utilizada pelo SRH. Esta permite dar resposta às mais recentes necessidades dos serviços e assegura a integração da informação com o ERP Primavera.
- Substituição 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.

- Implementação de um novo sistema que permite monitorizar de forma centralizada em ambiente *web*, as temperaturas nas câmaras de frio do DA, com envio de alertas por e-mail e SMS.
- 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.

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 **98%** 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**

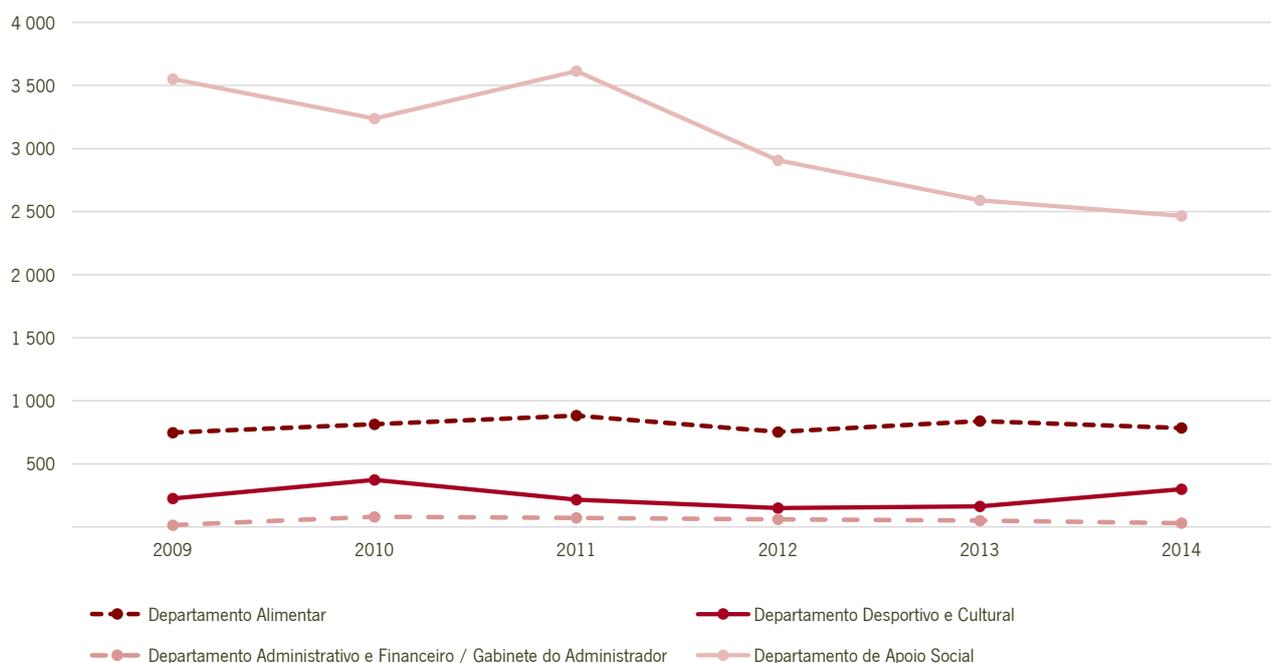


**A Gestão da manutenção e fiscalização** dos restantes equipamentos e edifícios dos SASUM é assegurada pelo **Setor de Fiscalização e Manutenção (SFM)**, no entanto, sempre que a manutenção ou reparação exceda a capacidade do pessoal deste setor, recorre-se a empresas privadas.

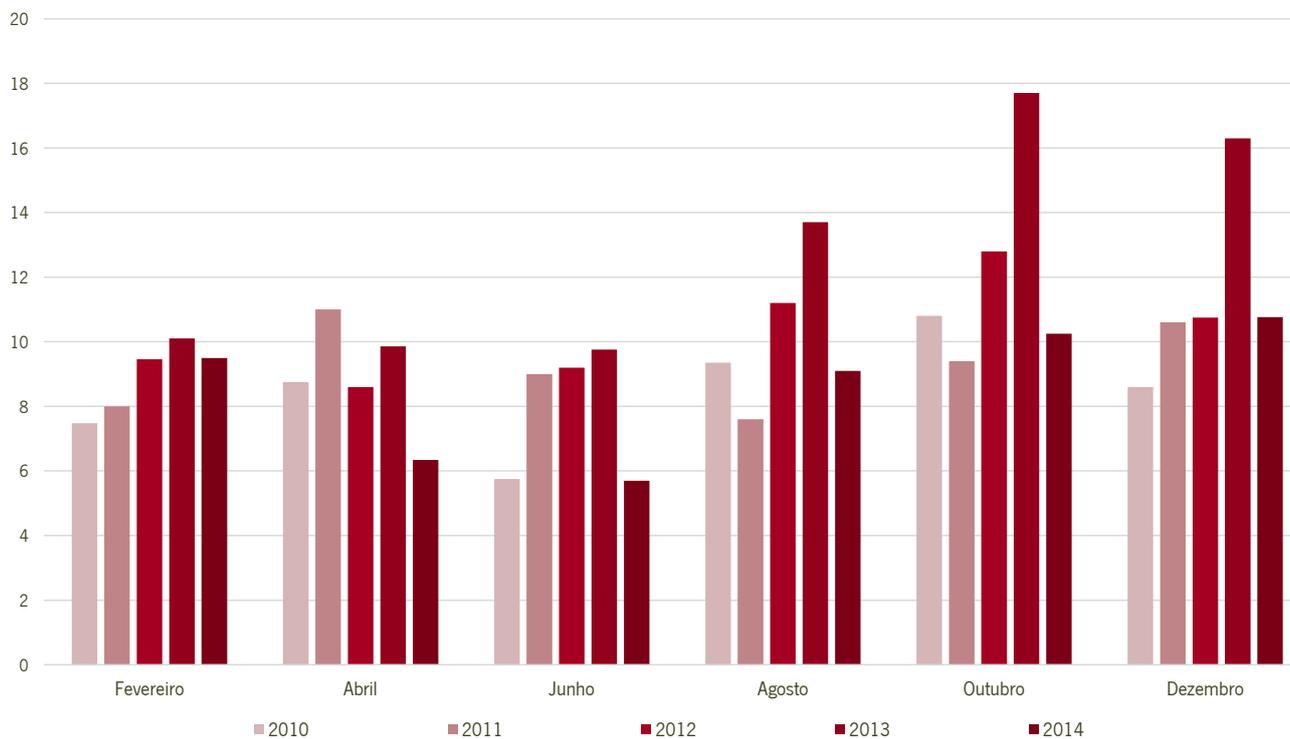
Os SASUM desenvolvem a sua atividade gerindo um parque de 16 edifícios de diferentes tipologias e unidades (alimentares (21), desportivas (5), residenciais (10) e Sede dos SASUM). Além dos edifícios em si, nestes estão instalados um vasto conjunto diferenciado de equipamentos de suporte ao funcionamento,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

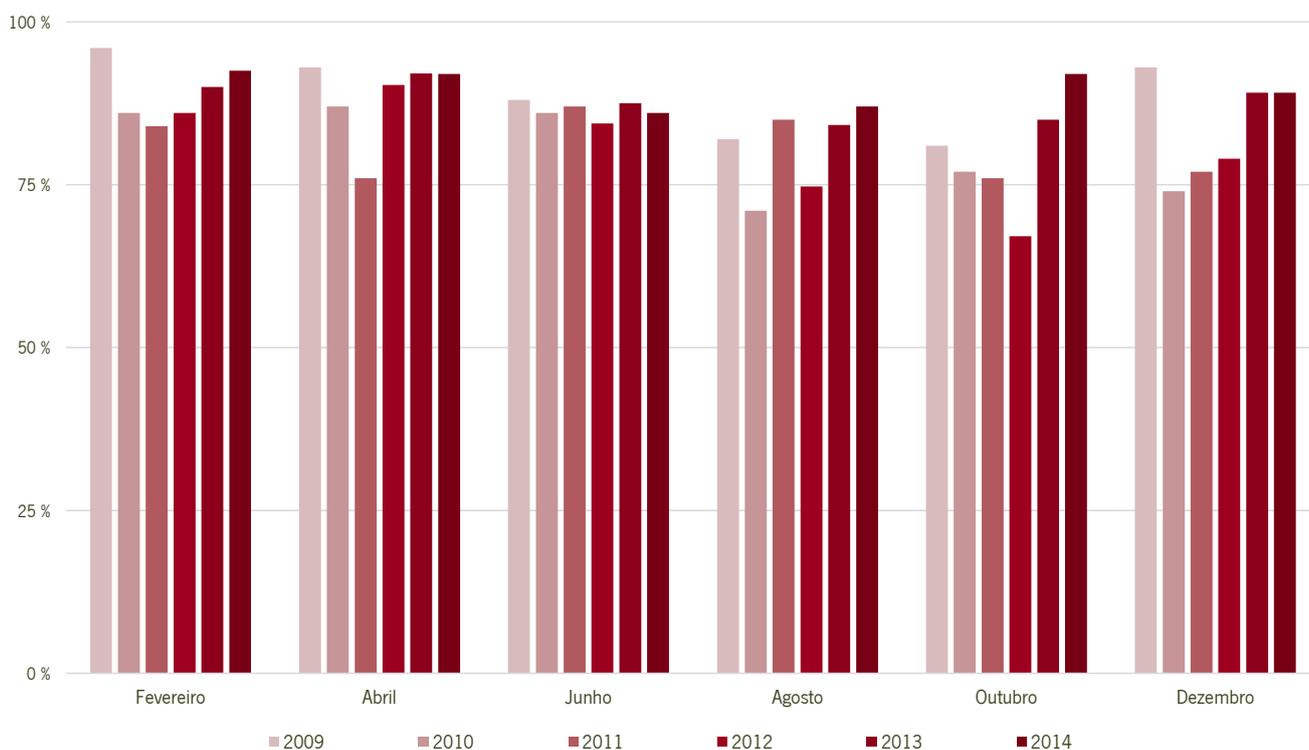
**Gráfico 2.4 - Operações de manutenção por Departamento**



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



**Gráfico 2.6 - Taxa de execução de intervenções**



de certificados e inspeções periódicas, a saber:

- Equipamentos frigoríficos de hotelaria;
- Verificação de postos de transformação de eletricidade;
- Equipamentos de elevação vertical;
- Equipamentos Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC);
- Certificação de gás;
- Extintores/carreteis;
- Verificação de grupos de bombagem;
- Higiene dos postos de transformação;
- AQS solar;
- Certificação de instalações de gás;
- Inspeções periódica de elevadores;
- 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 2014, no DA, deu-se continuidade ao processo de adequação das unidades alimentares às normas de higiene e segurança alimentar. Foram efetuadas obras de melhoria das infraestruturas de climatização, bem como a aquisição de equipamentos, a saber:

- Fornecimento e instalação de equipamentos de climatização para a sala de refeições da Cantina de Azurém, em Guimarães;
- Fornecimento de equipamento para o bar de Eng<sup>a</sup>.I em Azurém, em Guimarães.

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

- Fornecimento e colocação de tampos e outras reparações no bloco G2 e G3 do complexo Residencial Universitário de Azurém, em Guimarães;
- Fornecimento e colocação de Roupeiros e Prateleiras no bloco G2 e G3 do complexo Residencial Universitário de Azurém, em Guimarães;
- Reabilitação da cobertura da Residência Universitária dos Combatentes, em Guimarães.

No DDC, foram efetuadas obras de melhoria e ampliação nas infraestruturas existentes no Complexo Desportivo

de Azurém em Guimarães, com a criação de uma nova sala de musculação e no Complexo Desportivo de Gualtar, em Braga, foram efetuadas melhorias estruturais para a implementação da atividade de “*Crossfit*”.

Foram ainda realizadas intervenções em todos os edifícios e unidades dos SASUM, embora com características diferentes de adaptação 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;
- Aquisição de iluminação LED para a sala de musculação do Complexo Desportivo de Azurém;
- Reparções de manutenção e ajustamento de necessidades ao funcionamento dos edifícios das residências em Braga e Guimarães;
- Aquisição de iluminação de emergência para as residências, em Braga e Guimarães;
- Substituição de equipamento de extração na cantina de Gualtar;
- Criação de barreiras aos campos exteriores no pavilhão de Gualtar;
- Manutenção de AQS através de sistema solar, em Braga;
- Manutenção de sistemas de drenagem de gorduras e féculas, em Braga;
- Reparação e conservação de elevadores, em Braga e Guimarães;
- Reparação e conservação de equipamentos de hotelaria, em Braga e Guimarães;
- Manutenção de equipamentos de segurança extintores e carreteis, em Braga e Guimarães;
- Reparação e conservação de equipamentos AVAC, em Braga e Guimarães;
- Reparação e conservação de equipamentos de refrigeração de hotelaria, em Braga e Guimarães;
- Alteração da bancada sul do pavilhão desportivo de Gualtar;
- Substituição da cobertura das “*boxes*” do campo de práticas de golfe, em Guimarães;
- Alteração dos tetos da sala de refeições da cantina de Azurém;
- Instalação de equipamento de tratamento de ar para a sala de musculação do Complexo Desportivo de

- Azurém;
- Requalificação dos sanitários do bar de Eng<sup>a</sup>.I, em Azurém;
  - Reparação e pintura de fachadas da cantina de Azurém.

**A gestão das viaturas é assegurada pelo secretariado do GA** e registou um custo global de 36.504€, com um custo médio por km de 0,21€ (0,24€ em 2013), distribuído de acordo com o mapa que se segue:

#### Quadro 2.4 - Custo de gestão das viaturas

Ano de Matricula	Marca	Matricula	Combustível	CC	N.º de Lugares	Custo Combustível	Km	L/100 Km	Despesas de Manutenção e diversos	Seguro (*)	Portagens	Total por Viatura
1994	Renault Express	15-29-ER	Gasóleo	1870	2	485 €	3 378	11,9	510 €	195 €	- €	1.190 €
1996	Pegeout 106 XAD	17-83-GE	Gasóleo	1527	2	647 €	10 034	5,1	361 €	195 €	82 €	1.286 €
1996	Citroen Jumper	19-27-HT	Gasóleo	1900	9	1.891 €	17 540	8,5	388 €	439 €	1.172 €	3.889 €
2000	Opel Corsa	67-94-PJ (a)	Gasóleo	1500	2	880 €	11 028	6,3	300 €	219 €	323 €	1.722 €
1989	Toyota Corolla	34-69-PA	Gasóleo	1800	5	1.521 €	15 744	7,6	1.483 €	178 €	528 €	3.710 €
2001	Toyota	53-18-QV	Gasóleo	2446	5	1.766 €	11 523	12,1	563 €	222 €	148 €	2.698 €
1984	Mercedes	HC-06-60 (b)	Gasóleo	2400	5	1.550 €	12 840	9,5	480 €	202 €	359 €	2.590 €
2007	Mercedes-Benz	45-CT-59	Gasóleo	2148	3	2.661 €	17 844	11,7	2.067 €	240 €	675 €	5.642 €
2007	Honda Civic Hybrid	75-DD-58	Hibrida	1339	5	1.799 €	17 241	6,8	1.136 €	367 €	572 €	3.875 €
2009	Mercedes-Benz	46-HR-39	Gasóleo	2148	3	2.214 €	15 609	11,2	632 €	309 €	815 €	3.970 €
2009	Suzuki	90-HS-23	Gasóleo	1248	5	2.909 €	40 776	5,6	866 €	195 €	1.961 €	5.931 €
<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>
<b>Total 2013</b>						<b>17.919 €</b>	<b>153 450</b>		<b>9.625 €</b>	<b>2.814 €</b>	<b>6.253 €</b>	<b>36.611 €</b>

## 2.2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

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

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

- Definir os objetivos de atuação do DAF tendo em conta os objetivos gerais estabelecidos pelos SASUM;
- Orientar, controlar e avaliar o desempenho e a eficiência do DAF, com vista à execução dos planos de atividades e à prossecução dos objetivos a alcançar;
- Garantir a coordenação das atividades e a qualidade técnica da prestação de serviços pelo 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 utilizam contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, num sistema único e integrado capaz de fornecer informação adequada de acordo com os princípios e normas do Plano Oficial de Contabilidade Pública e do POC-Educação.

Em 2014, 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 nº 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 2014:

- Preparou os procedimentos concursais ao abrigo do Código dos Contratos Público, 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 127.000 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 5,5 dias no prazo médio de pagamentos e de 10,3 dias no prazo médio de recebimentos.

Enquadrado nos procedimentos de controlo interno, o DAF realizou em 2014, um total de 21 auditorias, sendo que cada auditoria corresponde a um plano de auditorias de um dia ou mais dias, que pode englobar diversas unidades de diferentes departamentos, que se desagregam da seguinte forma, relativamente:

- Às existências, foram realizadas 89 inspeções físicas;
- Às disponibilidades, foram realizadas 95 inspeções físicas aos fundos de maneo e registos de caixa;
- Ao imobilizado foi auditada uma unidade.

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



# 658.604

Refeições servidas

# 554.553

Refeições subsidiadas servidas

# 1.401.324

Atendimentos nos bares

# 22

Unidades alimentares

# 3.432

Lugares sentados nas unidades

# 85,3%

Satisfação global dos clientes

# 914

Fichas técnicas de produtos validadas nutricionalmente





O DA compreende todas as unidades alimentares que apoiam a comunidade académica, 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, os Serviços disponibilizam outros espaços de refeições alternativos, como é o caso do restaurante panorâmico, unidades de grelhados (grill), serviço de rampa não subsidiado e refeições rápidas nos bares.

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

Os SASUM mantiveram em funcionamento 22 unidades alimentares em 2014, 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.

No ano de 2014, o DA manteve o serviço de venda de **refeições de TakeAway** em Braga e Guimarães com expressivo aumento de vendas, que duplicou face a 2013. Tão relevante como a duplicação de vendas ocorrida foi a redução, para metade, do número de refeições desperdiçadas na venda. Este serviço apresentou em 2014 uma consistência 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. Para isso, existe um contrato com uma empresa consultora para a área alimentar, que apoia o DA nesta vertente. Este apoio contempla: a realização de auditorias mensais a cada unidade do departamento, 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 2014, 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 nas áreas de empratamento, capitações e cumprimento de ementas. Foi incluída ainda **formação** sobre alergénios e especificidades alimentares de forma a dotar os trabalhadores de conhecimentos que lhes permitam reagir corretamente perante clientes com necessidades alimentares especiais. Desta forma, foi dada continuidade à introdução da informação nutricional nas ementas das cantinas.

A **elaboração das ementas** manteve-se igualmente com as mesmas diretrizes, ou seja, com base nas recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), sendo sempre efetuada pelo nutricionista em conjunto com os chefes das cozinhas, apresentando a seguinte estrutura: A determinação das quantidades *per capita* em cru tem como base:

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

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

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

- Energia;
- Macronutrientes (Proteínas, Gordura e Hidratos de Carbono);
- Micronutrientes (Vitaminas lipossolúveis (A, D, E, K));

- Vitaminas hidrossolúveis (B1, B2, Niacina, Ácido pantoténico, B6, Biotina, Folatos, B12 e Vitamina C);
- Microelementos (Cálcio, Fósforo, Magnésio, Sódio, Potássio, Ferro, Zinco, Cobre).

Manteve-se o programa de redução de sal nas refeições, 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%.

Para obter um conhecimento relativo à perceção de sal das refeições servidas nas unidades alimentares, foi concluído em 2014, o programa iniciado em 2013 de levantamento de informação aos clientes, verificando-se que mais de 80% dos mesmos entendem que a quantidade de sal nas refeições é adequada.

De forma a não causar impacto negativo no paladar dos clientes e consequentemente na perceção da qualidade das refeições, prevê-se uma redução de forma faseada ao longo do tempo. Em 2014 a redução de sal adicionado nas refeições foi de cerca de 7%, e em 2015 será dada continuidade a este projeto com a inclusão de mecanismos de medição das quantidades de sal.

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 frango; lasanha; massas, cachorro, vegetariana e semana *Light*;
- Semanas temáticas nos grill's e no restaurante panorâmico;
- Comemorações do Dia Mundial da Alimentação com recolha de alimentos para várias instituições, numa ação conjunta com a AAUM (com uma abordagem pela perspetiva da carência) e várias ações de patrulha e sensibilização do Movimento Menos Olhos do que Barriga (MMOB);
- Organização de feirinhas temáticas com cariz de apoio a instituições de solidariedade social;
- Realização de *workshop* de culinária.

Durante o ano de 2014, o DA participou ativamente no **acompanhamento da certificação** de todas as suas unidades alimentares pelos referenciais **ISO 9001:2008 e ISO 22000:2005**.

Em 2014 verificou-se uma **melhoria dos indicadores de gestão** como o nº refeições, receita e nº de movimentos de venda das unidades. Este aumento, ainda que ligeiro revela uma inversão nos resultados observados em 2013 e consequentemente uma tendência favorável e otimista para o desempenho do DA, bem como o regresso à tendência de sucesso dos anos anteriores. No que se refere aos indicadores do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar, este encontra-se devidamente consolidado e em 2014 todas as metas foram superadas com resultados muito favoráveis.

Seguindo a metodologia interna definida para a **avaliação de satisfação de clientes** com periodicidade bienal, o DA realizou em 2014 esta avaliação, através da aplicação de 5.000 questionários distribuídos pelas 22 unidades alimentares. A população objeto deste estudo é a comunidade académica que usufrui dos serviços prestados nas unidades alimentares dos SASUM. **A amostra** do estudo teve a seguinte caracterização: um total de 15.610 indivíduos, composta por 13.721 estudantes, 1.189 docentes, 82 investigadores e 618 trabalhadores, conforme quadro seguinte:

População objeto do estudo	Número total de indivíduos	Porcentagem
Estudantes	13 721	87,90%
Docentes	1 189	7,62%
Investigadores	82	0,53%
Trabalhadores	618	3,96%
<b>Total</b>	<b>15 610</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Dados cedidos pelos Serviços Académicos e pela Direção de Recursos Humanos em junho de 2014.

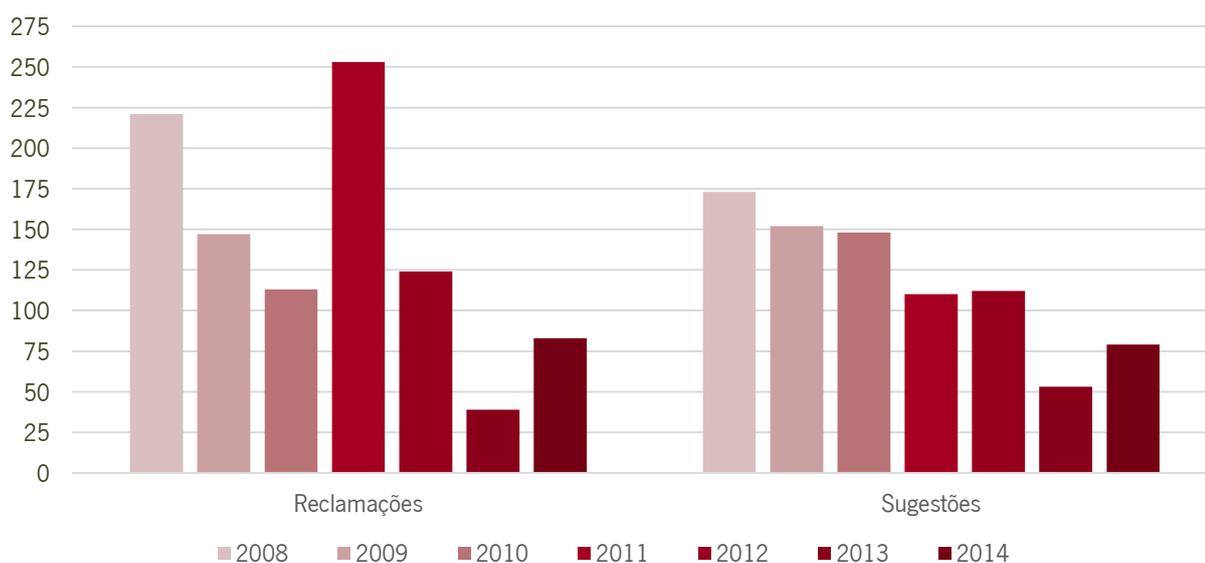
O DA obteve o resultado de **85,3%** de Satisfação Global, o que permitiu concluir que nos últimos 6 anos se verificou um aumento da satisfação dos seus clientes, em mais de 10%. Um resultado notável reflete o exaustivo trabalho realizado na melhoria dos serviços prestados por este Departamento, que pretende seguir e manter de forma consolidada com a estrutura dos SASUM.

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 caixa de sugestões/reclamações, que mensalmente são recolhidas, avaliadas e respondidas/tratadas. O tempo de resposta às sugestões/reclamações, em 2014, foi de **1,08 dias** e o número total de sugestões/reclamações foi de 83 reclamações e 79 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 clientes da comunidade académica, nos serviços de alimentação.

Em 2014 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 melhor 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 nº de refeições servidas (658.604 em 2014) ou nº de atendimentos (1.401.604) 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 2014, com a realização de inventários mensais, de forma aleatória, nas unidades com gestão integrada de stocks 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 muito positiva na grande maioria das unidades, sendo o desvio de 0,004%, em 2014.

Uma das prioridades do DA é a **formação** dos seus trabalhadores. Deste modo, em 2014 foram reforçadas as formações nas áreas de higiene pessoal, higiene e segurança alimentar, programa de higienização, nutrição/capitações e empratamento. Repetiram-se, ainda, ciclos formativos nas áreas de atendimento ao público, trabalho em equipa e inglês.

No ano de 2014 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
	1 Técnico Superior
Apoio ao Departamento Alimentar	2 Coordenadores Técnicos
	1 Assistente Técnico
	1 Assistente Operacional
Bar CP1 – Gualtar	1 Encarregado Operacional
	6 Assistentes Operacionais
Bar CP2 – Gualtar	1 Encarregado Operacional
	4 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 Encarregado Operacional
	7 Assistentes Operacionais
Grill – Gualtar	1 Encarregado Operacional
	4 Assistentes Operacionais
Cantina – Gualtar	1 Técnico Superior
	24 Assistentes Operacionais
Bar Residências – Sta. Tecla	1 Assistente Operacional
Cantina – Sta. Tecla	10 Assistentes Operacionais
Snack-Bar - Congregados	4 Assistentes Operacionais
<b>Polo de Guimarães</b>	
Bar Engenharia I - Azurém	1 Encarregado Operacional
	6 Assistentes Operacionais
Bar Engenharia II - Azurém	6 Assistentes Operacionais
Bar Arquitetura - Azurém	2 Assistentes Operacionais
Bar Residências - Azurém	2 Assistentes Operacionais
Bar Auditório - Azurém	1 Assistente Operacional
Cantina – Azurém	1 Encarregado Operacional
	17 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 225 dias úteis. O planeamento no funcionamento destas unidades teve em atenção a dotação de pessoal para estes períodos que, mesmo sendo auxiliado por estudantes que prestam colaboração mediante a atribuição de apoios, por vezes não é suficiente para satisfazer os picos diários de afluência que coincidem com os intervalos das aulas.

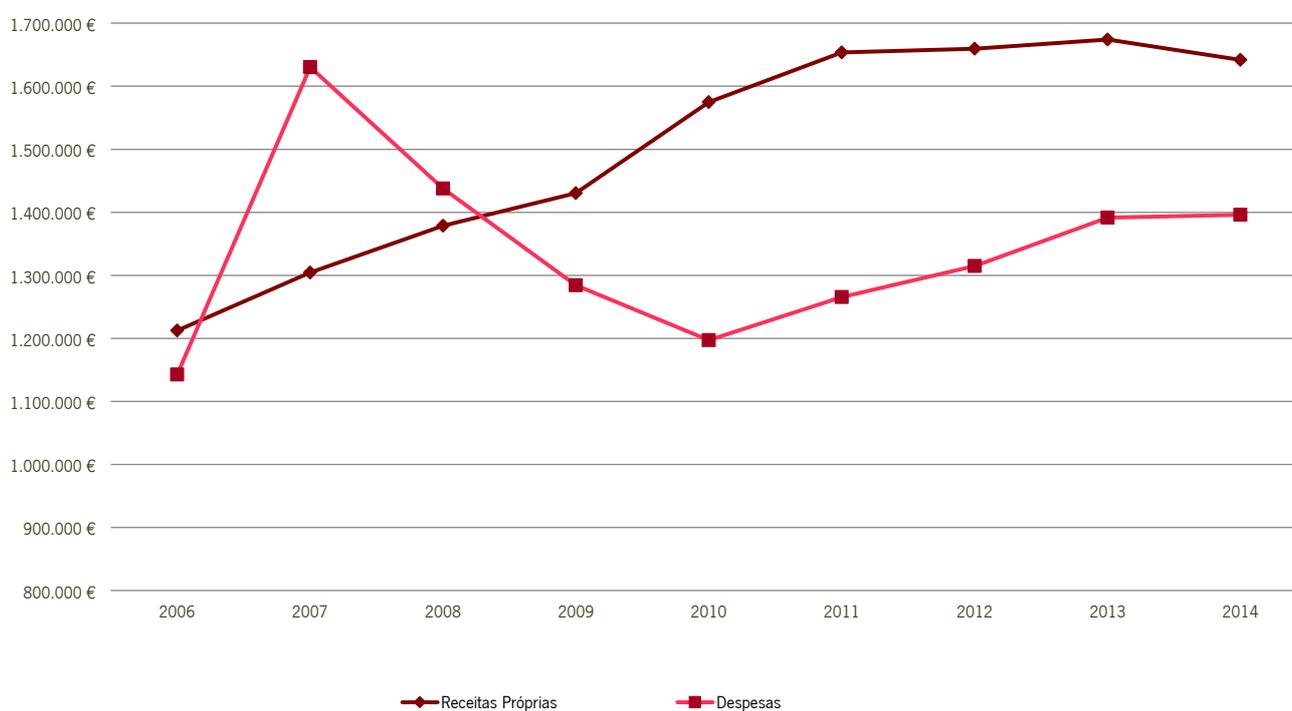
### Quadro 3.2 - Reflete a gestão dos bares por unidade

BARES	N.º pessoas	Encargos pessoal	Fornecimento serviços e trabalho de estudantes	Géneros e mercadorias	Outras despesas	Total despesas	Total receitas próprias	Taxa cobertura
Bar CP1 - Gualtar	7	98.842 €	3.769 €	105.449 €	9.207 €	217.268 €	264.788 €	122%
Bar CP2 - Gualtar	5	70.344 €	10.078 €	101.524 €	5.439 €	187.385 €	251.654 €	134%
Bar CP3 - Gualtar	3	16.761 €	6.981 €	41.700 €	4.842 €	70.284 €	97.717 €	139%
Bar Professores - Gualtar	1	15.865 €	862 €	4.892 €	3.876 €	25.495 €	13.461 €	53%
Bar 4 (Eng/ICS) - Gualtar	3	39.452 €	540 €	35.366 €	5.258 €	80.616 €	89.679 €	111%
Bar 5 (ECS) - Gualtar	5	60.071 €	4.380 €	62.174 €	8.816 €	135.442 €	143.239 €	106%
Snack Bar - Congregados	4	53.103 €	241 €	25.945 €	5.076 €	84.365 €	55.503 €	66%
Bar Engenharia I - Azurém	7	70.501 €	2.134 €	101.298 €	25.520 €	199.453 €	269.368 €	135%
Bar Engenharia II - Azurém	6	59.743 €	2.913 €	69.319 €	15.066 €	147.041 €	180.941 €	123%
Bar Arquitetura - Azurém	2	24.669 €	1.879 €	32.982 €	7.196 €	66.726 €	77.610 €	116%
Bar Auditório - Azurém	1	11.764 €	2.754 €	22.192 €	4.723 €	41.432 €	48.853 €	118%
Bar Residências - Sta. Tecla	1	8.302 €	3.508 €	10.040 €	3.804 €	25.655 €	23.069 €	90%
Bar Residências - Azurém	2	15.325 €	1.908 €	19.943 €	4.147 €	41.322 €	46.552 €	113%
Bar Grill - Azurém		10.179 €	2.565 €	4.896 €	1.655 €	19.294 €	16.273 €	84%
Bar Grill - Gualtar	2	22.549 €	954 €	21.718 €	8.937 €	54.158 €	63.111 €	117%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>577.469 €</b>	<b>45.468 €</b>	<b>659.438 €</b>	<b>113.561 €</b>	<b>1.395.936 €</b>	<b>1.641.819 €</b>	<b>118%</b>

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Receitas próprias	1.212.256 €	1.304.390 €	1.378.666 €	1.430.348 €	1.574.689 €	1.653.630 €	1.659.337 €	1.674.177 €	1.641.819 €
Despesas	1.142.622 €	1.630.468 €	1.437.572 €	1.284.420 €	1.196.997 €	1.265.451 €	1.314.852 €	1.391.620 €	1.395.936 €
Taxa de cobertura	106%	80%	96%	111%	132%	131%	126%	120%	118%

### Gráfico 3.2 - Evolução da gestão dos bares

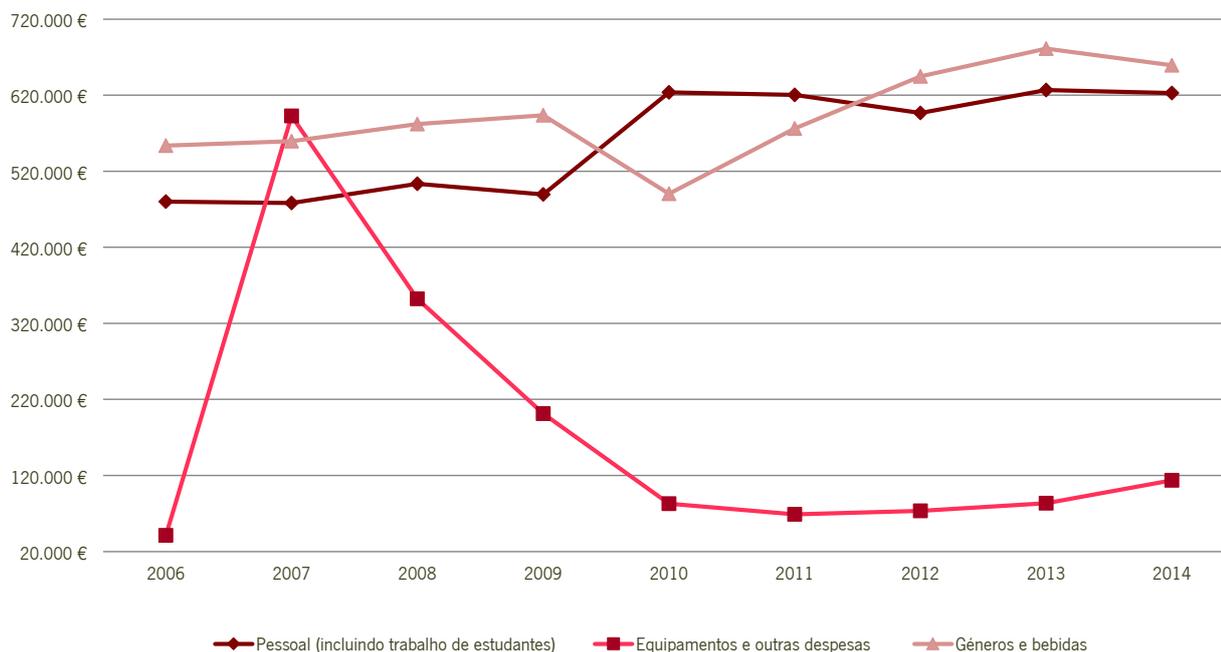


### Quadro 3.4 - Despesas correntes dos bares comparativa com os anos anteriores:

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Pessoal*	480.040 €	478.170 €	503.393 €	489.466 €	623.820 €	620.534 €	596.785 €	626.792 €	622.937 €
Equipamentos e outras despesas funcionamento	41.270 €	592.822 €	352.111 €	201.234 €	82.751 €	68.793 €	73.457 €	83.370 €	113.561 €
Géneros e bebidas	553.771 €	559.475 €	582.068 €	593.719 €	490.425 €	576.123 €	644.610 €	681.188 €	659.438 €

\* inclui fornecimento de serviços e trabalho de estudantes

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

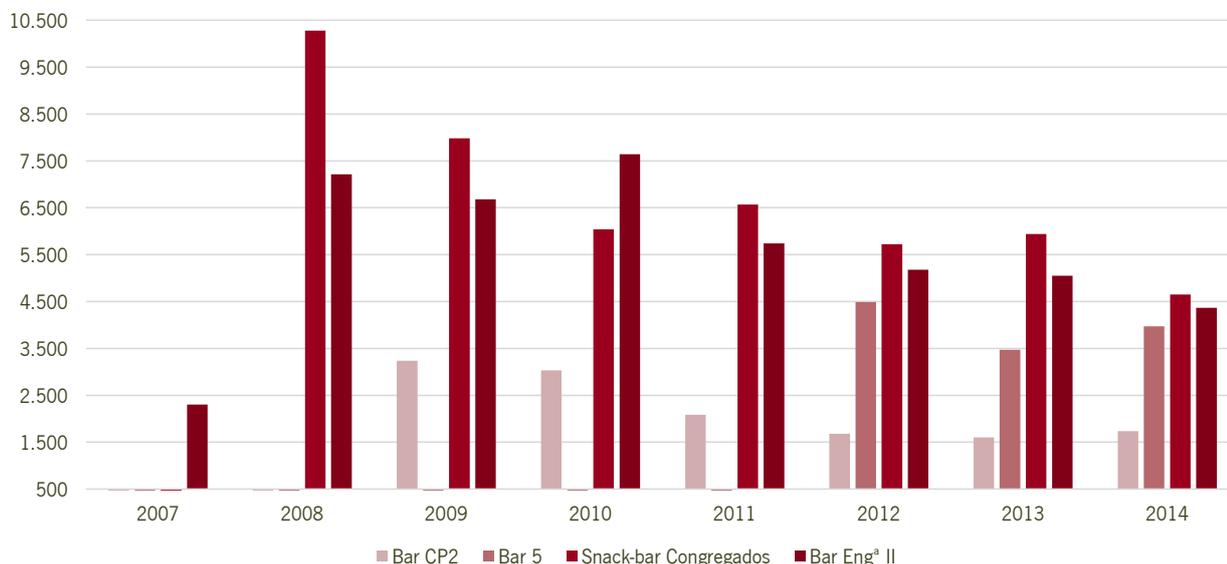


**Número de refeições de cantina e Snack (em prato) servidas nos bares:**

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 2014, registou-se uma diminuição no snack-bar dos Congregados relacionada com a transferência da Escola de Enfermagem para o Campus de Gualtar. A evolução do bar 5 (ECS) acompanhou a tendência observada nas restantes unidades, com recuperação em 2014.

O bar do CP2 e o bar de Eng<sup>a</sup>II, servem refeições de snack em prato, preparadas nas próprias unidades. Os dados permitem perceber o fenómeno da “novidade” nos anos de lançamento destas refeições nestes bares, com decréscimo sucessivo nos anos seguintes. Entende-se que esta evolução é justificada pelo facto de os alunos terem acesso a refeições completas mais económicas nas cantinas.

**Gráfico 3.4 - Evolução do número de refeições servidas nestas unidades**





## 3.2 RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS

Os SASUM dispõem de três complexos alimentares dos quais dois têm em funcionamento unidades de refeição alternativas. Estas duas unidades alternativas são 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 refeição alternativas, dado que o grau de satisfação dos clientes 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. Aos fins de semana e feriados, os SASUM asseguram refeições aos interessados em restaurantes privados, com os quais possuem protocolos.

#### Quadro 3.5 - Análise Financeira da Cantina de St<sup>a</sup> Tecla

Unidade Alimentar	Encargos pessoal	Fornecimento serviços a colaboradores e estudantes	Géneros e bebidas	Despesas funcionamento	Despesas de capital	Total despesas	Total receitas próprias	Taxa cobertura
Cantina St <sup>a</sup> Tecla	161.165 €	16.412 €	159.426 €	61.944 €	7.239 €	406.186 €	223.993 €	55%

### 3.2.2 Restaurante Universitário de Azurém

Esta unidade, situada no Campus de Azurém em Guimarães, entrou em funcionamento em 1998 e, 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 privados, com os quais possuem protocolos.

#### Quadro 3.6 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Azurém

Unidade Alimentar	Encargos pessoal	Fornecimento serviços e colaboradores e estudantes	Géneros e bebidas	Despesas funcionamento	Despesas de capital	Total despesas	Total receitas próprias	Taxa cobertura
Cantina Azurém	192.161 €	38.276 €	300.434 €	85.379 €	77.250 €	693.500 €	482.292 €	70%
Grill Azurém	52.130 €	2.095 €	57.646 €	10.224 €	239 €	122.335 €	103.501 €	85%
Rampa B - Azurém	41.372 €	1.480 €	82.974 €	8.872 €	361 €	135.060 €	187.635 €	139%
<b>Total</b>	<b>285.663 €</b>	<b>41.852 €</b>	<b>441.055 €</b>	<b>104.474 €</b>	<b>77.850 €</b>	<b>950.895 €</b>	<b>773.428 €</b>	<b>81%</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. Aos sábados, domingos e feriados, os SASUM asseguram refeições aos interessados em restaurantes privados, com os quais possuem protocolos.

#### Quadro 3.7 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Gualtar

Unidade Alimentar	Encargos pessoal	Fornecimento serviços e colaboradores estudantes	Géneros e bebidas	Despesas funcionamento	Despesas de capital	Total despesas	Total receitas próprias	Taxa cobertura
Cantina Gualtar	313.160 €	23.073 €	430.676 €	174.228 €	9.218 €	950.355 €	619.807 €	65%
Grill Gualtar	76.791 €	300 €	90.945 €	23.884 €	5.333 €	197.253 €	151.739 €	77%
Restaurante Panorâmico	127.668 €	1.198 €	108.254 €	32.176 €	2.638 €	271.934 €	235.232 €	87%
<b>Total</b>	<b>517.619 €</b>	<b>24.571 €</b>	<b>629.875 €</b>	<b>230.288 €</b>	<b>17.189 €</b>	<b>1.419.542 €</b>	<b>1.006.778 €</b>	<b>71%</b>

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

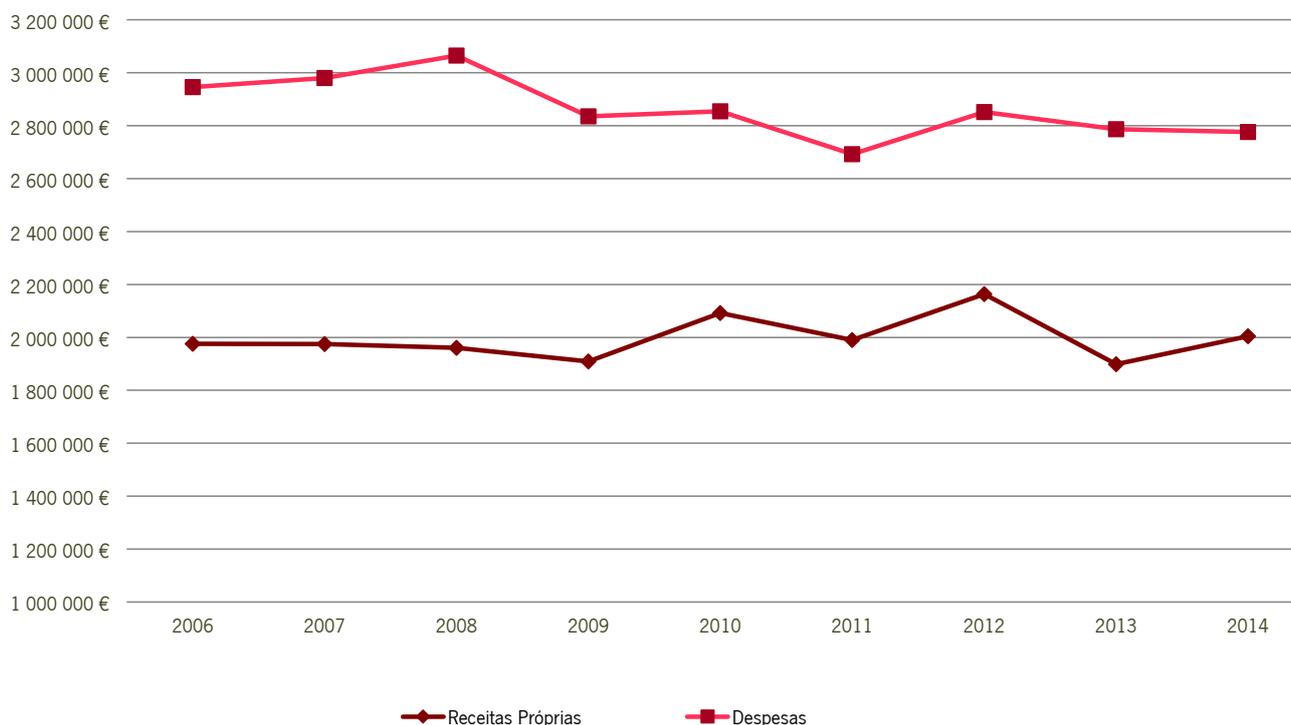
Unidade Alimentar	N.º pessoas	Encargos pessoal	Fornecimento serviços e colaboradores estudantes	Géneros e bebidas	Outras despesas	Total despesas	Total receitas próprias	Taxa cobertura
Cantina - Sta. Tecla	10	161.165 €	16.412 €	159.426 €	69.184 €	406.186 €	223.993 €	55%
Restaurante Azurem	24	285.663 €	41.852 €	441.055 €	182.325 €	950.895 €	773.428 €	81%
Restaurante Gualtar	38	517.619 €	24.571 €	629.875 €	247.477 €	1.419.542 €	1.006.778 €	71%
% no total de despesa		35%	3%	44%	18%			
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>964.447 €</b>	<b>82.835 €</b>	<b>1.230.355 €</b>	<b>498.985 €</b>	<b>2.776.623 €</b>	<b>2.004.199 €</b>	<b>72%</b>

De seguida apresentamos uma evolução comparativa das receitas próprias geradas e das despesas, desde 2006

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Receitas próprias	1.975.746 €	1.975.238 €	1.960.807 €	1.909.079 €	2.092.236 €	1.989.761 €	2.163.475 €	1.898.385 €	2.004.199 €
Despesas	2.945.581 €	2.980.472 €	3.064.593 €	2.835.583 €	2.854.790 €	2.691.965 €	2.851.707 €	2.786.655 €	2.776.623 €
Taxa de cobertura	67%	66%	64%	67%	73%	74%	76%	68%	72%

**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 de tão importante apoio, nos termos definidos no 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.

Conforme acontece nos bares, o reduzido número de dias úteis em que os restaurantes universitários funcionam em pleno leva 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 1.116€ (1.022€ em 2013). Estes encargos médios constituem um fator que onera os custos de exploração e é responsável por 35% (34% em 2013) das despesas globais deste setor.

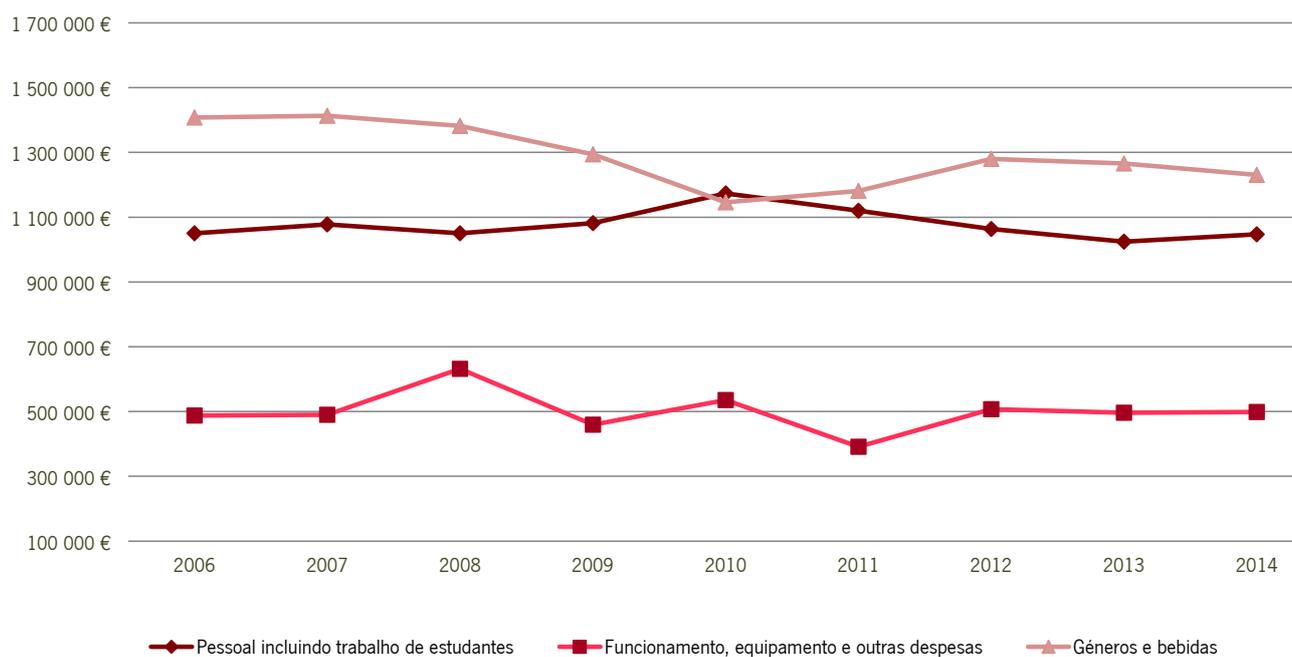
As **despesas globais** (correntes e capital) deste setor atingiram os 2.776.623€, sendo aplicadas da seguinte forma:

### Quadro 3.10 - Despesas globais dos Restaurantes Universitários

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Pessoal*	1.050.317 €	1.077.584 €	1.050.640 €	1.081.467 €	1.173.539 €	1.120.144 €	1.063.997 €	1.024.448 €	1.047.282 €
Equipamentos e outras despesas funcionamento	487.413 €	490.024 €	631.898 €	459.718 €	535.562 €	390.938 €	507.466 €	496.172 €	498.985 €
Géneros e bebidas	1.407.850 €	1.412.863 €	1.382.056 €	1.294.398 €	1.145.689 €	1.180.883 €	1.280.244 €	1.266.035 €	1.230.355 €

\* 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

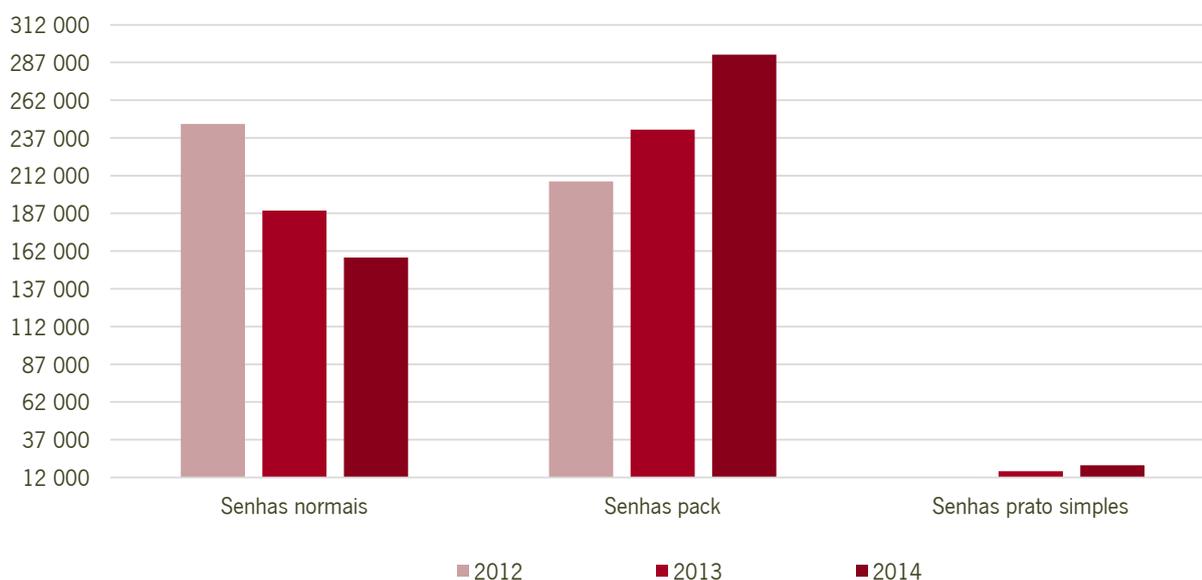
### Quadro 3.11 - Gestão global das unidades do DA

Gestão global das unidades alimentares	N.º pessoas	Encargos pessoal	Fornecimento serviços e trabalho de estudantes	Géneros e mercadorias	Outras despesas	Total despesas	Total receitas próprias	Taxa cobertura
Bar CP1 - Gualtar	7	98.842 €	3.769 €	105.449 €	9.207 €	217.268 €	264.788 €	122%
Bar CP2 - Gualtar	5	70.344 €	10.078 €	101.524 €	5.439 €	187.385 €	251.654 €	134%
Bar CP3 - Gualtar	3	16.761 €	6.981 €	41.700 €	4.842 €	70.284 €	97.717 €	139%
Bar Professores - Gualtar	1	15.865 €	862 €	4.892 €	3.876 €	25.495 €	13.461 €	53%
Bar 4 (Eng/ICS) - Gualtar	3	39.452 €	540 €	35.366 €	5.258 €	80.616 €	89.679 €	111%
Bar 5 (ECS) - Gualtar	5	60.071 €	4.380 €	62.174 €	8.816 €	135.442 €	143.239 €	106%
Snack Bar - Congregados	4	53.103 €	241 €	25.945 €	5.076 €	84.365 €	55.503 €	66%
Bar Engenharia I - Azurém	7	70.501 €	2.134 €	101.298 €	25.520 €	199.453 €	269.368 €	135%
Bar Engenharia II - Azurém	6	59.743 €	2.913 €	69.319 €	15.066 €	147.041 €	180.941 €	123%
Bar Arquitetura - Azurém	2	24.669 €	1.879 €	32.982 €	7.196 €	66.726 €	77.610 €	116%
Bar Auditório - Azurém	1	11.764 €	2.754 €	22.192 €	4.723 €	41.432 €	48.853 €	118%
Bar Residências - Sta. Tecla	1	8.302 €	3.508 €	10.040 €	3.804 €	25.655 €	23.069 €	90%
Bar Residências - Azurém	2	15.325 €	1.908 €	19.943 €	4.147 €	41.322 €	46.552 €	113%
Bar Grill - Azurém		10.179 €	2.565 €	4.896 €	1.655 €	19.294 €	16.273 €	84%
Bar Grill - Gualtar	2	22.549 €	954 €	21.718 €	8.937 €	54.158 €	63.111 €	117%
Cantina - Sta. Tecla	10	161.165 €	16.412 €	159.426 €	69.184 €	406.186 €	223.993 €	55%
Restaurante Gualtar	38	517.619 €	24.571 €	629.875 €	247.477 €	1.419.542 €	1.006.778 €	71%
Restaurante Azurem	24	285.663 €	41.852 €	441.055 €	182.325 €	950.895 €	773.428 €	81%
% no total de despesa		37%	3%	45%	15%			
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>1.541.916 €</b>	<b>128.303 €</b>	<b>1.889.793 €</b>	<b>612.547 €</b>	<b>4.172.559 €</b>	<b>3.646.018 €</b>	<b>87%</b>

Relativamente à venda de senhas, em 2014 verificou-se um decréscimo nas senhas “normais” e um aumento significativo nas senhas em pack comparativamente com 2013. Esta situação reflete uma melhor gestão de recursos financeiros por parte dos alunos, uma vez que as senhas em pack trazem 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, também, um aumento no número de senhas vendidas, face a 2013. Este aumento está relacionado não só com uma melhor gestão dos recursos financeiros por parte dos alunos mas certamente também pela questão do desperdício alimentar.

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



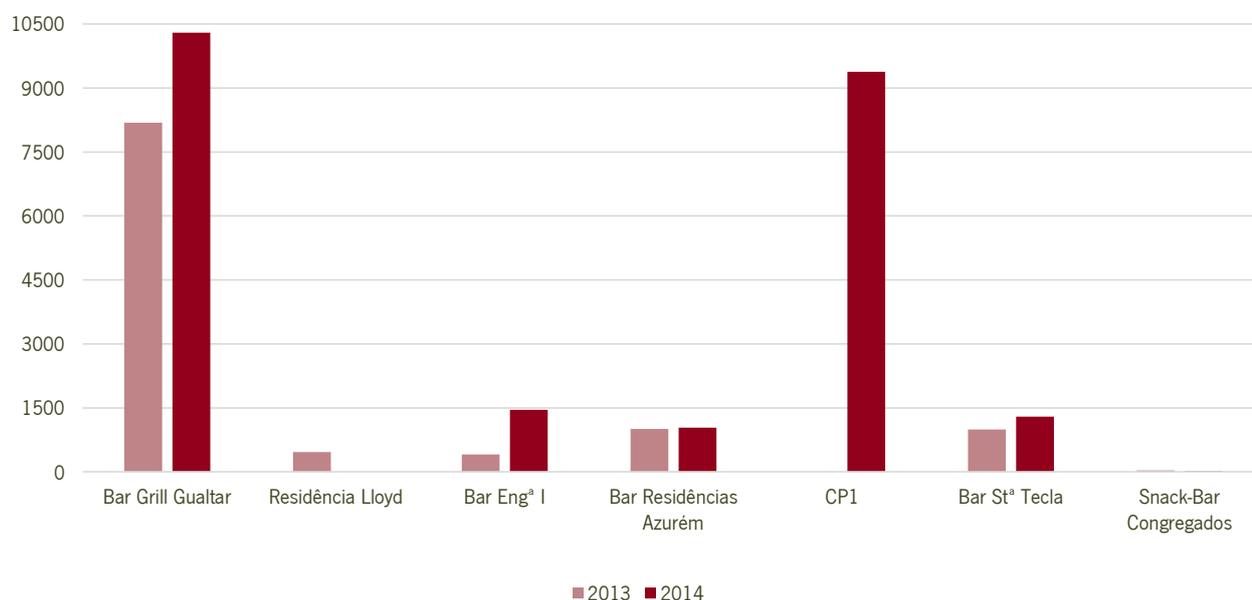


### 3.3 SERVIÇO DE TAKEAWAY

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 2014, descontinuou-se o ponto de venda na Residência Lloyd por falta de procura, e redefiniu-se a estratégia de localização, tendo sido criado um novo ponto de venda no bar CP1 - Gualtar. O gráfico seguinte ilustra a duplicação do número de refeições vendidas em 2014, que passaram de 11.088 para 23.478.

**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 alunos do curso de Ciências de Comunicação da UMinho, tem como objetivo reduzir o desperdício alimentar das cantinas do DA, dar a conhecer à Comunidade Académica os dados reais sobre os resíduos e sensibilizar para o desperdício alimentar em geral.

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

Para atingir tais objetivos, os alunos 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 aos alunos, entre outras ações.

O MMOB aumentou consideravelmente a sua notoriedade decorrente das ações e dinâmicas, realizadas ao longo do ano de 2014.

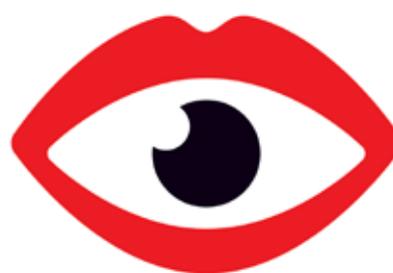
É notória a tomada de consciência, para esta questão, que

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 alunos e a comunidade académica começam já a perceber 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 após cerca de ano e meio, são surpreendentes, uma vez que houve já um decréscimo em cerca de cinquenta por cento, nas quantidades de resíduos produzidos nas cantinas dos SASUM. Só uma mudança de hábitos e atitudes por parte de todos os envolvidos, como os que assistimos, permitiu atingir estes resultados. O envolvimento dos alunos neste movimento foi essencial, o que conduziu a estes resultados surpreendentes.

Como objetivos futuros pretende-se a levar o MMOB o mais longe possível, para “fora dos muros” da UMinho, nesta luta contra o desperdício alimentar.



**MOVIMENTO**  
**Menos**  
**olhos barriga**  
do que

# 5.261

Estudantes bolsseiros

# 6.556

Candidatos a bolsas de estudo

# 11.054.758,74 €

Valor anual de bolsas de estudo previsto pagar (2014/15)

# 104

Apoios FSE (2014/15)

# 109.976,70 €

Valor total de apoios FSE atribuídos (2014/15)

# 99%

Taxa de ocupação nas residências em 2014

# 1.389

Camas

# 863

Estudantes bolsseiros nas residências

# 3.336

Atendimentos nos serviços médicos





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 2014, com 49 trabalhadores, que absorveram cerca de 21% (20% em 2013) 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:

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 caixa de sugestões/reclamações, que mensalmente são recolhidas, avaliadas e respondidas/tratadas. Em 2014, o DS recebeu, até 31 de dezembro, um total de 21 reclamações/sugestões, nas caixas de sugestões (em 2013, um total de 10), sendo que as causas das reclamações/sugestões foram variadas e na sua maioria isoladas.

O tempo médio de resposta às reclamações do DS foi de 1,23 dias (0,3 dias em 2013).

**Quadro 4.1 - Distribuição dos trabalhadores do DS**

Unidade	Nº de trabalhadores e função
DS	1 Diretor de Serviços
Bolsas	1 Responsável pelo Setor de Bolsas 6 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 2 Administrativos
Secretariado	1 Responsável pelo Secretariado 3 Administrativos
Segurança	1 Responsável Segurança 12 Guardas-noturnos
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.

Assim, 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 normal 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 2014/2015, 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.º 120, de 22 de junho, retificado pela Declaração de retificação n.º 1051/2012, DR n.º 157, 2ª série, de 14 de agosto, alterado pelo Despacho n.º 627/2014, de 14 de janeiro e pelo Despacho n.º 10973-D/2014, de 27 de agosto.

Na totalidade, de acordo com os números disponíveis à data

de elaboração do relatório de atividades, candidataram-se 6.556 estudantes, dos quais 5.261 foram contemplados com bolsas de estudo cujas importâncias anuais oscilaram entre 325,00€ e 6.106,00€. As bolsas são atribuídas, em regra, durante 10 meses letivos – outubro a julho - e a sua análise no âmbito da plataforma de suporte informática de Atribuição de bolsas de estudo da DGES, no ano letivo 2014/15, foi efetuada 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.

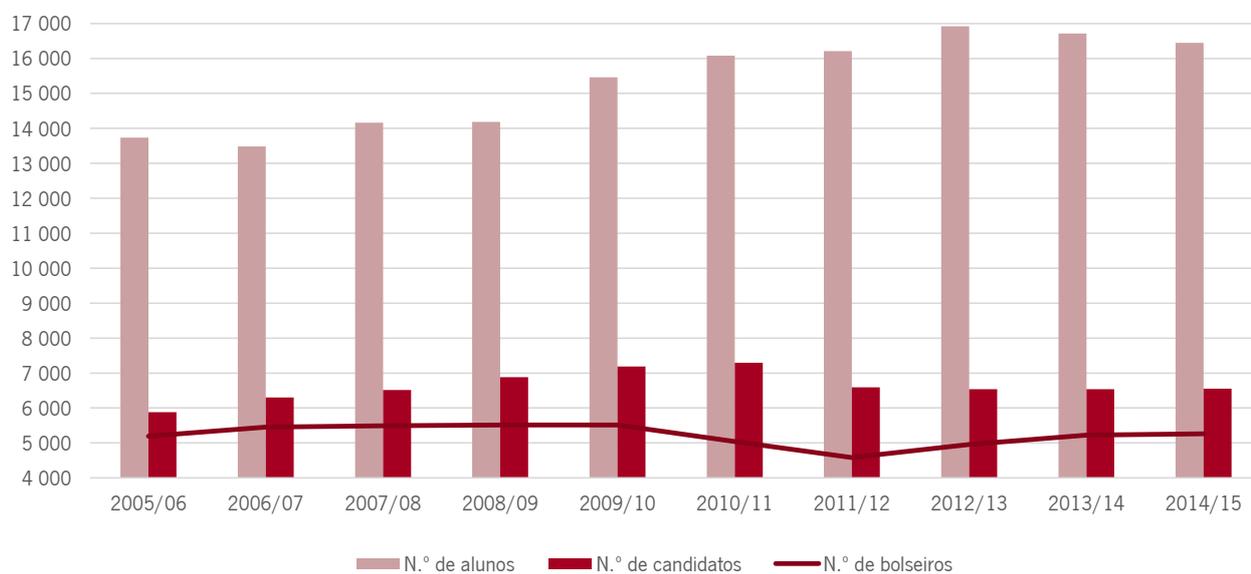
O processo de atribuição de bolsas é um processo dinâmico, facto que leva a que o número de bolseiros, durante o ano, não se mantenha constante. O número de bolseiros e os montantes mensais pagos variaram, de acordo com as alterações das situações socioeconómicas dos bolseiros que se foram manifestando,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

#### Quadro 4.2 - Evolução dos encargos com bolsas desde 2005/2006

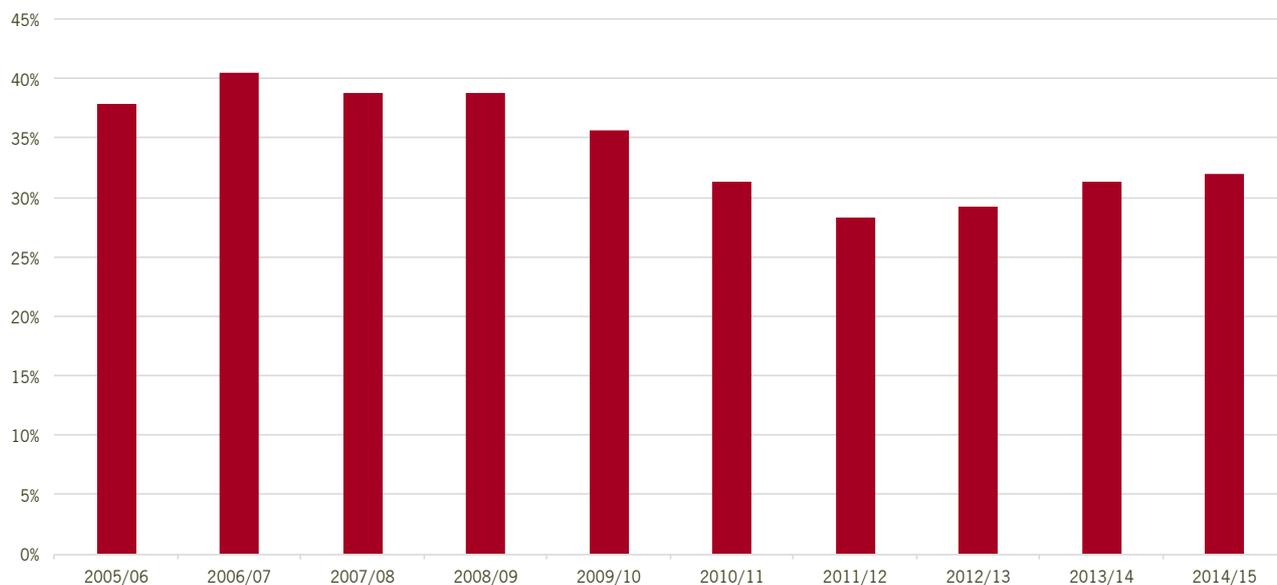
Ano letivo	N.º de estudantes	N.º de candidatos	N.º de bolseiros	% bolseiros sobre o n.º de estudantes	Bolsas e subsídios	Bolsas médias
2005/06	13 735	5 884	5 195	37,82%	6.699.591 €	130 €
2006/07	13 485	6 305	5 452	40,43%	8.736.526 €	173 €
2007/08	14 150	6 519	5 490	38,80%	10.009.658 €	183 €
2008/09	14 187	6 885	5 511	38,85%	10.652.457 €	192 €
2009/10	15 462	7 187	5 513	35,66%	12.014.625 €	215 €
2010/11	16 084	7 298	5 037	31,32%	10.781.076 €	213 €
2011/12	16 208	6 590	4 584	28,28%	9.841.019 €	216 €
2012/13	16 925	6 536	4 993	29,50%	10.735.794 €	216 €
2013/14	16 719	6 541	5 227	31,26%	11.258.044,51€	214 €
<b>2014/15*</b>	<b>16 448</b>	<b>6 556</b>	<b>5 261</b>	<b>31,99%</b>	<b>- €</b>	<b>210,75€</b>

\* Nota: De outubro de 2014 a março de 2015 as bolsas e subsídios atribuídas foram de **5.164.459€**

#### Gráfico 4.1 - Evolução dos candidatos a bolsas e do nº de bolseiros



**Gráfico 4.2 - Percentagem de bolseiros no universo do nº de estudantes**



**Quadro 4.3 - Resultados das Candidaturas a Bolsa de Estudo - Ano Letivo 2014/2015 (ref.ª março de 2015)**

Resultado	Total	
	Estudantes	%
Bolsa	5 246	80,02%
Indeferido	1 264	19,28%
Aguarda dados/documentação	28	0,43%
Em análise	2	0,03%
Em reanálise	15	0,23%
Reclamação ativa	1	0,01%
<b>Total de candidatos</b>	<b>6 556</b>	<b>100%</b>

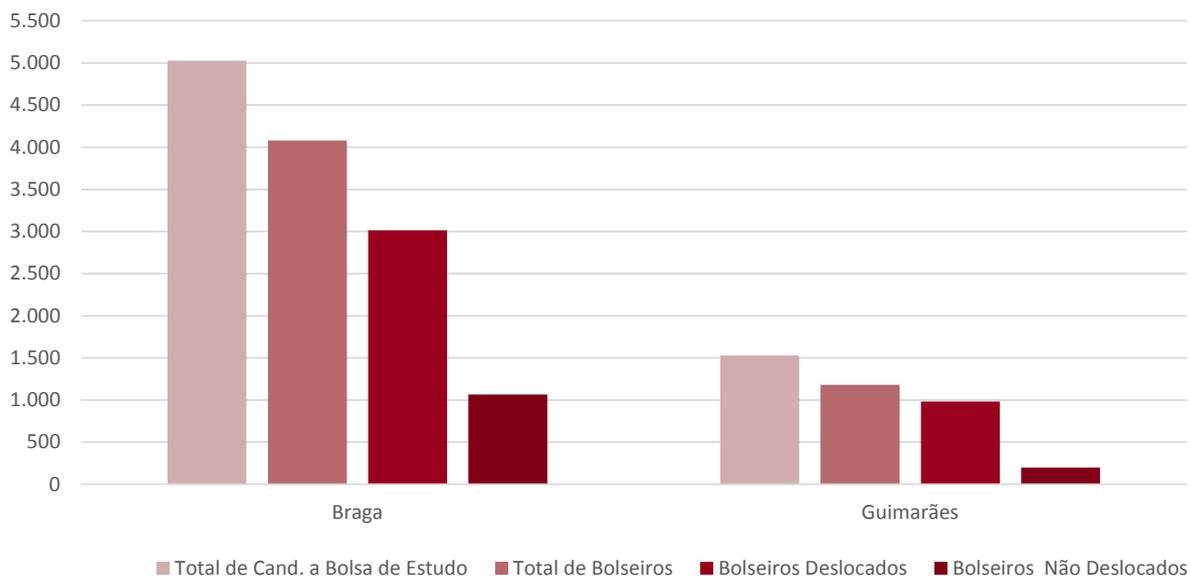
#### Quadro 4.4 - Candidaturas com resultado Indeferido - motivos

Motivo	2012/2013		2013/2014		2014/2015	
	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%
Sem aproveitamento escolar no último ano letivo	492	31,9%	471	37,4%	439	34,7%
Instrução incompleta/desistência	138	8,9%	82	6,5%	93	7,4%
Não matriculado em instituição de ensino superior e não inscrito num curso	69	4,5%	54	4,3%	69	5,5%
Conclusão do curso fora do período estabelecido/mudança do curso	42	2,7%	29	2,3%	12	0,9%
Não prestação das informações complementares dentro dos prazos	0	0,0%	25	2,0%	17	1,3%
Património mobiliário superior a 240 x IAS	31	2,0%	19	1,5%	14	1,1%
Estudante inscrito a menos de 30 ECTS	19	1,2%	13	1,0%	14	1,1%
Requerente sem a situação tributária/contributiva regularizada	153	9,9%	10	0,8%	11	0,9%
Titular do grau de licenciado/mestre	7	0,5%	9	0,7%	9	0,7%
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%
Agregado familiar sem rendimentos ou cujas fontes de rendimento não sejam percetíveis	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%
Não preenchimento de algum dos requisitos de elegibilidade fixados pelo Art.5º	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1 544</b>	<b>100%</b>	<b>1 258</b>	<b>100%</b>	<b>1 264</b>	<b>100%</b>

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

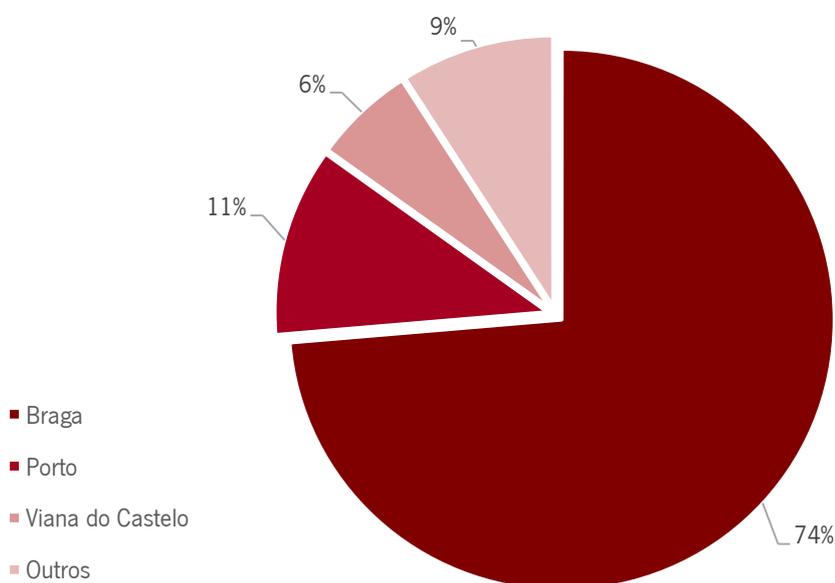
N.º candidatos por polo	Total	Braga		Guimarães	
		N.º	%	N.º	%
Total de Cand. a Bolsa de Estudo	6 556	5 026	77%	1 530	23%
Total de Bolseiros	5 261	4 080	78%	1 181	22%
Bolseiros Deslocados	3 999	3 016	75%	983	25%
Bolseiros Não Deslocados	1 262	1 064	84%	198	16%

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



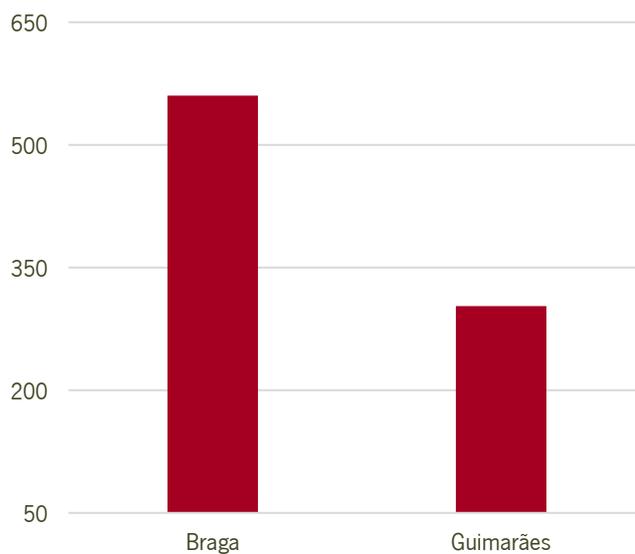
A proveniência dos bolseiros no ano letivo 2014/2015, conforme se pode verificar no gráfico abaixo, é principalmente do distrito de Braga.

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



**O encargo mensal com complementos à bolsa de estudo** - Braga/Guimarães (ref.<sup>a</sup> março de 2015) foi de 63.309,68€, sendo que o valor mensal de Braga foi de 41.081,60€ e o valor mensal de Guimarães de 22.228,08€. O número de complementos atribuídos foi de 863 e está distribuído conforme gráfico abaixo:

**Gráfico 4.5 - Distribuição dos complementos**



#### 4.1.2 Fundo Social de Emergência

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

O processo de candidatura ao FSE é instruído através de requerimento dirigido ao Reitor, em formulário de candidatura, e entregue nos SASUM, em Braga ou Guimarães, com todos os documentos justificativos, nos termos definidos no Regulamento - Despacho n.º 3337/2014, de 28 de fevereiro (DR, 2.ª série), que está disponível para consulta na página web dos SASUM ([www.sas.uminho.pt](http://www.sas.uminho.pt)).

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

FSE	2012/13	2013/14(a)	2014/15(a) (b)
Pedidos recebidos	60	136	124
Apoios Concedidos	39	101	104
Processos Indeferidos	21	35	20
Investimento da UMinho	33.972 €	106.434,50 €	109.976,70 €
Montante pago aos SAUM de propinas	26.134 €	89.018,30 €	94.367,22 €
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 €	1.057,47 €

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

(b) Até abril de 2015



## 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, com o objetivo de facilitar o dia a dia do estudante, contribuir para o seu desenvolvimento e integração na comunidade universitária.

São atribuições do Setor de Alojamento a promoção do acesso dos estudantes a condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado ao estudo, sendo fundamental a definição nas Normas sobre o Alojamento nas Residências Universitárias, das condições de ingresso e de utilização dos equipamentos, das normas de disciplina interna, das formas de participação dos estudantes na gestão, na conservação e limpeza das instalações.

O preço social de alojamento, em 2014, foi de 73,36€, conforme o estabelecido no nº 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 solicita no Setor de 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 estudos 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 maio. 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.ª Tecla	119 Quartos Duplos 33 Quartos Individuais Sala de Refeições em cada piso Quartos de banho coletivos Bar	
Blocos D e E	Rua Francisco Machado Owen St.ª Tecla	108 Quartos Duplos 18 Quartos Individuais 2 Quartos Alunos portadores de deficiência 4 Camaratas de 8 camas cada 2 Apartamentos Kitchenet em cada quarto Telefone em cada quarto Quarto de banho privativo Sala de estudo Sala de Convívio Lavandaria Self-Service Sala de Refeições em cada piso Squash	73.36€ Bolseiros 92.15€ Não bolseiros a)
Lloyd Braga	Rua Prof. Lloyd Braga Lamações	150 Quartos Duplos 4 Quartos Alunos portadores de deficiência Kitchenet 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 são:

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 Alunos portadores de deficiência 2 Camaratas de 30 camas cada Kitchenet em cada quarto Telefone em cada quarto Quarto de banho privativo Sala de Estudo Sala de Convívio Lavandaria Self-Service	

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

#### Data de construção dos blocos residenciais acima referidos são:

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 micro-ondas e televisão, 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.

Os Blocos G2 e G3 dispõem, cada um deles, de 70 quartos

duplos, de 18 quartos individuais no G2 e 16 no G3; além de 2 quartos para alunos 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:**

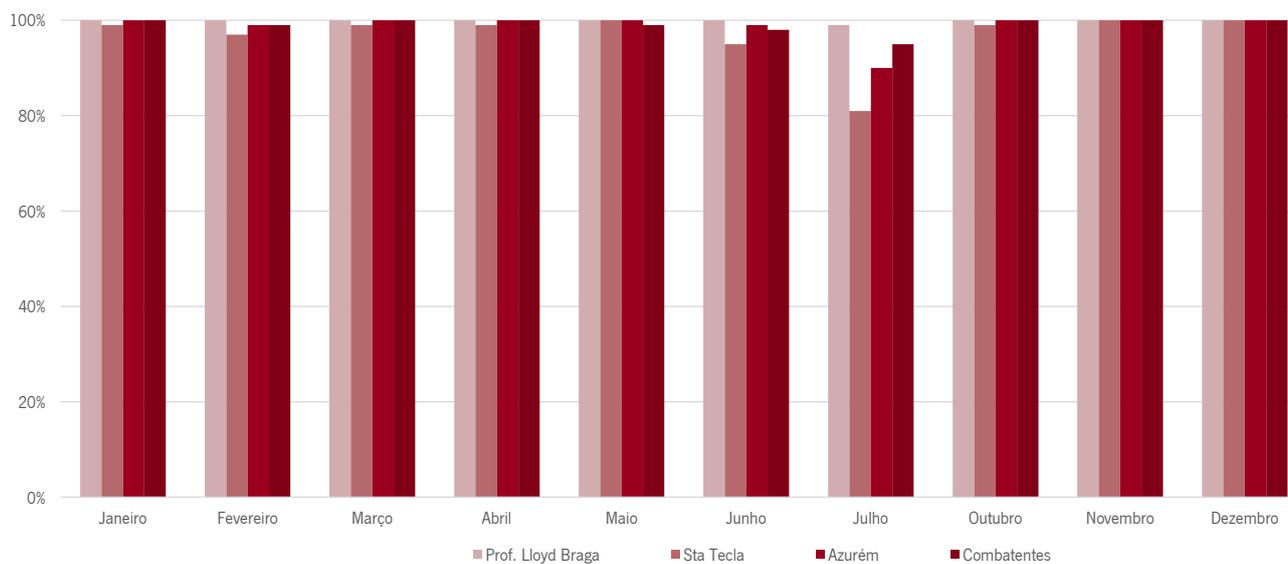
- Limpeza diária das áreas comuns;
- Vigilância 24 horas;
- Fornecimento de roupa de cama e banho;
- Internet (*Wireless*);
- TV cabo;
- Sala de *squash*;
- Sala de musculação;
- Sala de jogos;
- Sala de informática;
- Cantina;
- Lavandaria;
- Bar.

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

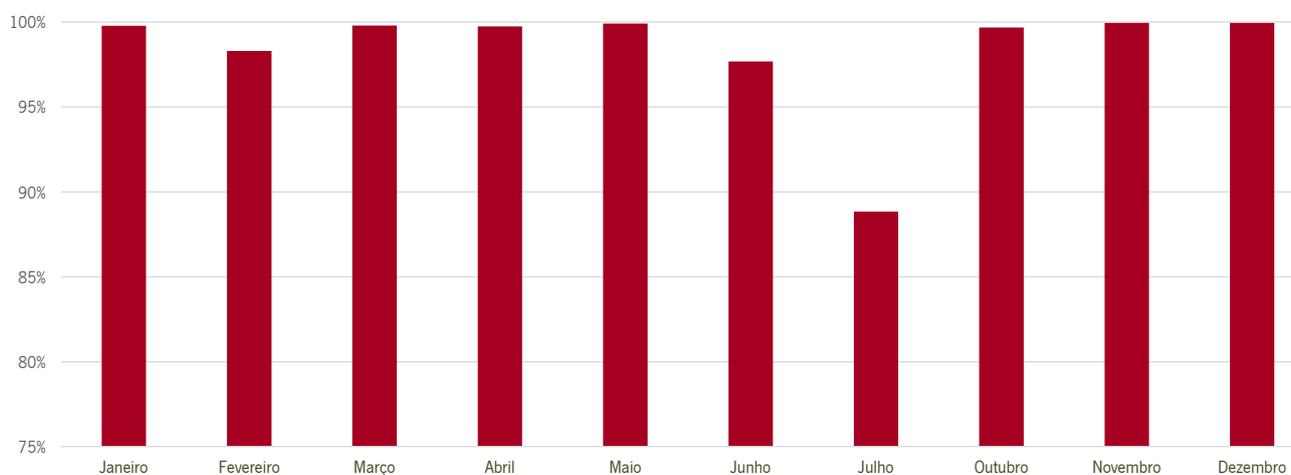
O Setor de Alojamento atingiu, no ano civil de 2014, uma taxa global de ocupação de 99% (98% em 2013 e 94% em 2012).

Em 2014, a taxa de ocupação das Residências foi a discriminada nos gráficos que se seguem:

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

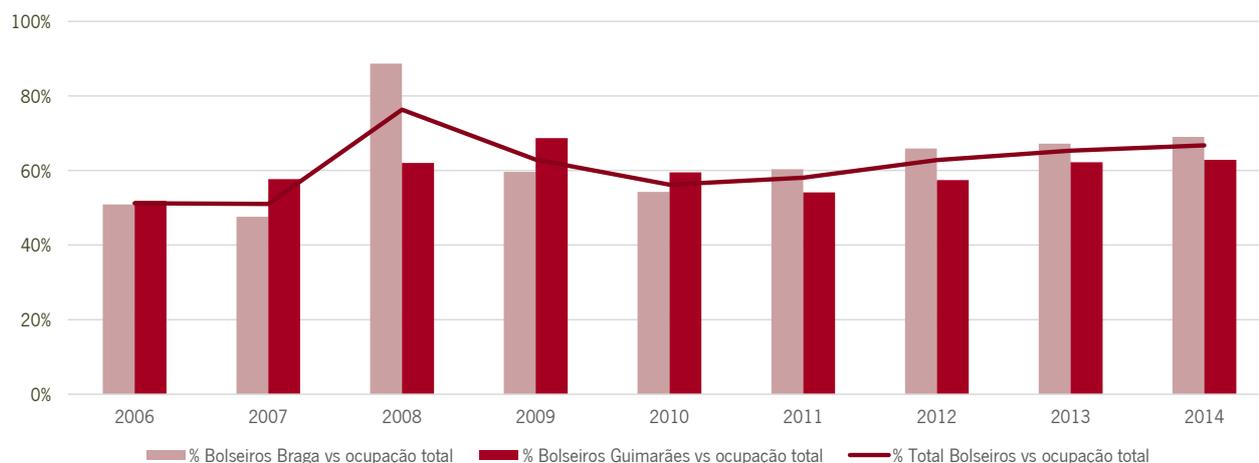


**Gráfico 4.7 - Taxa de ocupação global das residências**



Nota: Os meses de agosto e setembro são considerados meses de alojamento extraordinário, pelo que não são contabilizados no mapa da ocupação anual.

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



Em agosto de 2014, 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, cujo alojamento foi assegurado na Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga, foram aplicados questionários que visaram a avaliação/aferição da perceção dos utentes em relação à qualidade dos Serviços prestados pelo Setor do Alojamento no decurso do programa. Durante esse período, recolheu-se uma amostra com a dimensão de 69 inquéritos, dos quais se obtiveram 59 respostas.

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.

Relativamente à opinião geral dada pelos inquiridos acerca da estadia, verificou-se que a maioria avaliou de forma positiva o serviço de alojamento prestado, sendo a taxa de satisfação global de 80%. A classificação mais atribuída nos questionários foi de Bom, com 63,21%, seguida do Excelente com 19,04%, sendo que as questões mais pontuadas foram o acolhimento, a simpatia e a rapidez na receção.

Em relação à “opinião geral da sua estadia” foi registada uma taxa de satisfação de 80%, com acréscimo percentual face ao ano anterior de 0,09%, o que demonstra uma opinião positiva do serviço prestado. Importa ainda referir que todos os inquiridos afirmaram que voltariam à Residência numa próxima oportunidade.

No âmbito da implementação do SGQ dos Serviços, segundo a norma ISO 9001:2008, em 2014 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 perspectiva dos utentes em relação aos serviços prestados. No decurso do questionário, recolheu-se uma amostra com a dimensão de 292 questionários, com a aplicação do questionário físico e digital, atingindo-se uma taxa de satisfação global de 79%. Não obstante o índice de satisfação geral ser elevado, verificou-se uma ligeira diminuição da taxa de satisfação global face a 2013, que foi de 80,3%, relativamente a todos os itens/questões. 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 pessoas	Encargos pessoal, fornecimento serviços e colaboradores estudantes	Despesas funcionamento	Equipamentos e obras	N.º de camas	Receitas próprias
15	221.310 €	267.302 €	8.469 €	587	492.429 €

### Quadro 4.10 - Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga

N.º pessoas	Encargos pessoal, fornecimento serviços e colaboradores estudantes	Despesas funcionamento	Equipamentos e obras	N.º de camas	Receitas próprias
8	100.712 €	101.693 €	5.988 €	304	245.912 €

### Quadro 4.11 - Residências de Azurém

N.º pessoas	Encargos pessoal, fornecimento serviços e colaboradores estudantes	Despesas funcionamento	Equipamentos e obras	N.º de camas	Receitas próprias
10	139.328 €	186.156 €	58.454 €	420	431.664 €

### Quadro 4.12 - Residência dos Combatentes

N.º pessoas	Encargos pessoal, fornecimento serviços e colaboradores estudantes	Despesas funcionamento	Equipamentos e obras	N.º de camas	Receitas próprias
1	17.619 €	42.023 €	1.333 €	64	58.150 €

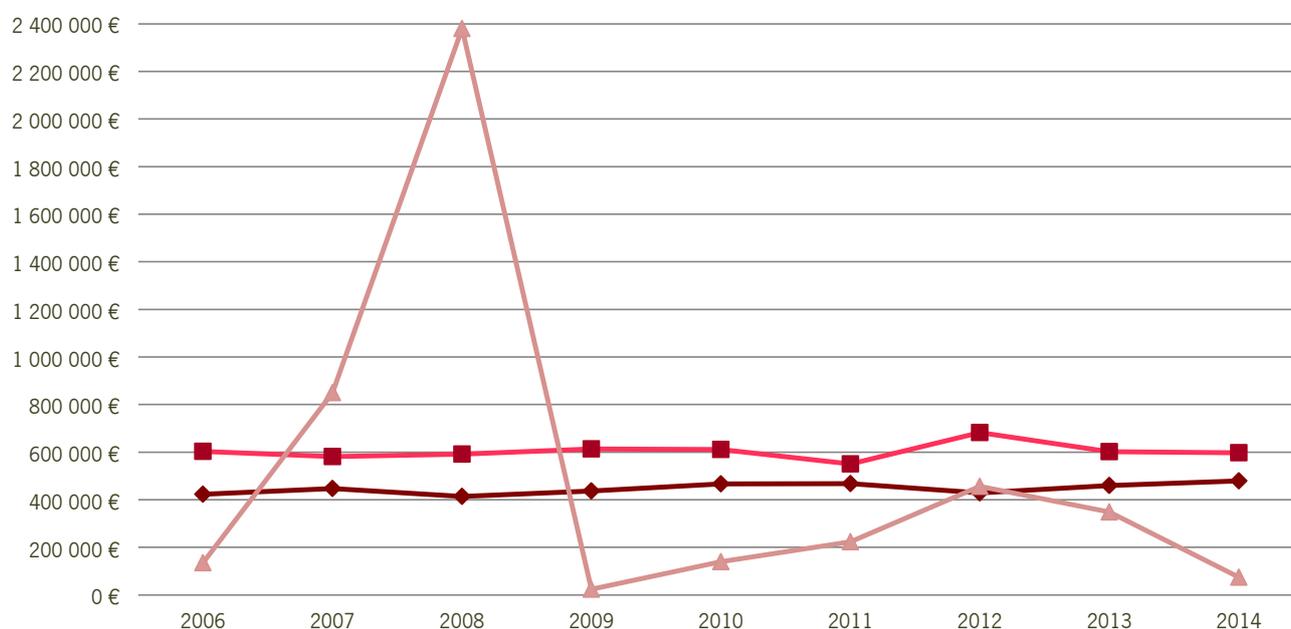
### Quadro 4.13 - Evolução comparativa da gestão do alojamento desde 2006

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Receitas próprias	921.470 €	828.288 €	793.385 €	957.713 €	1.060.940 €	1.112.858 €	1.308.807 €	1.183.952 €	1.228.155 €
Despesas	1.161.150 €	1.879.661 €	3.386.730 €	1.075.086 €	1.217.550 €	1.242.015 €	1.567.603 €	1.410.878 €	1.150.386 €
Taxa de cobertura	79,36%	44,07%	23,43%	89,08%	87,14%	89,60%	83,49%	83,92%	106,76%

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Pessoal	422 783 €	447 717 €	414 467 €	437 164 €	466 326 €	467 755 €	429 365 €	460 234 €	478 969 €
Funcionamento geral	603 614 €	581 993 €	591 612 €	613 634 €	611 559 €	550 444 €	682 119 €	602 529 €	597 173 €
Equipamentos e obras	134 753 €	849 950 €	2 380 651 €	24 288 €	139 665 €	223 816 €	456 119 €	348 115 €	74 244 €

#### Gráfico 4.9 - Despesas totais destas unidades, de forma comparativa, desde 2006



#### 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 conflitos, cujo enquadramento 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-se instalado um gabinete médico e contratado um médico que assegurava o atendimento uma tarde por semana.

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.

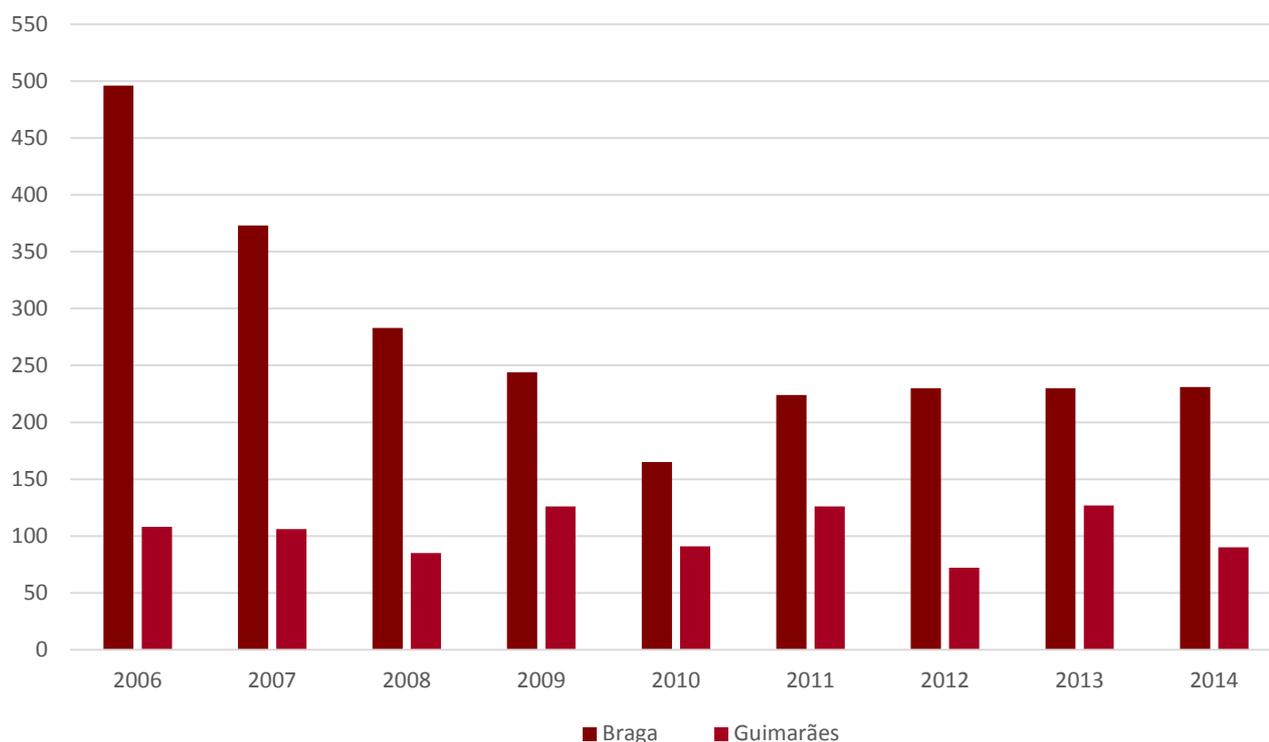
A partir de março de 2005 e por uma questão da melhoria das condições do espaço e de garantia da facilidade de acesso ao serviço, o Gabinete de Apoio Médico passou a funcionar na Sede dos SASUM no Campus de Gualtar, em Braga, e no Complexo Desportivo de Azurém, em Guimarães. Tendo, em setembro de 2008, 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, sem necessidade de recorrerem aos respetivos médicos de família da sua residência de origem.

Em 2014, foram atendidos 231 estudantes no polo de Braga e 90 estudantes no polo de Guimarães.

Nos últimos 11 anos foram prestadas, no âmbito do Apoio Médico, consultas aos estudantes, respetivamente nos polos de Braga e de Guimarães, conforme se pode visualizar no gráfico seguinte:

**Gráfico 4.10 - Apoio médico – N.º de consultas realizadas de 2006 - 2014**



### 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.

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

Ao abrigo deste protocolo, os estudantes bolsheiros 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 comparticipação oscila entre a gratuidade e os 14€, conforme quadro abaixo:

#### **Quadro 4.15 - Preços das consultas de apoio psicológico**

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

**Os serviços de psicologia prestados pelo AP-SASUM**, em colaboração com o SERVPSI, consistem:

- Na avaliação inicial de estudantes bolsheiros, que requeiram atendimento psicológico participado, ao abrigo do protocolo de colaboração existente entre o serviço mencionado e os SASUM;
- 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 bolsheiros, 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.

**No âmbito de intervenção** do apoio psicológico e educacional a estudantes universitários existem três tipos de serviços que poderão merecer destaque, nomeadamente serviços remediativos, serviços preventivos e serviços desenvolvimentais.

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.

**Na Coordenação entre o AP-SASUM e o SCPDH-UM** está em vigor um protocolo que rege a colaboração entre os dois serviços supramencionados, com data de 7 de junho de 2000, tendo sido celebrada uma primeira adenda a 3 de dezembro de 2002, que alterou a condição de acesso a apoio psicológico gratuito para os estudantes bolseiros, passando a estar prevista a comparticipação dos bolseiros no pagamento das consultas de psicologia, sendo a percentagem de desconto diretamente proporcional ao montante da bolsa recebida pelo estudante.

Em 23 de março de 2006, foi feita uma segunda adenda ao protocolo de colaboração, passando a englobar a prestação de serviços psicológicos não só a estudantes bolseiros como também a Atletas de Alta Competição da UMinho.

Em setembro de 2010, foram realizadas novas alterações ao protocolo na sequência das transformações regimentais do funcionamento da Escola de Psicologia.

Em março de 2011 e, na sequência das modificações introduzidas no protocolo em setembro de 2010, as consultas asseguradas pelo SERVPSI passaram a ser ministradas em dois gabinetes do Centro Médico de Gualtar. Para o efeito, o SERVPSI alocou três psicólogas, duas da vertente clínica e uma da vertente Escolar e da Educação. Para além das psicólogas, participaram no processo de avaliação e triagem alunas estagiárias do

Mestrado Integrado de Psicologia.

Em resultado das mudanças acima enunciadas, foram efetuados reajustes nas atividades de articulação e abandonaram-se determinados procedimentos (e.g. emissão de credenciais, elaboração de informações de caracterização dos estudantes encaminhados), tendo sido substituídos por outros procedimentos que envolveram um trabalho de colaboração e coadjuvação junto das enfermeiras do Centro Médico, das funcionárias administrativas do SERVPSI (e.g. monitorização do preenchimento das instruções de trabalho; gestão da ocupação dos espaços do Centro Médico). Além disto, foi necessário desenvolver o acompanhamento da implementação do protocolo, destacando-se a compilação dos dados dos atendimentos efetuados pela psicóloga do SERVPSI, nas instalações do Centro Médico de Gualtar.

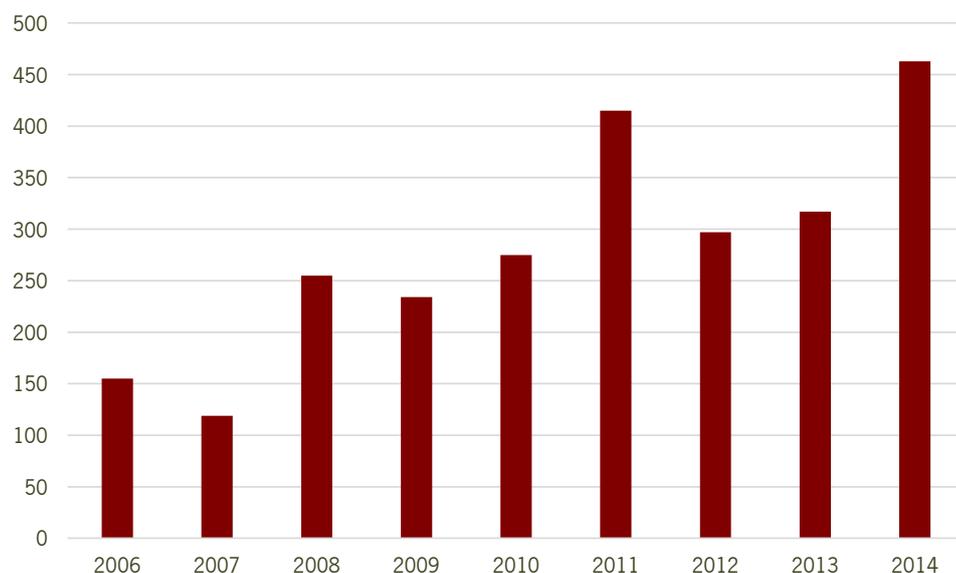
Em alguns casos, o **encaminhamento é feito para outras estruturas comunitárias**, pelo facto de o problema não ser do foro psíquico ou em casos de maior urgência a outro nível interventivo. Nestas situações, o estudante é conduzido para uma estrutura capaz de dar resposta, sendo acompanhado por vezes por uma informação inicial de esclarecimento sobre a situação. Há outros casos que requerem um contacto com os familiares de estudantes em situações de crise, sendo os mesmos notificados sobre o problema que o estudante manifesta, e, se necessário, orientados quanto ao encaminhamento a dar à situação.

Sempre que são detetados problemas de pobreza e exclusão social, que extravasam as competências de atuação do DS, procede-se à sinalização do problema e encaminhamento para estruturas e organismos públicos ou instituições particulares de solidariedade social.

Em 2014, foram realizadas 463 consultas, 346 em Braga e 117 em Guimarães

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

**Gráfico 4.11 - 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.

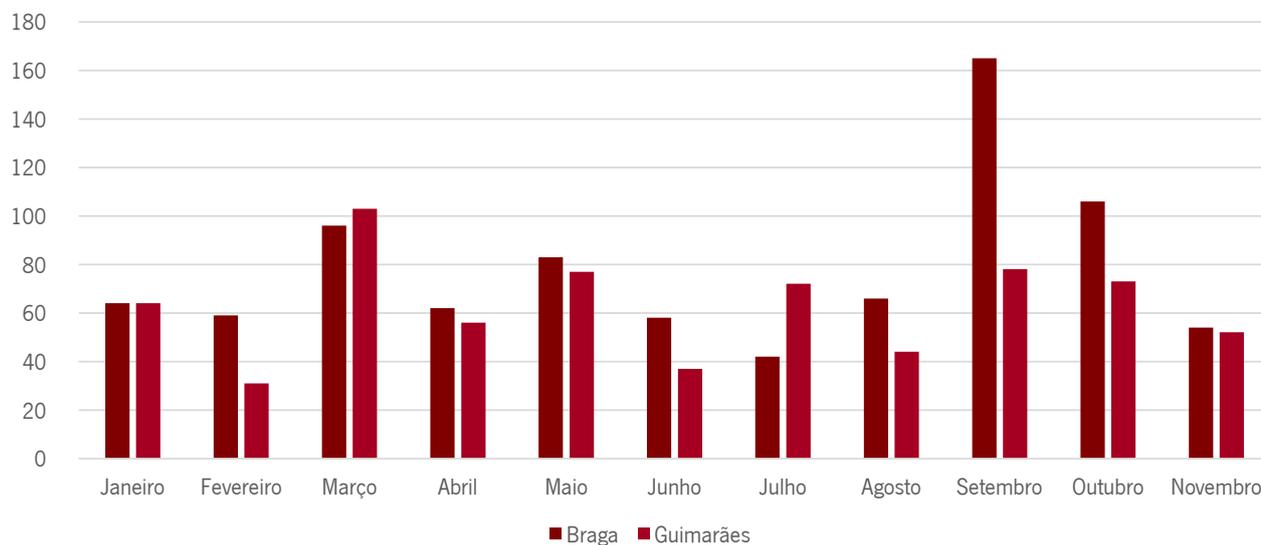
Foram criadas duas enfermarias, uma em Braga, no Campus de Gualtar, outra em Guimarães, no Campus de Azurém.

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 segunda-feira das **14h às 21h**, e de terça 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 2014, totalizaram 1.542 atendimentos, 855 em Braga e 687 em Guimarães:

**Gráfico 4.12 - Apoio de Enfermagem - N.º de atos realizados em 2014**



# 9.561

Utentes inscritos

# 248.681

Usos nas instalações desportivas

# 70

Modalidades desportivas

# 21.050

 m<sup>2</sup>

Área útil para a prática desportiva

# 149

Eventos realizados

# 112

Medalhas conquistadas CNU's

# 2

Medalhas conquistadas em europeus e mundiais

# 11

Grupos culturais apoiados

# 83

Prémios de mérito desportivo

# 1.966

Brinquedos recolhidos

# 904

Recolhas de sangue

# 1.716

Peças de roupa recolhidas

# 75

Recolhas para medula



Universidade



da Minho **SPORT ZONE** YONEX

**ade do Minho**



# 5

## DEPARTAMENTO DESPORTIVO E CULTURAL

### 5.1 - DESPORTO

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.

O ano de 2014 fica marcado pela organização do **Campeonato Mundial Universitário de Andebol** em Guimarães entre os dias 3 e 10 de agosto. Participaram neste evento, mais uma vez organizado em parceria pelos SASUM e AAUM, 11 equipas masculinas e 11 equipas femininas, de 4 continentes (Europa, Asia, África e América), que disputaram 68 jogos. Estes decorreram na cidade de Guimarães no Pavilhão Multiusos, INATEL e Complexo Desportivo da UMinho. Foram acreditados 328 atletas e 98 treinadores e dirigentes, 24 árbitros e juizes de mesa, 22 jornalistas e 340 membros da organização e voluntários. Todos os jogos foram transmitidos via *streamming*, transmitidos para 148 países diferentes (1.066 subscritores para 90.776 espectadores e 1.026.83 de minutos) e o jogo da final masculina teve honras de transmissão em direto na Eurosport 2. A página do evento <http://www.wuchandball2014.uminho.pt>, durante a semana do Campeonato teve mais de 3.000.000 de visitas. Nove estudantes atletas da UMinho sagraram-se Campeões Mundiais Universitários de Andebol Masculino em representação da Seleção Nacional: Carlos Martins, Hugo Rosário, Bruno Dias, Fábio Vidrago Antunes, João

Paulo Santos, Nuno Rebelo, João Pedro Gonçalves, Diogo Branquinho e Nuno Silva.

Ainda no Andebol masculino, a equipa da UMinho sagrou-se Campeã Europeia Universitária em Roterdão durante a edição dos EUSA Games realizada no mês de julho.

No plano nacional, foram conquistadas 112 medalhas (33 ouro, 36 prata e 43 bronze) nas competições oficiais da Federação Académica de Desporto Universitário (FADU).

Foram atribuídos 83 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 149 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, faz com que no ano letivo de 2013/14 se tenham inscrito nos serviços desportivos 9.563 utentes para a oferta de 70 modalidades desportivas e 248.681 usos nas instalações desportivas.

Cerca de metade dos estudantes da UMinho praticam desporto de forma regular no âmbito da atividade dos SASUM, o que coloca a UMinho ao nível das melhores práticas desenvolvidas pelas suas congéneres europeias, nomeadamente as que se dedicam ao desporto para todos, tipicamente situadas no centro e norte da Europa.

No quadro seguinte apresentam-se alguns dados relativos ao trabalho desenvolvido em 2014:

#### Quadro 5.1 - Dados relativos ao trabalho desenvolvido em 2014 pelo DDC

Distribuição de utentes inscritos nos complexos desportivos da UMinho no ano letivo 2013/14	N.º	%
<b>Por polo</b>		
Utentes inscritos em Braga	6 503	68%
Utentes inscritos em Guimarães	3 060	32%
Total	9 563	100%
<b>Por género</b>		
Utentes inscritos - femininos	3 251	34%
Utentes inscritos - masculinos	6 312	66%
Total	9 563	100%
<b>Por tipo de utente</b>		
Utentes inscritos - alunos	6 885	72%
Utentes inscritos - docentes e não docentes	2 678	28%
<b>Total</b>	<b>9 563</b>	<b>100%</b>
Usos nas instalações desportivas no ano letivo de 2013/2014	N.º	%
<b>Por polo</b>		
Polo de Braga	156 669	63%
Polo de Guimarães	92 012	37%
<b>Total</b>	<b>248 681</b>	<b>100%</b>
<b>Outras informações</b>		N.º
Média diária anual de usos nas instalações desportivas no ano letivo de 2013/2014		789
Média diária de usos nas instalações desportivas no mês de março		1 087
Área útil para a prática desportiva na UMinho		21 050 m <sup>2</sup>
Oferta de atividades e modalidades desportivas em 2014		70
Eventos organizados nas instalações desportivas da UMinho		149
Medalhas conquistadas por equipas da UMinho nos Campeonatos Europeus Universitários e Mundiais		2
Medalhas conquistadas por alunos e equipas da UMinho nos Campeonatos Nacionais Universitários		112

## Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas

O programa desportivo ofereceu em 2014 setenta (70) opções, divididas por 5 áreas, conforme se pode verificar no quadro seguinte:

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

Fitness	Fitness	Atividades aquáticas	Desportos coletivos
<b>Aeróbicas</b>	<b>Localizadas</b>	Natação	Andebol
Combat	Circuito	Surf	Basquetebol
Expresso Total Condition	Expresso Abdominal	Body Board	Corfebol
Multi Mix	Expresso Fit abdominal	<b>Desportos individuais</b>	Futebol
Power Step	Expresso GAP	Atletismo	Futsal
Step Attack	Expresso Jump	Badminton	Hóquei em Patins
Step Dance	Expresso Local	Canoagem	Rugby
Step Latino	Expresso Pump Attack	Escalada	Voleibol
Zumba Fitness	Fit Ball	Esgrima	<b>Artes marciais e combate</b>
<b>Corpo e mente</b>	Fit GAP	Golfe	Capoeira
Fit Pilates	HITT	Karting	Hapkido
Ki Move	GAP	Orientação	Judo
Hata Yoga	Jump	Patinagem de Show	Iaido
Pilates	Power GAP	Rope Skipping	Karaté – Shotokan
<b>Danças</b>	Pump Attack	Squash	Karaté - Kyukushin
Latino Americanas	Total Condition	Ténis	Kendo
Hip-Hop	Musculação e Cardiofitness	Ténis de Mesa	Kickboxing e MuayThai
Salão	Cycling	Tiro com Arco	Krav Maga
		Xadrez	Naginata
		<b>Treino Funcional</b>	Taekwondo
		Extreme Condition	Viet-Vo-Dao



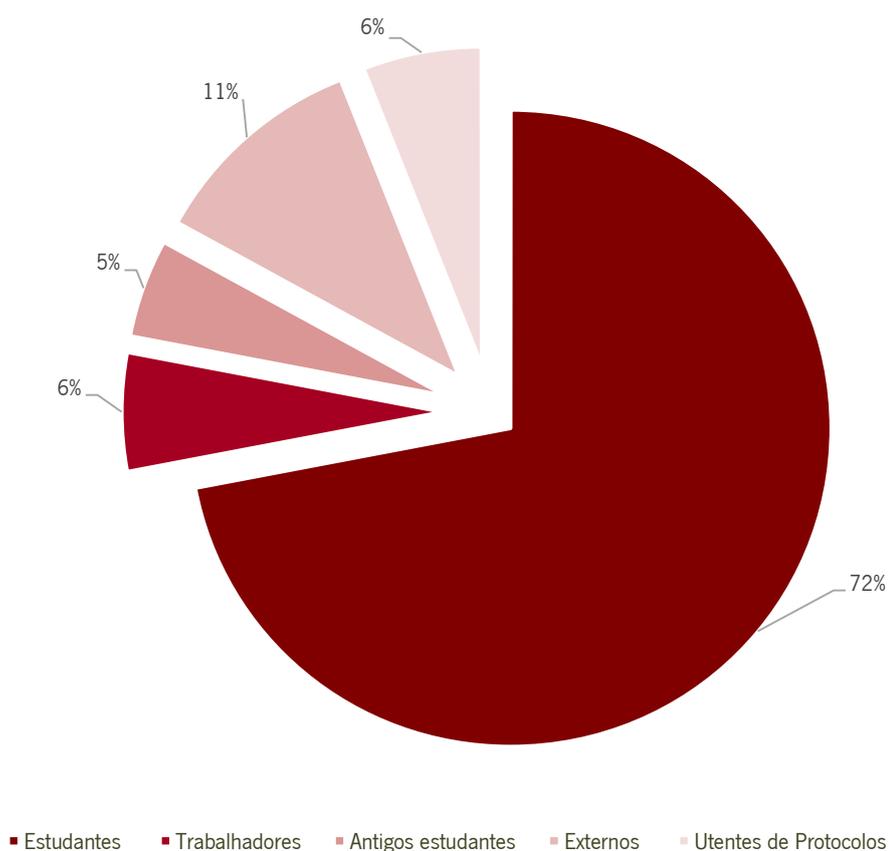
### Utentes - Análise comparativa do número de inscritos

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 2014 está ao nível do registado em 2010.

#### Quadro 5.3 - Distribuição de inscrições 2012 - 2014

	2012		2013		2014	
Estudantes	7 322	71%	6 602	64%	6 885	72%
Trabalhadores	573	6%	733	7%	570	6%
Antigos estudantes	371	4%	465	5%	478	5%
Externos	1 741	17%	1 912	19%	1 052	11%
Utentes de protocolos	363	4%	615	6%	578	6%
<b>Total</b>	<b>10 370</b>		<b>10 327</b>		<b>9 563</b>	

#### Gráfico 5.1 - Distribuição de inscrições 2014



#### Quadro 5.4 - Distribuição dos estudantes inscritos por Escolas/Institutos 2014

Escolas / institutos	%
Escola de Engenharia	31%
Escola de Economia e Gestão	12%
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	5%
Escola de Psicologia	4%
Escola Superior de Enfermagem	4%
Escola de Arquitetura	3%

#### Quadro 5.5 - Distribuição dos utentes inscritos 2014

Distribuição	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Estudantes	5 821	5 832	6 012	6 312	6 652	7 497	7 322	6 602	6 885
Trabalhadores	530	534	538	564	570	607	573	733	570
Antigos estudantes	243	252	359	376	285	325	371	465	478
Externos	1 367	1 374	1 706	1 791	1 615	1 572	1 741	1 912	1 052
Utentes de protocolos	358	342	359	377	382	301	363	615	578
Membros da academia	6 594	6 618	6 909	7 252	7 508	8 429	8 266	7 800	7 933
Externos à academia	1 725	1 716	2 065	2 170	1 996	1 873	2 104	2 527	1 630
<b>Total de inscritos</b>	<b>8 319</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>

## 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
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	CNU
Karaté – Shotokan (combate e técnica)	CNU
Taekwondo (combate e técnica)	CNU
Desportos individuais (masculino e feminino)	
Atletismo (pista coberta e pista ar livre)	CNU
Badminton (equipas individual e pares)	CNU
Bilhar (masculino)	CNU
Escalada (masculino e feminino)	CNU
Golfe (masculino)	CNU
Karting (masculino e feminino)	CNU
Squash (masculino e feminino)	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

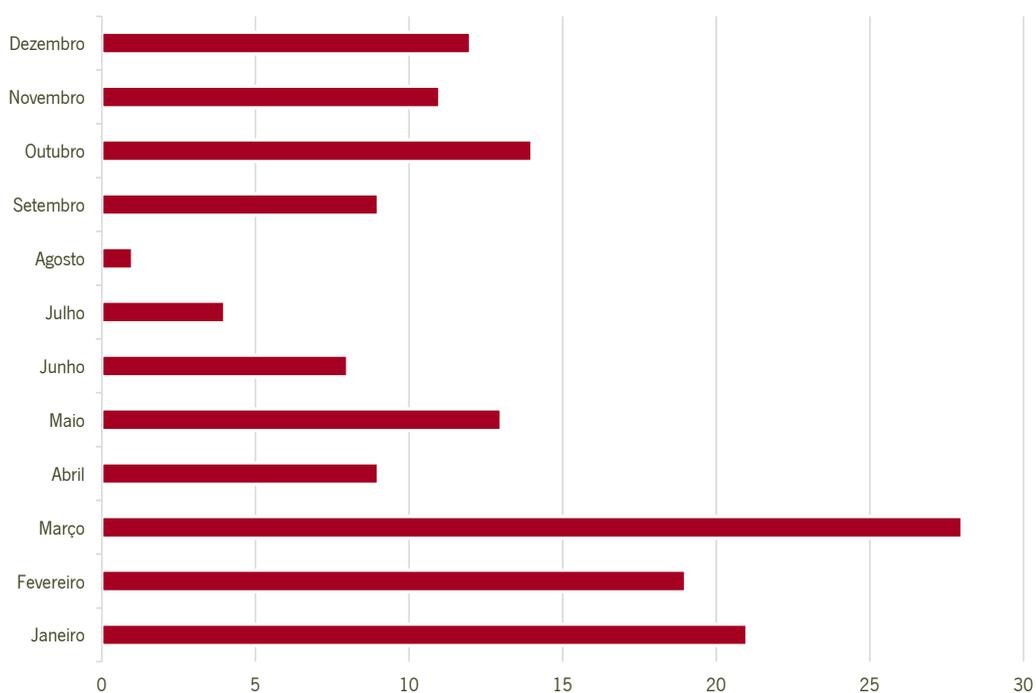
## Eventos e atividades

Foram organizados 149 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**

	2010		2011		2012		2013		2014	
	Eventos	Participantes								
Organizados pelo DDC	138	21 324	128	18 736	112	20 510	19	3 179	18	4 791
Organizados em cooperação com outras entidades	86	10 422	58	8 790	61	14 225	145	19 778	131	7 057
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>31 746</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>

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



### Campeonatos Nacionais 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 2014, a AAUM conquistou o segundo maior número de medalhas de sempre, num total de 112 (33 ouro, 36 prata e 43 bronze) nas competições oficiais da FADU. A AAUM classificou-se em 2º lugar no número de medalhas conquistadas no Ranking da FADU.

### Campeonatos Europeus Universitários

A equipa da UMinho sagrou-se Campeã Europeia Universitária em Roterdão durante a edição dos EUSA Games realizada no mês de julho.

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

Evento	Participantes	Local	Data
Jornada Concentrada Futsal masculino FADU	103	CDGt	18 e 19 de fevereiro
TA de Andebol FADU	140	CDAz	20 de março
CNU de Judo	80	CDGt	23 de março
CNU Polo Aquático	120	Piscinas Municipais de Guimarães	1 de junho
1ª Etapa Voleibol de Praia	30	Esposende	6 de maio
CNU Futvolei	20	Esposende	6 de maio
CNU Bodyboard	40	Esposende	2 de maio
CNU Canoagem	20	Prado	24 de Maio
CNU Escalada Dificuldade	40	CDGt	25 de Maio
CNU Basquetebol 3x3	52	CDAz	30 de maio
<b>Total</b>	<b>645</b>		

#### Quadro 5.9 - Torneios Internos

Local	Eventos	Participantes
Complexo Desportivo de Gualtar	9	1 672
Complexo Desportivo de Azurém	5	892
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>2 564</b>

## Troféu Reitor

Este troféu constitui uma competição que integra doze modalidades desportivas, tendo contado com a participação de 597 atletas (440 Masculinos e 157 Femininos). As modalidades coletivas contaram com a participação de 557 atletas e um total de 56 equipas. Nas modalidades individuais participaram 40 atletas.

### Quadro 5.10 - Participantes no Troféu Reitor 2014

Modalidade	Atletas	M	F	Equipas
Futsal	312	240	72	30
Basquetebol misto	128	96	32	13
Andebol misto	60	36	24	5
Voleibol de praia	57	32	25	8
Ténis	7	7		
Squash	5	4	1	
Badminton	7	6	1	
Xadrez	11	11		
Ténis de Mesa	6	4	2	
Bilhar	4	4		
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>440</b>	<b>157</b>	<b>56</b>

## Outros serviços e programas

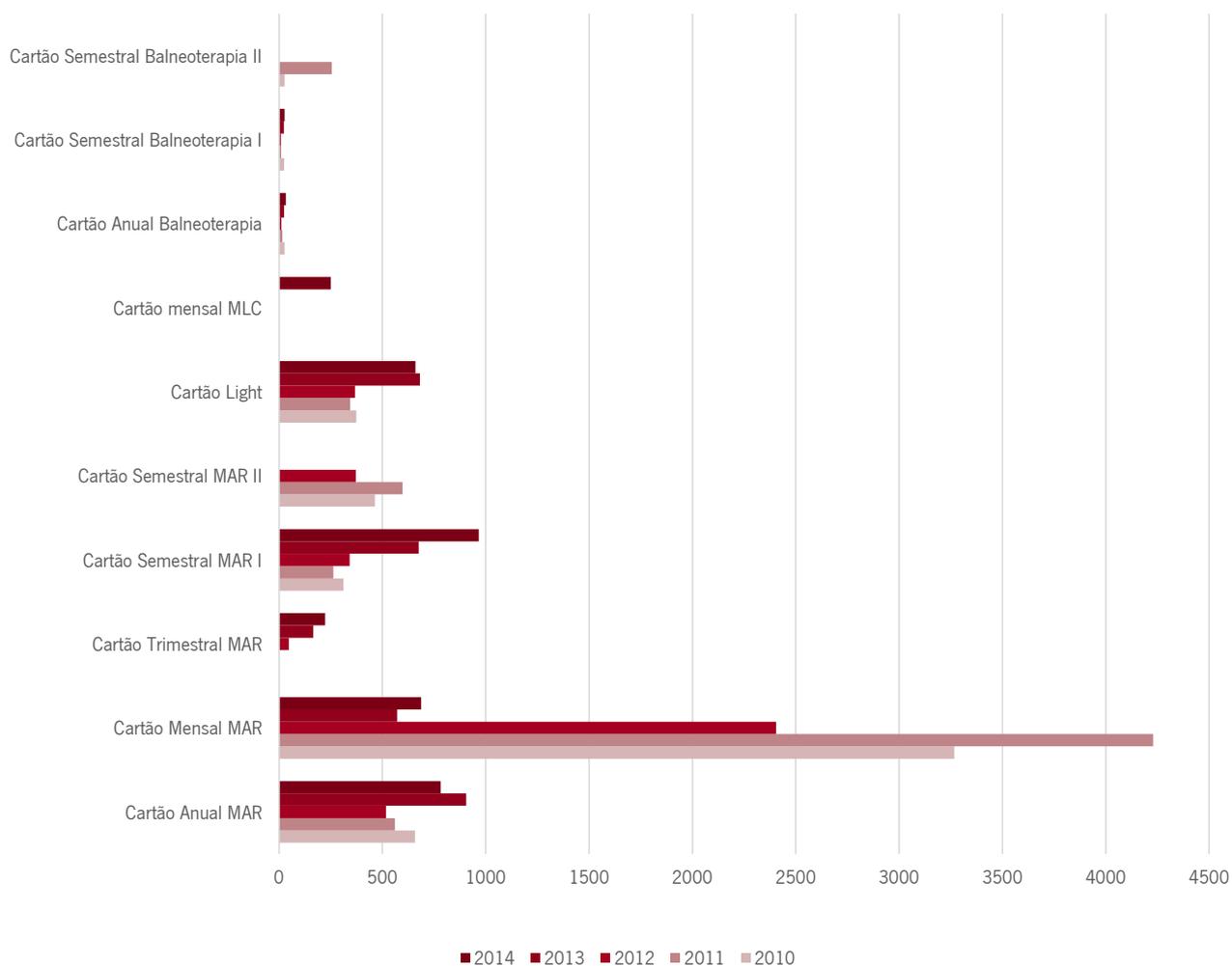
Com o objetivo de aumentar a regularidade de prática desportiva sem aumentar os custos das atividades, foram mantidos os programas com cartão mensal, trimestral, semestral e anual. No ano de 2014, foram vendidos 3.628 cartões.

### Quadro 5.11 - Número de cartões vendidos

Tipo de cartão	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cartão anual MAR	294	413	414	658	561	518	905	782
Cartão mensal MAR		301	637	3 267	4 229	2 405	571	687
Cartão trimestral MAR						47	166	223
Cartão semestral MAR I	116	104	104	311	262	341	676	966
Cartão semestral MAR II	188	112	323	463	598	371		
Cartão <i>light</i>	143	245	264	374	344	368	682	660
Cartão mensal MLC								250
Cartão anual balneoterapia		26	26	27	16	11	24	33
Cartão semestral balneoterapia I		9	7	24	10	9	23	27
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>

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

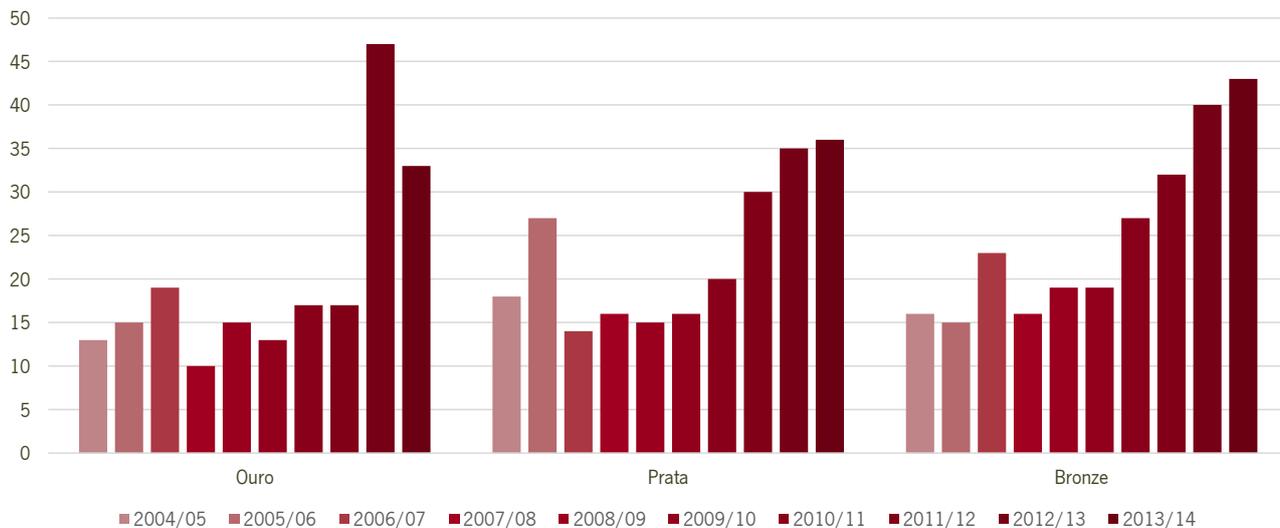
**Gráfico 5.3 - Evolução da venda de cartões**



### Outros Títulos Internacionais

Na 28ª edição dos Jogos Galaico Durienses organizada pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, a UMinho assegurou o primeiro lugar nas modalidades de Natação e Andebol, e 3º lugar no Voleibol, vencendo esta edição coletivamente. Em 28 edições destes jogos já participaram cerca de 7.700 estudantes das seis universidades da Galiza e Norte de Portugal. A 29ª edição dos Jogos vai ser organizada pela Universidade de Vigo.

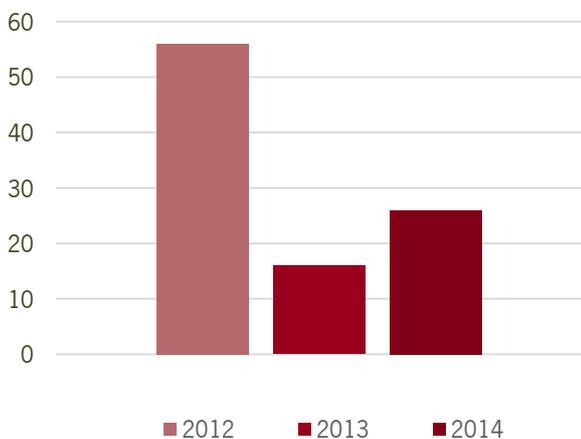
**Gráfico 5.4 - Medalheiro - Campeonatos Nacionais Universitários**



**Suplemento ao Diploma**

No âmbito da certificação da atividade desportiva, foram solicitadas 26 declarações do Suplemento ao Diploma, cuja evolução podemos verificar no gráfico abaixo.

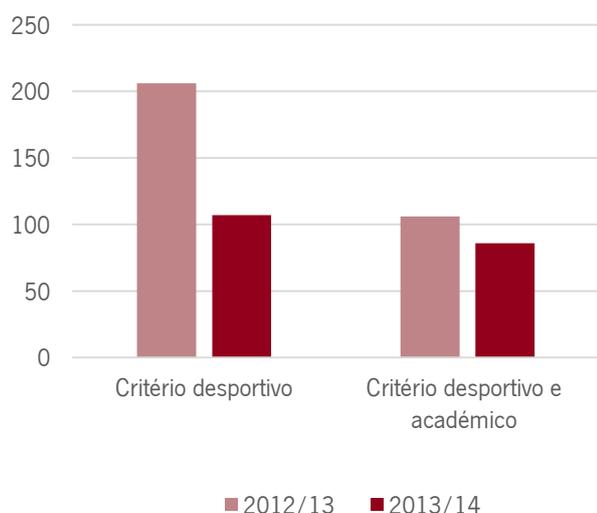
**Gráfico 5.5 - Pedidos de suplemento ao diploma**



### Prémios de mérito desportivo

Em 2014 foram entregues 83 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 oito edições impressas, das quais seis foram edições normais e duas especiais, num total de 33.000 exemplares em 2014. Em relação às edições normais, estas contaram com 2.000 exemplares cada, o que totalizou 12.000 exemplares anuais. Em relação às edições especiais, que saíram em fevereiro e agosto, num total de 10.500 exemplares cada (8.500 com o jornal Diário do Minho e 2.000 para distribuir nos Campi e para os contactos da base de dados), o que totalizou 21.000 exemplares anuais.

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 2014, 288 notícias escritas publicadas, sendo que destas, cerca de 85% tiveram como fonte o Gabinete de Comunicação. Estas notícias podem ser visualizadas no setor "clipping" do site [www.dicas.sas.uminho.pt](http://www.dicas.sas.uminho.pt).

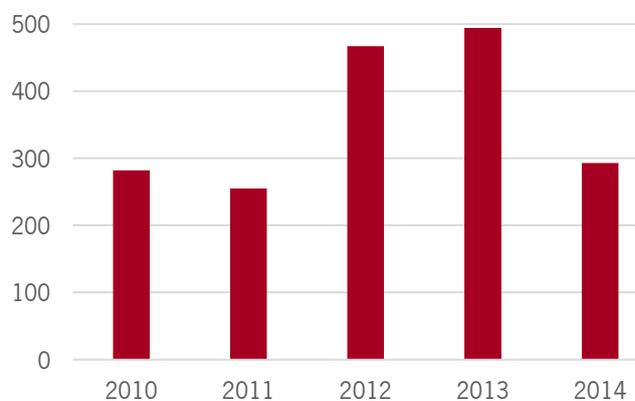
Foram ainda efetuadas 5 reportagens televisivas, o que faz com que a nossa visibilidade ronde cerca de 0,79 notícias por dia, abrangendo todos os media (jornais, televisão e rádio).

Em relação à área da Assessoria de Imprensa, foram enviados pelo Gabinete de Comunicação cerca de 55 *Press Releases*/Notas de Imprensa aos meios de comunicação social, locais e nacionais.

O site UMdicas teve 560.644 acessos. Em relação ao *facebook* do UMdicas, a página conta já com um total de 6.310 *likes*, dos quais 1.638 foram em 2014. Ao longo de 2014 a página teve um total de 1.229.641 visitantes/acessos.

Foram ainda elaborados 20 cartazes para divulgação e promoção de atividades, campanhas e eventos, tendo sido paginadas 8 edições do Jornal UMdicas, relatório de atividades dos SASUM, brochura dos SASUM e o PODIUM.

**Gráfico 5.7 - Notícias e reportagens publicadas entre 2010 - 2014**



## Programa TUTORUM

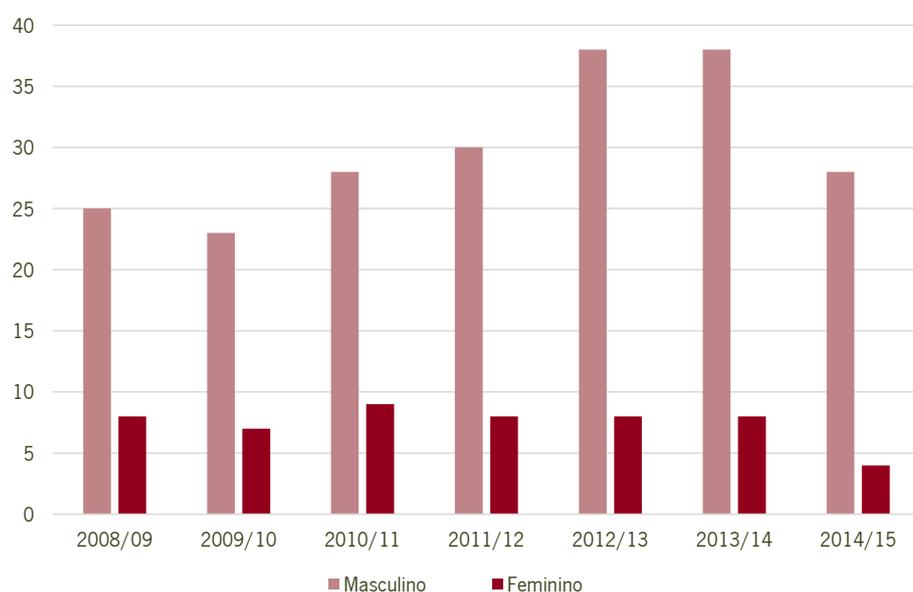
Durante o ano de 2014 foi mantido o apoio tutorial destinado aos atletas de alto rendimento matriculados na UMinho.

Os 107 estudantes que entraram 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.

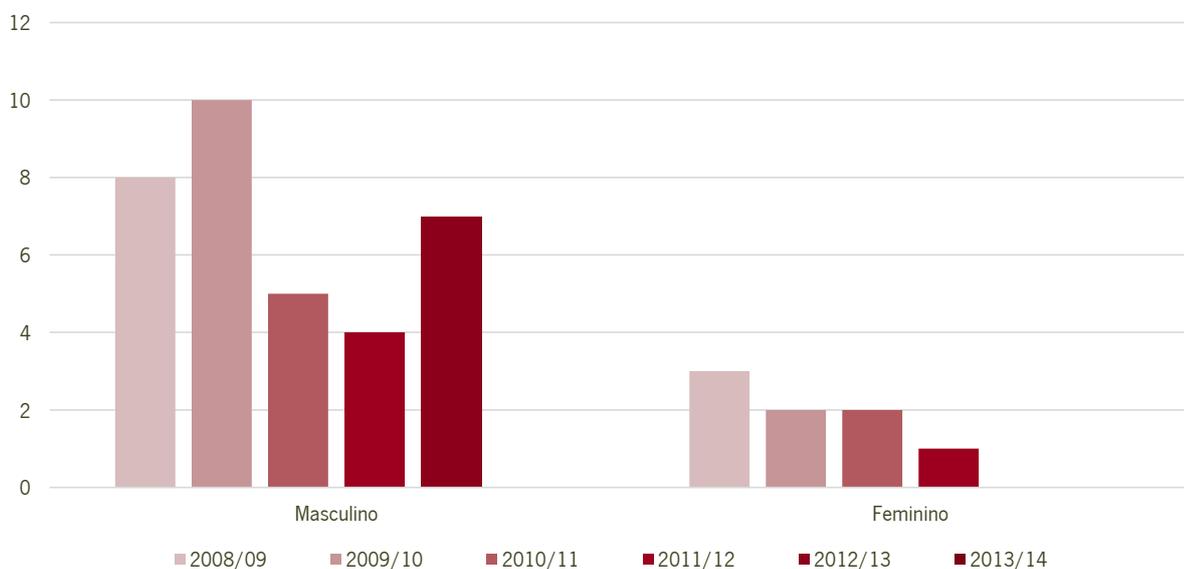
Dos 107 estudantes que integraram o programa desde 2000, 77 são do género masculino e 30 do género feminino.

No ano letivo 2014/2015, não ingressaram estudantes com estatuto ou percurso de alta competição. Dos 107 estudantes, 32 encontram-se inscritos, 30 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**



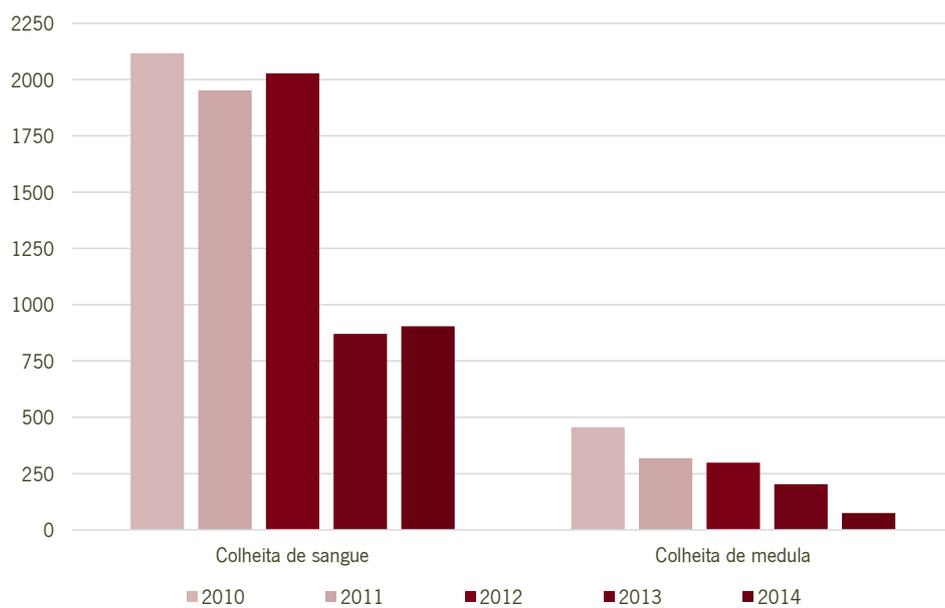
**Gráfico 5.9 - Estudantes que ingressaram na UMinho com estatuto/percurso de Alta Competição**



## 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 2014, 904 doadores inscritos e 75 doadores 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.

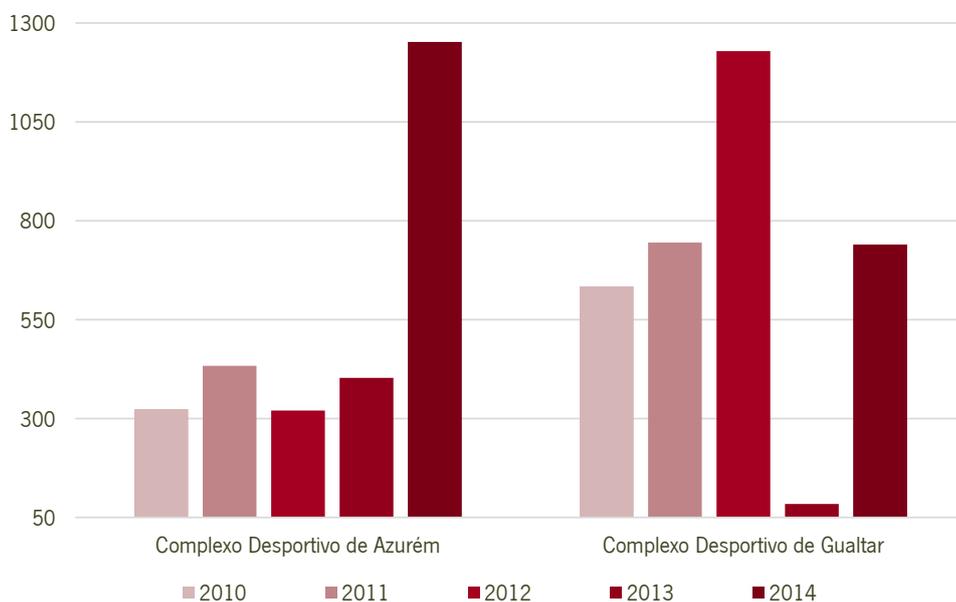
**Gráfico 5.10 - Dados estatísticos das colheitas de sangue e recolha de sangue para análise de medula**



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 1.992 brinquedos, sendo que em Gualtar foram recolhidos 1.252 e 740 em Azurém.

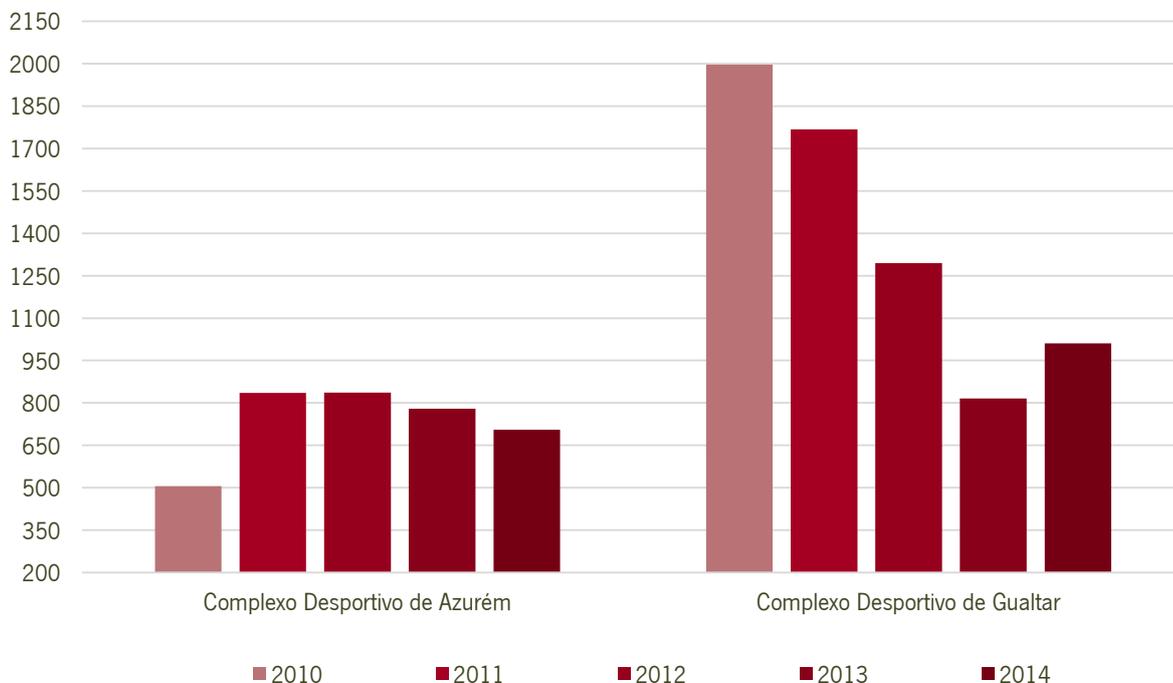
**Gráfico 5.11 - Evolução da recolha de brinquedos**



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

- **2 recolhas de roupa (1 recolha em Gualtar e 1 recolha em Azurém)**, num total de 1.716 peças, sendo 1.011 em Gualtar e 705 em Azurém.

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



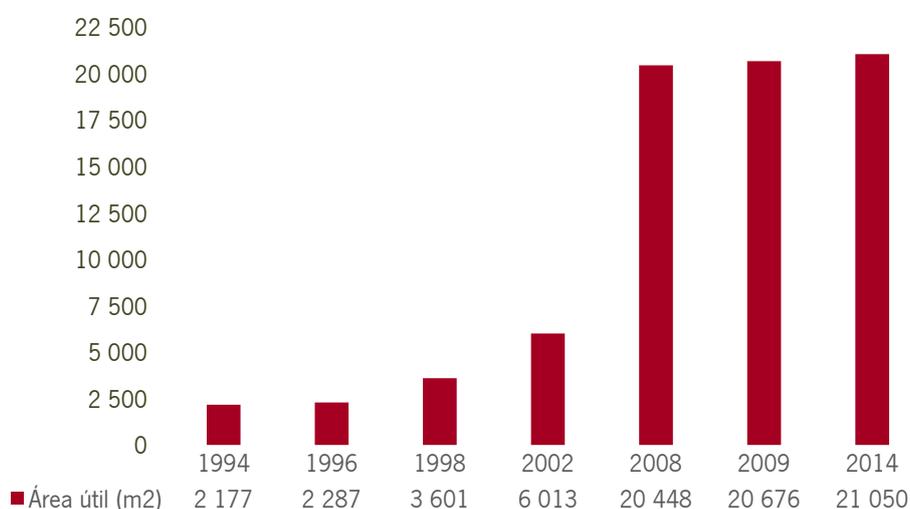
## Instalações desportivas

### Área útil para a prática desportiva

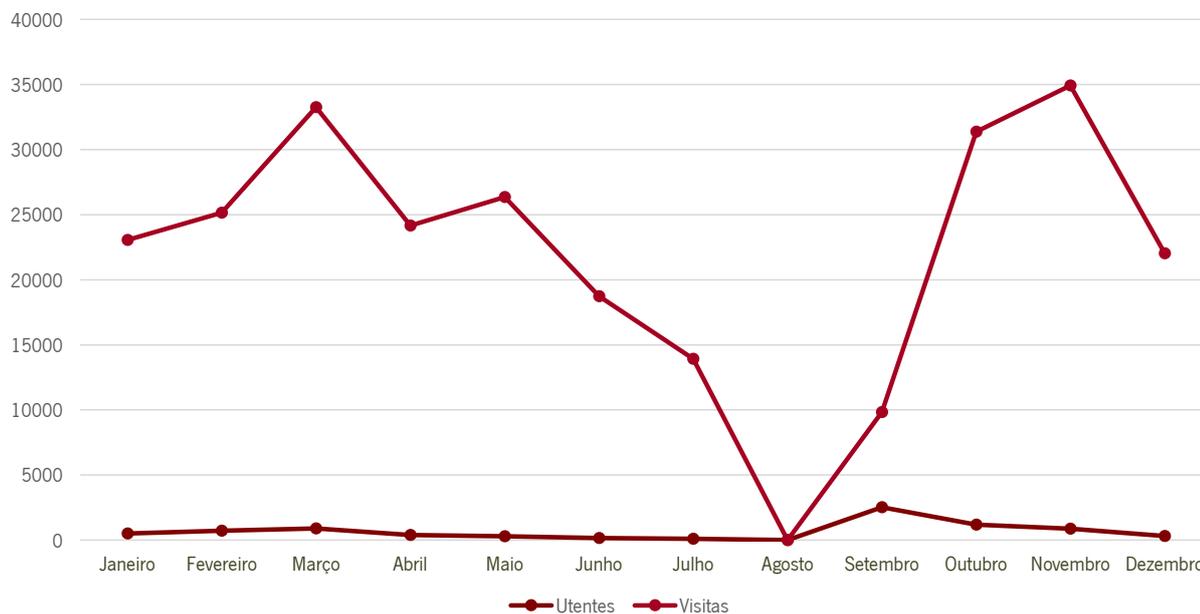
A UMinho possuiu presentemente 21.050m<sup>2</sup> de área útil para a prática desportiva. As instalações desportivas apresentam uma lotação instantânea máxima de 1.549 pessoas por hora. No ano de 2014, o corredor superior poente da nave do Complexo Desportivo de Gualtar foi transformado em zona de treino funcional, tendo uma fila de bancada sul do mesmo local sido suprimida para possibilitar aos utilizadores correr no perímetro deste espaço. No Complexo Desportivo de Azurém foram realizadas obras no sentido de aumentar a área da sala de musculação e *cardio fitness*, bem como, a criação de uma nova área de ginásio para atividades de ritmo e desportos de combate. Estas duas obras permitiram o aumento de 374m<sup>2</sup> de área desportiva útil.

Foram registados 248.681 usos nas instalações desportivas da UMinho entre o mês de janeiro e de dezembro de 2014.

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



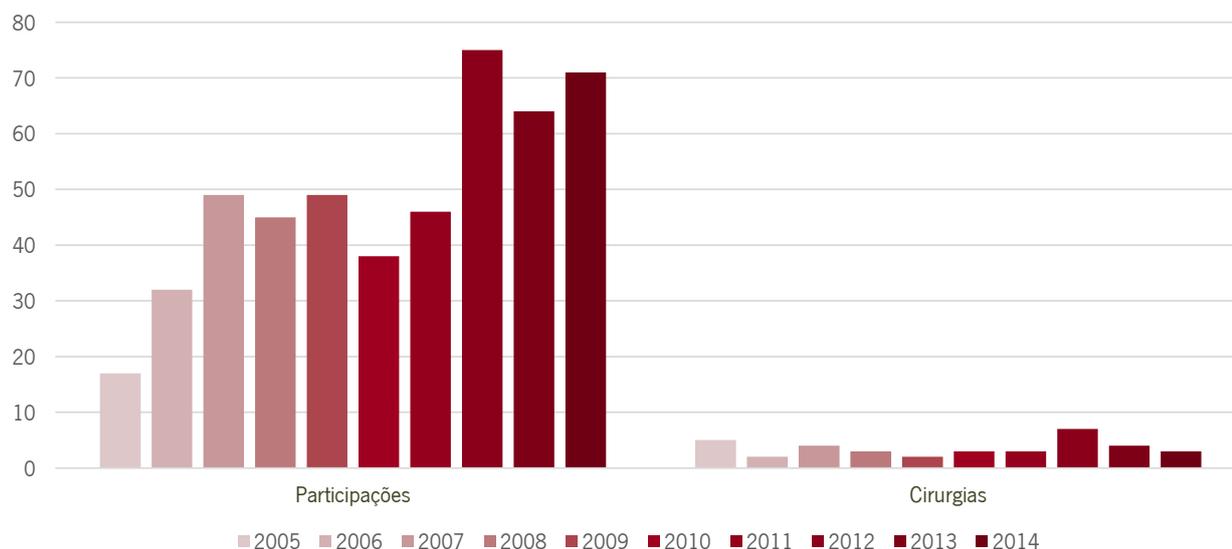
**Gráfico 5.14 - Distribuição mensal dos utentes e visitas do DDC**



### Acidentes que decorrem da prática desportiva

No ano de 2014, registaram-se nas instalações desportivas, 71 acidentes desportivos para os quais houve necessidade de acionar o seguro desportivo. Destes, 3 necessitaram de intervenção cirúrgica. Comparativamente com o ano de 2013, registou-se um aumento de 10% do número de acidentes desportivos e uma diminuição de intervenções cirúrgicas de 25%. No ano de 2014, ocorreu um acidente desportivo em cada 3.864 utilizações.

**Gráfico 5.15 - Acidentes desportivos participados à seguradora**



### Recursos humanos

O DDC dispõe de 10 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 2014, 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
Técnico Superior *	1
Responsável de Instalações Desportivas	3
Secretariado	1
Auxiliar de Limpeza	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

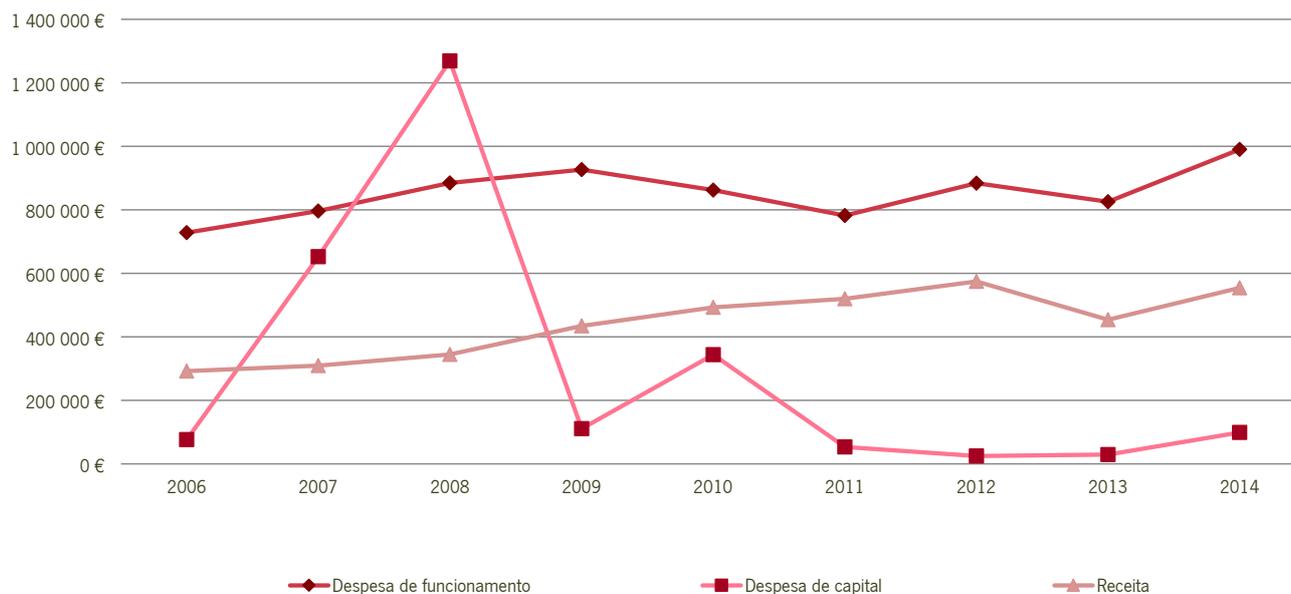
\*Trabalhador em regime de cedência de interesse público

## Recursos financeiros

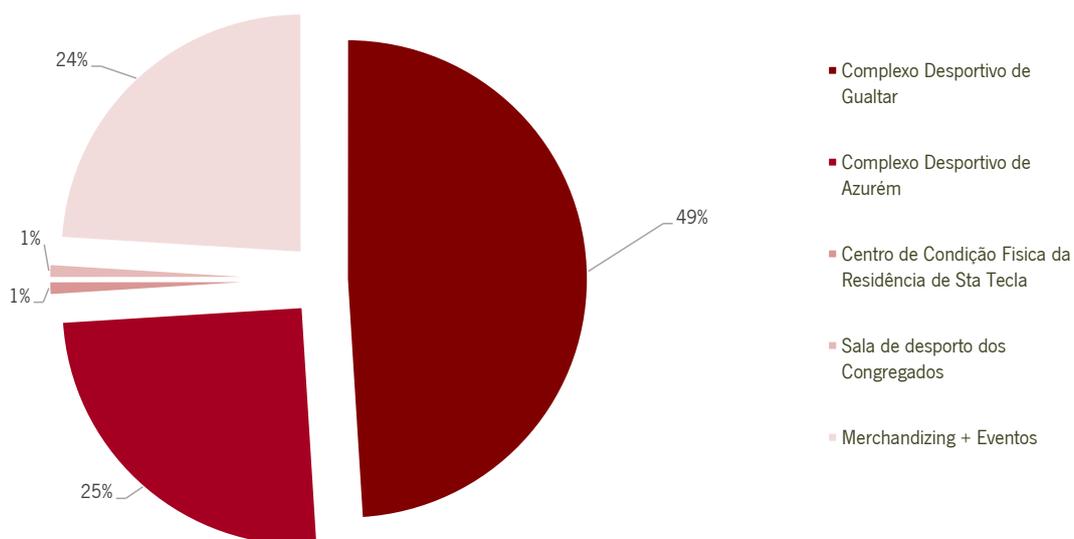
No que diz respeito à **gestão financeira** do DDC:

- A despesa foi superior em relação ao ano de 2013 em 24%, se considerarmos os custos totais com a atividade do mundial universitário de Andebol;
- A receita global aumentou 18% comparativamente com o período homólogo de 2013, considerando o mundial universitário de Andebol, pois sem essa receita ter-se-ia registado uma diminuição de 9%.

**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 2014:

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Receitas próprias	292.110 €	309.560 €	344.217 €	434.182 €	492.647 €	519.722 €	574.250 €	454.145 €	554.489 €
Despesas	728.243 €	796.360 €	884.560 €	926.788 €	862.335 €	834.543 €	883.616 €	825.098 €	1.088.455 €
Taxa de cobertura	40%	39%	39%	47%	57%	62%	65%	55%	51%

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 2014

	N.º pessoas	Despesa c/ pessoal	Prestações de serviço	Apoio estudantes	Despesa funcionamento	Despesa capital	Total despesas	Receitas	Taxa de cobertura
CDGt	8	93.783 €	143.349 €	27.732 €	224.744 €	66.298 €	<b>555.906 €</b>	<b>271.812 €</b>	49%
CDAz	2	42.878 €	118.032 €	12.029 €	157.783 €	31.330 €	<b>362.052 €</b>	<b>136.635 €</b>	38%
CCFRST		1.341 €	8.341 €	- €	656 €	- €	<b>10.338 €</b>	<b>3.049 €</b>	29%
SDCg		4.425 €	1.206 €	- €	1.177 €	- €	<b>6.808 €</b>	<b>3.429 €</b>	50%
Eventos internacionais		98 €	4.990 €	531 €	146.768 €	964 €	<b>153.351 €</b>	<b>139.564 €</b>	91%

#### Reclamações e sugestões

O DDC registou, no ano de 2014, 32 reclamações e 11 sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior (2013), verificou-se uma diminuição de 22% no número de reclamações e uma diminuição de 9% do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 20% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 80% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

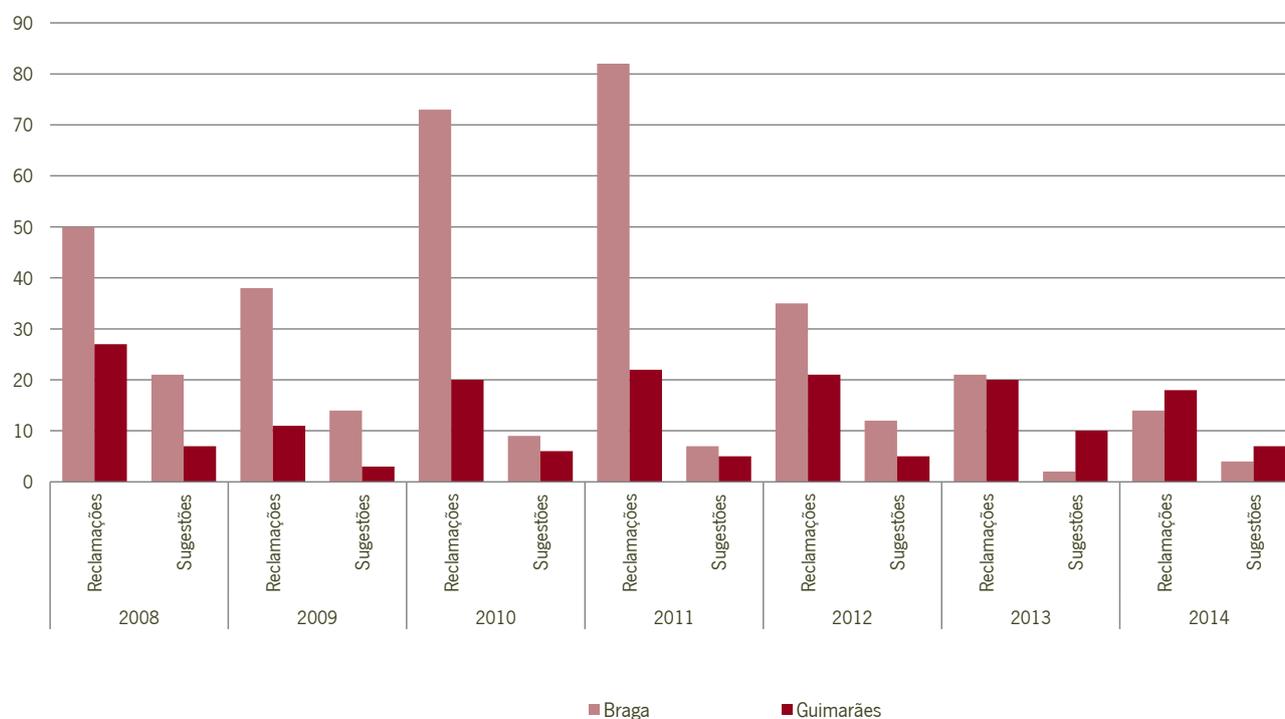
O tempo médio de resposta **foi de 1,6 dias úteis**. Das reclamações/sugestões recebidas, 42% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 58% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e não se registaram reclamações no Centro de Condição Física da Residência de St.ª Tecla (CCFRST), nem na Sala de Desporto do Edifício dos Congregados (SDCg).

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

	CDGt	CDAz
I. Manutenção de instalações e equipamentos	1	14
II. Desaparecimento de valores, materiais	7	0
III. Problemas com técnicos e eventos	3	3

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 500 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	IPUM, 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.

**Quadro 5.16 - Distribuição dos membros dos grupos académicos de 2010 a 2014**

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



## 5.3 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE UTENTES

Foi aplicado um questionário com objetivo de avaliar/aferir 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 dos Congregados, Azurém, Gualtar e St.ª Tecla.

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

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

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

# 66%

Autonomia financeira

# 5.739.526 €

Receita própria

# 2.088.575 €

Receita Orçamento do Estado

# 779.838 €

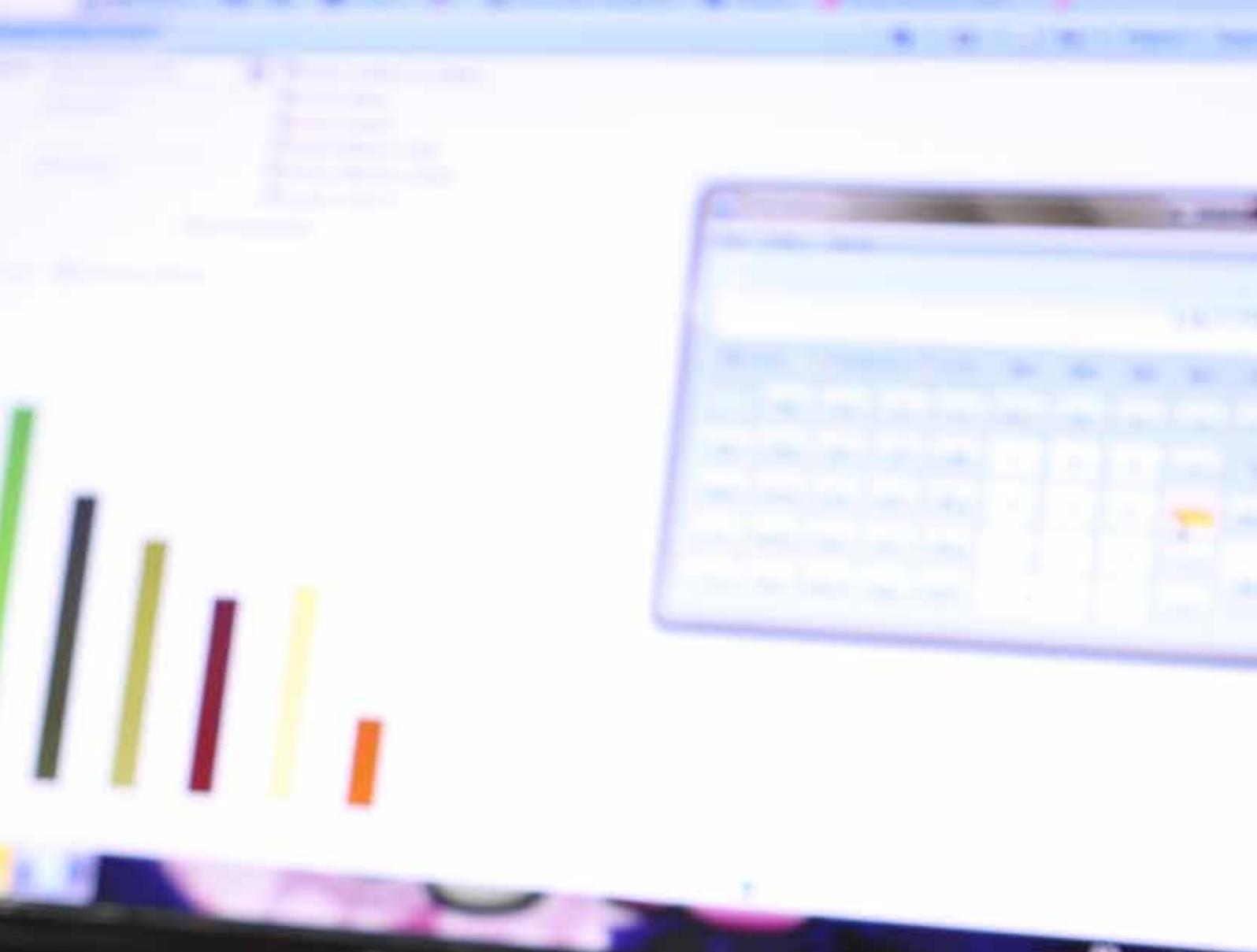
Receita transferências da UMinho

# 5,46 dias

Prazo médio de pagamento

# 10,37 dias

Prazo médio de recebimentos





## RELATÓRIO DE GESTÃO

O relatório de gestão é de elaboração obrigatória nos termos da Instrução n.º 1/2004, do Tribunal de Contas, publicada no 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 fundamental do ponto de vista formal e substancial, 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) ascendeu a 8.655.286€ e **diminuiu** aproximadamente **1%**, relativamente a 2013.

As transferências da UMinho diminuíram 28% (de 1.081.158€ para 779.838€) e as transferências da União Europeia diminuíram 85% (de 332.781€ para 47.347€), em comparação com o período homólogo.

As transferências do Orçamento do Estado aumentaram 11% (de 1.881.978€ para 2.088.575€) e as Receitas Próprias registaram um aumento de 6% (de 5.438.706€ para 5.739.526€), que se deve essencialmente ao aumento das “vendas e prestações de serviços”.

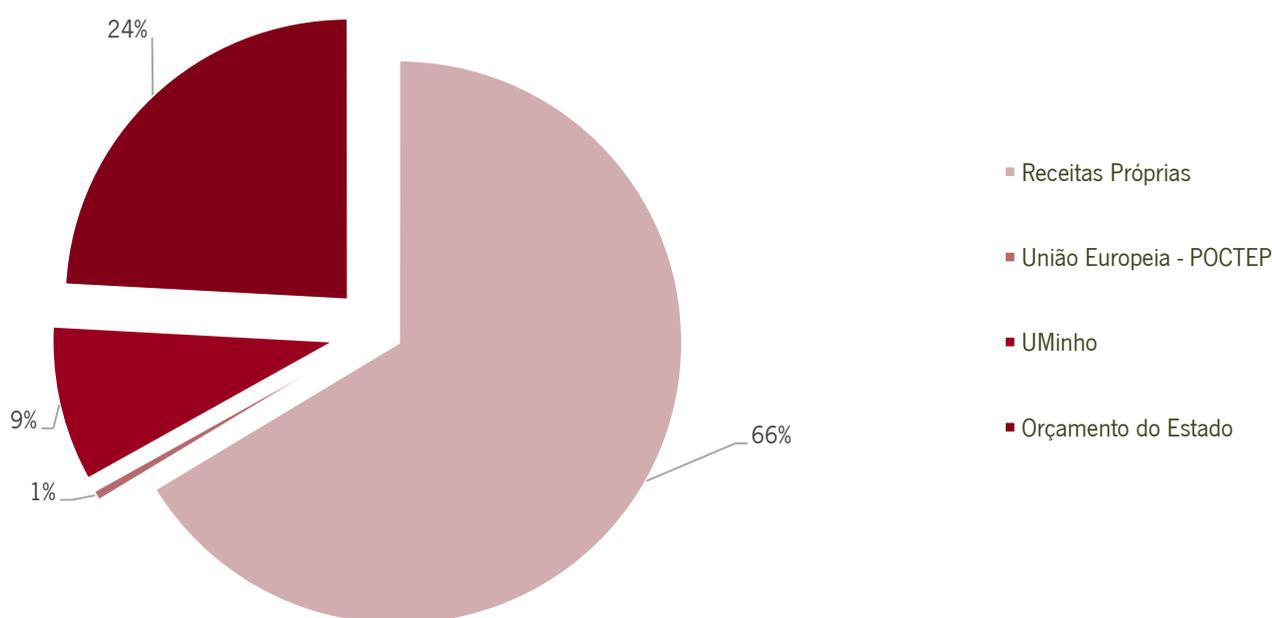
Podemos verificar a referida evolução no quadro seguinte:

### Quadro 6.1 - Receita dos SASUM

Receita	2014	2013
<b>Receitas do Orçamento do Estado - FF311</b>		
OE - MEC	<b>2.088.575 €</b>	<b>1.881.978 €</b>
<b>Receitas Próprias - FF510</b>		
Juros - Sociedades financeiras e Administração central	2.493 €	3.917 €
Transferências correntes	6.020 €	53.229 €
Vendas de bens	3.291.059 €	3.236.325 €
Prestações de serviços	2.437.564 €	2.141.854 €
Outras receitas	2.389 €	3.381 €
<i>Subtotal.....</i>	<b>5.739.526 €</b>	<b>5.438.706 €</b>
<b>Receitas da UMinho - FF540</b>		
Transferências SFA - UMinho	<b>779.838 €</b>	<b>1.081.158 €</b>
<b>Receitas da União Europeia - FF413 + FF421</b>		
	<b>47.347 €</b>	<b>332.781 €</b>
<b>Subtotal excluindo saldos</b>	<b>8.655.286 €</b>	<b>8.734.622 €</b>
Saldo do exercício anterior	1.587.818 €	1.617.383 €
<b>Total</b>	<b>10.243.104 €</b>	<b>10.352.005 €</b>

Neste seguimento, o orçamento dos SASUM é composto pelas seguintes fontes de financiamento:

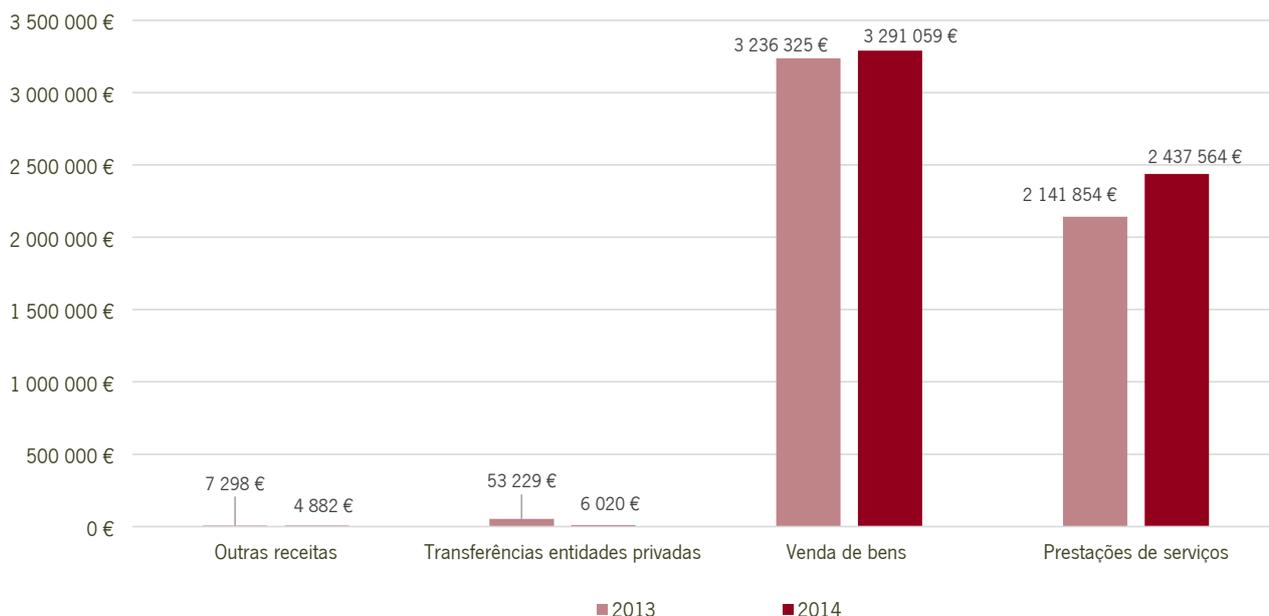
### Gráfico 6.1 - Receita por fontes de financiamento dos SASUM



Conforme se verifica no gráfico apresentado, a autonomia orçamental dos SASUM, no que se refere à receita própria total arrecadada (receita cobrada líquida) é de **66%** (62% em 2013), e totaliza **5.739.526€** (5.438.706€ em 2013).

O financiamento total do OE representa **24%** da receita global (22% em 2013), tendo o seu valor sido integralmente aplicado em despesas com pessoal. As transferências da UMinho representam **9%** do orçamento dos SASUM. As receitas próprias encontram-se divididas em “vendas de bens”; “prestações de serviços”; “transferências de entidades privadas” e “outras receitas” sendo que neste último estão incluídos os juros. A sua evolução pode ser observada no gráfico seguinte:

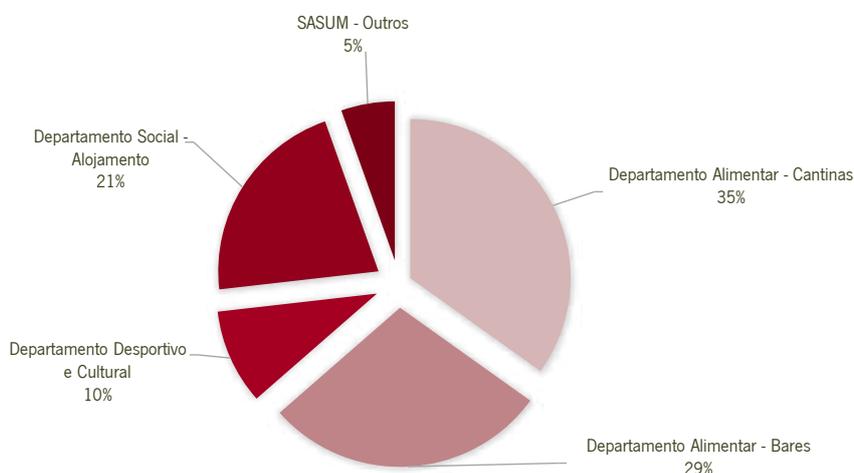
**Gráfico 6.2 - Receitas próprias dos SASUM**



As vendas de bens e prestações de serviços em 2014 apresentam uma variação positiva significativa, resultante não só, do esforço efetuado pelos SASUM na otimização das residências universitárias, no incremento do número dos utilizadores do DA e DDC mas também, pela organização do Mundial Universitário de Andebol, realizado em Azurém durante o mês de agosto.

No gráfico abaixo, verifica-se com mais pormenor, a origem das receitas próprias (sem transferências obtidas da UMinho):

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



## 6.1.2 Despesa

Os compromissos assumidos em 2014 ascenderam a **8.694.451€** (8.764.187€ em 2013), no quadro seguinte pode analisar-se a evolução dos compromissos assumidos em 2014, comparativamente com o ano anterior:

### Quadro 6.2 - Compromissos assumidos em 2014

Compromissos assumidos	2014	2013
<b>Orçamento do Estado - FF311</b>		
Pessoal	2.088.575 €	1.881.978 €
<i>Subtotal.....</i>	<b>2.088.575 €</b>	<b>1.881.978 €</b>
<b>POCTEP - FF421</b>		
Pessoal	46.732 €	- €
Funcionamento	29.465 €	9.201 €
<i>Subtotal.....</i>	<b>76.197 €</b>	<b>9.201 €</b>
<b>Receitas Próprias - FF510</b>		
Pessoal	1.155.529 €	1.289.861 €
Funcionamento	4.301.811 €	3.873.191 €
Capital	237.939 €	- €
<i>Subtotal.....</i>	<b>5.695.279 €</b>	<b>5.163.052 €</b>
<b>UMinho - FF 540</b>		
Pessoal	- €	148.773 €
Funcionamento	728.091 €	539.025 €
Capital	4.375 €	383.482 €
<i>Subtotal.....</i>	<b>732.466 €</b>	<b>1.071.280 €</b>
<b>POVT - FF 413</b>		
Funcionamento	- €	504.266 €
Capital	102.024 €	134.409 €
<i>Subtotal.....</i>	<b>102.024 €</b>	<b>638.675 €</b>
<b>Total</b>	<b>8.694.541 €</b>	<b>8.764.187 €</b>

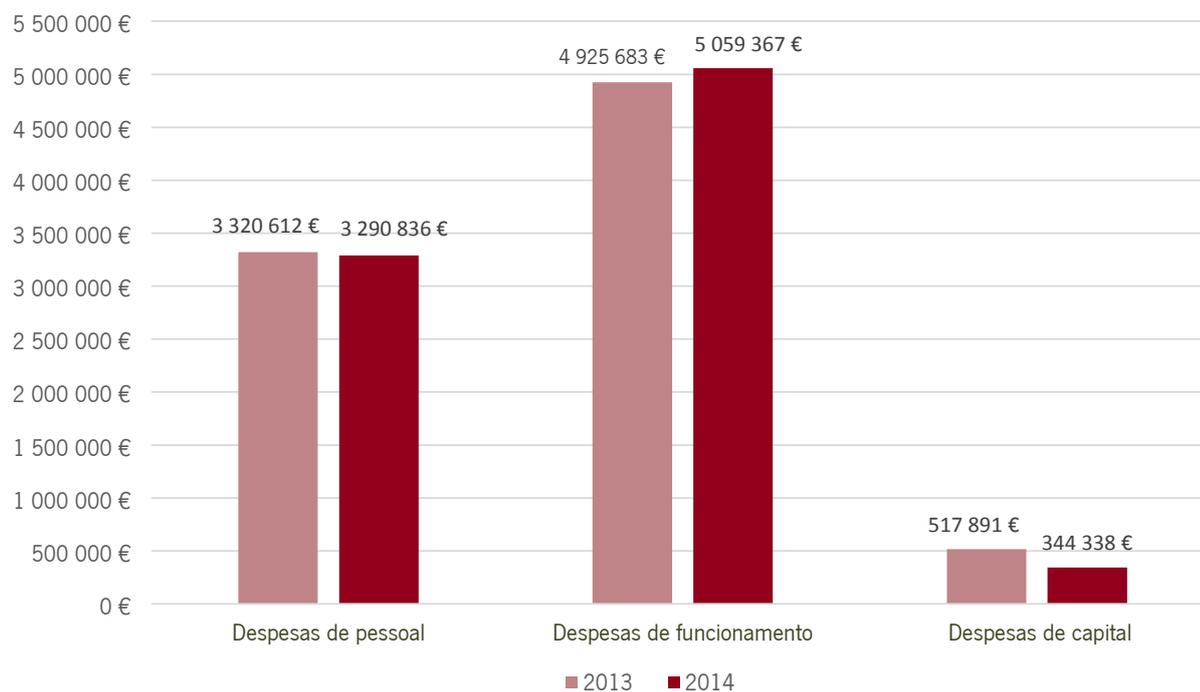
Em termos relativos a distribuição dos **compromissos assumidos**, é a seguinte:

- **37,85%** para pessoal (sendo cerca de 63% respeitantes a verbas do OE e 36% a verbas de RP e de POVT);
- **58,19%** para despesas gerais de funcionamento (sendo que 35,60% deste valor está afeto à aquisição de mercadorias e géneros alimentares);
- **3,96%** para bens de capital (com origem em receita própria de RP, transferências da UMinho e POVT).

**Verificou-se uma redução no total dos compromissos assumidos de 0,79%** em relação ao ano anterior.

Motivado pela **redução de 0,90%** nas despesas com pessoal decorrente da saída de trabalhadores do mapa de pessoal e de **33,51%** de despesas de capital. Por outro lado verificou-se um aumento dos compromissos assumidos de **2,71%** nas **despesas de funcionamento**.

### Gráfico 6.4 - Despesas dos SASUM



Na ótica da despesa, apresentamos os seguintes indicadores:

### Quadro 6.3 - Indicadores de despesa dos SASUM

	2014	2013
Despesa com pessoal RP		
Despesas correntes de RP	20,29%	24,98%
Total de despesa com pessoal		
Despesa total	37,85%	37,89%
Despesa de funcionamento		
Despesa total	58,19%	56,20%
Despesas de capital		
Despesa total	3,96%	5,91%

### 6.1.3 Fluxo de caixa - Ótica Orçamental

#### Quadro 6.4 - Fluxos de Caixa

Fluxos 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	264.483 €	2.088.575 €	2.088.575 €	264.483 €
Receitas próprias (RP) - FF520/510	1.101.872 €	5.739.526 €	5.695.279 €	1.146.119 €
Receitas próprias (RP) - UMinho FF540	36.701 €	779.838 €	732.466 €	84.073 €
Fundos comunitários - POCI - FF411	1.405 €	- €	- €	1.405 €
Fundos comunitários - POVT - FF413	102.110 €	- €	102.024 €	86 €
Fundos comunitários - POCTEP - FF421	29.465 €	47.347 €	76.197 €	615 €
Fundos comunitários - POPH - FF442	51.782 €	- €	- €	51.782 €
<b>(1) - Total execução dos fundos próprios</b>	<b>1.587.818 €</b>	<b>8.655.286 €</b>	<b>8.694.541 €</b>	<b>1.548.563 €</b>
<b>Importâncias retidas para entrega ao Estado ou outras entidades - fundos alheios:</b>				
Receitas do Estado	- €	362.429 €	362.429 €	- €
<b>Operações de tesouraria</b>				
Outras operações de tesouraria	- €	273.559 €	273.239 €	320 €
Cauções	60.548 €	61.656 €	61.294 €	60.910 €
Outras entidades	5 €	4.249 €	4.249 €	5 €
<b>(2) - Total das retenções de fundos alheios</b>	<b>60.553 €</b>	<b>701.892 €</b>	<b>701.211 €</b>	<b>61.235 €</b>
<b>(3) - Total geral = (1) +(2)</b>	<b>1.648.371 €</b>	<b>9.357.179 €</b>	<b>9.395.752 €</b>	<b>1.609.798 €</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 - 85,35%				
Classificação económica	Dotações corrigidas (1)	Compromissos assumidos (2)	Despesas pagas	Dotação não comprometida (3) = (1) - (2)
<b>01 - Despesas com pessoal</b>	<b>3.291.502 €</b>	<b>3.290.836 €</b>	<b>3.290.836 €</b>	<b>666 €</b>
<b>01.01 - Remunerações certas e permanentes</b>	<b>2.526.340 €</b>	<b>2.526.290 €</b>	<b>2.526.290 €</b>	<b>50 €</b>
01.01.03 - Pessoal dos quadros - Regime de função pública	1.935.071 €	1.935.070 €	1.935.070 €	1 €
01.01.07 - Pessoal em regime de tarefa ou avença	11.515 €	11.510 €	11.510 €	5 €
01.01.08 - Pessoal aguardando aposentação	2.468 €	2.466 €	2.466 €	2 €
01.01.11 - Representação	20.280 €	20.279 €	20.279 €	1 €
01.01.13 - Subsídio de refeição	206.340 €	206.301 €	206.301 €	39 €
01.01.14 - Subsídios de férias e de Natal	350.666 €	350.664 €	350.664 €	2 €
<b>01.02 - Abonos variáveis ou eventuais</b>	<b>126.530 €</b>	<b>126.477 €</b>	<b>126.477 €</b>	<b>53 €</b>
01.02.04 - Ajudas de custo	9.930 €	9.930 €	9.930 €	- €
01.02.11 - Subsídio de turno	17.053 €	17.052 €	17.052 €	1 €
01.02.12 - Indemnizações por cessação de funções	43.822 €	43.821 €	43.821 €	1 €
01.02.14 - Outros abonos em numerário ou espécie	55.725 €	55.674 €	55.674 €	51 €
<b>01.03 - Segurança social</b>	<b>638.632 €</b>	<b>638.069 €</b>	<b>638.069 €</b>	<b>563 €</b>
01.03.01 - Encargos com a saúde	29.765 €	29.598 €	29.598 €	167 €
01.03.03 - Subsídio familiar a crianças e jovens	1.560 €	1.539 €	1.539 €	21 €
01.03.05 - Contribuições para a segurança social	584.930 €	584.555 €	584.555 €	375 €
01.03.06 - Acidentes em serviço e doenças profissionais	2.968 €	2.968 €	2.968 €	- €
01.03.10 - Outras despesas de segurança social	19.409 €	19.409 €	19.409 €	- €
<b>02 - Aquisição de bens e serviços</b>	<b>5.325.426 €</b>	<b>4.195.143 €</b>	<b>4.195.143 €</b>	<b>1.130.283 €</b>
<b>02.01 - Aquisição de bens</b>	<b>3.490.083 €</b>	<b>2.374.004 €</b>	<b>2.374.004 €</b>	<b>1.116.079 €</b>
02.01.02 - Combustíveis e lubrificantes	232.370 €	232.038 €	232.038 €	332 €
02.01.04 - Limpeza e higiene	175.160 €	174.832 €	174.832 €	328 €
02.01.06 - Alimentação - Géneros para confeccionar	1.516.916 €	962.313 €	962.313 €	554.603 €
02.01.07 - Vestuário e artigos pessoais	9.000 €	8.637 €	8.637 €	363 €
02.01.08 - Material de escritório	44.769 €	44.504 €	44.504 €	265 €
02.01.09 - Produtos químicos e farmacêuticos	1.900 €	1.474 €	1.474 €	426 €
02.01.13 - Material de consumo hoteleiro	25.500 €	24.976 €	24.976 €	524 €
02.01.15 - Prémios condecorações e ofertas	16.120 €	16.006 €	16.006 €	114 €
02.01.16 - Mercadorias para venda	1.397.061 €	838.810 €	838.810 €	558.251 €
02.01.17 - Ferramentas e utensílios	45.410 €	44.951 €	44.951 €	459 €
02.01.18 - Livros e documentação técnica	132 €	81 €	81 €	51 €
02.01.19 - Artigos honoríficos e de decoração	1.543 €	1.284 €	1.284 €	259 €

02.01.21 - Outros bens	24.202 €	24.098 €	24.098 €	104 €
<b>02.02 - Aquisição de serviços</b>	<b>1.835.343 €</b>	<b>1.821.139 €</b>	<b>1.821.139 €</b>	<b>14.204 €</b>
02.02.01 - Encargos das instalações	492.049 €	491.971 €	491.971 €	78 €
02.02.02 - Limpeza e higiene	64.136 €	64.120 €	64.120 €	16 €
02.02.03 - Conservação de bens	309.024 €	307.679 €	307.679 €	1.345 €
02.02.08 - Locação de outros bens	1.593 €	1.592 €	1.592 €	1 €
02.02.09 - Comunicações	30.495 €	29.009 €	29.009 €	1.486 €
02.02.10 - Transportes	31.652 €	31.651 €	31.651 €	1 €
02.02.11 - Representação dos serviços	6.000 €	5.907 €	5.907 €	93 €
02.02.12 - Seguros	45.748 €	45.109 €	45.109 €	639 €
02.02.13 - Deslocações e estadas	54.956 €	54.955 €	54.955 €	1 €
02.02.14 - Estudos pareceres projectos e consultadoria	3.629 €	3.628 €	3.628 €	1 €
02.02.15 - Formação	11.390 €	10.759 €	10.759 €	631 €
02.02.17 - Publicidade	63.627 €	55.910 €	55.910 €	7.717 €
02.02.18 - Vigilância e segurança	4.085 €	4.084 €	4.084 €	1 €
02.02.19 - Assistência técnica	19.837 €	18.016 €	18.016 €	1.821 €
02.02.20 - Outros trabalhos especializados	586.960 €	586.722 €	586.722 €	238 €
02.02.25 - Outros serviços	110.162 €	110.027 €	110.027 €	135 €
<b>04 - Transferências correntes</b>	<b>1.138.908 €</b>	<b>783.859 €</b>	<b>783.859 €</b>	<b>355.049 €</b>
04.03.05 - Administração central - UMinho	200.000 €	200.000 €	200.000 €	- €
04.07.01 - Instituições sem fins lucrativos	192.469 €	191.515 €	191.515 €	954 €
04.08.02 - Famílias	746.439 €	392.344 €	392.344 €	354.095 €
<b>06 - Outras despesas correntes</b>	<b>81.256 €</b>	<b>80.364 €</b>	<b>80.364 €</b>	<b>892 €</b>
06.02.01 - Impostos e taxas	1.644 €	759 €	759 €	885 €
06.02.03 - Outras	79.612 €	79.605 €	79.605 €	7 €
<b>07 Aquisição de bens de capital</b>	<b>349.747 €</b>	<b>344.339 €</b>	<b>344.339 €</b>	<b>5.408 €</b>
07.01.03 - Edifícios	3.281 €	1.875 €	1.875 €	1.406 €
07.01.07 - Equipamento de informática	87.581 €	87.580 €	87.580 €	1 €
07.01.09 - Equipamento administrativo	4.463 €	2.961 €	2.961 €	1.502 €
07.01.10 - Equipamento básico	253.850 €	251.351 €	251.351 €	2.499 €
07.01.11 - Ferramentas e utensílios	572 €	572 €	572 €	- €
<b>Total</b>	<b>10.186.839 €</b>	<b>8.694.541 €</b>	<b>8.694.541 €</b>	<b>1.492.298 €</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 - 100,55%						
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>2.494 €</b>	<b>- €</b>	<b>2.494 €</b>	<b>- €</b>	<b>2.494 €</b>	<b>- €</b>
05.02.01 - Bancos e outras instituições financeiras	57 €	- €	57 €	- €	57 €	- €
05.03.01 - Administração central Estado	2.437 €	- €	2.437 €	- €	2.437 €	- €
<b>06 - Transferências Correntes</b>	<b>2.891.951 €</b>	<b>- €</b>	<b>2.926.435 €</b>	<b>1.155 €</b>	<b>2.921.780 €</b>	<b>3.500 €</b>
06.01.02 - Sociedades Privadas	479 €	- €	5.135 €	1.155 €	480 €	3.500 €
06.02.01 - Bancos e outras instituições financeiras	2.850 €	- €	2.841 €	- €	2.841 €	- €
06.03.01 - Administração central - Estado	2.088.575 €	- €	2.088.575 €	- €	2.088.575 €	- €
06.03.07 - Administração central - Serviços e fundos autónomos	750.000 €	- €	779.838 €	- €	779.838 €	- €
06.07.01 - Instituições sem fins lucrativos	2.700 €	- €	2.699 €	- €	2.699 €	- €
06.09.04 - União Europeia Países-Membros	47.347 €	- €	47.347 €	- €	47.347 €	- €
<b>07 - Venda de bens e serviços correntes</b>	<b>5.702.616 €</b>	<b>116.586 €</b>	<b>5.793.047 €</b>	<b>2.732 €</b>	<b>5.728.623 €</b>	<b>178.278 €</b>
<b>07.01 - Venda de bens</b>	<b>3.264.098 €</b>	<b>6.135 €</b>	<b>3.300.162 €</b>	<b>26 €</b>	<b>3.291.059 €</b>	<b>15.212 €</b>
07.01.07 - Produtos alimentares e bebidas	3.254.456 €	5.393 €	3.290.283 €	6 €	3.281.418 €	14.252 €
07.01.08 - Mercadorias	2.878 €	- €	2.877 €	- €	2.877 €	- €
07.01.99 - Outros	6.764 €	742 €	7.001 €	20 €	6.764 €	959 €
<b>07.02 - Serviços</b>	<b>2.438.518 €</b>	<b>110.451 €</b>	<b>2.492.884 €</b>	<b>2.706 €</b>	<b>2.437.564 €</b>	<b>163.065 €</b>
07.02.01 - Aluguer de espaços e equipamentos	51.499 €	14.617 €	50.619 €	- €	51.595 €	13.641 €
07.02.05 - Actividades de saúde	6.207 €	52 €	6.185 €	- €	6.207 €	30 €
07.02.07 - Alimentação e alojamento	1.602.468 €	95.782 €	1.655.013 €	2.706 €	1.601.515 €	146.574 €
07.02.08 - Serviços sociais recreativos culturais e desporto	626.870 €	- €	626.774 €	- €	626.774 €	- €
07.02.99 - Outros	151.474 €	- €	154.293 €	- €	151.473 €	2.820 €
<b>08.01.99 - Outras Receitas correntes</b>	<b>860 €</b>	<b>2.251 €</b>	<b>1.290 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.290 €</b>	<b>2.251 €</b>
<b>09.04.04 - Venda de bens de investimento</b>	<b>1.100 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.100 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.100 €</b>	<b>- €</b>
<b>16.01 Saldo da gerência anterior - na posse do serviço</b>	<b>1.587.818 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.587.818 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.587.818 €</b>	<b>- €</b>
<b>Total</b>	<b>10.186.839 €</b>	<b>118.836 €</b>	<b>10.312.183 €</b>	<b>3.887 €</b>	<b>10.243.104 €</b>	<b>184.028 €</b>

## 6.2 ANÁLISE PATRIMONIAL

Sobre a situação patrimonial dos SASUM, refletida nas demonstrações financeiras do exercício económico de 2014, importa salientar os seguintes aspetos:

### 6.2.1 Balanço

O **ativo** líquido de 20.710 mil euros (21.025 mil euros em 2013) apresenta uma ligeira diminuição em relação ao ano anterior, em quase todas as rubricas, exceto nos acréscimos e diferimentos e nas dívidas de terceiros.

A diminuição mais acentuada foi no ativo fixo, motivada essencialmente por um decréscimo do valor líquido dos equipamentos, cujas amortizações foram superiores às aquisições do exercício, tendo no seu peso diminuído para 89,80%.

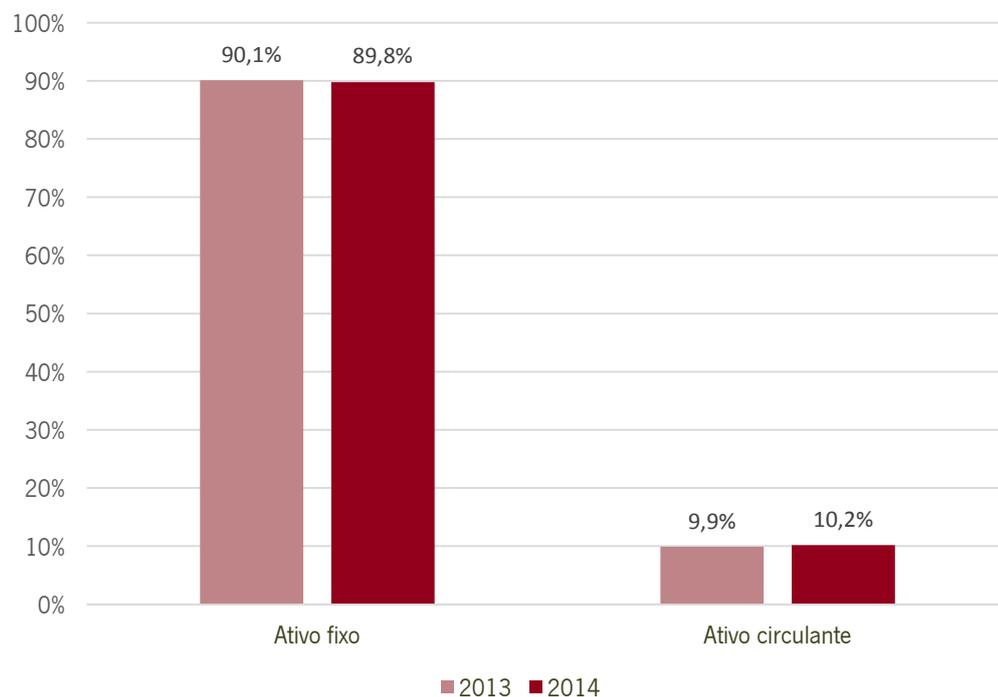
A rubrica com maior variação percentual foi a das dívidas de terceiros (71,14%), em particular as dívidas dos alunos e outros devedores. As dívidas dos alunos referem-se a dívidas do alojamento dos alunos bolsеiros, cujos débitos diretos apenas foram cobrados em 2015. Em outros devedores, estão relevadas as dívidas de entidades intra-grupo (Escolas e outras unidades da UMinho) e dívidas da empresa de Vending. A estrutura do ativo líquido, assim como a sua variação absoluta e relativa, face ao período homólogo, encontra-se evidenciado no quadro seguinte:

#### Quadro 6.7 - Ativo líquido

Ativo	2014	Peso	Variação		2013	Peso
			Absoluta	%		
Imobilizações corpóreas	18.597.762 €	89,80%	-347.390	-1,83%	18.945.152 €	90,11%
Existências	232.030 €	1,12%	-7.046	-2,95%	239.077 €	1,14%
Dívidas de terceiros - curto prazo	178.163 €	0,86%	74.061	71,14%	104.102 €	0,49%
Disponibilidades	1.609.798 €	7,77%	-38.573	-2,34%	1.648.371 €	7,84%
Acréscimos e diferimentos	92.663 €	0,45%	4.068	4,59%	88.595 €	0,42%
<b>Total</b>	<b>20.710.416 €</b>	<b>100%</b>	<b>-314.881</b>	<b>-1,50%</b>	<b>21.025.297 €</b>	<b>100%</b>

Apesar das variações verificadas, o ativo fixo e o ativo circulante mantiveram-se praticamente inalterados, como se pode verificar no gráfico seguinte:

### Gráfico 6.5 - Ativo líquido



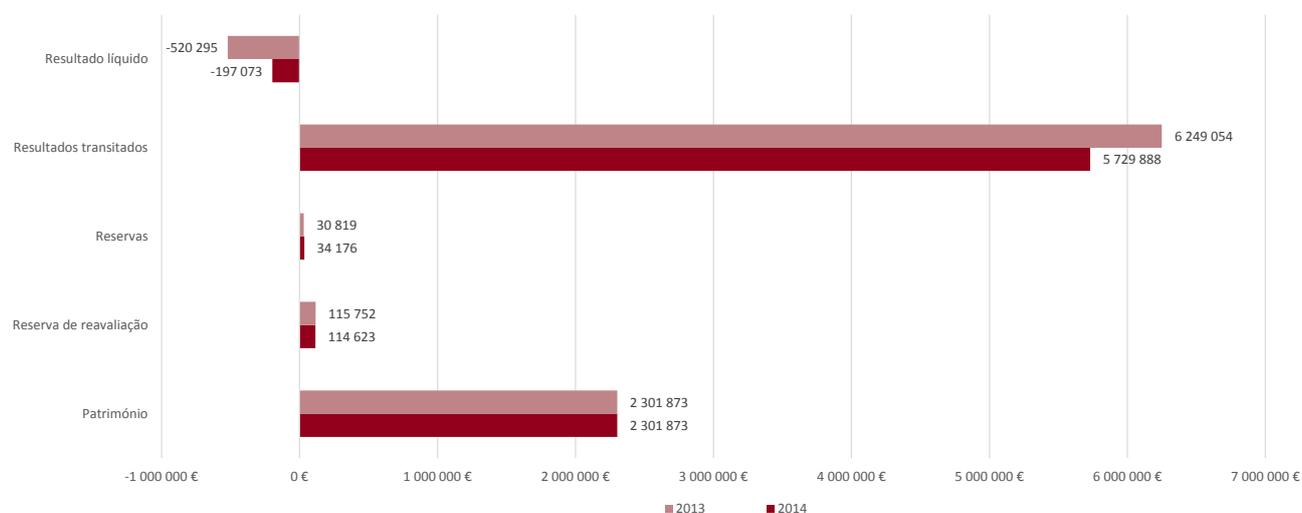
Os **fundos próprios** no montante de 7.983.487 € (8.177.203 € em 2013), diminuíram face ao resultado líquido negativo do ano.

Como se pode verificar no quadro abaixo, a alteração do peso relativo dos resultados transitados está relacionada com a acumulação dos resultados de exercícios anteriores.

### Quadro 6.8 - Fundos próprios

Fundos próprios	2014	Peso	Variação		2013	Peso
			Absoluta	%		
Património	2.301.873 €	28,83%	- €	0,00%	2.301.873 €	28,15%
Reservas de reavaliação	114.623 €	1,44%	-1.129 €	-0,98%	115.752 €	1,42%
Reservas	34.176 €	0,43%	3.357 €	10,89%	30.819 €	0,38%
Resultados transitados	5.729.888 €	71,77%	-519.166 €	-8,31%	6.249.054 €	76,42%
Resultado líquido do exercício	-197.073 €	-2,47%	323.222 €	-62,12%	-520.295 €	-6,36%
<b>Total</b>	<b>7.983.487 €</b>	<b>100%</b>	<b>-193.716 €</b>	<b>-2,37%</b>	<b>8.177.203 €</b>	<b>100%</b>

## Gráfico 6.6 - Fundos próprios



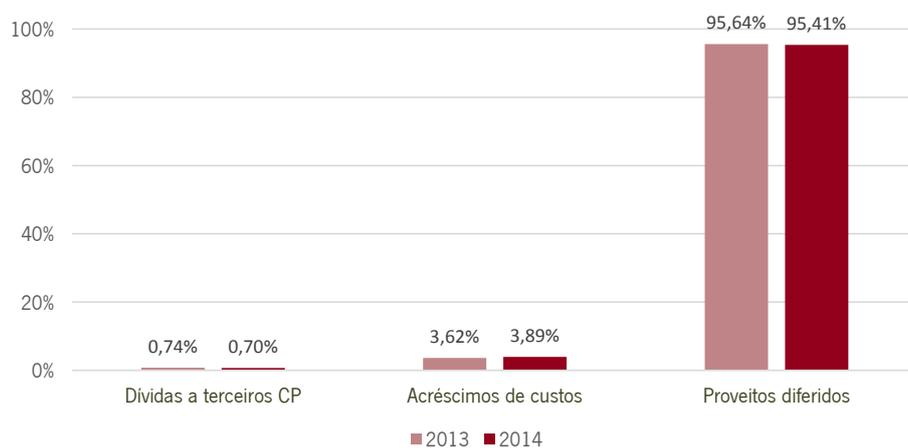
O **passivo** diminuiu em 0,94% motivado essencialmente pela diminuição dos proveitos diferidos, em consequência da diminuição dos subsídios para investimento que são reconhecidos numa base sistemática para a conta 7983 - «Proveitos e ganhos extraordinários – Outros proveitos e ganhos extraordinários – Transferências de capital» à medida que vão sendo efetuadas as amortizações do imobilizado a que respeitam.

O peso das dívidas a terceiros no total do passivo é absolutamente imaterial (0,70%), embora se tenha verificado uma diminuição em termos absolutos, comparando com o ano anterior.

## Quadro 6.9 - Passivo

Passivo	2014	Peso	Variação		2013	Peso
			Absoluta	%		
Dívidas a terceiros - curto prazo	88.968 €	1%	-6.511 €	-7%	95.479 €	1%
Acréscimos e diferimentos	12.637.961 €	99%	-114.654 €	-1%	12.752.615 €	99%
<b>Total</b>	<b>12.726.929 €</b>	<b>100%</b>	<b>-121.165 €</b>	<b>-1%</b>	<b>12.848.094 €</b>	<b>100%</b>

## Gráfico 6.7 - Passivo



**Quadro 6.10 - Balanço Analítico - Gerência de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2014**

Código das contas POC-EDU	Ativo	Exercícios 2014			2013
		AB	AP	AL	AL
<b>Imobilizado</b>					
<b>Imobilizações corpóreas</b>					
422	Edifícios e Outras Construções	23.267.600 €	5.533.658 €	17.733.942 €	18.018.024 €
423	Equipamento e material Básico	5.576.989 €	4.912.370 €	664.619 €	753.024 €
424	Equipamento de Transporte	146.293 €	127.484 €	18.809 €	25.194 €
425	Ferramentas e Utensílios	45.572 €	45.572 €	- €	- €
426	Equipamento Administrativo	1.060.735 €	923.753 €	136.982 €	102.491 €
429	Outras Imobilizações Corpóreas	237.873 €	194.463 €	43.410 €	46.419 €
		<b>30.335.062 €</b>	<b>11.737.300 €</b>	<b>18.597.762 €</b>	<b>18.945.152 €</b>
<b>Circulante</b>					
<b>Existências</b>					
36	Matérias primas, subsidiárias e de consumo	160.768 €	- €	160.768 €	157.652 €
32	Mercadorias	71.262 €	- €	71.262 €	81.425 €
		<b>232.030 €</b>	<b>- €</b>	<b>232.030 €</b>	<b>239.077 €</b>
<b>Dívidas de terceiros - Curto prazo</b>					
211	Clientes - c/c	23.028 €	- €	23.028 €	49.498 €
212	Alunos c/c	92.425 €	- €	92.425 €	22.186 €
213	Utentes c/c	7.361 €	- €	7.361 €	8.306 €
218	Clientes de Cobrança Duvidosa	21.402 €	21.402 €	- €	- €
221	Fornecedores - c/c	3.474 €	- €	3.474 €	- €
26	Outros Devedores e Credores	51.875 €	- €	51.875 €	24.112 €
		<b>199.565 €</b>	<b>21.402 €</b>	<b>178.163 €</b>	<b>104.102 €</b>
<b>Depósitos bancários e caixa</b>					
13	Conta no Tesouro	1.113.514 €	- €	1.113.514 €	1.350.131 €
12	Depósitos Instituições financeiras	485.597 €	- €	485.597 €	298.222 €
11	Caixa	10.687 €	- €	10.687 €	18 €
		<b>1.609.798 €</b>	<b>- €</b>	<b>1.609.798 €</b>	<b>1.648.371 €</b>
<b>Acréscimos e diferimentos</b>					
271	Acréscimos de Proveitos	58.471 €	- €	58.471 €	62.236 €
272	Custos Diferidos	34.192 €	- €	34.192 €	26.359 €
		<b>92.663 €</b>	<b>- €</b>	<b>92.663 €</b>	<b>88.595 €</b>
	<i>Total de amortizações.....</i>		11.737.300 €		
	<i>Total de provisões.....</i>		21.402 €		
<b>Total do ativo</b>		<b>32.469.118 €</b>	<b>11.758.702 €</b>	<b>20.710.416 €</b>	<b>21.025.297 €</b>

Código das contas POC-EDU	Capital Próprio e Passivo	Exercícios	
		2014 AL	2013 AL
	<b>Capital próprio</b>		
51	Património	2.301.873 €	2.301.873 €
56	Reservas de Reavaliação	114.623 €	115.752 €
	<b>Reservas</b>		
576	Doações	11.358 €	11.358 €
577	Reservas decorr. transf. activos	22.818 €	19.461 €
	<i>Subtotal.....</i>	<b>2.450.672 €</b>	<b>2.448.444 €</b>
59	Resultados Transitados	5.729.888 €	6.249.054 €
	<i>Subtotal.....</i>	<b>8.180.560 €</b>	<b>8.697.498 €</b>
88	Resultado Líquido do Exercício	-197.073 €	-520.295 €
	<b>Total do capital próprio.....</b>	<b>7.983.487 €</b>	<b>8.177.203 €</b>
	<b>Passivo</b>		
	<b>Dívidas a terceiros - Curto prazo</b>		
221	Fornecedores - c/c	1.438 €	6.267 €
2612	Fornec. de Imob.- Títulos a Pagar	- €	489 €
24	Estados e Outros Entes Públicos	320 €	- €
26	Outros Devedores e Credores	87.210 €	88.723 €
		<b>88.968 €</b>	<b>95.479 €</b>
	<b>Acréscimos e diferimentos</b>		
273	Acréscimos de custos	495.177 €	464.911 €
274	Proveitos diferidos	12.142.784 €	12.287.704 €
		<b>12.637.961 €</b>	<b>12.752.615 €</b>
	<b>Total do passivo.....</b>	<b>12.726.929 €</b>	<b>12.848.094 €</b>
<b>Total do passivo e capital próprio</b>		<b>20.710.416 €</b>	<b>21.025.297 €</b>

## 6.2.2 Demonstrações de Resultados

Em 2014, o total de proveitos aumentou 2,85% em relação ao exercício anterior, tendo o seu valor atingido 8.806.934 €, quando em 2013 foi de 8.562.745 €.

**Quadro 6.11 - Proveitos e ganhos**

Proveitos e ganhos	2014	2013	Varição
Vendas e prestações de serviços	5.581.138 €	5.241.063 €	6,49%
Vendas de bens	3.296.209 €	3.241.901 €	1,68%
Prestações de serviços	2.284.929 €	1.999.162 €	14,29%
Proveitos suplementares	137.406 €	147.087 €	-6,58%
Transferencias e subsídios correntes obtidos	2.924.005 €	3.008.444 €	-2,81%
Outros proveitos e ganhos operacionais	779 €	2.851 €	-72,69%
Proveitos e ganhos financeiros	2.493 €	3.918 €	-36,36%
Proveitos e ganhos extraordinários	161.113 €	159.382 €	1,09%
<b>Total</b>	<b>8.806.934 €</b>	<b>8.562.745 €</b>	<b>2,85%</b>

A variação positiva dos proveitos, resultou essencialmente do aumento em 6,49% nas **vendas e prestações de serviços**, decorrente do aumento da venda das senhas das cantinas, dos serviços prestados de alimentação, do alojamento e da realização do Mundial Universitário de Andebol, que teve lugar em Azurém durante o mês de agosto.

As restantes rubricas diminuíram e são demonstradas da seguinte forma:

- Os **proveitos suplementares** pela redução dos alugueres das instalações desportivas;
- As **transferências e subsídios correntes obtidos**, pela diminuição das transferências da UMinho, apesar de se ter verificado um aumento nas transferências do Orçamento do Estado;
- Os **outros proveitos e ganhos operacionais**, pela redução de proveitos que não estão diretamente relacionados com a atividade dos SASUM;
- Os **proveitos e ganhos financeiros**, pela redução das taxas de juro do IGCP (Agência de Gestão de Tesouraria e da Dívida Pública).

Os **proveitos e ganhos extraordinários**, aumentaram em 1,09%, motivados pela redução de provisões e pelas correções relativas a exercícios anteriores.

O **total de custos** apresenta uma variação global negativa muito reduzida, 0,87%, relativamente ao exercício económico de 2013.

É, no entanto, pertinente salientar que, para este facto, contribuiu a **diminuição** dos custos e perdas extraordinárias, das transferências correntes concedidas e prestações sociais, das provisões do exercício e dos outros custos e perdas operacionais.

Por outro lado, verificou-se um **aumento** dos custos com as mercadorias de 1,1%, dos custos com fornecimentos e serviços externos de 9,70%, dos custos com pessoal de 0,53%, das amortizações do exercício de 2,67% e dos custos e perdas financeiros de 8,60%.

#### Quadro 6.12 - Custos e perdas

Custos e perdas	2014	2013	Variação
Custo de Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas (CMVMC)	1.977.088 €	1.955.564 €	1,10%
Fornecimentos e serviços externos	2.126.656 €	1.938.611 €	9,70%
Custos com o pessoal	3.318.474 €	3.300.986 €	0,53%
Transferências correntes concedidas e prestações sociais	746.971 €	884.457 €	-15,54%
Amortizações do exercício	738.901 €	719.671 €	2,67%
Provisões do exercício	- €	12.399 €	-100,00%
Outros custos e perdas operacionais	53.400 €	73.957 €	-27,80%
Custos e perdas financeiras	9.609 €	8.848 €	8,59%
Custos e perdas extraordinários	32.908 €	188.547 €	-82,55%
<b>Total</b>	<b>9.004.007 €</b>	<b>9.083.040 €</b>	<b>-0,87%</b>

Em relação aos **custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas** o aumento sem significado de 1,10%, comparativamente com o ano transato, decorreu do aumento das vendas e prestação de serviços.

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

Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas (CMVMC)	2014	2013	Variação
Mercadorias	845.747 €	825.928 €	2,40%
Matérias primas	1.131.341 €	1.129.636 €	0,15%
<b>Total</b>	<b>1.977.088 €</b>	<b>1.955.564 €</b>	<b>1,10%</b>

No quadro seguinte é apresentada uma análise comparada dos custos por naturezas, que fazem parte integrante dos fornecimentos e serviços externos. Em termos globais, estes custos aumentaram 9,70%, o que representa mais 188.045€, relativamente ao período homólogo.

#### Quadro 6.14 - Fornecimentos e serviços externos

Fornecimentos e serviços externos	2014	2013	Variação
Subcontratos	16.416 €	10.840 €	51,44%
Eletricidade	284.479 €	295.540 €	-3,74%
Combustíveis	236.717 €	220.410 €	7,40%
Água	200.132 €	252.526 €	-20,75%
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	78.610 €	55.586 €	41,42%
Livros e documentação técnica	81 €	95 €	-14,74%
Material de escritório	45.097 €	51.575 €	-12,56%
Artigos para oferta	15.584 €	8.337 €	86,93%
Rendas e alugueres	1.619 €	5.970 €	-72,88%
Despesas de representação	13.820 €	9.607 €	43,85%
Comunicação	27.179 €	32.285 €	-15,82%
Seguros	35.134 €	30.583 €	14,88%
Transportes de mercadorias	209 €	57 €	266,67%
Transportes de pessoal	31.442 €	5.045 €	523,23%
Deslocações e estadas	55.142 €	24.389 €	126,09%
Honorários	15.139 €	11.667 €	29,76%
Conservação e reparação	270.375 €	228.556 €	18,30%
Publicidade e propaganda	55.911 €	12.988 €	330,48%
Limpeza higiene e conforto	64.120 €	65.577 €	-2,22%
Vigilância e segurança	4.084 €	2.282 €	78,97%
Trabalhos especializados	611.302 €	581.916 €	5,05%
Outros fornecimentos e serviços	64.064 €	32.780 €	95,44%
<b>Total</b>	<b>2.126.656 €</b>	<b>1.938.611 €</b>	<b>9,70%</b>

O aumento dos **fornecimentos e serviços externos** está, por um lado, relacionado com a realização do Mundial Universitário de Andebol, que levou à necessidade de recorrer a meios externos para publicitação do evento, deslocações e estadas do pessoal da Federação Internacional de Desporto Universitário (FISU), contratação de pessoal técnico especializado e de árbitros, tornando mais acentuada a subida nos seguintes custos:

- Artigos para oferta, que aumentaram 86,93%;
- Transporte de pessoal, que aumentaram 523,23%;
- Deslocações e estadas, que aumentaram 126,10%;
- Publicidade e propaganda, que aumentaram 330,48%;
- Outros fornecimentos e serviços, que aumentaram 95,44%.

Por outro lado, o aumento dos **Fornecimentos e Serviços Externos (FSE)** também se justifica pelo aumento das ferramentas e utensílios de desgaste rápido (41,42%) e pelo aumento da conservação e reparação (18,30%), decorrente do desgaste dos bens do ativo imobilizado.

Apesar do aumento global dos FSE, alguns **custos diminuíram** relativamente a 2013, decorrente do esforço interno na economia dos encargos com a **água** em 20,75%, com **eletricidade** em 3,74%, com as **comunicações** em 15,82%, com o **material de escritório** em 12,56% e com as **rendas e alugueres**, que diminuíram de 72,88%, em consequência da cessação do contrato de aluguer de equipamento.

As **transferências correntes** concedidas diminuíram em 15,50% em relação a 2013, conforme se pode analisar, de forma detalhada, no seguinte quadro:

#### Quadro 6.15 - Transferências correntes concedidas

Transferências correntes concedidas e prestações sociais	2014	2013	Variação
<b>Transferências correntes concedidas</b>	<b>557.627 €</b>	<b>756.940 €</b>	<b>-26,33%</b>
Prêmios e bolsas de mérito escolar	157.877 €	110.259 €	43,19%
Transferências correntes concedidas a alunos	198.866 €	166.239 €	19,63%
Transferências da UMinho	200.000 €	480.000 €	-58,33%
Subsistema proteção família e políticas ativas de emprego	884 €	442 €	100%
<b>Subsídios correntes concedidos</b>	<b>171.685 €</b>	<b>112.349 €</b>	<b>52,81%</b>
Subsídios desportivos	48.749 €	35.500 €	37,32%
Subsídios culturais	62.936 €	46.849 €	34,34%
Subsídios atribuídos no âmbito do CAS	60.000 €	30.000 €	100%
<b>Prestações sociais</b>	<b>17.659 €</b>	<b>15.168 €</b>	<b>16,42%</b>
<b>Total</b>	<b>746.971 €</b>	<b>884.457 €</b>	<b>-15,54%</b>

Este decréscimo foi suportado pela diminuição das transferências para a UMinho, pois as restantes rubricas aumentaram relativamente ao período homólogo.

Embora sem expressão significativa, o aumento nos **custos com pessoal**, deve-se:

- Remunerações do pessoal dirigente, uma vez que a redução remuneratória em 2014 foi menor do que em 2013 para os trabalhadores com vencimento superior a 1.500€;
- Suplementos de remunerações, dado que o subsídio de turno, em 2013, foi pago somente a partir de outubro, sendo em 2014 pago durante todo o ano;
- Encargos com a formação profissional.

A variação global em cerca de 0,53%, pode observar-se no mapa seguinte onde se procede à sua discriminação:

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

Custos com o pessoal	2014	2013	Varição
<b>Remunerações dos órgãos directivos</b>	<b>47.914 €</b>	<b>48.148 €</b>	<b>-0,49%</b>
Vencimentos	35.290 €	34.443 €	2,46%
Subsídio de férias e de natal	3 317 €	2.916 €	13,75%
Suplementos de remunerações	9 307 €	10.789 €	-13,74%
<b>Remunerações do pessoal</b>	<b>2.643 227 €</b>	<b>2.632.641 €</b>	<b>0,40%</b>
Pessoal dos quadros - Pessoal dirigente	189.719 €	143.204 €	32,48%
Pessoal dos quadros - Restante pessoal do quadro	1.798.626 €	1.845.059 €	-2,52%
Pessoal aguardar aposentação	2.466 €	1. 213 €	103,30%
Trabalho em regime de turnos	17.052 €	3.700 €	360,86%
Subsídio de alimentação	205.384 €	208.034 €	-1,27%
Ajudas de custo	8.029 €	7.942 €	1,10%
Vestuário e artigos pessoais	8.674 €	8.170 €	6,17%
Outros abonos em numerário espécie	55.169 €	75.369 €	-26,80%
Abono de lavagem de viaturas	505 €	519 €	-2,70%
Subsídio de família crianças jovens	1.539 €	1.744 €	-11,75%
Acidentes de serviço	3.277 €	3.478 €	-5,78%
Subsídios de férias e de natal	352.787 €	334.209 €	5,56%
<b>Encargos sobre remunerações</b>	<b>616.574 €</b>	<b>614.861 €</b>	<b>0,28%</b>
CGA	127.842 €	116.998 €	9,27%
Segurança social - regime geral	463.241 €	453.487 €	2,15%
Encargos ADSE	25.491 €	44.376 €	-42,56%
<b>Outros custos c/pessoal</b>	<b>10.759 €</b>	<b>5.336 €</b>	<b>101,63%</b>
Formação profissional	10.759 €	5.336 €	101,63%
<b>Total</b>	<b>3.318.474 €</b>	<b>3.300.986 €</b>	<b>0,53%</b>

## Quadro 6.17 - Demonstração de Resultados

Código das contas POC-EDU	Custos e perdas	Exercícios	
		2014	2013
61	<b>Custo das Merc. Vend. e Mat. Cons.</b>		
612	Custo Mercadorias	845.747 €	825.928 €
616	Custo-Mat.Prima, Subs. e de Consumo	1.131.341 €	1.129.636 €
62	<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>	2.126.656 €	1.938.611 €
64	<b>Custos com o Pessoal</b>		
641+642	Remunerações	2.691.141 €	2.680.789 €
643 a 648	Encargos sociais	627.333 €	620.197 €
66	<b>Amortizações do Exercício</b>	738.901 €	719.671 €
67	<b>Provisões do Exercício</b>	- €	12.399 €
63	<b>Transfer. corr.concedidas prest.soc</b>	746.971 €	884.457 €
65	<b>Outros Custos e Perdas Operacionais</b>	53.400 €	73.957 €
	<b>(A)</b>	<b>8.961.491 €</b>	<b>8.885.645 €</b>
68	<b>Custos e Perdas Financeiras</b>	9.609 €	8.848 €
	<b>(C)</b>	<b>8.971.099 €</b>	<b>8.894.493 €</b>
69	<b>Custos e Perdas Extraordinárias</b>	32.908 €	188.547 €
	<b>(E)</b>	<b>9.004.007 €</b>	<b>9.083.040 €</b>
88	<b>Resultado Líquido do Exercício</b>	-197.073 €	-520.295 €
<b>Total</b>		<b>8.806.934 €</b>	<b>8.562.745 €</b>

Código das contas POC-EDU	Proveitos e ganhos	Exercícios	
		2014	2013
71	<b>Vendas e prestações de serviços</b>		
711	Vendas	3.296.209 €	3.241.901 €
712	Prestações de serviços	2.284.929 €	1.999.162 €
73	<b>Proveitos Suplementares</b>	137.406 €	147.087 €
74	<b>Transf. e subsídios corr.obtidos</b>		
742	Transferências correntes obtidas	2.918.459 €	3.005.598 €
743	Subsídios correntes obtidos	5.546 €	2.846 €
76	<b>Outros Proveitos e Ganhos Operac.</b>	779 €	2.851 €
	<b>(B)</b>	<b>8.643.328 €</b>	<b>8.399.445 €</b>
78	<b>Proveitos e Ganhos Financeiros</b>	2.493 €	3.918 €
	<b>(D)</b>	<b>8.645.821 €</b>	<b>8.403.363 €</b>
79	<b>Proveitos e Ganhos Extraordinários</b>	161.113 €	159.382 €
<b>Total</b>	<b>(F)</b>	<b>8.806.934 €</b>	<b>8.562.745 €</b>

Resumo:

Resultados operacionais: (B) - (A)	-318.162 €	-486.200 €
Resultados financeiros: (D) - (B) - (C - A)	-7.116 €	-4.930 €
Resultados correntes: (D) - (C)	-325.278 €	-491.130 €
Resultado líquido do exercício: (F) - (E)	-197.073 €	-520.295 €

Os resultados do período, embora negativos, apresentam valores mais equilibrados que no ano anterior, o que, conjugado com o aumento das amortizações, permitiu subir consideravelmente o *cash-flow* do exercício, conforme se pode observar no quadro abaixo:

#### Quadro 6.18 - Cash-flow

Resultados	2014	2013	Variação
Resultados operacionais	-318.162 €	-486.200 €	34,56%
Resultados financeiros	-7.116 €	-4.930 €	-44,34%
Resultados correntes	-325.278 €	-491.130 €	33,77%
Resultado líquido do exercício	-197.073 €	-520.295 €	62,12%
<b>Cash-flow</b>	<b>541.828 €</b>	<b>211.774 €</b>	<b>155,85%</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 2014, as amortizações praticadas, para todos os bens, foram calculadas com base nas taxas previstas na Portaria n.º 671/2000, de 17 de abril - CIBE - Cadastro e Inventário dos Bens do Estado.

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

#### **b) Existências**

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

médio ponderado, ou seja é este o método usado no sistema contabilístico.

A gestão das existências nos armazéns é feita por lotes, segundo o critério FIFO.

#### **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 2015, mediante uma previsão;
- Outras despesas, tais como pagamento aos estudantes colaboradores, prestações sociais a alunos, serviços bancários, encargos com instalações (água, gás, e eletricidade), trabalhos especializados, assistência técnica, e subcontratos a liquidar em 2015.

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

- Os custos relativos a seguros, e outros custos tais como trabalhos especializados, aluguer e assistência técnica, a reconhecer em 2015 e liquidados em 2014.

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, referentes ao pagamento das mensalidades do último mês do ano letivo, no caso 2015.

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

- Proveitos relativos a prestação de serviços, tais como, alimentação, alojamento, serviços desportivos, juros obtidos e outros proveitos reconhecidos no exercício, cuja receita irá ocorrer em 2015.

7. Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado constantes do balanço e nas respectivas 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	23.223.687 €	43.913 €	- €	23.267.600 €
Equipamento e material básico	5.423.927 €	262.751 €	109.689 €	5.576.989 €
Equipamento de transporte	146.293 €	- €	- €	146.293 €
Ferramentas e utensílios	50.809 €	572 €	5.809 €	45.572 €
Equipamento administrativo	1.018.809 €	95.569 €	53.643 €	1.060.735 €
Outras imobilizações corp.	239.909 €	- €	2.036 €	237.873 €
<b>Total</b>	<b>30.103.434 €</b>	<b>402.805 €</b>	<b>171.177 €</b>	<b>30.335.062 €</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	5.205.663 €	327.995 €	- €	5.533.658 €
Equipamento e material básico	4.670.903 €	341.533 €	100.066 €	4.912.370 €
Equipamento de transporte	121.099 €	6.385 €	- €	127.484 €
Ferramentas e utensílios	50.809 €	572 €	5.809 €	45.572 €
Equipamento administrativo	916.318 €	59.408 €	51.973 €	923.753 €
Outras imobilizações corpóreas	193.490 €	3.008 €	2.035 €	194.463 €
<b>Total</b>	<b>11.158.282 €</b>	<b>738.901 €</b>	<b>159.883 €</b>	<b>11.737.300 €</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 homogêneos; indicação dos valores dos bens adquiridos em estado de uso; datas de aquisição e de reavaliação; valores de aquisição, ou outro valor contabilístico na sua falta, e valores de reavaliação; taxas de amortização; amortizações do exercício e acumuladas; alienações, transferências e abates de elementos do ativo imobilizado, no exercício, devidamente justificados; valores líquidos dos elementos do ativo imobilizado.

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

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

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

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

#### Quadro 6.21 - Reavaliações

Reavaliações	Custos Históricos (a)	Reavaliações (a) (b)	Valores contabilísticos reavaliados
<b>Imobilizações corpóreas:</b>			
Edifícios e Outras Construções	17.727.553 €	6.389 €	17.733.942 €
Equipamento e Material Básico	664.619 €	- €	664.619 €
Equipamento de Transporte	18.809 €	- €	18.809 €
Ferramentas e Utensílios	- €	- €	- €
Equipamento Administrativo	136.982 €	- €	136.982 €
Outras Imobilizações Corpóreas	43.410 €	- €	43.410 €
<b>Total</b>	<b>18.591.373 €</b>	<b>6.389 €</b>	<b>18.597.762 €</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 31/12/2014
Departamento de Administração e Apoio	2.169.006 €
Departamento de Apoio Social	70.462 €
Departamento de Apoio Social - Alojamento	16.712.050 €
Departamento Alimentar	6.043.837 €
Departamento Desportivo e Cultural	5.339.707 €
<b>Total</b>	<b>30.335.062 €</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	23.267.600 €	17.733.942 €
<b>Total</b>	<b>23.267.600 €</b>	<b>17.733.942 €</b>

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

Encontram-se contabilizadas dívidas de cobrança duvidosa de clientes (conta 218), dos quais 13.802€ correspondem a dívidas em mora há mais de 12 meses (conforme alínea c) do ponto 2.7.3 do POC-Educação) e 7.600€ correspondem a dívidas em litígio.

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	26.014 €	- €	-4.612 €	21.402 €

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 inicial	2.301.873 €	- €	- €	2.301.873 €
Reservas de reavaliação	115.752 €	- €	1.129 €	114.623 €
Doações	11.358 €	- €	- €	11.358 €
Reservas decorrentes da transferência de ativos	19.461 €	3.357 €	- €	22.818 €
Resultados Transitados	6.249.054 €	1.129 €	520.295 €	5.729.888 €
Resultado líquido do exercício	-520.295 €	520.295 €	197.073 €	-197.073 €
<b>Total</b>	<b>8.177.203 €</b>	<b>524.781 €</b>	<b>718.497 €</b>	<b>7.983.487 €</b>

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

**Quadro 6.26 - Demonstração do custo**

Movimentos	Mercadorias	Matérias primas, subsidiárias e de consumo
Existências iniciais	81.425 €	157.652 €
Compras	839.814 €	1.135.452 €
Regularização de existências	-4.230 €	-994 €
Existências finais	71.262 €	160.769 €
<b>Custos no exercício</b>	<b>845.747 €</b>	<b>1.131.341 €</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**

Movimentos	Mercadorias	Matérias primas, subsidiárias e de consumo
<b>Vendas</b>	<b>3.296.209 €</b>	<b>3.241.901 €</b>
Vendas de mercadorias	2.740.577 €	2.777.512 €
Vendas de produtos acabados	555.632 €	464.389 €
<b>Prestações de serviços</b>	<b>2.284.929 €</b>	<b>1.999.162 €</b>
Serviços de alimentação	346.114 €	334.377 €
Serviços de alojamento	1.178.576 €	1.171.024 €
Serviços de desporto	626.774 €	389.193 €
Outros serviços prestados	133.465 €	104.568 €

37. Demonstração dos Resultados Financeiros:

**Quadro 6.28 - Demonstração dos resultados financeiros**

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2014	2013		2014	2013
Juros suportados	- €	- €	Juros obtidos	2.493 €	3.918 €
Amortizações de investimentos em imóveis	- €	- €	Rendimentos de imóveis	- €	- €
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	9.609 €	8.848 €	Ganhos na alienação de aplicações de tesouraria	- €	- €
			Outros proveitos e ganhos financeiros	- €	- €
<b>Resultados financeiros</b>	<b>-7.116 €</b>	<b>-4.930 €</b>			
<b>Total</b>	<b>2.493 €</b>	<b>3.918 €</b>	<b>Total</b>	<b>2.493 €</b>	<b>3.918 €</b>

38. Demonstração dos Resultados Extraordinários como se segue:

**Quadro 6.29 - Demonstração dos resultados extraordinários**

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2014	2013		2014	2013
Transferências de capital concebidas	- €	- €	Restituições de impostos	- €	- €
Dividas incobráveis	- €	- €	Recuperação de dívidas	- €	- €
Perdas em existências	3.389 €	7.504 €	Ganhos em existências	- €	- €
Perdas em imobilizações	1.202 €	659 €	Ganhos em imobilizações	1.099 €	220 €
Aumentos de amortizações e provisões	- €	- €	Reduções de amortizações e provisões	4.612 €	- €
Correções exercícios anteriores	28.316 €	180.384 €	Correções relativas a anos anteriores	7.626 €	4.360 €
Outros custos e perdas extraordinárias	- €	- €	Outros proveitos e ganhos extraordinários	147.776 €	154.802 €
<b>Resultados extraordinários</b>	<b>128.206 €</b>	<b>-29.165 €</b>			
<b>Total</b>	<b>161.113 €</b>	<b>159.382 €</b>	<b>Total</b>	<b>161.113 €</b>	<b>159.382 €</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.º 671/2000, de 17 abril. Em 2005, foi deliberado que todos os edifícios que os SASUM utilizam na sua atividade operacional, são registados como propriedade jurídica da UMinho.

O valor de 1.175,75€, relativo à caução da empresa “Consumintenso - Produtos Alimentares, Lda”, decorrentes dos concursos públicos para aquisição de géneros alimentícios, para o ano de 2014, foi registado na conta “09 – Contas de ordem”, conforme preconizado no POC-Educação. Montante a libertar em 2015.



## 6.4 ANÁLISE ECONÓMICO FINANCEIRA

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

**Rácios Financeiros:** Os rácios financeiros apreciam o equilíbrio das diversas massas patrimoniais constantes do balanço.

	2014	2013
<b>Rácio de autonomia financeira</b> = $\frac{\text{Fundos próprios (FP)}}{\text{Total ativo}}$	0,39	0,39

Estes rácios analisam a parcela dos ativos que é financiada por capital próprio. Quanto maior for este rácio, mais benéfico se torna para a entidade, pois significa que não se encontra dependente dos credores.

	2014	2013
<b>Rácio de solvabilidade geral</b> = $\frac{\text{Fundos próprios (FP)}}{\text{Total passivo}}$	0,63	0,64

Este rácio, deveria ser superior a 1, para que a entidade se apresentasse equilibrada financeiramente.

Contudo, convém referir que no passivo dos SASUM, estão apresentados 12.127.622€ que correspondem a subsídios ao investimento e não a obrigações a pagar.

	2014	2013
<b>Cobertura de imobilizado</b> = $\frac{\text{Capital permanente (FP + passivos MLP)} + \text{Proveitos diferidos}}{\text{Ativo fixo líquido ou imobilizado líquido}}$	1,08	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:** Os rácios de liquidez medem a capacidade da entidade solver os seus compromissos a curto prazo, ou seja, a facilidade com que a entidade pode dispor de fundos (dinheiro em caixa ou depósitos) para fazer face aos seus compromissos imediatos.

		2014	2013
<b>Rácio de liquidez geral =</b>	$\frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo CP}}$	3,53	3,63

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

		2014	2013
<b>Liquidez imediata =</b>	$\frac{\text{Disponibilidades (Depós.+Cx + títulos)}}{\text{Passivo CP}}$	2,69	2,88

Este indicador, mede a capacidade da entidade resolver os seus compromissos de curto prazo utilizando apenas as disponibilidades. Podemos referir que este rácio aumentou relativamente ao ano anterior e que o nível do indicador é bom.

**Rácios de funcionamento ou atividade:** Os rácios de funcionamento traduzem a rotação dos capitais e a atividade dos SASUM.

		2014	2013
<b>Rotação do ativo =</b>	$\frac{\text{Vendas + prestação serviços + prov suplementares}}{\text{Total ativo}}$	0,28	0,26

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

		2014	2013
<b>Rotação das existências =</b>	$\frac{\text{Vendas}}{\text{Existências}}$	14,21	13,56

Um rácio elevado significa eficiência em armazém. Porém a rotação demasiado alta pode significar que a entidade 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.

	2014	2013
<b>Prazo médio de pagamentos =</b> $PMP = \frac{\sum_{t=3}^t \left( \frac{DF}{A} * 91,25 \right)}{4}$	5,46	7,92

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 (compromissos assumidos da classificação económica 02 e 07).

Os SASUM tinham como meta para 2014, ter um PMP não superior a 15 dias. Este objetivo foi superado, com o PMP de cerca de **5,46 dias** (7,92 dias em 2013).

**Prazo Médio de Recebimentos:** Este indicador é verificado trimestralmente, tendo sido estipulado como meta de 2014 não ultrapassar os 40 dias.

	2014	2013
<b>Prazo médio de recebimentos =</b> $\frac{\text{Saldo médio de clientes}}{\text{Vendas + prestação serviços suplementares}} * 365$	10,37	7,05

O prazo médio de recebimentos foi de cerca de 10 dias e para atingir este indicador os SASUM comunicaram regularmente aos seus clientes as respetivas dívidas e solicitaram a sua liquidação.  
O valor reduzido deste rácio, está relacionado com o facto do recebimento da maioria dos serviços prestados ser a pronto pagamento.



## 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 2014, (que evidencia um total de 20.710.416 euros e um total de fundos próprios de 7.983.487 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 197.073 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

**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 2014, 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, 09 de abril de 2015

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

Largo do Paço  
4710-057 Braga - P



Universidade do Minho  
Conselho Geral

### DELIBERAÇÃO DO CONSELHO GERAL N.º - 005/2015

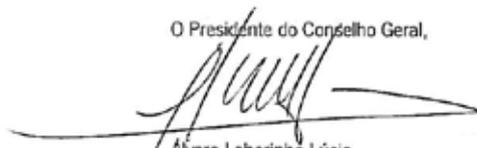
#### Aprova o Relatório de Atividades e Contas do Ano Económico de 2014 – SASUM

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 Senado Académico e do Parecer obrigatório elaborado e aprovado pelos Membros Externos do Conselho, nos termos previstos no n.º 3 do mesmo artigo, o Conselho Geral da UMinho, reunido em sessão plenária a 8 de junho de 2015, deliberou, por unanimidade, aprovar o Relatório de Contas do Ano Económico de 2014 dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho, com os fundamentos que constam da ata respetiva.

Ainda no exercício das competências previstas na alínea d) do n.º 2 do artigo 29.º dos referidos Estatutos, o Conselho deliberou, por unanimidade, apreciar favoravelmente, o Relatório de Atividades de 2014 dos mesmos Serviços da Universidade do Minho.

Universidade do Minho, 8 de junho de 2015

O Presidente do Conselho Geral,



Álvaro Laborinho Lúcio



**Universidade do Minho**  
Serviços de Acção Social



**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**  
(no âmbito do SIADAP)

**2014**

**abril de 2015**

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 reporta ao período entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2014, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM, os seus objetivos (que se prendem com a implementação e controlo de uma política de qualidade, designadamente, ao nível da gestão dos serviços e área alimentar, bem como com a garantia de níveis elevados de eficácia e eficiência na resposta às solicitações dos seus utentes e os resultados atingidos).

Dados da Entidade:

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

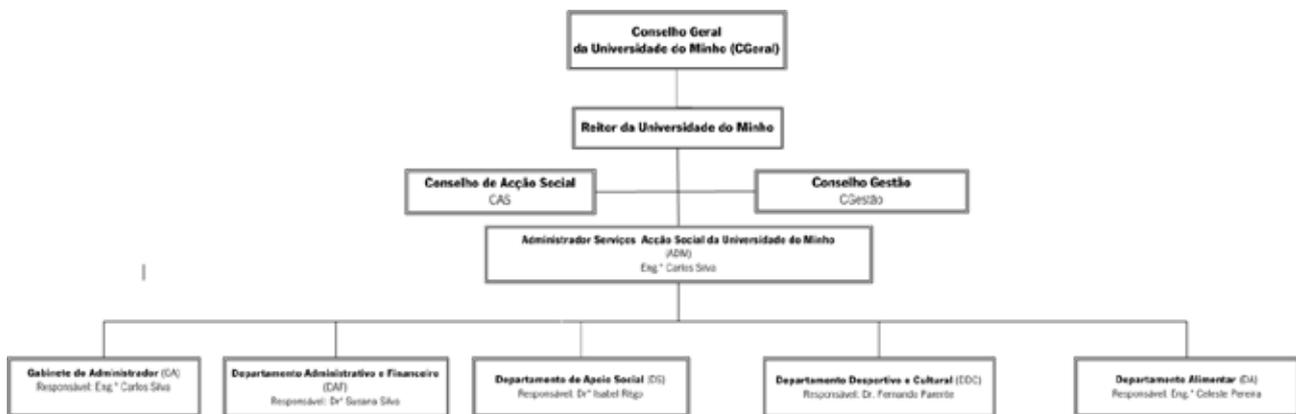
Administrador, Carlos Duarte Oliveira e Silva,  
csilva@sas.uminho.pt

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

# 1

## 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 2.ª série, do 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.



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 (SAS);
- 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 2.ª série, do DR n.º 170, de 2 de setembro de 2009, através do 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 2014:

- 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.

O 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, procurando 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 de alimentação, para além de estarem implantadas normas que garantem o máximo rigor na utilização dos bens, há uma permanente preocupação com as questões de higiene e segurança alimentar, 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 trabalhadores, bem como a formação cíclica dos mesmos na área nutricional.

Em 2014 foram acompanhadas as certificações dos SAS

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 2013/2014 teve a participação de 9.563 utentes e foi desenvolvido nas seguintes instalações desportivas:

- Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt): 5.275 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;
- Sala de Desportos do Edifício dos Congregados (SDCg) (Braga): 305 m<sup>2</sup> de área útil para prática desportiva.

O programa desportivo tem uma oferta diversificada, sendo que, no ano académico de 2013/2014, disponibilizou 70 opções de modalidades e atividades desportivas:

- Atividades Aquáticas: 3;
- Desportos Coletivos: 8;
- Desportos de Combate: 12;
- Desportos Individuais 15;
- Atividades de Academia/Fitness: 32.

Nas instalações desportivas da UMinho, em 2014, registaram-se 259.595 visitas para efeitos de prática desportiva.

Em 2014, 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.



# 2

## MISSÃO, OBJETIVOS, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DE QUALIDADE

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

Os **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 de Qualidade pelas Normas **ISO 9001:2008** e **ISO 22000:2005**.



# 3

## 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.



# 4

## MISSÃO E OBJETIVOS DA UMINHO

Os SAS 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>

U

M



# 5

## QUAR DOS SASUM



Universidade do Minho  
Serviços de Acção Social

**DESPACHO**  
**GA-01/2014**

**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 2014 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).

2 - Atendendo às alterações introduzidas no SIADAP pela Lei n.º66-B/2012, de 31 de dezembro:

a) SIADAP 2 (dirigentes) - o desempenho dos dirigentes superiores e intermédios é **objeto de monitorização intercalar e o período desta monitorização corresponde ao ano civil**, ao abrigo do disposto nos artigos 31.º, n.º3 e 36.º-A, do mesmo diploma. Assim, o dirigente superior e os dirigentes intermédios devem apresentar ao dirigente máximo do serviço e ao respetivo dirigente superior, respetivamente, até **15 de abril de 2014**, relatório sintético nos termos expressos nas normas em causa;

b) SIADAP 3 (trabalhadores) - nos termos dos artigos 41.º (Periodicidade) e 74.º (Monitorização), da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de setembro, até:

- **15 de janeiro de 2014**, devem os avaliados preencher a ficha de autoavaliação, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos;

- **15 de fevereiro de 2014**, devem ser preenchidas as fichas de monitorização pelos avaliados e avaliadores, cujo modelo será enviado pelo setor de recursos humanos.

Universidade do Minho, 2 de janeiro de 2014  
O Reitor

António N. Cunha

**ANEXO:** QUAR dos SASUM



# 6

## JUSTIFICAÇÃO DOS OBJETIVOS DO QUAR DOS SASUM

### 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.**

- Setembro/outubro: 9 pedidos respondidos em 0,1 dias;
- Novembro/dezembro: nenhum pedido registado.

Daqui decorre que o **tempo médio ponderado de resposta registado foi de 0,29 dias.**

#### i) Gabinete do Administrador

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

O artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, estabelece o procedimento aplicável ao tratamento das reclamações apresentadas nos organismos da Administração Pública, tendo sido publicado em 15 de maio de 2009 o Despacho n.º 11809/2009, no DR, 2ª série, n.º 94, que fixou o procedimento aplicável no tratamento das reclamações a adotar pelas instituições de ensino superior públicas.

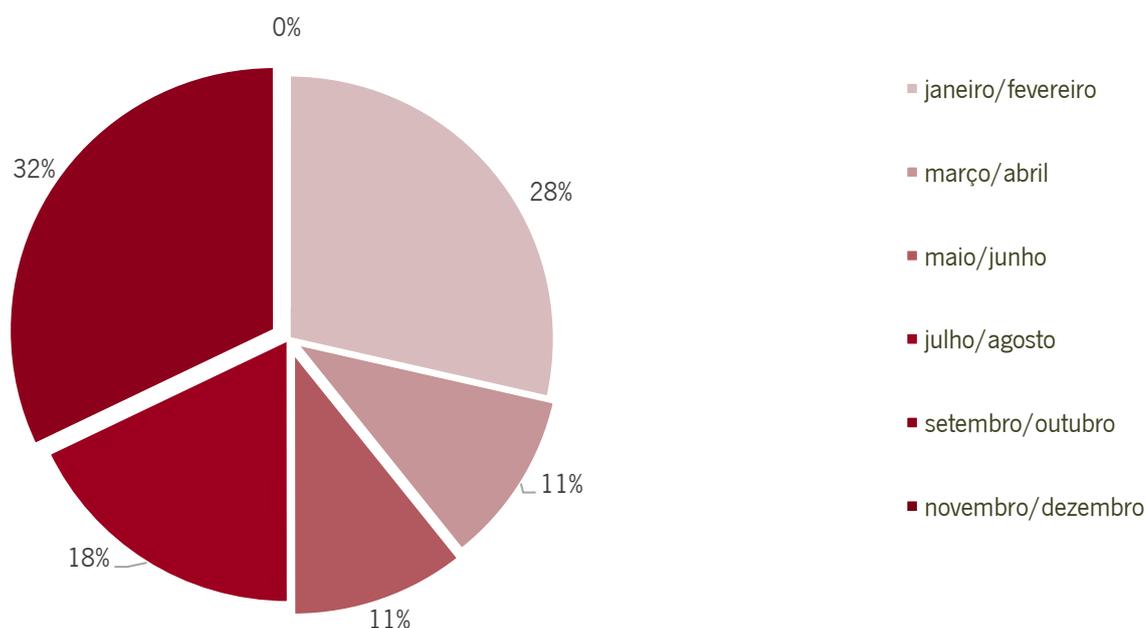
Neste sentido, em 2014, foram respondidas e registadas 3 reclamações, **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

#### ii) Setor de Recursos Humanos

Em 2014, este Setor registou e emitiu um total de 28 respostas a solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado, em regra, 1 dia.**

- Janeiro/fevereiro: 8 pedidos respondidos em 0,5 dias;
- Março/abril: 3 pedidos respondidos em 0,3 dias;
- Maio/junho: 3 pedidos respondidos em 0,3 dias;
- Julho/agosto: 5 pedidos respondidos em 0,2 dias;

**Gráfico RAA1 - Percentagem de documentos emitidos bimestralmente**



### iii) Departamento Alimentar

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

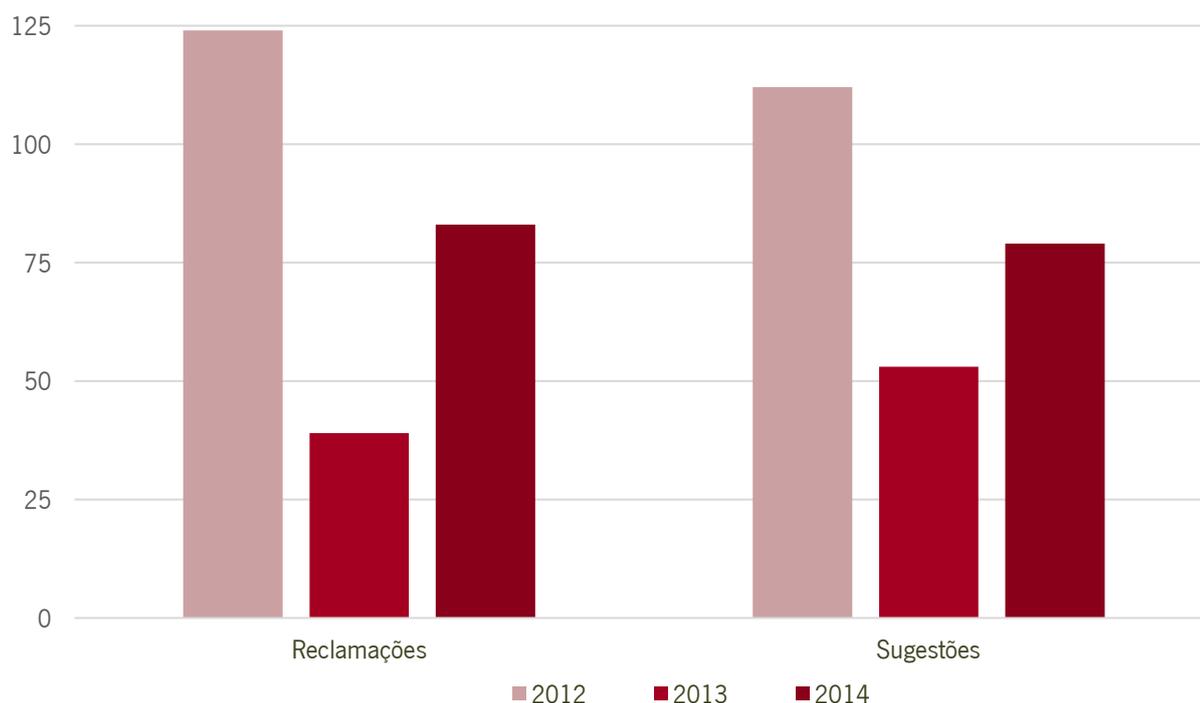
- Todas as sugestões/reclamações são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as sugestões/reclamações são avaliadas pelo Responsável do DA;
- Todas as sugestões/reclamações que tenham contacto de email para resposta, são respondidas no prazo previsto;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

Em 2014, todas as sugestões/reclamações 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 1,08 dias.**

Em 2014, o DA recebeu **83 reclamações e 79 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 clientes da comunidade académica, nos serviços de alimentação. Em 2014 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 melhor 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, em nenhum dos grupos observados.

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



### iv) Departamento de Apoio Social

#### 1 – Requerimentos

Em 2014, o DS recebeu no Setor de Bolsas de Estudo um total de **66 requerimentos**, nomeadamente consideração de situações excecionais e pedidos para reavaliação/revisão do resultado publicado. O tempo médio de resposta foi de **4,54 dias**.

#### 2 – Reclamações/Sugestões

No DS as sugestões/reclamações são recolhidas, de acordo com Despacho GA-10/2005, em todas as primeiras segundas-feiras de cada mês 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 sugestões/reclamações são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as sugestões/reclamações são avaliadas pelo Responsável do DS;
- Todas as sugestões/reclamações que tiverem contacto de email para resposta, são respondidas no prazo previsto;
- Depois de recolhidas e tratadas, todas as sugestões/reclamações seguem, acompanhadas de um relatório síntese, para o Administrador dos Serviços.

Em 2014, foram recolhidas pelo DS um total de **21 reclamações/sugestões** que foram respondidas no prazo médio de **1,23 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 2014, deram entrada no DS 197 solicitações de declaração relativas a bolsas e 560 referentes a alojamento. O panorama global relativo à solicitação/emissão de declarações pode ser consultado no seguinte quadro síntese:

#### Quadro RAA1 - Solicitação/emissão de declarações no DS

Local	Nº Pedidos	Nº de dias para resposta		Média
		Mínimo	Máximo	
<b>Braga</b>				
Alojamento	464	0	3	0,09
Bolsas	175	0	5	0,27
<b>Guimarães</b>				
Alojamento	96	0	4	0,18
Bolsas	22	0	4	0,64
<b>Total</b>	<b>757</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0,16</b>

O tempo médio de todas as respostas (reclamações/sugestões; requerimentos e declarações) foi de 0,53 dias, obtido pela soma do nº de dias de resposta a dividir pelo total de pedidos.

#### v) Departamento Desportivo e Cultural Reclamações

O DDC registou, no ano de 2014, 32 reclamações e 11 sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior, verificou-se uma diminuição de 22%, do número de reclamações, e uma diminuição de 9%, do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 20% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 80% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta foi de 1,6 dias úteis. Das reclamações/sugestões recebidas, 42% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 58% no Complexo

Desportivo de Azurém; não tendo sido registadas reclamações/sugestões no Centro de Condição Física na Residência de St.ª Tecla e na Sala de Desporto do Edifício dos Congregados.

#### Quadro RAA2 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram

	CDGt	Média
I. Manutenção de instalações e equipamentos	1	14
II. Desaparecimento de valores e materiais	7	0
III. Problemas com técnicos e eventos	3	3

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 RAA3 - Tempos relativos de respostas dadas às solicitações dos utentes dos SASUM

Departamento/Setor	Média de Dias
GA	2
SRH	0,29
DA	1,08
DS	0,53
DDC	1,6
<b>Total (ponderado)</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 o Serviço” **foi superado, com um prazo médio de resposta superior a 1 dia e inferior a 2 dias úteis (117%)**.

## OBJETIVO 2 (EFICÁCIA)

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

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

Em que:

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

2014	2013
5,46	7,92

A escolha deste objetivo teve como base legal a Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, publicada na 1.ª série, do DR n.º 38, 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.º3/2010, 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 respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem”.

Neste sentido, em 2014, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

### Quadro RAA4 - Prazo médio de pagamentos

PRAZO MEDIO DE PAGAMENTOS 2014		
	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	816.358 €	1.791.409 €
T - final do 2º trimestre	317.838 €	1.333.211 €
T - final do 3º trimestre	27.842 €	1.169.506 €
T - final do 4º trimestre	- €	563.226 €
<b>Total</b>	<b>1.162.038 €</b>	<b>4.857.353 €</b>

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

**5,46 dias**

No decorrer do ano de 2014, 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 **5,5 dias úteis (116%)**.

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 2014, os serviços prestados no âmbito da saúde abrangeram as seguintes áreas:

- Prestação de assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados, assegurada pelo Setor de Apoio Clínico, na vertente do apoio médico, com consultas nos polos de Braga e de Guimarães;
- 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 2.600 atendimentos foi **superada**, tendo sido registado o número total de **3.336 atendimentos (120%)**.

## OBJETIVO 1 (EFICIÊNCIA)

### Atingir o valor de 5.364 milhões de euros em receitas próprias

As fontes de financiamento que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SASUM, em 2014, foram as seguintes:

- 66% de Receitas Próprias (bares, cantinas, alojamento, desporto e outras) - Fonte Financiamento (FF 510);
- 24% do Orçamento do Estado (FF 311);
- 9% de Transferências da UMinho (FF 540);
- 1% do POCTEP (FF 421).

As Receitas Próprias (RP), efetivamente cobradas em 2014, totalizaram o valor de **5.739.526€** (5.438.706€ em 2013), não incluem transferências da UMinho e tiveram origem nas seguintes rubricas:

#### Gráfico RAA3 - Receitas Próprias



- **5.728.623€** de vendas de bens e prestações de serviços;
- **6.020€** de transferências de outras entidades privadas;
- **2.389€** outras receitas correntes;
- **2.494€** de juros.

De referir ainda que existem dívidas não pagas pelos nossos utentes e dívidas de entidades (UMinho), que transitaram para 2015, no montante de **184.028€**.

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, com transferências da UMinho, as receitas atingiram o valor de **6.519.364€** (5.739.526€ – RP e 779.838€ – Transferências UMinho), pelo que o **objetivo foi superado**, com cerca de 7% em RP (**107%**).

## 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 2014, foram cumpridas as seguintes datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo:

### Quadro RAA5 - Datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo

Mês	Data do aviso de publicação de resultados
Janeiro	31 de janeiro de 2014
Fevereiro	28 de fevereiro de 2014
Março	31 de março de 2014
Abril	30 de abril de 2014
Maiο	30 de maio de 2014
Junho	30 de junho de 2014
Julho	31 de julho de 2014
Outubro	31 de outubro de 2014
Novembro	28 de novembro de 2014
Dezembro	12 de janeiro de 2015*

\* Importa referir que, o facto de a data do aviso relativo ao mês de dezembro ser de 12 de janeiro de 2015, deveu-se a dois fatores: por um lado, as férias de natal decorreram até ao dia 4 de janeiro; e, por outro lado, a partir do dia 11 de dezembro de 2014 ocorreu um problema no canal “Documentos” da plataforma SICABE, cuja gestão é da responsabilidade da DGES, que impediu os alunos e as técnicas de inserir e visualizar documentos.

Esta situação não foi passível de resolução, por parte da DGES, até ao final do ano civil, o que determinou a impossibilidade de análise e tratamento das candidaturas.

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 outubro de 2014, a percentagem de processos de bolsa com resultado publicado atingiu os 71,70%, tendo o **objetivo sido cumprido**, com cerca de **100%**.

### OBJETIVO 3 (EFICIÊNCIA)

#### ***Atingir 10.100 utentes nos Serviços Desportivos***

No ano académico de 2013/2014, verificou-se a inscrição de 9.563 utentes nos serviços desportivos. O número de utentes inscritos **não foi superado, tendo sido atingido cerca de 95%** da meta definida, relativamente ao objetivo estabelecido.

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

Deve realizar-se desta forma uma melhoria significativa da 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 com a finalidade de aumentar novamente o número de utentes.

## 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 2014 teve como objetivo a renovação da certificação do SGQ em conformidade com o referencial 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 foi desenvolvido 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 2014 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 esta normas e aos níveis de qualidade delas constantes representaram para os SASUM.

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

### **Certificado APCER**



## 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 2014, 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-se a todas as alterações necessárias.

Na sequência do trabalho desenvolvido, foi obtida a renovação do certificado pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, **com zero não conformidades**, tendo **o objetivo sido superado (120%)**.

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

### Certificado APCER



### 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 2014, 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:

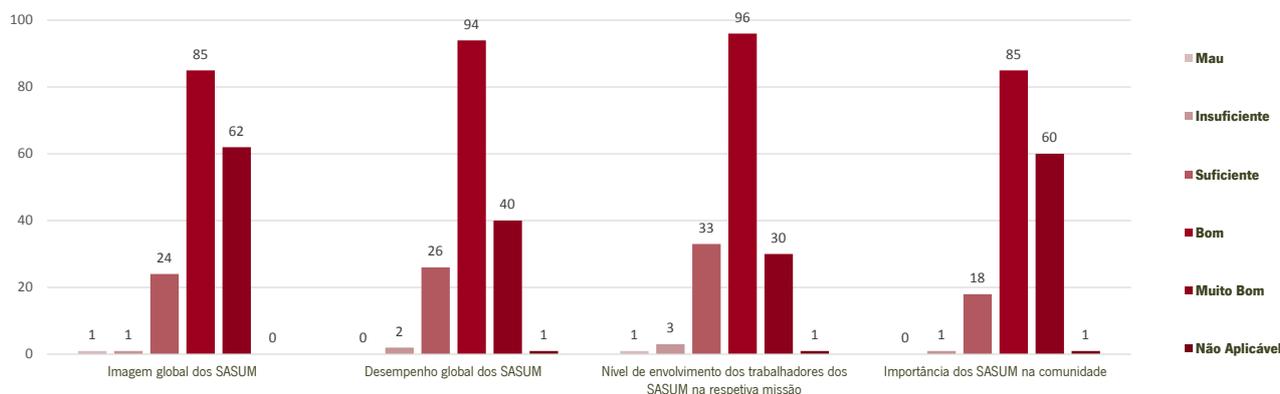
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à organização onde exercem funções (SASUM);
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à funcionalidade dos setores em avaliação;
- Melhorar e corrigir eventuais lacunas evidenciadas nos resultados analisados, com vista 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 2014;
- Dar cumprimento à alínea f), do n.º 2, do artigo 15.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

#### i) Avaliação da satisfação dos SASUM

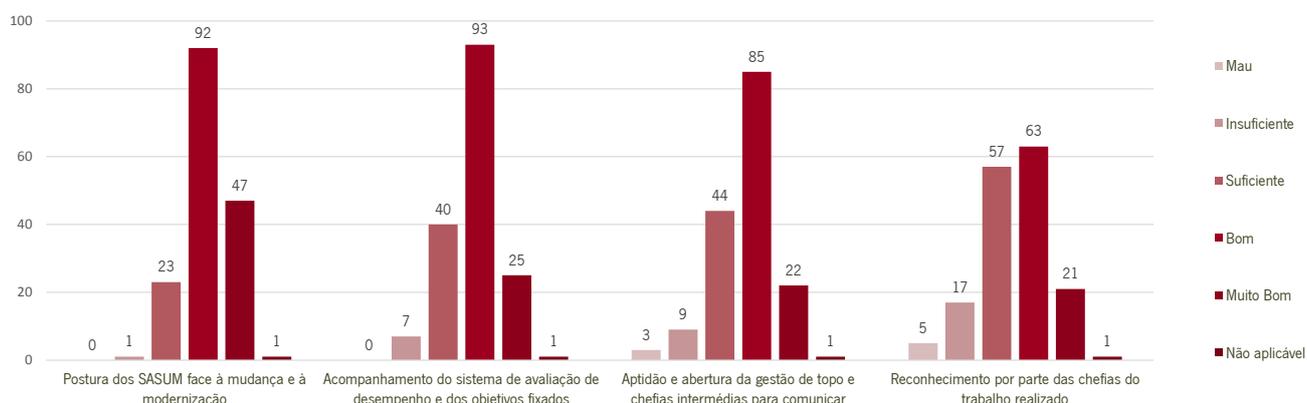
Globalmente verifica-se que a satisfação dos clientes internos dos SASUM é muito satisfatória, uma vez que o resultado desta avaliação se situou nos **81,23%** em 2014 (apresentando uma ligeira diminuição em relação a 2013 – 83,45%).

**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.

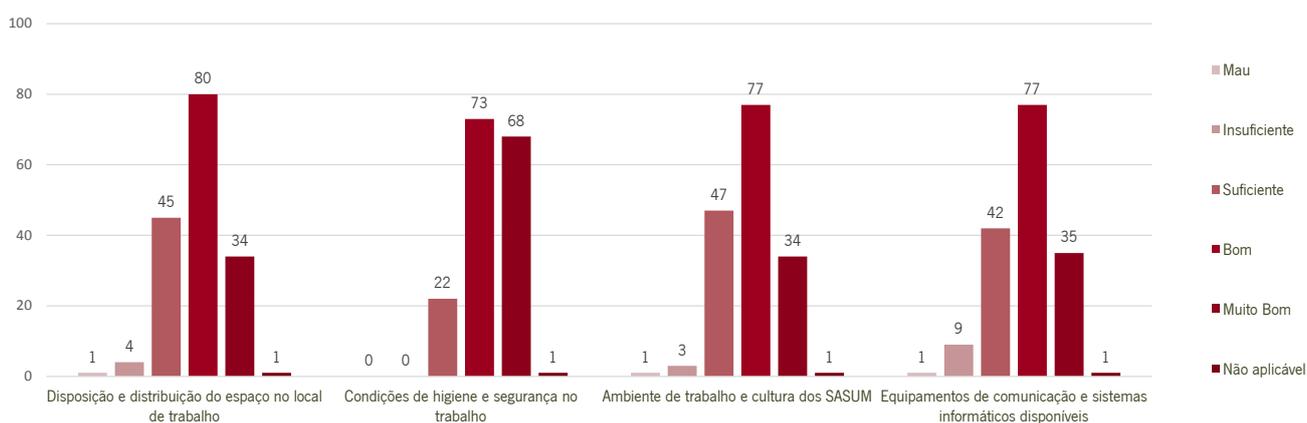
#### Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação Global



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



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



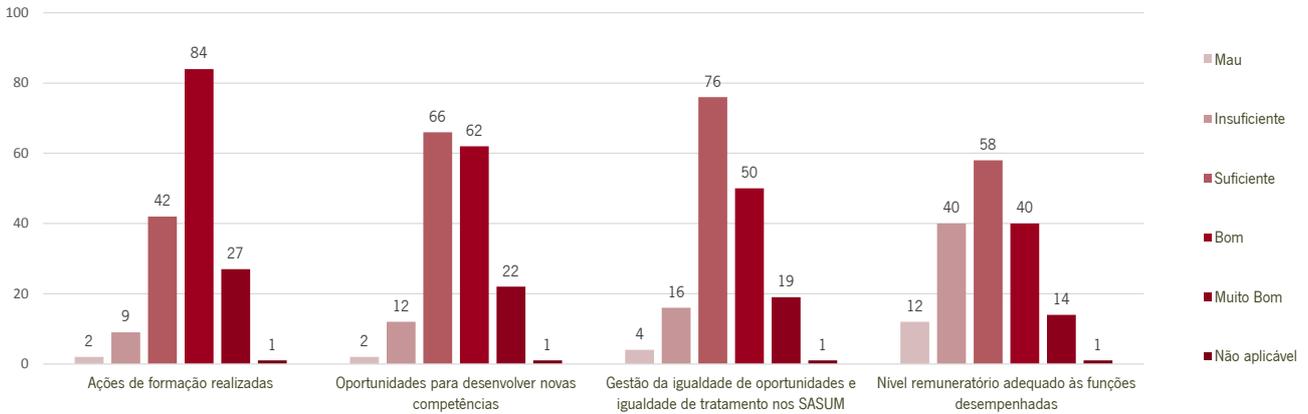
### Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências:

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 SAS para a frequência de ações de formação no sentido de adquirir e aumentar/consolidar competências nas funções que desempenham.

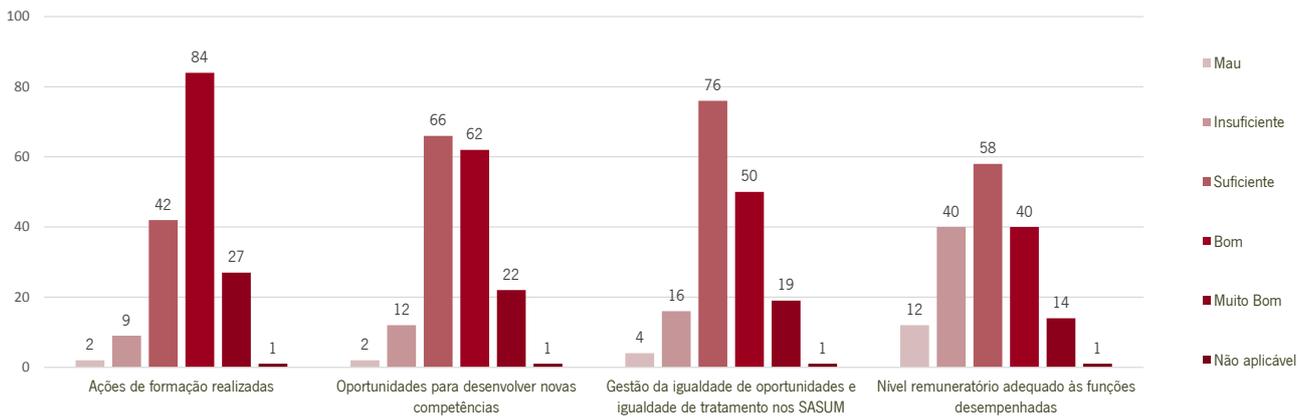
Nos restantes itens, “Oportunidades para desenvolver novas competências” e “Gestão da igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento nos SASUM”, as percentagens de classificações atribuídas foram homogêneas entre os graus. Salienta-se que, em todo o questionário, a temática onde se evidenciou o maior número de classificações entre os graus 1 (Mau) e 2 (Insuficiente) e menor no grau 5 foi no item “Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas”, onde os resultados apurados refletiram a pouca satisfação dos trabalhadores relativamente a esta questão, tendo-se verificado um decréscimo relativamente a 2013.

Esta classificação reflete 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.

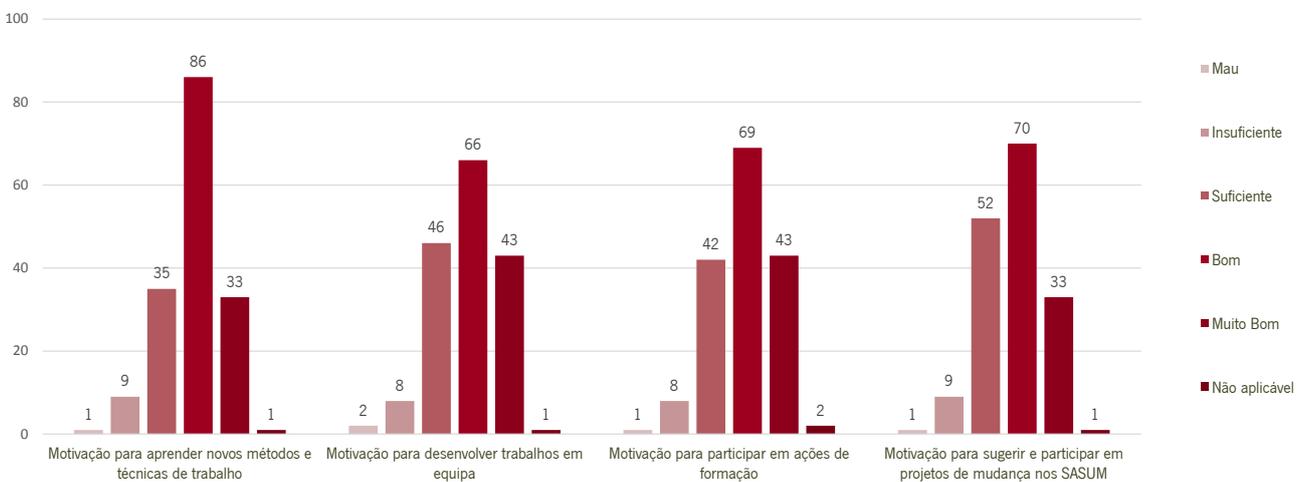
**Gráfico RAA7 - Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências**



**Gráfico RAA8 - Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização**



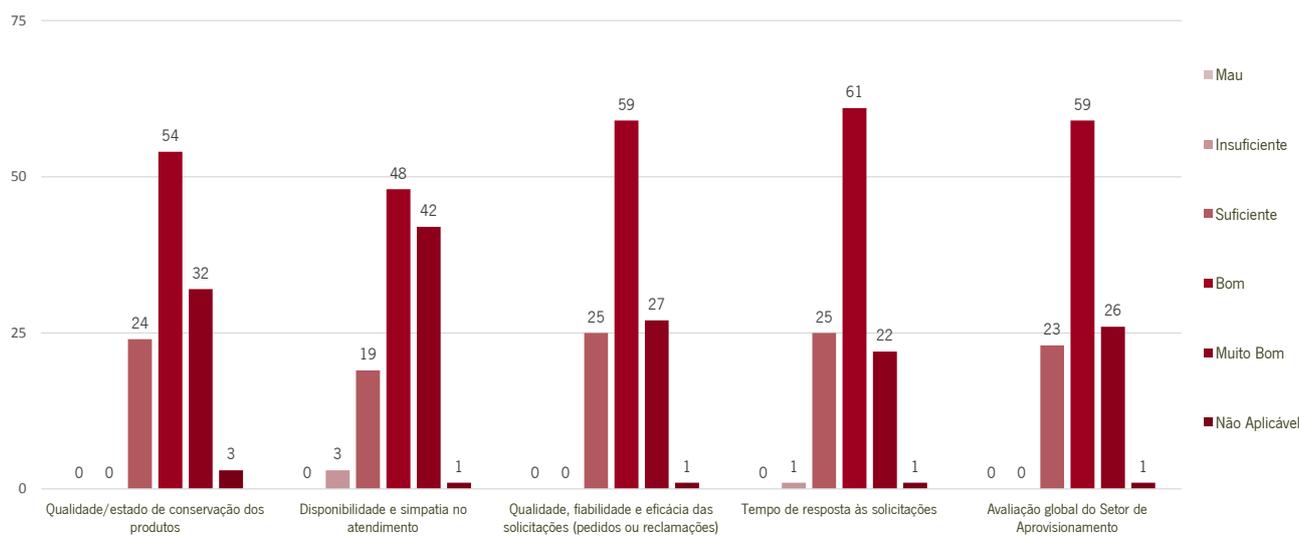
**Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação**



## ii) Avaliação da satisfação dos Setores dos SASUM

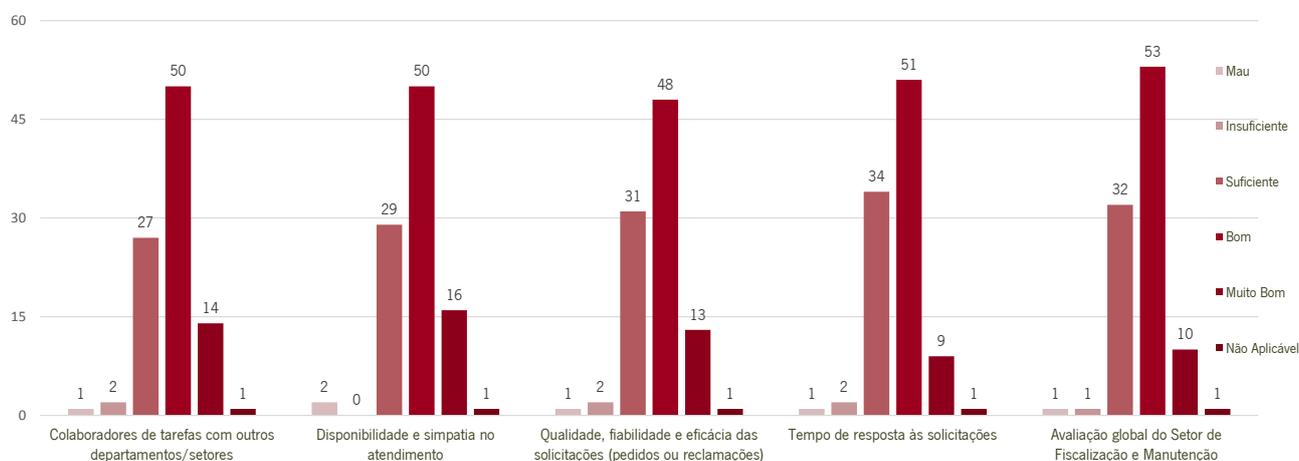
A Avaliação Global do **Setor de Aprovisionamento** em 2014 foi de **80,56%**, tendo a avaliação global do Setor em 2013 sido de **80,17%**. Aferiu-se que, relativamente a 2013, aumentou a percentagem de inquiridos que classificaram com Bom os itens “Qualidade/estado de conservação dos produtos”, “Disponibilidade e simpatia no atendimento” e principalmente o tempo de resposta às solicitações (40 inquiridos em 2013 classificaram com Bom; e em 2014 houve 61 inquiridos que classificaram com Bom).

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



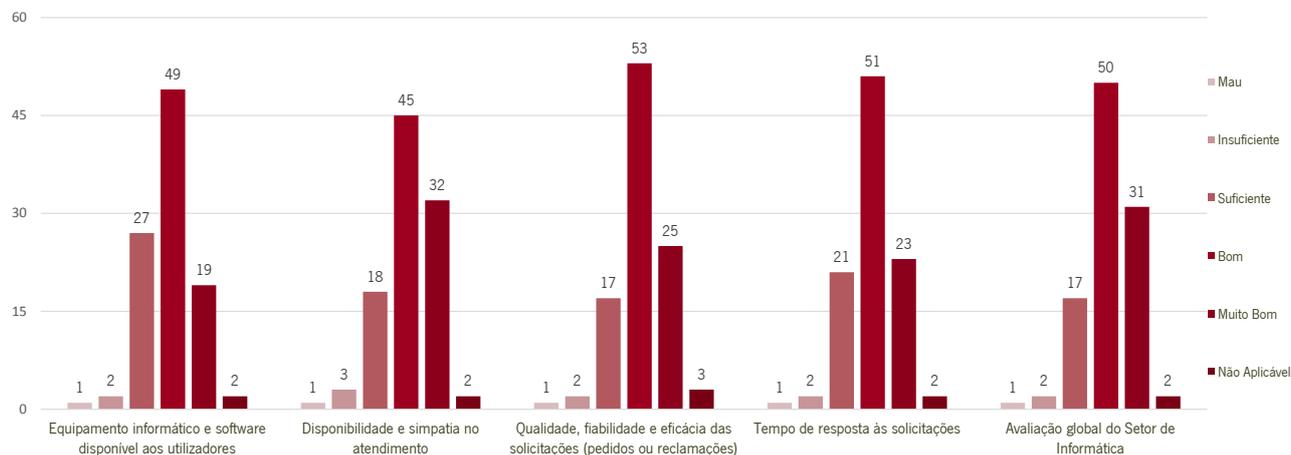
A Avaliação Global do **Setor de Fiscalização e Manutenção** em 2014 foi de **74,21%**, tendo a avaliação global do Setor em 2013 sido de **73,19%**. Aferiu-se que, relativamente a 2013, aumentou a percentagem de inquiridos que classificaram com Bom todos os itens e principalmente o tempo de resposta às solicitações (35 inquiridos em 2013 classificaram com Bom; e em 2014 houve 51 inquiridos que classificaram com Bom).

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



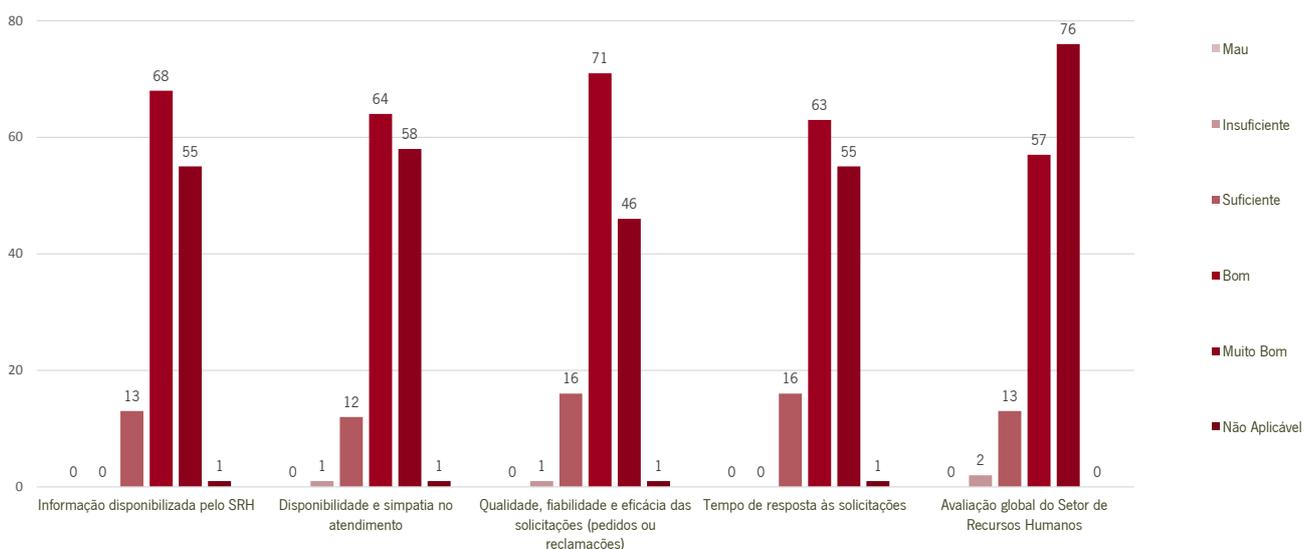
A Avaliação Global do **Setor de Informática** em 2014 foi de **78,78%**, tendo a avaliação global do Setor em 2013 sido de **81,39%**. Aferiu-se que, relativamente a 2013, desceu a percentagem de inquiridos que classificaram o item “*Equipamento Informático e software disponível aos utilizadores*” como Muito Bom, mantendo-se no entanto nos mesmos níveis as classificações atribuídas aos restantes itens.

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



A Avaliação Global do **Setor de Recursos Humanos** em 2014 foi de **86,72%**, face avaliação global de 2013 que foi de 87,97%. Aferiu-se que, relativamente a 2013, desceram, não de modo significativo, as percentagens de inquiridos que classificaram os primeiros 4 itens com Muito Bom, passando em 2014 para a avaliação de Bom; aumentando, no entanto, o nº de inquiridos que classificaram a avaliação global do SRH com Muito Bom (76 inquiridos) face a 2013 (64 inquiridos).

**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, no ano de 2014, o DA procedeu à avaliação de satisfação dos seus clientes, através da aplicação de 5.000 questionários distribuídos pelas 22 unidades alimentares. A população objeto deste estudo é constituída por toda a comunidade académica que usufrui dos serviços prestados nas unidades alimentares dos SASUM. A amostra do estudo teve a seguinte caracterização: um total de 15.610 indivíduos, composta por 13.721 estudantes, 1.189 docentes, 82 investigadores e 618 trabalhadores, conforme quadro seguinte:

### Quadro RAA6 - População objeto do estudo

População objeto do estudo	Número total de indivíduos	Percentagem
Estudantes	13 721	87,90%
Docentes	1 189	7,62%
Investigadores	82	0,53%
Funcionários	618	3,96%
<b>Total</b>	<b>15 610</b>	<b>100%</b>

Nota: Dados cedidos pelos Serviços Académicos e pela Direção de Recursos Humanos da UMinho em junho de 2014.

Em 2014, o DA teve **85,30% de Satisfação Global**, tendo aumentado a satisfação dos seus clientes mais de **10% em 6 anos**. Um resultado notável que reflete o exaustivo trabalho realizado na melhoria dos serviços prestados por este departamento.

## 3. Departamento de Apoio Social

Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SASUM, no ano de 2014 procedeu-se à avaliação da satisfação do serviço prestado no Setor de Alojamento e com a atividade “Verão na UMinho”.

A meta de satisfação global com os serviços prestados no

Setor de Alojamento foi fixada em 75%. A média global de satisfação encontrada foi de **79%**, com base numa amostra de 292 inquiridos, o que demonstra que os utentes estão muito satisfeitos com os serviços disponibilizados.

Em agosto de 2014, 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.

A meta de satisfação global com os serviços prestados nesta atividade foi fixada em 80%. A média global de satisfação encontrada atingiu a meta de 80%, o que demonstra uma opinião muito positiva do serviço prestado.

A classificação mais atribuída nos questionários recolhidos foi Bom, em 63,21% das respostas dadas, seguida do Excelente com 19,04%; sendo que as questões mais pontuadas foram o acolhimento, a simpatia e a rapidez na receção.

Comparativamente ao ano anterior, manteve-se a taxa global de satisfação.

Deste modo, conforme estudos realizados, as metas na generalidade foram superadas.

## 4. Departamento Desportivo e Cultural

Em junho de 2014, procedeu-se à aplicação dos questionários de avaliação aos utentes de todas as unidades do DDC, procedendo-se ao seu tratamento após a recolha de todos os questionários preenchidos, que totalizaram 497.

A média global de satisfação dos utentes do DDC, em relação às 21 dimensões do questionário referentes às unidades em causa, foi de 79,03%.

## 5. Avaliação da Satisfação do Cliente

O **objetivo da avaliação global dos SASUM foi superado**, sendo que foi 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 previstos na lei, assim como efetuar o planeamento, acompanhamento, eficácia e cumprimento do programa anual de formação.

Em 2014 foram realizadas 39 ações de formação, das 52 previstas no Programa Anual de Formação, o que perfaz uma **taxa percentual de 75%, pelo que o objetivo foi superado (107%)**.

# 7

## 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		Não atingiu
<b>EFICÁCIA</b>	Peso da Dimensão: 30%		<b>117,5%</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%	100%	117%	X 117%	17%	
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%	100%	116%	X 116%	16%	
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	***	100%	120%	X 120%	20%	
<b>EFICIÊNCIA</b>	Peso da Dimensão: 30%		<b>105,5%</b>				
OB 1 - Atingir o valor de 5.364.000 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objeto: 60%						
Ind 4	Valor da receita faturada nos SASUM	100%	100%	107%	X 107%	7%	
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%	90%	100%	X 111%	11%	
OB 3 - Atingir 10.100 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objeto: 20%						
Ind 6	Nº de utentes registados no sistema de informação	100%	100%	96%	X 96%	-4%	
<b>QUALIDADE</b>	Peso da Dimensão: 40%		<b>106,7%</b>				
OB 1 - Renovar a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objeto: 40%						
Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	120%	X 120%	20%	
OB 2 - Renovar a certificação do Sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objeto: 40%						
Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	120%	X 120%	20%	
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objeto: 10%						
Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	120%	X 120%	20%	
OB 4 - Realizar 70% das ações previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objeto: 10%						
Ind 10	Porcentagem de ações do plano de formação realizadas	70%	70%	75%	X 107%	7%	

Resultados Agregados			
		Contribuição da Dimensão	Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	30%	35,3%
	Resultados dos objetivos:	117,5%	
Eficiência	Peso:	30%	31,7%
	Resultados dos objetivos:	105,5%	
Qualidade	Peso:	40%	42,7%
	Resultados dos objetivos:	106,7%	
			<b>Bom</b>
			<b>109,6%</b>

Avaliação em 2013: 109,7 (Bom)





## ANÁLISE DOS DESVIOS

### 8.1 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2014, apresentam-se no seguinte quadro:

#### Quadro RAA8 - Recursos financeiros

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.850.492 €	2.088.575 €	238.083 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UMinho	5.913.099 €	6.519.364 €	606.265 €
POCTEP	- €	47.347 €	47.347 €
<b>Total</b>	<b>7.763.591 €</b>	<b>8.655.286 €</b>	<b>891.695 €</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 dos subsídios.
- 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.
- 3) O desvio na rubrica do POCTEP corresponde a verbas do projeto “Envelhecimento + Activo” que tinha sido aprovado, orçamentado e executado em 2012 e cujos montantes foram recebidos em 2014.

## 8.2 RECURSOS HUMANOS

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

### Quadro RAA9 - Recursos humanos

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	8,1	8,1	8,1	<b>0,0</b>
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	6,6	26,3	19,1	<b>-7,2</b>
Técnico Superior	5,1	127,9	114,3	<b>-13,6</b>
Especialista de Informática	5,0	10,0	9,8	<b>-0,2</b>
Técnico de Informática	3,8	3,8	3,6	<b>-0,2</b>
Coordenador Técnico	3,3	33,0	31,8	<b>-1,2</b>
Assistente Técnico	2,3	23,3	22,7	<b>-0,6</b>
Encarregado Geral Operacional	2,7	0,0	0,0	<b>0,0</b>
Encarregado Operacional	2,3	29,7	29,5	<b>-0,2</b>
Assistente Operacional	1,8	309,0	275,6	<b>-33,4</b>
<b>Total</b>		<b>571,2</b>	<b>514,6</b>	<b>-56,6</b>

# 9

## CONCLUSÃO

**Os SASUM, em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2014, apenas não logrou atingir o seguinte objetivo:**

Peso do Objetivo: 20%						
<b>OB 3 - Atingir 10.100 utentes nos Serviços Desportivos</b>						
	Ind 6	Nº de utentes registados no sistema informático	100%	100%	<b>96%</b>	<b>X</b> 96% -4%

Este facto determinou a ligeira descida do resultado da avaliação global dos serviços, face ao ano anterior. De acordo com a análise dos motivos que levaram a este resultado, conclui-se que os mesmos estão relacionados com o aumento da concorrência muito mais agressiva de concorrentes diretos que, no exterior próximo da Universidade, promovem serviços do mesmo tipo, bem como, com a atual conjuntura que tem levado a uma diminuição crescente do poder económico das famílias.

Perante isto, os Serviços têm vindo a desenvolver medidas, de forma a contrariar esta tendência.

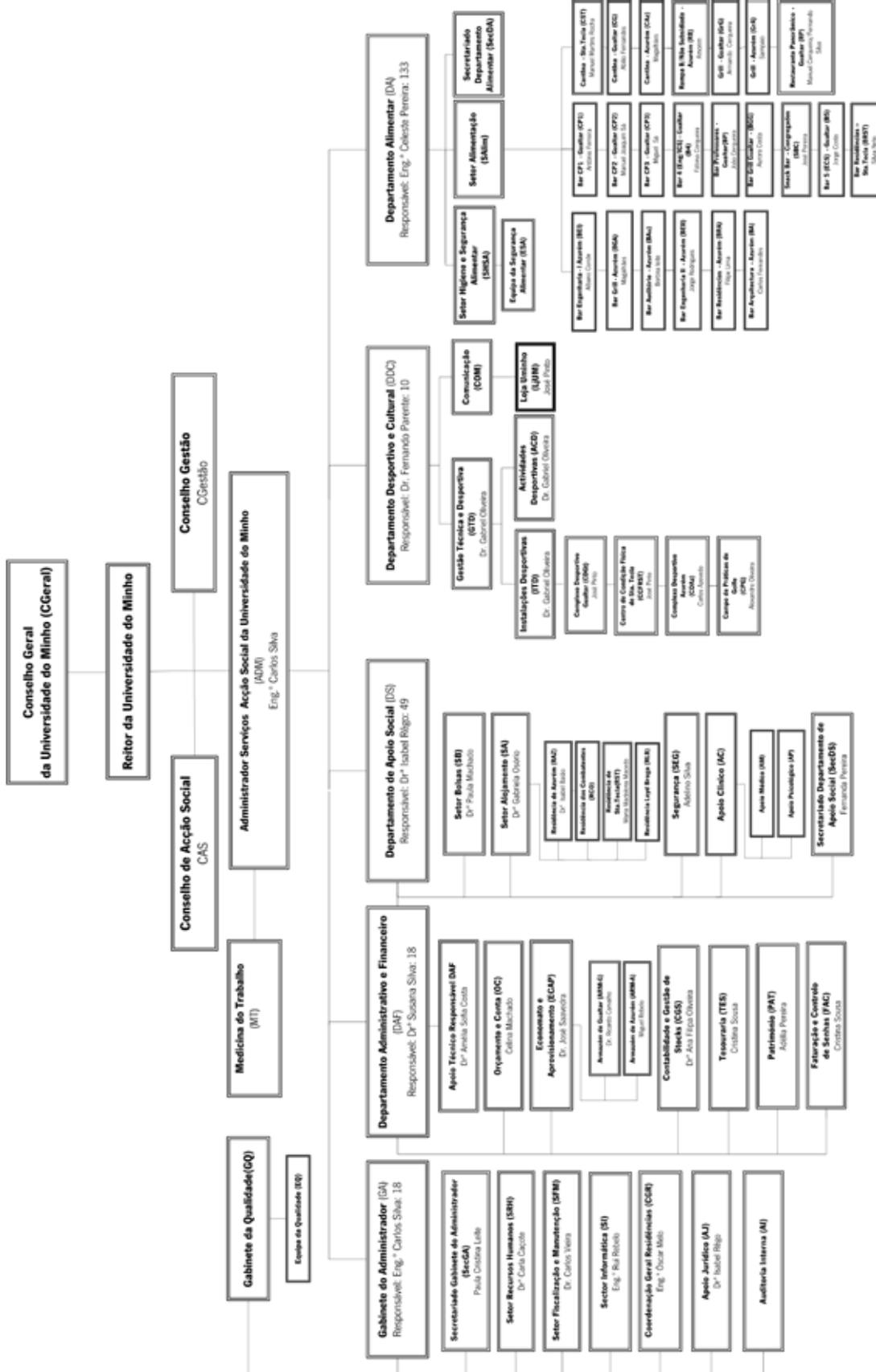
Não obstante, considerando as restrições orçamentais e a falta de capacidade de desenvolver uma política de motivação dos seus trabalhadores através da atribuição de prémios de desempenho e promoção/progressão na carreira, os SASUM atingiram um nível de resultados muito acima da média, o que lhes permite ser um dos poucos Serviços no país com uma capacidade de arrecadação de receita própria 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 MEC inicialmente apresentada para 2014, prever uma dotação de receita de transferências do OE no montante de 1.850.492€, que foi alterada para 2.088.575 €, de forma a fazer face à reposição dos subsídios, e que corresponde a 24% do total do orçamento dos SASUM. Contudo, estas verbas continuam a ser insuficientes para suportar o total dos encargos com pessoal, pelo que os SASUM tiveram de suportar através de RP e outras fontes de financiamento, encargos no montante de 1.202.261€.
2. No **âmbito do SIADAP** (Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei nº 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.



2 DE AGOSTO DE 1982







**Universidade do Minho**  
Serviços de Acção Social



**RELATÓRIO DO SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DE  
DESEMPENHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**2013/14**

Pretende-se com este documento elaborar um relatório síntese do Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), que tem como objetivo evidenciar a forma como a avaliação dos trabalhadores (SIADAP 3) decorreu, quanto à fase de planeamento e aos resultados de avaliação final, no período entre 1 de janeiro de 2013 e 31 de dezembro de 2014, nos termos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro (doravante SIADAP), alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro.

O Conselho Coordenado de Avaliação (CCA) dos SASUM encontra-se constituído nos termos do art.º 58.º, do SIADAP, e a respetiva composição, relativamente ao biénio de 2013/2014, constava do Despacho n.º 7214/2014, publicado na 2ª série do Diário da República, n.º 105, de 2 de junho de 2014

1 - Quanto ao processo de avaliação dos trabalhadores dos SASUM no biénio de 2013/2014, o mesmo obedeceu às seguintes etapas:

- a) Em 4 de janeiro de 2013, o CCA reuniu para, relativamente à avaliação no biénio de 2013/2014: tomar conhecimento da aprovação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) dos SASUM, para o ano 2013; definir as percentagens para as avaliações finais qualitativas de Desempenho Relevante e, de entre estas, para o reconhecimento de Desempenho Excelente; definir o número de objetivos e competências a fixar a cada trabalhador, e a ponderação dos parâmetros “Resultados” e “Competências”; bem como definir a calendarização do ciclo avaliativo;
- b) Em 17 de dezembro de 2013 decorreu a eleição dos membros da Comissão Paritária dos SASUM, para o quadriénio de 2014 a 2017;
- c) Em 14 de novembro de 2014, no âmbito do planeamento do processo de avaliação, definição de

objetivos e fixação dos resultados, o CCA reuniu com o objetivo de proceder: à determinação de diretrizes para uma aplicação objetiva e harmónica do SIADAP 3; ao estabelecimento de orientações gerais em matéria de fixação de objetivos e indicadores de medida, em particular os relativos à caracterização de superação de objetivos; à emanação de orientações que permitiram assegurar o cumprimento das percentagens relativas à diferenciação de desempenhos e, finalmente, à fixação dos critérios para a ponderação curricular e sua valoração, nos termos do n.º2 do artigo 62.º do SIADAP;

- d) Em 22 de janeiro de 2015, o CCA reuniu de forma a proceder à análise das propostas de avaliação e à sua harmonização, no sentido de assegurar o cumprimento das percentagens relativas à diferenciação de desempenhos;
- e) Em 13 de março de 2015, o CCA reuniu para promover a validação das propostas de avaliação com menções de Desempenho relevante e o reconhecimento de Desempenho excelente;
- f) Até à data de 30 de abril, o Administrador dos SASUM procedeu à homologação das avaliações, de que foi dado conhecimento a todos os avaliados;
- g) Nenhum trabalhador solicitou a apreciação da sua avaliação pela Comissão Paritária nem, após o conhecimento da homologação, impugnou administrativamente a respetiva decisão.

2 – Quanto aos resultados de avaliação final, que foram atingidos, cumpre referir o seguinte:

Como atrás referido, na reunião do dia 22 de janeiro de 2015, o CCA procedeu à verificação dos limites de percentagens para as avaliações finais qualitativas de Desempenho Relevante e, de entre estas, para o reconhecimento de Desempenho Excelente, conforme o n.º 2 do artigo 75.º, bem como o previsto nos n.ºs 2 a 7 do artigo 42.º do SIADAP, de acordo com os resultados que constam no quadro seguinte:

### Quadro 1 - Percentagens das avaliações finais qualitativas de Desempenho Relevante e Excelente

SIADAP 3 / Carreiras	N.º Trabalhadores avaliados	Com aplicação de 25% Relevantes	Com aplicação de 5% Excelentes
Assistente Operacional	164	41	8 (8,2)
Assistente Técnico e Técnico de Informática	26	7 (6,5)	1 (1,3)
Técnico Superior e Especialista de Informática	22	6 (5,5)	1 (1,11)
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>54</b>	<b>10</b>

### Quadro 2 - Trabalhadores não avaliados

Trabalhadores não avaliados	
Motivo	Nº
Ausências por motivo de doença superior a 12 meses	5
Aposentação	1
Aposentação por motivo de invalidez	1
Reformas por motivo de invalidez	2
Cessações de vínculo de emprego público	3
Cessações funções	1
Rescisões por mútuo acordo	2
Denúncias de contrato de trabalho	3
Consolidação de mobilidade interna	1
Cedência de interesse público	1
Comissão serviço	1
Relação jurídica de emprego público inferior a 6 meses	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

Na mesma reunião, o Administrador dos SASUM e os Dirigentes apresentaram individualmente os quadros resumos dos resultados da avaliação referente ao biênio de 2013/2014, assim como as avaliações finais iguais a Relevante e Relevante com Desempenho Excelente de acordo com o quadro acima constante, que foram analisados e aprovados, por unanimidade, pelos membros do CCA.

Na reunião do dia 13 de março de 2015, o CCA deliberou, por unanimidade, validar as propostas de avaliação com menções de Desempenho Relevante, bem como analisou o impacto do desempenho, designadamente para efeitos de reconhecimento de Desempenho Excelente.

Decorrente da aplicação do SIADAP 3, no biênio de 2013/2014, não houve lugar à alteração de posicionamento remuneratório nem à atribuição de prémios de desempenho aos trabalhadores dos SASUM, em cumprimento do Despacho n.º GA-02/2015, de 5 de janeiro (Orçamentação e gestão de despesas de pessoal), do Reitor da Universidade do Minho,

pelos seguintes motivos:

Nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 38.º, da Lei nº82-B/2014, de 31 de dezembro, que aprovou a Lei do Orçamento do Estado (LOE), foi vedada a prática de alterações de posicionamento remuneratório dos trabalhadores da Administração Pública este ano, pelo que não foram dotadas verbas no orçamento de 2015.

Nos termos do determinado nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 38º e nº1 do artigo 56º, da LOE, não foi prevista a atribuição de prémios de desempenho aos trabalhadores, pelo que não foram dotadas verbas no orçamento de 2015.

Contudo, nos termos do n.º 4 do citado artigo 38.º, e do disposto no nº2 do Despacho, não prejudica a aplicação do regime do SIADAP, sendo que os resultados da avaliação dos desempenhos suscetíveis de originar alterações do posicionamento remuneratório, podem ser considerados após a cessação da vigência do artigo em causa, nos seguintes termos:

- a) Mantém-se todos os efeitos associados à avaliação dos desempenhos, nomeadamente a contabilização dos pontos, bem como a contabilização dos vários tipos de menções a ter em conta para efeitos de mudança de posição remuneratória e ou atribuição de prémios de desempenho;
- b) As alterações do posicionamento remuneratório que venham a ocorrer após 31 de dezembro de 2015 não podem produzir efeitos em data anterior àquela;
- c) Estando em causa alterações obrigatórias do posicionamento remuneratório, quando o trabalhador tenha, entretanto acumulado mais do que os 10 pontos, os pontos em excesso relevam para efeitos de futuras alterações do seu posicionamento remuneratório.

De seguida, apresenta-se o quadro global e por departamentos, referente às avaliações de desempenho dos trabalhadores do mapa de pessoal destes Serviços, conforme homologadas pelo Administrador dos SASUM:

### Quadro 3 - Resultado global da avaliação de desempenho dos trabalhadores dos SASUM

Avaliação	Técnico Superior e Especialista de Informática	Assistente Técnico e Técnico de Informática	Assistente Operacional	Total
Excelente	1	1	7	9
Relevante	5	6	25	36
Adequado	16	19	132	167
Inadequado	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>164</b>	<b>212</b>

#### Quadro 4 - Resultados globais do SIADAP 3 no biênio 2013/2014 e preparação para o biênio 2015/2016

Resultados globais do SIADAP 3 no biênio 2013/2014															
Carreira	Total trabalhadores (a)	Excelente			Relevante			Adequado			Inadequado			Não Avaliados (c)	
		A	P	%	A	P	%	A	P	%	A	P	%		%
Técnico Superior	26	1	1	5%	5	5	23%	16	16	73%				4	15%
Assistente Técnico (a)	26	1	1	4%	6	6	23%	19	19	73%					
Assistente Operacional	182	7	7	4%	25	25	15%	132	132	80%				18	10%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>4%</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>17%</b>	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>79%</b>				<b>22</b>	<b>9%</b>
		<b>P</b>	<b>0</b>		<b>P</b>	<b>0</b>		<b>P</b>	<b>0</b>		<b>P</b>	<b>0</b>			

Preparação para o biênio 2015/2016		
Carreiras	Total trabalhadores (d)	Trabalhadores com objectivos fixados
Técnico Superior	26	21
Assistente Técnico	25	25
Assistente Operacional	178	171
	<b>229</b>	<b>217</b>

#### Observações:

(a) Inclui os coordenadores técnicos; (c) Justificar, em nota, os motivos da não avaliação; (d) Inclui os trabalhadores avaliados ao abrigo do art. 80.º, na redação dada pelo artigo 34.º da Lei n.º 55-A/2010, de 31 de dezembro.

#### Legenda:

A - Corresponde à avaliação com base em ficha de avaliação (objetivos e competências ou só competências ao abrigo do art. 80.º, na redação dada pelo artigo 34.º da Lei n.º 55-A/2010, de 31 de Dezembro); P - Corresponde a avaliação feita por ponderação curricular

#### Notas:

(c) 5 Ausências por motivo de doença superior a 12 meses; 1 Aposentação; 1 Aposentação por motivo de invalidez; 2 Reformas por motivo de invalidez; 3 Cessações de vínculo de emprego público; 1 Cessações Funções; 2 Rescisões por mútuo acordo; 3 Denúncias de contrato de trabalho; 1 Consolidação de mobilidade interna; 1 Cedência de interesse público; 1 Mobilidade comissão serviço; 1 Relação jurídica de emprego público inferior a 6 meses

Gabinete do Administrador > **Administrador** 

DAF > Tesouraria | Fiscalização e Manutenção | Gabinete Médico 

Assistência Médica | Enfermagem | Programas 

Departamento Social > Bolsas | Alojamento 

# 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 2006-2014	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 por serviço em 2014	36
Quadro 2.2 - Sistema de gestão de atendimento: Tempos médios de atendimento em 2014 (calculado em termos de médias mensais)	36

Quadro 2.3 - Sistema de gestão de atendimento: Tempos médios mensais de atendimento por serviço em 2014 (formato mm:ss)	36
Quadro 2.4 - Custo de gestão das viaturas	43
Quadro 3.1 - Distribuição de trabalhadores do DA por unidades	52
Quadro 3.2 - Reflete a gestão dos bares por unidade	53
Quadro 3.3 - Valor global da gestão dos bares comparativa com os anos anteriores	54
Quadro 3.4 - Despesas correntes dos bares comparativa com os anos anteriores	54
Quadro 3.5 - Análise Financeira da Cantina de St <sup>a</sup> Tecla	56
Quadro 3.6 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Azurém	56
Quadro 3.7 - Análise Financeira do Complexo Alimentar de Gualtar	57
Quadro 3.8 - Mapa resumo da análise financeira dos Restaurantes Universitários	57
Quadro 3.9 - Evolução comparativa das receitas e despesas dos Restaurantes Universitários	57
Quadro 3.10 - Despesas globais dos Restaurantes Universitários	59
Quadro 3.11 - Gestão global das unidades alimentares do DA	60
Quadro 4.1 - Distribuição dos trabalhadores do DS	66
Quadro 4.2 - Evolução dos encargos com bolsas desde 2005/2006	68
Quadro 4.3 - Resultados das Candidaturas a Bolsa de Estudo - Ano Letivo 2014/2015 (ref. <sup>a</sup> março de 2015)	69
Quadro 4.4 - Candidaturas com resultado Indeferido - motivos	70
Quadro 4.5 - Comparação do n.º de candidatos a bolsa de estudo, bolseiros deslocados e não deslocados por polos	70
Quadro 4.6 - Evolução das candidaturas e valor dos apoios atribuídos	72
Quadro 4.7 - Tipos de alojamento das residências universitárias em Braga	74
Quadro 4.8 - Tipos de alojamento das residências universitárias em Guimarães	75
Quadro 4.9 - Residências de Sta. Tecla	79
Quadro 4.10 - Residência Professor Doutor Carlos Lloyd Braga	79
Quadro 4.11 - Residências de Azurém	79
Quadro 4.12 - Residência dos Combatentes	79
Quadro 4.13 - Evolução comparativa da gestão do alojamento desde 2006	79
Quadro 4.14 - Distribuição das despesas totais das residências universitárias	80
Quadro 4.15 - Preços das consultas de apoio psicológico	83
Quadro 5.1 - Dados relativos ao trabalho desenvolvido em 2014 pelo DDC	89
Quadro 5.2 - Oferta de atividades e/ou modalidades desportivas	90
Quadro 5.3 - Distribuição de inscrições 2012 – 2014	91
Quadro 5.4 - Distribuição dos estudantes inscritos por Escolas/Institutos 2014	92
Quadro 5.5 - Distribuição dos utentes inscritos 2014	92
Quadro 5.6 - Modalidades com competição desportiva universitária	93
Quadro 5.7 - Eventos realizados nas instalações desportivas da UMinho	94
Quadro 5.8 - Campeonatos e Torneios Universitários Organizados pelo DDC e AAUM	95
Quadro 5.9 - Torneios Internos	95
Quadro 5.10 - Participantes no Troféu Reitor 2014	96
Quadro 5.11 - Número de cartões vendidos	96
Quadro 5.12 - Recursos Humanos DDC	104
Quadro 5.13 - Demonstração da evolução das receitas próprias, despesas e taxa de cobertura	106
Quadro 5.14 - Desempenho global do DDC em 2014	106
Quadro 5.15 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram	107
Quadro 5.16 - Distribuição dos membros dos grupos académicos de 2010 a 2014	108
Quadro 5.17 - Avaliação de satisfação de utentes	109
Quadro 6.1 - Receita dos SASUM	113
Quadro 6.2 - Compromissos assumidos em 2014	115

Quadro 6.3 - Despesa dos SASUM	116
Quadro 6.4 - Fluxos de Caixa	117
Quadro 6.5 - Grau de execução do orçamento de despesa	118
Quadro 6.6 - Grau de execução do do orçamento de receita	120
Quadro 6.7 - Ativo líquido	121
Quadro 6.8 - Fundos próprios	122
Quadro 6.9 - Passivo	123
Quadro 6.10 - Balanço Analítico - Gerência de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2014	124
Quadro 6.11 - Proveitos e ganhos	126
Quadro 6.12 - Custos e perdas	127
Quadro 6.13 - Custos das mercadorias vendidas e matérias consumidas	127
Quadro 6.14 - Fornecimentos e serviços externos	128
Quadro 6.15 - Transferências correntes concedidas	129
Quadro 6.16 - Variação global dos custos com pessoal	130
Quadro 6.17 - Demonstração de Resultados	131
Quadro 6.18 - Cash-flow	132
Quadro 6.19 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado - ativo bruto	134
Quadro 6.20 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado - Amortizações e Provisões	134
Quadro 6.21 - Reavaliações	135
Quadro 6.22 - Imobilizações afetas às atividades	135
Quadro 6.23 - Imobilizações implantadas em propriedade alheia	135
Quadro 6.24 - Movimentos ocorridos no exercício - dívidas de cobrança duvidosa	136
Quadro 6.25 - Movimentos ocorridos no exercício - fundos próprios	136
Quadro 6.26 - Demonstração do Custo	137
Quadro 6.27 - Repartição do valor líquido das vendas e das prestações de serviços	137
Quadro 6.28 - Demonstração dos Resultados Financeiros	138
Quadro 6.29 - Demonstração dos Resultados Extraordinários	138

### **QUADROS RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

Quadro RAA1 - Solicitação/emissão de declarações no DS	164
Quadro RAA2 - Reclamações por tipologia que mais se repetiram	164
Quadro RAA3 - Tempos relativos de respostas dadas às solicitações dos utentes dos SASUM	164
Quadro RAA4 - Prazo médio de pagamentos	165
Quadro RAA5 - Datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo	168
Quadro RAA6 - População objeto do estudo	177
Quadro RAA7 - Resultados do QUAR	181
Quadro RAA8 - Recursos financeiros	181
Quadro RAA9 - Recursos humanos	184

### **QUADROS RELATÓRIO DO SIADAP**

Quadro 1 - Percentagens das avaliações finais qualitativas de Desempenho Relevante e Excelente	191
Quadro 2 - Trabalhadores não avaliados	191
Quadro 3 - Resultado global da avaliação de desempenho dos trabalhadores dos SASUM	192
Quadro 4 - Resultados globais do SIADAP 3 no biénio 2013/2014 e preparação para o biénio 2015/2016	194

## 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 ITA	28
Gráfico 1.3 - N.º de dias perdidos por acidentes de trabalho com ITA	29
Gráfico 1.4 - Índices de sinistralidade laboral: 2006-2014	29
Gráfico 2.1 - Evolução do número de atendimentos entre 2010 – 2014	37
Gráfico 2.2 - Evolução do número de atendimentos mensais entre 2010 – 2014	37
Gráfico 2.3 - N.º de pedidos de manutenção de equipamentos informáticos registados na aplicação gestão da manutenção	39
Gráfico 2.4 - Operações de manutenção por Departamento	40
Gráfico 2.5 - Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção	41
Gráfico 2.6 - Taxa de execução de intervenções	41
Gráfico 3.1 - Reclamações e Sugestões recebidas no DA	51
Gráfico 3.2 - Evolução da gestão dos bares	54
Gráfico 3.3 - Evolução gráfica das despesas correntes dos bares	55
Gráfico 3.4 - Evolução do número de refeições servidas nestas unidades	55
Gráfico 3.5 - Evolução da gestão dos Restaurantes Universitários	58
Gráfico 3.6 - Evolução das despesas globais dos Restaurantes Universitários	59
Gráfico 3.7 - Evolução da venda de senhas de refeição de aluno por tipologia (senhas normais, packs promocionais e refeições simples)	61
Gráfico 3.8 - Evolução das vendas de pratos de Takeaway	62
Gráfico 4.1 - Evolução dos candidatos a bolsas e do n.º de bolseiros	68
Gráfico 4.2 - Percentagem de bolseiros no universo do n.º de estudantes	69
Gráfico 4.3 - Bolseiros deslocados e não deslocados por polos	71
Gráfico 4.4 - Bolseiros por distrito de proveniência	71
Gráfico 4.5 - Distribuição dos complementos	72
Gráfico 4.6 - Taxa de ocupação por residência	77
Gráfico 4.7 - Taxa de ocupação global das residências	77
Gráfico 4.8 - Evolução da taxa de ocupação das residências por estudantes bolseiros /ocupação total	78
Gráfico 4.9 - Despesas totais destas unidades, de forma comparativa, desde 2006	80
Gráfico 4.10 - Apoio médico – N.º de consultas realizadas de 2006 – 2014	82
Gráfico 4.11 - Evolução dos pedidos de Apoio Psicológico (AP-SASUM)	85
Gráfico 4.12 - Apoio de Enfermagem - N.º de atos realizados em 2014	85
Gráfico 5.1 - Distribuição de inscrições 2014	91
Gráfico 5.2 - Distribuição mensal dos eventos organizados pelo DDC	93
Gráfico 5.3 - Evolução da venda de cartões	97
Gráfico 5.4 - Medalheiro - Campeonatos Nacionais Universitários	98
Gráfico 5.5 - Pedidos de suplemento ao diploma	98
Gráfico 5.6 - Prémios de Mérito Desportivo	99
Gráfico 5.7 - Notícias e reportagens publicadas entre 2010 – 2014	99
Gráfico 5.8 - Evolução do número de atletas de alto rendimento na UMinho	100
Gráfico 5.9 - Estudantes que ingressaram na UMinho com estatuto/percurso de Alta Competição	100
Gráfico 5.10 - Dados estatísticos das colheitas de sangue e recolha de sangue para análise de medula	101
Gráfico 5.11 - Evolução da recolha de brinquedos	101
Gráfico 5.12 - Evolução da campanha de oferta de roupa	102
Gráfico 5.13 - Evolução da área útil para a prática desportiva na UMinho	103
Gráfico 5.14 - Distribuição mensal dos utentes e visitas do DDC	103
Gráfico 5.15 - Acidentes desportivos participados à seguradora	104

Gráfico 5.16 - Evolução da despesa, receita e investimento no DDC	105
Gráfico 5.17 - Origem da receita do DDC	105
Gráfico 5.18 - Evolução das reclamações e sugestões no DDC	107
Gráfico 6.1 - Receita por fontes de financiamento dos SASUM	113
Gráfico 6.2 - Receitas próprias dos SASUM	114
Gráfico 6.3 - Origem das receitas próprias (sem transferências obtidas da UMinho)	114
Gráfico 6.4 - Despesas dos SASUM	116
Gráfico 6.5 - Ativo líquido	122
Gráfico 6.6 - Fundos próprios	123
Gráfico 6.7 - Passivo	123

### **GRÁFICOS RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

Gráfico RAA1 - Percentagem de documentos emitidos bimestralmente	162
Gráfico RAA2 - Total de reclamações e sugestões nas unidades do DA	163
Gráfico RAA3 - Receitas Próprias	167
Gráfico RAA4 - Análise da Satisfação Global	172
Gráfico RAA5 - Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	173
Gráfico RAA6 - Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho	173
Gráfico RAA7 - Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências	174
Gráfico RAA8 - Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização	174
Gráfico RAA9 - Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação	174
Gráfico RAA10 - Avaliação Global do Setor de Aprovisionamento	175
Gráfico RAA11 - Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção	175
Gráfico RAA12 - Avaliação Global do Setor de Informática	176
Gráfico RAA13 - Avaliação Global do Setor de Recursos Humanos	176

