



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

20 19





ÍNDICE

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2019

ÍNDICE DE SIGLAS.....	5
1. SUMÁRIO EXECUTIVO.....	7
2. APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO.....	12
2.1 RESENHA HISTÓRICA.....	12
2.2 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	13
2.3 ESTRUTURA ORGANIZATIVA.....	13
2.4 MISSÃO, VISÃO, PRINCÍPIOS, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE.....	14
3. ATIVIDADES - DEPARTAMENTOS E SETORES.....	16
3.1 GABINETE DO ADMINISTRADOR (GA).....	16
3.2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO (DAF).....	24
3.3 DEPARTAMENTO ALIMENTAR (DA).....	25
3.4 DEPARTAMENTO DESPORTIVO E CULTURAL (DDC).....	27
3.5 DEPARTAMENTO DE APOIO SOCIAL (DS).....	31
3.6 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	33
4. ORÇAMENTO DE 2019.....	34
4.1 ORÇAMENTO NA ÓTICA ORÇAMENTAL.....	34
4.2 EVOLUÇÃO DOS ORÇAMENTOS.....	37
5. MAPA DE PESSOAL.....	38
ANEXOS.....	40



ÍNDICE DE SIGLAS

AAUM	Associação Académica da Universidade do Minho		Administração Pública
AMA	Agência de Modernização Administrativa	SAS	Serviços de Acção Social
APCER	Associação Portuguesa de Certificação	SASUM	Serviços de Acção Social da Universidade do Minho
CAS	Conselho de Acção Social	SAUM	Serviços Académicos da Universidade do Minho
CCFRST	Centro de Condição Física de St.ª Tecla	SASUP	Serviços de Acção Social da Universidade do Porto
CCP	Código dos Contratos Públicos	SASUTAD	Serviços de Acção Social da Universidade de Trás-os-
CDAz	Complexo Desportivo de Azurém		Montes e Alto Douro
CDGt	Complexo Desportivo de Gualtar	SFM	Setor de Fiscalização e Manutenção
CGestão	Conselho de Gestão	SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
DA	Departamento Alimentar	SGSA	Sistema de Gestão de Segurança Alimentar
DAF	Departamento Administrativo e Financeiro	SI	Setor de Informática
DDC	Departamento Desportivo e Cultural	SICABE	Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas
DGES	Direção Geral do Ensino Superior		de Estudo do Ensino Superior
DGO	Direção Geral do Orçamento	SNC-AP	Sistemas de Normalização Contabilística para as
DS	Departamento de Apoio Social		Administrações Públicas
DTSI	Direção de Tecnologias de Informação	SRH	Setor de Recursos Humanos
ECAP	Economato e Aprovisionamento	SST	Segurança e Saúde no Trabalho
EFQM	European Foundation for Quality Management	TUTORUM	Programa de Apoio Tutorial aos Estudantes Atletas de Alta
EMMs	Equipamentos de Monitorização e Medição		Competição da Universidade do Minho
ENAS	Rede de Serviços Desportivos Europeus	UniLEO	Unidade de implementação da Lei de Enquadramento
ERP	Enterprise Resource Planning		Orçamental
ESA	Equipa de Segurança Alimentar	Uebe.Q	Software para Sistemas de Gestão da Qualidade
ET	Especificações Técnicas	UMinho	Universidade do Minho
EUROFIR	European Food Information Resource Network	Web	<i>World Wide Web</i>
EUSA	Associação Europeia de Desporto Universitário		
FISU	International University Sports Federation		
FSE	Fundo Social de Emergência		
FNB	Food and Nutrition Board		
GA	Gabinete do Administrador		
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points		
HSA	Higiene e Segurança Alimentar		
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional		
IES	Instituições de Ensino Superior		
ISO	International Organization for Standardization		
KPI	Key Performance Indicators, Indicadores de Gestão		
MCI	Manual Controlo Interno		
MCTES	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior		
NP	Norma Portuguesa		
OE	Orçamento do Estado		
OMS	Organização Mundial de Saúde		
PCC's	Pontos Críticos de Controlo		
PPRO's	Programas de Pré-Requisitos Operacionais		
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização		
RJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior		
RJ-SCIE	Regime Jurídico da Segurança Contra Incêndios em		
	Edifícios		
RP	Receitas Próprias		
RUM	Rádio Universitária do Minho		
SAJ	Setor de Apoio Jurídico		
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação		



1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Cerca de um ano depois de ter assumido as funções de Administrador dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), a elaboração do Plano de Atividades e Orçamento para 2019 corresponde a um exercício pautado por um maior conhecimento da organização, das suas forças e fraquezas e das suas ameaças e oportunidades.

Das ações empreendidas durante o ano de 2018, destaca-se o exercício de revisão dos Estatutos e Regulamento Orgânico dos SASUM, a integração dos trabalhadores com vínculos precários, as sinergias desenvolvidas com as Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação, a implementação dos projetos previstos nas candidaturas aos Sistemas de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA) no âmbito do Consórcio UNorte.pt, a aposta na Sustentabilidade, as iniciativas no âmbito do alargamento da oferta de alojamento universitário, a realização de inúmeros eventos desportivos, nomeadamente o Campeonato Mundial Universitário de Ciclismo.

Salienta-se ainda a adoção de novos procedimentos, no que à contratação e aquisição de bens e serviços diz respeito, no sentido de promover a transparência e contribuir para uma melhor tomada de decisão relativamente à utilização dos recursos públicos.

Para o ano de 2019, para além do aprofundamento das medidas já implementadas, a atividade dos SASUM assentará sobretudo em 3 bases: **as pessoas, os investimentos, mais e melhores serviços.**

No que diz respeito às pessoas, terá particular relevância a gestão de recursos humanos, melhorando as condições de bem-estar dos trabalhadores e colaboradores, aumentando os níveis de motivação e, consequentemente, de desempenho profissional.

Serão desenvolvidos esforços conducentes a iniciativas no âmbito do estudo do absentismo nos SASUM, na criação de medidas conducentes à mitigação dos seus efeitos e aumento dos níveis de eficiência e produtividade, na

promoção de iniciativas no âmbito da Saúde Ocupacional, na valorização profissional e no envolvimento dos trabalhadores e colaboradores nos processos de decisão.

Os SASUM farão do ano de 2019 o **“Ano do Trabalhador”**, iniciativa que será coordenada por um Grupo de Trabalho multidisciplinar e compreenderá várias atividades ao longo dos 12 meses, esperando-se que possa representar um legado importante na Gestão dos Recursos Humanos.

Por outro lado, afigura-se como imperativo um investimento nos equipamentos e instalações afetos aos SASUM. A abertura de um novo bar junto ao Complexo Desportivo de Gualtar, a criação de um espaço de refeições para os estudantes na Escola de Engenharia do *Campus* de Azurém, a reabilitação de espaços nas residências universitárias, nomeadamente a criação de uma cozinha no Complexo Residencial de Azurém e a criação de coberturas verdes no Complexo Residencial de Santa Tecla e na Residência Carlos Lloyd Braga. Está ainda previstos a renovação de equipamentos e máquinas nas instalações desportivas, a melhoria das condições de trabalho nos armazéns e espaços de confeção de alimentos, a desmaterialização do processo de venda de senhas de cantina e instalação de quiosques interativos para as unidades alimentares.

Ambas as orientações – aposta nas pessoas e prioridade aos investimentos – consubstanciam-se no objetivo principal: a prestação de mais e melhores serviços a toda a comunidade da Universidade, nomeadamente através de:

- *um aumento da capacidade atual de infraestruturas* – consubstanciado na criação de uma nova unidade alimentar, num esforço contínuo para o aumento do número de camas disponíveis para o alojamento estudantil;
- *uma utilização mais intensiva da capacidade existente* – materializada no alargamento de espaços para consumo próprio (zonas de micro-ondas), construção de zonas para confeção de refeições em residências (cozinhas), reconversão de espaços com vista ao aumento e

diversificação da oferta de modalidades desportivas, organização de uma competição desportiva nacional e de uma competição desportiva internacional com reflexos nas taxas de utilização das unidades alimentares e de alojamento;

- *uma melhor qualidade da oferta de serviço* – concretizada ao nível da diversidade de ementas, do atendimento (criação de um espaço no Balcão Único em Azurém), nos investimentos de substituição de equipamentos desportivos e de outros nos setores da produção alimentar e do alojamento (equipamentos ergonómicos) e a que decorre de proporcionar um meio ambiente mais sustentável, através da redução dos consumos de papel e de produtos de plástico de utilização única ou descartável (desmaterialização do processo de venda de senhas de cantina e processo de eliminação gradual das garrafas de água de plástico).

De modo a aferir-se o sucesso de tais iniciativas, mantém-se a intenção de implementar o Conselho Consultivo dos SASUM, órgão de aconselhamento e consulta para assuntos de definição estratégico, constituído por elementos da comunidade académica e também por personalidades externas e que deverá entrar em funcionamento durante o ano de 2019, reunindo com uma periodicidade semestral ou anual.

Ainda no que diz respeito às atividades previstas para o ano de 2019, apresentam-se de seguida, sucintamente, os objetivos assumidos por cada um dos departamentos.

No âmbito do **Gabinete do Administrador (GA)** pretende-se a manutenção da norma NP EN ISO 9001:2015 de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e da norma NP ISO 22000:2005 de Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (SGSA), bem como a implementação da norma NP EN ISO 14001:2015 de Sistema de Gestão Ambiental, a implementação progressiva do novo Regulamento Orgânico, a melhoria dos tempos médios da manutenção interna no Setor Fiscalização e Manutenção, a implementação dos projetos que resultaram da candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da

Administração Pública (SAMA2020) no âmbito do Aviso n.º 01/SAMA2020/2015 no Setor de Informática, o envolvimento ativo na programação e implementação do Ano do Trabalhador, a diminuição do absentismo no Setor de Recursos Humanos, a publicação do Relatório de Sustentabilidade dos SASUM e a criação de uma Aplicação Móvel que disponibilize um conjunto de informações e serviços relevantes aos utilizadores em tempo real.

O Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

terá como objetivos: o prazo médio de pagamentos de 20 dias. Esta meta supera o previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro, que prevê um prazo médio de 30 dias e que vai ao encontro do estipulado no Código dos Contratos Públicos (CCP).

Os SASUM são uma entidade que não tem pagamentos em atraso, com mais de 90 dias, face ao estipulado na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 22/2015, de 17 de março, que aprova as regras aplicáveis à assunção de compromissos e dos pagamentos em atraso das entidades públicas e o Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2015, de 2 de junho, que estabelece os procedimentos necessários à aplicação da mesma e à operacionalização da prestação de informação.

O DAF manterá o foco na realização de auditorias internas na área financeira, de forma a implementar os procedimentos previstos no Manual de Controlo Interno (MCI) e assegurar a veracidade das demonstrações financeiras e do controlo contabilístico.

Em 2016 e em 2017, os SASUM integraram o grupo de entidades piloto para a adoção do novo Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP). No ano de 2018 o DAF implementou em pleno o SNC-AP e prevê continuar em 2019 e anos seguintes.

O Departamento Alimentar (DA) propõe-se dar continuidade à política de Segurança Alimentar associada

à eficiente gestão dos recursos. Em 2019, manter-se-ão os objetivos estratégicos relacionados com a promoção de hábitos alimentares saudáveis, integrados no projeto “Alimentação Saudável na UMinho”, com incremento significativo das refeições estritamente vegetarianas, na formação contínua dos trabalhadores e na otimização dos recursos materiais e humanos do DA, bem como dos indicadores de higiene do SGSA. Serão mantidas as auditorias mensais de controlo do SGSA, bem como todo o planeamento de verificação do cumprimento dos mesmos requisitos, incluindo de forma integrada toda a estrutura de equilíbrio nutricional das refeições servidas.

Será dada continuidade à mudança de imagem visual das unidades alimentares, com adequação da nova imagem gráfica, com especial foco nas cantinas da UMinho e conclusão da imagem nos bares, que será coordenada e desenvolvida pelo Setor de Comunicação. Em 2019 serão ainda estudadas possíveis melhorias a implementar no que diz respeito à diminuição dos tempos de espera no atendimento e o departamento colaborará de forma ativa no projeto SAMA 2020 em consonância com a restante estrutura dos SASUM.

O Departamento Desportivo e Cultural (DDC) terá uma oferta de mais de 160 aulas semanais para 2019, que serão desenvolvidas no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz), no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt) e no Centro de Condição Física de St.ª Tecla (CCFRST).

Centrado na gestão eficiente e eficácia dos seus recursos, o DDC terá como objetivos centrais: aumentar em 1% a receita face ao ano de 2018, atingir 175 000 usos nas instalações desportivas e 8 000 inscrições individuais, realizar mais de 150 eventos desportivos e alcançar mais de 100 medalhas nos Campeonatos Nacionais e Europeus Universitários.

Será dada particular atenção à satisfação dos atuais utentes, no sentido de aumentar o nível de fidelização aos serviços desportivos, bem como à diversificação da oferta, lançando novas modalidades e iniciativas, com vista à disseminação da

prática desportiva por toda a comunidade académica.

Para tal, terá particular relevância todo o trabalho de comunicação, potenciado pela criação do conceito “UMinho Sports”, com iniciativas direcionadas para os novos elementos da comunidade académica (estudantes do 1º ano do 1º ciclo, estudantes de mobilidade, entre outros) e grupos tendencialmente mais sedentários (docentes, pessoal administrativo, técnico e de gestão). A animação dos *Campi* com atividades *outdoor* terá também um programa regular durante todo o ano, com eventos de promoção dos hábitos desportivos e competições intramuros.

Procurar-se-á ainda criar condições para o desenvolvimento de investimentos conducentes à melhoria das acessibilidades às instalações desportivas (nomeadamente, oferta de estacionamento), bem como à substituição e/ou requalificação de equipamentos.

O DDC continuará a dar um apoio muito especial à competição desportiva, em cooperação com a Associação Académica da Universidade do Minho (AAUM), tentando manter a UMinho nos lugares de liderança do desporto universitário europeu, alcançando uma das primeiras três posições, tal como aconteceu nos anos mais recentes por diversas vezes, projetando a imagem da AAUM/UMinho ao nível nacional e internacional.

O ano de 2019 será também marcado por duas grandes organizações: as Fases Finais dos Campeonatos Nacionais Universitários, em Guimarães, e o Campeonato Europeu Universitário de Futsal, em Braga. Em ambos os eventos, haverá uma grande aposta na divulgação, no sentido de garantir o maior número de participantes possível, bem como no legado que os mesmos possam deixar para organizações futuras, nomeadamente nas Fases Finais dos Campeonatos Nacionais Universitários, que terão como mote o conceito da “Sustentabilidade Ambiental”.

Por fim, será prestado maior acompanhamento às iniciativas

dos Grupos Culturais, disponibilizando apoio logístico às inúmeras iniciativas que decorrem todo o ano, bem como desenvolvendo um Programa Cultural para os *Campi* com a criação de momentos e performances culturais regulares em locais de muita procura da comunidade académica, como as unidades alimentares, constituindo-se como momento de promoção simultânea dos espaços e dos grupos académicos.

O Departamento de Apoio Social (DS) no âmbito da sua área de atuação tem como objetivos, para o ano letivo 2018/19, garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo – processos resolvidos nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70 % - outubro; 85 % - novembro; 90 % - dezembro; 95 % - janeiro; 100 % - julho; assegurar a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os requerimentos, reclamações/sugestões e solicitações de declarações com entrada neste departamento.

No âmbito do Setor de Alojamento deverá garantir uma taxa de ocupação anual nas quatro residências superior a 95% para o total de 1293 camas existentes; assegurar o incremento dos processos de comunicação com o utente, nomeadamente, através da aplicação de questionários de avaliação de satisfação aos utentes do DS, tendo como metas a atingir: 80% de satisfação global com os serviços prestados no Setor de Apoio Clínico e no programa “Verão na UMinho”; 75% de satisfação global com os serviços prestados pelo Setor de Bolsas e com os serviços prestados pelo Setor de Alojamento.

Cumpra ainda realçar os objetivos de implementação de uma plataforma eletrónica de Suporte Informático ao Concurso de Atribuição do Fundo Social de Emergência (FSE) para formalização da candidatura; do atendimento no Balcão Único no *Campus* de Azurém no âmbito dos apoios sociais diretos e indiretos; e do alargamento da oferta de prestação de serviços de cuidados de saúde no Centro Médico do *Campus* de Gualtar.

Na vertente orçamental, as atividades destes Serviços em 2019 serão asseguradas através das seguintes rubricas: transferências do Orçamento do Estado (OE) no montante de 2.350.000€; transferências da UMinho no montante de 648.203€, transferências da União Europeia, financiadas através da Agência de Modernização Administrativa (AMA) no valor de 519.489€ e Receitas Próprias (RP) no montante de 5.782.100€ que corresponde a um aumento de cerca de 3,5% relativamente ao ano anterior, totalizando o valor de 9.299.792€.

António Paisana

Administrador dos Serviços de Acção Social



2. APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO

2.1. Resenha histórica

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, informação, reprografia, saúde, cultura e desporto.

Com o 25 de abril de 1974, assiste-se à massificação do ensino superior, passando as instituições a confrontarem-se com um grande número de estudantes, oriundos de famílias economicamente desfavorecidas e, na sua maioria, deslocados dos agregados familiares. Estudantes que, legitimamente, reclamavam igualdade de oportunidades de acesso e melhores condições de estudo, designadamente em termos de alojamento e alimentação.

Estes Serviços, então designados por Serviços Sociais, iniciaram a sua atividade em 1975, em instalações cedidas pela UMinho no Largo do Paço, tendo sido institucionalizados pelo Despacho n.º 1/76, de 10 de janeiro, do Secretário de Estado dos Desportos e Ação Social Escolar.

O Decreto-Lei n.º 132/80, de 17 de maio, criou as bases fundamentais delimitadoras dos Serviços Sociais do Ensino Superior, tendo sido posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 125/84, de 26 de abril.

Em 1983, o Decreto Regulamentar n.º 45/83, de 6 de junho, regulamentou a orgânica dos SASUM e definiu um quadro com um total de 51 trabalhadores, sendo mais tarde alterado pelo Decreto-Lei n.º 369/87, de 27 de novembro.

Quase dez anos mais tarde, o Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de abril, extinguiu os Serviços Sociais existentes e criou os Serviços de Acção Social, 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, conferindo assim autonomia administrativa e

financeira a todos os Serviços de Acção Social.

Neste âmbito, foi publicado o novo quadro dos SASUM, através da Portaria n.º 993/95, de 18 de agosto, com a alteração dada pela Portaria n.º 1495/95, de 30 de dezembro, e aprovado o Regulamento Orgânico dos SASUM, através da Resolução SU n.º 26/95, de 24 de julho.

O referido Regulamento foi sendo alvo de alterações pontuais, em virtude da necessidade de reestruturar os SASUM, de forma a adequar-se o mesmo à sua real dimensão, tendo a última alteração, antes da entrada em vigor do atual regime jurídico, sido aprovada pela Resolução n.º 51/2004, publicada na 2.ª série do DR, n.º 116, de 18 de maio.

Com a publicação da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, que aprovou o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), é consolidado o sistema de ação social do ensino superior e a prestação de apoios diretos e indiretos aos estudantes, através da definição das funções dos Serviços de Acção Social 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.

A aprovação do novo 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, e os seus 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, refletem com rigor a realidade de funcionamento dos órgãos dos SASUM, tendo em conta a responsabilidade destes Serviços no âmbito das IES.

Em 13 de janeiro de 2016, através do Decreto-Lei n.º 4/2016, a UMinho foi transformada em fundação pública de direito privado, caracterizando-se por passar a ter um quadro alargado de autonomia institucional, regendo-se

pelo direito privado, nomeadamente no que respeita à sua gestão financeira, patrimonial e de pessoal não docente e não investigador. Pode, desta forma, criar carreiras próprias para o seu pessoal docente, investigador e outro, ser financiada pelo Estado através da atribuição das dotações do OE para funcionamento e investimento previstas na lei do financiamento do ensino superior, definidas em função de critérios objetivos comuns a todas as instituições públicas, sem prejuízo da possibilidade de celebração de contratos plurianuais, de duração não inferior a três anos, com vista à realização de objetivos concretos, concorrendo, para efeitos de candidatura a fundos públicos, nos mesmos moldes que as outras instituições públicas de ensino superior (epígrafe do diploma).

De acordo com o disposto na lei e nas normas internas que regem o funcionamento destes Serviços, os SASUM são uma Unidade de Serviços da UMinho, dotados de autonomia administrativa e financeira, com Sede no *Campus* de Gualtar, em Braga.

2.2. Descrição das atividades

São atribuições destes Serviços, no âmbito da ação social escolar, a concessão de apoios diretos e indiretos aos estudantes, garantindo auxílio económico aos estudantes carecidos de recursos, através da atribuição de bolsas e auxílios de emergência. No âmbito da prestação de serviços aos estudantes em geral, devem 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.

Os SASUM compreendem as seguintes atividades:

- Atribuição de bolsas de estudo;
- Concessão de subsídios;
- Acesso à alimentação em cantinas e bares;
- Acesso ao alojamento;
- Acesso a serviços de saúde;
- Apoio às atividades desportivas e culturais.

2.3. Estrutura organizativa

Os SASUM têm múltiplas unidades espalhadas pelos diferentes *Campi* da UMinho, estando a sua sede localizada no *Campus* de Gualtar.

A organização dos SASUM tem como dirigente máximo o Reitor da UMinho e como órgãos principais, por definição orgânica, os seguintes:

- O Conselho de Acção Social (CAS), órgão superior de gestão da ação social da UMinho, que define e orienta o apoio a conceder aos estudantes;
- O Conselho de Gestão (CGestão), que exerce competências, essencialmente, no âmbito da gestão administrativa, patrimonial e financeira dos SASUM;
- O Administrador dos Serviços de Acção Social, incumbido de assegurar o funcionamento e a dinamização dos serviços, bem como a execução dos planos e deliberações aprovados pelos órgãos competentes.

Os SASUM estão estruturalmente organizados em departamentos e setores, num total de 254 trabalhadores. A coordenação de cada departamento é feita por um diretor de serviços ou por um técnico superior nomeado por despacho do dirigente máximo.

Os departamentos são os seguintes:

- a) Gabinete do Administrador;
- b) Departamento Administrativo e Financeiro;
- c) Departamento Alimentar;
- d) Departamento Desportivo e Cultural;
- e) Departamento de Apoio Social.

O **Administrador**, para além de dirigir os departamentos dos SASUM, coordena todos os setores transversais necessários ao seu funcionamento interno, nomeadamente os Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Fiscalização e Manutenção, Informática, Gabinete da Qualidade, Gabinete

de Auditoria, Secretariado e Coordenação Geral das Residências.

O ano de 2019 será marcante para toda a estrutura organizacional dos SASUM uma vez que irão entrar em vigor os novos estatutos da organização e o respetivo regulamento orgânico.

2.4. Missão, Visão, Princípios, Valores e Política da Qualidade

Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica, através da prestação de serviços nas áreas da atribuição de bolsas, alojamento, alimentar, desporto e cultura, e apoio médico.

Visão: Uma equipa permanentemente disponível para o apoio pleno e integrado ao estudante.

Princípios: Proximidade, Interesse Coletivo, Lealdade, Cumplicidade e Compromisso.

Valores: Solidariedade Social e Ambiental, Qualidade, Transparência e Isenção.

A Política da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, traduz-se:

1. Na prestação de serviços ao utente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;
2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos do Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, incluindo as obrigações de conformidade, melhorando continuamente a sua eficácia;
3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;
4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e

institucional;

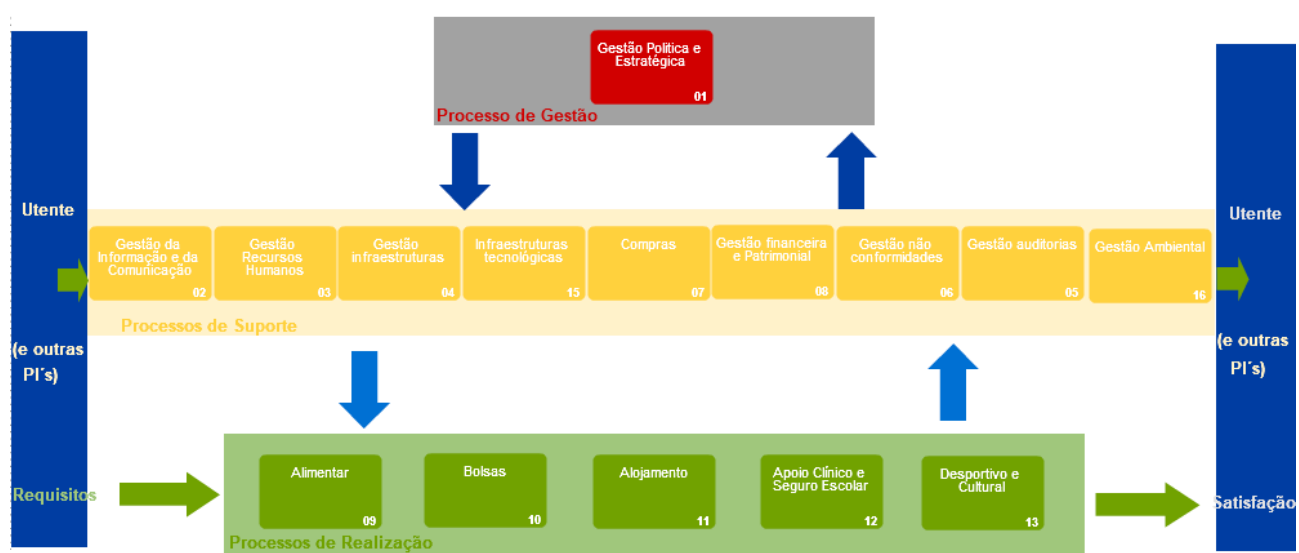
5. No desenvolvimento de programas que visem o uso eficiente de recursos e, simultaneamente, promovam a mitigação do impacto ambiental da organização, bem como a prossecução dos princípios da sustentabilidade;
6. No envolvimento permanente dos trabalhadores, de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com o Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental nos níveis em que participem;
7. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus trabalhadores;
8. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;
9. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante ao Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental.

O SGQ fundamenta-se na observância do desempenho dos processos da organização e dos requisitos da qualidade e tem como referência o modelo de gestão NP EN ISO 9001:2015, que abrange todos os departamentos e setores e representa o **compromisso** de que há capacidade para fornecer produtos/serviços que satisfazem os requisitos dos utentes e dos regulamentos aplicáveis, e a NP EN ISO 22000:2005 - SGSA que abrange as unidades alimentares e que expressa o **compromisso** com a Segurança Alimentar e a satisfação contínua do utente, apoiando a organização na proteção da sua imagem corporativa e valorização da sua marca.



Pretende-se criar sinergias sistemáticas entre o processo de gestão, processos de realização e processos de suporte, para que a melhoria contínua seja uma prática sustentada.

Indica-se o mapa por processos dos SASUM:



3. ATIVIDADES – DEPARTAMENTOS, SETORES E GABINETES

Apresentam-se os diferentes departamentos, setores e Gabinetes e as atividades previstas para o ano de 2019:

3.1. GABINETE DO ADMINISTRADOR (GA)

Os principais setores e Gabinetes adstritos ao GA são: Qualidade, Fiscalização e Manutenção, Informática, Recursos Humanos, Sustentabilidade, Comunicação e Jurídico.

Para 2019, os **objetivos** que se apresentam como **estratégicos** e transversais a todas as unidades incluem:

- Garantir a manutenção das normas NP EN ISO 9001:2015 do Sistema de Gestão da Qualidade e do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar NP EN ISO 22000:2005;
- Obter a certificação da norma NP EN ISO 14001:2015 do Sistema de Gestão Ambiental;
- Aumentar a qualidade dos serviços e das infraestruturas;
- Consolidar o processo formativo da organização, em complementaridade com as diretrizes emanadas no diploma, que define o regime da Formação Profissional na Administração Pública (Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro);
- Desenvolver parcerias, tendo em vista construção e requalificação de infraestruturas;
- Aumentar a receita;
- Diminuir custos (eficiência energética, redução de custos de funcionamento – água, eletricidade, gás e outros);
- Criar o Conselho Consultivo dos SASUM;
- Assegurar a concretização dos projetos que resultaram da candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020) no âmbito do Aviso 02/SAMA2020/2017, denominada “C03+ Capacitação Organizacional dos SAS”, em parceria com os Serviços de Acção Social da Universidade do Porto (SASUP) e os Serviços de Acção Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (SASUTAD), que visa capacitar os 3 Serviços de Acção Social do Norte para a melhoria da

qualidade dos serviços prestados, o aumento do grau de profissionalização da sua gestão e a capacitação dos recursos internos e a promoção do aumento da satisfação dos utentes;

- Dar continuidade ao projeto de implementação do Modelo de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM), que visa a obtenção do respetivo reconhecimento internacional, em parceria com os SASUP e SASUTAD, no âmbito do consórcio UNorte.pt;
- Dar seguimento ao trabalho de centralização da comunicação interna e externa;
- Incrementar a publicação de conteúdos bilingue (português e inglês);
- Desenvolver a caracterização da imagem das unidades afetas aos SASUM (bares e residências);
- Criar uma linha/identidade gráfica para os SASUM e para todo o tipo de documentos internos da organização, refletida na normalização de documentos;
- Implementar uma Aplicação Móvel com um conjunto de informações, funcionalidades e serviços a disponibilizar aos utentes.

No âmbito da operação “C03+ Capacitação Organizacional dos SAS”, estão previstas as seguintes iniciativas a realizar em 24 meses:

- Criar grupos de trabalho para a formação interna partilhada;
- Criar e formar grupos de trabalho especializados por área (ex.: introdução de metodologias de melhoria contínua em cada uma das áreas), garantindo a implementação das normas e boas práticas de formação em auditoria interna;
- Inovar e modernizar a elaboração de ementas (reduzir o número de ementas disponíveis) com base nos padrões de consumo atuais, na diversidade cultural e nutricional, atualmente exigida pelos consumidores;

- Criar uma estrutura de acolhimento aos estudantes nacionais e internacionais, para garantir a adaptação interpares nas residências universitárias;
- Criar um grupo de trabalho para o controlo analítico nos serviços de alimentação (superfícies e equipamentos);
- Modernizar os portais com inclusão de serviços eletrónicos dos Serviços de Acção Social (SAS);
- Criar o portal de apoio ao trabalhador com serviços eletrónicos disponíveis para os trabalhadores dos SAS;
- Implementar o sistema de gestão integrada de documentos e processos;
- Implementar o sistema de controlo de acessos às residências e espaços;
- Implementar um programa de promoção de atividades desportivas nos três SAS do Norte;
- Criar um sistema de avaliação da satisfação do utente *on-time*;
- Efetuar um estudo para analisar a viabilidade do aumento do número de camas disponíveis através de parcerias com as autarquias locais;
- Implementar parcerias para a certificação do alojamento universitário privado, canal de alojamento Universitário (*website*);
- Desenvolver o sistema de gestão da qualidade do ar nos espaços.

3.1.1 Gabinete da Qualidade (GQ)

Relativamente aos Sistemas da Gestão da Qualidade, os SASUM encontram-se atualmente com duas Certificações de Qualidade e de Segurança Alimentar pelos referenciais NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 22000:2005 atribuídas pela APCER em 2009, prevendo-se, até julho de 2019, a nova certificação na NP EN ISO 14001:2015 (Gestão Ambiental). Na sequência das mesmas, a assessoria ao Setor da Qualidade assegura funções específicas no domínio da Qualidade em consonância e colaboração direta com a gestão de topo, gestores dos processos, Equipa da Qualidade e Equipa de Segurança Alimentar (ESA), na manutenção e melhoria dos Sistemas e acompanhamento na plataforma

Uebe.Q de apoio aos sistemas implementados.

O objetivo geral definido visa garantir a conformidade dos procedimentos, e os objetivos operacionais compreendem a promoção de auditorias internas às unidades, assim como coadjuvar os responsáveis dos processos na revisão dos documentos de suporte à gestão.

3.1.2. Setor de Fiscalização e Manutenção (SFM)

O SFM é um setor transversal na estrutura dos SASUM, uma vez que presta serviços de apoio a todos os departamentos, sendo os principais destinatários da sua atividade internos à organização.

No âmbito da gestão operacional, executa os seguintes **planos anuais de manutenção**:

- Equipamentos frigoríficos de hotelaria;
- Verificação e higiene dos postos de transformação de eletricidade;
- Equipamentos de elevação vertical;
- Equipamentos de Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado;
- Extintores/carreteis;
- Verificação de grupos de bombagem;
- Higienização de depósitos de água;
- AQS solar;
- Certificação de instalações de gás;
- Inspeções periódicas de elevadores;
- Verificação e calibração;
- Limpeza de separadores de féculas e gorduras;
- Verificação de meios passivos de segurança contra incêndios;
- Sistema automático de deteção de incêndio.

São **objetivos** para 2019:

- Consolidar o tempo de resposta aos pedidos de intervenção em 9 dias;
- Consolidar a taxa de execução das intervenções nos 85%;
- Assegurar o cumprimento dos requisitos da NP EN

ISO 9001:2015;

- Apoiar o DA na consolidação de requisitos no âmbito da NP EN ISO 22000:2005;
- Promover a atualização dos trabalhadores através do acesso à formação profissional;
- Dar cumprimento ao plano traçado pelos SASUM para a realização de obras;
- Assegurar o acompanhamento das auditorias às infraestruturas das unidades do DA no decorrer do ano;
- Assegurar o acompanhamento das auditorias no âmbito da ESA;
- Agilizar as intervenções de manutenção periódicas de infraestruturas eletromecânicas;
- Zelar pelo cumprimento dos indicadores definidos no âmbito da Certificação da Gestão da Qualidade, nomeadamente:
 - Tempo médio de resolução dos pedidos de manutenção;
 - Taxa de controlo de Equipamentos de Monitorização e Medição (EMM's) fora de prazo;
 - Taxa de execução de intervenção e ou pedidos;
- Colaborar com os restantes departamentos, de forma a superar as deficiências de infraestruturas e equipamentos;
- Coadjuvar o Administrador na gestão financeira dos SASUM, nomeadamente no que se refere à projeção de atividades/execução de infraestruturas e equipamentos.

No âmbito da **requalificação das infraestruturas** e no caso de viabilidade de dotação orçamental, destacam-se ainda as seguintes iniciativas:

i) Em GUIMARÃES

Requalificação dos blocos G1, G2 e G3 das Residências de Azurém:

- Substituir o revestimento das bases de chuveiro (G1);
- Melhorar e adequar as condições dos sistemas de segurança contra incêndio, conforme Regime Jurídico

da Segurança Contra Incêndios em Edifícios (RJ-SCIE);

- Criar um espaço/cozinha no Bloco G1 para utilização de todos os residentes;
- Remodelar a cave da residência G1 para arquivo dos SAS.

Residência dos Combatentes:

- Reabilitar as fachadas.

Pavilhão Desportivo de Azurém:

- Reabilitar a envolvente (Norte);
- Implementar o sistema de AQS por painéis solares;
- Alterar o sistema de iluminação existente no edifício e exterior por iluminação LED.

Cantina de Azurém:

- Remodelar o sistema de climatização e tratamento de ar da zona do grill;
- Remodelar o sistema de extração da cozinha central;
- Requalificar a receção de mercadorias.

ii) Em BRAGA

Residência Lloyd Braga:

- Melhorar e adequar as condições dos sistemas de segurança contra incêndio, conforme RJ-SCIE;
- Alterar os espaços da sala de refeições;
- Requalificar as coberturas no sentido de as transformar em espaços de lazer para os utentes.

Complexo Residencial de St.ª Tecla:

- Melhorar e adequar as condições dos sistemas de segurança contra incêndio, conforme RJ-SCIE;
- Remodelar/ampliar a zona de processamento do *take-away* da cantina;
- Remodelar o espaço ocupado pela Rádio Universitária do Minho (RUM) para arquivo dos SAS;
- Remodelar o novo espaço para atendimento a residentes;
- Implementar o Sistema de aquecimento de águas

sanitárias por painéis solares;

- Requalificar as coberturas no sentido de as transformar em espaços de lazer para os utentes.

Pavilhão Desportivo de Gualtar:

- Melhorar as condições de conforto da sala de cardio/fitness e cycling.

3.1.3.Setor de Informática (SI)

O SI apoia diretamente todos os departamentos e setores dos SASUM e indiretamente toda a comunidade académica, através dos vários sistemas eletrónicos e de informação disponibilizados.

São **objetivos** para 2019:

- Apoiar toda a estrutura dos SASUM na operação de equipamentos e *software* necessários a uma eficaz utilização de todos os sistemas instalados (minimizar o tempo de resposta aos pedidos de apoio técnico, obtendo uma resposta inferior a 5 horas e uma taxa de execução de intervenções superior a 95%);
- Consolidar o apoio informático ao Departamento de Apoio Social, no processo de candidatura e atribuição de bolsas de estudo a mais de 7.500 candidatos da UMinho. Este apoio consiste no carregamento automático da informação académica na plataforma eletrónica de atribuição de bolsas de estudo gerida pela Direção Geral do Ensino Superior (DGES), e na disponibilização de diversa informação estruturada de apoio à análise das candidaturas;
- Assegurar o cumprimento dos requisitos da NP EN ISO 9001:2015, definidos no âmbito do processo de certificação de gestão da qualidade dos SASUM (assegurar as taxas de execução dos indicadores do SI);
- Gerir adequadamente o equipamento informático dos SASUM, promovendo a sua manutenção e atualização, garantindo a operacionalidade de todo o equipamento informático ativo, e avaliar a aquisição de novos equipamentos (nível de operacionalidade

média dos serviços superior a 98%);

- Promover a atualização dos trabalhadores do SI, através da frequência de, pelo menos, 2 ações de formação na área de informática (*Microsoft Windows Server, Microsoft Database Administration, SQL Server, Active Directory Configuring*);
- Assegurar a integração da nova versão da aplicação informática “Uebe.Q”, com o ERP PRIMAVERA, e acautelar que esta nova versão cumpre com as diretrizes definidas no novo Regulamento Geral sobre Proteção de Dados;
- Dar continuidade à implementação de um processo de integração automática *standard*, para que o módulo de logística do ERP Primavera possa receber dados referentes a movimentos de faturação e *stocks*, das várias aplicações informáticas existentes. Em 2019 será concluído o processo de integração do e@sport – Sistema de Gestão das Instalações Desportivas;
- Reestruturar os equipamentos e *software* do laboratório de informática da Residência Lloyd Braga, para funcionar com um sistema de serviços de terminal em ambiente de trabalho remoto, à semelhança do que já foi implementado nas Residências de Azurém e Sta. Tecla;
- Assegurar a integração dos dados dos SASUM na Intranet da UMinho, de forma a garantir a atualização da informação relativa aos trabalhadores e dos registos de assiduidade;
- Elaborar uma ação de formação sobre boas práticas de utilização dos equipamentos informáticos;
- Migrar o *website* dos SASUM para a nova plataforma *web* adotada pela UMinho;
- Avaliar a implementação de um novo sistema eletrónico para venda de títulos de refeições nas cantinas;
- Instalar e configurar um novo sistema de controlo de rondas na Residência Lloyd Braga;
- Apoiar a implementação dos projetos tecnológicos que resultaram da candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração

Pública (SAMA2020) no âmbito do Aviso 02/SAMA2020/2017;

- Cooperar na implementação de um novo portal, que permitirá desmaterializar o processo de colaboração dos estudantes na UMinho;
- Apoiar o processo de implementação da faturação eletrónica nos SASUM, em conformidade com o definido na Diretiva 2014/55/EU;
- Cooperar na disponibilização de uma Aplicação Móvel, com informação dos serviços disponibilizados pelos SASUM.

3.1.4. Setor de Recursos Humanos (SRH)

O principal objetivo deste setor é reforçar a implementação de medidas de simplificação na gestão de recursos humanos, de acordo com a estratégia global da organização nesta matéria, aplicar com rigor a legislação laboral e promover a comunicação aos trabalhadores dessas alterações, promover o bem-estar no posto de trabalho pela promoção da Segurança e Saúde no Trabalho e através da Formação Profissional.

São **objetivos estratégicos** para 2019:

- Promover o compromisso da gestão dos recursos humanos para com os trabalhadores;
- Dar continuidade à implementação de ações de simplificação de procedimentos para incremento dos níveis de eficiência e eficácia das funções/processos deste setor, processo iniciado em 2018;
- Dar seguimento à revisão do processo de gestão de recursos humanos pela otimização dos recursos informáticos disponíveis, bem como da reorganização do arquivo documental, dando cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), processo iniciado em 2018;
- Reforçar a formação profissional como elemento central para a capacitação institucional e humana;
- Analisar, implementar e divulgar a legislação com impacto na gestão de recursos humanos;
- Promover a aplicação da avaliação de desempenho

dos trabalhadores relativa ao biénio 2017-2018;

São **objetivos operacionais** para 2019:

- Reforçar a interação do SRH com os trabalhadores (garantir a qualidade permanente do serviço, reforçar uma cultura de *engagement* junto dos trabalhadores para com missão dos SASUM e promoção da coesão interna);
- Reforçar a apropriação da estratégia e objetivos dos SASUM;
- Promover a realização de eventos e o envolvimento dos trabalhadores;
- Reorganizar os procedimentos e Recursos Humanos, pela adequação dos documentos na área dos recursos humanos, após reestruturação orgânica e integração dos dados dos SASUM na *intranet* da UMinho ou em alternativa à implementação de uma solução informática externa;
- Dar continuidade à estratégia de permanente comunicação com os trabalhadores (potenciar e disponibilizar aos trabalhadores conteúdos úteis e atualizados e esclarecimentos sobre matérias relevantes, como disposições/alterações legislativas, circulares e despachos da UMinho e dos SASUM);
- Dar continuidade à sensibilização e promoção da utilização do correio eletrónico e utilização da *intranet* da UMinho, ou em alternativa, a disponibilização de um “Balcão do Trabalhador” (sensibilização/formação dos trabalhadores para a utilização do correio eletrónico e da *intranet*); reforçar a comunicação com o DTSI da UMinho e integração dos dados dos SASUM na *intranet* da UMinho; reforçar os postos físicos nas unidades com acesso à *intranet*, informatização dos processos de avaliação dos trabalhadores e desmaterialização do cadastro dos trabalhadores, processo iniciado em 2018;
- Promover a utilização de ferramentas eletrónicas na Gestão de Recursos Humanos e prever o registo pelos trabalhadores, em plataforma eletrónica, das justificações inerentes à assiduidade (reduzir o n.º de

registros em papel entregues no SRH);

- Dar continuidade à qualificação dos seus Recursos Humanos, garantindo o cumprimento das fases que integram o ciclo formativo do sistema de gestão da formação profissional, em interligação com as políticas, objetivos estratégicos e metas definidas na organização; proceder ao levantamento e diagnóstico das necessidades formativas dos trabalhadores, bem como estimular e orientar a oferta formativa; reforço e a capacitação institucional e humana; promover a elevação dos níveis de competências; formação em áreas estratégicas; promoção de uma maior articulação entre a formação e o ciclo de gestão, os objetivos e a avaliação de desempenho dos órgãos, serviços, dirigentes e trabalhadores);
- Assegurar que a prestação de Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), por entidade externa aos SASUM, é realizada com garantia de padrões de qualidade, de forma contínua e integrada, com as necessidades dos SASUM e na promoção da saúde dos trabalhadores e redução de riscos profissionais no posto de trabalho.
- Dar continuidade à promoção da certificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores dos SASUM, em parceria com o Programa Qualifica do IEFP (certificação escolar e/ou profissional), processo iniciado em 2018;
- Promover a elaboração de informações e pareceres em matéria do regime jurídico aplicável aos trabalhadores dos SASUM;
- Promover o desenvolvimento dos procedimentos de recrutamento e seleção de pessoal para reforço e adequação dos Recursos Humanos;
- Apresentar propostas para a melhoria da gestão de Recursos Humanos;
- Promover a organização e acompanhamento do processo de avaliação do desempenho dos trabalhadores;
- Garantir a atualização sistemática e permanente das bases de dados informáticas e o reporte de informação

relacionada com Recursos Humanos.

3.1.5. Gabinete de Sustentabilidade

O Gabinete de Sustentabilidade tem como principal objetivo desenvolver e promover a implementação de uma agenda holística e transversal no que concerne a questões relacionadas com a sustentabilidade no âmbito da atividade dos Serviços.

São **objetivos estratégicos** para 2019:

- Promover e implementar políticas de sustentabilidade nas atividades e ações desenvolvidas pelos Serviços;
- Desenvolver e acompanhar a execução de programas de requalificação das infraestruturas dos Serviços com o objetivo de reforçar os padrões de sustentabilidade e de acessibilidade;
- Implementar programas de redução de consumo de recursos, nomeadamente de papel, energia, água e plástico, e de promoção da economia circular;
- Desenvolver programas e campanhas sociais, potenciando o seu alcance, bem como contribuir para a qualidade de vida de toda a Comunidade Académica;
- Promover a celebração de contratos e protocolos com entidades públicas e/ou privadas, nacionais e/ou estrangeiras, para o desenvolvimento de projetos de sustentabilidade;
- Desenvolver candidaturas a *rankings*, certificados e/ou normas de sustentabilidade e responsabilidade social;
- Adequar as atividades e ações desenvolvidas pelos Serviços no âmbito dos objetivos preconizados na agenda para o Desenvolvimento Sustentável de 2030 das Nações Unidas;
- Implementar novas ferramentas de monitorização e promover uma comunicação, periódica, das boas práticas de sustentabilidade dos SASUM, com vista à sensibilização e alteração de comportamentos;
- Contribuir para o envolvimento de toda a Comunidade Académica e da região circundante na promoção do desenvolvimento sustentável, aferindo,

periodicamente, o alinhamento existente entre os SASUM e os seus *stakeholders*.

São **objetivos operacionais** para 2019:

- Orientar todos os processos e tomar as medidas necessárias tendo em vista a obtenção, no ano de 2019, da certificação ISO 14001:2015 Sistema de Gestão Ambiental;
- Iniciar processos de desmaterialização, com principal enfoque para a digitalização das senhas de cantina, bem como de diferentes processos administrativos afetos à atividade diária desenvolvida, nomeadamente no âmbito da faturação eletrónica e racionalização dos consumos de papel por parte dos diferentes departamentos e setores;
- Apoio à requalificação das coberturas da Residência Carlos Lloyd Braga e Complexo Residencial de Santa Tecla tendo em vista a promoção de uma maior qualidade de vida aos utentes;
- Dotar todas as unidades afetas aos SASUM de ecopontos e sistemas de apoio à separação de resíduos e promoção da economia circular;
- Desenvolvimento e apresentação pública de um Relatório de Sustentabilidade tendo em vista a compilação, divulgação e promoção das boas práticas de sustentabilidade adotadas pela Organização no ano civil de 2018;
- Desenvolvimento e operacionalização de um Plano de Sustentabilidade no âmbito da organização das Fases Finais dos Campeonatos Nacionais Universitários 2019;
- Desenvolvimento de um processo de eliminação gradual das garrafas de água de plástico dos *Campi* da UMinho através da implementação de bebedouros;
- Eliminação de utensílios descartáveis de plástico de todas as unidades, por via da substituição por materiais com um impacto ambiental mais reduzido;
- Eliminação total dos sacos de talheres através da adoção de dispensadores;
- Apoio à requalificação das acessibilidades ao

edificado dos SASUM no sentido de garantir o fácil acesso a pessoas com problemas de mobilidade, em articulação com o Gabinete para a Inclusão;

- Desenvolvimento de campanhas de angariação de alimentos, bens e brinquedos, com o objetivo de apoiar famílias carenciadas;
- Criação de iniciativas com vista à melhoria do bem-estar dos trabalhadores e colaboradores dos SASUM, bem como de toda a comunidade académica.

3.1.6. Setor de Comunicação (SC)

O SC tem como missão promover e difundir internamente, a nível local, nacional e internacional, a comunicação dos SASUM, em interligação com a UMinho, trabalhando na diferenciação e na criação de valor acrescentado que se reflita na atividade dos SASUM e na satisfação dos utentes.

São **objetivos estratégicos** para 2019:

- Centralizar as ações comunicacionais dos SASUM, atuando em diversas vertentes e desenvolvendo a sua ação através de vários meios;
- Apoiar os departamentos e os setores dos SASUM na interação com os utentes;
- Adequar a comunicação dos SASUM às novas tendências de comunicação e marketing digital;
- Aumentar o alcance dos meios de comunicação dos SASUM, nomeadamente o projeto “UMDicas”;
- Incrementar a publicação de conteúdos bilingue (português e inglês);
- Melhorar o desenvolvimento da área de Protocolo e Eventos;
- Desenvolver a caracterização da imagem das unidades dos SASUM (bares, residências);
- Criar uma linha/identidade gráfica para os SASUM e para todo o tipo de documentos internos da organização, refletida na normalização de documentos.

São **objetivos operacionais** para 2019:

- Potenciar a comunicação interna entre os vários departamentos e setores e convergir a mesma para

- o Setor, cabendo ao mesmo a responsabilidade da divulgação de todos os avisos, despachos, circulares e *press releases*;
- Criar novas formas de promoção e divulgação dos serviços e produtos, ao nível de cada departamento, com ações específicas e direcionadas;
 - Centralizar a organização de todos os eventos da responsabilidade dos SASUM no Setor de Comunicação;
 - Implementar uma Aplicação Móvel com um conjunto de informações, funcionalidades e serviços a disponibilizar aos utentes dos SASUM;
 - Aumentar o alcance do jornal “UMDicas”, melhorando a sua distribuição pelos *campi* e criando expositores próprios para a sua colocação;
 - Reforçar o alcance das páginas “UMDicas” no *Facebook* e *Instagram*, aumentando o número de seguidores;
 - Acompanhar a atividade da Associação Académica, núcleos de estudantes, grupos culturais e outros grupos formais e informais de alunos, promovendo e divulgando as suas iniciativas;
 - Aumentar a aposta na produção de conteúdos audiovisuais, nomeadamente nas redes sociais através da criação de vídeos promocionais da atividade dos diferentes departamentos dos SASUM;
 - Realizar um vídeo institucional de apresentação dos SASUM para novos estudantes em formato bilingue;
 - Potenciar a presença dos SASUM nos meios de comunicação social, a nível regional e nacional, articulando a relação com a imprensa e com o Gabinete de Comunicação, Informação e Imagem da Reitoria;
 - Renovar a imagem das unidades afetas aos SASUM (bares e residências), rever a sinalética e a caracterização de espaços comuns de forma a promover as unidades e aumentar o conforto dos utentes;
 - Criar um Manual de Identidade Gráfica a utilizar em todos os relatórios e documentos criados nos SASUM;

- Promover a formação contínua dos trabalhadores e colaboradores afetos ao Setor de Comunicação.

3.1.7. Setor de Apoio Jurídico (SAJ)

O SAJ é uma área funcional dos SASUM e está adstrito ao GA. Este posto de trabalho será preenchido em 2019, tendo como principais destinatários o Administrador e os responsáveis dos departamentos, setores e gabinetes. Os serviços a prover são os que constam no Regulamento Orgânico dos SASUM.

3.2. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO (DAF)

O **DAF** é um departamento transversal nos SASUM, porque presta serviços de apoio aos departamentos, sendo os principais destinatários internos à organização.

Para que o departamento possa cumprir com a sua missão, torna-se fundamental a definição de **objetivos estratégicos** para 2019:

- Consolidar e melhorar o sistema de gestão financeira existente;
- Gerir adequadamente o inventário dos SASUM;
- Gerir os processos do Sistema de Gestão da Qualidade do Departamento;
- Apoiar a estrutura dos Serviços nos procedimentos/ações específicas nas vertentes financeiras e patrimoniais.

Foram também definidos os seguintes **objetivos operacionais**:

- Dar cumprimento às obrigações legais e internas previstas no calendário contabilístico:
 1. Envio mensal dos mapas de controlo orçamental de despesa e receita para a Direção Geral do Orçamento (DGO);
 2. Envio mensal à DGO dos mapas de alterações orçamentais aprovadas pelo CGestão;
 3. Envio trimestral dos mapas previstos na circular da DGO para as diversas entidades;
 4. Envio mensal e trimestral dos mapas previstos na Norma Técnica n.º 1/2017 da UniLEO (Unidade de implementação da Lei de Enquadramento Orçamental);
 5. Promover e organizar a elaboração de conta de gerência segundo as Instruções do Tribunal de Contas;
 6. Envio mensal dos mapas de controlo interno para o Administrador e para os diversos departamentos: DA (bares e cantinas), DDC (desporto) e DS

(alojamento);

- Elaborar o orçamento, o relatório de gestão e a prestação de contas anual;
- Promover a realização de 20 auditorias internas, de forma permanente, com o objetivo de consolidar as metodologias de prevenção e erros ao nível dos caixas, ativos fixos tangíveis (imobilizado) e inventários;
- Proceder à atualização do MCI de acordo com os procedimentos definidos na certificação dos SASUM e procedimentos contabilísticos;
- Zelar pelo cumprimento dos indicadores definidos no âmbito da Certificação da Qualidade, nomeadamente:
 - Prazo Médio de Pagamentos: meta 20 dias;
 - Prazo Médio de Recebimentos: meta 30 dias;
 - Desvio nos Inventários (produtos simples): meta 0,5%;
 - Prazo médio da conclusão dos processos de abate: meta 5 dias;
 - Avaliação da satisfação do Econmato e Aprovisionamento (ECAP) – (Avaliado através de questionário a realizar no mês de novembro de 2019): meta 80%;
- Colaborar com os restantes departamentos, no planeamento e coordenação das atividades de gestão financeira e patrimonial;
- Disponibilizar informação financeira e patrimonial ao Administrador, às unidades dos Serviços e outros órgãos da UMinho.

3.3. DEPARTAMENTO ALIMENTAR (DA)

Este departamento 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.

O DA orientará a sua atividade em 2019 na prossecução de **quatro objetivos estratégicos**:

1. Promover hábitos alimentares saudáveis e variados:

Manter em 2019 a política de promoção e divulgação de hábitos alimentares saudáveis e variados, integrados no projeto de “Alimentação Saudável na UMinho”. À semelhança dos anos anteriores, este projeto coloca em ênfase o acompanhamento rigoroso das ementas elaboradas e confeccionadas nos restaurantes.

A elaboração das ementas é efetuada pelo nutricionista em colaboração com a equipa de coordenação do DA, tendo por base as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), com a seguinte estrutura:

i) Determinação das quantidades *per capita* em cru, com base:

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

ii) Análise da composição nutricional das refeições servidas: calculada de acordo com a metodologia desenvolvida na Rede de Excelência Europeia EUROFIR (*European Food Information Resource Network*). 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, B6, Folatos, B12 e Vitamina C);
- Microelementos (Cálcio, Fósforo, Magnésio, Sódio, Potássio, Ferro, Zinco, Cobre).

iii) Validação nutricional das Especificações Técnicas (ET): com base na análise da composição nutricional das refeições servidas, é avaliada a adequação energética e nutricional das refeições às necessidades diárias dos vários grupos populacionais (como referência utilizam-se as recomendações nutricionais da OMS e do FNB), seguindo sempre o guia de elaboração de ementas definido para os SASUM.

Objetivos operacionais:

- Disponibilizar ementa VEGAN em detrimento da OVL (Ovo-Lacto Vegetariana) existente;
- Manter o controlo e verificação das captações e consequente equilíbrio nutricional das refeições;
- Promover a redução de sal nas refeições, de acordo com plano definido, em conformidade com as recomendações da OMS;
- Promover semanas temáticas: vegetariana, massas, etc;
- Promover semanas gastronómicas regionais/nacionais/internacionais;
- Promover ações de comemoração do Dia Mundial da Alimentação.

2. Otimizar recursos humanos e materiais do DA:

Objetivos operacionais:

- Cumprir o plano adequado de recurso de horas extraordinárias;
- Cumprir o planeamento de recurso de horas de colaboração de estudantes;

- Manter os consumos de produtos e materiais de limpeza nos níveis obtidos em 2018;
- Manter os consumos de água do departamento nos níveis do ano de 2018;
- Manter a receita global do DA igual ou superior ao valor obtido em 2018.

3. Promover a formação dos trabalhadores:

- A formação profissional dos trabalhadores do DA tem sido considerada como um ponto fundamental no desenvolvimento e melhoria deste departamento;
- A formação em áreas específicas como higiene, *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP), procedimentos de higienização e atendimento, será mantida;
- O incentivo à melhoria das habilitações académicas dos trabalhadores continuará a ser uma aposta do DA.

Objetivos operacionais:

Cumprir o plano de formação definido que inclui as seguintes ações de formação:

- Boas práticas de higiene e fabrico nas unidades alimentares dos SASUM;
- Formação em HACCP, PPRO's, PCC's;
- Atendimento.

4. Melhorar continuamente os indicadores de gestão e segurança alimentar em 2019:

Em relação aos indicadores de segurança alimentar, o DA executará o seguinte plano:

- Auditorias externas ao SGSA e às unidades do DA (conforme plano de auditorias);
- Análises de alimentos para análise microbiológica (conforme plano de amostragem definido);
- Análises de utensílios (conforme plano de amostragem definido);
- Controlo de rotina de água por amostragem, para além da receção dos boletins mensais das respetivas entidades que abastecem a água em Braga e Guimarães (conforme plano de amostragem definido);

- Análises de higiene dos operadores (conforme plano de amostragem definido);
- Análise de higiene do ar (conforme plano de amostragem definido);
- Controlo de pragas;
- Auditorias de verificação ao serviço de *vending* (conforme plano de amostragem definido);
- Exercícios de rastreabilidade;
- Visita aos fornecedores;
- Simulacros de segurança alimentar (controlo na receção, falha de energia, sabotagem, etc.);
- Verificações PPRO's /PCC's;
- Verificações de cumprimento de ementas mensais;
- Verificações de cumprimento de empratamento trimestrais.

Em cada auditoria, os respetivos relatórios serão tratados, quanto às não conformidades detetadas, no sistema de gestão documental (Uebe.Q). Serão ainda emitidos relatórios resumo e planos de ações para as respetivas unidades e para a ESA. Esta verificação permitirá manter um nível de rigor e exigência de segurança alimentar ao nível da responsabilidade atingida com a certificação.

Para verificação do SGSA, serão realizadas auditorias internas subcontratadas ao SGSA e SGQ, conforme plano de auditorias.

Objetivos operacionais:

- Realizar auditorias internas globais aos sistemas NP EN ISO 22000:2005 e NP EN ISO 9001:2015;
- (%) de realização de produtos novos face às propostas existentes $\geq 95\%$;
- Não conformidades de higiene dos alimentos - máx 4%;
- Não conformidades de higiene dos manipuladores - máx. 4%;
- Não conformidades de higiene dos utensílios - máx. 4%;
- Cumprir todos os planos de atividades previstos para o SGSA.

3.4. DEPARTAMENTO DESPORTIVO E CULTURAL (DDC)

O **DDC** desenvolve a sua atividade através da prestação de serviços desportivos e culturais, proporcionando a satisfação das necessidades de prática desportiva de estudantes, docentes e pessoal administrativo técnico e de gestão, nas vertentes da recreação e competição desportiva, promovendo hábitos de vida saudável e a qualidade de vida de toda a comunidade académica.

O **programa desportivo** para 2019, contempla mais de 160 aulas por semana, divididas por 6 áreas: Fitness, Corpo e Mente, Desportos Aquáticos, Desportos de Combate, Desportos Coletivos e Individuais.

Para que o DDC possa cumprir com a sua missão, torna-se fundamental a definição de objetivos estratégicos a alcançar para o ano de 2019:

- I. Potenciar a satisfação dos atuais utentes, aumentando o seu nível de fidelização;
- II. Apostar na diversificação da oferta e no aumento do número de utentes, através do lançamento de novas modalidades e iniciativas dirigidas à comunidade académica (estudantes, docentes e pessoal administrativo, técnico e de gestão);
- III. Desenvolver programas de promoção das atividades desportivas para a comunidade académica, de acordo com a procura existente, adotando programas de referência ao nível de boas práticas;
- IV. Promover os espaços e a oferta desportiva, nomeadamente através da implementação e disseminação do conceito “UMinho Sports”, com caráter disruptivo, agregador e mobilizador;
- V. Gerir adequadamente o parque desportivo da UMinho, realizando os investimentos necessários, conducentes à melhoria das acessibilidades e substituição/requalificação dos equipamentos;
- VI. Apoiar e enquadrar a atividade competitiva da AAUM nas provas da Federação Académica do Desporto

Universitário (FADU) e da European University Sports Association (EUSA), consolidando os resultados de referência já alcançados;

- VII. Apostar na melhoria do nível organizativo das competições desportivas a realizar em 2019: Fases Finais dos Campeonatos Nacionais Universitários e Campeonato Europeu Universitário de Futsal;
- VIII. Apoiar o Associativismo Cultural na UMinho, na prossecução da política definida pela AAUM e pela Reitoria para o setor, implementando um Programa Cultural para os Campi.

Foram definidos os seguintes **objetivos operacionais**:

- I. Potenciar a satisfação dos atuais utentes, aumentando o seu nível de fidelização:
 - Reforçar a atual oferta de protocolos de colaboração com clubes de referência dos concelhos de Braga e Guimarães, Desporto Escolar e entidades na área da formação desportiva e ensino;
 - Apoiar a atividade da AAUM, núcleos de estudantes e secções, Associação de Funcionários e outros grupos formais e informais, no desenvolvimento de iniciativas de âmbito desportivo;
 - Apostar na formação dos recursos humanos, com base nas necessidades dos utilizadores;
 - Realizar e receber eventos desportivos nas instalações desportivas da UMinho com o objetivo de promoção da prática desportiva, nomeadamente através do reforço da organização do Troféu REITOR;
 - Cooperar com as Escolas Secundárias do distrito no âmbito da realização de estágios para estudantes de cursos tecnológicos de desporto do 12º ano, com escolas profissionais de âmbito desportivo, curso de especialização tecnológica, estabelecimentos de ensino superior e com entidades públicas, privadas e associativas, no âmbito da formação técnica em modalidades desportivas;

II. Apostar na diversificação da oferta e no aumento do número de utentes, através do lançamento de novas modalidades e iniciativas dirigidas à comunidade académica (estudantes, docentes e pessoal administrativo, técnico e de gestão):

- Apostar num programa ativo de massificação da atividade desportiva para os alunos do 1º ano, estudantes de mobilidade (Programa Erasmus +) e população mais sedentária;
- Realizar os questionários anuais de satisfação dos hábitos e práticas desportivas dos novos estudantes da UMinho com recurso a entrevistas durante o ato de matrícula;
- Conceber e desenvolver novas atividades e serviços desportivos em função dos estudos de procura, das motivações e sugestões dos utentes desportivos;
- Aumentar e diversificar a oferta nas atividades de desportos de combate;
- Realizar *workshops* de novas atividades e serviços desportivos;
- Investir na criação de um Campo de Padel no espaço exterior do Complexo Desportivo de Gualtar.

III. Desenvolver programas de promoção das atividades desportivas para a comunidade académica, de acordo com a procura existente, adotando programas de referência ao nível de boas práticas:

- Apostar na venda de serviços combinados e pacotes no âmbito das atividades de saúde e condição física;
- Criação de um espaço nas instalações desportivas onde os encarregados de educação possam deixar os seus educandos enquanto fazem atividade física;
- Criar um circuito de corrida formal e não formal nos campi e desenvolvimento de iniciativa de encontro semanal com corrida para toda a comunidade académica ("Clube University Runners");
- Desenvolver iniciativas relacionadas com a Ginástica Laboral no posto de trabalho, junto das unidades orgânicas e das unidades de serviços da UMinho;
- Desenvolver ações regulares e projetos de âmbito

desportivo no âmbito do Consórcio UNorte.pt;

- Participar de forma ativa na Rede Nacional de Serviços Desportivos e na Rede de Serviços Desportivos Europeus (ENAS) e desenvolver projetos de formação e atividades de cooperação internacional financiáveis por fundos comunitários.

IV. Promover os espaços e a oferta desportiva, nomeadamente através da implementação e disseminação do conceito "UMinho Sports", com carácter disruptivo, agregador e mobilizador:

- Criação de campanhas regulares, articuladas com o Setor de Comunicação dos SASUM;
- Aumentar o alcance das páginas "UMinho Sports" nas redes sociais (Facebook e Instagram);
- Avaliar a criação e comercialização de merchandising alusivo à marca "UMinho Sports";
- Colaborar com o Gabinete de Comunicação, Informação e Imagem da UMinho nas visitas guiadas aos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém, como fator de promoção da UMinho e dos próprios serviços desportivos.

V. Gerir adequadamente o parque desportivo da UMinho, realizando os investimentos necessários, conducentes à melhoria das acessibilidades e substituição/requalificação dos equipamentos:

- Intervenção no parque de estacionamento do Complexo Desportivo de Azurém;
- Substituição do piso da Nave do Complexo Desportivo de Azurém e verificação dos restantes equipamentos;
- Aquisição de equipamento necessário para desenvolvimento das atividades de Musculação no Complexo Desportivo de Gualtar e Extreme Condition no Complexo Desportivo de Azurém;
- Desenvolver e manter atualizados os projetos desenhados e orçamentados para candidaturas a fundos em função das oportunidades que se criarem, nomeadamente: cooperação em redes de serviços

desportivos, projetos de mobilidade e oportunidades de criação de novas instalações desportivas nos campi.

VI. Apoiar e enquadrar a atividade competitiva da AAUM nas provas da FADU e da EUSA, consolidando os resultados de referência já alcançados:

- Elaborar e assegurar o cumprimento do Plano de Desenvolvimento da Atividade Desportiva na UMinho em articulação com a AAUM;
- Colaborar com a AAUM na candidatura, organização e participação nos Campeonatos Nacionais Universitários e nos Campeonatos Europeus Universitários;
- Assegurar o enquadramento técnico das modalidades em que a AAUM se fará representar na competição universitária, garantindo as condições necessárias à obtenção de resultados de referência;
- Alcançar o pódio do Troféu Universitário de Clubes da FADU e do Ranking da EUSA;
- Apoiar a criação do sistema de informação dos estudantes com Estatuto de Estudante Atleta e elegíveis para efeitos de Suplemento ao Diploma no âmbito da atividade desportiva;
- Assegurar o Programa de Apoio Tutorial aos Estudantes Atletas de Alta Competição da UMinho (TUTORUM);
- Promover as carreiras duais através de programas que incentivem os estudantes a manter a condição de estudante atleta, nomeadamente os Prémios de Mérito Desportivo.

VII. Apostar na melhoria do nível organizativo das competições desportivas a realizar em 2019: Fases Finais dos Campeonatos Nacionais Universitários e Campeonato Europeu Universitário de Futsal:

- Assegurar o maior número possível de participantes, delegações e voluntários;
- Criar a figura de Embaixadores para os Campeonatos Nacionais Universitários e Europeu de Futsal;

- Apostar em iniciativas de legado, relacionadas com a Sustentabilidade, Mobilidade, Responsabilidade Social, Inovação, Digitalização e Desmaterialização de Processos;
- Assegurar a organização de todas as necessidades técnicas, operacionais, logísticas e administrativas através de reuniões regulares dos respetivos Comités Organizadores Locais;
- Apresentar candidaturas à organização de Campeonatos Europeus Universitários de 2021 e Campeonatos Mundiais Universitários de 2022.

VIII. Apoiar o Associativismo Cultural na UMinho, na prossecução da política definida pela AAUM e pela Reitoria para o setor, implementando um Programa Cultural para os *Campi*:

- Apoiar a atividade dos grupos culturais, nomeadamente do ponto de vista logístico e operacional;
- Desenvolver um programa cultural com a criação de momentos e performances culturais regulares em locais de muita procura da comunidade académica, como as unidades alimentares, constituindo-se como momentos de promoção simultânea dos espaços e dos grupos académicos;
- Apoiar a realização de ações de solidariedade e de responsabilidade social, nomeadamente em articulação com a AAUM, núcleos de estudantes e grupos culturais (ex.: Dádivas de Sangue, Concertos Solidários, Corridas Sociais).

As metas centrais de gestão para 2019 incluem:

Objetivos globais	Indicador	Meta
Aumentar a receita dos serviços desportivos	Valor financeiro	+ 1% que em 2018
Promover o número de usos nas instalações desportivas	Usos/Entradas	175 000
Promover a inscrição de utentes nos serviços desportivos	Inscrições	7 000
Promover a organização de eventos desportivos	Eventos desportivos	150
Promover ações no âmbito da responsabilidade social	Eventos	5
Desenvolver parcerias e protocolos com entidades	Parcerias/Protocolos	40
Promover os resultados desportivos nas competições desportivas universitárias	Medalhas nos Campeonatos Nacionais e Europeus Universitários	100

3.5. DEPARTAMENTO DE APOIO SOCIAL (DS)

O **DS** é um departamento que assegura a prestação de apoios sociais diretos e indiretos aos estudantes da UMinho, sendo estes estudantes os principais utentes. No que respeita à atribuição de alojamento nas Residências Universitárias e à prestação de cuidados de enfermagem, são também utentes deste departamento estudantes inscritos em programas de mobilidade estudantil e os trabalhadores docentes e não docentes da UMinho. No âmbito de outras iniciativas, como, por exemplo, organização do Programa “Verão na UMinho”, que decorre normalmente nos meses de julho e agosto, atendendo à reduzida taxa de ocupação das Residências Universitárias, nesses meses procede-se ao alojamento de elementos externos à academia.

Nesse sentido, torna-se fundamental a definição de objetivos estratégicos a alcançar para o ano de 2019, a saber:

Objetivos globais	Indicador	Meta
Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo 2018/19 nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% - dezembro; 95% - janeiro; 100% - julho.	% processos de bolsa com resultado publicado	100% em 31-07-2019
Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todas os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações) com entrada no DS.	n.º de dias / tempo de resposta	100% de respostas em 10 dias úteis
Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	taxa de ocupação anual	taxa anual >= 95%
Assegurar em 2019 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	n.º de atendimentos efetuados	2.500 atendimentos

Os objetivos operacionais para o **Serviço de Apoio Clínico** incluem:

- Prestar assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados, assegurada pelo Serviço de Apoio Clínico, na vertente do apoio médico. São asseguradas consultas nos polos de Braga e de Guimarães;
- Prestar apoio psicológico aos estudantes, sendo que aos estudantes bolseiros o apoio é prestado a preço participado, assegurando-se o seguimento dos estudantes em coordenação com os demais setores do DS, sempre que necessário;
- Prestar consultas de ginecologia a estudantes no Centro Médico no *Campus* de Gualtar, em Braga, de forma a dar resposta a uma necessidade que as estudantes já tinham transmitido aos Serviços, visando prevenir, ensinando, e tratar precocemente doenças que podem ter grande impacto na vida adulta e na fertilidade das jovens;
- Prestar 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 e nutrição;
- Apoiar a realização de consultas de Medicina do Trabalho aos trabalhadores dos SASUM;
- Avaliar a implementação de novos serviços de consultas de medicina dentária e desportiva, nos centros médicos.

Como objetivos operacionais para o **Setor de Alojamento** pretende-se:

- Assegurar uma taxa de ocupação que garanta a sustentabilidade e o aproveitamento dos espaços disponíveis nas Residências Universitárias;
- Expandir as parcerias desenvolvidas com instituições/ organismos/serviços privados, no sentido de se dar resposta às solicitações de alojamento;
- Promover, em articulação com as Comissões de Residentes, a realização de atividades culturais, recreativas, desportivas, entre outras, de forma a proporcionar uma melhor integração e bem-estar de todos os residentes;
- Melhorar os espaços comuns existentes nas residências, nomeadamente no que diz respeito às condições de estudo, de convívio e de alimentação;
- Dar continuidade à realização das reuniões realizadas trimestralmente com as Comissões de Residentes, no sentido de debater as necessidades/dificuldades/sugestões, sentidas e sugeridas, nos espaços das Residências, por forma a melhorar o convívio entre todos.

Por fim, os objetivos operacionais para o **Setor de Bolsas** passam por:

- Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo – processos resolvidos nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% - dezembro; 95% - janeiro 100% - julho;
- Manter a utilização da plataforma eletrónica Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior (SICABE) da Direção Geral do Ensino Superior (DGES), para a candidatura a bolsa de estudo para todos os estudantes;
- Manter o horário de atendimento ao público destinado aos estudantes inscritos no regime de ensino noturno da UMinho, de forma a garantir a adequada satisfação das necessidades de atendimento presencial dos estudantes inscritos neste regime;
- Manter o sistema de atendimento na Sede e nas

Residências de St.^a Tecla e Azurém, através de retirada de *ticket* em sistema presencial e através de aplicação instalada em telemóvel ou outro meio, bem como o atendimento *online* via chamada *Skype*;

- Implementar uma plataforma eletrónica de Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Fundo Social de Emergência (FSE) para a candidatura a este apoio;
- Implementar o atendimento aos estudantes no balcão único em Azurém.

3.6. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

De forma a dar cumprimento ao disposto no artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, **que estipula que o Plano de Atividades deve contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização implementadas ou que a organização se propõe desenvolver**, nomeadamente as relativas à qualidade e inovação, desburocratização dos processos e com especial relevo aos serviços prestados de forma digital, abordam-se de modo específico algumas das medidas de modernização que se pretendem implementar em 2019, de forma a melhorar a performance dos Serviços, a par dos objetivos estratégicos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) dos SASUM.

Estas medidas visam a intervenção nos pontos fracos diagnosticados e a minimização das ameaças identificadas, sendo expectáveis os seguintes impactos e resultados a nível interno:

- Reduzir os custos com papel, gestão do arquivo de formulários e registos utilizados na atividade diária;
- Automatizar a produção de relatórios de gestão e comparação dos principais indicadores com as entidades congéneres;
- Otimizar e desmaterializar os processos e normalizar os mesmos, resultando numa melhor experiência dos utentes, redução de ineficiências e custos associados, e preparação para integração de processos entre as entidades no futuro;
- Diminuir os custos associados aos pontos de venda, aumentar as receitas próprias fruto de uma distribuição e comunicação com os utentes mais adequadas à realidade e às suas necessidades;
- Analisar as candidaturas a bolsas de estudo mais rapidamente, fruto da partilha de assistentes sociais entre os serviços e diminuição dos custos com a contratação de pessoal;
- Otimizar os procedimentos de gestão de ementas com poupança de recursos nestas atividades e obtenção das tabelas de informação nutricional de forma automatizada para conhecimento dos utentes;
- Melhorar o controlo dos *stocks* de acordo com a gestão de ementas realizada e possibilidade de diminuir os custos através de procedimentos de compras em conjunto;
- Aumentar a capacidade de resposta aos pedidos de manutenção e reduzir os custos como resultado de um planeamento mais efetivo.

4. ORÇAMENTO DE 2019

4.1. ORÇAMENTO NA ÓTICA ORÇAMENTAL

Apresenta-se a proposta de orçamento dos SASUM para o ano de 2019:

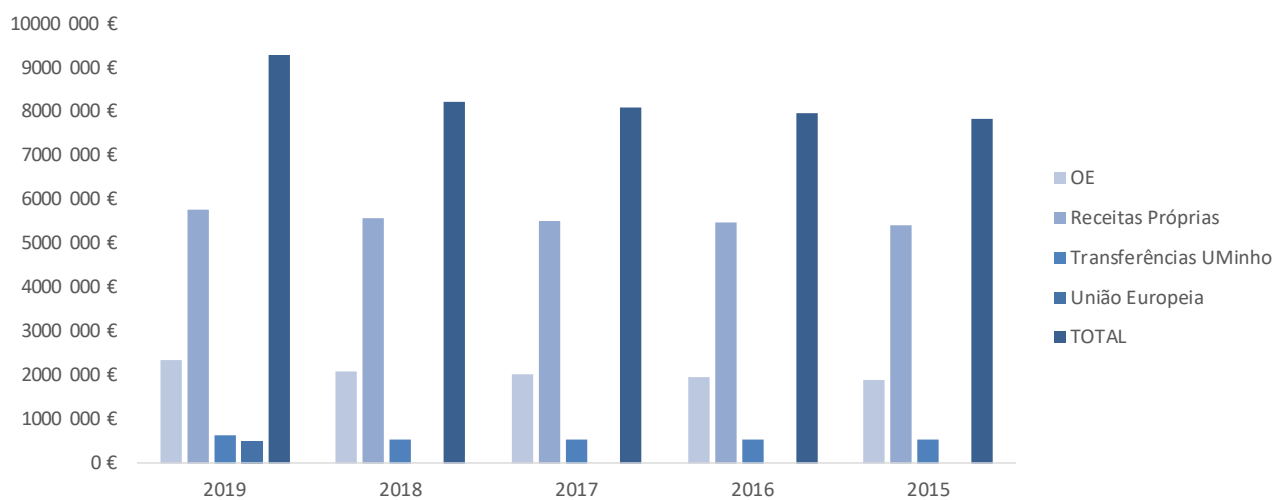
ORÇAMENTO SASUM 2019 - Receita					
Classificação Económica	Fonte de Financiamento				TOTAL
	Orçamento do Estado (OE)	Receita Própria (RP)	Transferências FSA (UMinho)	Transferências União Europeia (SAMA)	
060301 3070 - MCTES	2 350 000 €	- €	- €	- €	2 350 000 €
060307 5326 - Transferências FSA- UM	- €	- €	648 203 €	€	648 203 €
060901 - Transferências correntes União Europeia	- €	- €	- €	453 767 €	453 767 €
060701 - Instituições sem fins lucrativos	- €	50 000 €	- €	- €	50 000 €
070107 - Produtos alimentares e bebidas	- €	3 435 100 €	- €	- €	3 435 100 €
070108 - Mercadorias	- €	1 000 €	- €	- €	1 000 €
070199 - Outros bens	- €	3 800 €	- €	- €	3 800 €
070201 - Aluguer de espaços e equipamentos	- €	32 000 €	- €	- €	32 000 €
070205 - Atividades de Saúde	- €	13 000 €	- €	- €	13 000 €
070207 - Serviços - Alimentação e Alojamento	- €	1 859 000 €	- €	- €	1 859 000 €
070208 - Serviços sociais, recreativos, culturais e desporto	- €	349 100 €	- €	- €	349 100 €
070299 - Outros Serviços	- €	39 000 €	- €	- €	39 000 €
080199 - Outras receitas correntes - Outras	- €	100 €	- €	- €	100 €
100901 - Transferências Capital União Europeia	- €	- €	- €	65 722 €	65 722 €
Total	2 350 000 €	5 782 100 €	648 203 €	519 489 €	9 299 792 €

ORÇAMENTO SASUM 2019 - Despesa						
Classificação Económica		Fonte de Financiamento				TOTAL
		Orçamento do Estado (OE)	Receita Própria (RP)	Transferências FSA (UMinho)	Transferências União Europeia (SAMA)	
01 01 03	Pessoal dos quadros-Reg.da função Pública	2 027 883 €	- €	- €	109 616 €	2 137 499 €
01 01 04	Pessoal dos quadros-Reg.de contrato individual de trabalho	322 117 €	178 802 €	- €	- €	500 919 €
01 01 11	Representação	- €	16 719 €	- €	- €	16 719 €
01 01 13	Subsidio de refeição	- €	297 820 €	- €	- €	297 820 €
01 01 14 SF.00	Subsidio de férias	- €	220 170 €	- €	- €	220 170 €
01 01 14 SN.00	Subsidio de Natal	- €	220 892 €	- €	- €	220 892 €
01 02 04	Ajudas de custo	- €	2 000 €	- €	- €	2 000 €
01 02 11	Subsidio de turno	- €	19 055 €	- €	- €	19 055 €
01 02 13	Outros suplementos e prémios-Prémios desempenho	- €	15 000 €	- €	- €	15 000 €
01 02 14	Outros abonos em numerário e espécie	- €	50 519 €	- €	- €	50 519 €
01 03 05 A0.00	Contribuições para a Segurança Social	- €	- €	- €	- €	- €
01 03 05 A0.A0	Caixa Geral de Aposentações	- €	102 294 €	- €	- €	102 294 €
01 03 05 A0.B0	Segurança Social	- €	633 169 €	- €	- €	633 169 €
01 03 05 A0.C0	Fundo de compensação do trabalho	- €	5 844 €	- €	- €	5 844 €
01 03 09	Seguros	- €	15 000 €	- €	- €	15 000 €
Total pessoal		2 350 000 €	1 777 284 €	- €	109 616 €	4 236 900 €
02 01 02	Combustíveis e lubrificantes	- €	195 000 €	- €	- €	195 000 €
02 01 04	Limpeza e higiene	- €	225 000 €	- €	- €	225 000 €
02 01 06	Alimentação - géneros p/ confeccionar	- €	1 104 000 €	- €	- €	1 104 000 €
02 01 07	Vestuário e artigos pessoais	- €	10 000 €	- €	- €	10 000 €
02 01 08	Material de escritório	- €	45 500 €	- €	- €	45 500 €
02 01 09	Produtos quimicos e farmacêuticos	- €	1 000 €	- €	- €	1 000 €
02 01 13	Material de consumo hoteleiro	- €	57 500 €	- €	- €	57 500 €
02 01 15	Prémios, condecorações e ofertas	- €	5 000 €	- €	- €	5 000 €
02 01 16	Mercadorias para venda	- €	893 000 €	- €	- €	893 000 €
02 01 17	Ferramentas e utensílios	- €	25 000 €	- €	- €	25 000 €
02 01 18	Livros e documentação técnica	- €	100 €	- €	- €	100 €
02 01 19	Artigos honoríficos de decoração	- €	600 €	- €	- €	600 €
02 01 21	Outros bens	- €	21 000 €	- €	- €	21 000 €
02 02 01	Encargos com as instalações	- €	535 000 €	- €	- €	535 000 €
02 02 02	Limpeza e higiene	- €	100 500 €	- €	- €	100 500 €
02 02 03	Conservação de bens	- €	34 900 €	188 000 €	- €	222 900 €
02 02 08	Locação de bens	- €	15 000 €	- €	- €	15 000 €

02 02 09 B0.00	Comunicações Fixas de dados	- €	1 500 €	- €	- €	1 500 €
02 02 09 C0.00	Comunicações Fixas de Voz	- €	4 000 €	- €	- €	4 000 €
02 02 09 D0.00	Comunicações Móveis	- €	5 500 €	- €	- €	5 500 €
02 02 09 F0.00	Outros serviços de comunicações	- €	21 000 €	- €	- €	21 000 €
02 02 10 00.00	Transportes	- €	10 000 €	- €	- €	10 000 €
02 02 11	Representação dos serviços	- €	2 000 €	- €	- €	2 000 €
02 02 12 B0.00	Seguros - Outros	- €	3 000 €	48 203 €	- €	51 203 €
02 02 13	Deslocações e estadas	- €	12 000 €	- €	- €	12 000 €
02 02 15 B0.00	Formação	- €	1 000 €	- €	52 275 €	53 275 €
02 02 17 C0.00	Publicidade	- €	12 000 €	- €	- €	12 000 €
02 02 18	Vigilância e segurança	- €	95 000 €	- €	- €	95 000 €
02 02 19 B0.00	Assistência técnica-Software	- €	5 000 €	- €	- €	5 000 €
02 02 19 C0.00	Assistência técnica-outras	- €	7 500 €	- €	- €	7 500 €
02 02 20 A0.A0	Outros trabalhos especializados-desenvolvimento de software	- €	5 000 €	- €	- €	5 000 €
02 02 20 A0.B0	Outros trabalhos especializados-contratos de impressão	- €	15 000 €	- €	- €	15 000 €
02 02 20 A0.C0	Outros trabalhos especializados-outras	- €	37 000 €	- €	- €	37 000 €
04 03 05 E0.00	Outros trabalhos especializados-Outros	- €	225 066 €	- €	277 200 €	502 266 €
02 02 25	Outros serviços	- €	50 000 €	- €	14 676 €	64 676 €
03 06 01	Juros e outros encargos- outros encargos financeiros	- €	150 €	- €	- €	150 €
04 03 05	Transferências correntes - Serviços e fundos autónomos	- €	- €	48 000 €	- €	48 000 €
04 07 01	Transferências correntes - Instituições s/ fins lucrativos	- €	188 000 €	- €	- €	188 000 €
04 08 02 B0.00	Outras - para todas as restantes transferências para Famílias	- €	- €	197 000 €	- €	197 000 €
06 02 01	Impostos e taxas	- €	37 000 €	- €	- €	37 000 €
Total funcionamento		- €	4 004 816 €	481 203 €	344 151 €	4 830 170 €
07 01 00	Aquisição de bens de capital	- €	- €	- €	- €	- €
07 01 03	Edifícios - conservação ou reparação	- €	- €	80 000 €	- €	80 000 €
07 01 07 B0B0	Equipamento de informática	- €	- €	20 500 €	- €	20 500 €
07 01 08 B0.00	Software informático	- €	- €	10 000 €	65 722 €	75 722 €
07 01 09 B0B0	Equipamento administrativo	- €	- €	10 000 €	- €	10 000 €
07 01 10 B0B0	Equipamento de básico	- €	- €	44 000 €	- €	44 000 €
07 01 11 B0B0	Ferramentas e utensílios	- €	- €	2 500 €	- €	2 500 €
Total capital		- €	- €	167 000 €	65 722 €	232 722 €
Total			2 350 000 €	5 782 100 €	550 000 €	519 489 €
						9 299 792 €

4.2. EVOLUÇÃO DOS ORÇAMENTOS

Evolução dos Orçamentos					
	2019	2018	2017	2016	2015
OE	2 350 000 €	2 092 103 €	2 034 974 €	1 955 521 €	1 884 972 €
Receitas Próprias	5 782 100 €	5 580 000 €	5 525 000 €	5 470 897 €	5 416 730 €
Transferências UMinho	648 203 €	550 000 €	550 000 €	550 000 €	550 000 €
União Europeia	519 489 €	0 €	0 €	0 €	0 €
TOTAL	9 299 792 €	8 222 103 €	8 109 974 €	7 976 418 €	7 851 702 €

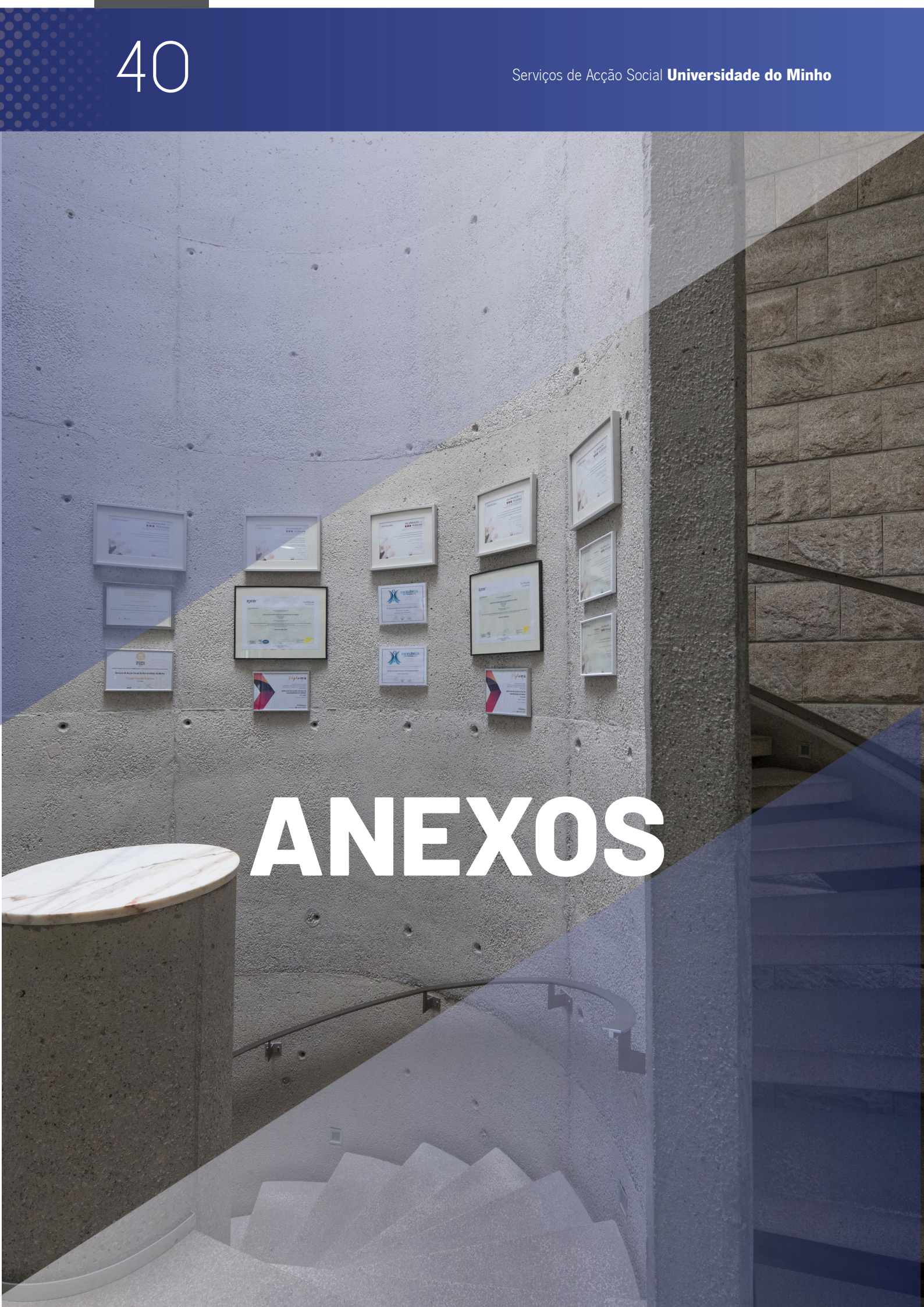


5. MAPA DE PESSOAL

Mapa de pessoal dos SASUM, por departamento, com os efetivos previstos até ao final do ano de 2018:

Departamento	Carreira	Categoria	31/dez
Gabinete do Administrador	Técnico Superior	Técnico Superior	10
	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2
	Assistente Técnico	Assistente técnico	4
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	3
	Informática	Especialista de Informática Grau 1, nível 1	2
	Informática	Técnico de Informática	2
N.º efetivos no Gabinete do Administrador			23
Departamento Administrativo e Financeiro	Técnico Superior	Técnico Superior	6
	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2
	Assistente Técnico	Assistente Técnico	5
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	7
N.º efetivos no Departamento Administrativo e Financeiro			20
Departamento Alimentar	Técnico Superior	Técnico Superior	4
	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2
	Assistente Operacional	Encarregado Operacional	8
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	132
N.º efetivos no Departamento Alimentar			146
Departamento de Apoio Social	Técnico Superior	Técnico Superior	12
	Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2
	Assistente Técnico	Assistente Técnico	5
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	29
N.º efetivos no Departamento de Apoio Social			48
Departamento Desportivo e Cultural	Técnico Superior	Técnico Superior	7
	Assistente Técnico	Assistente Técnico	2
	Assistente Operacional	Encarregado Operacional	1
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	7
N.º efetivos no Departamento Desportivo e Cultural			17
Total			254

Carreira	Categoria	Nº total de postos	Nº de postos cativos	Nº de postos ocupados	Nº de postos vagos
Assessor, consultor e auditor	Assessor, consultor e auditor	5			5
Informática	Especialista de Informática	5		2	1
	Técnico de Informática			2	
Técnico Superior	Técnico Superior	60		39	11
	Comissão de serviço nos SASUM		3		
	Comissão de serviço fora dos SASUM		3		
	Cedência de interesse público		4		
Assistente Técnico	Coordenador Técnico	27		8	3
	Assistente Técnico			16	
Assistente Operacional	Encarregado Operacional	217	0	9	27
	Assistente Operacional		3	178	
		314	13	254	47



ANEXOS

ANEXO I

Os **objetivos estratégicos e operacionais do DAF** para 2019, encontram-se ilustrados na seguinte matriz:

Objetivos Estratégicos 2019 – DAF							
Consolidar e melhorar o sistema de gestão financeira existente	Objetivo 1	Gerir adequadamente o inventário dos SASUM	Objetivo 2	Gerir os processos de Gestão da Qualidade do Departamento	Objetivo 3	Apoiar a estrutura dos Serviços nos procedimentos/ações específicas nas vertentes financeiras e patrimoniais	Objetivo 4
Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados							
Dar cumprimento às obrigações legais e internas previstas no calendário contabilístico: - Envio mensal dos mapas de controlo orçamental de despesa e receita para a Direção Geral do Orçamento (DGO); - Envio mensal à DGO dos mapas de alterações orçamentais aprovadas pelo CGestão; - Envio trimestral dos mapas previstos na circular da DGO para as diversas entidades; - Envio mensal e trimestral dos mapas previstos na Norma Técnica n.º 1/2017 da UNILEO (Unidade de implementação da Lei de Enquadramento Orçamental); - Promover e organizar a elaboração de conta de gerência segundo as Instruções do Tribunal de Contas; - Envio mensal dos mapas de controlo interno para o Administrador e para os diversos departamentos: DA (bares e cantinas), DDC e DS (alojamento). Indicador: Data	META: Até 31 de dezembro de 2019	Promover a realização de auditorias internas, de forma permanente, com o objetivo de consolidar as metodologias de prevenção de erros ao nível dos caixas, ativos fixos tangíveis (imobilizado) e inventários. Indicador: N.º de auditorias realizadas	META: 20 auditorias no total	Zelar pelo cumprimento dos indicadores definidos no âmbito da Certificação da Qualidade: - Prazo Médio de Pagamentos; - Prazo Médio de Recebimentos; - Desvio nos Inventários (produtos simples); - Prazo médio da conclusão dos processos de abate; - Avaliação da Satisfação do ECAP (Avaliado através de questionário a realizar no mês de novembro de 2019). Indicador: % de cumprimento de indicadores. Indicador: N.º de ações	META: 90% do cumprimento dos indicadores	Colaborar com os restantes departamentos, no planeamento e coordenação das atividades de gestão financeira e patrimonial. Indicador: Data	META: Até 31 de dezembro de 2019
Elaborar o orçamento, o relatório de gestão e a prestação de contas anual. Indicador: Data				Proceder á atualização do MCI de acordo com os procedimentos definidos na certificação dos SASUM e procedimentos contabilísticos. Indicador: Data	META: Até 31 de dezembro de 2019	Disponibilizar informação financeira e patrimonial ao Administrador, às unidades de serviços e outros órgãos da Universidade do Minho. Indicador: Data	META: Até 31 de dezembro de 2019

ANEXO II

O enquadramento dos **objetivos estratégicos e anuais do DA** pode ser ilustrado por uma matriz de correspondência, que tem por base a orientação estratégica do departamento através da definição de objetivos pensados e orientados em consonância com a missão dos SASUM. Esta matriz pretende demonstrar a forma de cumprimento da Política dos SASUM, integra os objetivos dos SASUM e do departamento, bem como os objetivos dos trabalhadores, conforme quadro seguinte:

Missão SASUM	Objetivos estratégicos dos SASUM	Política dos SASUM	Objetivos estratégicos do DA	Objetivos operacionais
Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica, através da prestação de serviços nas áreas da atribuição de bolsas, alojamento, alimentar, desporto e cultura, e apoio médico.	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.	1. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação.	Promover hábitos alimentares saudáveis e variados	Incrementar as refeições estritamente vegetarianas
		4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional.		Manter o controlo e verificação das captações e consequente equilíbrio nutricional das refeições.
				Promover a redução de sal nas refeições, de acordo com plano definido, no sentido das recomendações da OMS.
				Promover semanas gastronómicas regionais/nacionais/internacionais
				Promover semanas temáticas: vegetariana, massas, etc.
				Promover ações de comemoração do Dia Mundial da Alimentação.
	Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social.	2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia.	Otimizar os recursos humanos, materiais, do DA	Cumprir com o planeamento de horas extras para 2019.
		3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos.		Cumprir com as horas de colaboração de estudantes nas unidades planeadas para 2019.
		6. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus trabalhadores.	Promover a formação dos trabalhadores do DA	Manter o consumo de produtos e materiais de limpeza nos níveis obtidos em 2018.
				Manter o consumo de água do departamento nos níveis de 2018.
	Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à manutenção das certificações obtidas.	5. No envolvimento permanente dos trabalhadores 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.	Melhorar continuamente os indicadores de gestão e segurança alimentar	Manter a receita global do departamento alimentar igual ou superior ao valor obtido em 2018.
		7. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes.		Cumprir o plano de formação definido para 2019, que inclui as seguintes ações de formação: • Boas práticas de higiene e fabrico nas unidades alimentares dos SASUM; • Formação em HACCP, PPRO's, PCC's; • Atendimento.
		8. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.		Colaborar na realização de auditorias internas globais aos sistemas segundo a NP EN ISO 22000:2005 e NP EN ISO 9001:2015.
				% de realização de produtos novos face às propostas existentes ≥95%.
				Não conformidades de higiene dos alimentos – máx 4%.
				Não conformidades de higiene dos manipuladores – máx. 4%.
				Não conformidades de higiene dos utensílios – máx. 4%.
				Cumprir todos os planos de atividades previstos para o SGSA.

Objetivos estratégicos	Objetivos operacionais	Atividades	Meta 2019
Promover hábitos alimentares saudáveis e variados.	Participar nas edições do UMdicas, na divulgação e promoção de hábitos alimentares saudáveis.	6 edições previstas.	100% de realização
	Promover semanas temáticas e semanas gastronómicas regionais/nacionais /internacionais.	Cantinas: promover pelo menos 5 semanas temáticas, ao longo do ano Grill's: gastronomia internacional (3 semanas); Restaurante panorâmico: Gastronomia nacional.	100% de realização
	Promover ações de comemoração do Dia Mundial da Alimentação.		100% de realização
	Disponibilizar ementa VEGAN em detrimento da OVL existente.		100% de realização
	Manter o controlo e verificação das capitações e consequente equilíbrio nutricional das refeições.	Plano de verificação mensal.	100% de realização
	Promover a redução de sal nas refeições, de acordo com plano definido, no sentido das recomendações da OMS.		100% de realização para o objetivo definido
Otimizar os recursos humanos, materiais, do departamento alimentar.	Cumprir com o planeamento de horas extras para 2019.	Mapa de controlo mensal das horas extras.	100%
	Cumprir com as horas de colaboração de estudantes nas unidades planeadas para 2019.	Mapa de controlo mensal das horas de aluno.	100%
	Manter os consumos de produtos e materiais de limpeza nos níveis obtidos em 2018 (acréscimo inferior a 5%).	Avaliação e acompanhamento periódico dos consumos observados nas unidades.	100%
	Manter os consumos de água do departamento nos níveis do ano de 2018 (acréscimo inferior a 5%).	Controlar a saída de água dos bebedouros. (Só acionar a água mediante o carregamento de pedal).	
	Manter a receita global do departamento alimentar igual ou superior ao valor obtido em 2018.	Mapas de controlo mensais.	100% de realização
Promover a formação dos trabalhadores do DA.	Cumprir com o plano de formação DA – 2019.	Promover as seguintes ações de formação: - Boas práticas de higiene e fabrico nas unidades alimentares dos SASUM; - Formação em HACCP, PPRO's, PCC's; - Atendimento.	100% de realização
Melhorar continuamente os indicadores de gestão e segurança alimentar.	Colaborar na realização de auditorias internas globais aos sistemas da qualidade.	Acompanhar auditorias.	100% de realização
	% de realização de produtos novos face às propostas existentes ≥95%.	Registo de Controlo de C&D (conceção e desenvolvimento de novos produtos).	
	Higiene de alimentos – manter a % média ≤ a 4% Higiene de manipuladores – manter a % média ≤ a 4% Higiene de utensílios – manter a % média ≤ a 4%.	Auditorias BPHF (Boas Práticas de Higiene e Fabrico); Plano de Controlo e Amostragem.	Higiene dos manipuladores – % média NC ≤ 4%; Higiene dos alimentos - % média NC ≤ 4%; Higiene dos utensílios - % média NC ≤ 4%.
	Cumprir todos os planos de atividades previstos para o SGSA.	Auditorias BPHF.	Manter a % de conformidade média das unidades ≥ 95%.

ANEXO III

Os **objetivos estratégicos e operacionais do DDC** para 2019, encontram-se ilustrados na seguinte matriz:

Objetivos Estratégicos 2019 – DDC							
Potenciar a satisfação dos atuais utentes, aumentando o seu nível de fidelização.	Objetivo 1	Apostar na diversificação da oferta e no aumento do número de utentes, através do lançamento de novas modalidades e iniciativas dirigidas à comunidade académica.	Objetivo 2	Gerir adequadamente o parque desportivo da UMinho, realizando os investimentos necessários, conducentes à melhoria das acessibilidades e substituição/requalificação dos equipamentos.	Objetivo 3	Apoiar e enquadrar a atividade competitiva da AAUM e apostar na melhoria do nível organizativo das competições a realizar em 2019.	Objetivo 4
Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos apresentados							
Reforçar a atual oferta de protocolos de colaboração com clubes de referência dos concelhos de Braga e Guimarães, Desporto Escolar e entidades na área da formação desportiva e ensino.	Objetivo 1	Apostar num programa ativo de massificação da atividade desportiva para os alunos do 1º ano, estudantes de mobilidade (Programa Erasmus +) e população mais sedentária.	Objetivo 2	Intervenção no parque de estacionamento do Complexo Desportivo de Azurém.	Objetivo 3	Elaborar e assegurar o cumprimento do Plano de Desenvolvimento da Atividade Desportiva na Universidade do Minho em articulação com a AAUM.	Objetivo 4
Apoiar a atividade da AAUM, núcleos de estudantes e secções, Associação de Funcionários e outros grupos formais e informais no desenvolvimento de iniciativas de âmbito desportivo.		Realizar os questionários anuais de satisfação dos hábitos e práticas desportivas dos novos estudantes da UMinho com recurso a entrevistas durante o ato de matrícula.		Substituição do piso da Nave do Complexo Desportivo de Azurém e verificação dos restantes equipamentos.		Colaborar com a AAUM na candidatura, organização e participação nos Campeonatos Nacionais Universitários e nos Campeonatos Europeus Universitários.	
Apostar na formação dos recursos humanos, com base nas necessidades dos utilizadores.		Conceber e desenvolver novas atividades e serviços desportivos em função dos estudos de procura, das motivações e sugestões dos utentes desportivos.		Aquisição de equipamento necessário para desenvolvimento das atividades de Musculação no Complexo Desportivo de Gualtar e Extreme Condition no Complexo Desportivo de Azurém.		Assegurar a organização de todas as necessidades técnicas, operacionais, logísticas e administrativas através de reuniões regulares dos respetivos Comitês Organizadores Locais.	
Realizar e receber eventos desportivos nas instalações desportivas da UMinho com o objetivo de promoção da prática desportiva, nomeadamente através do reforço da organização do Troféu REITOR.		Investir na criação de um Campo de Padel no espaço exterior do Complexo Desportivo de Gualtar.		Desenvolver e manter atualizados os projetos desenhados e orçamentados para candidaturas a fundos em função das oportunidades que se criarem, nomeadamente: cooperação em redes de serviços desportivos, projetos de mobilidade e oportunidades de criação de novas instalações desportivas nos <i>Campi</i> .		Apresentar candidaturas à organização de Campeonatos Europeus Universitários de 2021 e Campeonatos Mundiais Universitários de 2022.	

ANEXO IV

Os **objetivos estratégicos e operacionais do DS** para 2019, encontram-se ilustrados na seguinte matriz:

Objetivos Estratégicos 2019 – DS							
1 - Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% - dezembro; 95% - janeiro; 100% - julho.	Objetivo 1	2 - Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/ sugestões, declarações) com entrada no DS.	Objetivo 2	3 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	Objetivo 3	4 - Assegurar em 2019 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	Objetivo 4
Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados							
1.1. Tempo médio mensal de análise de cada processo de bolsas de estudo (de julho a dezembro).	20 Minutos (até 31-10-2019) 30 Minutos (até 30-11-2019)	Transversal a todas as áreas de atuação.	Até 10 dias úteis todos os pedidos	3.1. Receção das candidaturas a alojamento para estudantes que pretendam manter-se nas Residências no ano letivo seguinte. Procedimento: Preenchimento de uma ficha de candidatura a alojamento, fornecida pelos SASUM.	Abril/maio/junho 2019	4.1 Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de apoio médico marcadas (setembro a julho).	< a 5%
Decrescente Indicador: Tempo e data		Indicador: Data e n.º de pedido		Indicador: Data		Decrescente Indicador: % de ausência	
1.2. N.º médio de candidaturas com resultado atribuído/dia (julho a dezembro).	15 Unidades (até 31-10-2019) 10 Unidades (até 30-11-2019) 5 Unidades (até 31-12-2019)			3.2. As candidaturas a alojamento são organizadas por Residência e Blocos, procedendo-se à colocação dos candidatos, de acordo com os critérios de prioridade definidos nas Normas sobre o Alojamento nas Residências Universitárias, bem como a atribuição de quarto individual aos residentes.	Até 31 de julho 2019	4.2 Percentagem mensal de não comparências sem justificação a consultas de apoio psicológico marcadas (setembro a julho).	< a 10%
Crescente Indicador: n.º e data				Indicador: Data		Decrescente Indicador: % de ausência	
1.3. Realização de entrevistas aos candidatos a bolsas de estudo e/ou visitas domiciliárias nas situações que ofereçam dúvida e em situações de denúncia.	100% sempre que necessário			3.3. Receção das candidaturas a alojamento para estudantes inscritos na Universidade pela 1ª vez, de acordo com os critérios de prioridade acima referidos. Procedimento: Preenchimento de uma ficha de candidatura a alojamento, fornecida pelos SASUM. Os estudantes que se candidatam pela 1ª vez deverão juntar uma fotografia à candidatura. No ato da entrega da candidatura a alojamento, o estudante fica automaticamente colocado caso exista disponibilidade.	Setembro/outubro 2019 (logo após o ato da matrícula)	4.3. Assegurar o atendimento na área de psicologia, de forma a garantir atendimento a todos os alunos que o procuram.	Atendimento a 100% de pedidos
Indicador: % e data				Indicador: Data		Indicador: % de pedidos	

Objetivos Estratégicos 2019 – DS

1 - Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; ; 85% - novembro; 90% dezembro; 95% janeiro 100% - julho.	Objetivo 1	2 - Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/ sugestões, declarações) com entrada no DS.	Objetivo 2	3 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	Objetivo 3	4 - Assegurar em 2019 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	Objetivo 4
--	-------------------	---	-------------------	--	-------------------	--	-------------------

Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados

1.4. Verificação e controlo, nomeadamente: ao nível dos resultados de candidatura a bolsa, através da verificação aleatória de lotes de resultados de bolsa e alojamento, assegurados respetivamente pelas responsáveis pelo Setor de Bolsas e Setor de Alojamento, bem como garantir, em relação à análise e resposta a reclamações e recursos, a rotatividade do processo por técnica diferente da técnica que foi responsável pela análise da candidatura, de forma a garantir a imparcialidade e inexistência de erro. Indicador: Data	Fevereiro a julho		3.4. Receção dos boletins de candidatura para alojamento extraordinário nos meses de julho e agosto. Procedimento: Caso os estudantes pretendam quarto para os meses de julho/ agosto, terão de o requerer através de um impresso próprio. O pagamento terá que ser feito antecipadamente. Indicador: Data	Abril/maio/junho	44.4. Manter a valência de prestação de serviços de enfermagem aos estudantes, no âmbito do Apoio Clínico, e assegurar o acompanhamento próximo às solicitações, de forma a garantir um desenvolvimento sustentado do serviço em causa. 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 colaborar nas consultas de Medicina do Trabalho. Indicador: % de pedidos	Atendimento a 100% de pedidos
1.5. Verificação/confirmação das declarações prestadas pelos candidatos, por amostragem e a realizar por técnica diferente daquela que analisou o processo: - Insuficiência rendimentos declarados pelos candidatos (artigo 44.º do Regulamento de Bolsas); - Alteração significativa situação económica agregado familiar (artigo 32.º); - Bolsas mais elevadas e candidaturas abrangidas pelo processo contratualizado (artigo 48.º); - Em que não se considera o não aproveitamento, por motivo de doença grave (artigo 12.º - Casos especiais); - Candidaturas Indeferidas. Indicador: nº de casos e nº de vezes	150 casos em 2 vezes entre fevereiro e julho		3.5. As candidaturas para os 10 meses de alojamento são introduzidas no ficheiro informático do alojamento (1.ºs resultados). Indicador: Data	Até 31 de julho	4.5. Satisfação global com os serviços prestados no Serviço de Apoio Clínico. Indicador: % satisfação	80%

Objetivos Estratégicos 2019 – DS

1 - Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% dezembro; 95% - janeiro 100% - julho.	Objetivo 1	2 - Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/ sugestões, declarações) com entrada no DS.	Objetivo 2	3 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	Objetivo 3	4 - Assegurar em 2019 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	Objetivo 4
--	-------------------	---	-------------------	--	-------------------	--	-------------------

Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados

1.6. Manter a utilização da plataforma eletrónica SICABE da DGES, para a candidatura a bolsa de estudo para todos os estudantes no ano letivo 2018/19, promovendo pedidos de melhoria/atualizações e esclarecimentos, junto da DGES, sobre o uso desta plataforma para apoio às técnicas responsáveis pelo processo de análise das candidaturas a bolsa de estudo, de modo a garantir a qualidade do trabalho desenvolvido, o rigor na análise dos processos de bolsa e a uniformização dos procedimentos aplicados. Indicador: Data	Sempre que necessário			3.6. Os resultados relativos à atribuição dos quartos poderão ser consultados no Setor de Alojamento ou via Internet na página dos SASUM. Indicador: Data	Agosto 2019	4.6. No âmbito do seguro escolar, é da responsabilidade do trabalhador ou colaborador SASUM onde ocorreu o acidente ou no caso de ter conhecimento desta situação: - Verificar o preenchimento dos campos da ficha de participação de acidente imediatamente a seguir ao episódio de acidente; - Enviar para o responsável do Seguro Desportivo a ficha de participação de acidente no dia útil imediatamente seguinte à data do acidente; - Informar o utente que deverá contactar no prazo de 30 dias o/a responsável do Seguro Escolar do DS. Indicador: Data	Dia útil imediatamente seguinte à data do acidente
1.7. Assegurar o atendimento pós-laboral presencial do Secretariado do DS, durante período letivo, de modo a garantir o acesso aos serviços por parte dos estudantes trabalhadores-estudantes e inscritos em regime pós-laboral. Entrega de documentos entre as 20:00h e as 23:30h nos Complexos Desportivos Braga e Azurém. Manter o sistema de atendimento na sede e nas Residências em St.^a Tecla e Azurém, através de retirada de ticket em sistema presencial e através de aplicação instalada em telemóvel ou outro meio; bem o atendimento online via chamada <i>Skype</i>. Indicador: Data	Terças e quintas das 17h30 às 20h00			3.7. Atualização dos preços mensais, preços diários, e preços de materiais do alojamento das Residências Universitárias, para o próximo ano letivo. Indicador: Data	Julho 2019	4.7. No âmbito do seguro escolar, é da responsabilidade da especialista de trabalho social que gere o seguro escolar no DS: - Preencher o impresso de participação de sinistro cedido pela Companhia de Seguros a participar o acidente, e enviá-lo para a Seguradora, no prazo de 8 dias após a comunicação do acidente; - Enviar para a Seguradora todos os documentos entregues pelo acidentado. Indicador: Data	8 dias após a comunicação do acidente

Objetivos Estratégicos 2019 – DS

1 - Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% - dezembro; 95% - janeiro; 100% - julho.	Objetivo 1	2 - Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações) com entrada no DS.	Objetivo 2	3 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	Objetivo 3	4 - Assegurar em 2018 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	Objetivo 4
---	-------------------	--	-------------------	--	-------------------	--	-------------------

Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados

1.8. Satisfação global com os serviços prestados no Setor de Bolsas.	75%		3.8. Organização e funcionamento do Setor de Alojamento. - Atualização dos estudantes candidatos e alojados nas residências no sistema informático do Setor de Alojamento. Indicador: Data	Diariamente		Mensalmente
Indicador: % satisfação			- Envio para as residências de listas de distribuição dos estudantes por quarto, Bloco e Residência. Indicador: Data	Sempre que necessário		
			3.9. Pagamentos: - Receção dos pagamentos das Residências. O pagamento poderá ser feito no Setor de Alojamento ou na Residência, junto do rececionista. Indicador: Data	Até ao dia 10 do respetivo mês		
			- Receção dos pagamentos das Residências, preenchimento da guia de fundos e depósito bancário. Indicador: Data	Diariamente		

Objetivos Estratégicos 2019 – DS

1 - Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo nos prazos estipulados: 45%- setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% - dezembro; 95% - janeiro 100% - julho.	Objetivo 1	2 - Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/ sugestões, declarações) com entrada no DS.	Objetivo 2	3 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	Objetivo 3	4 - Assegurar em 2019 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	Objetivo 4
---	-------------------	---	-------------------	--	-------------------	--	-------------------

Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados

		3.10 Introdução dos valores de eletricidade gasta pelos estudantes no programa do Setor de Alojamento. Procedimento: Para efeitos de pagamento, os SASUM procedem à leitura dos contadores individuais de cada quarto no início e no final de cada semestre, avaliando-se assim o consumo de energia e o preço equivalente. Os SASUM suportam a quantia de 15€ por quarto duplo e de 12€ por quarto individual, no 1.º semestre, e de 11 € por quarto duplo e de 9€ por quarto individual, no período do 2.º semestre, pagando os utentes o diferencial e sempre aquando da saída do aluno das Residências de St.^a. Tecla, Blocos D e E na Residência Universitária Lloyd Braga e na Residência Universitária de Azurém, Blocos G2 e G3. Indicador: Data	Setembro e janeiro Fevereiro e junho		
		3.11 Controlo da existência de débitos por parte dos residentes. Indicador: Data	Mensalmente, com apresentação de registo no dia 15 do mês seguinte		

Objetivos Estratégicos 2019 – DS

1 - Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% dezembro; 95% janeiro; 100% - julho.	Objetivo 1	2 - Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações) com entrada no DS.	Objetivo 2	3 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	Objetivo 3	4 - Assegurar em 2019 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	Objetivo 4
---	-------------------	--	-------------------	--	-------------------	--	-------------------

Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados

		3.12. Comunicação da existência da dívida do estudante aos Serviços Académicos da Universidade do Minho (SAUM). Procedimento: A nota de dívida deverá indicar o nº mecanográfico, nome, valor da dívida, breve descrição desta e data de envio. Depois de assinada pelo Administrador será enviada para os SAUM. Nesta data, o estudante já deverá ter sido notificado da situação irregular, das suas consequências e do procedimento a seguir para a sua regularização. Indicador: Data	Sempre que ocorram situações		
		3.13 Elaboração dos mapas mensais de débito direto a efetuar nas bolsas. Indicador: Data	Mensalmente de acordo com os prazos estipulados pela DGES para envio de ficheiros com dados de pagamento		

Objetivos Estratégicos 2019 – DS

1 - Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% - dezembro; 95% - janeiro 100% - julho.	Objetivo 1	2 - Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/ sugestões, declarações) com entrada no DS.	Objetivo 2	33 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	Objetivo 3	4 - Assegurar em 2019 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	Objetivo 4
--	-------------------	---	-------------------	---	-------------------	--	-------------------

Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados

		3.14. Gestão das Residências. Trabalho de colaboração com a Comissão de Residentes, implicando a presença das reuniões agendadas com a Comissão, bem como a comunicação entre Comissão de Residentes e o Setor de Alojamento. Indicador: Data	Reuniões – trimestrais - Comunicação - diária		
		Controlo das vagas disponíveis para o alojamento de estudantes. Indicador: Data	Diariamente		
		Controlo da taxa de ocupação das residências. Indicador: Data	Semanalmente		
		3.15 Vistorias aos quartos. Assegurar a realização periódica de vistorias aos quartos das residências universitárias, com acompanhamento e fecho das situações levantadas. Indicador: nº visitas ano.	3 visitas por ano letivo		
		3.16. Resposta às necessidades dos residentes Comunicação com o ECAP e com o SFM para satisfação das necessidades de apoio das Residências. Indicador: Data	ECAP quando necessário/SFM diariamente		

Objetivos Estratégicos 2019 – DS							
1 - Garantir a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo nos prazos estipulados: 45% - setembro; 70% - outubro; 85% - novembro; 90% - dezembro.	Objetivo 1	2 - Garantir a emissão de resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações) com entrada no DS.	Objetivo 2	3 - Garantir uma taxa de ocupação anual no Setor de Alojamento igual ou superior a 95%.	Objetivo 3	4 - Assegurar em 2019 um total de 2.500 atendimentos no serviço médico integrado.	Objetivo 4
Alinhamento dos objetivos operacionais com os objetivos estratégicos fixados							
				3.17. Satisfação dos Utentes.			
				Satisfação global com os serviços prestados no Setor de Alojamento.			
				Indicador: % satisfação	75%		
				3.18 Assegurar, em julho/agosto de 2019, a continuidade de realização do programa “Verão na UMinho”, como forma de colmatar a quebra das taxas de ocupação de alojamento que se sente principalmente no mês de agosto, garantindo a satisfação global com os serviços programa “Verão na UMinho”.			
				Indicador: % satisfação	80%		
				3.19 Indicar o nº de pedidos de alojamento superior a 1 mês, não atendidos.			
				Indicador: nº de pedidos	Mensalmente - Inferior a 500 no final do ano letivo		



Plano de atividades e orçamento 2019

recolha de dados

António Paisana
Carlos Videira
Susana Silva
Fernando Parente
Carla Faria
Rui Rebelo
Carla Caçote
Carlos Vieira
Ana Paula Machado
Amélia Costa
Isabel Baião
Diogo Arezes
Óscar Melo

revisão

Carlos Videira
Diogo Arezes
Carla Caçote
Ana Marques

design e paginação

Setor de Comunicação dos SASUM

Universidade do Minho, novembro de 2018

ACÇÃO SOCIAL

