



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

Relatório de Autoavaliação de 2011 (no âmbito do SIADAP)

Abril de 2012

Índice

1.	Introdução.....	3
2.	Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho	4
	i) Conselho de Acção Social (CAS).....	4
	ii) Conselho de Gestão (CGestão)	5
	iii) Atribuições e organização dos SASUM	5
3.	Missão, objetivos, visão, valores e política de qualidade.....	10
4.	Objetivos Estratégicos dos SASUM	12
5.	Missão e Objetivos da UMinho	13
	i) Missão da UMinho	13
	ii) Objetivos da UMinho	13
6.	QUAR dos SASUM	14
7.	Justificação dos Objetivos do QUAR dos SASUM.....	18
	Objetivo 1 (Eficácia).....	18
	i) GA.....	18
	ii) SRH.....	18
	iii) DA	19
	iv) DS	20
	v) DDC	21
	Objetivo 2 (Eficácia).....	23
	Objetivo 3 (Eficácia).....	24
	Objetivo 1 (Eficiência)	25
	Objetivo 2 (Eficiência)	26
	Objetivo 3 (Eficiência)	27
	Objetivo 1 (Qualidade)	28
	Objetivo 2 (Qualidade)	29
	Objetivo 3 (Qualidade)	30
	i) SASUM e setores do GA.....	30
	ii) DA.....	38
	iii) DS	38
	iv) DDC.....	38
	Objetivo 4 (Qualidade)	40
8.	Resultados do QUAR.....	41
	8.1 Análise dos desvios nos recursos financeiros	42
	8.2 Análise dos desvios nos recursos humanos.....	42
9.	Conclusão	43
10.	Organograma dos SASUM	46

Anexos em relatório

Relatório dos resultados do questionário de satisfação dos SASUM e respetivos Setores do GA
Gestão da Qualidade no Departamento de Apoio Social”

Avaliação da Qualidade dos Serviços do Departamento Desportivo e Cultural

Análise dos inquéritos de avaliação de satisfação “ Verão na Universidade do Minho”

1. Introdução

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

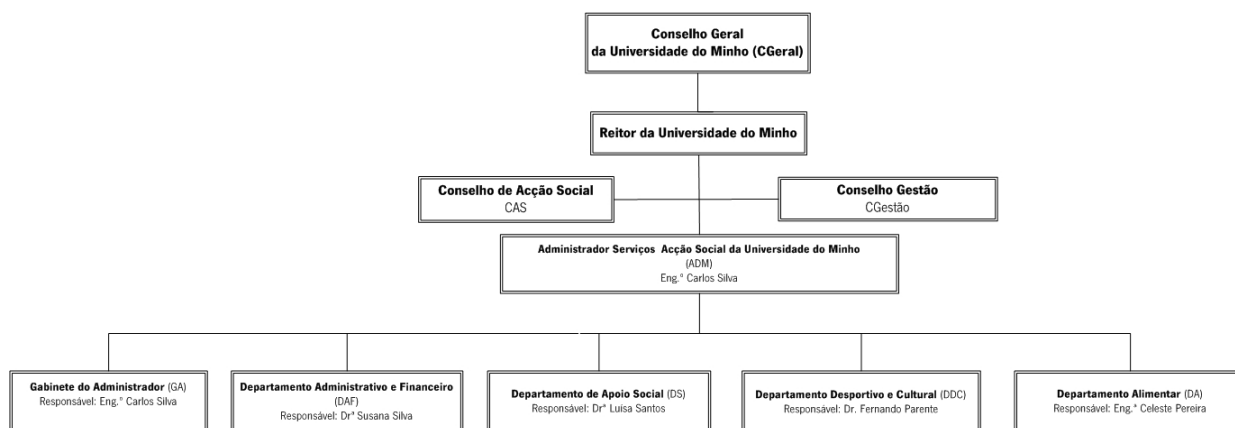
Neste documento, que reporta ao período entre **1 janeiro de 2011 a 31 de dezembro de 2011**, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM, os seus objetivos (que se prendem com a implementação e controlo de uma política de qualidade, designadamente, ao nível da gestão dos serviços e área alimentar, bem como com a garantia de níveis elevados de eficácia e eficiência na resposta às solicitações dos seus utentes e os resultados atingidos).

Dados da Entidade:

- Serviços de Acção Social da Universidade do Minho, Campus de Gualtar, 4710-057 Braga
- Administrador, Carlos Duarte Oliveira e Silva, csilva@sas.uminho.pt
- <http://www.sas.uminho.pt>

2. Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

Os Serviços de Acção Social (SASUM) são uma Unidade de Serviços da Universidade do Minho (UMinho) dotados de autonomia administrativa e financeira, conforme previsto nos Estatutos publicados na II Série do Diário da República (DR), nº 209, de 28 de outubro de 2009, e têm como órgãos o Conselho de Acção Social (CAS), o Conselho de Gestão (CGestão) e o Administrador (ADM).



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

i) Conselho de Acção Social (CAS)

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

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

ii) Conselho de Gestão (CGestão)

O CGestão dos SASUM é constituído por:

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

Compete ao CGestão:

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

iii) Atribuições e organização dos SASUM

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

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

Em conformidade com o Regulamento Orgânico, publicado na II Série do DR nº 170 de 2 de setembro de 2009, os SASUM estão estruturalmente organizados em departamentos e setores. A coordenação de cada departamento é feita por um diretor de serviços. Cada setor tem um responsável proposto pelo diretor do departamento e designado por despacho do administrador.

Os Departamentos são os seguintes:

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

Gabinete do Administrador (GA)

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

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

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

Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

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

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

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

Tendo como Objetivos Estratégicos em 2011:

- Consolidar e melhorar o sistema de gestão financeira existente;
- Gerir adequadamente o inventário dos SASUM;
- Desenvolver programas de formação específica para os trabalhadores dos SASUM;
- Apoiar a estrutura dos Serviços nos procedimentos/ações específicas nas vertentes financeiras, patrimoniais e do Sistema da Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar, no âmbito da NP EN ISO 22000:2005 e da NP EN ISO 9001:2008.

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

Departamento Alimentar (DA)

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

- a) Alimentação;

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

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

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

Os serviços de alimentação dos SASUM pretendem proporcionar serviços de qualidade, com preocupações ao nível da educação alimentar, que procuram ir ao encontro do aumento do grau de satisfação dos seus utentes, apesar da política de preços mais baixa comparativamente com a oferta do setor privado.

Toda a atividade deste Departamento assenta na melhoria contínua de qualidade dos serviços e das refeições.

O DA tem distribuído pelos dois *Campi* (Gualtar e Azurém): 2 Cantinas, 2 *Grill's*, 1 Restaurante, 1 Rampa B (refeições não subsidiadas), 1 Cantina no Complexo Residencial de Sta. Tecla e 15 Bares dos quais um com serviço de refeições de cantina e dois com serviço de refeições rápidas em prato, servindo em média 4000 refeições por dia.

Na gestão das unidades de alimentação, para além de estarem implantadas normas que garantem o máximo rigor na utilização dos bens, há uma permanente preocupação com as questões de higiene e segurança alimentar. Para o controlo da higiene e segurança alimentar foi celebrado um contrato com uma empresa consultora para a área alimentar que apoia o DA nesta vertente.

Este apoio contempla a realização de auditorias mensais a cada unidade do Departamento, cobrindo todas as áreas de controlo alimentar, incluindo a análise microbiológica de pratos confeccionados, bem como a formação cíclica dos trabalhadores nesta área.

Em 2011 foram renovadas as certificações dos Serviços de Acção Social de acordo com o referencial normativo ISO 9001:2008 em todos os seus processos, bem como a certificação de acordo com o referencial normativo ISO 22000:2005 para o processo alimentar em todas as suas unidades.

Departamento de Apoio Social (DS)

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

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

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

Assim, especificamente, compete ao Setor de Bolsas atribuir benefícios sociais aos estudantes economicamente mais carenciados, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar. A bolsa média atribuída em **2010-2011** foi de 213,42€, variando os valores mensais atribuídos entre 42,00€ e 655,05€, tendo sido apoiados economicamente 69% dos candidatos a bolsa de estudo (5.037 bolseiros em 7.298 candidatos a bolsa). O encargo global com bolsas em 2010-2011 foi de **10.781.075,72€**.

O objetivo do Setor de Apoio Clínico, na vertente do Apoio Médico, é garantir a assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados (fora da zona de residência do seu agregado familiar). São asseguradas consultas nos Polos de Braga e de Guimarães, sendo que o número de alunos que recorre a estes serviços é variável. O número total de alunos atendidos em 2011 foi de 325, destes alunos, 101 foram atendidos em Guimarães e 224 em Braga.

A vertente de Apoio Psicológico tem por objetivo assegurar o cumprimento do protocolo de colaboração com o Serviço de Consulta Psicológica da Universidade do Minho (SERV-PSI), que permite o apoio psicológico a preço comparticipado aos alunos bolseiros e assegura o seguimento de casos referentes aos alunos bolseiros e aos familiares em coordenação com os demais setores do DS, sempre que necessário. Em 2011 tiveram acompanhamento psicológico, assegurado pelo Setor de Apoio Clínico, 396 alunos.

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

Os estudantes que pretendem pedir alojamento nas residências de Braga ou Guimarães deverão preencher uma candidatura para Alojamento, em impresso próprio, a adquirir e entregar nos Serviços de Acção Social, no Setor de Alojamento. Têm prioridade no acesso ao alojamento os alunos bolseiros dos SASUM e, entre estes, aqueles que apresentam uma situação económica mais debilitada. No âmbito de acordos especiais, nomeadamente, celebrados com a Fundação Calouste Gulbenkian ou Programas de Mobilidade de Estudantes, os SASUM reservam o número de camas indispensáveis para os respetivos alunos estrangeiros. No início de cada ano letivo, garante-se, também, a reserva de uma percentagem de camas disponíveis destinada aos alunos do primeiro ano.

Os referidos setores funcionam nas sedes dos Serviços existentes em cada *Campus* (Braga e Guimarães) e na Residência Universitária Sta. Tecla, em Braga.

Este Departamento integra ainda 10 (dez) Residências Universitárias - 6 (seis) em Braga, 4 (quatro) em Guimarães - com uma capacidade de alojamento global de 1401 camas, 92 das quais distribuídas por 6 camaratas, 2 na Residência de Azurém, 4 no Bloco E da Residência Universitária de Santa Tecla.

Atendendo à preocupação dos SASUM em prestar serviços de qualidade, verificou-se que a taxa de ocupação anual das 4 Residências Universitárias em 2011 foi de 94.42%.

Departamento Desportivo e Cultural (DDC)

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

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

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

O programa desportivo em 2011 teve a participação de 10.302 utentes e foi desenvolvido nas seguintes instalações desportivas:

- Complexo Desportivo de Gualtar: 4308 m² de área útil para prática desportiva;
- Complexo Desportivo de Azurém: 2130 m² de área útil para prática desportiva;
- Centro de condição Física de Santa Tecla: 120 m² de área útil para prática desportiva;
- Campo de práticas de Golfe (Azurém): 12960 m² de área para prática de golfe;
- Sala de Desportos do Edifício dos Congregados (Braga): 305 m² de área útil para prática desportiva.

O programa desportivo tem uma oferta diversificada, tendo em 2011 disponibilizando 58 opções de modalidades e atividades desportivas:

- 22 Modalidades de Atividades Desportivas Competitivas e de Recreação;
- 11 Modalidades de Desportos de Combate;
- 25 Modalidades de *Fitness* e Condição Física.

Nas instalações desportivas da Universidade, registaram-se em 2011 248.435 visitas para efeitos de prática desportiva.

Constituíram-se como objetivos estratégicos do DDC em 2011:

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

3. Missão, objetivos, visão, valores e política de qualidade

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

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

Os SASUM encontram-se atualmente com duas Certificações de Qualidade pela Norma **ISO 9001:2008** e **ISO 22000:2005**.



4. Objetivos Estratégicos dos SASUM

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

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

5. Missão e Objetivos da UMinho

Os Serviços de Acção Social desenvolvem a sua atividade enquadrada na Missão e Objetivos da UMinho definidos no seu QUAR:

i) Missão da UMinho

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

ii) Objetivos da UMinho

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

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

6. QUAR dos SASUM

O Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho (SIADAP) nos SASUM teve início em novembro de 2008, e foi divulgado pelo Reitor da Universidade do Minho em janeiro de 2009, através do Despacho GA-02/2009.

Em 10 janeiro de 2011, foi divulgado o despacho do Reitor da Universidade do Minho que fixou a programação do SIADAP para 2011, que se reproduz na íntegra em seguida:

“Através do Despacho GA-07/2008, de 10 de março, foram estabelecidos os critérios para aplicação do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública – SIADAP à Universidade do Minho.

Sendo necessário programar o processo de avaliação relativo ao ano 2011, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), determino:

- *Para o ano de 2011 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).*
- *SIADAP 2: a avaliação do desempenho dos dirigentes intermédios efectua-se com base nos parâmetros “Resultados”, em número de quatro, e “Competências”, em número de seis. Para cada um destes parâmetros, a pontuação final é obtida pela média aritmética das pontuações atribuídas.*

Para a fixação da classificação final são atribuídas ao parâmetro “Resultados” uma ponderação de 75% e ao parâmetro “Competências” uma ponderação de 25%.
- *SIADAP 3: a avaliação do desempenho dos trabalhadores incide sobre o parâmetro “Resultados”, em número de quatro, e “Competências”, em número de seis. Para cada um destes parâmetros, a pontuação final é obtida pela média aritmética das pontuações atribuídas.*

Para a fixação da classificação final são atribuídas ao parâmetro “Resultados” uma ponderação de 60% e ao parâmetro “Competências” uma ponderação de 40%.
- *para efeito do disposto no artº 75º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro, é fixada a percentagem de 25% para as avaliações finais qualitativas de Desempenho relevante e, de entre estas, 5% do total dos trabalhadores para o reconhecimento de Desempenho excelente, a distribuir nos termos do nº 2 do citado artigo.*
- *As fichas de avaliação do desempenho estão disponíveis na intranet no link [arquivo>documentos de suporte>DRH>novo siadap](#), existindo apenas dois tipos de fichas, uma para os dirigentes intermédios e outra para os demais trabalhadores (igual para todos os grupos profissionais). No mesmo link encontram-se disponíveis as listas de competências por grupo de pessoal, de entre as quais deverão ser seleccionadas seis, para cada trabalhador.*

No contexto dos critérios aqui estabelecidos, determino ainda:

- a. *São designados como avaliadores as pessoas constantes da lista anexa ao presente despacho (Anexo II).*
- b. *Até **26 de fevereiro de 2011**, e após a fixação dos objetivos dos Departamentos, realizam-se as entrevistas individuais onde serão contratualizados os objetivos a atingir pelo avaliado em 2011 devendo, ainda, ser fixadas as competências a avaliar.*
- c. *Na **primeira quinzena de janeiro de 2012** devem ser preenchidas as fichas de auto-avaliação pelos avaliados e realizadas as avaliações pelos avaliadores que serão presentes ao Conselho*

Coordenador da Avaliação (CCA) para efeitos de harmonização das propostas de Desempenho relevante ou Desempenho inadequado ou de reconhecimento de Desempenho excelente.

- d. Na **segunda quinzena de janeiro de 2012** devem realizar-se as reuniões do Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) para proceder à análise das propostas de avaliação e à sua harmonização de forma a assegurar o cumprimento das percentagens relativas à diferenciação de desempenhos e iniciar o processo que conduz à validação dos Desempenhos relevantes e Desempenhos inadequados e o reconhecimento dos Desempenhos excelentes.*
- e. Durante o mês de **fevereiro de 2012** e após a harmonização feita pelo CCA, realizam-se as reuniões dos avaliadores com cada um dos respectivos avaliados, tendo como objetivo dar conhecimento da avaliação e contratualizar os parâmetros de avaliação para o ano seguinte, nos termos dos art.º 65º e seguintes da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.*
- f. O avaliado, após tomar conhecimento da proposta de avaliação que será sujeita a homologação, pode requer ao dirigente máximo do serviço, no prazo de 10 dias úteis, que o seu processo seja submetido a apreciação da comissão.*
- g. Até **30 de Março de 2012** as avaliações de desempenho devem ser homologadas.*
- h. Eventuais reclamações do acto de homologação devem ser apresentadas no prazo de cinco dias úteis a contar da data do seu conhecimento, ao dirigente máximo do serviço.*

Universidade do Minho, 10 de janeiro de 2011

O Reitor

António M. Cunha”

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2011									
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior									
Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho									
Missão: Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica									
A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:									
1. Na prestação de serviços ao cliente, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;									
2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos dos sistemas da Qualidade e Segurança Alimentar, melhorando continuamente a sua eficácia;									
3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;									
4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;									
5. No envolvimento permanente dos colaboradores de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização para o compromisso total com os sistemas de gestão da qualidade e da segurança alimentar nos níveis em que participem;									
6. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos seus colaboradores;									
7. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;									
8. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos, eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante à segurança alimentar.									
Objectivos Estratégicos:									
1. Assegurar a prestação de serviços de Qualidade à Comunidade (Apoio Social, de Alimentação, Desportivos e Culturais), garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projecto educativo;									
2. Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais) dos Serviços de Acção Social;									
3. Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à manutenção das certificações obtidas									
Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Concretização			Desvios		
				Classificação					
				Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICACIA	Peso da Dimensão: 30%		0,0%						
OB 1 - Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço.	Peso do Objectivo: 30%								
Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	0%			X	-100%	
							0%		
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objectivo: 40%								
Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%			X	-100%	
							0%		
OB 3 - Consolidar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objectivo: 30%								
Ind 3	Nº de atendimentos realizados	***	2500	0%			X	-100%	
							0%		
EFICIENCIA	Peso da Dimensão: 30%		0,0%						
OB 1 - Atingir o valor de 5.310.000 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo: 60%								
Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	0%			X	-100%	
							0%		
OB 2 - Garantir a publicação das listas de pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano	Peso do Objectivo: 20%								
Ind 5	Data de publicação das lista de bolseiros/aviso de pagamento	100%	90%	0%			X	-100%	
							0%		
OB 3 - Atingir 9.500 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo: 20%								
Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	0%			X	-100%	
							0%		
QUALIDADE	Peso da Dimensão: 40%		0,0%						
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo: 40%								
Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%			X	-100%	
							0%		
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objectivo: 40%								
Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%			X	-100%	
							0%		
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objectivo: 10%								
Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%			X	-100%	
							0%		
OB 4 - Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objectivo: 10%								
Ind 10	Percentagem de acções do plano de formação realizadas	53%	70%	0%			X	-100%	
							0%		

Em novembro de 2011 reuniu o Conselho Coordenador da Avaliação SASUM, constituído nos termos do artigo 58.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, conforme Despacho (extrato) n.º 3141/2010, de 10 de fevereiro, publicado na II Série do DR, n.º 34, de 18 de fevereiro de 2010 e dando cumprimento ao disposto n.º 2 do artigo 5.º do Regulamento do Conselho Coordenador da Avaliação, publicado na II Série do DR, n.º 158, de 18 de agosto de 2008, com a seguinte ordem de trabalhos:

1. Estabelecer, para o ano seguinte as orientações necessárias a uma aplicação objetiva e harmónica do sistema de avaliação do desempenho, tendo em conta o alinhamento dos objetivos dos trabalhadores com os objetivos das unidades e dos seus dirigentes e os destes com os objetivos dos SASUM;
2. Estabelecer orientações gerais em matéria de fixação de indicadores de medida, em particular os relativos à superação de objetivos;
3. Definir as condições de validação das avaliações de Desempenho relevante, Desempenho inadequado e reconhecimento de Desempenho excelente; e
4. Estabelecer as orientações que permitam assegurar o cumprimento das percentagens relativas à diferenciação de desempenhos.

Relativamente ao ponto n.º 1 da ordem de trabalhos, foram propostos os objetivos dos Departamentos/Setores para o ano de 2012. Foi ainda definido que os objetivos dos trabalhadores e dirigentes deverão ter em conta os objetivos departamentais/sectoriais, os objetivos dos Serviços e a sua missão. Os referidos objetivos deverão, ainda, ter em conta a produção de bens ou prestação de serviços, visando a eficácia na satisfação clientes; de qualidade, orientada para a inovação, melhoria dos serviços e satisfação das necessidades dos clientes; de eficiência, no sentido de simplificação e racionalização de prazos e procedimentos de gestão processual e na diminuição de custos de funcionamento e de aperfeiçoamento, conforme o disposto no artigo 46.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Os indicadores de medida a que se refere o ponto n.º 2 devem ser claros, objetivos, quantificáveis e mensuráveis tendo em conta a realidade de cada unidade e função de cada trabalhador.

As condições de validação das avaliações a que se refere o ponto n.º 3 devem ser monitorizadas em suporte escrito, com registo efetuado durante o ano civil a que a avaliação se reporta e, sempre que possível, com recurso a ferramentas/relatórios que suportem, justifiquem e permitam validar as avaliações atribuídas.

Ficou ainda estabelecido para o ponto n.º 4 que, não podendo ser ultrapassadas as percentagens relativas à diferenciação de desempenho, esta diferenciação deverá ser harmonizada pelo Conselho Coordenador da Avaliação destes Serviços, de modo a que reflita o real desempenho de cada trabalhador na organização.

O processo do SIADAP 2 e 3 referente ao ano de **2011** decorreu com normalidade e o relatório sucinto da avaliação encontra-se publicado na página dos SAS (<http://www.sas.uminho.pt/> ver QUAR/SIADAP).

7. Justificação dos Objetivos do QUAR dos SASUM

Objetivo 1 (Eficácia)

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

i) GA

No GA são registadas e centralizadas as reclamações no livro de reclamações, vulgo “livro amarelo”, conforme previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, publicada no Diário da República, I Série – B, n.º 276, de 28 de novembro de 1996 e na Portaria n.º 355/97, de 28 de maio de 1997.

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

Neste sentido em 2010, foram respondidas e registadas 5 reclamações e **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

ii) SRH

Pedidos de requerimentos, declarações e outros

De forma a controlar os prazos de resposta aos pedidos efetuados, o SRH elaborou um mapa interno com a seguinte informação:

- Data de entrada do pedido no SRH (os pedidos são efetuados através de um modelo próprio);
- N.º de registo de entrada do documento;
- Identificação do requerente;
- Identificação do tipo de pedido;
- Data de resposta; e
- Identificação do trabalhador do SRH que emitiu o documento solicitado.

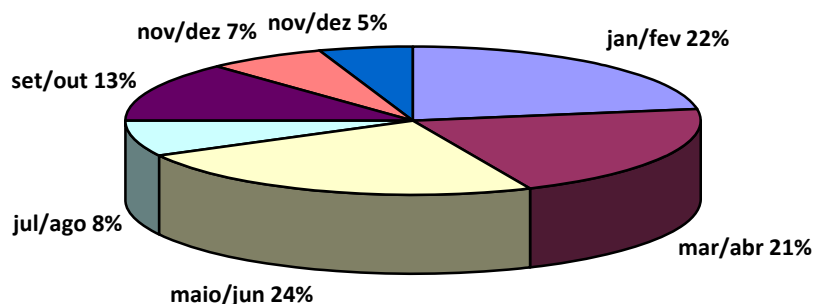
Em 2011, este Setor registou e emitiu um total de 71 solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado o limite fixado de 10 dias.**

- **janeiro/fevereiro:** n.º total de dias - 10, total solicitações - 17
- **março/abril** –n.º total de dias - 3, total solicitações - 16
- **maio/ junho** –n.º total de dias - 1, total solicitações - 18
- **julho/agosto** –n.º total de dias - 3, total solicitações - 6
- **setembro/ outubro** –n.º total de dias - 6, total solicitações - 10
- **novembro/ dezembro** –n.º total de dias - 2, total solicitações - 4

No gráfico está refletida a percentagem do n.º de documentos emitidos bimestralmente.

- O resultado final no ano de 2011 foi de um prazo de 25 dias para resposta a 71 solicitações.

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado foi de 0.35 dias.**



iii) DA

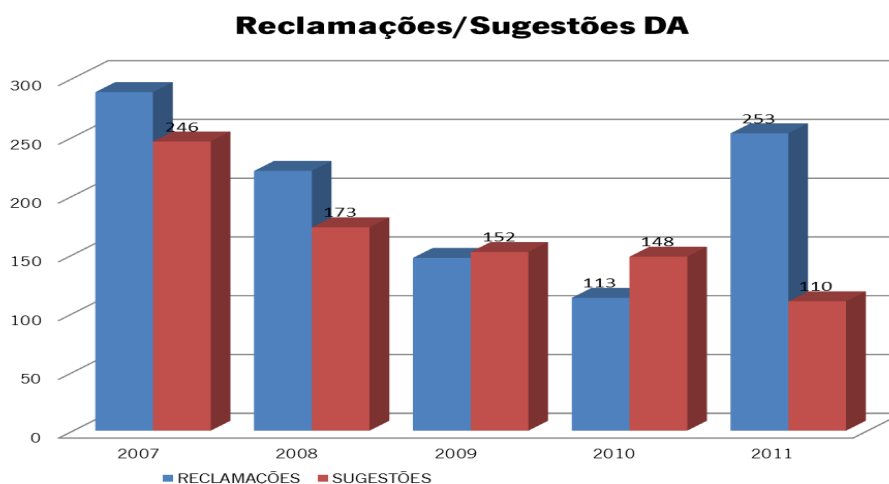
No DA as sugestões/reclamações são recolhidas de acordo com Despacho GA-10/2005, durante o final de cada mês ou início do mês seguinte, conforme os dias úteis.

- Todas as sugestões/reclamações identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as sugestões/reclamações são avaliadas pelo Responsável do Departamento Alimentar;
- Todas as sugestões/reclamações que tenham contacto de e-mail para resposta, são respondidas no prazo previsto;
- Depois de respondidas, todas as sugestões/reclamações seguem para o Administrador do serviço que faz a sua avaliação;
- Sempre que o responsável de departamento entenda não ter conhecimento ou autonomia para responder à situação, remete para o Administrador.

Em 2011, todas as sugestões/reclamações do DA foram respondidas em prazo inferior ao definido, sendo a evidência deste facto o indicador definido em 2011 para o tempo de resposta de todos os departamentos.

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado para o DA foi de 1.25 dias**.

Em 2011, o DA recebeu **253 reclamações** e **110 sugestões**, no total das suas unidades. As causas do aumento de reclamações foram devidamente caracterizadas, tendo sido um motivo único que originou os desvios observados; motivo esse sem impacte direto nos sistemas de gestão da organização. De seguida apresentam-se alguns dados de análise sobre a evolução destas reclamações/sugestões:



iv) DS

1 – Candidatura

Os alunos que realizaram a **1.ª inscrição na Universidade do Minho em 2011/12**, colocados através do concurso nacional de acesso ao Ensino Superior, procederam à submissão eletrónica da candidatura a bolsa de estudo através da plataforma da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES) em simultâneo com a candidatura ao concurso nacional de acesso ao Ensino Superior.

As candidaturas dos alunos com mais de uma inscrição no Ensino Superior, apresentadas nos SASUM, nos prazos definidos pelo Diretor-Geral do Ensino Superior, constam da plataforma eletrónica interna destes Serviços.

A decisão do requerimento de candidatura a bolsa deve ser comunicada ao estudante interessado no prazo máximo de 30 dias úteis após a aceitação de todos os dados considerados necessários à análise do respetivo processo, após a matrícula.

Relativamente a outras solicitações dos alunos em **2011**, o DS recebeu no Sector de Bolsas de estudo um total de **278 requerimentos**, nomeadamente situações excepcionais, pedidos para aceitação extemporânea de candidatura a bolsa de estudo e para reavaliação/ revisão do resultado publicado.

Requerimentos:

Local	Nº Pedidos	Nº de dias para resposta
		Média
Braga	212	6.18
Guimarães	66	6,17
Total	278	6,18

2 – Reclamações/Sugestões

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

- Todas as sugestões/reclamações são identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as sugestões/reclamações são avaliadas pelo Responsável do DS;
- Todas as sugestões/reclamações que tiverem contacto de e-mail para resposta, serão respondidas no prazo previsto;
- Depois de recolhidas e tratadas, todas as sugestões/reclamações seguem, acompanhadas de um relatório síntese, para o Administrador para a Acção Social que emite parecer sobre o relatório efetuado.

Em 2011, foram recolhidas pelo DS um total de 24 reclamações/sugestões que foram respondidas em regra no mesmo dia (prazo médio de 0.0 dias entre a data de recolha e a data de emissão de resposta), sendo evidência deste facto as informações enviadas para o Administrador dos SASUM a comunicar as

situações, data de recolha e tratamento sugerido, bem como o quadro de registo da tipologia das reclamações/sugestões.

3 – Declarações

Quando um aluno necessita de uma declaração sobre: o período em que esteve alojado nas Residências Universitárias ou referente à disponibilidade de alojamento; o valor pago pelo quarto; a candidatura a bolsa de estudo por ano letivo; o histórico de candidatura a bolsa e respetivo valor atribuído; o valor de bolsa atribuído; o seguro escolar; a presença nos SASUM para apresentação nos postos de trabalho; o valor pago pelas senhas de alimentação ou relativa ao exercício de funções de Coordenação nas Comissões de Residentes, para efeitos de suplemento ao diploma, tem de o solicitar por escrito, presencialmente ou por e-mail, devendo, neste caso, utilizar o seu e-mail institucional.

Em 2011, deram entrada no DS 619 solicitações de declaração relativas a bolsas e 391 referentes a alojamento. O panorama global relativo à solicitação/emissão de declarações pode ser consultado no seguinte quadro síntese:

Declarações:

Local	Nº Pedidos	Nº de dias para resposta		
		Mínimo	Máximo	Média
<i>Braga</i>				
Alojamento	319	0	4	0.24
Bolsas	505	0	10	0.69
<i>Guimarães</i>				
Alojamento	72	0	2	0.28
Bolsas	114	0	4	0.59
Total	1010	0	10	0.51

O **tempo médio de resposta foi de 1 dia (arredondado)**, obtido pela soma do nº de dias de resposta a dividir pelo total de pedidos.

v) DDC

Reclamações

O DDC registou, no ano de 2011, 104 reclamações e 12 sugestões. Comparando estes dados com o ano anterior (2010), verificou-se uma diminuição de 12% do número de reclamações e uma redução de 75% do número de sugestões.

Das reclamações e sugestões recebidas, 26% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 74% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém. Das sugestões recebidas, 35% foram por correio eletrónico e as restantes 65% foram depositadas em locais existentes próprios para esse efeito nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta **foi de 1,6 dias úteis**. Das reclamações/sugestões recebidas, 65% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 34% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e 1% no Centro de Condição Física da Residência de Sta. Tecla (CCFRST). Não se registaram reclamações/sugestões na Sala de Desporto do Edifício dos Congregados (SDCg).

Quarenta e sete por cento (47%) das reclamações incidiram em três (3) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz
I. Furtos de haveres pessoais nos vestiários	29	3
II. Manutenção de Instalações e equipamentos	16	5
III. Taxas	6	4

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

	CDGt	CDAz
I. Novas atividades	2	4
II. Colocação de secadores nos vestiários	0	1
III. Divulgação de atividades	0	1

Análise final

Esta operação é essencial para avaliar os tempos relativos das respostas dadas às solicitações de todos os utentes dos SASUM, sendo importante o cumprimento por toda a estrutura funcional dos Serviços, estando os resultados traduzidos no seguinte mapa:

Departamento/Setor	Média de Dias
GA	2
SRH	0,35
DA	1,25
DS	1,73
DDC	1,6
Total (ponderado)	1,50

Podemos concluir que o objetivo “*Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço*” **foi superado, com um prazo médio de resposta de 2 dias úteis (116%).**

Objetivo 2 (Eficácia)

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

$$\text{Indicador: } \sum_{t-3}^t ((DF/A*91,25)/4)$$

A escolha deste objetivo teve como base legal a Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro, que preconiza a redução de prazos de pagamento a fornecedores de bens e serviços denominado de *Programa Pagar a Tempo e Horas*, que aliás já constava dos objetivos para 2010 e o disposto no artigo 299.º do Código dos Contratos Públicos, alterado pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril. Neste sentido, em 2011, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

Prazo médio de pagamentos 2011			
	DF=Valor da dívida de curto prazo a fornecedores no final de um trimestre (encargos assumidos e não pagos no final de cada trimestre)	A=aquisições de bens e serviços efectuadas no trimestre (soma das despesas=compromissos assumidos da CE 02 e 07)	
t= final do 1º trimestre	640.466,14	1.481.831,98	$\sum_{t-3}^t ((DF/A*91,25)/4)$
t= final do 2º trimestre	408.390,30	805.119,94	
t= final do 3º trimestre	578.097,04	832.070,75	
t= final do 4º trimestre	14.399,73	958.272,53	
TOTAL = Σ	1.641.353,21	4.077.295,20	9,18

No decorrer do ano de 2011, os SASUM procuraram superar o objetivo proposto do Prazo Médio de Pagamento inferior a 30 dias, tendo sido implementadas medidas para a sua superação, designadamente:

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

Este **objetivo foi superado**, com o prazo médio de pagamento <30 dias, tendo no ano de 2011 **sido aproximadamente de 9 dias úteis (114%)**.

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

Objetivo 3 (Eficácia)

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

Em 2010 entrou em funcionamento a ParaFarmácia do *Campus* de Gualtar e Guimarães, tendo, ainda, sido implementada a valência de prestação de serviços de enfermagem à população discente no âmbito do apoio clínico em outubro de 2010.

Desta forma, em 2011, os serviços prestados no âmbito da saúde abrangeram as seguintes áreas:

- Prestação de assistência médica a todos os estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados, assegurada pelo Setor de Apoio Clínico, na vertente do apoio médico. São asseguradas consultas nos Polos de Braga e de Guimarães.
- Prestação de apoio psicológico aos alunos bolseiros, no âmbito do estabelecido no protocolo de colaboração com o Serviço de Consulta Psicológica da Universidade do Minho (SERVPSI), que permite o apoio psicológico a preço participado aos alunos bolseiros; e assegurar o seguimento de casos referentes aos alunos bolseiros e aos familiares em coordenação com os demais setores do DS, sempre que necessário.

Esta valência assegura a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, a título permanente nos *Campi* da Universidade, nomeadamente os relacionados com acidentes, a realização de exames de rotina médica e o desenvolvimento de medidas gerais da promoção da saúde como a vacinação, educação para a saúde, nutrição e reabilitação, além de visar promover campanhas de informação sobre saúde e medicina preventiva.

- Prestação de apoio na área de enfermagem - Esta valência assegura a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, nomeadamente os decorrentes de acidentes, da realização de exames de rotina médica e de medidas gerais da promoção da saúde como a vacinação, educação para a saúde, nutrição e reabilitação.

- Consultas de medicina do trabalho - apoio médico na área da medicina do trabalho visando os trabalhadores docentes e não docentes tem por objetivo quer a avaliação do seu estado de saúde, quer a execução dos relatórios de encaminhamento para a especialidade em situações que o justifiquem. Além da Medicina do Trabalho é intenção neste setor promover eventuais exames complementares de diagnóstico e consultas de especialidade no âmbito da Medicina do Trabalho, promovendo o alargamento das consultas de clínica geral.

No âmbito da prestação destes serviços de saúde, assegurados pelo Setor de Apoio Clínico, a meta definida de assegurar 2500 atendimentos para o ano de 2011 **foi superada**, tendo sido registado o número total **de 2862 atendimentos** entre janeiro e dezembro de 2011 (**114%**).

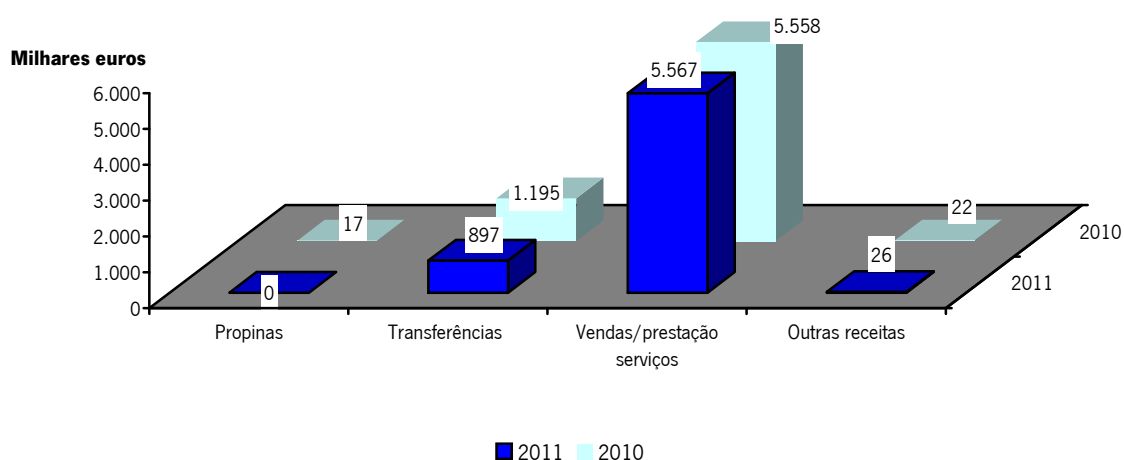
Objetivo 1 (Eficiência)

Atingir o valor de 5.310.000 milhões de euros em receitas próprias

As fontes de financiamento, que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SASUM, em 2011, foram as seguintes:

- Receitas Próprias (propinas, bares, cantinas, alojamento e outras);
- Orçamento de Estado;
- POVT (Programa Operacional de Valorização do Território);
- Transferências de Serviços e Fundos Autónomos (UM)

As receitas próprias efetivamente cobradas, em 2011, totalizaram o valor de **6.490.002€ (6.791.881€** em 2010 incluindo transferências da UM) e tiveram origem nas seguintes rubricas:



- **16.389€** de juros;
- **5.567.267€** de vendas de bens e prestações de serviços;
- **25.590€** outras receitas correntes e reposições não abatidas;
- **897.145€** de transferências de Serviços e Fundos Autónomos – Universidade do Minho e de outras entidades privadas;

Ao valor acima referenciado, também acresce **192.773€** de dívidas não pagas pelos nossos clientes e devedores de entidades (UM). Deste modo, os SASUM totalizaram um valor de receita própria faturada durante o ano de 2011 de **6.682.775.**

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, sem transferências da UM, as receitas excederam o valor de **5.596.495€**, o que resulta que o **objetivo foi superado**, com cerca de 105%.

Objetivo 2 (Eficiência)

Garantir a publicação das listas de pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com exceção dos alunos de 1º ano

Ao longo do ano de 2011, foram cumpridas as seguintes datas para publicação das listas de pagamento das bolsas de estudos:

MÊS	DATA do aviso de pagamento de bolsa de estudo
Janeiro 11	30 de dezembro de 2010
Fevereiro 11	31 de janeiro de 2011
Março 11	1 de março de 2011
Abril 11	5 de abril de 2011
Mai 11	2 de maio de 2011
Junho 11	30 de maio de 2011
Julho 11	1 de julho de 2011
Outubro 11	31 de Outubro de 2011
Novembro 11	31 de Outubro de 2011
Dezembro 11	29 de novembro de 2011

Mensalmente os avisos que definem prazos e formas de pagamento são publicados na página dos SASUM (<http://www.sas.uminho.pt>).

Os prazos de pagamento nos meses de janeiro a julho de 2011, conforme calendário estipulado pela DGES, foram mensalmente divulgados nos avisos de pagamento de bolsa de estudo publicados na página dos SASUM.

Pelo facto de conseguirmos cumprir este objetivo em todos os meses resulta que o **objetivo foi superado (divulgação efetuada todos os meses)**.

Objetivo 3 (Eficiência)

Atingir 9.500 de utentes nos Serviços Desportivos

Em 2011, verificou-se a inscrição de 10.302 utentes nos Serviços Desportivos. O número de utentes inscritos **foi superado em 8,4%**, relativamente ao objetivo estabelecido para o ano de 2011 (9500 utentes).

Este resultado tem como causa a forte promoção dos serviços junto da comunidade académica através dos meios de comunicação e campanhas de adesão de novos utentes. O aumento do número de utentes é também influenciado pelo aumento da cultura desportiva no âmbito da Universidade do Minho ao longo dos anos e da crescente divulgação global e preocupação social no âmbito da prática de exercício físico.

A melhoria significativa da promoção, divulgação dos Serviços Desportivos e oferta de atividades, também foi alcançada pelo investimento no setor da comunicação, nomeadamente no número de edições do jornal UMDicas, no número de acessos a notícias e eventos no site www.dicas.sas.uminho.pt, na rede social facebook, e através da quantidade de notícias alcançadas nos meios de comunicação social, em particular nos jornais regionais. Destaque ainda para a elevada visibilidade e penetração alcançada pela marca UMinho junto dos jovens do ensino secundário, através de estratégias de comunicação ancoradas em eventos desportivos e visitas regulares das escolas básicas e secundárias às instalações desportivas, como forma de promoção dos serviços junto dos futuros potenciais utentes.

Objetivo 1 (Qualidade)

Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008

Os SASUM têm desenvolvido o seu trabalho de forma sustentada com base nos mais elevados padrões de qualidade em todas as suas áreas de intervenção. O padrão de qualidade que se pretende atingir e manter nos Serviços é o do referencial normativo da ISO 9001:2008.

O trabalho desenvolvido em 2011 teve como objetivo a renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com o referencial ISO 9001:2008, para as atividades desenvolvidas pelos SASUM (Alojamento, Alimentação, Bolsas de Estudo, Apoio Médico e Psicológico, Sistemas de Informação e Apoio às Atividades Desportivas e Culturais).

O trabalho foi desenvolvido de forma contínua e estruturada, envolvendo todos os recursos humanos dos SASUM, a saber: dirigente de topo, dirigentes intermédios e restantes trabalhadores.

De acordo com a informação transmitida pela entidade responsável, todos os Departamentos obtiveram a renovação do certificado em 2011 pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, tendo sido **o objetivo superado, com zero não conformidades (120%)**.

No entanto, o objetivo definido ficou muito aquém do trabalho realizado, pelo facto de a estrutura ter respondido de forma exemplar às exigências que a adequação a esta normas e aos níveis de qualidade delas constantes representaram para os SASUM.

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

Certificado APCER



Objetivo 2 (Qualidade)

Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar 22000:2005

Após implementação dos pré-requisitos necessários, no final do ano de 2005, os SASUM decidiram dar início à preparação do seu sistema de Higiene e Segurança Alimentar para a certificação de acordo com a norma ISO 22000:2005.

Em 2011, foram desenvolvidas as ações necessárias á consolidação do sistema de gestão de segurança alimentar e consequente renovação da certificação pela referida norma. A continuidade do desenvolvimento do sistema decorreu na vertente documental e operacional, melhorando, em todas as unidades, aspetos relacionados com pré-requisitos do sistema, e assegurando que as novas unidades cumprissem todos os requisitos obrigatórios de **Segurança Alimentar**, procedendo a todas as alterações necessárias.

Na sequência do trabalho desenvolvido, foi obtida a renovação do certificado em 2011 pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, tendo sido **o objetivo superado, com zero não conformidades (120%)**.

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



Objetivo 3 (Qualidade)

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

i) SASUM e setores do GA

No final do ano de 2011, foi realizado um questionário de satisfação aos trabalhadores dos SASUM, por forma a servir como um instrumento de auxílio na melhoria e desenvolvimento das atividades associadas a qualquer organização. O questionário versava duas perspetivas e foi baseado na seguinte estrutura:

- **A primeira parte do questionário (página nº 1)** apresentava um conjunto de temáticas relativas ao modo como o trabalhador perceciona a organização onde trabalha – SASUM. O objetivo inerente era aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente aos seguintes itens: Satisfação Global; Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão; Satisfação com as Condições de Trabalho; Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências; Envolvimento Ativo na Organização e Níveis de Motivação.
- **A segunda parte do questionário (página nº2)** destinava-se a recolher informação sobre o modo como os trabalhadores percecionam e avaliam os setores com os quais interagem. Assim, apresentaram-se 5 questões relativamente ao Setor de Econmato e Aprisionamento (ECAP); Setor de Fiscalização e Manutenção (SFM); Setor de Informática (SI) e Setor de Recursos Humanos (SRH).

A escala utilizada para a valoração de cada item nos questionários foi a seguinte:

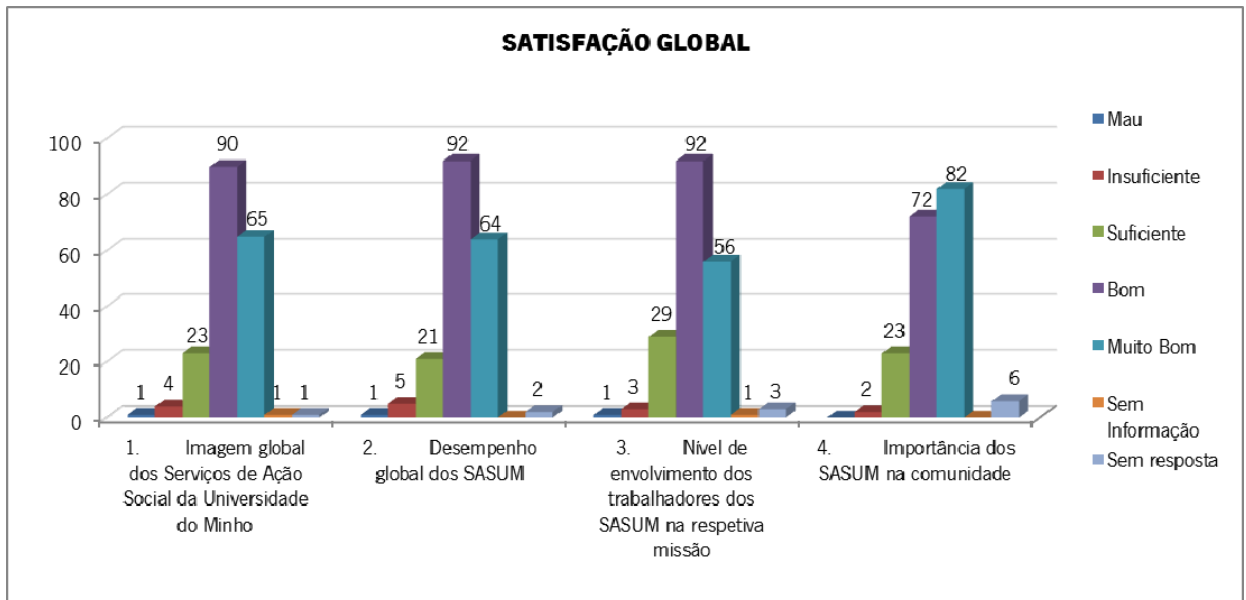
Valoração Qualitativa	Valoração quantitativa
Mau	1
Insuficiente	2
Suficiente	3
Bom	4
Muito Bom	5
Si – Sem informação	-
Sem resposta	-

Na **primeira parte do questionário** e no primeiro conjunto de itens intitulado **Satisfação Global** verifica-se que os trabalhadores estão globalmente satisfeitos/muito satisfeitos com os SASUM, dado que, 49,2% dos respondentes classificaram de boa a imagem dos SASUM, e 35,5% classificaram-na de muito boa.

O item “*Desempenho Global dos SASUM*” foi classificado em 85.2% pelos respondentes, entre o grau 4 e o grau 5 (50,2% e 34,9%).

Relevante é também a percentagem de respondentes que assinalam o “*Nível de Envolvimento dos Trabalhadores dos SASUM na respetiva Missão*”, como Bom e Muito Bom (50,8% e 30,9% respetivamente). Esta questão é crucial se considerarmos que a resposta reflete a perceção do respondente relativamente ao envolvimento dos seus colegas na missão dos SASUM.

A “*Importância dos SASUM na Comunidade*” é considerada como muito boa por 45,8% dos respondentes, acrescidos de 40% de respondentes que classificaram este item como Bom.



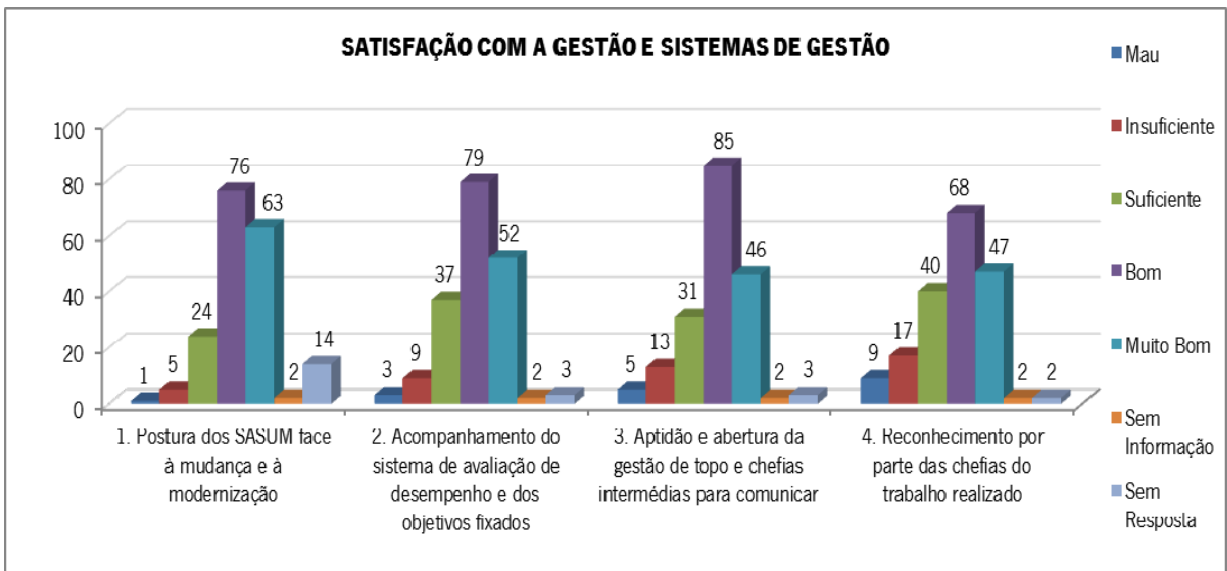
De acordo com as respostas dadas, os trabalhadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos com a **Gestão e Sistemas de Gestão** dos SASUM.

Constata-se a importância dada à questão da “*Postura dos SASUM face à Mudança e à Modernização*”, tendo quase 44,9% dos respondentes a considerado como sendo boa e 37,2% classificam-na como muito boa.

O acompanhamento dos sistemas de avaliação e objetivos fixados merece classificação de grau 4 (Bom) e grau 5 (Muito Bom), por 72,6% dos respondentes (43,8% e 28,8% respetivamente), o que atesta a integridade do sistema e a atenção dada ao mesmo pelos SASUM e seus trabalhadores.

Os restantes itens obtiveram classificações positivas e com alguma coerência nos valores das respostas. De realçar que 79 dos respondentes avaliaram como “Bom” a questão sobre o acompanhamento do sistema de avaliação de desempenho e dos objetivos fixados.

O número de respondentes, que consideram Suficiente, Bom e Muito Bom a “*Aptidão e Abertura da Gestão de Topo e Chefias Intermédias para Comunicar*”, é extremamente positivo, quer para os Serviços, quer para as chefias dos mesmos. De realçar que, 85 trabalhadores classificaram este item como Bom. No item “*Reconhecimento por Parte das Chefias do Trabalho Realizado*”, apesar de globalmente muito positivo, 37,5% assinalaram o grau 4 (Bom), 25,9% o grau 5 (Muito Bom), 22,1% o grau 3 (Suficiente), 4,9% dos respondentes indicaram o grau 1 (Mau) e 9,4% indicaram o grau 2 (Insuficiente). São valores que têm de ser considerados e avaliados, tendo presente a dificuldade inerente à percepção por parte dos trabalhadores deste tipo de reconhecimento.

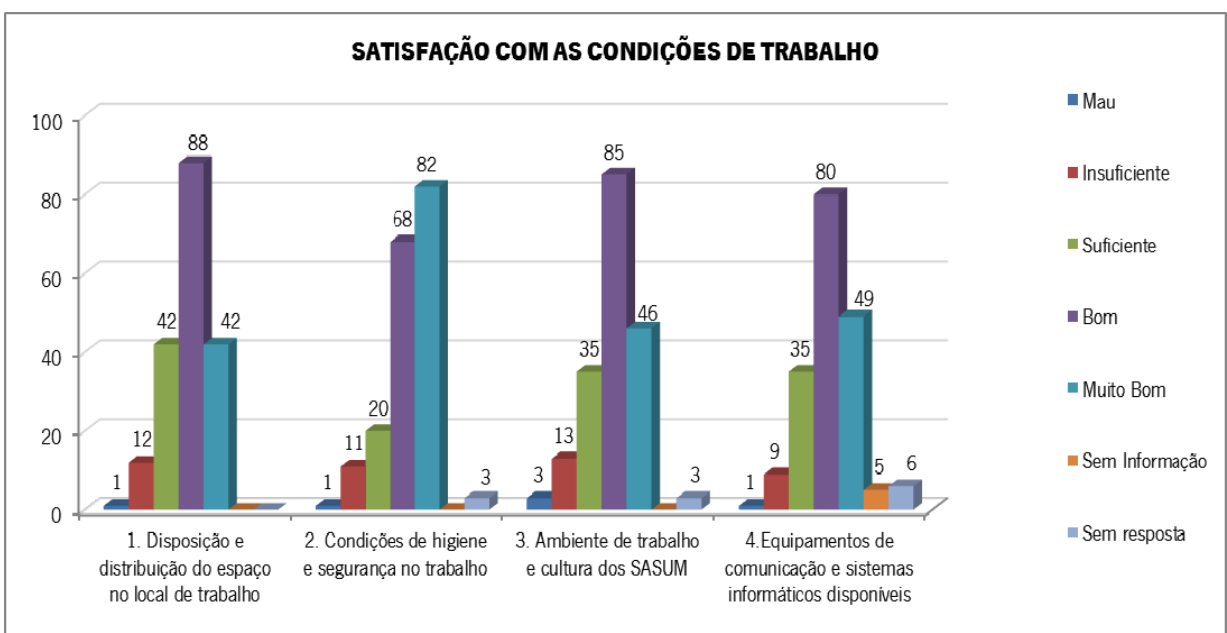


Em relação às **Condições de Trabalho**, verifica-se, a partir das respostas dadas, que os trabalhadores estão globalmente satisfeitos com as condições de trabalho proporcionadas pelos SASUM. Em relação ao item referente à “*Disposição e Distribuição do Espaço no Local de Trabalho*”, a percentagem de respostas dadas é claramente incidente entre os graus 3 e 5, nomeadamente 22,7% como Suficiente, 47,5% como Bom e 22,7% como Muito Bom.

Mais incidente, nos graus 4 (Bom) e 5 (Muito Bom), verificam-se as classificações atribuídas ao item, “*Condições de Higiene e Segurança no Trabalho*” com um total de 82% das respostas respetivamente, podendo-se afirmar, com alguma certeza, que é um efeito continuado da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Em relação ao “*Ambiente de Trabalho e Cultura dos SASUM*”, é significativo o número de trabalhadores (131) que classificam este item entre o Bom (46,7%) e o Muito Bom (25,2%).

Relativamente aos “*Equipamentos de Comunicação e Sistemas Informáticos Disponíveis*”, merece a classificação de grau 4 (Bom) e grau 5 (Muito Bom) por 74% dos respondentes (45,9% e 28,1% respetivamente), o que atesta a satisfação dos trabalhadores no que diz respeito a este tema.



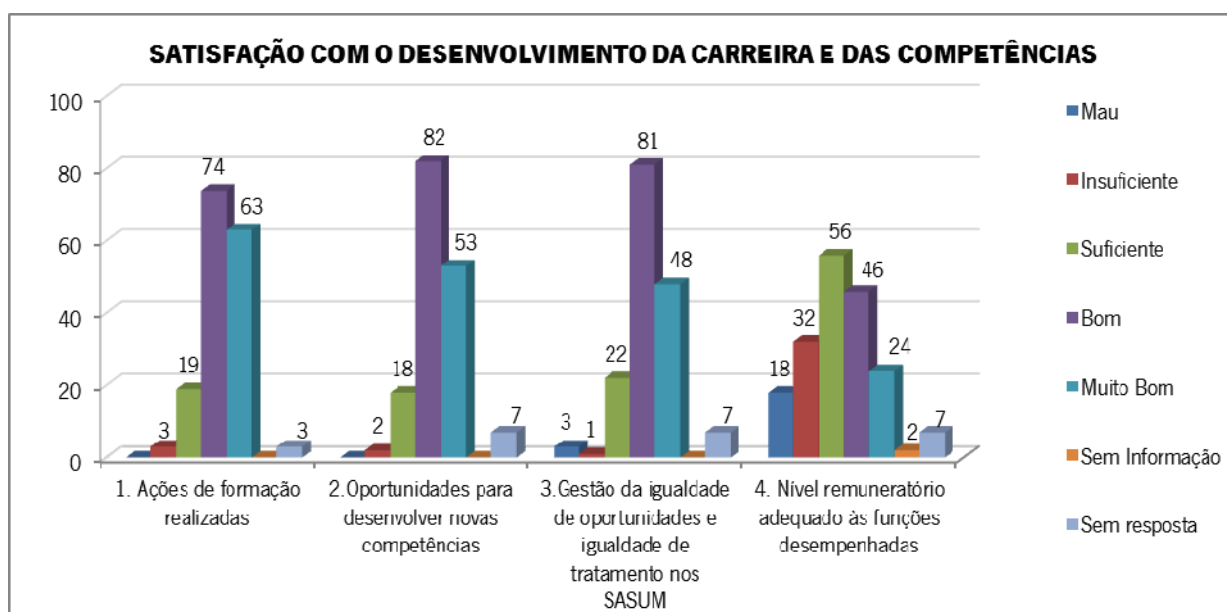
Quando as questões dizem respeito ao **Desenvolvimento da Carreira e das Competências**, é importante salientar que uma grande parte dos trabalhadores demonstram estar satisfeitos com as oportunidades dadas pelos Serviços de Ação Social para a frequência de ações de formação no sentido de adquirir e desenvolver novas competências nas funções que desempenham. Este item foi classificado

por 46,5% trabalhadores como Bom, acrescidos de 39,6% de respondentes que assinalaram como Muito Bom.

No item “*Oportunidades para Desenvolver Novas Competências*” e comparativamente aos resultados obtidos no ano anterior, verifica-se uma redução acentuada no número de respostas situadas entre os graus 1 e 3. De referir que a redução deste número é de aproximadamente 21%, em contraste com o aumento de 17% no número de trabalhadores que classifica este item como Muito Bom.

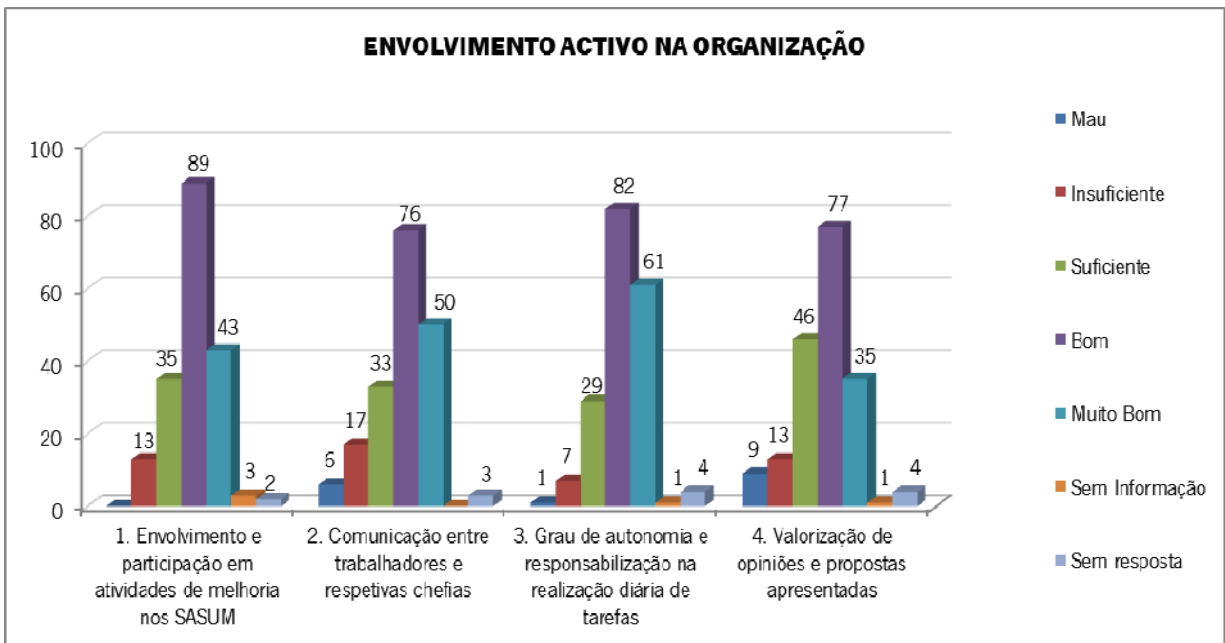
Em relação à “*Gestão da Igualdade de Oportunidades e Igualdade de Tratamento nos SASUM*” é relevante a diminuição na percentagem de trabalhadores que classificaram este item com os graus mais baixos. No ano de 2010, 43,9% dos trabalhadores respondentes classificaram este item entre os graus 1 (Mau) e 3 (Suficiente). No corrente ano a percentagem correspondente baixou para 16,78%. Em contrapartida, a classificação de Bom e Muito Bom aumentou aproximadamente 22%, o que corresponde a 129 trabalhadores.

Salienta-se que, em todo o questionário, a temática onde se evidenciou maior número de classificações entre os graus 1 (Mau) e 2 (Insuficiente) e menor no grau 5 (Muito Bom) foi no item, “*Nível Remuneratório Adequado às Funções Desempenhadas*”, onde os resultados apurados expressam a insatisfação dos trabalhadores relativamente a esta questão. Cerca de 60% dos trabalhadores consideram que o seu nível remuneratório, de acordo com as funções que desempenham, é pouco satisfatório – entre “Mau” e “Suficiente” e apenas 24 trabalhadores o classificaram com Muito Bom.



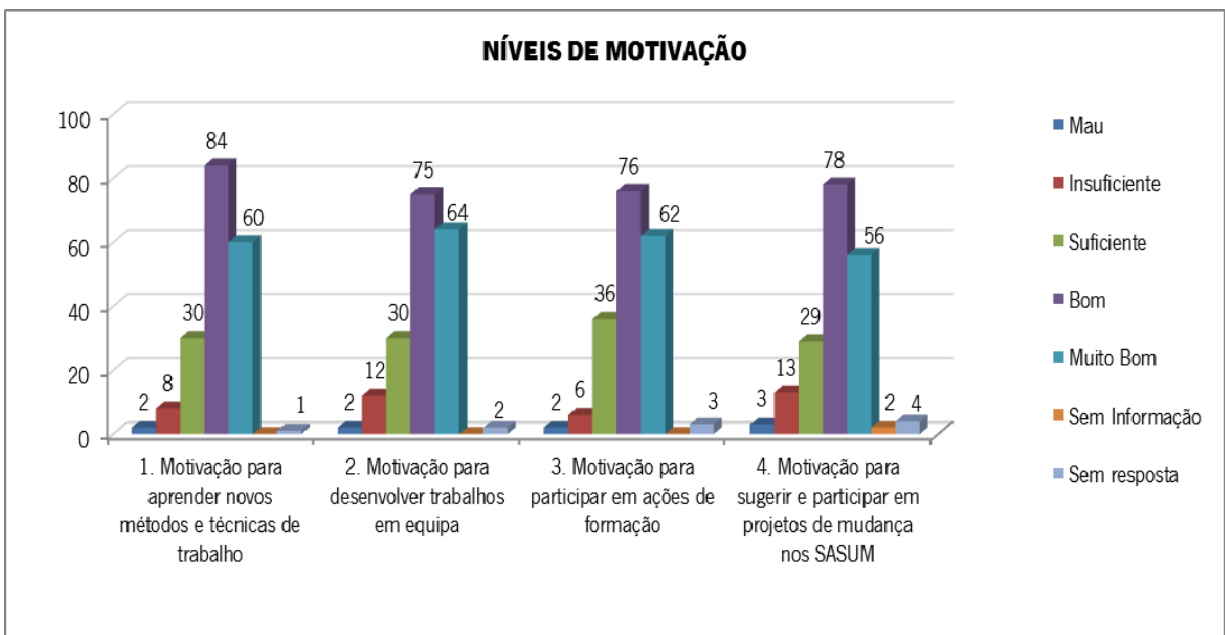
Relativamente ao **Envolvimento Ativo na Organização**, em qualquer um dos itens apresentados: “*Envolvimento e Participação em Atividades de Melhoria nos SASUM*”; “*Comunicação Entre Trabalhadores e Respetivas Chefias*”; “*Grau de Autonomia e Responsabilização na Realização Diária de Tarefas*”; “*Valorização de Opiniões e Propostas Apresentadas*”, a opinião geral dos respondentes é extremamente positiva, sendo sempre o grau 4 (Bom) o mais pontuado, registando valores entre os 41% e 49%, o que é significativo.

Pelo lado menos positivo, temos quase 12,6% dos respondentes que indicaram o grau 1 e grau 2 (Mau e Insuficiente), nos itens relativos à comunicação entre trabalhadores e chefias e na valorização de opiniões e propostas apresentadas.



Níveis de Motivação - o conjunto de itens respeitante aos níveis de motivação apresentaram classificações muito positivas por parte dos respondentes. É relevante o número de respondentes que assinalou o grau 4 (Bom) no item “*Motivação para Participar em Ações de Formação*”, mais de 41,7%. Importa salientar que estas percentagens são o reflexo da importância que os SASUM atribuem à formação profissional dos trabalhadores e o reconhecimento que os trabalhadores demonstram em participar ativamente em ações de formação durante o ano.

Verifica-se alguma dificuldade por parte dos trabalhadores no sentido de sugerirem e participarem em projetos de mudança dos SASUM, como se pode constatar no número de respostas dadas a este item. Aproximadamente, 28% dos trabalhadores classificam este tema entre o Mau e o Suficiente.



Em 2011, a Avaliação da Satisfação Global dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho é de **83%**, face à obtida no ano de 2010 que foi de **84%**.

Na **segunda parte do questionário**, o objetivo era aferir o grau de satisfação dos trabalhadores dos SASUM em relação aos setores com os quais interagem regularmente. Os setores estudados foram: Setor de Econmato e Aprovisionamento, Setor de Fiscalização e Manutenção, Setor de Informática e Setor de Recursos Humanos.

Setor de Econmato e Aprovisionamento (ECAP)

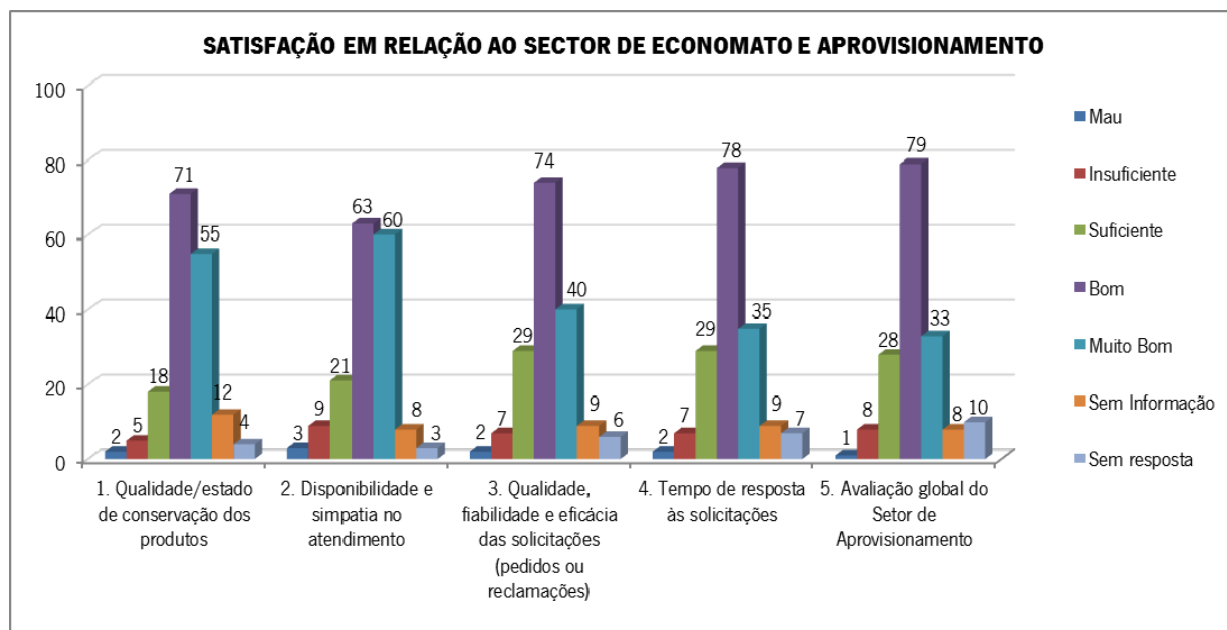
Ao observar-se as classificações atribuídas ao conjunto de itens medidores da satisfação em relação ao Setor de Econmato e Aprovisionamento, os respondentes consideram proveitosa e muito satisfatório o resultado da interação com este setor.

O facto de 47% dos respondentes atribuírem a classificação (Bom) à “*Qualidade /Estado de Conservação dos Produtos*”, bem como o facto de 51% dos respondentes considerar Bom o “*Tempo de Resposta às Solicitações*”, são indicadores que, dada a especificidade do setor, não podem deixar de ser sublinhados.

É relevante a percentagem de trabalhadores (40,3%) que classificaram com o grau 4 (Bom) o item “*Disponibilidade e Simpatia no Atendimento*”, 38,4% classificam como Muito Bom, 11,9% como Suficiente e 1,3 como Mau.

No item “*Qualidade, Fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)*” salienta-se que 48,6% assinalaram o grau de satisfação Bom e 26,3% o de Muito Bom.

Em termos de “*Avaliação Global do Setor de Econmato e Aprovisionamento*”, salienta-se que 53,% dos respondentes classificam este item com o grau 4 (Bom), acrescidos de 22% que classificam o mesmo como Muito Bom (grau 4), 18,7% como Suficiente.



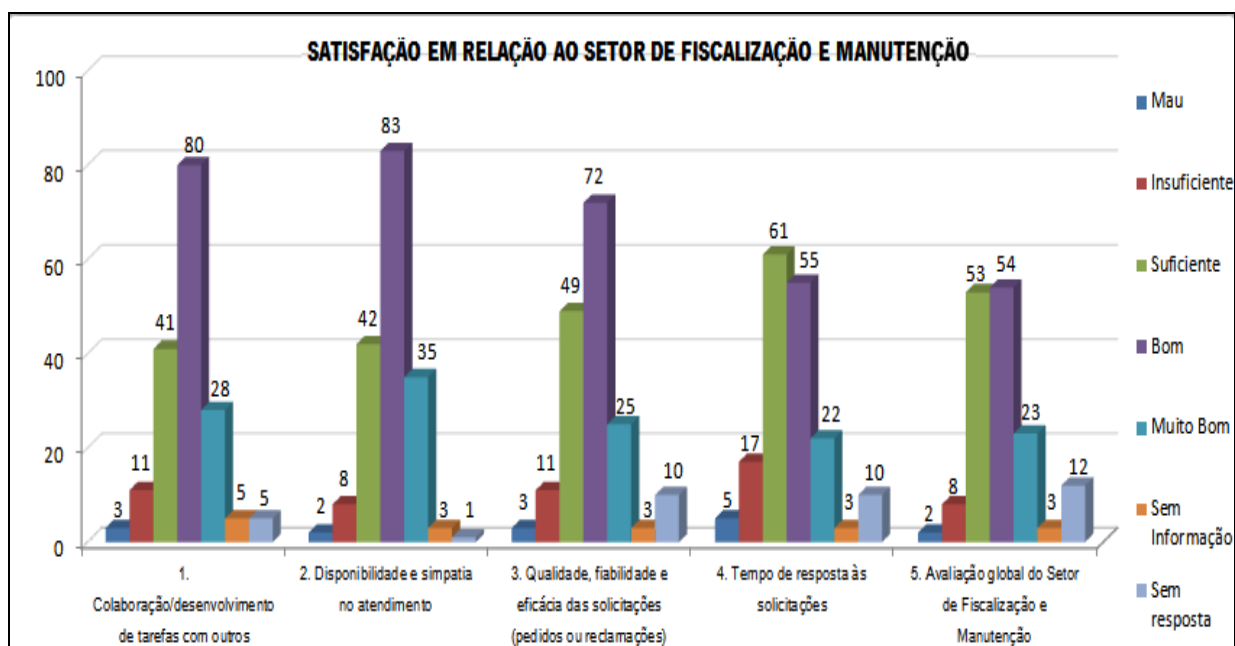
Em 2011, a Avaliação da Satisfação Global do Setor de Econmato e Aprovisionamento é de 78,12%, face à obtida no ano de 2010 que foi de 81,73%.

Setor de Fiscalização e Manutenção (SFM)

Em relação a este setor, verifica-se que as classificações atribuídas aos vários itens medidores de satisfação revelam que a relação dos respondentes com este setor é satisfatória. No que diz respeito ao item “*Colaboração/Desenvolvimento de Tarefas com outros Departamentos/Setores dos SASUM*”, 47,8% dos trabalhadores respondentes atribuem a classificação de Bom, 17,1% classificam como Muito Bom.

No item “Disponibilidade e Simpatia no Atendimento”, 48,8% dos respondentes classificam-no como Bom, sendo também esta classificação que 45% dos respondentes atribuem ao item, “Qualidade, Fiabilidade e Eficácia das Solicitações (pedidos ou reclamações)”. No que diz respeito ao item “Tempo de Resposta às Solicitações”, os resultados não são tão positivos. Aproximadamente 51% dos respondentes classificaram este item entre o grau 1 (Mau) e o grau 3 (Suficiente).

Ponderando a avaliação global, verifica-se que 55% dos respondentes classificam o Setor de Fiscalização e Manutenção como Bom e Muito Bom, sendo assinalável que a percentagem dos respondentes que indicaram Muito Bom é superior à percentagem dos que assinalaram Insuficiente, 13,75% e 10,63% respetivamente.



Em 2011, a Avaliação da Satisfação Global do Setor Fiscalização e Manutenção é de 72,57%, face à obtida no ano de 2010 que foi de 71,43%.

Setor de Informática (SI)

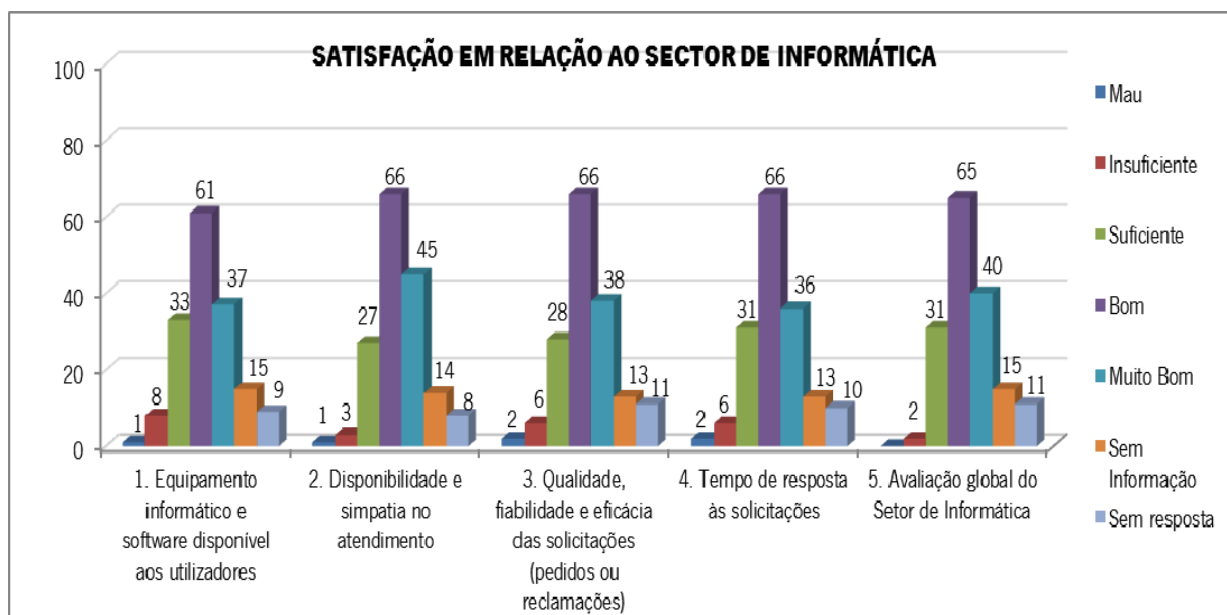
Para além da constatação do nível globalmente positivo/muito positivo das respostas, deverá ser referida a extrema homogeneidade dos graus indicados nos diversos itens relativos à satisfação com o Setor de Informática. Relativamente ao item “Qualidade, Fiabilidade e Eficácia das Solicitações (pedidos ou reclamações)”, a maior percentagem atribuída foi de 47% (Bom) o que é extremamente significativo e importante, no sentido de que muito do trabalho desenvolvido são solicitações a curto e muito curto prazo. É relevante o facto de 46,8% dos respondentes classificarem o item “Tempo de Resposta às Solicitações” como Bom (grau 4) e 25,5% classificarem como Muito Bom (grau 5), sendo ainda de referir que 21,9% classificam o mesmo como Suficiente, tendo a taxa de insatisfação neste item sido classificada com 4,2% como Insuficiente e 1,4% como Mau.

Relativamente ao item *Equipamento Informático e Software Disponível aos Utilizadores*, a maioria dos respondentes, 43,5%, classificam como Bom (grau 4); 26,4%, como Muito Bom; 23,57% e 5,7% como Suficiente e Insuficiente respetivamente.

Quando questionados sobre o item “Disponibilidade e Simpatia no Atendimento” é de realçar que 46,4% e 31,69% dos respondentes, assinalam a valorização qualitativa de Bom e Muito Bom.

Relativamente à classificação dada ao item “Avaliação Global do Setor de Informática”, salienta-se que 47,% dos respondentes classificaram este item com o grau 4 (Bom); 28,9%, classificaram-no como Muito

Bom (grau 5); face a 2 respondentes (1,4%), que classificaram o mesmo como Insuficiente e 31 como Suficiente, não havendo qualquer resposta na valoração qualitativa de Mau.



Em 2011, a Avaliação da Satisfação Global do Setor de Informática é de 80,72%, face à obtida no ano de 2010 que foi de 82,19%.

Setor de Recursos Humanos (SRH)

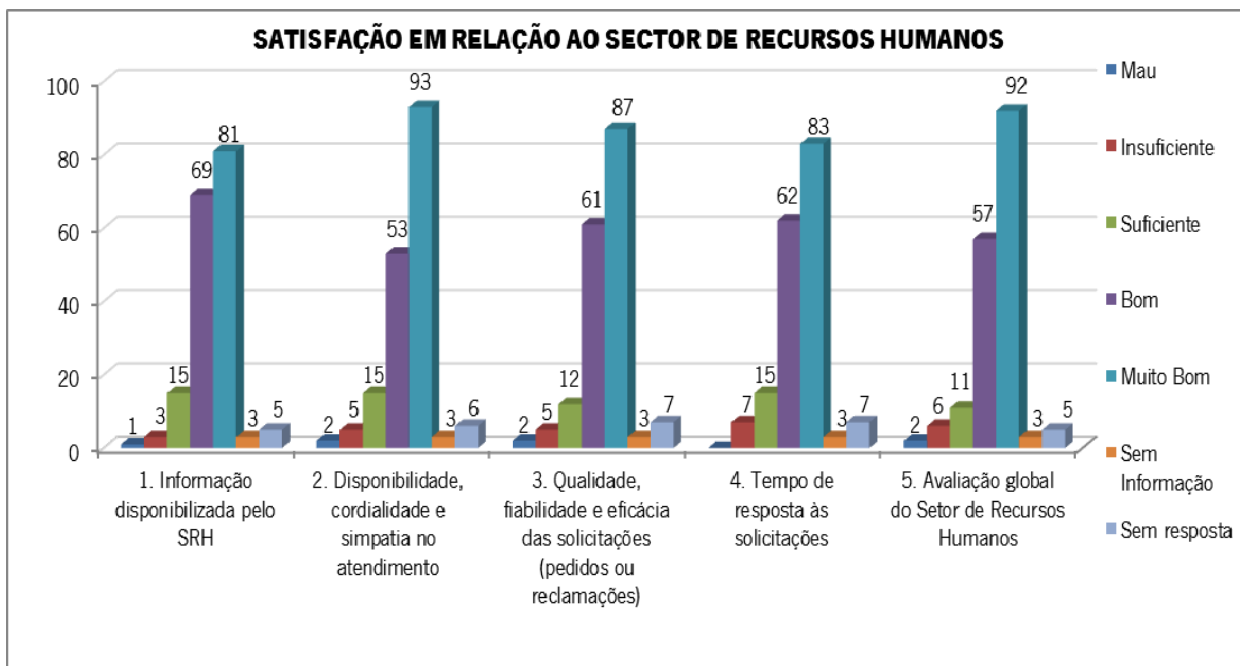
O Setor de Recursos Humanos apresenta bons resultados nas classificações atribuídas pelos trabalhadores. Destaque para os respondentes (47,9%) que assinalaram o grau 5 (Muito Bom) no item “*Informação Disponibilizada pelo SRH*”, 40,8% classificam o mesmo no grau 4 (Bom), face aos 8,8% e 1,7% que o classificam como Suficiente e Insuficiente respetivamente.

No item, “*Disponibilidade, Cordialidade e Simpatia no Atendimento*”, 55,3% dos respondentes assinalaram o grau 5 (Muito Bom), 31,5% o grau 4 (Bom), 8,9% o grau 3 (Suficiente) e 2,9% e 1,9% classificam-no como Insuficiente e Mau, respetivamente.

Com a percentagem de 52% destaca-se a avaliação aferida no grau 5 (Muito Bom), respeitante ao item “*Qualidade, Fiabilidade e Eficácia das Solicitações (pedidos ou reclamações)*”, face aos 36,5% assinalados como Bom e aos 2,9% e 1,2% classificados com Insuficiente e Mau.

Em relação ao item “*Tempo de Resposta às Solicitações*”, 49,7% dos respondentes classificam-no como Muito Bom (grau 5), 37% como Bom, 8,9% como Suficiente e 4,1% como Insuficiente, não tendo sido assinalada qualquer resposta relativamente ao item 1 (Mau).

Em termos de “*Avaliação Global do Setor de Recursos Humanos*”, é expressivo que 54,7% dos respondentes classifiquem este item com o grau 5 (Muito Bom), acrescidos de 33,9% que o classificam como Bom (grau 4), face a 2 respondentes (1,1%) que classificam o mesmo como Mau.



Em 2011, a Avaliação da Satisfação Global do Sector de Recursos Humanos é de 87,50%, face à obtida no ano de 2010 que foi de 87,67%.

ii) DA

Seguindo a metodologia interna definida para avaliação de satisfação de utentes, o DA realiza esta avaliação com periodicidade bianual.

Deste modo, a próxima avaliação de satisfação de utentes decorrerá em 2012, não tendo existido avaliação de satisfação de utentes no ano de 2011.

iii) DS

Dando continuidade à política de Qualidade adotada pelos SASUM, nomeadamente, no DS e no que concerne à avaliação da Gestão da Qualidade no Departamento de Apoio Social e da satisfação com a qualidade do serviço prestado no Setor de Alojamento, no caso do Verão na Universidade do Minho.

Os resultados decorrentes do estudo em causa revelaram-se uma ferramenta útil para o desenvolvimento de estratégias de gestão, implementação de melhorias e reavaliação das condições de serviço existentes, visto terem permitido a obtenção de informações acerca do utente, as suas necessidades, as perceções que estes têm relativamente ao serviço prestado, designadamente o seu nível de satisfação.

A média global de satisfação encontrada para o Setor avaliado foi de **78,5%**. Os resultados deste estudo podem ser consultados no relatório a que deram origem e que se encontram em anexo a este documento.

iv) DDC

Realizou-se em julho de 2011 a aplicação dos questionários de avaliação aos utentes de todas as unidades do Departamento Desportivo e Cultural, procedendo-se ao seu tratamento após a recolha de todos os questionários preenchidos

Reponderam a este inquérito 457 utentes das instalações desportivas

A média global de satisfação dos utentes do DDC às 21 dimensões do inquérito referentes às unidades em causa foi de **76,67%**. Os resultados e estudo efetuado encontram em anexo a este documento.

O **objetivo da avaliação global dos SASUM foi superado**, sendo que foi realizada a avaliação em três Departamentos/Setores.

Objetivo 4 (Qualidade)

Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM

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

O Programa Anual de Formação instituído nos SASUM é, por si só, o reflexo do envolvimento de todos num projeto único, com vista ao aumento da qualidade e eficácia dos processos, refletido na mudança e atualização de procedimentos nos domínios do saber-fazer e do saber-estar dos trabalhadores no posto de trabalho, que permitem um aumento gradual do grau de satisfação dos serviços prestados e estimulam cada vez mais o envolvimento e aperfeiçoamento dos processos, das atitudes, dos conhecimentos e das competências.

Em 2011, foram realizadas 36 ações de formação das 51 previstas no Programa Anual de Formação o que perfaz uma **taxa percentual de 70.59%**.

Foram realizadas 13 ações que não estavam previstas no plano anual de formação, mas que foram vistas como uma mais-valia para os SAS. Quatro (4) trabalhadores realizaram ações de formação no regime de autoformação. Foram envolvidos 216 trabalhadores, num total de 757 participações e de 4.757 horas de frequência de ações de formação, abrangendo um custo total de 5.431,44 euros.

O objetivo foi superado (71%).

8. Resultados do QUAR

A avaliação global ponderada para cada objetivo é traduzida no mapa que se apresenta em seguida, donde resulta explicitado que os SASUM, no nosso ponto de vista, atingiram um resultado de excelência, tendo em conta as limitações orçamentais que lhe foram impostas, quando comparados com os resultados de outros Serviços similares.

Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%	114,6%			
OB 1 - Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço.	Peso do Objectivo:	30%				
Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	116%	X	16%
				116%		
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Peso do Objectivo:	40%				
Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	114%	X	14%
				114%		
OB 3 - Consolidar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Peso do Objectivo:	30%				
Ind 3	Nº de atendimentos realizados (2.500 ano)	100%	100%	114%	X	14%
				114%		
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%	106,8%			
OB 1 - Atingir o valor de 5.310.000 milhões de euros em receitas próprias	Peso do Objectivo:	60%				
Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	105%	X	5%
				105%		
OB 2 - Garantir a publicação das listas de pagamento das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito, com excepção dos alunos de 1º ano	Peso do Objectivo:	20%				
Ind 5	Data de publicação das lista de bolseiros/aviso de pagamento	100%	90%	100%	X	11%
				111%		
OB 3 - Atingir 9.500 de utentes nos Serviços Desportivos	Peso do Objectivo:	20%				
Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	108%	X	8%
				108%		
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%	106,1%			
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Peso do Objectivo:	40%				
Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	120%	X	20%
				120%		
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Peso do Objectivo:	40%				
Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	120%	X	20%
				120%		
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Peso do Objectivo:	10%				
Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	120%	X	20%
				120%		
OB 4 - Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM	Peso do Objectivo:	10%				
Ind 10	Percentagem de acções do plano de formação realizadas	53%	70%	71%	X	1%
				101%		
Resultados Agregados						
			Contribuição da Dimensão		Avaliação Final do Serviço	
Eficácia	Peso:	30%	34,4%		 Bom 108,9%	
	Resultados dos Objectivos:	114,6%				
Eficiência	Peso:	30%	32,0%			
	Resultados dos Objectivos:	106,8%				
Qualidade	Peso:	40%	42,4%			
	Resultados dos Objectivos:	106,1%				

8.1 Análise dos desvios nos recursos financeiros

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2011 apresentam-se na seguinte tabela:

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	2.146.107,00 €	1.877.657,00 €	-268.450,00 €
Funcionamento Receitas Próprias	5.310.000,00 €	6.490.002,00 €	1.180.002,00 €
PIDDAC	0,00 €	0,00 €	0,00 €
POCI/QREN/POVT	0,00 €	68.979,00 €	68.979,00 €
Total:	7.456.107,00 €	8.436.638,00 €	980.531,00 €

As justificações para as diferenças entre o valor estimado e realizado são as seguintes:

- 1) O desvio na rubrica de funcionamento do OE corresponde às cativações previstas na Lei do Orçamento de Estado de 2011 e respetivo decreto de execução Orçamental.
- 2) O desvio na rubrica de funcionamento, de receitas próprias, corresponde à superação do objetivo definido, visto que os SASUM conseguiram arrecadar mais receita que o previsto, onde estão incluídas as transferências da UMinho;
- 3) O desvio na rubrica do POVT corresponde ao reembolso do projeto da Ampliação do Pavilhão Desportivo da Universidade do Minho, Gualtar – Braga.

8.2 Análise dos desvios nos recursos humanos

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

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	8,1	8,1	8,1	0,0
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	6,6	26,3	23,1	-3,2
Técnico Superior	5,1	127,9	126,0	-1,9
Especialista de Informática	5,0	10,0	9,7	-0,3
Técnico de Informática	3,8	3,8	3,5	-0,3
Coordenador Técnico	3,3	33,0	32,3	-0,8
Assistente Técnico	2,3	23,3	21,9	-1,5
Encarregado geral operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,3	29,7	28,4	-1,3
Assistente operacional	1,8	310,8	287,9	-23,0
Total:		573,0	540,8	-32,2

9. Conclusão

Os SASUM em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2011 não registaram nenhum incumprimento. Pese embora o facto de os objetivos fixados terem um nível de exigência considerado muito elevado, tal como no ano anterior, a envolvimento de todos os Recursos Humanos, desde o Administrador dos Serviços, Chefias Intermédias ao nível Departamental e Trabalhadores de todos os Setores, demonstrou continuar a ser decisiva e ser o elemento diferenciador face a outros Serviços para alcançar os resultados aqui demonstrados com a informação complementar que se anexa.

De salientar que, no plano de gestão dos SASUM, o envolvimento dos Dirigentes e Responsáveis é muito elevado, tendo sido realizadas reuniões de acompanhamento semanal entre os responsáveis dos Departamentos e o Administrador e reuniões de grupo, que são marcadas com periodicidade quinzenal ou mensal, com todos os responsáveis de Departamento/Setor.

Notas finais:

1. Mais uma vez reiteramos que gostaríamos de ver clarificada da parte da tutela a **questão do financiamento dos Serviços de Acção Social**, já que os princípios orientadores e de enquadramento sofreram grandes alterações no ano de 2008.

Esta situação foi profundamente agravada com os cortes orçamentais decorrentes do Orçamento de Estado para 2011 e, agora, para 2012.

Para 2012, na vertente orçamental, destaca-se o facto do orçamento inicial do Ministério da Educação e Ciência (MEC) prever uma dotação de Orçamento de Estado (OE) de 2.076.332 euros (corte de 9% sobre o valor do ano anterior), que foi alterada para 1.773.549,00 euros. O total do corte na dotação de OE foi de 302.783 euros, o que em termos percentuais representa 14,58%. Em 2011 a dotação inicial foi de 2.272.833 euros, sendo que a dotação aprovada foi de 2.146.107 (corte inicial de 5,58%) e a verba efetivamente recebida após cativos foi de 1.877.657 euros. A diferença em termos absolutos da dotação inicial para a efetivamente recebida foi de 395.176 euros, o que dá um corte em termos percentuais de 17,39%.

Contudo, os SASUM têm boa capacidade de arrecadação de receitas próprias, uma vez que a receita do OE apenas representa cerca de 23 % do total do orçamento dos SASUM, e que se destina somente a fazer face a despesas com pessoal. Esta situação é praticamente única em Portugal, sendo os SASUM um dos serviços mais prejudicados nesta área, considerando que o peso da dotação de OE no seu orçamento está ao nível dos orçamentos dos finais dos anos 90.

Por outro lado, não é possível, no contexto atual, que o financiamento seja calculado em função dos valores históricos dos últimos anos.

Assim, reitera-se o que foi comunicado pelo Conselho de Reitores ao MCTES, em 2005:

“..., propomos que se defina um calendário preciso de trabalho conjunto entre o MCTES, as Universidades e os SAS que conduza a um modelo que beneficie de contribuições mais alargadas e possa ser aplicado atempada e tranquilamente ao financiamento dos SAS..”.

“É importante, por tudo exposto uma discussão aprofundada com os SAS/Universidades para encontrar um modelo de financiamento que seja verdadeiramente coerente com a almejada política de acção social no Ensino Superior,..., considerando igualmente como documento de trabalho a proposta de fórmula de financiamento elaborada em 2000, com a participação dos Reitores, Presidentes dos Institutos Politécnicos, Administradores e Associações Académicas e que foi oportunamente entregue ao Conselho de Reitores.”

2. Por outro lado, continua a considerar-se urgente a criação de padrões de atuação para os Serviços com missões idênticas, de modo a que no âmbito do SIADAP, designadamente, ao nível do SIADAP 1 não se criem desequilíbrios e desmotivação nos Serviços que procuram e ambicionam a excelência, como é o caso dos SASUM, em relação a outros Serviços que não promovem nem adotam uma política de gestão pública orientada para o serviço público de qualidade, por não haver uma verdadeira política de reconhecimento e recompensa que premeie de forma a diferenciar os Serviços em face dos objetivos e resultados atingidos.
Achamos que este caminho poderá valorizar as organizações e os seus trabalhadores, sendo que a importância do reconhecimento do mérito é vital para todos os que diariamente se esforçam para promover a melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública aos cidadãos.

ANEXOS

10. Organograma dos SASUM

