



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

Relatório de Autoavaliação
2012
(no âmbito do SIADAP)

Abril de 2013

Índice

1. Introdução.....	193
2. Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho.....	193
i) Conselho de Acção Social (CAS).....	195
ii) Conselho de Gestão (CGestão).....	195
iii) Atribuições e organização dos SASUM.....	195
3. Missão, objetivos, visão, valores e política de qualidade.....	199
4. Objetivos Estratégicos dos SASUM.....	201
5. Missão e Objetivos da UMinho.....	202
i) Missão da UMinho.....	202
ii) Objetivos da UMinho.....	202
6. QUAR dos SASUM.....	203
7. Justificação dos Objetivos do QUAR dos SASUM.....	206
Objetivo 1 (Eficácia).....	206
i) GA.....	206
ii) SRH.....	206
iii) DA.....	207
iv) DS.....	207
v) DDC.....	209
Objetivo 2 (Eficácia).....	210
Objetivo 3 (Eficácia).....	211
Objetivo 1 (Eficiência).....	211
Objetivo 2 (Eficiência).....	212
Objetivo 3 (Eficiência).....	212
Objetivo 1 (Qualidade).....	213
Objetivo 2 (Qualidade).....	213
Objetivo 3 (Qualidade).....	214
i) SASUM e setores do GA.....	214
ii) DA.....	218
iii) DS.....	218
iv) DDC.....	218
Objetivo 4 (Qualidade).....	219
8. Resultados do QUAR.....	220
8.1 Análise dos desvios nos recursos financeiros.....	221
8.2 Análise dos desvios nos recursos humanos.....	222
9. Conclusão.....	223
10. Organograma dos SASUM.....	225



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.

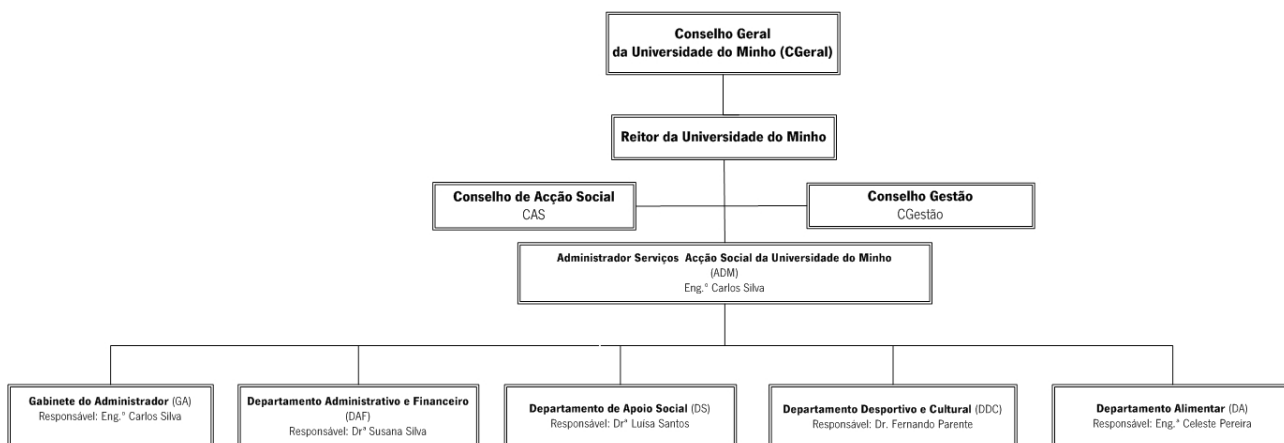
Neste documento, que reporta ao período entre 1 janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM, os seus objetivos (que se prendem com a implementação e controlo de uma política de qualidade, designadamente, ao nível da gestão dos serviços e área alimentar, 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 2ª 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 acção social no âmbito dos SASUM, cabendo-lhe definir e orientar o apoio a conceder aos estudantes, sendo constituído pelos seguintes membros:

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

ii) Conselho de Gestão (CGestão)

O CGestão dos SASUM é constituído por:

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

Compete ao CGestão:

- a) Aprovar os instrumentos de gestão previsional e fiscalizar a sua execução;
- b) Aprovar os projetos de orçamento para o ano económico seguinte e o plano de desenvolvimento a médio prazo para a acção 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 acção 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 acção 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 2ª 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 2012:

- 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.

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

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

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

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

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

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

empresa consultora para a área alimentar que apoia o DA nesta vertente.

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

Em 2012 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 estudantes a concessão de apoios sociais diretos e indiretos, garantindo-lhes uma melhor qualidade de vida com vista ao sucesso do projeto educativo, contribuindo assim para a missão dos SASUM.

Assim, especificamente, compete ao Setor de Bolsas atribuir benefícios sociais aos estudantes economicamente mais carenciados, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar. A bolsa média base atribuída em 2011-2012 foi de 201,75€, variando os valores mensais atribuídos entre 31,30€ e 603,20€, tendo sido apoiados economicamente 70% dos candidatos a bolsa de estudo (4590 bolseiros em 6590 candidatos a bolsa). O encargo global com bolsas em 2011-2012 foi de 9.841.019,03€.

O objetivo do Setor de Apoio Clínico, na vertente do Apoio Médico, é garantir a assistência médica a todos os

estudantes da UMinho, com prioridade aos estudantes deslocados (fora da zona de residência do seu agregado familiar). São asseguradas consultas nos polos de Braga e de Guimarães, sendo que o número de estudantes que recorre a estes serviços é variável. O número total de estudantes atendidos em 2012 foi de 302, destes estudantes, 72 foram atendidos em Guimarães e 230 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 (SERVPSI), que permite o apoio psicológico a preço comparticipado aos estudantes bolseiros e assegura o seguimento de casos referentes aos estudantes bolseiros e aos familiares em coordenação com os demais setores do DS, sempre que necessário. Em 2012 tiveram acompanhamento psicológico, assegurado pelo Setor de Apoio Clínico, 297 estudantes.

O Setor de Apoio Clínico assegura também a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, nesta valência foram realizadas 1.299 consultas. Outra das vertentes do Apoio Clínico são as consultas de Medicina do Trabalho que, ao longo de 2012, totalizaram 943 atendimentos.

São atribuições do Setor de Alojamento a promoção do acesso dos estudantes a condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado ao estudo, estando fixadas, em 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 estudantes 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 estudantes estrangeiros. No início de cada ano letivo, garante-se, também, a reserva de uma percentagem de camas

disponíveis destinada aos estudantes do primeiro ano.

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

Este Departamento integra ainda 10 (dez) Blocos Residenciais - 6 (seis) em Braga, 4 (quatro) em Guimarães - com uma capacidade de alojamento global de 1.397 camas, distribuídas da seguinte forma:

1.301 em quartos; 92 distribuídas por 6 camaratas (2 na Residência de Azurém e 4 no Bloco E da Residência Universitária de St.^a Tecla); mais 4 camas em 2 apartamentos na Residência Universitária de St.^a Tecla.

Apesar da preocupação dos SASUM em prestar serviços de qualidade, verificou-se que a taxa de ocupação das 4 residências universitárias no ano letivo de 2011/12 foi de 91.68%, devido à baixa taxa de ocupação nos meses de outubro 2011 e julho de 2012.

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 Desportiva;
- b) Comunicação.

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

O programa desportivo em 2012 teve a participação de 10.370 utentes e foi desenvolvido nas seguintes instalações desportivas:

- Complexo Desportivo de Gualtar: 4.308 m2 de área útil para prática desportiva;
- Complexo Desportivo de Azurém: 2.130 m2 de área útil para prática desportiva;
- Centro de condição Física de St.^a Tecla: 120 m2 de área útil para prática desportiva;
- Campo de práticas de Golfe (Azurém): 12.960 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, sendo que, em 2012, disponibilizou 69 opções de modalidades e atividades desportivas:

- 25 Modalidades de Atividades Desportivas Competitivas e de Recreação;
- 12 Modalidades de Desportos de Combate;
- 32 Modalidades de Fitness e Condição Física.

Nas instalações desportivas da Universidade, em 2012, registaram-se 261.724 visitas para efeitos de prática desportiva.

Em 2012, foram definidos como objetivos estratégicos do DDC:

- 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 (estudantes e trabalhadores), de acordo com a procura existente, adotando programas de referência ao nível de boas práticas;
- Apoiar o Associativismo Desportivo e Cultural na UMinho na prossecução da política definida pela Universidade para o setor.

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 Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

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 Objectivos da Universidade do Minho

Os Serviços de Acção Social desenvolvem a sua atividade enquadrada na Missão e Objectivos 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) Objectivos 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 Serviços de Acção Social da Universidade do Minho

“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 aos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho. Sendo necessário programar o processo de avaliação relativo ao ano 2012, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), determino:

- para o ano de 2012 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).
- SIADAP 2: a avaliação do desempenho dos dirigentes intermédios efetua-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 é atribuída ao parâmetro “Resultados” uma ponderação de 60% e ao parâmetro “Competências” uma ponderação de 40%.
- para efeito do disposto no art.º 75.º da Lei 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 selecionadas seis, para cada trabalhador.

No contexto dos critérios aqui estabelecidos, determino ainda que:

- a. São designados como avaliadores as pessoas constantes da lista anexa ao presente despacho (Anexo II).
- b. Até **26 de fevereiro de 2012**, e após a fixação dos objetivos dos Departamentos, realizam-se as entrevistas individuais onde serão contratualizados os objetivos a atingir pelo avaliado em 2012 devendo, ainda, ser fixadas as

competências a avaliar.

c. Na **primeira quinzena de janeiro de 2013** devem ser preenchidas as fichas de autoavaliação pelos avaliados e realizadas as avaliações pelos avaliadores que serão presentes ao Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) para efeitos de harmonização das propostas de Desempenho relevante ou Desempenho inadequado ou de reconhecimento de Desempenho excelente.

d. Na **segunda quinzena de janeiro de 2013** 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 2013** e após a harmonização feita pelo CCA, realizam-se as reuniões dos avaliadores com cada um dos respetivos avaliados, tendo como objetivo dar conhecimento da avaliação e contratualizar os parâmetros de avaliação para o ano seguinte, nos termos dos art.os 65.º e seguintes da Lei nº 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 2013** as avaliações de desempenho devem ser homologadas.

h. Eventuais reclamações do ato de homologação devem ser apresentadas no prazo de cinco dias úteis a contar da data do seu conhecimento, ao dirigente máximo do serviço.”

Universidade do Minho, 3 de janeiro de 2012

O Reitor,
António M. Cunha

SIADAP 1		Sistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública			Dados de: 03-01-2012			
Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2012								
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 interacção 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					
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	30%						
	Peso do Objectivo:	30%						
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.	Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	0%			X 0%
								-100%
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores	Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%			X 0%
								-100%
OB 3 - Consolidar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica	Ind 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	2600	0%			X 0%
								-100%
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	30%						
	Peso do Objectivo:	60%						
OB 1 - Attingir o valor de 5.363.099 milhões de euros em receitas próprias	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	0%			X 0%
								-100%
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	Ind 5	Data de publicação das lista de bolsseiros/aviso de pagamento	100%	90%	0%			X 0%
								-100%
OB 3 - Attingir 10.000 de utentes nos Serviços Desportivos	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	0%			X 0%
								-100%
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	40%						
	Peso do Objectivo:	40%						
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008	Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%			X 0%
								-100%
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005	Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%			X 0%
								-100%
OB 3 - Realizar a avaliação de satisfação de clientes nos SASUM a 2 Departamentos, para obtenção dos graus de satisfação dos Serviços, conforme IT.47 e IT.16	Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%			X 0%
								-100%
OB 4 - Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM	Ind 10	Percentagem de acções do plano de formação realizadas	70%	70%	0%			X 0%
								-100%

Em novembro de 2012 reuniu o Conselho Coordenador da Avaliação dos 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 18 de fevereiro, publicado na 2ª série do DR, n.º 34, de 18 de fevereiro de 2010 e dando cumprimento ao disposto no n.º 2 do artigo 5.º do Regulamento do Conselho Coordenador da Avaliação, publicado na 2ª série do DR, n.º 158, de 18 de agosto de 2008, com a seguinte ordem de trabalhos:

A reunião teve 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;*
- 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 2013. Foi definido ainda que os objetivos dos trabalhadores e dirigentes deverão refletir os objetivos departamentais/sectoriais, os objetivos dos Serviços e a sua missão, tendo em consideração os documentos que integram o ciclo de gestão referido no art.º 8.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Deverão ainda ter em conta a produção de bens ou prestação de serviços, visando a eficácia na satisfação dos 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 n.º 2 art.º 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 a 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.

Considerando as alterações ao disposto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro (SIADAP), previstas na proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2013, conhecidas nesta data, foi deliberado que, após a aprovação da mesma Lei, o Conselho Coordenador de Avaliação reunirá para fixação do planeamento do processo de avaliação/orientações para 2013 em conformidade com as mesmas alterações.

*O processo do SIADAP 2 e 3 referente ao ano de **2012** 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 DR, 1ª série, 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 DR, 2ª série, n.º 94, que fixou o procedimento aplicável no tratamento das reclamações a adotar pelas instituições de ensino superior públicas.

Neste sentido em 2012, foram respondidas e registadas 5 reclamações e **cujo tempo de resposta foi de 2 dias.**

ii) Setor de Recursos Humanos (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 2012, este Setor registou e emitiu um total de 42 solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado o limite fixado de 10 dias:**

- **janeiro/fevereiro:** n.º total de dias - 29; total de solicitações = 16
- **março/abril** –n.º total de dias - 5; total de solicitações = 4

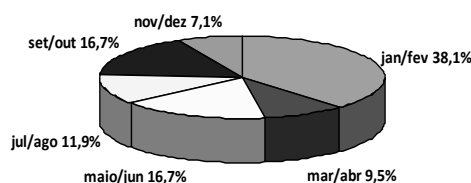
- **maio/junho** –n.º total de dias - 4; total de solicitações = 7
- **julho/agosto** –n.º total de dias - 9; total de solicitações = 5
- **setembro/outubro** –n.º total de dias - 7; total de solicitações = 7
- **novembro/dezembro** –n.º total de dias - 1; total de solicitações = 3

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

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado foi de 1.31 dias.**

Gráfico RAA 1

% de documentos emitidos bimestralmente



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.

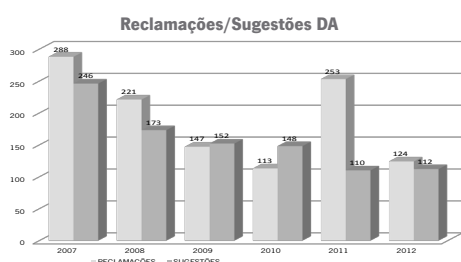
- Todas as sugestões/reclamações identificadas com a data de recolha e assinatura do responsável por esta operação;
- Todas as sugestões/reclamações são avaliadas pelo Responsável do DA;
- Todas as sugestões/reclamações que tenham contacto de e-mail para resposta, são respondidas no prazo previsto;
- 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 2012, todas as sugestões/reclamações do DA foram respondidas em prazo inferior ao definido, sendo este facto evidenciado pelo indicador definido em 2012 para o tempo de resposta de todos os departamentos.

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado para o DA foi de 0.58 dias.**

Em 2012, o DA recebeu **124 reclamações e 112 sugestões**, no total das suas unidades. O número de reclamações reduziu significativamente, uma vez que não foi observada nenhuma situação de registo extraordinária, como aconteceu em 2011. O número de sugestões foi muito equivalente ao de 2011, o que revela a continuidade no interesse dos utentes relativamente ao serviço prestado pelo DA.

Gráfico RAA 2



iv) DS

1 – Requerimentos

Em **2012**, o DS recebeu no Setor de Bolsas de estudo um total de **67 requerimentos**, nomeadamente consideração de situações excepcionais, pedidos para aceitação extemporânea de candidatura a bolsa de estudo e para reavaliação/revisão do resultado publicado. O tempo médio de resposta foi de **4.34** dias.

2 – Reclamações/Sugestões

No DS as sugestões/reclamações são recolhidas, de acordo com Despacho GA-10/2005, em todas as primeiras segundas-feiras de cada mês nas caixas existentes para o efeito na sede dos Serviços em Braga, na Residência dos Combatentes e na Residência Universitária 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 2012, foram recolhidas pelo DS um total de **27 reclamações/sugestões** que foram respondidas no prazo médio de **1.03 dias** entre a data de recolha e a data de emissão de resposta, sendo evidência deste facto o quadro de registo da tipologia das reclamações/sugestões.

3 – Declarações

Quando um estudante 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 2012, deram entrada no DS **255 solicitações de declaração relativas a bolsas e 349 referentes a alojamento**. O panorama global relativo à solicitação/emissão de declarações pode ser consultado no seguinte quadro síntese:

Quadro RAA 2

Declarações				
Local	Nº Pedidos	nº de dias para resposta		
		Mínimo	Máximo	Média
Braga				
Alojamento	280	0	4	0.96
Bolsas	225	0	8	0.68
Guimarães				
Alojamento	69	0	8	0.45
Bolsas	30	0	4	0.83
Total	604	0	8	0.79

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 2012, **55 reclamações e 812 sugestões**. Comparando estes dados com o ano anterior (2011), verificou-se uma diminuição de 52% do número de reclamações e uma redução de 66% do número de sugestões. Das reclamações e sugestões recebidas, 18% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 82% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta foi de **2 dias úteis**. Das reclamações/sugestões recebidas, 57% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 42% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e 1% no Centro de Condição Física da Residência de St.ª Tecla (CCFRST). Não se registaram reclamações/sugestões na Sala de Desporto do Edifício dos Congregados (SDCg).

Setenta e um por cento (71%) das reclamações incidiram em três (3) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz
I. Manutenção de Instalações e equipamentos	6	13
II. Funcionamento das aulas (lotação/avisos/horários)	7	5
III. Desaparecimento de valores, materiais	8	0

As sugestões incidiram em quatro (4) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz
I. Localização instalações/atividades	0	3
II. Funcionamento das aulas (lotação/avisos/horários)	1	1
III. Informações/materiais e reposições, equipamentos	1	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:

Quadro RAA 3

Departamento/Setor	Média de Dias
GA	2
SRH	1,31
DA	0,58
DS	2,1
DDC	2
Total (ponderado)	1,72

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.

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

Em que:

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

A escolha deste objetivo teve como base legal a Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, DR, 1.ª série, de 22 de fevereiro, que preconiza a redução de prazos de pagamento a fornecedores de bens e serviços denominado de Programa Pagar a Tempo e Horas, que aliás já constava dos objetivos para 2010 e 2011.

Também o Código dos Contratos Públicos, no disposto no artigo 299.º, alterado pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, prevê que “Constando do contrato data ou prazo de pagamento, os pagamentos devidos pelo contraente público devem ser efectuados no prazo de 30 dias após a entrega das respectivas facturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem”.

Neste sentido, em 2012, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

No decorrer do ano de 2012, 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 2012 **sido aproximadamente de 7,5 dias úteis (115%)**.

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

Quadro RAA 4

	Prazo médio de pagamentos 2012		
	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)	$\sum_{t-3}^t \frac{DF}{A \times 91,25} \times 4$
t= final do 1º trimestre	1.163.896,06	2.139.448,24	
t= final do 2º trimestre	192.468,83	1.306.528,54	
t= final do 3º trimestre	180.749,44	1.083.087,36	
t= final do 4º trimestre	25.365,06	277.327,11	
TOTAL = \sum	1.562.479,39	4.806.391,25	7,42

Objetivo 3 (Eficácia)

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

Em 2012, 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 estudantes bolseiros, no âmbito do estabelecido no protocolo de colaboração com o SERVPSI, que permite o apoio psicológico a preço comparticipado aos estudantes bolseiros; e assegurar o seguimento de casos referentes aos estudantes bolseiros e aos familiares em coordenação com os demais setores do DS, sempre que necessário.
- Prestação de apoio na área de enfermagem - esta valência assegura a prestação de cuidados de enfermagem a toda a comunidade académica, nomeadamente os decorrentes de acidentes, da realização de exames de rotina médica e de medidas gerais da promoção da saúde como a vacinação, educação para a saúde, nutrição e reabilitação, além de promover campanhas de informação sobre saúde e medicina preventiva.
- Consultas de medicina do trabalho - apoio médico na área da medicina do trabalho visando os trabalhadores docentes e não docentes, que tem por objetivo quer a avaliação do seu estado de saúde, bem como a execução dos relatórios de encaminhamento para a especialidade em situações que o justifiquem.

Além da Medicina do Trabalho, é intenção deste setor promover eventuais exames complementares de diagnóstico e consultas de especialidade 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 2.600 atendimentos para o ano de 2012 **foi superada**, tendo sido registado o número total de **2.841 atendimentos** entre janeiro e dezembro de 2012 (**109%**).

Objetivo 1 (Eficiência)

Atingir o valor de 5.363.099 milhões de euros em receitas próprias

As fontes de financiamento, que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SASUM, em 2012, foram as seguintes:

- Receitas Próprias (bares, cantinas, alojamento e outras);
- Orçamento de Estado;
- Transferências de Serviços e Fundos Autónomos (UMinho);
- Programa de Cooperação Transfronteiriço Espanha Portugal (POCTEP).

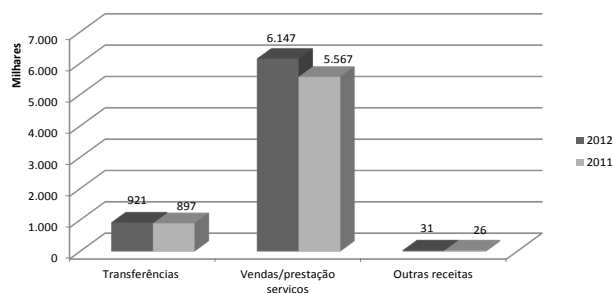
As receitas próprias efetivamente cobradas, em 2012, totalizaram o valor de **7.099.239€ (6.490.002€** em 2011, incluindo transferências da UMinho) e tiveram origem nas seguintes rubricas:

- **14.881€** de juros;
- **6.147.487€** de vendas de bens e prestações de serviços;
- **16.278€** outras receitas correntes e reposições não abatidas;
- **920.593€** de transferências de Serviços e Fundos Autónomos – UMinho e outras entidades privadas.

Ao valor acima referenciado, também acresce **109.103€** de dívidas não pagas pelos nossos clientes/utentes e devedores de entidades (UMinho). Deste modo, os SASUM totalizaram um valor de receita própria faturada durante o ano de 2012 de **7.208.342€**.

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, sem transferências da UMinho, as receitas excederam o valor de **6.197.866€**, o que resulta no facto de que o objetivo foi superado, com cerca de **115,5%**.

Gráfico RAA 3



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 2012, foram cumpridas as seguintes datas para publicação dos resultados das candidaturas a bolsa e para envio das listas para a DGES para pagamento das bolsas de estudo:

Quadro RAA 5

MÊS	DATA do aviso de publicação de resultados e envio das listas para a DGES para pagamento das bolsas de estudo
Janeiro 12	30 de dezembro de 2012
Fevereiro 12	31 de janeiro de 2012
Março 12	29 de fevereiro de 2012
Abril 12	30 de março de 2012
Mai 12	30 de abril de 2012
Junho 12	31 de maio de 2012
Julho 12	29 de junho de 2012
Outubro 12	30 de outubro de 2012
Novembro 12	3 de dezembro de 2012 – Referência: 30 de novembro de 2012
Dezembro 12	09 de janeiro de 2013 – Referência: 31 de dezembro de 2012

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

Tendo este objetivo sido cumprido em todos os meses, resulta que o mesmo foi superado (divulgação efetuada todos os meses).

Objetivo 3 (Eficiência)

Atingir 10.000 utentes nos Serviços Desportivos

Em 2012, verificou-se a inscrição de **10.370** utentes nos Serviços Desportivos. O número de utentes inscritos foi superado em **3,7%**, relativamente ao objetivo estabelecido (**103,7%**).

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 2012 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 2012 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:



Objetivo 2 (Qualidade)

Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005

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

Em 2012, foram desenvolvidas as ações necessárias à consolidação do sistema de gestão de segurança alimentar e consequente renovação da certificação pela referida norma. A continuidade do desenvolvimento do sistema decorreu na vertente documental e operacional, melhorando, em todas as unidades, aspetos relacionados com pré-requisitos do sistema, e assegurando que as novas unidades cumprissem todos os requisitos obrigatórios de **Segurança Alimentar**, procedendo a todas as alterações necessárias.

Na sequência do trabalho desenvolvido, foi obtida a renovação do certificado em 2012 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

RESUMO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO 2012

No final do ano de 2012, em cumprimento da Instrução de Trabalho integrada no processo de Gestão de Recursos Humanos no âmbito da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (Norma ISO:9001:2008), foi realizado um questionário de satisfação aos trabalhadores dos SASUM, versando duas perspetivas:

• A primeira parte do questionário (página nº 1)

destinou-se a recolher opiniões relativamente à avaliação da satisfação dos trabalhadores dos SASUM sobre a organização, incidindo o mesmo sobre as seguintes temáticas principais:

- 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;
- Níveis de Motivação.

• A segunda parte do questionário (página nº 2)

destinou-se a recolher informação sobre o modo como os trabalhadores percecionam e avaliam os setores com os quais interagem regularmente, nomeadamente:

- Setor de Económico e Aprisionamento (ECAP);
- Setor de Fiscalização e Manutenção (SFM);
- Setor de Informática (SI);
- SRH.

• Objetivos:

- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à organização onde exercem funções (SASUM);
- Aferir o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente à funcionalidade dos setores em avaliação;

- Melhorar e corrigir eventuais lacunas evidenciadas nos resultados analisados, com vista ao aumento do grau de satisfação dos trabalhadores e cumprimento dos objetivos dos SASUM;
- Cumprir o objetivo de qualidade fixado no QUAR dos SASUM de 2012;
- Dar cumprimento à alínea f), do nº 2, do artigo 15º, da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro.

• Avaliação da Satisfação dos SASUM - 1ª página do questionário

1. ANÁLISE DOS RESULTADOS

1.1. Análise da Satisfação Global:

Verificou-se, a partir da valoração, que os respondentes estão globalmente satisfeitos/muito satisfeitos com os SASUM, dado que os itens mais valorados se situam no Bom e Muito Bom, nomeadamente nos níveis 4 e 5. É relevante ressaltar a percentagem de respondentes que assinalam a questão, “*Nível de envolvimento dos trabalhadores dos SASUM na respetiva missão*”, com o Bom e Muito Bom (57% e 27% respetivamente), sendo esta valoração o reflexo do envolvimento dos trabalhadores na missão da organização. As certificações do Sistema Gestão da Qualidade constituíram um contributo importante na consolidação desta classificação, porque demonstra que os trabalhadores estão motivados e envolvidos na cultura e objetivos dos Serviços. Esta reflexão é também sustentada no facto de nenhum trabalhador ter assinalado o grau “Mau” e somente dois respondentes terem assinalado na questão referida anteriormente a opção de “Suficiente”.

1.2. Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão:

De acordo com as respostas dadas, os trabalhadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos com a “*Gestão e Sistemas de Gestão dos SASUM*”. Assinala-se a importância dada à questão da “*Postura dos SASUM face à mudança e à modernização*”, tendo 61% dos respondentes considerado esta como boa, havendo um aumento em 2012 de 5% relativamente a 2011, acrescidos de 24% que a classificaram no grau 5 (Muito Bom). A questão sobre o “*Acompanhamento do sistema*”

de avaliação e objetivos fixados” mereceu a classificação de grau 4 e grau 5 por 73% dos respondentes (54% e 19% respetivamente), o que atesta a integridade do sistema e a atenção dada ao mesmo pelos SASUM e seus trabalhadores. De salientar que esta questão em 2012 manteve o nível de avaliação face à verificada em 2011, que foi de 72,7%. Em relação à *“Aptidão e abertura da gestão de topo e chefias intermédias para comunicar”* é relevante a percentagem (44%) de trabalhadores respondentes que a classificaram com Bom, e o nº dos 32 trabalhadores que a classificaram com Muito Bom (23%). No item *“Reconhecimento por parte das chefias do trabalho realizado”*, apesar de globalmente muito positivo, situando-se o maior número de respondentes (59) no grau de classificação Bom, verificou-se que 2% dos respondentes indicaram o grau 1 (Mau) e 7% indicaram o grau 2 (Insuficiente).

1.3. Análise da Satisfação com as Condições de Trabalho:

Verificou-se, a partir das respostas dadas, que os trabalhadores estão globalmente satisfeitos com as condições de trabalho proporcionadas pelos SASUM. Em relação à *“Disposição e distribuição do espaço no local de trabalho”* a percentagem de respostas dadas foi claramente incidente entre os graus 3, 4 e 5, sendo relevante os 47% de respostas que atribuíram a classificação de Bom. Na questão *“Condições de higiene e segurança no trabalho”* observou-se um aumento no número de trabalhadores que a qualificou com Muito Bom, com um total de 45% de respostas, o que resultou do efeito da consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade implementado e das ações de formação efetuadas durante o ano sobre esta matéria. Relativamente às questões sobre o *“Ambiente de trabalho e cultura dos SASUM”* e *“Equipamentos de comunicação e sistemas informáticos disponíveis”*, os resultados apurados situaram-se igualmente nos níveis 4 e 5 (Bom e Muito Bom).

1.4. Análise da Satisfação com o desenvolvimento da Carreira e das Competências:

Sobre a questão principal do desenvolvimento da carreira e das competências, é importante ressaltar que uma grande parte dos trabalhadores demonstrou estar satisfeita com as oportunidades dadas pelos Serviços de Acção Social para a frequência de ações de formação no

sentido de adquirir e aumentar/consolidar competências nas funções que desempenham. Nos restantes itens, *“Oportunidades para desenvolver novas competências”* e *“Gestão da igualdade de oportunidades e Igualdade de tratamento nos SASUM”*, as percentagens de classificações atribuídas foram homogêneas entre os graus. Salienta-se que, em todo o questionário, a temática onde se evidenciou o maior número de classificações entre os graus 1 e 2 e menor no grau 5 foi no item *“Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas”*, onde os resultados apurados refletiram a pouca satisfação dos trabalhadores relativamente a esta questão. No entanto, o maior índice de respostas dos trabalhadores (44) situou-se no Bom (33%), grau 4.

1.5. Análise da Satisfação com o envolvimento ativo na organização:

Nas questões em avaliação, a opinião geral dos respondentes foi extremamente positiva, sendo sempre o grau 4, o mais pontuado, o que é significativo. Relativamente à classificação da questão em análise sobre a *“Comunicação entre trabalhadores e respetivas chefias”*, 61 respondentes (43%) classificaram-na no nível Bom, 30% no Suficiente e 18% no Muito Bom, sendo pouco significativa a percentagem de 6% atribuída como Insuficiente. É expressiva a valoração que os respondentes atribuíram à questão sobre o *“Grau de autonomia e responsabilização na realização diária de tarefas”*, onde 47% dos respondentes atribuíram a classificação Bom, tendo a questão sobre a *“Valorização de opiniões e propostas apresentadas”* obtido uma percentagem semelhante de 48%.

1.6. Análise da Satisfação com os Níveis de Motivação:

O conjunto de questões respeitante aos Níveis de Motivação apresentou classificações muito positivas por parte dos respondentes, situando-se no nível 4 (Bom). É relevante constatar que tal como refletido nos dados de 2011, manteve-se o nível 4 (Bom), relativamente à pontuação da questão sobre a *“Motivação para participar em ações de formação”*. Esta classificação reflete, de forma clara, a motivação dos trabalhadores em aumentar os seus conhecimentos e competências. Salienta-se ainda as classificações dadas pelos trabalhadores (nível 4) relativamente à *“Motivação em aprender novos métodos*

e técnicas de trabalho” e em “Desenvolver trabalhos em equipa”, fatores que poderão estar associados ao espírito e cultura existentes nos SASUM e à motivação dos trabalhadores em satisfazer os utentes.

A avaliação da Satisfação Global dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho em 2012 foi de 84,82%.

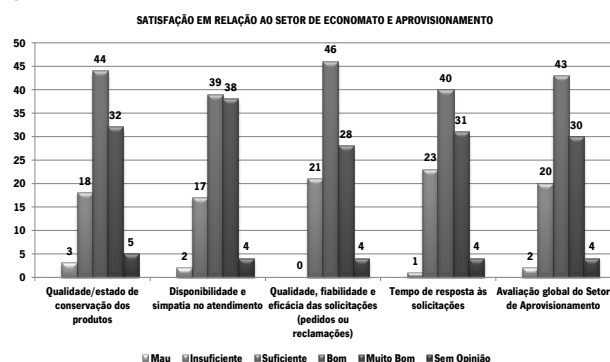
- **Avaliação da Satisfação dos Setores dos SASUM** - 2ª página do questionário

1. ANÁLISE DOS RESULTADOS

1.1. Análise da Satisfação do Setor de Económico e Aprovisionamento:

Ao observar-se as classificações atribuídas ao conjunto de itens medidores da satisfação em relação ao Setor de Económico e Aprovisionamento, os respondentes consideraram proveitoso e muito satisfatório o resultado da interação com este Setor. O facto de 44 dos respondentes (45%) atribuírem a classificação (Bom) à “Qualidade/Estado de Conservação dos Produtos”, bem como o facto de 40 dos respondentes (42%) considerarem Bom o “Tempo de Resposta às Solicitações”, são indicadores que, dada a especificidade do Setor, não podem deixar de ser destacados.

Gráfico RAA 4



É relevante a percentagem de trabalhadores que classificaram com o grau 4 Bom (41%) e grau 5 Muito Bom (40%) o item “Disponibilidade e Simpatia no Atendimento”, 18% com Suficiente e 2% com Insuficiente. No item “Qualidade, Fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)” salienta-se que 48% dos respondentes assinalaram o grau de satisfação Bom e

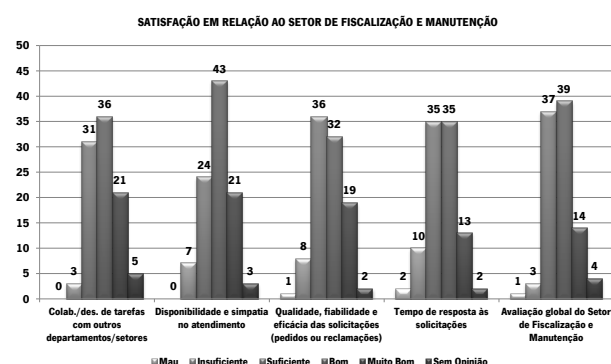
29% o Muito Bom. Em termos de “Avaliação Global do Setor de Económico e Aprovisionamento”, salienta-se que 45% dos respondentes classificaram este item com o grau 4 (Bom), acrescidos de 32% que classificaram o mesmo com Muito Bom (grau 5) e 21% com Suficiente. Refira-se, ainda, o facto de este ser o único Setor em avaliação no relatório, a quem não foi atribuída a classificação no grau 1 (Mau), em qualquer das questões.

A Avaliação Global deste Setor em 2012 foi de 81,26%, tendo a avaliação global do Setor em 2011 sido de 78,12%.

1.2. Análise da Satisfação do Setor de Fiscalização e Manutenção:

Na questão sobre a “Colaboração/desenvolvimento de tarefas com outros departamentos/setores dos SASUM”, 40% dos trabalhadores (36) classificaram-na com o grau de satisfação 4 (Bom), 34% com Suficiente (grau 3) e 23% com Muito Bom (grau 5). Em relação à avaliação da “Disponibilidade e simpatia no atendimento” 43 respondentes avaliaram esta questão com o grau 4 (Bom), 25% (24 respondentes), avaliaram esta questão com Suficiente, tendo 7% avaliado com insuficiente. Relativamente à “Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)” o grau de satisfação situou-se no 3 – Suficiente (38%), seguindo-se o grau 4 – Bom, assinalado por 32 respondentes (33%).

Gráfico RAA 5



Quando questionados sobre o “Tempo de resposta às solicitações” do SFM, verificou-se uma avaliação homogénea dos respondentes que a classificaram com a mesma percentagem (37%) no Suficiente (grau 3) e Bom (grau 4), tendo 11% dos trabalhadores atribuído a

classificação de Insuficiente (grau 2). Convém salientar o número elevado de solicitações deste Setor, tendo em consideração o reduzido número de trabalhadores afetos ao mesmo.

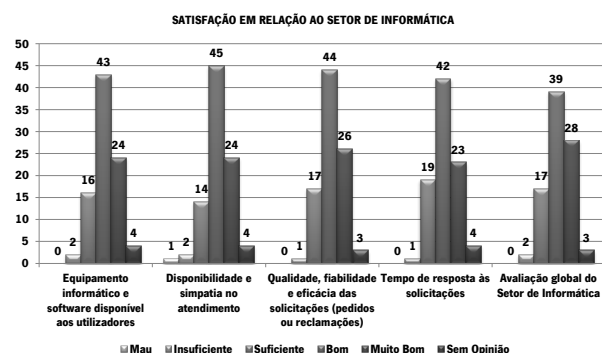
Em termos de “Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção”, salienta-se que 41% dos respondentes classificaram este item com o grau 4 (Bom), acrescidos de 15% que classificaram o mesmo com Muito Bom (grau 5) e 39% com Suficiente.

A Avaliação Global deste Setor em 2012 foi de 73,19%, tendo a avaliação global do Setor em 2011 sido de 72,57%.

1.3. Análise da Satisfação do Setor de Informática:

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, verificando-se os dados mais significativos no grau 4 (Bom) e grau 5 (Muito Bom). Relativamente à questão sobre “Equipamento informático e software disponível aos utilizadores”, 51% dos trabalhadores classificaram este item com Bom e 28% com Muito Bom, o que demonstra que os mesmos estão satisfeitos com os equipamentos de comunicação e sistemas informáticos disponíveis, estando esta classificação em consonância com a valoração obtida na satisfação com as condições de trabalho dos SASUM anteriormente registadas.

Gráfico RAA 6



A maior percentagem atribuída foi no item “Disponibilidade e simpatia no atendimento”, que 52% dos trabalhadores qualificaram com Bom (grau 4), e 28%

com Muito Bom, salientando-se a semelhança com as percentagens obtidas na questão sobre o “Tempo de resposta às solicitações”, que foi valorada com Bom por 49% dos respondentes, Muito Bom por 27% e Suficiente por 22%. Nesta questão nenhum trabalhador atribuiu a avaliação de Mau, o que é de realçar, atendendo ao número de solicitações efetuadas e ao número reduzido de trabalhadores deste Setor.

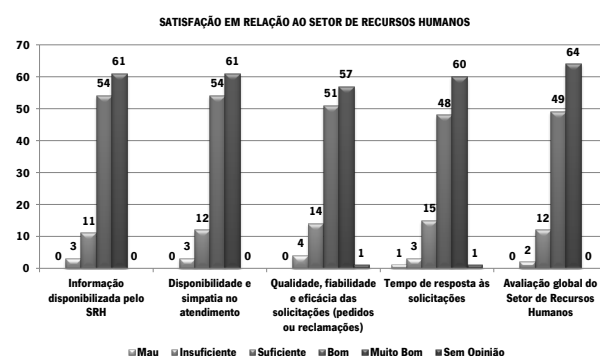
Em termos de “Avaliação Global do Setor de Informática”, salienta-se que 45% dos respondentes classificaram este item com o grau 4 (Bom), acrescidos de 33% que classificaram o mesmo com Muito Bom (grau 5) e 20% com Suficiente.

A Avaliação Global deste Setor em 2012 foi de 81,63%, tendo a avaliação global do Setor em 2011 sido de 80,72%.

1.4. Análise da Satisfação do Setor de Recursos Humanos:

O SRH apresenta excelentes resultados nas classificações atribuídas pelos trabalhadores, situando-se novamente o nível de classificação no grau 5 (Muito Bom). Destaque para os respondentes (47%) que assinalaram o grau 5 (Muito Bom), nos itens “Informação disponibilizada pelo SRH”, e “Disponibilidade, cordialidade e simpatia no atendimento”, tendo havido homogeneidade no grau 4 (Bom) obtido nas duas questões (42%), salientando-se, ainda, que 3 respondentes classificaram com Insuficiente (grau 2), as duas questões.

Gráfico RAA 7



Relativamente à questão sobre a “Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)”, o

grau 5 (Muito Bom) foi assinalado por 57 respondentes (45%) e o item “Tempo de resposta às solicitações” foi assinalado com Muito Bom por 60 respondentes (47%). Em termos de “Avaliação Global do Setor de Recursos Humanos”, salienta-se que 50% dos respondentes classificaram este item com o grau 5 (Muito Bom), acrescidos de 39% que classificaram o mesmo como Bom (grau 4) e 9% como Suficiente (grau 3), sendo pouco expressiva a percentagem de 2% de insatisfação.

Avaliação Global deste Setor em 2012 é de 87,56%, tendo a avaliação global do Setor em 2011 sido de 87,50%.

ii) DA

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

Deste modo, a avaliação realizou-se em 2012. A população objeto deste estudo foi constituída por toda a população universitária, que usufruiu dos serviços prestados nas unidades alimentares dos SASUM, perfazendo o total de 20.405 indivíduos, composta por 18.497 estudantes, 1.220 docentes e 688 trabalhadores não docentes.

A amostra que, no total, constituiu esta investigação, foi de 5.000 indivíduos distribuídos por tipo de utentes – 4.025 estudantes, 509 docentes e 335 trabalhadores não docentes (131 não respostas).

Estudantes	4.025	80,50%
Docentes	509	10,18%
Trabalhadores	335	6,70%
Não resposta	131	2,62%
TOTAL	5.000	100%

Em 2012, o DA teve 82,6% de Satisfação Global no inquérito de satisfação, que se assinala ter sido superior à percentagem de satisfação verificada em 2010, que foi de 78,4%. O DA visa continuar a garantir um elevado grau de satisfação dos seus utentes, de forma consolidada com a estrutura dos SASUM e nos mesmos níveis.

iii) DS

Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SASUM, nomeadamente, no DS e no que concerne à avaliação da Gestão da Qualidade, procedeu-se à realização de um estudo de satisfação dos utentes relativamente à qualidade do serviço prestado no Setor de Alojamento que integra este Departamento, e em relação à iniciativa Verão na UMinho.

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 **79.7%**.

A média global de satisfação encontrada para a iniciativa Verão na UMinho foi de **91%**.

Os resultados e estudo efetuado encontram-se em anexo a este documento.

iv) DDC

Em junho de 2012, procedeu-se à aplicação dos questionários de avaliação aos utentes de todas as unidades do DDC, procedendo-se ao seu tratamento após a recolha de todos os questionários preenchidos

Reponderam a este inquérito 460 utentes das instalações desportivas

A média global de satisfação dos utentes do DDC, em relação às 21 dimensões do inquérito referentes às unidades em causa, foi de **76,71%**. Os resultados e estudo efetuado encontram-se 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 ações previstas no plano de formação dos SASUM

Os SASUM, cientes da mais-valia que a formação profissional representa para a mudança e cultural organizacional, bem como para o aumento de competências dos trabalhadores, têm apostado na formação profissional.

Em cumprimento deste objetivo, associada ao processo de gestão da qualidade afeto ao SRH, definiram numa instrução de trabalho 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 - e efetuar o planeamento e acompanhamento, por forma a garantir a eficácia e cumprimento do programa anual de formação.

O Programa Anual de Formação 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. Esta atualização permite um aumento gradual da satisfação dos serviços prestados e estimula cada vez mais o envolvimento e aperfeiçoamento dos processos, das atitudes, dos conhecimentos e das competências. Todo este envolvimento é verificável no aumento gradual das horas de formação e no interesse manifestado pelos trabalhadores em frequentar as ações divulgadas.


Em 2012 foram realizadas 31 ações de formação, das 43 previstas no Programa Anual de Formação, o que perfaz uma taxa percentual de **72.09%**.

O objetivo foi superado (72%).

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 comparado com os resultados de outros Serviços similares.

Quadro RAA 6

Objectivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Concretização			Desvios	
						Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA			Peso da Dimensão:	30%		113,5%				
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%	115%	X				15%
						115%				
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 em todas as valências (2600)	100%	100%	109%	X				9%
						109%				
EFICIÊNCIA			Peso da Dimensão:	30%		112,0%				
OB 1 - Atingir o valor de 5.363.099 milhões de euros em receitas próprias			Peso do Objectivo: 60%							
	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	115%	X				15%
						115%				
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 listas de bolsenos/aviso de pagamento	100%	90%	100%	X				11%
						111%				
OB 3 - Atingir 10.000 de utentes nos Serviços Desportivos			Peso do Objectivo: 20%							
	Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	104%	X				4%
						104%				
QUALIDADE			Peso da Dimensão:	40%		106,3%				
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	70%	70%	72%	X				3%
						103%				
Resultados Agregados										
			Contribuição da Dimensão			Avaliação Final do Serviço				
Eficácia	Peso:		30%		34,1%	 Bom 110,2%				
	Resultados dos Objectivos:		113,5%							
Eficiência	Peso:		30%		33,6%					
	Resultados dos Objectivos:		112,0%							
Qualidade	Peso:		40%		42,5%					
	Resultados dos Objectivos:		106,3%							

8.1 Análise dos desvios nos recursos financeiros

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2012 apresentam-se na seguinte tabela:

Quadro RAA 7

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.882.189,00 €	1.882.189,00 €	0,00 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UM	5.363.099,00 €	6.197.866,00 €	834.767,00 €
POCTEP	0,00 €	7.350,00 €	7.350,00 €
TOTAL	7.245.288,00 €	8.087.405,00 €	842.117,00 €

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

1. 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 não estão incluídas** as transferências da UMinho;
2. O desvio na rubrica do POCTEP corresponde ao adiantamento do projeto “Envelhecimento + Activo” do Programa de Cooperação Transfronteiriço Espanha Portugal.

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.

Quadro RAA 8

Meios Disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	8,1	8,1	8,1	0,0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	6,6	26,3	26,0	-0,3
Técnico Superior	5,1	127,9	121,3	-6,6
Especialista de Informática	5,0	10,0	9,5	-0,4
Técnico de Informática	3,8	3,8	3,3	-0,5
Coordenador Técnico	3,3	33,0	31,9	-1,1
Assistente Técnico	2,3	23,3	23,0	-0,3
Encarregado Geral Operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado Operacional	2,3	29,7	28,9	-0,8
Assistente Operacional	1,8	316,2	287,7	-28,5
	Total	578,3	539,8	-38,6

9. Conclusão

Os SASUM em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2012 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 semanais 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 a partir de 2008.

Para 2013, na vertente orçamental, destaca-se o facto do orçamento inicial do Ministério da Educação e Ciência prever uma dotação de Orçamento de Estado (OE) de 1.882.189 euros (igual ao valor do ano anterior), que foi alterada para 1.941.919 euros. Este aumento deve-se ao facto do OE, para o ano 2013, prever o pagamento do subsídio de Natal por duodécimos aos trabalhadores da função pública.

Contudo, decorrente da alteração a nível fiscal das tabelas de IRS, o valor das remunerações a pagar aos trabalhadores é inferior, o que levou o Ministério a efetuar um corte na respetiva rubrica de remunerações. Apesar de o OE ter aumentado a dotação inicialmente prevista, as verbas não são suficientes para pagar o total dos salários, pelo que os SASUM suportam uma parte das remunerações através de receitas próprias.

As variações ao orçamento inicialmente proposto podem ser analisadas nos quadros abaixo:

Quadro RAA 9

Dotação OE		
	Aumento	Diminuição
Subsidio Natal	55.770,00 €	
Contribuição CGA	1.306,00 €	
Contribuição Seg. Social	0.495,00 €	
Remunerações		7.841,00 €
TOTAL	67.571,00 €	7.841,00 €
Diferença	59.730,00 €	

Quadro RAA 10

DOTAÇÃO RP		
	Aumento	Diminuição
Subsidio Natal	21.483,00 €	
Contribuição CGA	503,00 €	
Contribuição Seg. Social	4.043,00 €	
Remunerações		6.009,00 €
Alimentação		26.029,00 €
TOTAL	26.029,00 €	32.038,00 €
Diferença		-6.009,00 €

Como se pode verificar nos quadros que constam acima, existe efetivamente um corte que se refletiu no orçamento de receitas próprias (RP) de 6.009€.

Contudo, os SASUM têm boa capacidade de arrecadação de receitas próprias, uma vez que a receita do OE apenas representa cerca de 25% do total do orçamento dos SASUM, 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 Ministério da Ciência, Tecnologia e

Ensino Superior, 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.

Contudo e ao contrário do referenciado anteriormente, a tendência atual aponta noutra direção, com efeito a alteração do SIADAP (Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro) pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, determinou a abolição da avaliação de mérito (reconhecimento de desempenho excelente),

em sede de SIADAP 1 (avaliação dos serviços). Consequentemente foi revogado o preceito que consagrava a distinção de mérito no SIADAP 1 e os efeitos decorrentes dessa avaliação, designadamente, a consagração de reforços orçamentais visando o suporte e dinamização de novos projetos de melhoria do Serviço, além de se ter alargado o ciclo avaliativo, em relação ao SIADAP 3 (trabalhadores), de um para dois anos.

