



Universidade do Minho
Serviços de Acção Social

Relatório de Autoavaliação
2013
(no âmbito do SIADAP)

Abril de 2014

Índice

1. Introdução.....	193
2. Breve apresentação dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho.....	194
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.....	208
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 (SASUM)** dão cumprimento ao previsto no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro de acordo com o qual deve ser realizada a autoavaliação que pretende evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados com base no Quadro de Avaliação e Responsabilização do Serviço (QUAR), em particular face aos objetivos anualmente fixados.

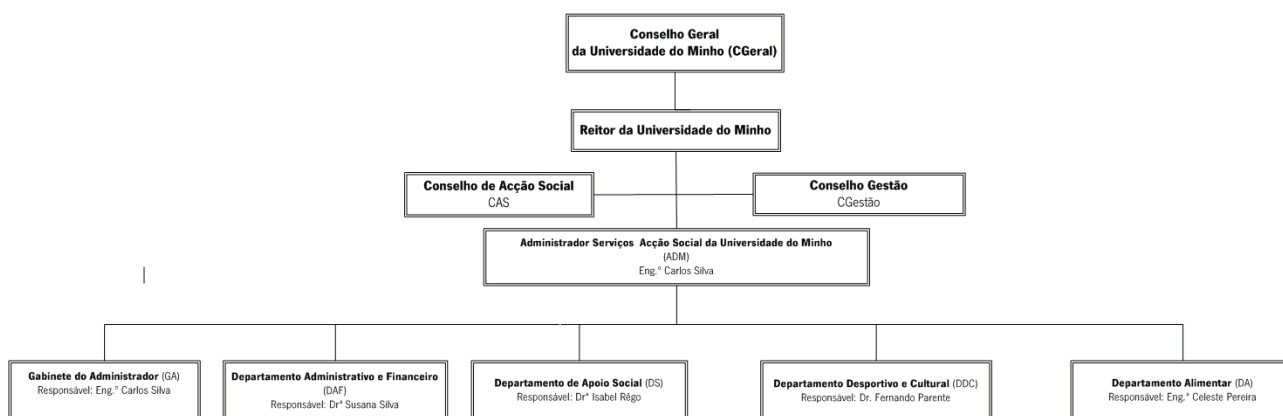
Neste documento, que reporta ao período entre **1 de janeiro a 31 de dezembro de 2013**, apresenta-se de forma sucinta a missão dos SASUM, os seus objetivos (que se prendem com a implementação e controlo de uma política de qualidade, designadamente, ao nível da gestão dos serviços e área alimentar, bem 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 SASUM são uma Unidade de Serviços da Universidade do Minho (UMinho) dotados de autonomia administrativa e financeira, conforme previsto nos Estatutos aprovados pelo Conselho Geral, em 29 de setembro de 2009, publicados no DR n.º 209, 2.ª série, 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:

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

ii) Conselho de Gestão (CGestão)

O CGestão dos SASUM é constituído por:

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

Compete ao CGestão:

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

iii) Atribuições e organização dos SASUM

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

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

Em conformidade com o Regulamento Orgânico dos SASUM, publicado no DR n.º 170, 2.ª série, de 2 de setembro de 2009, através do Despacho n.º 20019/2009, os SASUM estão estruturalmente organizados em departamentos e setores. A coordenação de cada departamento é feita por um diretor de serviços. Cada setor tem um responsável proposto pelo diretor do departamento e designado por despacho do administrador.

Os departamentos são os seguintes:

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

Gabinete do Administrador (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 2013:

- 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 2013 foram acompanhadas as certificações dos Serviços de Acção Social de acordo com o referencial normativo ISO 9001:2008 em todos os seus processos, bem como a certificação de acordo com o referencial normativo ISO 22000:2005 para o processo alimentar em todas as suas unidades, com resultado positivo.

Departamento de Apoio Social (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 a análise e verificação das candidaturas a bolsa de estudo, de forma a atribuir estes benefícios sociais aos estudantes economicamente mais carenciados, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar.

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

recorre a estes serviços é variável.

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

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

Este Departamento integra a gestão de 10 (dez) Blocos Residenciais - 6 (seis) em Braga, 4 (quatro) em Guimarães - com uma capacidade de alojamento global de 1.389 camas, distribuídas da seguinte forma: 1.293 em quartos; 92 distribuídas por 6 camaratas (2 na Residência de Azurém e 4 no Bloco E da Residência Universitária de St.^a Tecla); mais 4 camas em 2 apartamentos na Residência Universitária de St.^a Tecla.

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 (estudantes e trabalhadores), proporcionando condições para um acesso democrático a essa participação, num ambiente educativo aberto à comunidade, saudável e de excelência.

O programa desportivo no ano académico de 2012/2013 teve a participação de 10.327 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, no ano académico de 2012/2013, disponibilizou 69 opções de modalidades e atividades desportivas:

- Atividades Aquáticas: 4;
- Desportos Coletivos: 6;
- Desportos de Combate: 12;
- Desportos Individuais 15; e
- Atividades de Academia/Fitness: 32.

Nas instalações desportivas da Universidade, em 2013, registaram 259.595 visitas para efeitos de prática desportiva.

Em 2013, 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 acadêmica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Política da Qualidade dos SASUM traduz-se:

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

Os SASUM encontram-se atualmente com duas Certificações de Qualidade 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 Objectivos da UMinho

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 SASUM

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, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) dos Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM), determino:

- Para o ano de 2013 é fixado o QUAR dos SASUM, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I).
- SIADAP 2: A avaliação do desempenho dos dirigentes intermédios que estão em funções e até cessar a presente comissão de serviço, efetua-se com base nos parâmetros “Resultados”, que assenta nos objetivos em número de quatro, e “Competências”, em número de seis. Para cada um destes parâmetros, a pontuação final é obtida pela média aritmética das pontuações atribuídas. Para a fixação da classificação final são atribuídas ao parâmetro “Resultados” uma ponderação de 75% e ao parâmetro “Competências” uma ponderação de 25%.
- SIADAP 3: Para o ciclo avaliativo de 2013 a 2014, 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.

1 - No contexto dos critérios aqui estabelecidos, determino ainda que relativamente ao SIADAP 3:

- a.** São designados como avaliadores as pessoas constantes

da lista anexa ao presente despacho (Anexo II).

b. Até **26 de fevereiro de 2013**, e após a fixação dos objetivos dos Departamentos, realizam-se as entrevistas individuais onde serão contratualizados os objetivos a atingir pelo avaliado no ciclo de avaliação de 2013 a 2014, devendo, ainda, ser fixadas as competências a avaliar.

c. Na **primeira quinzena de janeiro de 2015** 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 2015** 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 2015** 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 ciclo de avaliação 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 paritária.

g. Até **30 de abril de 2015** 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.

2 - Relativamente ao cumprimento do previsto sobre o SIADAP 2, considerando que o desempenho dos dirigentes superiores e intermédios é objeto de monitorização intercalar e que o período desta monitorização corresponde ao ano civil, pressupondo o desempenho como dirigente

por um período não inferior a seis meses, seguidos ou interpolados (art.º 29.º n.º2 e 3, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na nova redação dada pela Lei n.º66-B/2012, de 31 de dezembro, determina-se que, ao abrigo do disposto nos artigos 31.º, n.º3 e 36.º-A, do mesmo diploma:

O dirigente superior e os dirigentes intermédios devem apresentar ao dirigente máximo do serviço e ao respetivo dirigente superior, respetivamente, até 15 de abril de 2014, relatório sintético nos termos expressos nas normas em causa, conforme lista em anexo (Anexo III).

Universidade do Minho, 3 de janeiro de 2013

O Reitor

António M. Cunha

SIADAP 1		Sistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública			Dados de: 02-01-2013			
Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2013								
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%			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%					X	-100%
Ind 1	Nº de Dias / Tempo de resposta	100%	100%	0%			0%	
OB 2 - Assegurar um prazo de pagamentos médio inferior a 30 dias aos fornecedores		Peso do Objectivo: 40%					X	-100%
Ind 2	Nº de dias (data de entrada da factura nos serviços - data de pagamento)	100%	100%	0%			0%	
OB 3 - Assegurar as valências de apoio associadas ao serviço médico integrado prestado à comunidade académica		Peso do Objectivo: 30%					X	-100%
Ind 3	Nº de atendimentos realizados em todas as valências	***	2600	0%			0%	
EFICIÊNCIA		Peso da Dimensão: 30%			0,0%			
OB 1 - Atingir o valor de 5.364.000 milhões de euros em receitas próprias		Peso do Objectivo: 60%					X	-100%
Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	0%			0%	
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 70% de resultados em Outubro)		Peso do Objectivo: 20%					X	-100%
Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/aviso de pagamento	100%	90%	0%			0%	
OB 3 - Atingir 10.000 de utentes nos Serviços Desportivos		Peso do Objectivo: 20%					X	-100%
Ind 6	Nº de utentes registados no SI	100%	100%	0%			0%	
QUALIDADE		Peso da Dimensão: 40%			0,0%			
OB 1 - Renovar a certificação do sistema de Qualidade ISO 9001:2008		Peso do Objectivo: 40%					X	-100%
Ind 7	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%			0%	
OB 2 - Renovar a certificação do sistema de Segurança Alimentar ISO 22000:2005		Peso do Objectivo: 40%					X	-100%
Ind 8	Obtenção da renovação da certificação	***	100%	0%			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%					X	-100%
Ind 9	Nº de Departamentos com avaliação realizada	100%	100%	0%			0%	
OB 4 - Realizar 70% das acções previstas no plano de formação dos SASUM		Peso do Objectivo: 10%					X	-100%
Ind 10	Percentagem de acções do plano de formação realizadas	70%	70%	0%			0%	

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 2013, foram respondidas e registadas 2 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 2013, este Setor registou e emitiu um total de 47 solicitações, **não tendo qualquer resposta ultrapassado, em regra 1 dia.**

- **Janeiro/fevereiro:** 14 pedidos respondidos em 0,07 dias
- **Março/abril:** 5 pedidos respondidos em 0,20 dias
- **Maio/junho:** 5 pedidos respondidos em 0,60 dias

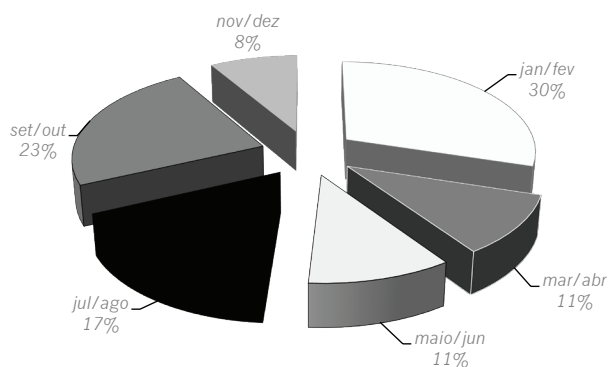
- **Julho/agosto:** 8 pedidos respondidos em 0,38 dias
- **Setembro/outubro:** 11 pedidos respondidos em 0,18 dias
- **Novembro/dezembro:** 4 pedidos respondidos em 0,25 dias.

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

Daqui decorre que o **tempo médio ponderado de resposta registado foi de 0,23 dias.**

% de documentos emitidos bimestralmente |

Gráfico RAA 1



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.

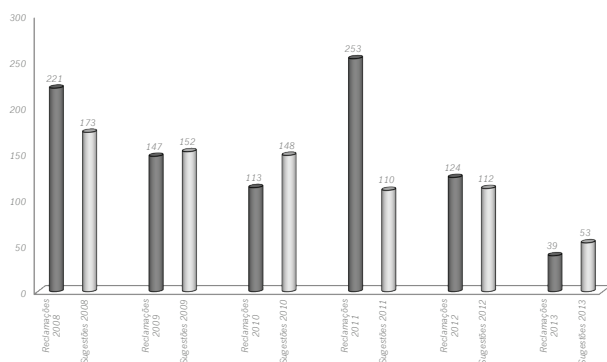
Em 2013, todas as sugestões/reclamações do DA foram respondidas em prazo inferior ao definido, sendo este facto evidenciado pelo indicador definido em 2013 para o tempo de resposta de todos os departamentos.

Daqui decorre que o **tempo médio de resposta registado para o DA foi de 0,83 dias.**

Em 2013, o DA recebeu **39 reclamações e 53 sugestões**, no total das suas unidades. O número de reclamações reduziu significativamente. O número de sugestões reduziu também de forma significativa.

Reclamações/Sugestões DA |

Gráfico RAA 2



iv) DS

1 – Requerimentos

Em 2013, 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 **3,10 dias**.

2 – Reclamações/Sugestões

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

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

Em 2013, foram recolhidas pelo DS um total de 10 reclamações/sugestões que foram respondidas no prazo médio de **0,30 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 de forma a comprovar alguma situação referente à prestação de apoios no âmbito da ação social escolar (p. ex.: o período em que esteve alojado nas residências universitárias ou disponibilidade de alojamento; o facto de se ter candidatado a bolsa de estudo e o respetivo valor atribuído, entre outras situações), tem de o solicitar por escrito, presencialmente ou por e-mail, devendo, neste caso, utilizar o seu e-mail institucional.

Em 2013, deram entrada no DS **240** solicitações de declaração relativas a bolsas e 418 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	346	0	3	0,25
Bolsas	219	0	6	0,35
Guimarães				
Alojamento	72	0	7	0,33
Bolsas	21	0	2	0,48
Total	658	0	7	0,30

O tempo médio de todas as respostas foi de **0,55** dias, obtido pela média ponderada do tempo médio de resposta a todos os pedidos.

v) DDC

Reclamações

O DDC registou, no ano de 2013, **41 reclamações e 12 sugestões**. Comparando estes dados com o ano anterior (2012), verificou-se uma diminuição de 12% do número de reclamações e um aumento de 66% do número de sugestões. Das reclamações e sugestões recebidas, 15% foram enviadas por correio eletrónico e as restantes 85% foram depositadas em caixas localizadas nos átrios interiores dos Complexos Desportivos de Gualtar e Azurém.

O tempo médio de resposta foi de **1,8** dias úteis. Das reclamações/sugestões recebidas, 24% ocorreram no Complexo Desportivo de Gualtar (CDGt), 76% no Complexo Desportivo de Azurém (CDAz) e não se registaram reclamações no Centro de Condição Física da Residência de St.^a Tecla (CCFRST), assim como na Sala de Desporto do Edifício dos Congregados (SDCg).

Quarenta e três por cento (43%) das reclamações incidiram em três (3) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz
I. Manutenção de Instalações e equipamentos	5	4
II. Funcionamento das aulas (lotação/avisos/horários)	9	0
III. Desaparecimento de valores, materiais	5	0

As sugestões incidiram em duas (2) áreas, a saber:

	CDGt	CDAz
I. Localização instalações/atividades	2	8
II. Funcionamento das aulas (lotação/avisos/horários)	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	0,23
DA	0,83
DS	0,55
DDC	1,8
Total (ponderado)	1,082

Podemos concluir que o objetivo *“Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos, reclamações/sugestões, declarações, outros) que sejam remetidos para o Serviço”* **foi superado, com um prazo médio de resposta superior a 1 dia e inferior a 2 dias úteis (117%).**

Objetivo 2 (Eficácia)

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

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

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

Neste sentido, em 2013, os SASUM mantiveram este objetivo no sentido de continuar a melhorar a sua eficácia.

No decorrer do ano de 2013, 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 2013 **sido aproximadamente de 7,9 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 2013		
	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 efetuadas 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	1.111.410,80	2.075.744,52	
t= final do 2º trimestre	78.880,39	1.160.977,74	
t= final do 3º trimestre	358.630,38	1.251.936,48	
t= final do 4º trimestre	-	29.616,79	
TOTAL = \sum	1.548.921,57	4.459.041,95	7,92

Objetivo 3 (Eficácia)

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

Em 2013, os serviços prestados no âmbito da saúde abrangem 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, 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 2013 **foi superada**, tendo sido registado o número total de **3.325 atendimentos** entre janeiro e dezembro de 2013 (**120%**), sendo que este valor ultrapassou o limite do planeado, em 7%.

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 2013, foram as seguintes:

- 62% de Receitas Próprias (bares, cantinas, alojamento, desporto e outras) - Fonte Financiamento (FF 510);
- 22% do Orçamento de Estado (FF 311);
- 12% de Transferências da UMinho (FF 540);
- 3% do POVT (FF 413);
- 1% do POCTEP (FF 421).

As Receitas Próprias, efetivamente cobradas, em 2013, totalizaram o valor de **6.519.863€** (7.099.239€ em 2012), incluindo transferências da UMinho, e tiveram origem nas seguintes rubricas:

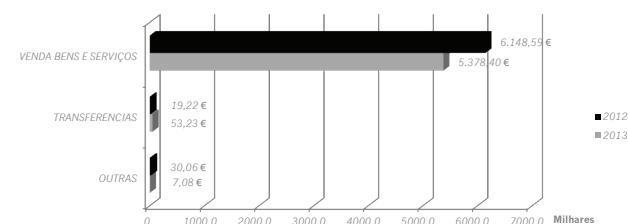
- **3.917€** de juros;
- **5.378.398€** de vendas de bens e prestações de serviços;
- **3.161€** outras receitas correntes e reposições não abatidas;
- **1.134.387€** de transferências de Serviços e Fundos Autónomos – UMinho e outras entidades privadas.

De referir ainda que existem dívidas não pagas pelos nossos clientes/utentes e devedores de entidades (UMinho) que transitaram para 2014, no montante de **118.836€**

Se considerarmos o valor de receitas efetivamente geradas pelos SASUM, sem transferências da UMinho, as receitas atingiram o valor de **5.438.706€** o que resulta no facto de que o **objetivo foi superado, com cerca de 102%**.

Receitas SASUM

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 2013, foram cumpridas as seguintes datas de publicação dos resultados das candidaturas a bolsa de estudos:

Quadro RAA 5

MÊS	DATA do aviso de publicação de resultados
Janeiro 13	9 de janeiro de 2013
Fevereiro 13	14 de fevereiro de 2013
Março 13	5 de março de 2013
Abril 13	2 de abril de 2013
Maió 13	2 de maio de 2013
Junho 13	3 de junho de 2013
Julho 13	1 de julho de 2013 30 de julho de 2013 - Final
Outubro 13	1 de novembro de 2013
Novembro 13	2 de dezembro de 2013
Dezembro 13	2 de janeiro de 2014

Mensalmente, os avisos de publicação de resultados das candidaturas a bolsa 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 porque a divulgação foi efetuada todos os meses, sendo que em outubro de 2013, a % de processos de bolsa com resultado publicado atingiu os 73,82%.**

Objetivo 3 (Eficiência)

Atingir 10.000 utentes nos Serviços Desportivos

No ano académico de 2012/2013, verificou-se a inscrição de 10.327 utentes nos Serviços Desportivos. O número de utentes inscritos **foi superado em 3,3%**, relativamente ao objetivo estabelecido (103,3%).

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 UMinho 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 2013 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 2013 pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, tendo sido **o objetivo superado, com zero não conformidade (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 2013, 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 2013 pelo referido referencial normativo, em relação às atividades desenvolvidas, tendo sido **o objetivo superado, com uma não conformidade (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 2013

No final do ano de 2013, 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 Aprovisionamento (ECAP);
- Setor de Fiscalização e Manutenção (SFM);
- Setor de Informática (SI);
- Setor de Recursos Humanos (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 2013;
- 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

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Análise da Satisfação Global:

Verifica-se com base nos resultados apresentados 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 em todas as questões referentes à Satisfação Global. 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 (54% e 25% 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 os trabalhadores valorarem a questão referente à “*Importância dos SASUM na comunidade*” com Muito Bom (48%) e Bom (41%), sinónimo de que estão conscientes que a organização tem um peso significativo na comunidade.

Análise da Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão:

De acordo com as respostas dadas, os trabalhadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos com a “*Gestão e Sistemas de Gestão dos SASUM*”. Salienta-se a importância dada à questão da “*Postura dos SASUM face à mudança e à modernização*” tendo 55% dos respondentes, considerando-a com bom (grau 4), acrescidos de 29% que a classificaram com Muito Bom (grau 5), havendo uma

aumento percentual nesta classificação relativamente ao ano de 2012.

A questão sobre o *“Acompanhamento do sistema de avaliação e objetivos fixados”* merece a classificação de grau 4 e grau 5 por 76% dos respondentes (56% e 20% respetivamente), o que atesta a integridade do sistema e a atenção dada ao mesmo pelos SASUM e seus trabalhadores, reflexo ainda da clareza e informação fornecida pela organização aos trabalhadores, assim como do acompanhamento dos avaliadores. De salientar que esta questão em 2013 sofreu um acréscimo na avaliação, face à verificada em 2012.

Em relação à *“Aptidão e abertura da gestão de topo e chefias intermédias para comunicar”* é relevante o número (87) de trabalhadores que a assinalaram com Bom, e dos 31 trabalhadores que a classificaram com Muito Bom, tendo 5% classificado como Mau, 4% como Insuficiente e 21% como Suficiente.

A questão, *“Reconhecimento por parte das chefias do trabalho realizado”*, sofreu um acréscimo acentuado na valoração relativamente a 2012 (59 respondentes), tendo em 2013, 82 respondentes valorado esta questão no item 4 (Bom), pese embora se verifique que 12 respondentes pontuam a mesma no grau 1 (Mau) e 11 no grau 2 (Insuficiente).

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 54% de respostas que atribuíram a classificação de Bom.

Na questão *“Condições de higiene e segurança no trabalho”* observou-se que a maioria dos trabalhadores a qualificou com Muito Bom e Bom, com um total de 22% e 54% 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).

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 homogéneas entre os graus.

Salienta-se que, em todo o questionário, a temática onde se evidenciou o maior número de classificações entre os graus 1 (Mau) e 2 (Insuficiente) e menor no grau 5 foi no item *“Nível remuneratório adequado às funções desempenhadas”*, onde os resultados apurados refletiram a pouca satisfação dos trabalhadores relativamente a esta questão, tendo-se verificado um decréscimo relativamente a 2012.

Esta classificação reflete a insatisfação dos trabalhadores face ao contexto atual de salários degradados pela não atualização anual da inflação, pelo congelamento de carreiras e prémios de desempenho, factos que originam descontentamento e desmotivação e, sobre os quais, a organização não tem poder decisório de modo a reverter a situação.

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”*, 92 respondentes (53%) classificaram-na no nível Bom, 21% no Suficiente e 17% no Muito Bom, sendo pouco significativa a percentagem de 5% 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 55% dos respondentes atribuíram a classificação Bom, tendo a questão sobre a *“Valorização de opiniões e propostas apresentadas”* obtido uma percentagem semelhante de 44%.

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 2012, 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 SASUM em 2013 foi de 83,45%.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SETORES DOS SASUM - 2ª página do questionário

ANÁLISE DOS RESULTADOS

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 61 dos respondentes (50%) atribuírem a classificação (Bom) à “*Qualidade/Estado de Conservação dos Produtos*”, bem como o facto de 62 dos respondentes (56%) considerarem Bom o “*Tempo de Resposta às Solicitações*”, são indicadores que, dada a especificidade do Setor, não podem deixar de ser destacados. Ressalvando-se ainda o facto de ter havido um aumento na classificação destes itens face ao ano de 2012.

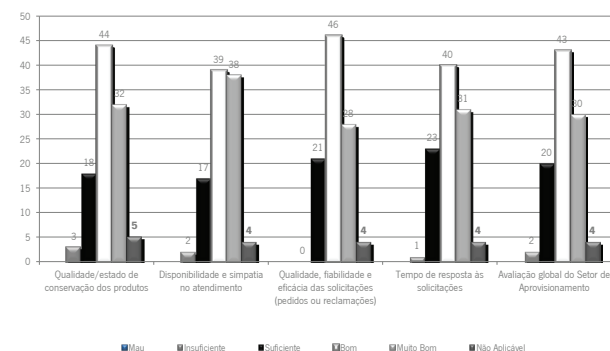
É relevante a percentagem de trabalhadores que classificaram com o grau 5 Muito Bom (43%) e grau 4 Bom (40%) o item “*Disponibilidade e Simpatia no Atendimento*”, 13% com Suficiente e 2% com Insuficiente. No item “*Qualidade, Fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)*” salienta-se que 50% dos respondentes

assinalaram o grau de satisfação Bom e 31% o Muito Bom. Em termos de “*Avaliação Global do Setor de Económico e Aprovisionamento*”, salienta-se que 56% dos respondentes classificaram este item com o grau 4 (Bom), acrescidos de 24% que classificaram o mesmo com Muito Bom (grau 5) e 15% com Suficiente.

A Avaliação Global deste Setor em 2013 foi de 80,17%, tendo a avaliação global do Setor em 2012 sido de 81,26%.

Satisfação em relação ao Setor de Económico e Aprovisionamento |

Gráfico RAA 4



Análise da Satisfação do Setor de Fiscalização e Manutenção:

Na questão sobre a “*Colaboração/desenvolvimento de tarefas com outros departamentos/setores dos SASUM*”, 51% dos trabalhadores (59) classificaram-na com o grau de satisfação 4 (Bom), 27% com Suficiente (grau 3) e 17% com Muito Bom (grau 5).

Em relação à avaliação da “*Disponibilidade e simpatia no atendimento*” 48% dos respondentes avaliaram esta questão com o grau 4 (Bom), tendo 26% avaliado com Muito Bom (grau 5), 19% (22 respondentes), avaliaram esta questão com Suficiente. Relativamente à “*Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)*” o grau de satisfação situou-se no 4 – Bom (48%), seguindo-se o grau 3 – Suficiente, assinalado por 30 respondentes (26%) e 21 respondentes assinalaram este item como Muito Bom (5).

Quando questionados sobre o “*Tempo de resposta às solicitações*” do SFM, verificou-se uma avaliação dos respondentes que a classificaram com (45%) no Bom (grau

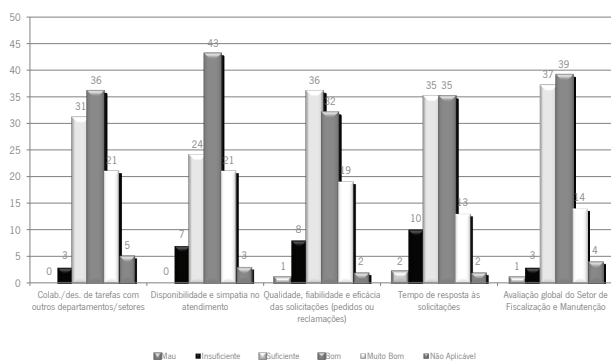
4), 33% Suficiente (grau 3), tendo 10% dos trabalhadores atribuído a classificação de Muito Bom (grau 5) e 8% dos respondentes, ou seja 9 respondentes, classificaram como Insuficiente.

Em termos de “Avaliação Global do Setor de Fiscalização e Manutenção”, salienta-se que 47% dos respondentes classificaram este item com o grau 4 (Bom), acrescidos de 16% que classificaram o mesmo com Muito Bom (grau 5), considera-se uma avaliação bastante positiva na ordem dos 63%, ainda de salientar que 30% dos respondentes estão satisfeitos (grau 3) com o desempenho do setor e apenas 6% de respondentes (7) demonstraram Insatisfação.

A Avaliação Global deste Setor em 2013 foi de 74,21%, tendo a avaliação global do Setor em 2012 sido de 73,19%.

Satisfação em relação ao Setor de Fiscalização e Manutenção |

Gráfico RAA 5



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”, 47% dos trabalhadores classificaram este item com Bom e 26% 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.

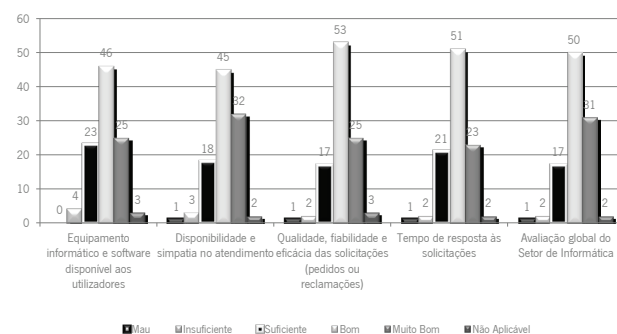
Elevada satisfação foi também demonstrada no item “Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações”, que 54% dos trabalhadores qualificaram com Bom (grau 4), e 26% com Muito Bom, salientando-se a semelhança com as percentagens obtidas na questão sobre o “Tempo de resposta às solicitações”, que foi valorada com Bom por 52% dos respondentes, Muito Bom por 24% e Suficiente por 21%, refletindo o empenho, rapidez e qualidade que os trabalhadores deste Setor colocam na resposta aos pedidos de apoio informático.

Em termos de “Avaliação Global do Setor de Informática”, salienta-se que 50% dos respondentes classificaram este item com o grau 4 (Bom), acrescidos de 31% que classificaram o mesmo com Muito Bom (grau 5) e 17% com Suficiente.

A Avaliação Global deste Setor em 2013 foi de 81,39%, tendo a avaliação global do Setor em 2012 sido de 81,63%.

Satisfação em relação ao Setor de Informática |

Gráfico RAA 6



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) em todas as questões.

Destaque para os respondentes (55%) que assinalaram o grau 5 (Muito Bom), no item “Disponibilidade, cordialidade e simpatia no atendimento”, tendo ainda havido

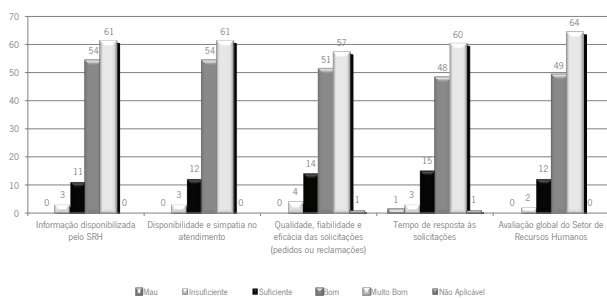
homogeneidade no grau 5 (Muito Bom) obtido nas duas questões (45%), sobre a “*Informação disponibilizada pelo SRH*” e o “*Tempo de resposta às solicitações*”.

Relativamente à questão sobre a “*Qualidade, fiabilidade e eficácia das solicitações (pedidos ou reclamações)*”, o grau 5 (Muito Bom) foi assinalado por 68 respondentes (46%). Em termos de “*Avaliação Global do Setor de Recursos Humanos*”, salienta-se que 51% 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, face aos resultados globais, a percentagem de 1% de insatisfação.

Avaliação Global deste Setor em 2013 foi de 87,97%, tendo a avaliação global do Setor em 2012 sido de 87,56%.

Satisfação em relação ao Setor de Recursos Humanos |

Gráfico RAA 7



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 com uma avaliação de Satisfação Global de **82,6%**, não tendo sido realizada avaliação de satisfação de clientes no ano de 2013.

iii) DS

Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SASUM, no ano de 2013 no DS procedeu-se à avaliação da satisfação com a qualidade do serviço prestado no Setor de Alojamento; da satisfação com a iniciativa “Verão na UMinho”; da satisfação do cliente do apoio clínico e da satisfação do cliente bolsas.

Os resultados decorrentes dos estudos 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 do cliente alojamento encontrada foi de **80,3%**.

A média global de satisfação encontrada para a iniciativa “Verão na UMinho” foi de **80%**. Registou-se uma diminuição da percentagem de satisfação em relação ao ano anterior (em 2012 tinha sido de 91%), relacionada com o tipo de utente que procurou este serviço em agosto de 2012 (essencialmente idosos, no âmbito do programa envelhecimento ativo), e os utentes que estiveram alojados este ano, sobretudo jovens no âmbito do campeonato de xadrez.

Em 2013, foram realizadas, ainda, avaliações da satisfação do cliente apoio clínico e do cliente bolsas, que obtiveram os seguintes resultados: **93,83%** (meta era 80%) e **82,65%** (meta era de 75%), respetivamente.

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

iv) DDC

Em junho de 2013, 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 individuais 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 **77,41%**. 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 importância que a formação profissional representa para a mudança e cultural organizacional e para o aumento de competências dos trabalhadores, têm investido na formação profissional. Em cumprimento deste objetivo, definiram numa instrução de trabalho associada ao processo de gestão da qualidade afeto ao SRH, a metodologia para a identificação das necessidades de formação dos trabalhadores e dirigentes dos Serviços, com o objetivo geral de promover a atualização e valorização profissional, garantindo o princípio da universalidade previstos na lei, assim como efetuar o planeamento, acompanhamento, eficácia e cumprimento do programa anual de formação.

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 2013 foram realizadas 31 ações de formação, das 36 previstas no Programa Anual de Formação, o que perfaz uma **taxa percentual de 86,11%**.

O objetivo foi superado (123%).

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%		117,1%				
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%	117%	X				17%
						117%				
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 - Assegurar 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%	120%	X				20%
						120%				
EFICIÊNCIA			Peso da Dimensão:	30%		104,1%				
OB 1 - Atingir o valor de 5.364.000 milhões de euros em receitas próprias			Peso do Objectivo:	60%						
	Ind 4	Valor da receita facturada nos SAS	100%	100%	102%	X				2%
						102%				
OB 2 - Garantir a publicação dos resultados das Bolsas de Estudo no mês a que dizem respeito (com 70% de resultados em Outubro)			Peso do Objectivo:	20%						
	Ind 5	Data de publicação dos resultados das bolsas de estudo/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%	103%	X				3%
						103%				
QUALIDADE			Peso da Dimensão:	40%		108,3%				
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%	86%			X		23%
						123%				
Resultados Agregados										
					Contribuição da Dimensão		Avaliação Final do Serviço			
Eficácia	Peso:	30%		35,1%		 Bom 109,7%				
	Resultados dos Objectivos:	117,1%								
Eficiência	Peso:	30%		31,2%						
	Resultados dos Objectivos:	104,1%								
Qualidade	Peso:	40%		43,3%						
	Resultados dos Objectivos:	108,3%								

8.1 Análise dos desvios nos recursos financeiros

Os recursos financeiros estimados e realizados em 2013 apresentam-se na seguinte tabela:

Quadro RAA 7

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.941.919,00 €	1.881.978,00 €	-59.941,00 €
Funcionamento Receitas Próprias + Transferências UM	5.913.099,00 €	6.519.863,15 €	606.764,15 €
POCTEP e POVT	0,00 €	332.780,60 €	332.780,60 €
Total:	7.855.018,00 €	8.734.621,75 €	879.603,75 €

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

1. O desvio na rubrica do OE, foi devido aos cortes das verbas previstas do Orçamento do Estado.
2. O desvio na rubrica de funcionamento, de receitas próprias, corresponde à superação do objetivo definido, visto que os SASUM conseguiram arrecadar mais receita que o previsto.
3. O desvio na rubrica do POCTEP corresponde a verbas do projeto *“Envelhecimento + Activo”* do Programa de Cooperação Transfronteiriço Espanha Portugal e do POVT corresponde a verbas do projeto *“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.

Quadro RAA 8

Meios disponíveis				
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	19,1	-7,2
Técnico Superior	5,1	127,9	114,3	-13,6
Especialista de Informática	5,0	10,0	9,8	-0,2
Técnico de Informática	3,8	3,8	3,6	-0,2
Coordenador Técnico	3,3	33,0	31,8	-1,2
Assistente Técnico	2,3	23,3	22,7	-0,6
Encarregado geral operacional	2,7	0,0	0,0	0,0
Encarregado operacional	2,3	29,7	29,5	-0,2
Assistente operacional	1,8	309,0	275,6	-33,4
Total:		571,2	514,6	-56,6

9. Conclusão

Os SASUM em relação aos objetivos fixados no QUAR para 2013 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 envolvência 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 Ação Social**, já que os princípios orientadores e de enquadramento sofreram grandes alterações a partir de 2008.

Na **vertente orçamental**, destaca-se o facto da proposta de orçamento do Ministério da Educação e Ciência (MEC) inicialmente apresentada para 2014, prever uma dotação de receita de transferências do Orçamento do Estado (OE) no montante de 2.054.579 €, alterada para 1.850.492 € devido aos cortes salariais previstos para 2014. Estas verbas, não são suficientes para suportar os encargos efetivos com pessoal, os SASUM terão de suportar através de Receitas Próprias (RP), encargos no montante de 1.453.681€. Para além dos encargos com pessoal os SASUM suportam por RP todos os encargos gerais de funcionamento.

Contudo, os SASUM têm boa capacidade de arrecadação de receitas próprias, uma vez que a receita do OE apenas representa cerca de 26% 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 ação 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 nº 66-B/2007, de 28 de dezembro) pela Lei nº 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.

10. Organograma dos SASUM

