

Relatório de gestão

Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto
ao serviço de todos os estudantes do IPP





Índice

INTRODUÇÃO	6
ORGANIZAÇÃO	8
MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES ESTRUTURANTES DA ATUAÇÃO DOS SAS.IPP	15
OUTRAS ATIVIDADES PROSEGUIDAS EM 2013	38
AÇÃO SOCIAL EM NÚMEROS	40
APOIOS SOCIAIS DIRETOS: BOLSAS DE ESTUDO E AUXÍLIOS DE EMERGÊNCIA.....	41
ALOJAMENTO	54
ALIMENTAÇÃO	71
ATENDIMENTO.....	86
RECURSOS HUMANOS AO SERVIÇO DA AÇÃO SOCIAL.....	94
CONTAS DOS SAS.IPP: ANÁLISE ORÇAMENTAL, PATRIMONIAL E ECONÓMICA.....	105
Análise orçamental.....	106
Análise patrimonial	117
Análise económica.....	120
Resultados do exercício da gerência 2013	123
CONCLUSÕES	125



Índice de Tabelas

Tabela 1 - Dados evolutivos: 2010-2011 a 2013-2014	43
Tabela 2 – Resultado das candidaturas 2013-2014	46
Tabela 3 – Análise dos motivos de indeferimento	47
Tabela 4 – Análise dos motivos de indeferimento por motivo de falta de aproveitamento escolar	48
Tabela 5 - Resultado das auditorias, segundo o método de verificação documental das declarações prestadas	50
Tabela 6 - Resultado em termos absolutos (auditoria por técnico diferente do que propôs a decisão).....	52
Tabela 7 - Resultado em termos absolutos (auditoria dos dados académicos).....	53
Tabela 8 - Tipologia do alojamento.....	58
Tabela 9 - Resultados da atribuição de alojamento: análise histórica.....	59
Tabela 10 - Resultados da atribuição de alojamento no ano letivo 2013-14.....	60
Tabela 11 – Rácio estudantes por cama: análise comparativa	64
Tabela 12 - Evolução das receitas e despesas	66
Tabela 13 - Receita e despesa de alojamento no ano de 2013	68
Tabela 14 - Receita e despesa de alojamento no ano de 2013: novas residências	70
Tabela 15 - Evolução anual do número de refeições servidas nas unidades alimentares do IPP	73
Tabela 16 - Refeições servidas em 2013, por unidades alimentar, mês e cantina	74
Tabela 17 - Número de atendimentos presenciais: análise comparativa	87
Tabela 18 - Distribuição do atendimento telefónico em 2013	89
Tabela 19 - Distribuição do atendimento eletrónico em 2013.....	90
Tabela 20 - Total dos encargos com o pessoal durante o ano	100
Tabela 21 - Suplementos remuneratórios	101
Tabela 22 - Encargos com prestações sociais.....	101
Tabela 23 - Contribuições obrigatórias da entidade	101
Tabela 24 - Evolução dos encargos com pessoal por área de atuação	102
Tabela 25 - Receitas por classificação económica	106
Tabela 26 - Decomposição das receitas próprias entre 2010 e 2013	109
Tabela 27 - Despesas por classificação económica	110
Tabela 28 - Recebimentos de gerência por fonte de financiamento.....	115
Tabela 29 - Recebimentos de gerência por fonte de financiamento.....	115
Tabela 30 - Variação no saldo de gerência em 2013.....	115
Tabela 31 - Ativo líquido	117
Tabela 32 - Fundos próprios e passivo	119
Tabela 33 - Evolução da estrutura de proveitos e ganhos	120
Tabela 34 - Evolução da estrutura de custos e perdas.....	122
Tabela 35 - Resultados do exercício	123



Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Candidatos a bolsa de estudo vs estudantes do IPP.....	44
Gráfico 2 - Percentagem de candidatos com bolsa de estudo deferida.....	44
Gráfico 3 - Análise retrospectiva da bolsa média.....	45
Gráfico 4 - Análise retrospectiva do valor médio da bolsa de estudo.....	45
Gráfico 5 - Origem geográfica dos candidatos.....	46
Gráfico 6 - Estado das candidaturas à data de referência em termos relativos.....	47
Gráfico 7 - Análise dos motivos de indeferimento em termos relativos.....	48
Gráfico 8 - Análise do motivo de indeferimento por falta de aproveitamento escolar no último ano inscrito.....	49
Gráfico 9 - Processos cuja bolsa de estudo anual diminuiu face à inicialmente reconhecida.....	50
Gráfico 10 - Processos cuja bolsa de estudo anual aumentou face à inicialmente reconhecida.....	51
Gráfico 11 - Processos cujo valor percapita do rendimento do agregado familiar alterou, sem contudo ter qualquer influência no valor da bolsa de estudo atribuído.....	51
Gráfico 12 - Resultado em termos percentuais (auditoria por técnico diferente do que propôs da decisão).....	52
Gráfico 13 - Resultado em termos percentuais (auditoria por técnico diferente do que propôs da decisão).....	53
Gráfico 14 - Evolução da taxa média de ocupação das residências.....	59
Gráfico 15 - Ocupação relativa total das residências em 2013-2014.....	60
Gráfico 16 - Ocupação absoluta das residências: análise retrospectiva.....	61
Gráfico 17 - Taxa média de ocupação das residências: análise retrospectiva.....	62
Gráfico 18 - Taxa média de ocupação das residências por Unidade de Ensino do IPP onde o residente está inscrito.....	62
Gráfico 19 - Evolução da Taxa de ocupação por estudantes bolseiros e não bolseiros: análise comparativa.....	63
Gráfico 20 - Análise comparativa por estabelecimento de ensino na área geográfica.....	64
Gráfico 21 - Evolução das despesas das residências em funcionamento.....	66
Gráfico 22 - Evolução da receita de alojamento (residências em funcionamento).....	67
Gráfico 23 - Evolução das taxas de cobertura.....	67
Gráfico 24 - Despesa de alojamento por residência no ano de 2013.....	69
Gráfico 25 - Taxas de cobertura por residência no ano de 2013.....	69
Gráfico 26 - Evolução do número total de refeições servidas para todas as unidades alimentares.....	74
Gráfico 27 - Distribuição dos inquiridos por idade.....	76
Gráfico 28 - Inquiridos por sexo.....	76
Gráfico 29 - Inquiridos por função.....	77
Gráfico 30 - Frequência.....	77
Gráfico 31 - Frequência por tipo de refeição.....	78
Gráfico 32 - Avaliação do espaço de refeitório.....	78
Gráfico 33 - Sopa.....	79
Gráfico 34 - Prato.....	80
Gráfico 35 - Sobremesa.....	80
Gráfico 36 - Avaliação global do serviço.....	81
Gráfico 37 - Avaliação global da ementa.....	81



Gráfico 38 - Avaliação global	82
Gráfico 39 - RGA - Resultado Global das Ações de Inspeção	84
Gráfico 40 - RGM - Resultado Global Médio das Unidades	84
Gráfico 41 - Atendimento presenciais: análise comparativa	87
Gráfico 42 - Distribuição do atendimento telefónico em 2013	89
Gráfico 43 - Atendimento, distribuição por tipo.....	91
Gráfico 44 - Atendimento: análise retrospectiva.....	91
Gráfico 45 - Atendimento eletrónico em 2013	92
Gráfico 46 - Evolução do número de recursos humanos: 2007 a 2013	94
Gráfico 47 - N.º de efetivos por grupo profissional, relação jurídica de emprego e sexo	95
Gráfico 48 - Distribuição dos efetivos por escalão etário.....	95
Gráfico 49 - Distribuição dos efetivos por habilitação literária	96
Gráfico 50 - Distribuição dos efetivos por antiguidade.....	96
Gráfico 51 - Trabalhadores admitidos em 2013	97
Gráfico 52 - Distribuição dos trabalhadores segundo a modalidade de horário de trabalho e género.....	97
Gráfico 53 - Número de horas de trabalho extraordinário praticadas em 2013	98
Gráfico 54 - Absentismo em 2013 (em dias e por tipo de falta)	98
Gráfico 55 - Número de horas de formação por grupo profissional no ano e 2013	99
Gráfico 56 - Encargos com pessoal	100
Gráfico 57 - Evolução dos encargos com pessoal por área de atuação	102
Gráfico 58 - Evolução da distribuição relativa dos encargos com pessoal por área de atuação	103
Gráfico 59 - Posição absoluta das fontes de financiamento dos SAS.IPP entre 2010 e 2013.....	107
Gráfico 60 - Posição relativa das fontes de financiamento dos SAS.IPP entre 2010 e 2013	108
Gráfico 61 - Distribuição das receitas próprias por área de atividade	109
Gráfico 62 - Distribuição da despesa – análise comparativa (em euros).....	111
Gráfico 63 - Distribuição da despesa – análise comparativa (em peso relativo)	112
Gráfico 64 - Distribuição da despesa por fonte de financiamento	113
Gráfico 65 - Evolução dos encargos com pessoal - por área de atividade	114
Gráfico 66 - Evolução dos encargos com pessoal – linha de tendência	114
Gráfico 67 - Ativo líquido em termos relativos	118
Gráfico 68 - Fundos próprios e passivo em termos relativos	119
Gráfico 69 - Evolução da estrutura de proveitos e ganhos.....	121
Gráfico 70 - Evolução da estrutura de custos e perdas	122
Gráfico 71 - Resultados do exercício.....	123



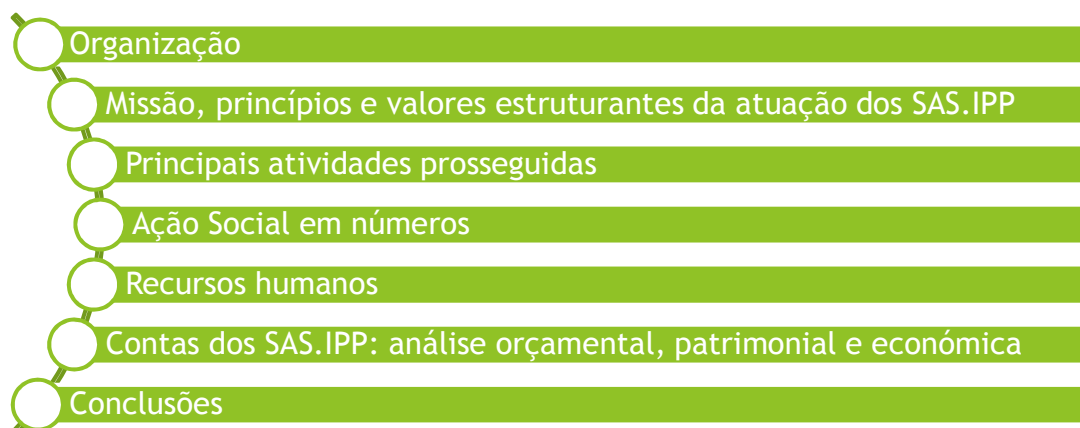
Introdução

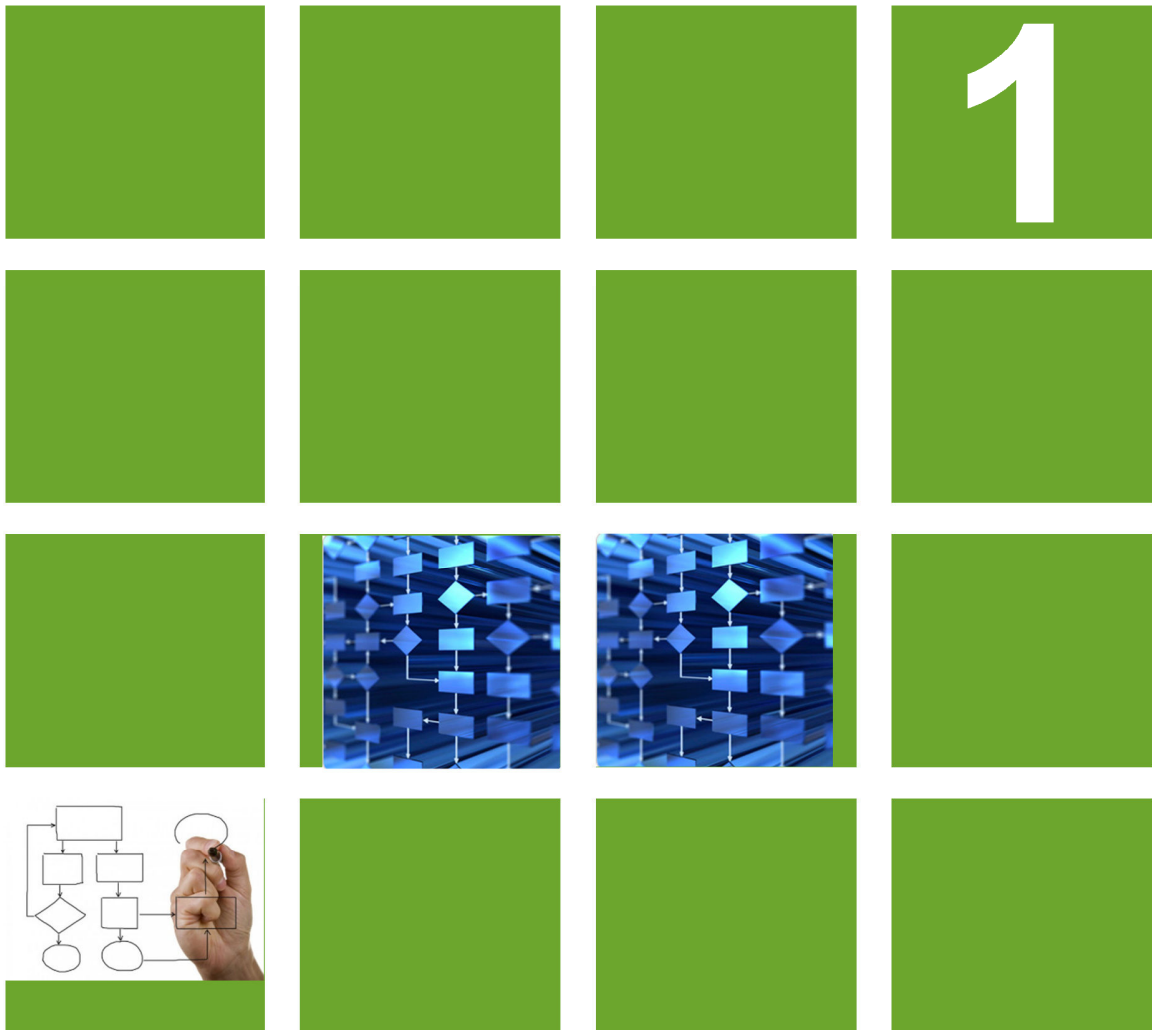
O presente relatório, assim como as contas que lhe estão anexas, relativo ao exercício de 2013, dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto (SAS.IPP), foi elaborado nos termos da legislação aplicável aos organismos dotados de autonomia administrativa e financeira e das normas do POC Educação, destinando-se à prestação de contas perante os órgãos de governo do IPP, e consequente consolidação de contas do respetivo Grupo Público, bem como, nos termos da Lei, ao Tribunal de Contas, Ministérios da Tutela e ao Ministério das Finanças.

Os SAS.IPP constituem-se assim como um serviço do IPP dotado de autonomia, mas integrante do universo do respetivo grupo público, articulando, na concessão de apoios aos estudantes, as orientações estratégicas definidas pelos órgãos próprios do IPP e a política de ação social escolar da responsabilidade do Governo.

As demonstrações financeiras, bem como os demais documentos de prestação de contas, incluindo o presente relatório, foram elaborados sob a responsabilidade do Administrador, nos termos previstos na alínea i) do n.º 2 do artigo 18.º do Regulamento Orgânico dos SAS.IPP, aprovado por Deliberação n.º 1386/2010, do Conselho Geral do IPP, e publicada na 2.ª série do Diário da República, n.º 152, de 06 de Agosto, e aprovados pelo Conselho de Gestão do IPP, nos termos previstos na alínea b) do n.º 1 do artigo 16.º do mesmo Regulamento.

O Relatório de Atividades e Contas relativo ao ano de 2013 procurará, de uma forma sucinta, demonstrar não só as atividades dos Serviços, mas também a sua organização, financiamento e custos, integrando-as relacionamente com os anos anteriores, de acordo com a estrutura que a seguir se descreve.





Organização



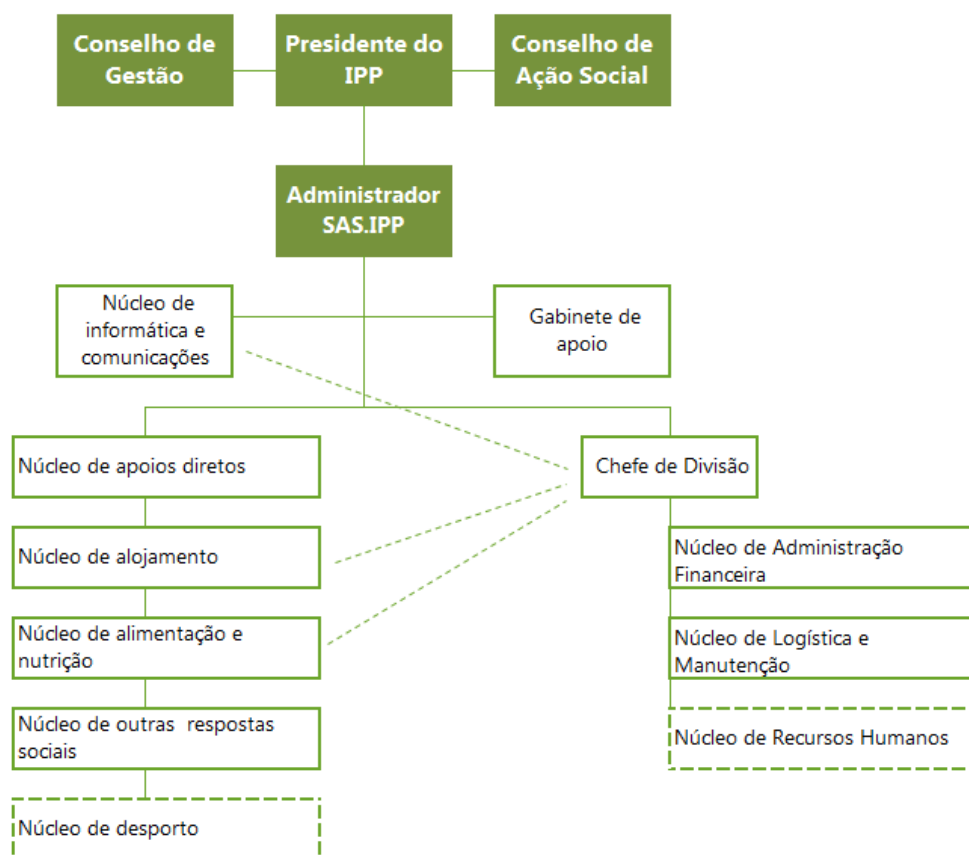
Organização

A estrutura orgânica dos SAS.IPP foi definida pelo Regulamento Orgânico aprovado por Deliberação Conselho Geral n.º 1386/2012, de 07/06, publicado no DR, II série, n.º 152, de 06/09. No entanto, quer pela escassez de recursos humanos, quer pelos esforços de reorganização interna, esta estrutura foi sendo adaptada à realidade dos meios.

Assim, em 2013, mais precisamente em fevereiro de 2013, foi nomeada a administradora dos SAS.IPP e no mês seguinte terminou o regime transitório e assistiu-se à transferência de competências de supervisão e funcionamento dos SAS.IPP dos vice-presidentes para a administradora IPP.

Durante o ano de 2013 concluiu-se, através da Resolução n.º 7/2013, publicada no DR II série, de 22 de março, que não foi possível concretizar o estabelecimento de um consórcio com os SAS da Universidade do Porto, para a partilha de serviços, conforme estudos desenvolvidos e declarações de princípios dos responsáveis.

A estrutura governo e de funcionamento dos SAS.IPP está refletida na imagem seguinte.





Órgão	Composição	Cargo	Membro
Presidente do IPP			Prof. Doutora Rosário Gambôa
Conselho de Gestão	Presidente do IPP	Presidente	Prof. Doutora Rosário Gambôa
	Vice-Presidente do IPP	Vogal	Eng. ^a Delminda Lopes
	Vice-Presidente do IPP	Vogal	Prof. Doutor Carlos Ramos
	Vice-Presidente do IPP	Vogal	Dr. Orlando Fernandes
	Administrador	Vogal	Dr. Paulo Ferraz
Conselho de Ação Social	Presidente do IPP	Presidente	Prof. Doutora Rosário Gambôa
	Administrador SAS.IPP	Vogal	Dr. ^a Eduarda Machado
	Estudante	Vogal	Paulo Neto
	Estudante	Vogal	Filipe Morim
		Administrador dos SAS.IPP	Dr. ^a Eduarda Machado



Serviço	Responsável	Cargo	Nome
Administração	Dirigente superior de 2.º grau	Administrador dos SAS.IPP	Dr.ª Eduarda Machado
Administração financeira, Logística e manutenção, Recursos Humanos	Dirigente intermédio de 2.º grau	Chefe de Divisão	Dr.ª Sandra Silva
Apoios diretos, alojamento e Outras respostas sociais	Técnica Superior		Dr.ª Susana Faria Com o apoio da Dr.ª Sandra Silva para a componente da liquidação e cobrança de receita de alojamento
Alimentação e nutrição	Dirigente superior de 2.º grau	Administrador dos SAS.IPP	Dr.ª Eduarda Machado
Informática e comunicações	Dirigente superior de 2.º grau	Administrador dos SAS.IPP	Dr.ª Eduarda Machado Com o apoio da Dr.ª Sandra Silva
Núcleo do desporto	Dirigente superior de 2.º grau	Administrador dos SAS.IPP	Dr.ª Eduarda Machado

Gabinetes de apoio ao administrador: Na qualidade de estrutura de apoio ao administrador, não tem efetivos de dedicação exclusiva. O apoio nas áreas como qualidade e auditoria interna, planeamento e gestão de projetos, assuntos jurídicos, inovação e projetos especiais, entre outros, foram assegurados ao longo do ano por diferentes trabalhadores da estrutura orgânica dos SAS.IPP, por serviços pertencentes à estrutura orgânica dos Serviços da Presidência ou ainda pela prestação de serviços de entidades privadas, em regime de *outsourcing*.



Núcleo de alojamento: Ainda que a coordenação operacional esteja afeta à Dr.ª Susana Faria, técnica superior destes SAS, na componente da arrecadação da receita a coordenação é feita em estreita colaboração com a Dr.ª Sandra Silva, Chefe de Divisão.

Núcleo de informática e comunicações: Tendo em conta a transversalidade de atuação deste serviço, a sua coordenação está sob a dependência direta do Administrador, com o apoio da Sandra Silva, Chefe de Divisão.

Núcleo de Recursos Humanos: Em 2013 as atividades desenvolvidas nesta área passaram a ser asseguradas pela Divisão de Recursos Humanos dos Serviços da Presidência, em estreita coordenação com a Divisão dos SAS.IPP.

Esta reestruturação decorre da integração progressiva das áreas instrumentais dos SAS.IPP com os Serviços da Presidência, tal como decorre do disposto no n.º 3 do artigo 20.º do Regulamento Orgânico dos SAS.ipp, e foi previsto no Despacho IPP/P -026/2012, de 27 de março de 2012.

Núcleo de desporto: A este nível os SAS.IPP cooperam com o Centro Desportivo do IPP, serviço da estrutura orgânica dos Serviços da Presidência.



Despachos emitidos durante 2013 com impacto na organização e gestão da Ação Social

No ano de 2013 vigoraram, no âmbito interno dos SAS.IPP, os seguintes despachos de delegações de competências:

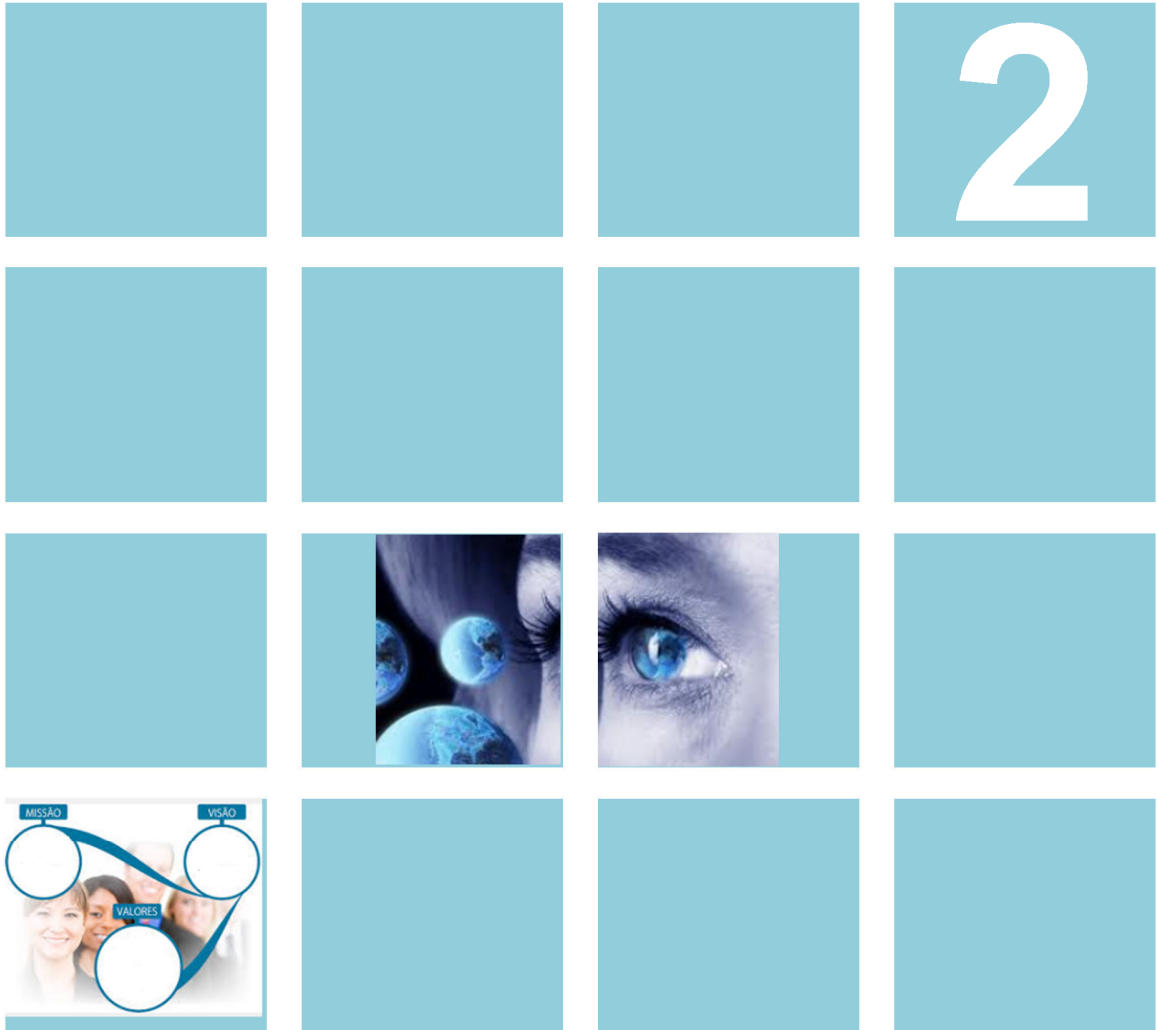
- a) Despacho n.º 3828/2013, de 14/02/2013, publicado em DR II Série n.º 50, de 12/03/2013: nomeação da Administradora dos SAS.IPP, Dr.ª Eduarda Machado, com efeitos de 1 de março de 2013;
- b) Despacho n.º 5556/2013, publicado em DR II Série n.º 81, de 26 de abril de 2013: Delegação de competências da Presidente na Administradora dos SAS.IPP Dr.ª Eduarda Machado com efeitos a partir de 1 de março de 2013 e revogação dos despachos 15724/2011 e 15725/2011, ambos de 31 de outubro;
- c) Despacho n.º IPP/P-119-A/2011, de 31 de outubro, que comete os poderes do regime geral de autonomia administrativa e financeira previstos nos artigos 37.º, n.º 2, alínea a), 41.º e 42.º dos Estatutos ao Conselho de Gestão do IPP, sem prejuízo de delegação ou subdelegação, e o funcionamento, direção de pessoal, a dinamização da ação social, a execução dos planos e deliberações aprovadas pelos órgãos competentes, bem como o exercício de outras competências delegadas ou subdelegadas, à Diretora de Serviços em exercício nos SAS.IPP;

Até 28 de fevereiro:

- a) Resolução 7/2013, publicado em DR II Série, n.º 58 de 22 março: Fim do regime transitório de gestão dos SAS.IPP e revogação da resolução n.º 28/2012, de 20 julho.
- b) Resolução do Conselho de Gestão n.º 28/2012, publicado no DR II Série n.º 145, de 27/7/2012, que define o regime transitório de administração financeira e patrimonial dos SAS.IPP (revoga o Despacho n.º 17149/2011, de 22/12), retificada pela Declaração de Retificação n.º 1041/2012, publicado no DR II Série, n.º 155, de 10/08/2012;
- c) Despacho n.º 15724/2011, publicado no DR II Série, n.º 222, de 18/11/2011: delegação de competências da Presidente do IPP na Vice-presidente, Eng.ª Delminda Augusta Pinto Lopes;
- d) Despacho n.º 15725/2011, publicado no DR II Série, n.º 222, de 18/11/2011: delegação de competências da Presidente do IPP na Vice-presidente, Dr. Orlando Fernandes;



- e) Despacho n.º 159/2012, publicado no DR II Série n.º 5, de 6/1/2012, de subdelegação de competências do Vice-presidente do IPP no Diretor de Serviços, Dr.ª Eduarda Machado;
- f) Despacho do Conselho de Gestão n.º 17149/2011, de 17/11/2011, publicado no DR II Série n.º 244, de 22/12/2011: Delegação de competências do Conselho de Gestão do IPP no Vice-presidente Dr. Orlando Fernandes.



Missão, princípios e valores



Missão, princípios e valores estruturantes da atuação dos SAS.IPP

Assegurar serviços de ação social constitui um dos requisitos gerais para a criação e o funcionamento de um estabelecimento de ensino superior

(artigo 40.º, alínea h), do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior)

Missão

A missão da Ação Social do IPP é apoiar e promover o crescimento pessoal e social do estudante, do seu bem-estar e ajudá-lo a explorar e experimentar os diferentes aspetos da vida académica em prol do seu sucesso. A missão dos SAS.IPP encontra-se agora definida no artigo 20.º, do RJIES, que se transcreve:

Ação social escolar e outros apoios educativos		
<p>«1 — Na sua relação com os estudantes, o Estado assegura a existência de um sistema de acção social escolar que favoreça o acesso ao ensino superior e a prática de uma frequência bem sucedida, com discriminação positiva dos estudantes economicamente carenciados com adequado aproveitamento escolar.</p> <p>2 — A ação social escolar garante que nenhum estudante é excluído do sistema do ensino superior por incapacidade financeira.</p> <p>3 — No âmbito do sistema de ação social escolar, o Estado concede apoios directos e indirectos geridos de forma flexível e descentralizada.»</p>		
<p>4 — São modalidades de apoio social directo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Bolsas de estudo;b) Auxílio de emergência.	<p>5 — São modalidades de apoio social indirecto:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Acesso à alimentação e ao alojamento;b) Acesso a serviços de saúde;c) Apoio a actividades culturais e desportivas;d) Acesso a outros apoios educativos.	<p>6 — Na sua relação com os estudantes, o Estado assegura ainda outros apoios, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none">a) A atribuição de bolsas de estudo de mérito a estudantes com aproveitamento escolar excepcional;b) A concessão de apoios a estudantes com necessidades especiais, designadamente aos portadores de deficiência;c) A promoção da concretização de um sistema de empréstimos para autonomização dos estudantes.”



Valores

Integridade - Alinhar a prática com valores fundamentais e os princípios éticos institucionais

Solidariedade ativa - Investir na preocupação com o bem-estar dos outros e da humanidade

Inclusão - Promover um ambiente onde todos se sintam bem-vindos, aceitos e respeitados

Dedicação - Demonstrar o compromisso excepcional de trabalho de qualidade e liderança com os nossos estudantes

Colaboração - Partilhar de forma ativa os nossos talentos, competências, habilidades, recursos e tempo, de forma que se reverta num impacto positivo e diferenciador para o aluno

Recetividade - Antecipar e responder às necessidades daqueles a quem servimos

Inovação - Conduzir, através de soluções criativas e progressistas, o desenvolvimento da nossa missão na área da ação social

Princípios

Princípio da atenção centrada no estudante – os SAS.IPP estão ao serviço dos estudantes, especialmente os mais carenciados, pelo que devem compreender as suas necessidades atuais e futuras, cumprir os seus requisitos de qualidade e esforçarem-se por exceder as suas expectativas

Princípio da transparência – como garantia preventiva da imparcialidade, os SAS.IPP atuam de forma a garantir objetividade e isenção, que deve sustentar o sentimento de confiança recíproca entre estes serviços e os estudantes

Princípio da boa-fé – os SAS.IPP e os estudantes agem e relacionam-se segundo regras de boa-fé, para que em ambos se enraíze a confiança indispensável a um saudável relacionamento

Princípio da proporcionalidade – entendido como o direito reconhecido a cada estudante de beneficiar de apoio adequado à sua situação concreta

Princípio da informação e da qualidade – os SAS.IPP devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida

Princípio da responsabilização do estudante – que aponta para a assunção pelo estudante das consequências da sua ação, expressa ou implícita, pelos seus atos

Princípio da melhoria contínua – a melhoria contínua do desempenho da sua missão é um objetivo permanente dos SAS.IPP



			3
	ação		
			



Principais atividades prosseguidas



Principais atividades prosseguidas em 2013

1- Soluções construtivas com impacto na eficiência energética dos edifícios: Almeida Valente

Reabilitação de fachada e trabalhos de conservação e reparação de interiores da Residência de Estudantes Almeida Valente

Com uma intensidade de uso elevada ao longo destes últimos 17 anos, a residência de estudantes Almeida Valente, a maior residência de estudantes do IPP, apresentava em 2013 várias patologias quer ao nível da envolvente vertical exterior do edifício, quer ao nível dos seus espaços interiores.

Também naquele ano, foi contratada uma empreitada com vista à reabilitação externa e interna do edifício envolvendo diversos trabalhos que puseram fim a problemas de humidade e degradação das paredes, à desafinação de caixilharias, ao empenamento e desalinhamento de portadas, à danificação de portas interiores de madeira e oxidação das portas metálicas, e outras patologias pontuais.

A maior intervenção, integrada na mesma obra, foi feita ao nível da fachada do edifício.

Cientes que as várias patologias tinham origem externa, **foi opção dos SAS.IPP privilegiar as soluções construtivas que incrementassem a eficiência energética do edifício**, de modo a minorar o consumo energético de climatização, principalmente na estação de aquecimento, e a melhorar o conforto de habitabilidade dos locais. A opção recaiu por uma solução construtiva que, além de dar resposta às solicitações de resolução das patologias existentes nas fachadas do edifício, incrementa-se o coeficiente de condutibilidade térmica do elemento construtivo vertical, responsável pela maior parte das perdas térmicas, na generalidade dos quartos.

Esta obra foi precedida do necessário estudo e elaboração do projeto e a sua execução foi fiscalizada por entidade externa, com competência para o efeito.

Valor total da obra: 108.342,94€

(inclui projeto e serviços de fiscalização)



2- Soluções construtivas com impacto na eficiência energética dos edifícios: Bainharia

Substituição de janelas e caixilhos da residência de estudantes da Bainharia e, pontualmente, de Riobom, assim como calafetação de portas de exterior da residência de estudantes da Bainharia

Também com uma longa vida de existência, em 2013 a residência da Bainharia apresentava problemas agravados pelo estado de conservação das janelas, caixilhos e porta exterior.

Aquela situação colocava em causa o isolamento térmico e acústico na residência, com repercussões ao nível do aumento dos custos com a climatização do edifício e da diminuição do conforto dos que nela residem.

Porque o edifício está inserido na zona histórica da cidade do Porto, a solução teve de assegurar o equilíbrio entre dois aspetos essenciais: o respeito da fachada, nomeadamente dos materiais de substituição que não podiam ser outros a não ser madeira e, por outro, um investimento durável, que não só resolvesse as patologias verificadas, como também **incrementasse a eficiência energética do edifício**, reduzindo o energético de climatização (o maior encontrado em todas as residências, não obstante ser uma das mais pequenas), e melhorar o conforto de habitabilidade dos locais, em especial em termos acústicos.

A solução encontrada e implementada foi a perfeita para aquele equilíbrio, tendo sido instaladas janelas e caixilhos em madeira com os seguintes requisitos de qualidade:

Permeabilidade ao ar: EN 12207 categoria 4

Estanquicidade à água: EN 12208 categoria A

Resistência à carga do vento: EN 12210 categoria 5

Garantia: 10 anos para a estabilidade e durabilidade da madeira e restantes componentes
5 anos para pintura e acabamentos de ferragens.

A obra foi precedida do necessário estudo e elaboração do projeto e a sua execução foi fiscalizada por entidade externa, com competência para o efeito.

Também em 2013 foi realizado o estudo de melhor solução técnica para, em 2014, realizar um investimento em equipamento de climatização do edifício.

Valor total despendido: 31.812,07€

(inclui licenças, projeto, serviços de fiscalização e serviços técnicos especializados)



3- Soluções de equipamento com impacto na eficiência energética dos edifícios: Almeida Valente

Através de estudo desenvolvido por estudantes de curso de mestrado do Instituto Superior de Engenharia do Porto, Daniel Paiva e Fábio Nogueira, coordenado por professores/ investigadores conceituados daquela Escola (Prof.^a Doutora Zita do Vale; Prof. Luís Castanheira e Prof. Sérgio Ramos), foi apresentado um “Projeto de eficiência Energética” dirigido para as residências de estudantes do IPP.

Quer em 2012, quer em 2013, foram sendo executadas algumas das medidas propostas com vista à implementação daquele projeto.

De entre as várias propostas apresentadas constava o investimento num sistema solar, através de painéis solares térmicos para aquecimento das águas quentes sanitárias da Residência de Almeida Valente.

Apesar da residência de Almeida Valente não ser a única residência para a qual se propunha a aquisição daquele sistema, é aquela onde se pode obter maior nível de rentabilidade do investimento por se constituir na maior residência de estudantes do IPP, sob a gestão destes SAS e, por tal, onde os consumos energéticos são mais elevados.

“Os painéis solares permitem reduzir o consumo de 126 000 kWh para cerca de 79 500 kWh, o que corresponde a uma redução aproximada de 3100€ por ano. Custos, como taxas aplicadas que incidem sobre o consumo total, potenciam a poupança total – quanto menor o consumo, menor o impacto das taxas.” (in relatório do estudo, página 26).

Acolhida a proposta, foi feito um investimento na aquisição de 10 painéis solares. O investimento total nesta atividade, em 2013, foi de **20.826,10€** (IVA incluído).

Esta solução foi complementada com dois outros investimentos:

1- A **substituição das caldeiras de aquecimento a gás das águas quentes sanitárias e aquecimento central**, que entraram em rutura de funcionamento em pleno período letivo do ano de 2013.

O equipamento adquirido permitirá aos SAS obter poupanças de consumos de gás na ordem dos 30%/ ano. O investimento total nesta atividade foi de **11.027,50€** (IVA incluído).

2- A instalação de ar condicionado nos espaços da residência dedicados ao estudo e à socialização dos estudantes que residem naquela residência, foi essencial para a obtenção de condições de conforto.

O investimento total nesta atividade, em 2013, foi de **3.579,30€** (IVA incluído).

Reduzir os consumos, melhorar a responsabilidade social para com a proteção do ambiente e melhorar o conforto constituíram os principais propósitos do investimento no equipamento acima descrito.

Valor total do investimento em 2013: 35.432,90€



4- Eficiência energética (tecnologia LED) e construção de equipamentos em prol de um maior respeito pela proteção ambiental e higiene e segurança alimentar.

Em 2012 foi identificado como projeto essencial a desenvolver em 2013 a **revisão da rede de alimentação de equipamentos e iluminação do snack-bar dos SAS.IPP no ISEP**. A estrutura elétrica antiga e desadequada revertia-se em inúmeros problemas que, no limite, podia colocar em causa pessoas e bens, urgia ser revista.

Aliado àquele propósito essencial, e após estudo prévio elaborado para o efeito, conclui-se que, aquela necessidade de revisão, seria também uma oportunidade para aliar ao investimento, uma componente, cada vez mais importante, de eficiência energética. Antes da obra, a referida unidade alimentar tinha instalado cerca de 158 lâmpadas fluorescentes.

A potência instalada antes da execução da obra correspondia, em termos energéticos, a um consumo anual de cerca de **2.750,00 €** unicamente na sua componente energética, ou seja, não considerando gastos de substituição de lâmpadas (3 a 5 vezes superior às de tecnologia LED).

A substituição da totalidade da iluminação compreendeu a colocação de luminárias de tecnologia LED, numa potência total instalada de cerca de 830 W, ou seja somente 21,5 % da potência anteriormente instalada e que representará, em termos energéticos, uma poupança de 78,5 % relativamente à luminária que existia, bem como a correspondente **diminuição na emissão de CO2**.

A potência instalada, após a conclusão da obra, corresponde em termos energéticos, a um consumo anual de cerca de **580,00 €**. Só aqui, e muito simplisticamente, podemos apontar, sem grande margem de erro para um retorno do investimento em luminária em cerca de 3 a 4 anos, pela poupança energética promovida.

Aliado ao objetivo, de optar por um investimento energeticamente eficiente, houve também a necessidade de reapreciar outros fatores como a higiene e a segurança alimentar. Dado que se trata de um espaço que serve refeições, sujeito a parâmetros e condicionantes relativos à higiene e segurança alimentar muito apertados, foi possível através da obra executada substituir, 35 luminárias constituídas por um invólucro do tipo tecido, facilitador da acumulação de poeiras, germes, ácaros, gorduras, entre outros. O investimento total nesta atividade, que compreendeu a reparação e pintura de tetos interiores, fornecimento de equipamentos e revisão geral da rede elétrica, fornecimento e montagem de luminárias LED, fornecimento e montagem e armaduras, fornecimento e montagem de cabos em teto falso, entre outros, foi de **73.122,02€**

Ainda ao nível do investimento feito em 2013, nas unidades alimentares instaladas no ISEP, foi executada uma **obra de fornecimento e instalação de separadores de gorduras** gerados pela atividade de fornecimento de refeições nas maiores unidades alimentares do IPP, instaladas na sua maior Escola (com cerca de 6.000 alunos). A necessidade foi identificada com o apoio técnico dos serviços do ISEP e considerada como essencial quer na resolução dos problemas frequentes de entupimentos quer na promoção das condições de higiene e segurança alimentar que a atividade de prestação de serviços de alimentação exige.

O investimento total nesta atividade foi de **8.600,78€**

As obras foram precedidas dos necessários estudos e elaboração do projeto e a sua execução foi fiscalizada por entidade externa, com competência para o efeito e representaram um encargo de **3.776,10€**.

Valor total despendido: 85.498,90€



5- Melhoria das condições de conforto, higiene e habitabilidade das residências de estudantes

Melhoria do parque de eletrodomésticos: Através de um levantamento exaustivo a todas as residências de estudantes, foi identificada a necessidade de adquirir vários eletrodomésticos, de grande e pequeno porte, que tiveram por fim a substituição de equipamento existente que apresentava vários problemas de funcionamento assim como o aumento da qualidade de vivência nas residências. Os residentes, maioritariamente carenciados, optam cada vez mais por trazer alimentos de casa, que precisam ser conservados, para diminuir os seus encargos, nomeadamente de consumo de refeições no exterior.

O investimento total nesta atividade foi de **9.256,73€**

Melhoria das condições de higiene e limpeza, através da aquisição de serviços continuados de higiene e limpeza, de serviços continuados de tratamento e lavagem de roupa de cama e de serviços continuados de controlo de pragas.

A necessidade de garantir alojamento aos estudantes do IPP, em condições adequadas de higiene e limpeza, porquanto delas depende a saúde, bem-estar e conforto dos seus residentes, exigiu que se alterasse o modelo de prestação de serviços vigente até meados de 2013, configurado por um modelo de prestações pontuais, para um modelo de prestações continuadas e sucessivas, coincidente com o período de ocupação das residências pelos estudantes.

Para esse fim, foram contratados em 2013, com possibilidade de renovação para 2014, serviços de limpeza das residências, serviços de controlo de pragas (como medida de assegurar higiene e saúde pública da vivência nas residências, de forma continuada e monitorizada) e serviços de tratamento – lavagem e engomagem – de roupa de cama, dando-se um novo método de tratamento regular da roupa de cama que também concorre para a melhoria das condições de limpeza e higiene dos estudantes alojados nas residências do IPP.

O dispêndio total com estas atividades foi de **24.562,06€**

Melhoria das condições de conforto, através da aquisição de serviços continuados de manutenção preventiva e corretiva para todas as residências de estudantes; da substituição de todas as almofadas e colchões de quase todas as residências de estudantes (exceto Coelho Neto e José Régio) e da aquisição de roupa de cama para substituição da que se encontrava em estado degradado.

O dispêndio total com estas atividades foi de **25.680,29€**

Valor total despendido: 59.499,08€



6- Implementar um plano integrado de segurança nas residências de estudantes

Integraram este projeto as seguintes componentes:

Objetivos do projeto:

A1: Elaborar planos de auto-proteção para todas as residências, com vista à sua implementação em 2014

A2: Garantir serviços de vigilância e segurança humana nas residências de maior dimensão

A3: Garantir a implementação de um sistema de vídeo vigilância integrado (monitorizável centralmente)

A4: Implementar um sistema integrado de controlo de acessos (monitorizável centralmente)

A5: Adquirir sistemas de incêndio para as residências, onde inexistiam, e adaptar as centrais de deteção de incêndio existentes para emitirem alertas locais, e para fora do local onde são gerados

Foi objetivo fixado para o ano de 2013 a implementação de um plano integrado de segurança que abranja todas as residências de estudantes do IPP.

Porque integrado, as atividades de segurança foram implementadas em várias vertentes que, apesar de diferentes, se complementaram, com o objetivo de proteger pessoas e bens, em cada uma das unidades de alojamento. Aquela complementaridade foi essencial para a promoção da prevenção dos diferentes riscos a que os ocupantes das residências estão sujeitos (incêndio, intrusão, furto, entre outras situações de perigo/ilícitas):

- Porque ter um plano de auto-proteção, sem serviços de segurança humana, prejudica a boa execução daquele plano, assim como o respeito pelas demais normas de bom comportamento exigíveis a quem vive em comunidade;
- Porque não se justificou garantir segurança humana permanente em todas as residências, devido à reduzida dimensão e consequente ocupação de cinco das sete residências de estudantes, foi possível e justificável conjugar aquelas modalidades de segurança com outras modalidades, não dependentes de controlo através de presença física permanente no local, mas antes através de controlo remoto, gerido centralmente, com recurso a vídeo vigilância;
- Porque, também nesta perspetiva de conjugação, foi essencial criar condições para que as atuais centrais de deteção de incêndios, instaladas em cada uma das residências de estudantes, com condições para apenas emitirem alertas locais, sejam adaptadas para difundir alertas para fora do local, para telemóvel, seguida de intervenção imediata no local por elemento de segurança humana;

Nestes termos, e para aqueles fins:

- Contrataram-se serviços especializados para a elaboração de planos de auto-proteção para todas as residências de estudantes, que serão implementados em 2014.
- Contrataram-se serviços especializados para elaboração de um projeto de melhoria dos sistemas de deteção, alarme e alerta contra incêndio para todas as residências de estudantes.

A aquisição destes serviços representou um encargo total de **9.655,50€**

- Renovou-se o contrato de prestação de serviços de segurança e vigilância humana que na generalidade compreendeu:



- a) Vigilância e segurança humana, 24 horas por dia, em 11 meses do ano, para as maiores residências de estudantes: residência de Almeida Valente, no Porto, e residência de José Régio, em Vila do Conde.
- b) Vigilância e segurança humana, cerca de 8 horas por dia, em 11 meses do ano, para as residências da Azenha e Riobom.

Estes serviços foram ainda complementados por serviços de segurança, através de deslocações pontuais às restantes residências, determinadas por situações de emergência ou para a realização de ações de controlo e representaram um encargo total de **219.842,28€**

De referir ainda que este contrato é de especial relevância pelo motivo de inexistirem trabalhadores efetivos e em dedicação exclusiva à gestão local nas residências.

- Adquiriram-se sistemas de incêndio para as residências onde os mesmos inexistiam e adquiram-se componentes para melhoria dos sistemas já instalados, que representaram um encargo total em 2013 de **7.975,25€**

- Foi revisto e melhorado as componentes que concorrem para a segurança do edifício dos SAS, sito à Praça Marquês do Pombal, no Porto, atividade que representou um encargo total de **2.375,13€**

- Foi desenvolvido um sistema eletrónico de gestão de acessos que substitui as chaves para as residências de estudantes e para o seu funcionamento adquirido equipamento tecnológico, no valor de **1.935,96€**

Valor total despendido: 241.784,12€



7- Garantia de uma alimentação de qualidade:

Contratação de serviços de assessoria na área de consultoria alimentar.

O novo contrato de concessão da exploração das unidades alimentares do IPP, sob a gestão destes Serviços, entrou em vigor em 06-06-2013.

As novas regras a aplicar pelo Concessionário e a necessidade de fiscalização e auditoria, para fazer cumprir as normas e exigências do Caderno de Encargos, entre as quais se destacam:

- O controlo das ementas, das refeições sociais, por estes Serviços, exigência que requer conhecimentos em matéria dietética e nutricional;
- A verificação e controlo das medidas de segurança alimentar por parte do Concessionário;
- A verificação do cumprimento do modelo de gestão das unidades alimentares, modelo este que, de acordo com o contrato celebrado, confere maior discricionariedade ao Concessionário, exige, por isso, maior controlo por parte destes Serviços de forma a salvaguardar que a atividade desenvolvida pelo Concessionário não coloca em causa a missão de garantir alimentação de qualidade aos estudantes do IPP;
- A deliberação do Conselho de Gestão de 22/02/2013, exarada na ata n.º 5, que determinou que a execução do contrato de concessão deve ser objeto de uma (sic) "análise sistemática de alguns elementos relacionados com a satisfação do serviço prestado a toda a comunidade IPP";
- OS SAS.IPP não dispunham, nem dispõem, de meios técnicos e humanos em número e com a especialização requerida para fazer este tipo de acompanhamento.

Foram contratados serviços especializados de apoio ao acompanhamento da execução do contrato de concessão das unidades alimentares, com especial foco no controlo da Segurança Alimentar e consultoria dietista/ nutricional, para as 14 unidades alimentares do IPP (cantinas, bares e snack-bares) que englobaram:

- A prestação de serviços de segurança alimentar" e da "rastreabilidade" dos géneros alimentícios;
- O controlo da qualidade e da segurança das matérias-primas;
- Acompanhamento e supervisão do plano de manutenção do concessionário;
- Consultoria nutricional e dietética na avaliação das ementas sociais;
- Realização de visitas de seguimento mensais e elaboração dos competentes relatórios.

Valor total despendido: 10.261,89€



8 - Atividades nas áreas das TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

Migração de Servidores Físicos de DNS, DHCP e AD para Servidores Virtuais

Objetivo pretendido:

Migrar os servidores físicos "Microsoft Server 2003" para "Microsoft Server 2012" com os serviços associados AD DS (Active Directory Domain Services), DHCP e DNS, de forma a se garantir melhor segurança e rapidez. O recurso a estes serviços permite a integração e interligação com novas tecnologias de forma a suportar futuros desenvolvimentos.

Atividades desenvolvidas:

A passagem dos servidores obrigou a uma mudança radical estrutural, pois passou-se de um sistema de 32bits, suportado pelo "Microsoft Server 2003", para o "Microsoft Server 2012", a 64bit. Dado que os esquemas de estrutura destes dois sistemas não são compatíveis e que, depois de iniciada a intervenção, não é possível parar nem se reverter após finalização, optou-se por efetuar testes, antes de se realizar a migração, a fim de se consolidar as ações a executar.

Resultados atingidos (vantagens dos servidores virtuais)

A migração foi efetuada com sucesso, permitindo o uso de novas tecnologias e interações.

A tecnologia VPS permite usufruir de um serviço, idêntico ao alojamento dedicado, a um preço reduzido comparável a um alojamento partilhado.

As principais vantagens deste serviço são:

- Não requer investimento na manutenção de hardware;
- Melhor gestão de servidores (máquinas virtuais);
- Maior facilidade na recuperação e/ou backup's;
- Facilidade em desenvolvimentos e testes (reposição de máquinas é feita em segundos);
- Clonagem de máquinas virtuais;
- Liberdade na escolha do Sistema Operativo;
- Poupança energética;
- Reduzido espaço físico para alocação de máquinas;
- Flexibilidade, porquanto um servidor virtual permite ter, em simultâneo, vários serviços como serviço web, serviço de e-mail e serviço de FTP para domínios ilimitados.

Instalação e configuração do Microsoft Exchange Server 2013

Objetivo pretendido:

Atualizar serviços de correio eletrónico, retificar caixas de correio e conetores que tinham sido herdados do antigo Microsoft Exchange server 2003, integrar com os servidores Sharepoint Server 2013 e Lync Server 2013, aumentar o desempenho e melhorar o "webmail" para o tornar mais interativo.

Atividades desenvolvidas:

Na fase de arranque, após a instalação e configuração, manteve-se os servidores físicos e virtuais a funcionar em paralelo. Após migração e validação de todas as contas de correio, o "Microsoft Exchange Server 2010"



foi desativado e desinstalado. É de salientar que as diversas intervenções não afetaram o normal funcionamento dos serviços.

Resultados atingidos:

Neste momento os Serviços de Ação Social têm um Servidor de correio eletrónico sem erros, mais rápido e seguro, contendo uma estrutura definida desde início pelas suas bases de dados, separadas fisicamente (ex.: uma base de dados para caixa correio atual e uma base de dados para caixa correio arquivo), proporcionando uma maior fluidez de pesquisa e de velocidade ao servidor utilizando menos recursos físicos do mesmo.

Atingiu-se uma grande fluidez e interatividade com a componente web do servidor de mail.

Integração com o servidor “Lync Server 2013” e em especial com o “Microsoft Sharepoint Server 2013”.

Instalação e configuração de Firewall

Objetivo pretendido:

Aperfeiçoar a proteção e segurança, controlo e conectividade das ligações de internet das residências do IPP.

Atividades desenvolvidas:

Com a contratação dos serviços de Fibra Ótica, em 2012, para as Residências de Estudantes do IPP, reavaliou-se o controlo destas ligações, assim, surgiu o projeto de firewall, que passou pelo teste de diversas firewall, todas elas opensource, tendo sido escolhida a firewall “pfSense”.

Estas firewall são constituídas por computadores pessoais Dell OptiPlex 755 adquiridos em 2007.

Configuração de Hardware:

- OPTIPLEX 755 SF CORE 2 DUO E6750 (2.66GHZ)
- Memória: 2048MB (2X1024MB) 667MHZ DDR2
- Disco Rígido: 160GB (7200RPM) SERIAL ATA
- Intel Gigabit Lan 10/100/1000
- NetMaster SG32 10/100/1000/2000 Full Duplex

O “pfSense” encontra-se instalado em “FreeBSD” com os recursos necessários para o seu bom funcionamento.

O orçamento estimado, para a aquisição de 7 firewall com as mesmas funcionalidades, no valor de 21.000 euros, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, ou seja, ao reciclar o equipamento existente conseguiu-se, a um baixo custo (custo com as configurações, instalações e software), atingir os mesmos resultados que se obteria com a aquisição do equipamento de topo.

A Firewall encontra-se configurada para a WAN (internet) porta de rede Intel a 1000Mbps e para LAN (rede local) a porta de rede NetNaster SG32 a 2000Mbps (Full-Duplex).

A estrutura de rede da Firewall é composta por 10 redes virtuais designadas como:

- WAN – DHCP (ligação internet, IP dinâmico);
- GESTAO – rede gestão firewall;
- WLAN_AP_GESTAO – rede gestão dos pontos de acesso “AP”;
- VOIP – encaminhamento da rede VOIP do ISP;
- ALUNOS_WIRELESS – rede wireless alunos com 253 IP’s livres;
- ALUNOS_WIRED – rede cablada alunos com 123 IP’s livres;
- SEGURANCAS_WIRELESS – rede wireless seguranças com 13 IP’s livres;
- SEGURANCAS_WIRED – rede cablada seguranças com 13 IP’s livres;



- CARDS – rede cablada destinada aos cartões de acesso com 13 IP's livres;
- VIDEO – rede cablada destinada ao serviço de videovigilância com 61 IP's livres.

A política de navegação web apresentada nas residências é livre, não existindo bloqueios. Existe sim uma racionalização de tráfego através de servidor proxy instalado e configurado para o efeito e de "Traffic shapping" igualmente configurado.

- O proxy tem uma quota de armazenamento de 15GB dinâmico e foi configurado de modo a tratar o tráfego estático e dinâmico (ex: youtube), isto significa que, por exemplo, se um residente procede à atualização do seu PC (Windows update) ou vê um vídeo no youtube, um segundo residente que fizer a mesma requisição, já não utiliza informação da internet mas sim a que se encontra armazenada localmente, libertando assim tráfego de rede para os demais residentes.
- O "Traffic shapping" das firewall encontra-se configurado mediante uma hierarquia de protocolos com o âmbito de disponibilizar tráfego (velocidade de internet) mediante a percentagem disponível.

Privilegiou-se a utilização de serviços gratuitos de DNS, hoje em dia de comum utilização, em detrimento da contratualização de IP Fixo (valor de IP fixo previsto de 50 euros por mês acrescido de iva), conseguiu-se garantir a qualidade dos mesmos e elevadas poupanças com o projeto. Através destes serviços, tornou-se possível ligar remotamente as respetivas firewall's (ex: para manutenção) e criar uma rede virtual privada entre as residências.

As ligações acima mencionadas são túneis VPN encriptados a 256bits com autenticação cliente servidor incluindo o reconhecimento de certificados de segurança.

A firewall também incorpora analisadores de tráfego que servem para efeitos estatísticos e resolução de problemas.

Resultados atingidos:

A instalação e configuração de firewall nas residências de estudantes foi realizada com sucesso e encontram-se a funcionar sem registos de grandes interrupções ou falhas.

A título ilustrativo, realça-se o sucesso da instalação na residência Almeida Valente, com 100 residentes, maioritariamente estudantes Engenharia Informática, que testam até ao limite as ligações de rede e internet e respetivas proteções. Outro exemplo, a residência da Bainharia, com 18 residentes, uma ligação ADSL de 16MB (única opção viável por se localizar numa zona histórica), com serviço de televisão incluído (ligação à box), onde é libertado o restante tráfego para a ligação de internet e câmaras de vídeo vigilância.

É de salientar que todas residências possuem uma ligação que se pode considerar doméstica, mas que alberga um grande número de utilizadores ativos.

Sistema de controlo de acessos

Em 2013, conclui-se a instalação do sistema de controlo de acessos nas residências, com o uso do cartão de estudante.

O esquema abaixo demonstra as ligações do controlo de acessos.

O sistema de controlo de acessos apresenta uma segurança acrescida no acesso às residências do IPP, liberta os serviços da respetiva entrega de chaves e seu controlo. Como existe a possibilidade do controlo remoto de fechaduras e de registo de acessos, é possível cancelar o cartão (em caso de perda de cartão), disponibilizar acesso ao residente remotamente e proceder à abertura de portas remotamente (autorizada somente em situações de urgência). O sistema foi implementado nas seguintes residências:



- Bainharia – 18 residentes
- RioBom – 40 residentes
- Azenha – 42 residentes
- S. Roque
- Coelho Neto
- José Régio – 60 residentes

Sistema de vídeo vigilância

Paralelamente, tendo em vista a melhoria das condições de segurança dos estudantes, após a instalação, em finais de 2012, dos equipamentos de vídeo vigilância em todas as residências do IPP, foram adquiridos dois servidores de gravação, a funcionar como centrais de videovigilância, que foram instalados na Residência de Almeida Valente e na Residência de José Régio.

Foi criada uma rede virtual entre as residências que é controlada pela respetiva firewall de cada residência. Cada câmara emite dois canais de stream, de visualização e de gravação. O stream de visualização é emitido na resolução de 640*480 em todas as residências, com exceção, da residência da Bainharia que é de 320*240. O stream de gravação é emitido na resolução de 720p (1280*720) em todas as residências, com exceção, da residência da Bainharia que é de 640*480.

A emissão do stream é diferente na residência da Bainharia porque possui ligação à internet ADSL na ordem dos 16Mbps de download e de 2Mbps de upload. Por este motivo, foi necessário encontrar um equilíbrio entre as necessidades do sistema de videovigilância e de navegação na internet. A solução passou pelo recurso ao cache do proxy fornecido pela firewall para ambas as ligações.

Abaixo encontra-se o esquema das ligações do sistema de videovigilância:

Instalação de Pontos Acesso “AP” nas residências de estudantes

O projeto de instalação de AP (pontos de acesso wireless) nas residências de estudantes foi um verdadeiro desafio. O objetivo era utilizar a WLC da Cisco (controladora de rede wireless e dispositivos), já instalado na residência de José Régio, e uniformizar a estrutura em todas as residências através da aquisição de AP iguais. De salientar que, uma das soluções inicialmente apontada foi a aquisição de uma WLC para cada residência, com um custo unitário de 3.990 euros, acrescido de imposto sobre o valor acrescentado, estimando-se um custo total de 19.500 euros, acrescido de impostos. Uma outra alternativa passava pela aquisição de AP com gestão, com um custo superior ao efetivamente realizado, que requereria a gestão e configuração individualizada por equipamento.

A terceira alternativa, utilizar a WLC da Cisco, foi executada em colaboração com Academia Cisco, equipa localizada no ISEP. Previamente à entrada em funcionamento, foram realizados testes de simulação para gerir e controlar AP's remotamente com recurso a VPN. Esta simulação teve sucesso, mas com a particularidade de que a controladora ao registar-se utiliza um serviço específico, disponível nos equipamentos de gama alta da Cisco, o que obrigou a uma atenção redobrada ao fluxo de dados (ligação à internet) para que fosse executada pelos AP's locais. A questão do registo foi ultrapassada através da criação de uma rede virtual, exclusivamente para a ligação dos AP's à controladora, redirecionando o fluxo de dados para a gestão de AP e para a ligação à internet.

Valor total despendido: 6.868,56€



9 - GiRES - Gestão Integrada de Residências

GiRES - Sistema de Gestão do Alojamento

Os SAS.IPP, com a colaboração do Gabinete de Sistemas de Informação e Apoio à Decisão do Instituto Politécnico do Porto, implementaram melhorias significativas no sistema de gestão do alojamento para estudantes do IPP em produção desde 2012.

Este projeto tem como principais objetivos:

- Permitir aos estudantes efetuar *online* a candidatura a alojamento;
- Facilitar a gestão e identificação dos pagamentos de alojamento pelos Serviços;
- Evitar o manuseamento e controlo de dinheiro;
- Implementar mecanismos de controlo e de acompanhamento do processo;

O GiRES está disponível na página *online* dos Serviços de Ação Social do IPP em https://www.ipp.pt/site/ipp_social/sasipp/noticias.aspx e tem disponível o endereço de correio eletrónico alojamento@sas.ipp.pt para qualquer esclarecimento.

O sistema é simples e prático e apenas obriga a que cada utilizador (estudante ou colaborador dos Serviços) disponha de credenciais de acesso (autenticação LDAP). O sistema permite:

Aos estudantes:

- Efetuar candidaturas a alojamento;

Alojamento - Consulta de Candidatura

Candidatura n.º 2013/GIRES/000367					
Estado: checkin efetuado					
Candidatura	Documentos	Análise	Alojamento	Conta Corrente	Notificações
Identificação Pessoal					
Número de estudante:	3130115				
Nome completo:	BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA				
Sexo:	<input checked="" type="radio"/> F <input type="radio"/> M				
Data de Nascimento:	09-08-1993				
Número de Identificação Fiscal (NIF):	251574849				
País do NIF:	Portugal				



- Anexar documentos a candidaturas;

Alojamento - Consulta de Candidatura

Candidatura n.º 2013/GIRES/000367

Estado: **Checkin efetuado**

Candidatura	Documentos	Análise	Alojamento	Conta Corrente	Notificações
Documento: <input type="text" value="Procurar..."/> Nenhum ficheiro selecionado. <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="✖"/>					
Documento	Observações	Carregado por			
NIB.jpg	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:25:25	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:25:25			
IRS1.jpg	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:25:55	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:25:55			
IRS2.jpg	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:26:16	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:26:16			
IRS3.jpg	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:27:24	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:27:24			
CC.jpg	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:48:05	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:48:05			
CC.jpg	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:48:10	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 15:48:10			
NIB.jpg	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 16:08:36	(3130115) BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA @ ESE a 20-10-2013 16:08:36			
CT ALOJ 3130115_001.pdf	(mca) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 06-11-2013 16:48:27	(mca) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 06-11-2013 16:48:27			
CT ALOJ Alt qt-3130115_001.pdf	(mca) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 13-11-2013 16:24:49	(mca) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 13-11-2013 16:24:49			

- Acompanhar o estado das candidaturas;

Alojamento - Consulta de Candidatura

Candidatura n.º 2013/GIRES/000367

Estado: **Checkin efetuado**

Candidatura	Documentos	Análise	Alojamento	Conta Corrente	Notificações
Consulte os critérios de seriação previstos no Artigo 4.º do Regulamento de Atribuição de Alojamento.					
(1.º NÍVEL DE DECISÃO) - VERIFICAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE:					
1) É novo estudante do ensino superior/IPP? Sim					
2) Tem o pagamento de anos letivos anteriores em atraso? Não aplicável					
3) Foi objeto de sanção disciplinar no ano letivo anterior? Não aplicável					
4) Tem pagamentos de alojamento do corrente ano letivo em atraso? Não aplicável					
Proposta de decisão: Analisar (passa para o 2.º nível de decisão)					
Motivo:					
Observações: Os critérios foram validados.A sua candidatura a alojamento para o ano letivo 2013/2014 passa para o nível de análise seguinte.					
(2.º NÍVEL DE DECISÃO) - VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES:					
A) É novo estudante do ensino superior/IPP? Sim					
Foi residente no ano letivo anterior? Não aplicável					
B) Foi bolseiro no ano anterior? Não aplicável					
C) É candidato a bolsa no ano letivo atual? Sim					
Obteve aproveitamento escolar no ano letivo anterior? Não aplicável					
D) Tem pagamentos de alojamento do ano letivo anterior em atraso? Não aplicável					
Pretende alojamento para a totalidade do ano? Sim					
Proposta de decisão Atribuir - Prioridade 1 (2.º nível de decisão)					
Prioridade 1					



- Aceitar ou não o alojamento que lhe foi atribuído;
- Consultar os dados para pagamento e obter faturas/recebimentos relativos a:
 - Alojamento;
 - Cauções;
 - Juros de Mora;
 - Taxas de responsabilização por danos, incumprimento de regras de conduta ou deveres;

Alojamento - Consulta de Candidatura

Candidatura n.º 2013/GIRES/000367
Estado: **checkin efetuado**

Mês/Ano	Prestação Alojamento	Juros de Mora
Novembro 2013	Situação: Equiparado a bolseiro Pagamento BE: 27-12-2013 Data limite: 01-01-2014 Montante: 88,75 € Estado: Pagamento a 07-01-2014 Documentos: 2015/2013/SAS - F 180/2014/SAS - R	
Caução	Situação: Equiparado a bolseiro Pagamento BE: Data limite: Montante: 110,00 € Estado: Pagamento a 13-11-2013 Documentos: 118/2013/SAS - C	

Aos SAS.IPP:

- Aceder à informação de gestão de forma integrada;
- Analisar candidaturas a alojamento a dois níveis, o primeiro para verificação dos critérios de elegibilidade, o segundo para verificação das condições;

Alojamento - 1.º Nível de Decisão - Verificação dos requisitos de elegibilidade

Ano: 2013/2014 N.º do Processo: Todos Proposta de decisão: Todos Candidato (nome, e-mail, n.º estudante): Data de submissão: Todos

1) É novo estudante do ensino superior/IPP? Todos 2) Tem o pagamento de anos letivos anteriores em atraso? Todos

3) Foi objeto de sanção disciplinar no ano letivo anterior? Todos 4) Tem pagamentos de alojamento do corrente ano letivo em atraso? Todos

PESQUISAR

Estado da candidatura

- Pendente
- Submetida
- Em análise
- Em análise condicional
- A aguardar atribuição de alojamento
- A aguardar Despacho
- A aguardar aceitação de alojamento
- A aguardar check-in
- Checkin efetuado
- Check-out efetuado
- Concluído
- Anulada

Total: 359 **GUARDAR** **EXPORTAR**

1) É novo estudante do ensino superior/IPP?	2) Tem o pagamento de anos letivos anteriores em atraso?	3) Foi objeto de sanção disciplinar no ano letivo anterior?	4) Tem pagamentos de alojamento do corrente ano letivo em atraso?	Proposta de decisão	Motivo	Notificar?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Analisar (passa para o 2.º nível de decisão)		<input type="checkbox"/>
2013/GIRES/000001 - 3100327 - CRISTIANA CARVALHO CALDAS - NIF: 244186065						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Analisar (passa para o 2.º nível de decisão)		<input type="checkbox"/>
2013/GIRES/000002 - 2110636 - ELISABETE CRISTINA PINTO FERREIRA - NIF: 220036594						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Analisar (passa para o 2.º nível de decisão)		<input type="checkbox"/>
2013/GIRES/000003 - 9120187 - ANA SOFIA GRADIZ LAMIM - NIF: 254920608						
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Analisar (passa para o 2.º nível de decisão)	Motivo	<input type="checkbox"/>



Alojamento - 2.º Nível de Decisão - Verificação das condições

Ano: 2013/2014 | N.º do Processo: Todos | 1.º Nível de decisão: Todos | Proposta de Decisão: Todos | Data de submissão: Todos

Candidato (nome, e-mail, n.º estudante): A) É novo estudante do ensino superior/IPP? Todos | Foi residente no ano letivo anterior? Todos

B) Foi bolsheiro no ano anterior? Todos | C) É candidato a bolsa no ano letivo atual? Todos | Obteve aproveitamento escolar no ano letivo anterior? Todos

D) Tem pagamentos de alojamento do ano letivo anterior em atraso? Todos | Pretende alojamento para a totalidade do ano? Todos | Prioridade: Todos | **PESQUISAR**

Estado da candidatura

- Pendente
- Submetida
- Em análise
- Em análise condicional
- A aguardar atribuição de alojamento
- A aguardar Despacho
- A aguardar aceitação de alojamento
- A aguardar check-in
- Checkin efetuado
- Checkout efetuado
- Concluído
- Anulada

Total: 351 | **GUARDAR** | **EXPORTAR**

A) É novo estudante do ensino superior/IPP?	Foi residente no ano letivo anterior?	B) Foi bolsheiro no ano anterior?	C) É candidato a bolsa no ano letivo atual?	Obteve aproveitamento escolar no ano letivo anterior?	D) Tem pagamentos de alojamento do ano letivo anterior em atraso?	Pretende alojamento para a totalidade do ano?	Proposta de decisão	Prioridade	Notificar situação bolsa estudos?
<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	Sim	Equiparado a Sim	Não aplicável	Não	Não	Indeferir por desistência (2.º nível de análise)		<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	Sim	Não	Não aplicável	Não	Sim	Atribuir - Prioridade 1 (2.º nível de decisão)	1	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Sim	Sim	Equiparado a Sim	Não aplicável	Não	Sim	Atribuir - Prioridade 1 (2.º nível de decisão)	1	<input type="checkbox"/>

- Atribuir residência/quarto/cama a um determinado estudante;

Atribuição de alojamento	Estado de aceitação do alojamento atribuído	Notificação
<input checked="" type="checkbox"/> 2013/GIRES/000367 3130115 - BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA - NIF: 251574849 Residência: Residência da Azenha Quarto/Cama: (AZ21) QUARTO - Duplo - PISO 0 - Feminina - Cama_2 Proposta de decisão: Deferir	O estudante consultou o alojamento atribuído a 22-10-2013 19:46:59 Accepta alojamento atribuído? SIM Data prevista de entrada: 01-11-2013	Notificação para preferir Despacho enviada a 22-10-2013 12:03:07 Despacho preferido a 22-10-2013 15:16:06 por (eccm) Eduarda Clara Mendes da Costa Machado @ SAS

- Anexar documentos às candidaturas;
- Associar fotografia do estudante à candidatura;

Alojamento - Consulta de Candidatura

Candidatura

Candidatura n.º: 2013/GIRES/000367
 N.º de Estudante: 3130115
 Nome: BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA
 Residência/Quarto: Residência Azenha - AZ21
 Estado: Checkin efetuado



Bolsa de estudos

SICABE n.º: 314212
 Candidatura n.º: 563240
 Estado: Aceite
 Decisão a: 11-12-2013 1:09:05
 Importação a: 04-04-2014 14:46:46

Candidatura | Documentos | Análise | Checkin/Checkout | Prestações | Juros | Taxas | Conta Corrente | Notificações | Histórico | Info. SAS

Identificação Pessoal

Número de estudante: 3130115
 Nome completo: BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA
 Sexo: F M
 Data de Nascimento: 09-08-1993
 Número de Identificação Fiscal (NIF): 251574849
 País do NIF: Portugal



- Efetuar check-in e check-out e imprimir contratos de Alojamento;

Candidatura Documentos Análise **Checkin/Checkout** Prestações Juros Taxas Conta Corrente Notificações Histórico Info. SAS

Residência Azenha -> AZ21 -> (AZ21) QUARTO DUPLO - Piso 0 - Feminina - Cama_2

Classificação do estudante:
 Já apresentou caução em ano anterior?
 Data prevista de entrada:
 Data do checkin:
 NIF:
 Data do checkout:
 Observações:

Documentos: Nenhum ficheiro selecionado. Disponível ao residente

Contrato:

Cálculo da 1ª Prestação:

Mensalidade: 88,75 €
 N.º de dias de ocupação do 1º mês: 30 dias(s)
 Modalidade:
 Dia: 450,00 € (30 dia(s) * 15,00 €)
 Semana: 210,00 € (4 semana(s) * 45,00 € + 2 dia(s) * 15,00 €)
 Mês: 88,75 €
 TOTAL A PAGAR: 198,75 €

Dados para pagamento da 1ª prestação e caução (se aplicável):

Entidade: 11652
 Referência: 00033860
 Montante: 88,75 €
 Data limite pagamento: 01-11-2013
 Estado do pagamento: Pagamento efetuado a 07-01-2014 22:38:00

Entidade: 11652
 Referência: 00033938
 Montante: 110,00 €
 Data limite pagamento: 01-11-2013
 Estado do pagamento: Pagamento efetuado a 13-11-2013 16:24:00

- Gerar dados para pagamento das prestações de alojamento e, se aplicável, para pagamento de cauções, juros de mora e taxas de responsabilização por danos, incumprimento de regras de conduta ou deveres;
- Integrar ficheiros SIBS e registar pagamentos por transferência bancária ou depósito em conta;
- Emitir faturas/recibos e comprovativos de pagamento;
- Obter listagens de dívidas a alojamento e cauções;
- Emitir guias de faturação de alojamento, juros de mora e taxas de responsabilização por danos, incumprimento de regras de conduta ou deveres;

Alojamento - Listagem de Faturação

Ano: Mês: Data:

Mês	Dia	Valor	Faturas n.º	Observações
Abril	04/04/2014	12.094,75 €	721 - 856	Gerado por (mcc) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 07-04-2014 12:18:33
	07/04/2014	8.496,50 €	857 - 954	Gerado por (mcc) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 07-04-2014 16:47:24
	14/04/2014	116,00 €	955 - 955	Gerado por (mcc) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 15-04-2014 17:02:05
	24/04/2014	45,00 €		

- Emitir guias de notas de crédito;
- Emitir guias de recebimentos de alojamento, juros de mora e taxas de responsabilização por danos, incumprimento de regras de conduta ou deveres



Alojamento - Recebimento Diário - Alojamento

Ano: 2013 Mês: Dezembro Data:

EXPORTAR

Mês	Dia	Valor	Guia	Observações
Dezembro	02/12/2013	763,75 €	280/2013	Gerado por (mccac) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 12-12-2013 11:44:47
	03/12/2013	169,50 €	281/2013	Gerado por (mccac) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 12-12-2013 11:46:36
	04/12/2013	657,00 €	282/2013	Gerado por (mccac) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 12-12-2013 11:47:51
	05/12/2013	1.176,00 €	283/2013	Gerado por (mccac) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 12-12-2013 11:48:56
	06/12/2013	615,75 €	284/2013	Gerado por (mccac) Maria Clara Rodrigues de Andrade Cardoso @ SAS a 12-12-2013 11:50:44

- Consultar histórico associado a cada candidatura;
- Notificar e consultar histórico de notificações enviadas a estudantes;
- Consultar mapa de residências e estudantes alojados;

Alojamento - Ocupação

Anos: 2013/2014 Residência: Residência Azenha (Feminina) Estado: Todos N.º do Processo: Data prevista de entrada:

Candidato (nome, e-mail, n.º estudante) N.º Quarto PESQUISAR

Indisponível Disponível A aguardar aceitação Reservado Ocupado

0º Piso	1º Piso	2º Piso	3º Piso
QUARTO AZ21 CAMA 1 2013/GIRES/000383 3130618 - ANA RAQUEL TAVARES MIRANDA CAMA 2 2013/GIRES/000367 3130115 - BARBARA ALEXANDRA VICENTE CASTRO DA SILVA	QUARTO AZ11 CAMA 1 2013/GIRES/000111 3110277 - CATARINA MANUELA FERNANDES RIBEIRO CAMA 2 2013/GIRES/000172 3110336 - CATIA SOFIA LOPES DE FREITAS BORGES	QUARTO AZ211 CAMA 1 2013/GIRES/000130 3110582 - KRISTINA LAPSHINA CAMA 2 2013/GIRES/000038 10100328 - SÓNIA ISABEL PINTO DIAS	QUARTO AZ311 CAMA 1 2013/GIRES/000047 3110131 - ANA CATARINA ALVES VIEIRA CAMA 2 2013/GIRES/000080 1100260 - MARIA FLÁVIA FERREIRA BARROS

- Gerar ficheiro SAFT;

À direção dos SAS.IPP:

- Aceder à informação de forma integrada;
- Proferir despacho relativamente ao alojamento atribuído a cada estudante;

Foram também desenvolvidos mecanismos de integração com o SICABE - Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior, da DGES – Direção Geral do Ensino Superior.



10 - Acompanhamento dos residentes 2013

Objetivo geral:

Promover o acesso dos alunos a condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado de estudo, essencialmente os mais carenciados e com aproveitamento escolar.

Objetivos específicos:

Garantir a boa convivência entre os residentes e o normal funcionamento das residências, em particular, da gestão interna, da higiene, limpeza e da segurança.

Assegurar a tranquilidade do edifício e seus moradores, tanto nas suas áreas de uso privado como nas de uso comum.

Proporcionar condições de instalação, acolhimento e integração dos seus residentes que obedeçam a requisitos de conforto e bem-estar, de estudo e de socialização, a preços acessíveis.

Promover o respeito dos direitos e liberdades fundamentais e dos princípios democráticos de liberdade, igualdade, solidariedade, justiça e pluralismo político, garantindo um marco efetivo de convivência, tolerância e respeito mútuo entre os moradores.

Assegurar a manutenção e a conservação dos edifícios onde se encontram instaladas as residências.

Atividades na relação com o estudante:

- Designação de uma equipa de técnicos de referência vinculada a cada residência de estudantes.
- Realização de reuniões comunitárias e visitas periódicas às residências.
- Constituição de uma linha de apoio e endereço eletrónico com vista a fomentar canais de comunicação mais eficazes com os estudantes.

Resultados

A melhoria e o aperfeiçoamento de prestação de serviços de alojamento nas residências do IPP em 2013 foram deveras de um impacto significativo e de grande influência para a vida académica de cada estudante residente IPP.

A preocupação de melhoria continua tem-se revelado extremamente positiva, constatada pela procura dos serviços de alojamento das residências IPP em 2013.

Equipa técnica, de referência:

Efetivamente, uma das grandes apostas destes serviços passou por contribuir para uma maior aproximação da instituição SAS.IPP ao estudante residente IPP e, para o efeito, uma das medidas de intervenção inovadora, foi a criação de uma equipa técnica de referência, vinculada a cada residência.

O objetivo da criação desta equipa de referência visou promover uma relação de maior proximidade ao estudante, proporcionando um vínculo mais estreito e concreto, que lhe permitisse reconhecer naquela equipa abertura e disponibilidade para agilizar eventuais problemas psicossociais, inerentes ao alojamento comunitário, neste contexto específico.

A intervenção da equipa de vinculação centrou-se essencialmente no esforço contínuo de proporcionar uma boa estadia ao estudante residente e na comunicação transversal com a Administração do Serviços de Ação Social do IPP.



Para esse efeito, na sua atuação, teve bem presente a importância da mediação com todos os agentes intervenientes na vida de cada residência, nomeadamente, a equipa de vigilantes, a equipa de limpeza e a equipa SAS.IPP responsável pelo bom desempenho e manutenção dos espaços.

Consciente do papel e importância de cada um dos agentes, a equipa de vinculação procurou otimizar esses recursos rentabilizando o que cada um tinha de melhor para enriquecer o trabalho multidisciplinar nas residências de estudantes do IPP.

Centrada na importância das boas práticas, a equipa organizou um manual de partilha onde foi arquivando as intervenções mais pertinentes realizadas nas residências de forma a agilizar outras que entretanto se venham a reconhecer como convenientes e, por outro lado, contribuindo para a uniformidade de critérios.

A equipa de vinculação deu-se a conhecer aos residentes através de contacto direto e presencial em reunião comunitária onde procurou auscultar as necessidades, aspirações, ansiedades, vivências e sugestões dos estudantes residentes IPP.

Através das reuniões comunitárias e visitas periódicas nas residências procurou-se fazer a ponte entre o estudante e a instituição SAS.IPP, com as várias vertentes envolventes. Para o efeito, o registo das ocorrências mais relevantes foram igualmente partilhadas com as demais equipas de vinculação.

Um dos problemas emergentes e mais recorrentes nas residências foi a preocupação com a limpeza e higiene dos espaços comuns. Esta evidência foi constatada pelas visitas periódicas, feitas pelos respetivos técnicos de vinculação, bem como partilhada nos relatórios dos vigilantes de serviço ou pelos estudantes, através do endereço eletrónico que foi disponibilizado.

A estratégia implementada, com vista a minimizar este problema, foi, essencialmente, a estratégia da palavra, da negociação, da sensibilização e, regra geral, foi bem acolhida pelos estudantes.

Contudo, o teor desta estratégia, altamente pedagógica, impõe um acompanhamento técnico equidistante.

Se, por um lado, dá uma margem flexível ao estudante para, o próprio, sentir necessidade de mudar o seu comportamento menos adequado, por outro, importa acautelar que aquele comportamento se readequou aos normativos da boa convivência em comunidade.

Em alguns momentos, ainda que pontuais, não resultou esta “cultura da pedagogia e sensibilização”, e, como tal, procedeu-se aplicação de sanções ou multas, medidas perfeitamente previstas e acauteladas em regulamento, que levaram ao pagamento de multas, no caso do incumprimento sucessivo de algum estudante prevaricador, menos zeloso pelo espaço.

Gerir esta relação nem sempre foi fácil, implicou uma sensibilização e adequação por parte da equipa à população alvo onde se procurou que imperasse a cultura do “*bom senso*”.



Outras atividades prosseguidas em 2013

Alimentação

Na prossecução da sua atividade, os SAS.IPP, através de um contrato de concessão, asseguram o fornecimento de refeições e lanches nas cantinas e nas cafetarias instaladas nas diferentes escolas que compõem o IPP. Aos SAS.IPP compete, nesta área de atividade, as atividades de auditoria e controlo da segurança alimentar, as ações tendentes a melhorar o serviço prestado pelo concessionário e as ações de conservação e melhoria as condições físicas das unidades alimentares.

Valor total despendido: 10.098,01€

Atribuição de apoio sociais diretos: bolsas de estudo e auxílio de emergência

É certamente uma das áreas de maior impacto junto dos estudantes do IPP. Nesta área de atuação os SAS.IPP apoiam os seus estudantes na apresentação e submissão de candidaturas a bolsas de estudo, são intermediários no processo de atribuição de bolsas pré-validando e acompanhando os processos, analisam as reclamações e reapreciam processos de atribuição de bolsa perante uma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar, supervisionam, através da realização de auditorias, as declarações prestadas pelos alunos e realizam estudos com vista à definição de políticas de apoio social.

Valor total despendido: 3.743,29€

Alojamento

Esta área envolve a oferta de alojamento através das residências sob a gestão dos SAS.IPP. Nesta área de atividade, os SAS.IPP asseguram a manutenção dos imóveis, equipamentos e redes, a realização de obras de beneficiação das residências de estudantes, a gestão das candidaturas e colocações dos estudantes, a promoção da segurança, do conforto e do bem-estar dos residentes, a adoção de medidas de racionalização e eficiência energética, o cumprimento dos regulamentos aprovados, a realização de pequenos *workshops* temáticos e a organização de convívios anuais de acolhimento e despedida dos residentes.

Valor total despendido: 136.616,97€

Conservar e requalificar as infraestruturas e equipamentos sociais

Nesta área de atividade os SAS.IPP dedicam-se à resolução de problemas estruturais e de funcionamento das infraestruturas de apoio à área alimentar e alojamento. A atividade prosseguida compreende a requalificação e reorganização de espaços, a substituição de equipamentos duradouros, a melhoria da organização funcional, a melhoria das condições de segurança e a adoção de medidas de racionalização de energética.

Valor total despendido: 21.165,71€

Garantir outras atividades de funcionamento geral, de suporte às principais áreas de missão dos SAS.IPP

Nesta atividade enquadram-se as tarefas associadas à gestão e administração geral, relações institucionais e, em especial, às atividades de natureza transversal, de suporte às principais áreas de missão dos SAS.IPP. Igualmente se associam a esta atividade os projetos de desenvolvimento, inovação e outros diretamente dependentes da administração e em geral as atividades de planeamento, assessoria e apoio a funcionar na dependência direta do administrador.

Valor total despendido: 52.165,71€

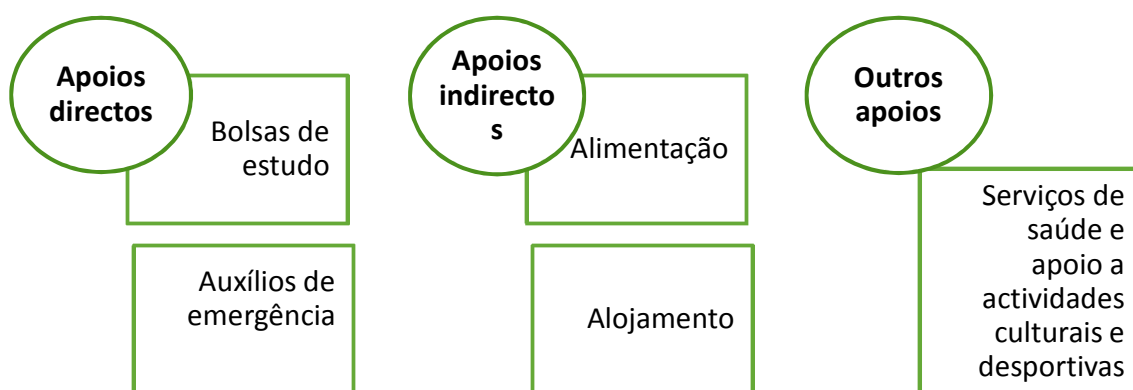


Ação social em números



Ação Social em números

As áreas de atuação dos SAS.IPP



Os principais serviços prestados podem ser agrupados em três grandes grupos: (1) serviços de apoio directos, em especial a atribuição de bolsas de estudo, (2) os serviços de apoio indirectos, onde tem especial relevância a atribuição de alojamento, a prestação de serviços de restauração (cantinas e bares), e (3) outros serviços de apoio, nomeadamente serviços médicos, de promoção e apoio a actividades culturais e desportivas e outras actividades desenvolvidas pelas organizações de estudantes, cursos e escolas.

As actividades desenvolvidas no ano de 2013 com vista à prestação de cada um destes serviços, que formam o sistema de missão dos SAS.IPP, serão retratadas ao longo das partes seguintes, do presente relatório.



Apoios sociais diretos: bolsas de estudo e auxílios de emergência

As bolsas de estudo (...) são modalidades da ação social a conceder aos estudantes economicamente mais carenciados, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar¹

A Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto, prevê que, no âmbito do sistema de ação social, o Estado conceda aos estudantes economicamente carenciados apoios diretos, designadamente bolsas de estudo e auxílios de emergência, suportados integralmente pelo Estado a fundo perdido, que contribuem para custear as despesas de alojamento, alimentação, transporte, material escolar e propina do estudante.

Assim, o Núcleo de Apoios Diretos tem como principal objetivo a atribuição de benefícios sociais a estudantes economicamente carenciados, de forma a proporcionar condições que lhes permitam a prossecução normal dos seus estudos, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no que toca ao sucesso académico a todos estudantes.

A atribuição de bolsas de estudo implica um conjunto de ações, que vão desde o apoio à apresentação da candidatura (elaboração de conteúdos informativos e facilitadores da interpretação normativa-burocrática associada a este procedimento administrativo específico), à análise dos processos de candidatura com base na situação académica passada e atual do estudante candidato, bem como na situação socioeconómica do seu agregado familiar, até à atribuição do montante da bolsa de estudo.

No ano letivo 2013-2014 o Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, adiante designado de Regulamento, aprovado por Despacho n. 8442-A/2012 de 22/06 sofreu uma importante alteração face à que vigorou no ano letivo anterior, ou seja, as dívidas contributivas e tributárias deixaram de fazer parte dos critérios de atribuição de bolsa de estudo.

De acordo com o Despacho n.º 627/2014, 04 de janeiro, publicado no DR, II série, n.º 9, de 14 de janeiro, que alterou o Regulamento, as dívidas contributivas e tributárias de um dos elementos do agregado familiar do estudante, exceto deste, deixaram de fazer parte dos critérios de atribuição de bolsas de estudo.

¹ Artigo 18.º, do Decreto-Lei n.º 129/93. D.R. n.º 94, Série I-A de 1993-04-22, Ministério da Educação, Estabelece os princípios da política de ação social no ensino superior



Nos termos do artigo 2.º daquele despacho, os SAS.IPP procederam à reapreciação dos requerimentos de atribuição de bolsa de estudo no ano letivo de 2013 -2014 que tenham sido indeferidos por motivo de dívidas contributivas e tributárias dos elementos do seu agregado familiar.

Se daquela reapreciação resultou o deferimento do requerimento, assistiu ao estudante o direito de receber bolsa de estudo com efeitos retroativos ao início do ano letivo.

No ano letivo 2013-2014, a candidatura à bolsa de estudo foi realizada, tal como o vem sendo desde o ano letivo 2011-2012, através da plataforma eletrónica da DGES – Direção Geral do Superior: Be-ON ou componente da plataforma de interface entre os Serviços de Ação Social e o Estudante e SICABE - Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior, como componente de *back-office* de suporte à análise e tomada de decisão sobre o processo.

Na totalidade, de acordo com os números disponíveis à data de elaboração do relatório de atividades, candidataram-se 5.613 estudantes, dos quais 3.937 viram as suas candidaturas deferidas, beneficiando de bolsa de estudo base (não considerando os complementos) cuja importância oscilam entre 180€ e 5.562€ anuais.

As bolsas são atribuídas, em regra, durante 10 meses letivos – setembro a julho - e a sua análise, no ano letivo 2013/2014, foi efetuada em estrito respeito do Regulamento e demais legislação complementar.

Para que a atribuição dos benefícios estivesse de acordo com as necessidades reais dos estudantes, os processos analisados pelos técnicos de serviço social tiveram, sempre que necessário e em respeito pelo princípio da simplificação que deve constituir regra na análise e tomada de decisão, como fundamento a análise dos documentos, realização de entrevistas escritas e presenciais, contactos com entidades públicas e outras entidades oficiais, em especial de solidariedade social. Deste modo, procurou-se maximizar os princípios da justiça e proporcionalidade que deve estar subjacente a este tipo específico de tomada de decisões públicas, assim como minimizar as omissões e inexatidões constantes nas declarações de rendimentos prestadas pelos candidatos.

O processo de atribuição de bolsas não é um processo estático, nem o pode ser porquanto o fim que visa atingir – de garantia de acesso e frequência do ensino superior em condições de igualdade – exige que acompanhe, sempre que necessário, as alterações verificadas nas condições socioeconómicas do bolseiro e que se verifiquem ao longo do ano letivo.



Como processo dinâmico que é, conduz a que o número de bolseiros e o valor da bolsa de estudo não se mantenha constante durante o ano. O número de bolseiros e os montantes mensais pagos a título de bolsa de estudo e respetivos complementos variam de acordo com as alterações situação académica do estudante e das situações socioeconómicas do seu agregado familiar, estas últimas que, na generalidade, tiveram por justificação situações de desemprego que se verificam ao longo do ano letivo de um ou mais elementos do agregado familiar do estudante.

Apoios sociais diretos: resultados

Na tabela seguinte pode observar-se a evolução, ao longo dos últimos quatro anos letivos, do número de estudantes inscritos no IPP, do número de candidatos a benefícios sociais, de bolseiros e da bolsa média.

A data de referência para os dados que a seguir se apresentam é a data de 23-04-2014.

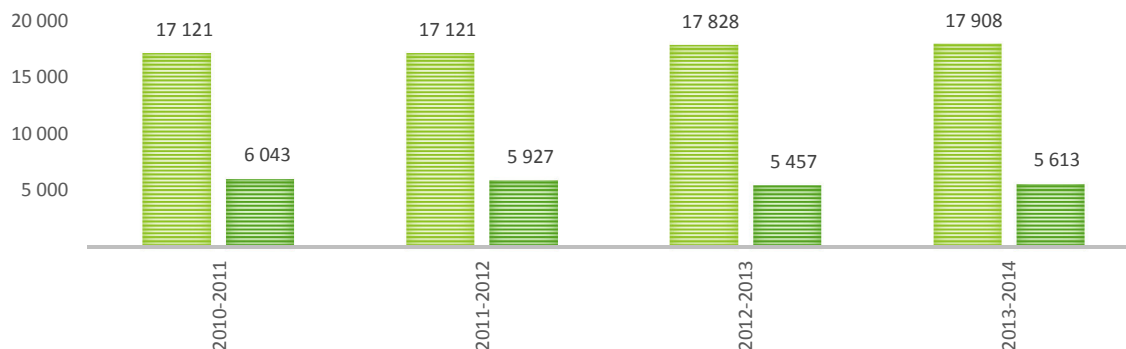
Tabela 1 - Dados evolutivos: 2010-2011 a 2013-2014

anos letivos	N.º de estudantes	N.º de candidatos iniciais	N.º de bolseiros	Encargos anuais com bolsas	Bolsa média anual (s/complementos)	N.º candidatos/n.º estudantes	N.º bolseiros/n.º candidatos	variação % dos candidatos
2010-2011	17 121	6 043	3 894	6.560.230,55 €	1.684,70 €	35%	64%	
2011-2012	17 121	5 927	3 298	5.911.734,18 €	1.792,52 €	35%	56%	-1,92%
2012-2013	17 828	5 457	3 532	6.491.342,60€	1.795,41 €	31%	65%	-7,93%
2013-2014	17 908	5 613	3 937	7.378.963,89 €	1.838,50 €	31%	70%	2,86%

No presente ano letivo 2013-14, do total de estudantes do IPP 31% candidataram-se a apoio social direto (grosso modo, a bolsa de estudo), o que em termos percentuais representa a mesma percentagem de candidatos em relação ao ano anterior, no entanto, em termos absolutos, candidataram-se mais 156 alunos que no ano anterior.

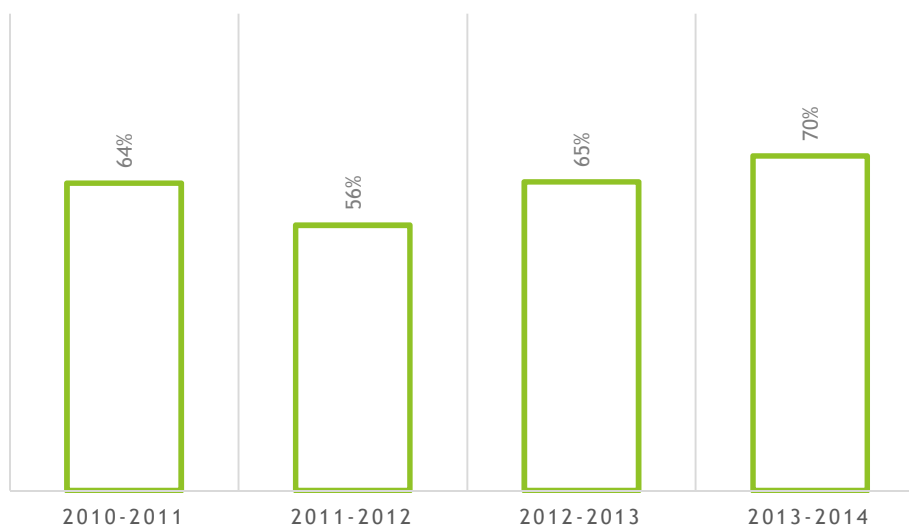


Gráfico 1 - Candidatos a bolsa de estudo vs estudantes do IPP



No que respeita ao número de candidatos, aos quais foi reconhecida bolsa de estudo, fixam-se nos 70% este ano letivo, dados provisórios mas próximos do que se estimam atingir no final do processo dado que, à data do seu apuramento, era residual o número de processos pendentes de análise, nomeadamente das reclamações apresentadas.

Gráfico 2 - Percentagem de candidatos com bolsa de estudo deferida

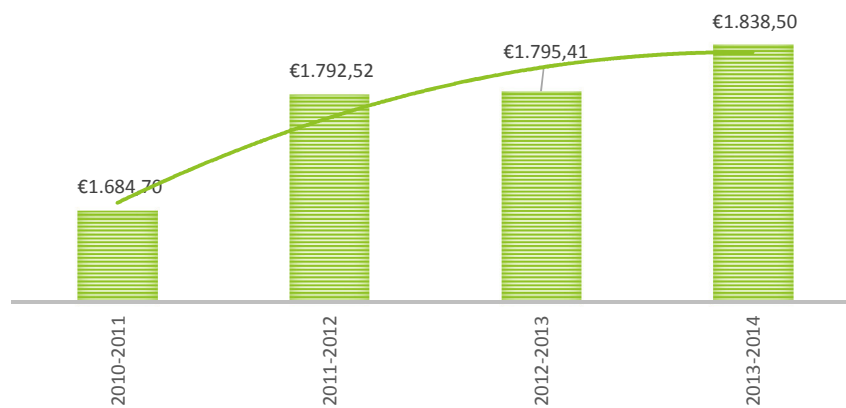


Comparativamente ao ano anterior, ano em que 64% dos candidatos receberam bolsa de estudo, a percentagem verificada à data de referência permite concluir por um aumento do número de bolseiros em cerca de 6%, mais 436 estudantes do que no ano letivo anterior, num total de 3.937 bolseiros.

No que respeita à bolsa média anual, o valor calculado à data de referência assiste-se a um aumento do valor da bolsa média anual quando comparada com a apurada no ano letivo anterior.

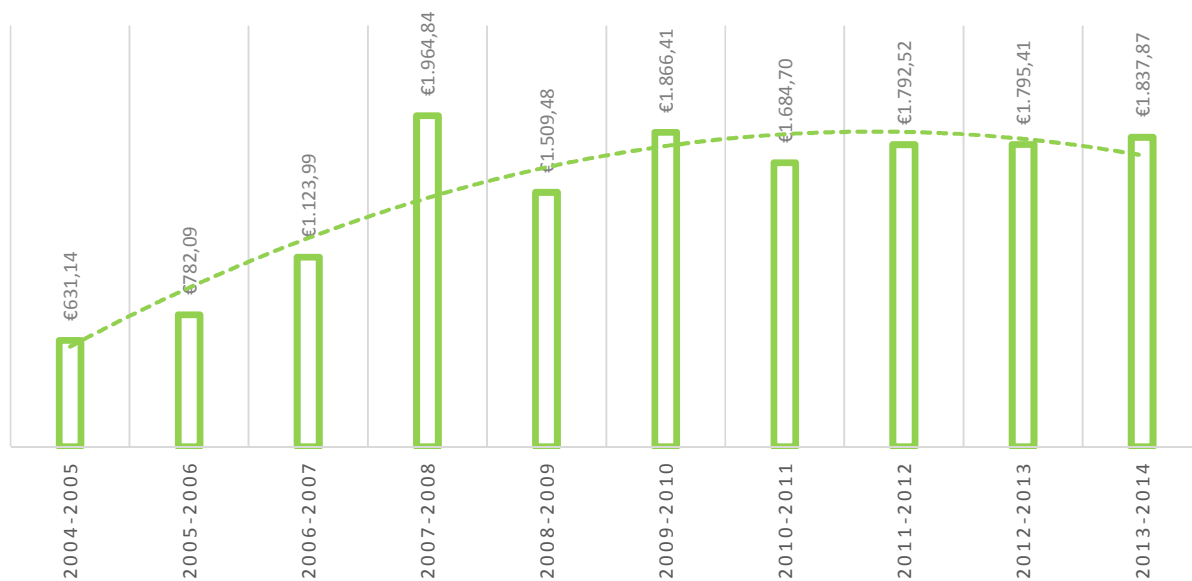


Gráfico 3 - Análise retrospectiva da bolsa média



A análise comparativa da bolsa média verificada à data de referência permite concluir por uma aproximação a valor atingido em 2009-2010.

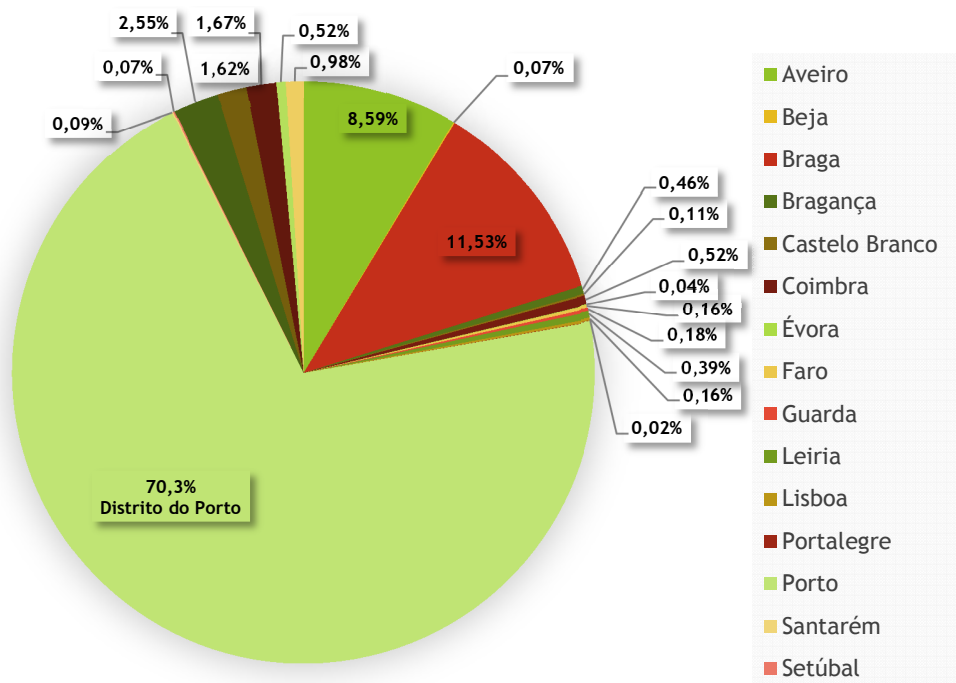
Gráfico 4 - Análise retrospectiva do valor médio da bolsa de estudo



Nos gráficos seguintes, apresentam-se dados complementares à tabela anteriormente apresentada.



Gráfico 5 - Origem geográfica dos candidatos



Os registos seguintes apresentam alguns dados estatísticos relativamente aos resultados atingidos no processo de candidaturas do corrente ano letivo, que se reportam à data de referência.

Tabela 2 – Resultado das candidaturas 2013-2014

Sentido da decisão/ estado	N.º
Candidaturas deferidas	3937
Candidaturas indeferidas	1670
Candidaturas por decidir (submetidas em abril/2014)	6
Total:	5613



Gráfico 6 - Estado das candidaturas à data de referência em termos relativos

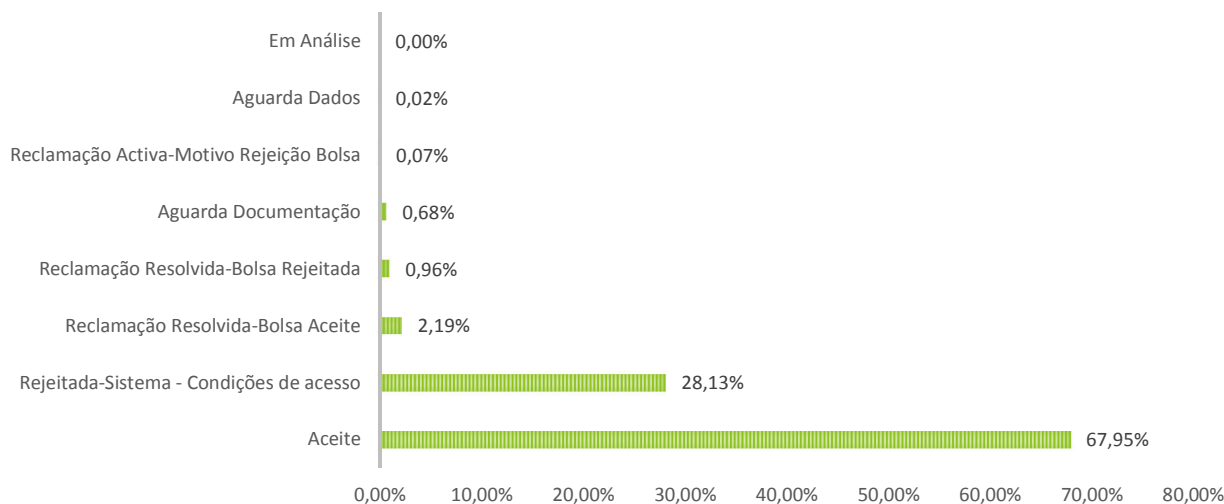


Tabela 3 – Análise dos motivos de indeferimento

Motivo de Indeferimento	N.º	%
Sem aproveitamento escolar no último ano letivo que inscrito	681	40,8%
Rendimento percapita do agregado familiar superior a 14 x IAS acrescido da propina máxima (1º ciclo)	528	31,6%
Não prestação das informações complementares dentro dos prazos	242	14,5%
Conclusão do curso fora do período estabelecido	79	4,7%
Estudante inscrito a menos de 30 ECTES	44	2,6%
Não matriculado em instituição de ensino superior e não inscrito num curso	33	2,0%
Titular do grau de licenciado	14	0,8%
Requerente sem a situação contributiva regularizada	13	0,8%
Cidadão de país terceiro sem autorização de residência permanente	12	0,7%
Património mobiliário superior a 240 x IAS	10	0,6%
Agregado familiar sem rendimentos ou cujas fontes rendimento não sejam perceptíveis	8	0,5%
Titular de grau de mestre	3	0,2%
Requerente sem a situação tributária regularizada	2	0,1%
Requerente sem a situação tributária e contributiva regularizada	1	0,1%
Total:	1670	100%



Gráfico 7 - Análise dos motivos de indeferimento em termos relativos

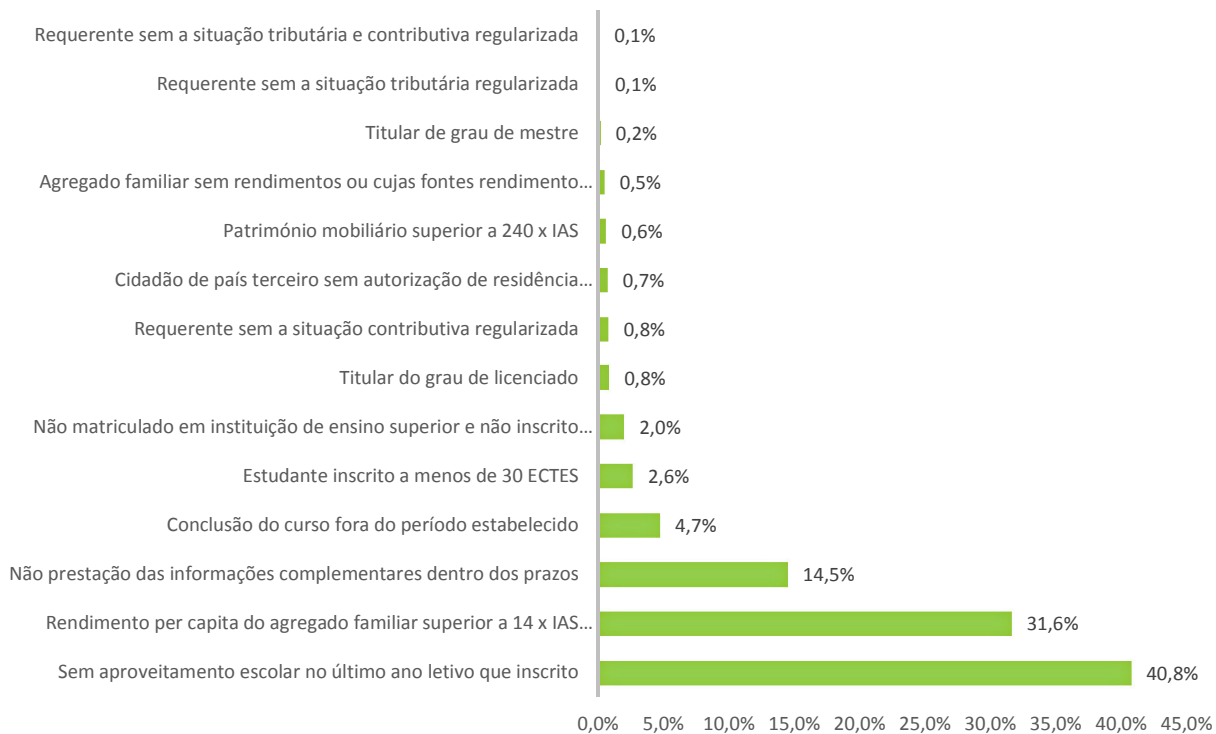


Tabela 4 – Análise dos motivos de indeferimento por motivo de falta de aproveitamento escolar

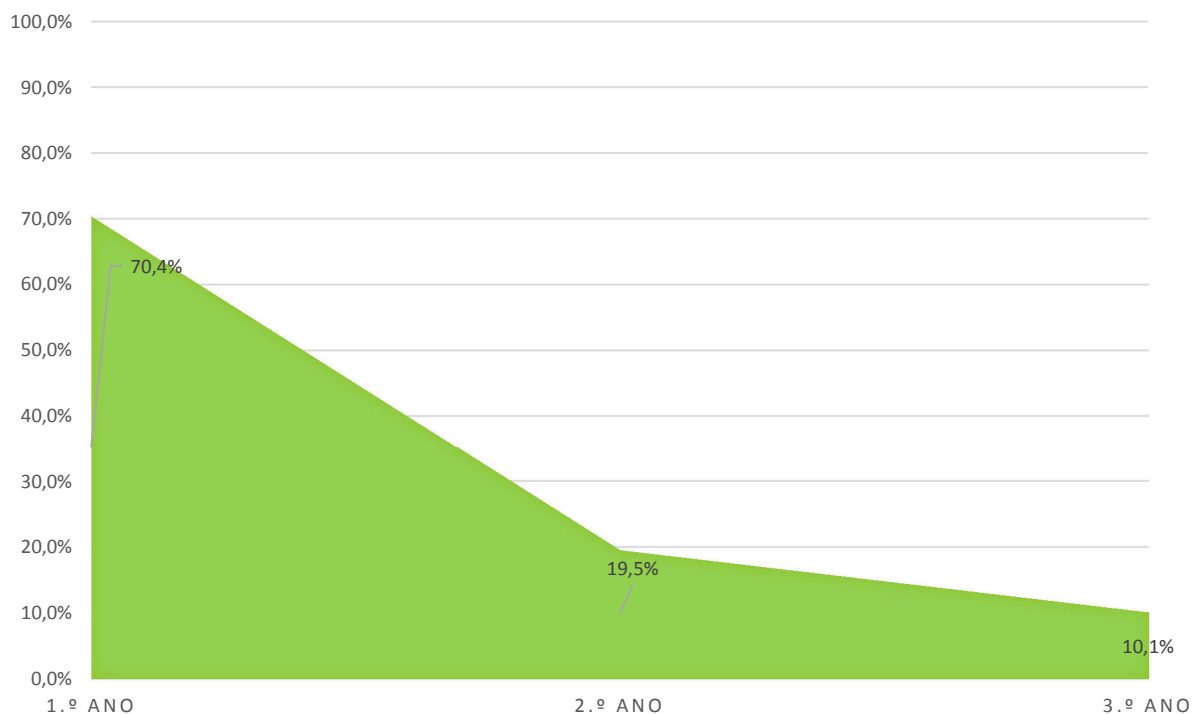
Indeferimento: Sem aproveitamento escolar no último ano letivo	N.º	%
1.º Ano curricular	454	70,4%
2.º Ano curricular	126	19,5%
3.º Ano curricular	65	10,1%
Total 1.º ciclo	645	100,0%
1.º Ano curricular	20	55,6%
2.º Ano curricular	16	44,4%
Total 2.º ciclo	36	100,0%
Total:	681	

O indeferimento por motivo de falta de aproveitamento escolar constituiu, em 2013-2014, o motivo com maior peso face aos demais motivos.



A análise desagregada deste motivo de indeferimento permite concluir que contribui mais para este resultado a falta de aproveitamento escolar no 1.º ano curricular dos cursos de 1.º ciclo.

Gráfico 8 - Análise do motivo de indeferimento por falta de aproveitamento escolar no último ano inscrito



Plano de auditoria interna promovido pelos SAS.IPP em 2013, relativamente ao processo de atribuição de bolsas de estudo do ano letivo 2012-2013

Constitui prática dos SAS.IPP implementar processos de auditoria e controlo das decisões proferidas ao nível da atribuição de bolsas de estudo.

Integraram aquele plano, de entre atividades que mais à frente, neste relatório, referiremos a verificação administrativa de todos os processos de candidatura deferidos ao abrigo do regime simplificado de decisão.

Este processo simplificado de decisão para a atribuição de bolsa de estudos consiste na pré-validação das condições de elegibilidade e informação sobre o agregado familiar, mas no seu essencial traduz-se na aceitação da informação relativa às fontes e valores de rendimento do agregado, não obtidos por processo



de interoperabilidade de dados, e ao conjunto do património detido pelos elementos do agregado, mobiliário e imobiliário, declarados sob compromisso de honra pelo candidato, sem prejuízo do rigor técnico e da validação à posteriori dessas declarações.

No total foram auditados **803 processos de candidatura**, que representaram 23% do total de processos deferidos, cujos resultados da auditoria se demonstram nas tabelas e figuras seguintes.

Tabela 5 - Resultado das auditorias, segundo o método de verificação documental das declarações prestadas

Tipo de alteração	N.º	%
Bolsa cessou	19	2%
Bolsa aumentou	81	10%
Bolsa diminuiu (1)	216	27%
Sem alteração	487	61%
Total	803	100%

(1) Diminuição média de 130€/ anuais

Gráfico 9 - Processos cuja bolsa de estudo anual diminuiu face à inicialmente reconhecida

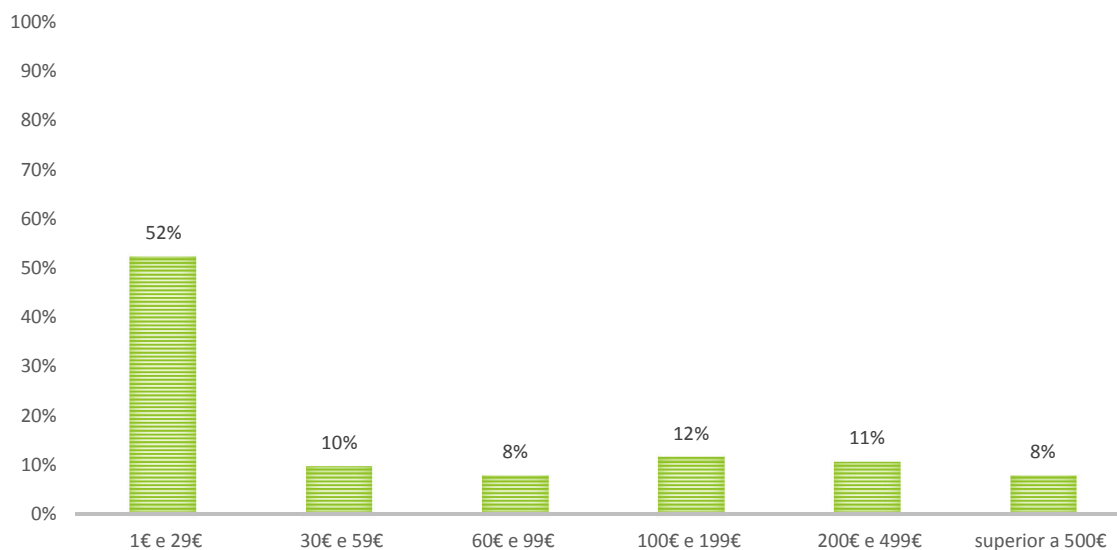




Gráfico 10 - Processos cuja bolsa de estudo anual aumentou face à inicialmente reconhecida

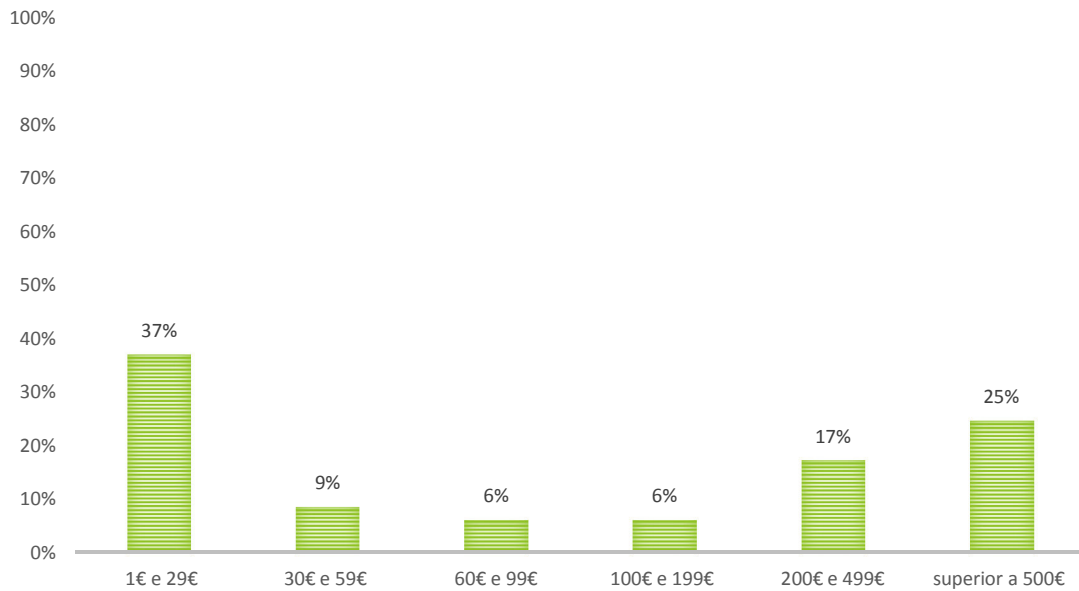
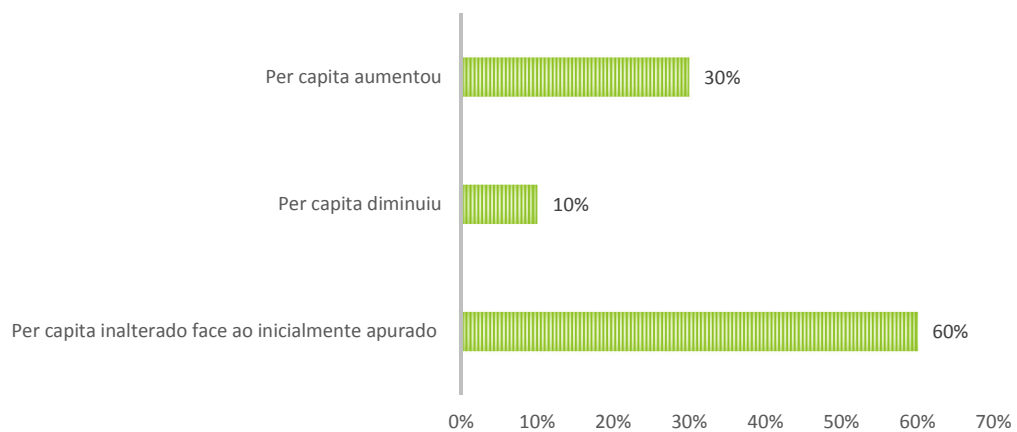


Gráfico 11 - Processos cujo valor per capita do rendimento do agregado familiar alterou, sem contudo ter qualquer influência no valor da bolsa de estudo atribuído





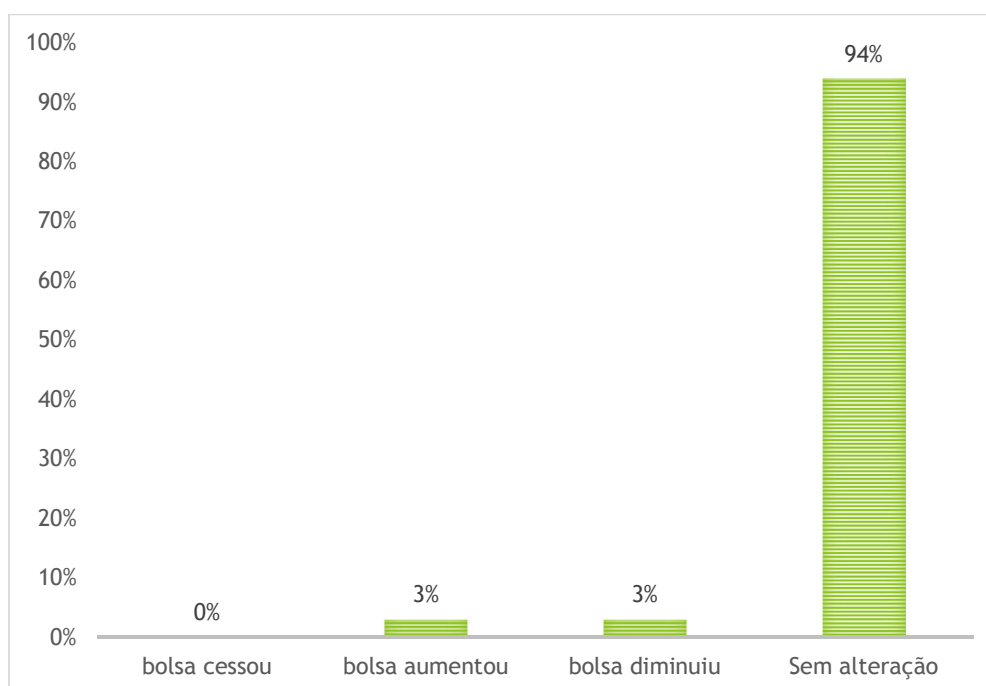
Resultado da auditoria, segundo o método de reverificação por técnico diferente do que fez a análise inicial de proposta de decisão

Tabela 6 - Resultado em termos absolutos (auditoria por técnico diferente do que propôs a decisão)

Resultado das auditorias, segundo o método de verificação documental das declarações prestadas	N.º	%
Bolsa cessou	0	0%
Bolsa aumentou	3	3%
Bolsa diminuiu	3	3%
Sem alteração	94	94%
Total	100	100%

Diminuição média de 32€/ anuais ou 3,2€ mensais

Gráfico 12 – Resultado em termos percentuais (auditoria por técnico diferente do que propôs da decisão)





Resultado da auditoria, segundo o método de reavaliação dos requisitos académicos da inscrição

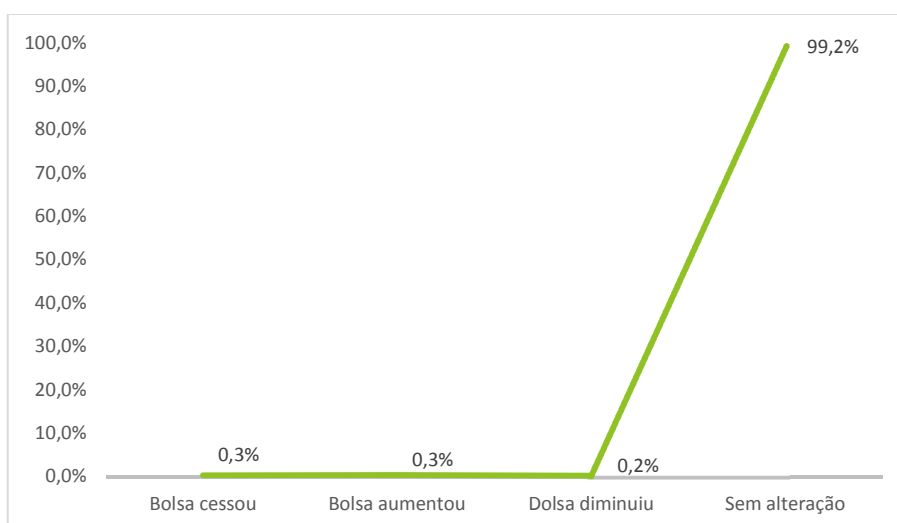
Dado que ao longo do ano letivo os estudantes, bolsiros, podem anular a inscrição ou alterar as condições de inscrição, designadamente ao nível do regime de frequência escolar (integral/ parcial), com implicações na perda do direito a bolsa de estudo ou diminuição/ aumento do valor da bolsa de estudo, respetivamente, foi solicitada e tratada informação académica atualizada (a fevereiro e março de 2013) dos 3.532 bolsiros (ano letivo 2012-2013), com vista a apurar e, caso aplicável, corrigir as situações que carecerem de correção.

Os resultados atingidos estão representados na tabela e gráfico, seguintes.

Tabela 7 - Resultado em termos absolutos (auditoria dos dados académicos)

Resultado das auditorias, segundo o método de verificação documental das declarações prestadas	N.º	%
Bolsa cessou	9	0,3%
Bolsa aumentou	11	0,3%
Bolsa diminuiu	8	0,2%
Sem alteração	3504	99,2%
Total	3532	100,0%

Gráfico 13 – Resultado em termos percentuais (auditoria por técnico diferente do que propôs da decisão)





Alojamento

Os serviços de ação social devem promover o acesso dos alunos a condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado ao estudo, designadamente através da criação de residências de estudantes²

No âmbito dos objetivos que prosseguem, os SAS.IPP promovem o acolhimento aos estudantes que frequentam as escolas do IPP e os seus cursos superiores conferentes de grau ou curso tecnológico, que pelas suas condições socioeconómicas, pela distância ou dificuldade de transporte não possam residir com o agregado familiar durante o ano letivo e necessitem, por isso, de alojamento para prosseguir os seus estudos. Como se referirá a seguir, a oferta de alojamento é muito limitada, quando comparada com as demais instituições de ensino superior públicas.

Sem prejuízo dessa limitação, os SAS.IPP têm procurado qualificar os espaços de alojamento existentes, quer ao nível da funcionalidade e eficiência energética quer ao nível dos equipamentos, sem prejuízo dos esforços efetuados no sentido de aumentar a oferta.

Todo o trabalho desenvolvido nesta área tem com objetivo facilitar o dia-a-dia do estudante e contribuir para o seu desenvolvimento e integração na comunidade académica.

Atualmente os SAS.IPP têm consciência de que a oferta de alojamento é muito limitada, fruto de opções do passado e de difícil correção no presente. Nesse quadro, estão em curso ações que visam a construção de uma nova residência de estudantes na cidade do Porto e outra em Felgueiras, como se referirá a seguir.

Os SAS.IPP alojam, ainda nas residências, quando existem vagas, estudantes integrados em programas internacionais ou de intercâmbio institucional, quando abrangidos por protocolos celebrados entre o IPP e outras instituições ou participem em atividades promovidas pelo IPP e suas escolas, bem como visitantes.

Caracterização sumária das residências

Os Serviços de Ação Social do IPP dispõem de 7 residências com capacidade para acomodar 316 estudantes ou o equivalente a 1,8% dos seus estudantes (total de estudantes do IPP no ano letivo 2013-14 é de 17.908).

² Artigo 20.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 129/93. D.R. n.º 94, Série I-A de 1993-04-22, Ministério da Educação, Estabelece os princípios da política de ação social no ensino superior



As residências destinam-se ao alojamento dos estudantes do IPP, tendo prioridade os bolseiros abrangidos pelo sistema das bolsas de estudo que pela distância ou dificuldade de transporte não possam residir com o agregado familiar durante o ano letivo.

Em 2013, funcionaram, em momentos distintos, todas as sete residências de estudantes, sendo que no início de ano letivo 2013/14 assistiu-se à abertura da Residência José Régio e ao encerramento provisório das residências Coelho Neto e São Roque, residências que necessitam de obras de conservação e requalificação urgentes para se adequarem a critérios mínimos de funcionalidade e conforto que este tipo de unidades deve oferecer aos seus destinatários, em condições dignas de habitabilidade.

Designação e localização das Unidades de alojamento:

Cidade	Designação	Localização
PORTO	Residência de Almeida Valente (AV)	Rua Coronel Almeida Valente, 330 - 4200-030 - PORTO
PORTO	Residência da Azenha (AZ)	Rua da Azenha, 245/247 - 4200-113 - PORTO
PORTO	Residência da Bainharia (BN)	Travessa da Bainharia, 16 - 4050-081 - PORTO
PORTO	Residência de Coelho Neto (CN)	Rua Coelho Neto, 78 - 4000-176 - PORTO
PORTO	Residência de Riobom (RB)	Av. Rodrigues de Freitas, 14 - 4300-455 - PORTO
VILA CONDE	Residência José Régio (JR)	Praça José Régio – 4480 – 718 - VILA DO CONDE
VILA CONDE	Residência de S. Roque (SR)	Rua do Lidador, 131 - 4480-791 – VILA DO CONDE



Modelo de gestão

As residências de estudantes estão sob a gestão direta dos SAS.IPP, implicando um grande esforço dado a exiguidade de recursos que dispõem.

Para minimizar esse aspeto, em 2013, tal como em anos anteriores, as atividades foram prosseguidas também com o apoio da estrutura de recursos humanos dos Serviços da Presidência, nomeadamente ao nível de atividades de manutenção ou ainda ao nível de atividades de acolhimento, integração e desenvolvimento pessoal dos residentes, através de iniciativas conjuntas promovidas com o gabinete de apoio ao estudante também pertence à estrutura orgânica daqueles serviços centrais.

Neste domínio, em 2013, merecem especial relevância as seguintes atividades principais:

- * Visitas periódicas às residências de estudantes para verificação do cumprimento do regulamento por parte dos residentes;
- * Reuniões com a comissão de estudantes residentes;
- * Reuniões gerais com todos os residentes;
- * Receção, análise, tratamento de candidaturas a alojamento e respetiva atribuição;
- * Introdução de melhorias na plataforma de gestão de gestão integrada do alojamento;
- * Procedimento para candidatura a alojamento online;
- * Atualização permanente do manual para Pagamento de Alojamento em Residências dos SAS.IPP para o GIRES;
- * Gestão da comunicação presencial, eletrónica e telefónica;
- * Emissão de declarações;
- * Atividades de controlo, nomeadamente: verificação de contas bancárias; verificação de pagamentos através da SIBS; lançamento de prestações de alojamento; controlo de receita de alojamento; notificações de dívidas; emissão de guias de receita para a contabilidade; devolução de cauções; controlo de atribuição de complemento de alojamento no SICABE.



Modelo de atribuição de alojamento

A atribuição de alojamento é suportada por regulamento próprio, aprovado nos termos regulados no Decreto-Lei n.º 129/93, de 22/04.

Esse diploma regulador interno fixa as condições de ingresso e de utilização dos equipamentos, as normas de disciplina interna e as formas de participação dos estudantes na gestão, conservação e limpeza das instalações.

A atribuição é feita mediante prévia candidatura, organizada em momentos principais:

- No decurso (próximo do termo) do ano letivo anterior para aquele que se requer alojamento, dirigido aos estudantes que naquele ano se encontram inscritos.
- No início do ano letivo para o qual o alojamento é requerido, dirigido especialmente àqueles estudantes que ingressam pela primeira vez no ensino superior e IPP.
- A terceira fase, sem termo, ocorre ao longo de todo o ano letivo e a atribuição do alojamento é feita em função das vagas que entretanto vão vagando.

A candidatura é apresentada em plataforma própria (GiRES), acessível via internet e posteriormente gerida, analisada e decidida, em programa informático específico para essa função.

Porque a prestação de serviços de alojamento nas residências do IPP se dirige aos estudantes, preferencialmente aos mais carenciados, a sua atribuição depende da verificação das seguintes condições:

- a) Estudantes que, tendo sido bolseiros no ano letivo anterior, sejam candidatos a bolsa de estudo para o ano letivo para o qual se candidatam a alojamento;
- b) Novos estudantes que sejam candidatos a bolsa de estudo para o ano letivo da candidatura a alojamento;
- c) Estudantes não bolseiros no ano letivo anterior e candidatos a bolsa de estudo para o ano letivo para o qual requerem alojamento;
- d) Demais estudantes, que não se enquadrem nos subgrupos anteriores.

Da atribuição de alojamento e da sua aceitação, decorre a assinatura de um contrato, onde o estudante, que passa à qualidade de residente, assume um conjunto de direitos e deveres.



Garantia do preço de alojamento social no âmbito do modelo de gestão: medidas de política social de preços de alojamento

O Conselho de Gestão do IPP, sob prévio parecer favorável do Conselho de Ação Social, deliberou:

1. Manter os preços de alojamento para estudantes, bolseiros e não bolseiros, de acordo com os valores fixados para no ano letivo anterior, considerando a situação social e económica do país, com reflexos ao nível do agravamento das condições socioeconómicas das famílias;
2. Como medida de incentivo ao sucesso escolar e desincentivo ao seu abandono, autorizar que o estudante residente, que foi bolseiro no ano letivo anterior e ao qual não foi reconhecido o direito a bolsa de estudo no ano letivo 2013-2014, pague, por um ano e neste ano letivo, o preço de alojamento como equiparado a estudante bolseiro.

Ocupação das residências

Análise evolutiva, agregada, da ocupação das residências ao longo dos anos letivos

Tabela 8 - Tipologia do alojamento

Unidade de alojamento	Tipo	Lotação					
		Nº de camas	Nº de quartos				
	masc./ fem. / mista		individual deficientes	individual	duplo	triplo	>triplo
ALMEIDA VALENTE	MISTA	104	2	-	49	-	1
AZENHA	FEMININA	42	-	-	21	-	
BAINHARIA	MASCULINA	18	-	-	6	2	
RIOBOM	MISTA	40	-		11	6	
JOSÉ RÉGIO	MISTA	60	3	27	30	-	-
TOTAL		264		0	117	8	1

Conforme se concluirá da análise dos dados a seguir apresentados, a taxa de ocupação tem assistido a um comportamento de aumento em crescendo.

De uma taxa de ocupação de 100% verificada em 2012, passamos para uma taxa de ocupação de 91% decorrente da abertura, no início do ano letivo 2013-14, da residência José Régio em Vila do Conde com uma



capacidade para 60 camas. No ano de 2013, por referência ao período de 31 de dezembro, as restantes residências apresentavam uma taxa de ocupação de 100% da sua capacidade.

Tabela 9 - Resultados da atribuição de alojamento: análise histórica

Unidade de alojamento	Total camas	2007	2008	2009	2010	2011	Total camas	2012	Total camas	2013
		Ocupação	Ocupação	Ocupação	Ocupação	Ocupação		Ocupação		Ocupação
Residência Almeida Valente	104	93%	90%	89%	92%	100%	104	100%	104	100%
Residência Azenha	42	90%	62%	81%	74%	100%	40	100%	42	100%
Residência Bainharia	18	94%	83%	83%	89%	89%	18	100%	18	100%
Residência Coelho Neto	19	95%	100%	100%	100%	100%	13	100%	0	0%
Residência Rio Bom	36	0%	50%	97%	100%	100%	36	100%	40	100%
Residência José Régio	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	60	62%
Residência S. Roque	40	55%	45%	70%	78%	88%	40	100%	0	0%

Gráfico 14 - Evolução da taxa média de ocupação das residências

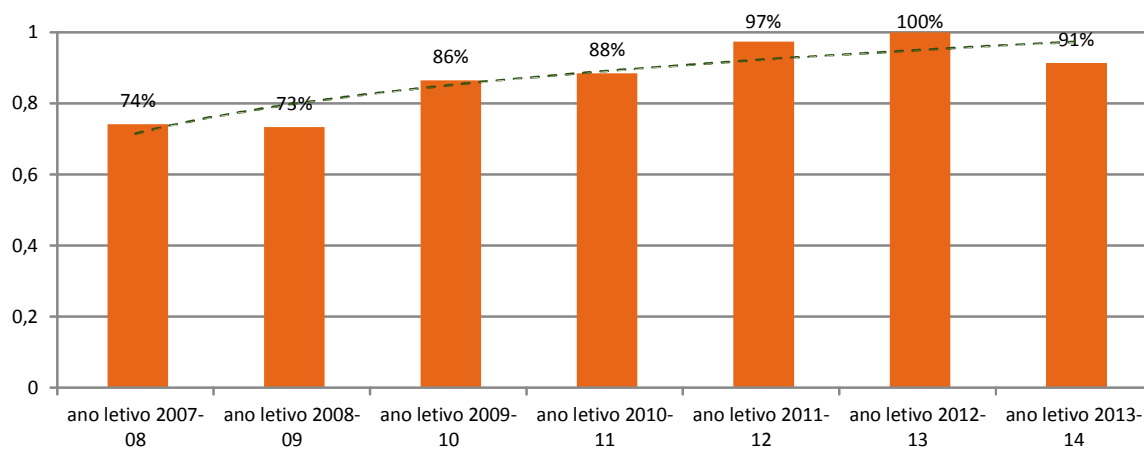




Tabela 10 - Resultados da atribuição de alojamento no ano letivo 2013-14

Unidade de alojamento	Total camas	Bolseiros	Não bolseiros	Total	TX Ocupação
Residência Almeida Valente	104	83	21	104	100%
Residência Azenha	42	32	10	42	100%
Residência Bainharia	18	14	4	18	100%
Residência Rio Bom	40	31	9	40	100%
Residência José Régio	60	30	7	37	62%
Total	264	190	51	241	91%

Nota: Dos 51 residentes não bolseiros, 9 foram considerados equiparados a bolseiros ao abrigo do art.º11.º do RGRE.IPP

Gráfico 15 - Ocupação relativa total das residências em 2013-2014

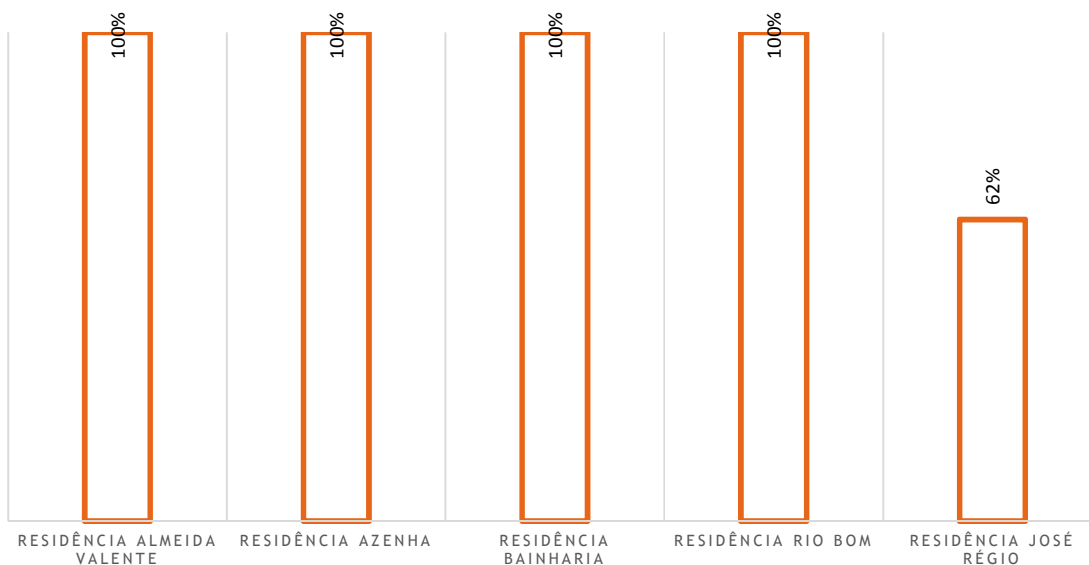




Gráfico 16 - Ocupação absoluta das residências: análise retrospectiva





Gráfico 17 - Taxa média de ocupação das residências: análise retrospectiva

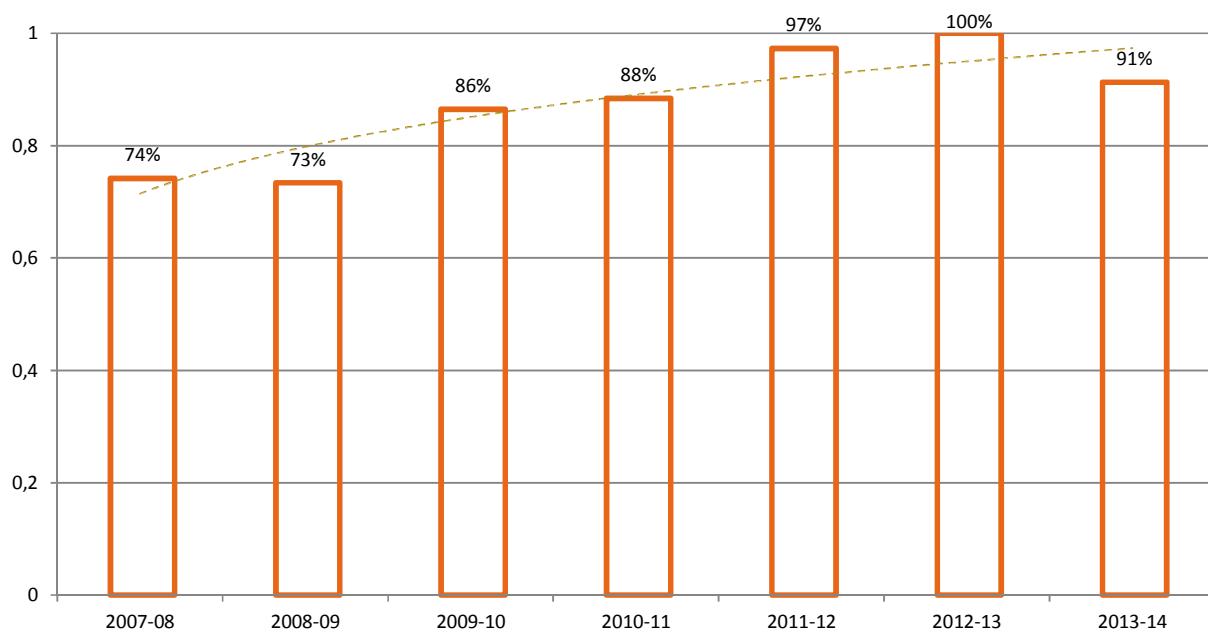


Gráfico 18 - Taxa média de ocupação das residências por Unidade de Ensino do IPP onde o residente está inscrito

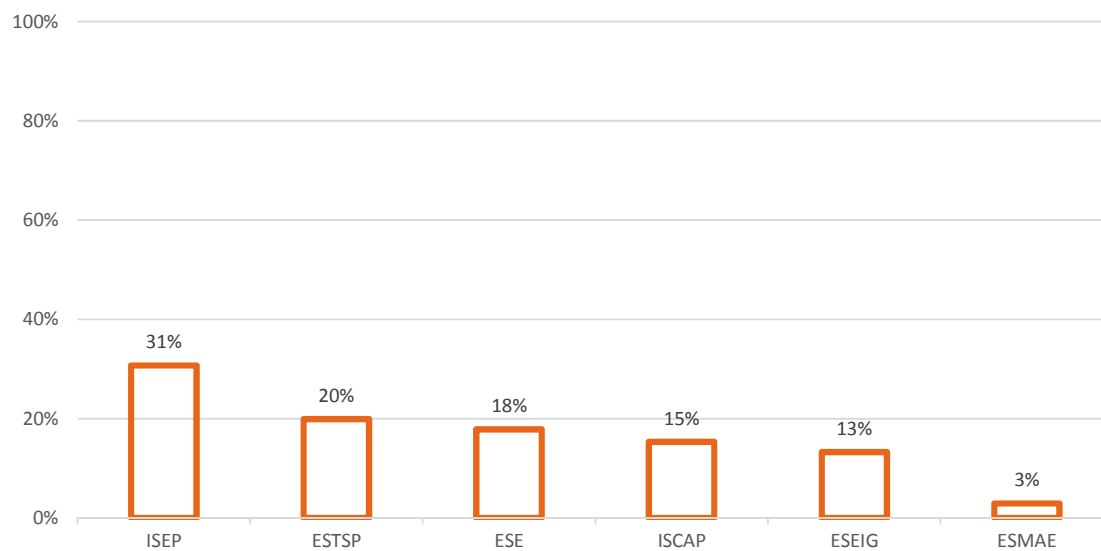
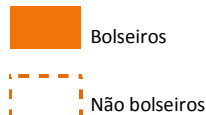
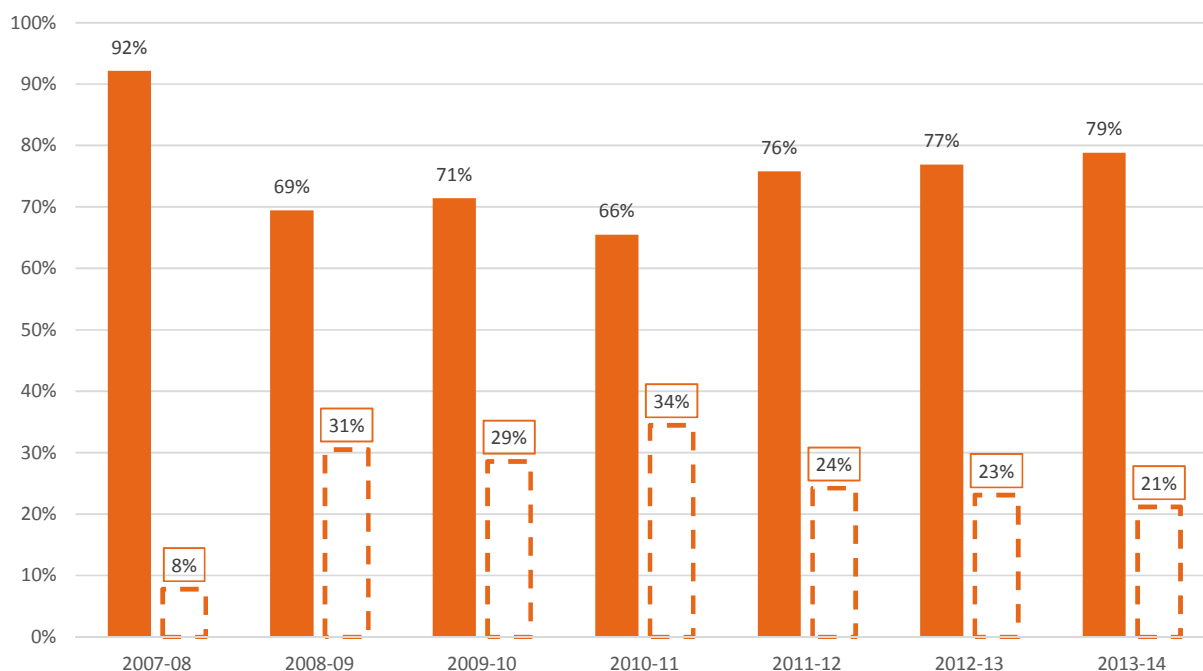




Gráfico 19 - Evolução da Taxa de ocupação por estudantes bolseiros e não bolseiros: análise comparativa



Projetos de novas Residências: Residência de Estudantes Gil Vicente e Residência D. João IV

Partindo da necessidade de aumentar a oferta de alojamento aos estudantes do IPP, os SAS.ipp adjudicaram a elaboração de dois projetos com vista à construção de duas novas residências:

- Residência de estudantes Gil Vicente
- Residência D. João IV

A necessidade de construção da nova residência de estudantes de Gil Vicente resulta da enorme carência da oferta de alojamento existente no IPP, comparando com as demais instituições de ensino superior.

Como referência, o IPP dispõe atualmente de 241 camas, compara capacidades em nº de alunos com a Universidade do Porto, que dispõe de 1397 camas, a Universidade do Minho, que possui de 1.397 camas, ou a Universidade de Aveiro, com 1044 camas para muito menos alunos.

Os dados que se seguem ilustram o que se acabou de expor.

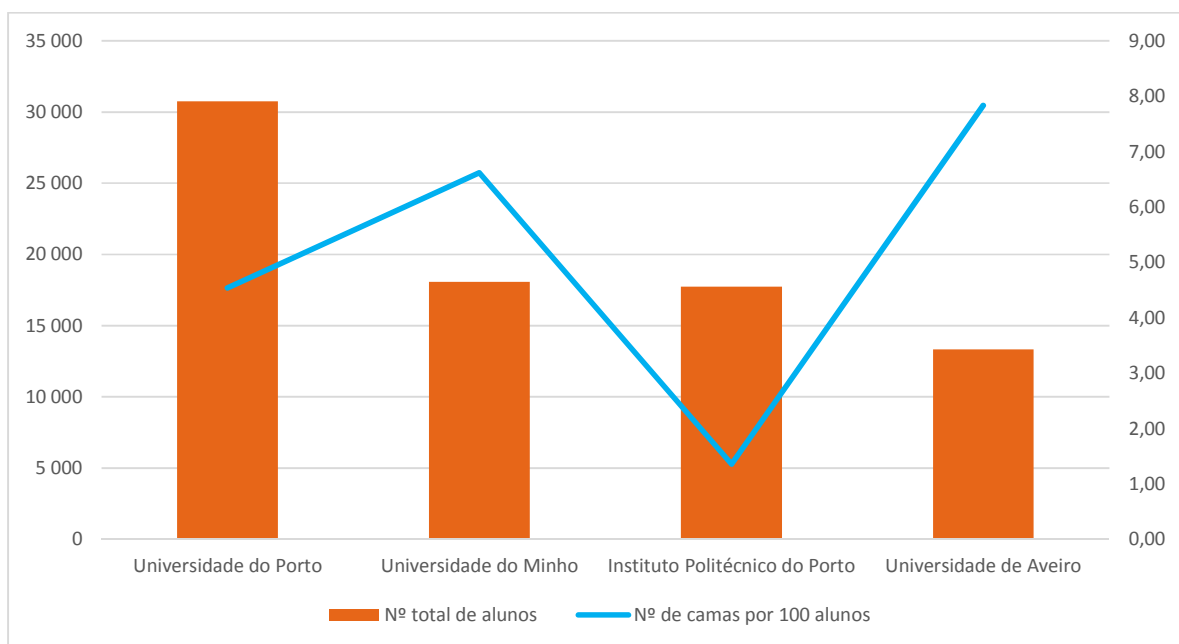


Tabela 11 – Rácio estudantes por cama: análise comparativa

Estabelecimento de Ensino	Total alunos	N.º camas	ratio aluno/ cama	Nº camas por 100 alunos
Universidade do Porto	30 772	1397	22,03	4,54
Universidade do Minho	18 072	1196	15,11	6,62
Instituto Politécnico do Porto	17 745	241	73,63	1,36
Universidade de Aveiro	13 327	1044	12,77	7,83

Da análise comparativa dos dados podemos verificar que o IPP apenas pode assegurar alojamento a 1.36% dos seus estudantes quando as restantes instituições de ensino superior em análise garantem alojamento a um número muito superior de estudantes variável entre 4.54% e 7.83%. Na prática, podemos aferir que por cada cama disponível, são possíveis concorrentes 73,63 estudantes do IPP.

Gráfico 20 - Análise comparativa por estabelecimento de ensino na área geográfica





Residência de estudantes Gil Vicente

A residência de estudantes Gil Vicente localizar-se-á na Rua de Gil Vicente, freguesia de Bonfim, concelho de Porto.

O projeto foi iniciado em 2010 tendo sido sufragado por todos os órgãos do IPP (Presidência, CAS, Conselho de Gestão e Conselho Geral).

Em 2010 foi adquirido um terreno e em 2012 uma faixa complementar, essencial a uma construção que permita atender ao objetivo de maximização do número de alojamentos nessa nova residência.

Em termos gerais prevêem-se 36 quartos individuais, ou o equivalente a 36 camas; 46 quartos duplos, ou o equivalente a 92 camas e espaços de uso comum como sejam cozinhas/ *kitchenetts*; sala de refeições, salas de convívio e salas de estudo.

Os custos totais de construção estão estimados em € 2.284.750 e o seu arranque para o presente ano económico.

Residência D João IV

A residência D. João IV resultará da recuperação de 3 imóveis localizados na Rua D. João IV, freguesia de Bonfim, concelho de Porto.

Os espaços de alojamento serão do tipo apartamento T1 e a residência será apoiada por espaços de cozinha/ *kitchenette*; sala de convívio e sala de reuniões.

Os custos totais de construção foram estimados em € 707.750,00.



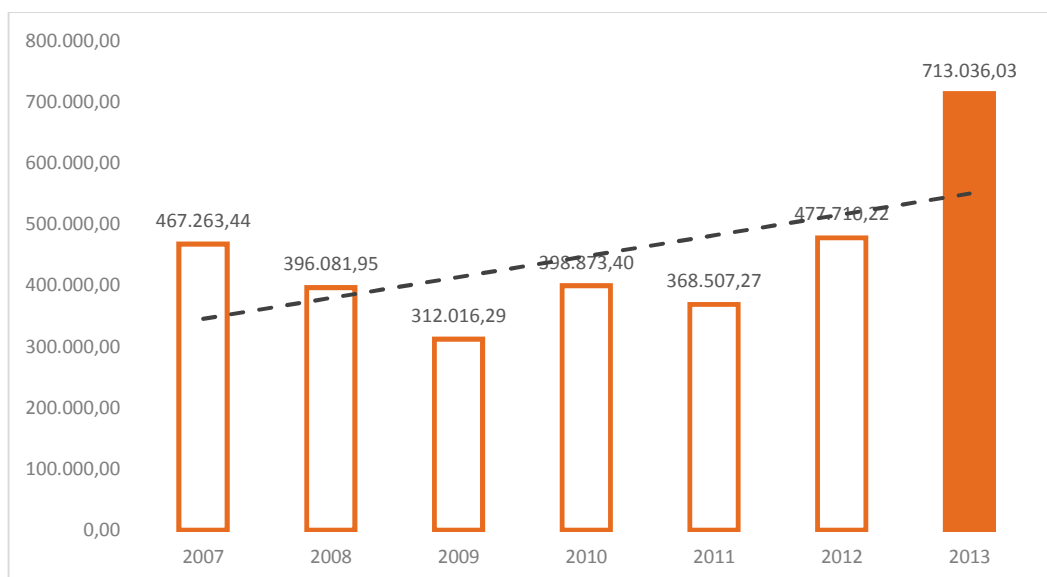
Análise da receita e da despesa das residências que estiveram em funcionamento em 2012

A evolução das receitas e despesas na área de alojamento estão representadas nas tabelas e imagens seguintes.

Tabela 12 - Evolução das receitas e despesas

Receitas/ despesas alojamento	2008	2009	2010	2011	2012	2013
RECEITA (TOTAL)	175.825,76	191.681,81	190.437,55	214.029,50	245.668,29	268.327,46
DESPEAS CORRENTES	356.653,08	280.657,20	306.930,07	290.785,54	322.781,25	504.341,79
DESPESA (TOTAL)	396.081,95	312.016,29	398.873,40	368.507,27	477.710,22	713.036,03
TAXA DE COBERTURA (s/ despesa total)	44%	61%	48%	58%	51%	38%
TAXA DE COBERTURA (s/ despesas correntes)	49%	68%	62%	74%	76%	53%

Gráfico 21 - Evolução das despesas das residências em funcionamento





O aumento de cerca de 50% da despesa verificado no ano de 2013 quando comparado no ano de 2012 explica-se em grande medida pela aquisição de bens e serviços, nomeadamente, a reabilitação de fachada e trabalhos de conservação e reparação de interiores da Residência de Estudantes Almeida Valente, a empreitada de reabilitação de janelas e caixilhos da residência da Bainharia, o investimento num sistema solar, a aquisição equipamento hoteleiro, a elaboração de um plano de segurança para todas as residências, a aquisição de serviços de manutenção preventiva, assim como aquisição de serviços vários e de pequenas empreitadas com vista à melhoria (qualificação e requalificação) de equipamentos e edifícios.

Gráfico 22 - Evolução da receita de alojamento (residências em funcionamento)

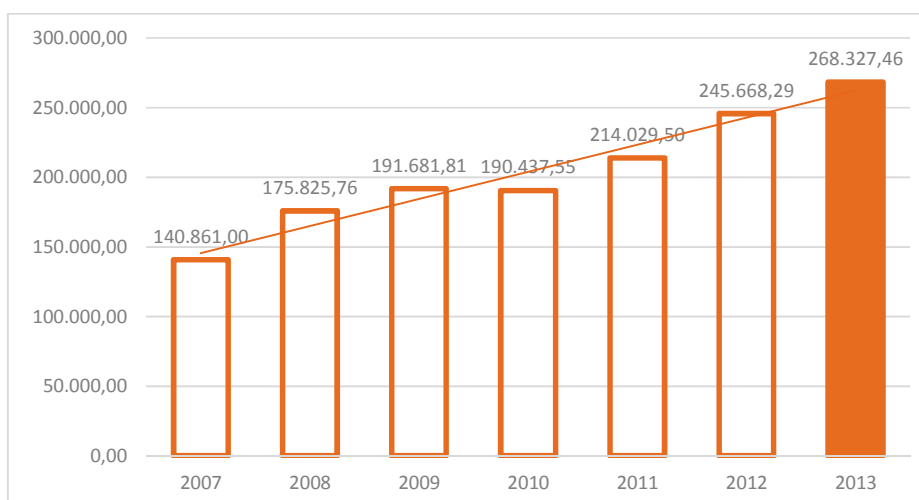
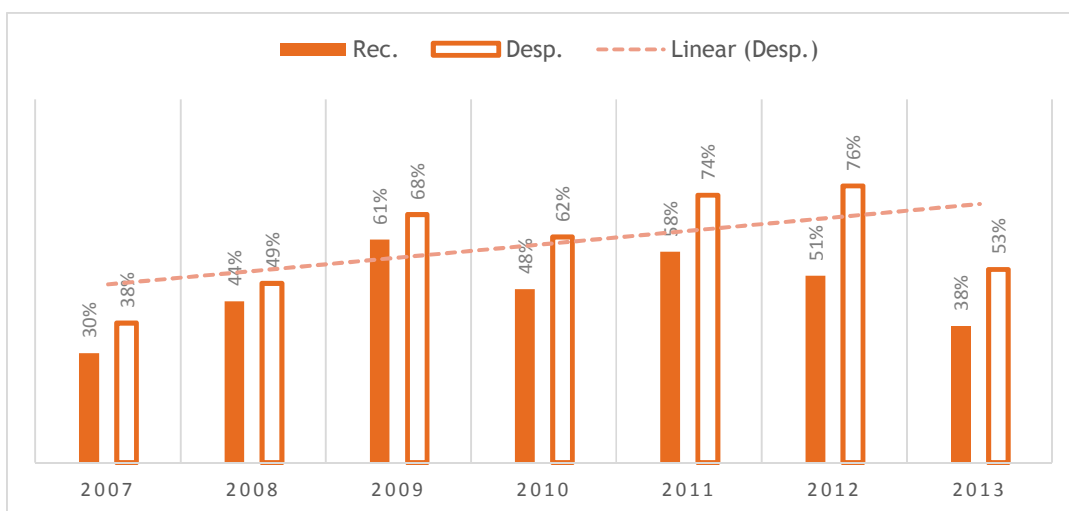


Gráfico 23 - Evolução das taxas de cobertura





Em termos de evolução das taxas de cobertura, nomeadamente da taxa de cobertura das despesas correntes através das receitas de alojamento, importa salientar:

- A antecipação do pagamento das bolsas de estudo para um número significativo de estudantes, nomeadamente estudantes alojados nas residências de estudantes sob a gestão dos SAS.IPP;
- Um maior controlo da receita a arrecadar por via, nomeadamente, de notificação aos estudantes residentes da sua obrigação de pagar o alojamento dentro dos prazos regulamentares fixados. Para esta última circunstância em muito contribuiu a entrada em funcionamento do **GiRES** – plataforma informática de apoio à gestão do alojamento;
- Não obstante o aumento da eficiência e eficácia ao nível da arrecadação da receita, em 2013 as despesas correntes afetas à área de alojamento aumentaram face às verificadas no ano transato, pelos motivos (necessidades) referidos no presente relatório.

Em termos desagregados, por residência, foram atingidos os seguintes resultados:

Tabela 13 - Receita e despesa de alojamento no ano de 2013

Residência de estudantes	DESPESA CORRENTES PESSOAL (1)	DESPESA CORRENTES OUTRAS (2)	TOTAL DESPESAS CORRENTES (3)	DESPESA CAPITAL (4)	TOTAL DESPESAS (5) = 3 + 4	RECEITAS (6)	TX COBERTUR A (7) = 6 : 5	TX COBERTUR A (8) = 6 : 3
Residência Almeida Valente (AV)	39.057,41	143.511,16	182.568,57	153.258,70	335.827,26	133.760,32	40%	73%
Residência Azenha (AZ)	15.778,61	52.598,34	68.376,95	6.586,51	74.963,46	40.789,65	54%	60%
Residência Banharia (BN)	6.760,87	21.372,06	28.132,93	18.073,05	46.205,99	15.386,33	33%	55%
Residência Coelho Neto (CN)	7.140,26	10.609,21	17.749,47	2.015,54	19.765,01	9.012,22	46%	51%
Residência Riobom (RB)	13.521,74	56.716,72	70.238,46	21.981,11	92.219,57	35.472,74	38%	51%
Residência S. Roque (SR)	15.019,84	68.579,25	83.599,09	5.640,00	89.239,08	22.890,70	26%	27%
Residência de José Régio (JR)	0,00	53.676,32	53.676,32	1.139,33	54.815,65	11.015,50	20%	21%
TOTAL	97.278,73	407.063,06	504.341,79	208.694,24	713.036,03	268.327,46	-	-



Gráfico 24 - Despesa de alojamento por residência no ano de 2013

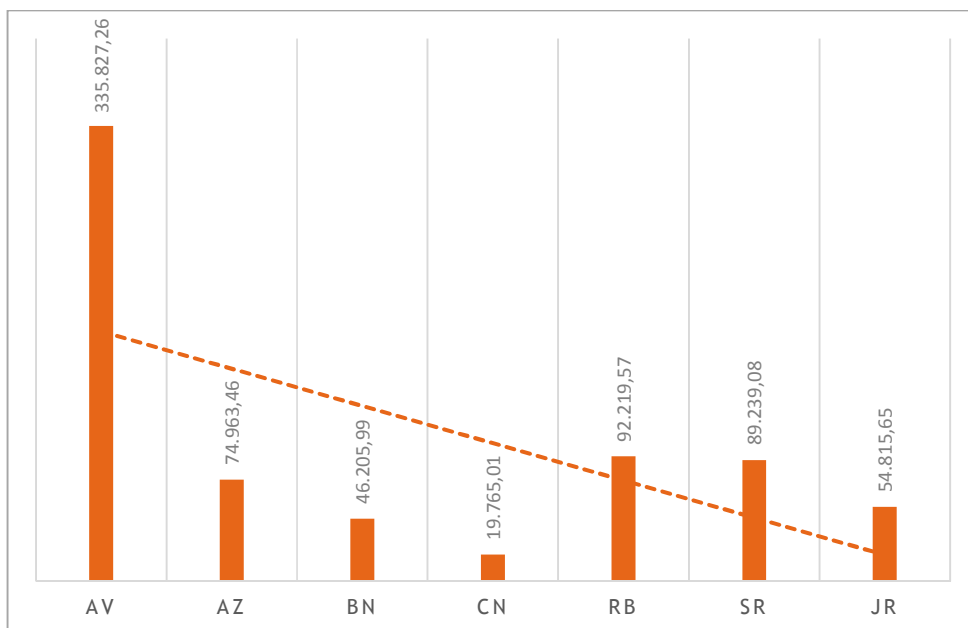
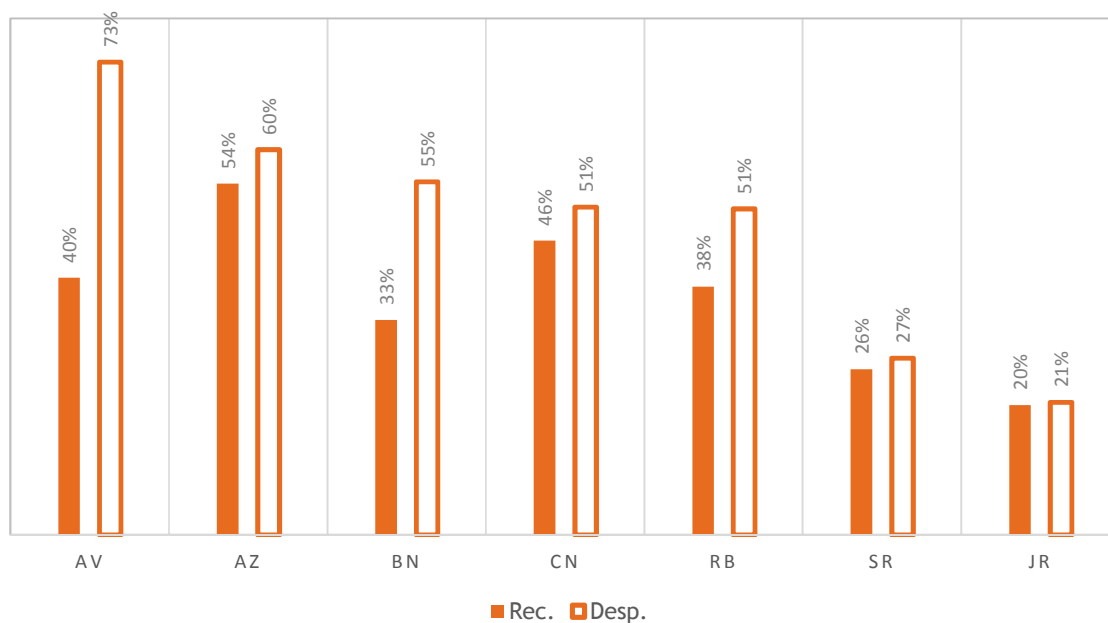


Gráfico 25 - Taxas de cobertura por residência no ano de 2013





Análise da receita e da despesa de novas residências

Em 2013 os SAS.IPP culminaram ações necessárias com vista à entrada em funcionamento no ano letivo 2013-2014 da nova residência de estudantes de José Régio e promoveram atividades com vista ao desenvolvimento da construção de uma nova residência de estudantes – residência de Gil Vicente – iniciado em 2010, assim como iniciaram um novo projeto com vista à construção da residência de D. João IV.

Independentemente do tipo de atividade em questão, o objetivo transversal a cada um dos projetos é o de aumentar a capacidade de alojamento para os estudantes do IPP, a instituição de ensino superior que tem um dos maiores ratios de distribuição de estudantes por cama quando comparados os rácios de todas as instituições de ensino superior público, universitário ou politécnico.

Em traços gerais as despesas e receitas tiveram a seguinte caracterização:

- Aquisição de bens e serviços com vista à abertura da residência de estudante de José Régio;
- Empreitada e aquisição de serviços para a residência de estudantes Almeida Valente;
- Obras de beneficiação na residência da Bainharia;
- Elaboração de um plano de segurança para todas as residências;
- Aquisição de serviços, nomeadamente de estudo, com vista à construção das duas novas residências de estudantes (Gil Vicente e D. João IV) que, no seu conjunto, justificaram cerca de total dos encargos assumidos no ano de 2012;
- As receitas, na generalidade, tiveram por fonte de financiamento transferências de Fundos e Serviços Autónomos do IPP (FF 540) e receitas próprias (FF 510).

Tabela 14 - Receita e despesa de alojamento no ano de 2013: novas residências

Outros projetos na área de alojamento	DESPESAS CORRENTES PESSOAL (1)	DESPESAS CORRENTES OUTRAS (2)	TOTAL DESPESAS CORRENTES (3)	DESPESAS CAPITAL (4)	TOTAL DESPESAS (5) = 3 + 4	RECEITAS (6)	TX COBERTURA (7) = 6 : 5	TX COBERTURA (8) = 6 : 3
Residência Gil Vicente	- €	- €	- €	- €	- €	- €		
Residência D. João IV	- €	17.188,12 €	17.188,12 €	- €	17.188,12 €	17.188,12 €	100%	100%
TOTAL	0,00	17.188,12 €	17.188,12 €	- €	17.188,12 €	17.188,12 €	100%	100%



Alimentação

A ação social no ensino superior compreende, designadamente o acesso à alimentação em cantinas e bares³

Caraterização das unidades alimentares

A área da Alimentação presta apoio à população estudantil do IPP nos seus diversos polos, nomeadamente através de sete unidades alimentares localizadas no Porto, Matosinhos, Vila Nova de Gaia, Vila do Conde/Póvoa e Felgueiras.

Durante o ano 2013 estiveram em funcionamento as seguintes unidades alimentares:

Designação e localização das Unidades Alimentares

Escola	Designação das Unidades Alimentares	Localização das unidades alimentares
ISEP	Cantina e Bar do Instituto Superior de Engenharia do Porto	Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 431 4200-072 - Porto
ISCAP	Cantina e Bar do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	Rua Jaime Lopes Amorim, s/n 4465-004 - S. Mamede de Infesta - Matosinhos
ESE	Cantina da Escola Superior de Educação, com serviço interno de Bar (Porto)	Rua Roberto Frias, 602 4200-465 - Porto
ESMAE	Cantina e Bar da Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo (Porto)	Rua da Alegria, 503 4000-045 - Porto
ESEIG	Cantina e Bar da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão (Vila do Conde)	Rua D. Sancho I, 981 4480-876 - Vila do Conde
ESTGF	Cantina e Bar da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras	Rua do Curral - Casa do Curral - Margaride 4610-156 - Felgueiras
ESTSP	Snack-bar e Cafeteria da Escola Superior de Tecnologias da Saúde do Porto	Rua Valente Perfeito, 322 - 4400-330 Vila Nova de Gaia

³ Artigo 4.º, n.º 2, alínea c) do Decreto-Lei n.º 129/93. D.R. n.º 94, Série I-A de 1993-04-22, Ministério da Educação, Estabelece os princípios da política de ação social no ensino superior



A área da Alimentação dos SAS.IPP pretende proporcionar serviços que vão ao encontro dos padrões alimentares normalmente aceites para as faixas etárias abrangidas, correspondendo às expectativas e satisfação dos seus utentes, apesar da política de preços mais baixa dificultar esse objetivo. Toda a atividade assenta na melhoria contínua de qualidade dos serviços e das refeições, objeto de auditorias externas.

Esta área tem como princípio fundamental o serviço de refeições subsidiadas nas cantinas, complementadas por um serviço de snack-bar ou cafetaria.

Modelo de gestão

As sete unidades alimentares funcionaram durante o ano de 2013 sob o modelo de gestão de concessão de serviço público. O concessionário contratado para o efeito explora diretamente as unidades alimentares (cantinas e snack-bars), sob a condição de venda das refeições nas cantinas aos preços sociais acordados (código de exploração).

Entrou em vigor, em maio de 2013, um novo contrato de concessão, na sequência de um concurso concluído em 2013.

Garantia do preço de refeição social no âmbito do modelo de gestão

O preço mínimo da refeição social é determinado pelo Despacho do Ministro da Ciência e do Ensino Superior, n.º 22.434/2002 (2ª Série) de 1 de Outubro, com atualização no início de cada ano letivo.

Da aplicação deste Despacho resulta que estudantes que frequentem o 1º e 2º ciclo, independentemente da sua situação socioeconómica, paguem o preço tabelado de menor valor que é determinado nos termos fixados no referido despacho, correspondendo, por princípio, a 0,5% da Retribuição Mínima Mensal Garantida em vigor no início de cada ano letivo.

Não obstante o limiar máximo possível se fixar nos 2,43€ por refeição social, no ano de 2013 garantiu-se um preço de 2,40€, por refeição, aprovado pelo Conselho de Gestão, sob proposta do Conselho de Ação Social.



No ano em apreço, a garantia do preço permitiu que o IPP fosse a Instituição de Ensino Superior Público com o preço mais baixo de refeição social praticado, com vantagens inegáveis para os seus estudantes, particularmente os mais carenciados.

No que respeita aos preços a aplicar aos funcionários e docentes da Instituição, determina a Portaria n.º 376/2009, de 06 de março, que atualiza o preço das refeições a fornecer aos trabalhadores da administração pública, que aquele preço seria fixado em € 3,80, incluindo o imposto sobre o valor acrescentado. Não obstante, o preço praticado ao longo do ano foi de 3,00€, inferior ao limiar máximo previsto.

Número de refeições servidas: Análise evolutiva, agregada, das refeições anuais servidas nas unidades alimentares do tipo cantina

A tabela e figura seguintes pretendem demonstrar a evolução anual do número de refeições servidas nas unidades alimentares do IPP, do tipo cantina.

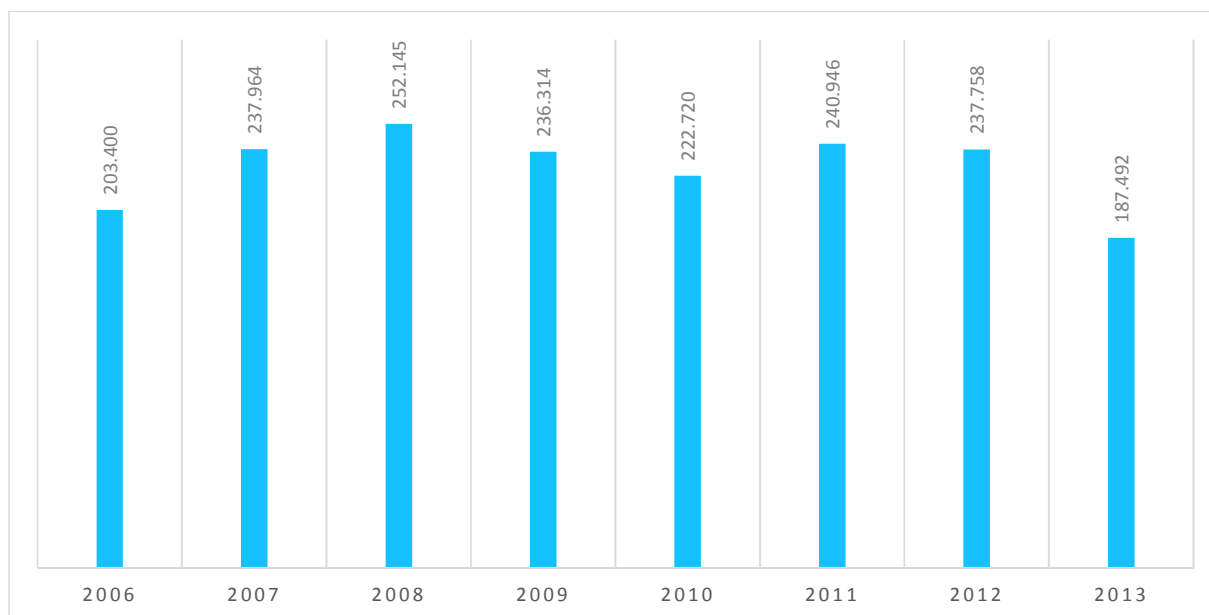
Tabela 15 - Evolução anual do número de refeições servidas nas unidades alimentares do IPP

Unidade alimentar	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Varição 2012/13
ESE	24.680	29.614	27.478	35.850	33.675	29.978	38.281	30.444	-20%
ESEIG	25.583	30.189	27.699	30.143	28.485	27.547	23.091	16.641	-28%
ESMAE	18.528	21.397	18.735	15.417	14.606	18.420	19.608	20.507	5%
ESTGF	7.625	11.851	20.276	18.862	18.007	18.537	16.789	16.664	-1%
ESTSP					0	30.125	22.241	21.521	
ISCAP	34.378	31.087	30.351	29.723	25.112	23.307	26.207	14.027	-46%
ISEP	90.600	111.819	125.598	104.310	102.835	93.032	91.541	67.688	-26%
Total	203.400	237.964	252.145	236.314	222.720	240.946	237.758	187.492	-21%
N. de refeições por semana (1)	4.623	5.408	5.731	5.371	5.062	5.476	5.404	4.261	-21%

(1) Para efeitos de cálculo do valor médio foram consideradas 44 semanas letivas



Gráfico 26 - Evolução do número total de refeições servidas para todas as unidades alimentares



Apesar de se ter mantido o preço da refeição social, devido à situação económica e financeira que se vive em Portugal, assiste-se a um decréscimo da procura por refeições servidas nas cantinas. É crescente (e visível) o número de alunos que opta por preparar as refeições de casa e que recorre ao espaço das cantinas para fazer as suas refeições.

Tabela 16 - Refeições servidas em 2013, por unidades alimentar, mês e cantina

Unidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
ESE	3.341	2.032	2.858	3.349	3.357	2.101	1.802	0	1.355	4.086	3.565	2.598	30.444
ESEIG	1.559	736	1.660	1.770	1.667	1.191	312	0	1.279	2.924	2.184	1.359	16.641
ESMAE	2.093	1.342	1.996	1.538	1.936	1.571	2.731	0	987	2.507	2.472	1.334	20.507
ESTGF	1.523	518	1.792	1.940	1.554	729	244	0	944	3.272	2.316	1.832	16.664
ESTSP	2.453	1.845	1.651	2.279	1.730	1.335	1.028	137	1.533	3.134	2.627	1.769	21.521
ISCAP	1.382	596	1.634	1.860	1.518	761	359	0	1.062	2.233	1.675	947	14.027
ISEP	6.444	3.821	6.179	7.548	6.412	5.061	2.768	0	4.049	10.755	8.951	5.700	67.688
Total	18.795	10.890	17.770	20.284	18.174	12.749	9.244	137	11.209	28.911	23.790	15.539	187.492
N.º dias úteis	21	20	15	20	22	18	20	0	16	23	21	15	211
N.º meses	0,70	0,67	0,50	0,67	0,73	0,60	0,67	0,00	0,53	0,77	0,70	0,50	7,03



N.º médio refeições por mês

26.657,6

Avaliação da qualidade e funcionamento das unidades alimentares

«Os serviços de ação social devem fazer uma avaliação global periódica das condições de qualidade de funcionamento das unidades alimentares, por forma a assegurar as condições de higiene, equilíbrio dietético das ementas, custos, tempo e forma de atendimento dos estudantes».

Artigo 19.º, do Decreto-Lei n.º 129/93, de 22/01

Os SAS.IPP, com o apoio Gabinete Planeamento, Projetos e Desenvolvimento, dos Serviços da Presidência do IPP, realizaram em 2013 ações de avaliação à satisfação dos utentes das unidades alimentares, recorrendo à aplicação de inquéritos por questionário a toda a população do IPP: estudantes, docentes e não docentes.

O inquérito por questionário, caracterizado por ser uma técnica de observação não participante, foi constituído por um conjunto de itens, estruturados em perguntas, às quais os entrevistados interessados puderam responder de maneira específica, escolhendo, na generalidade de entre um conjunto limitado e pré determinado de respostas.

Os itens avaliados foram as instalações, as refeições e o atendimento, de acordo com a escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito satisfeito). Em caso de não ter opinião sobre a questão, o inquerido respondeu com a opção SO ou sem opinião.

No total foram inquiridos 727 utilizadores das unidades alimentares.

Os resultados são representados, sob a forma agregada, através dos gráficos seguintes.



Gráfico 27 - Distribuição dos inquiridos por idade

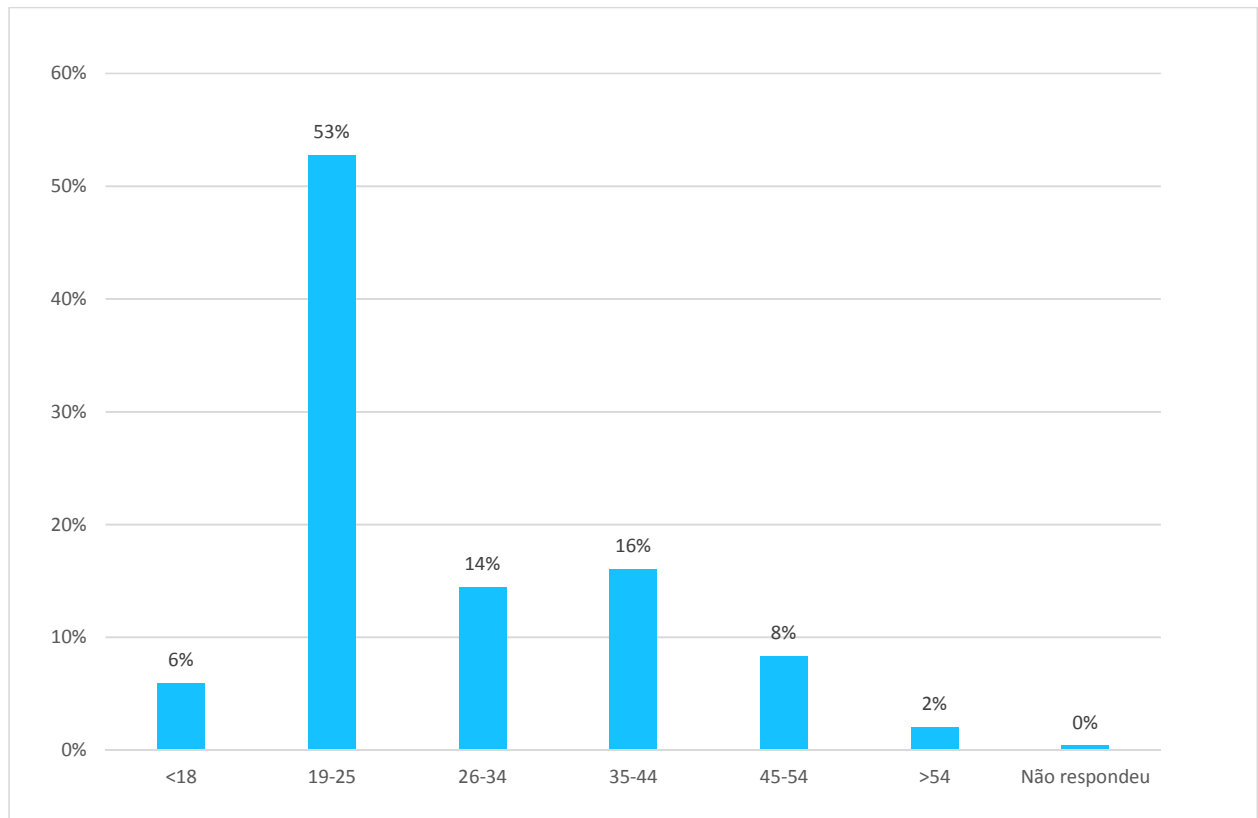


Gráfico 28 - Inquiridos por sexo

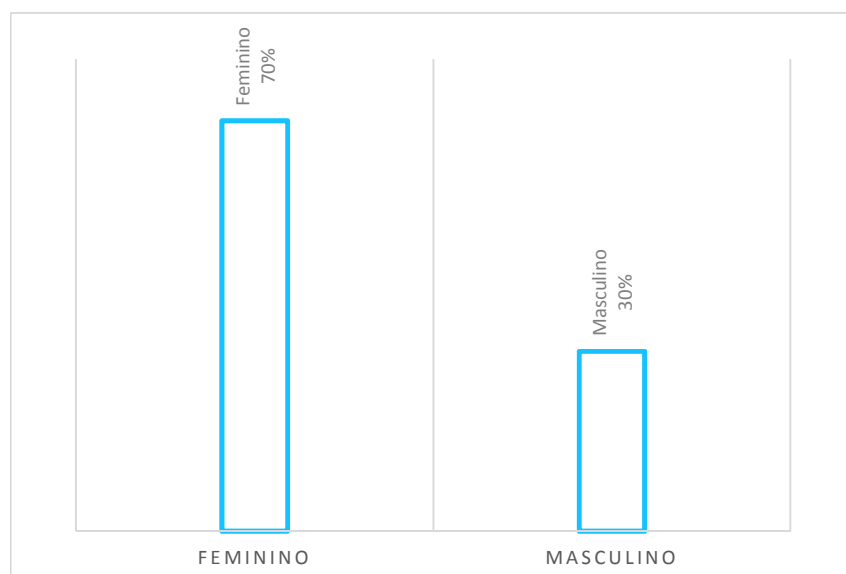




Gráfico 29 - Inquiridos por função

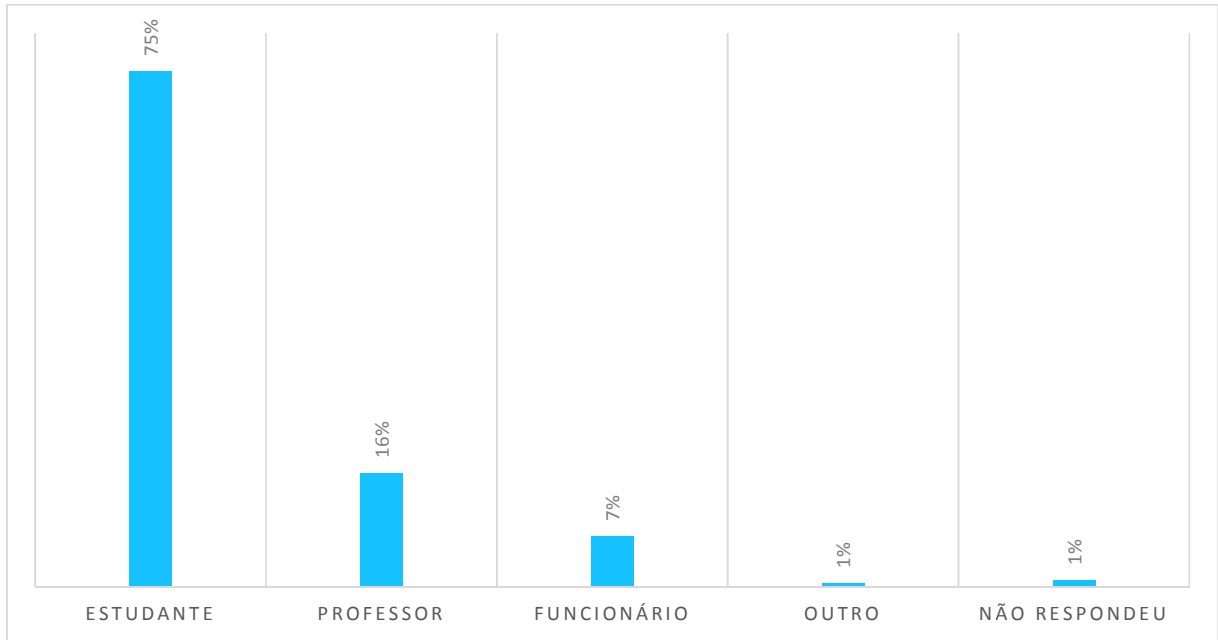


Gráfico 30 - Frequência

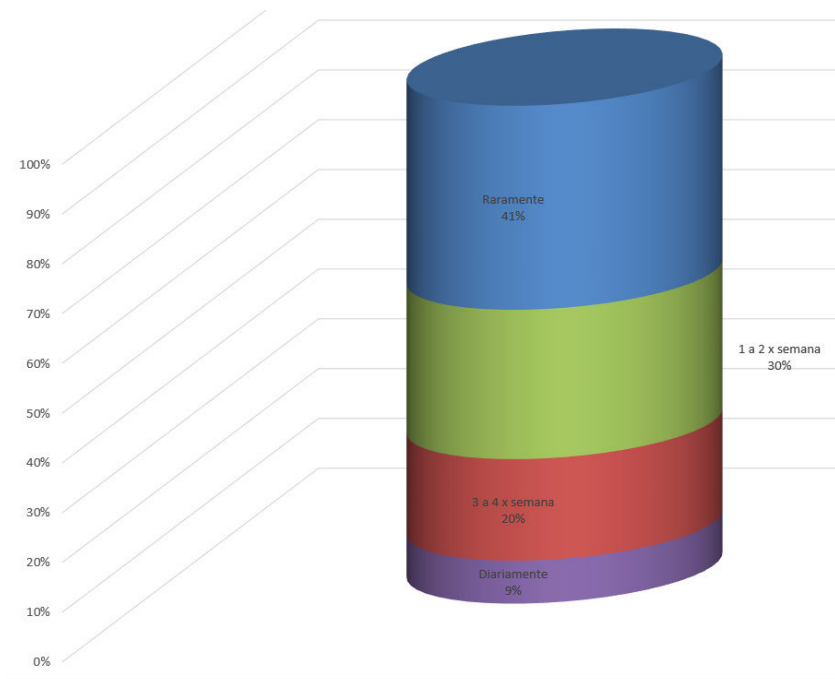




Gráfico 31 - Frequência por tipo de refeição

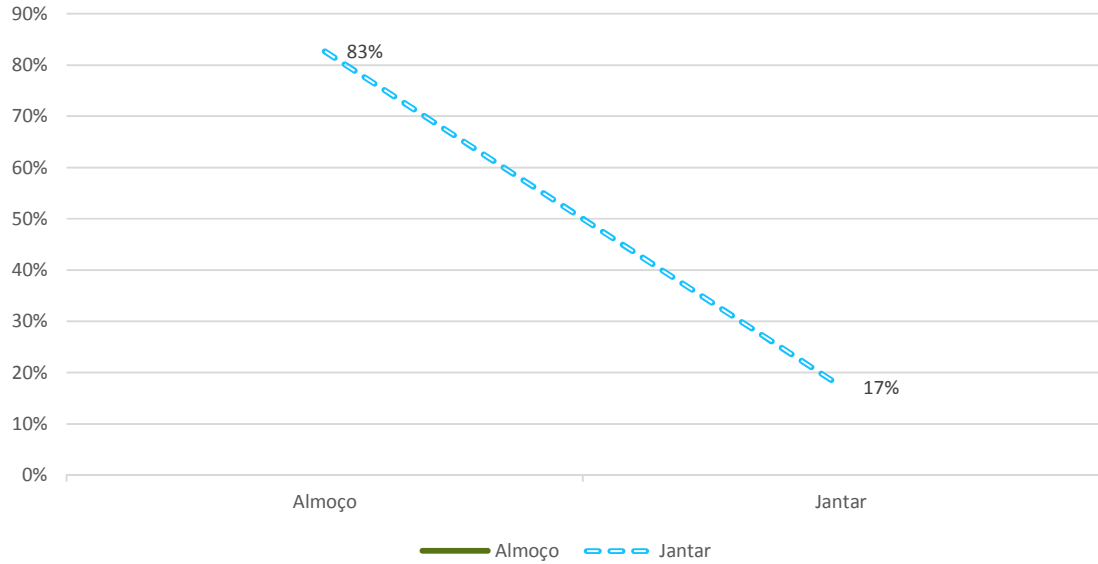
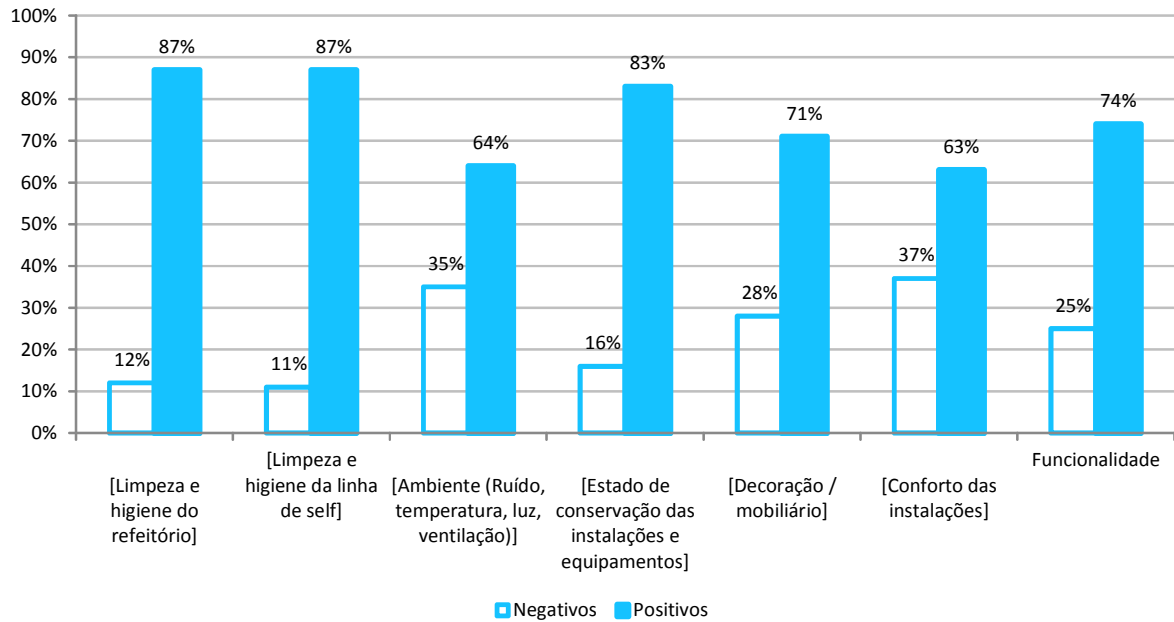


Gráfico 32 - Avaliação do espaço de refeitório





Avaliação das refeições servidas

Gráfico 33 - Sopa

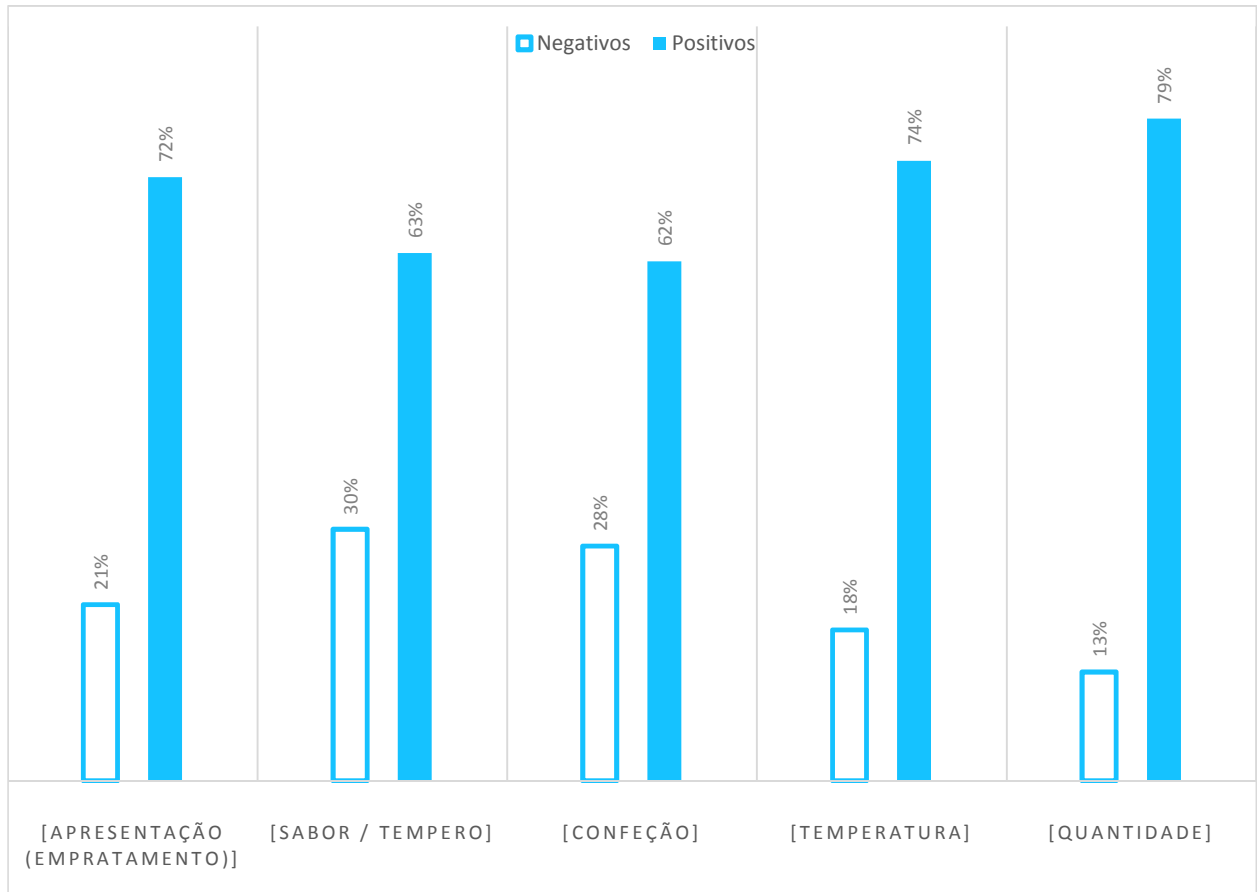




Gráfico 34 - Prato

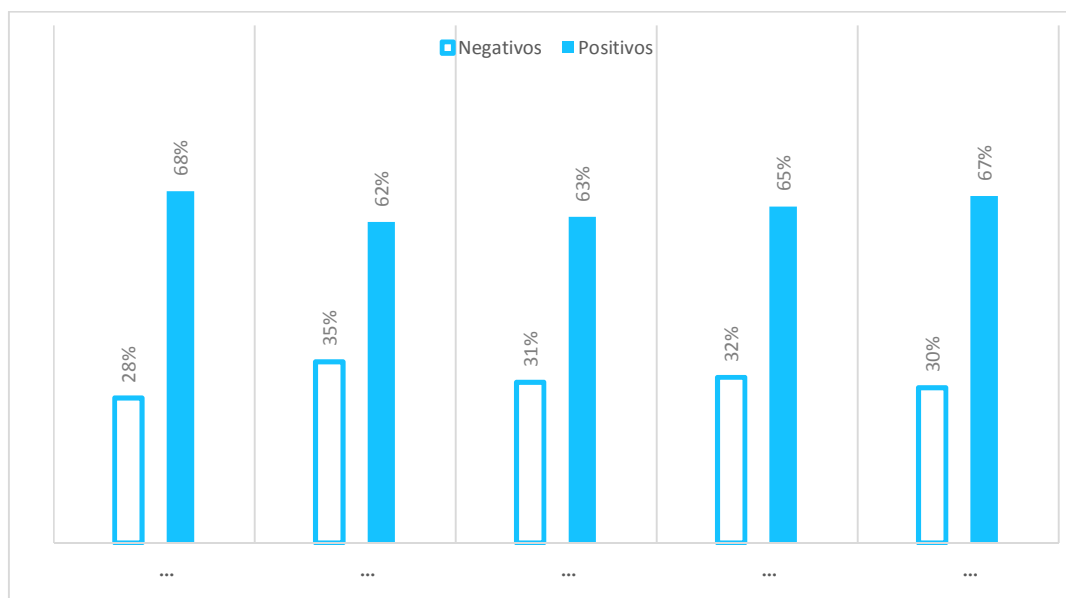


Gráfico 35 - Sobremesa

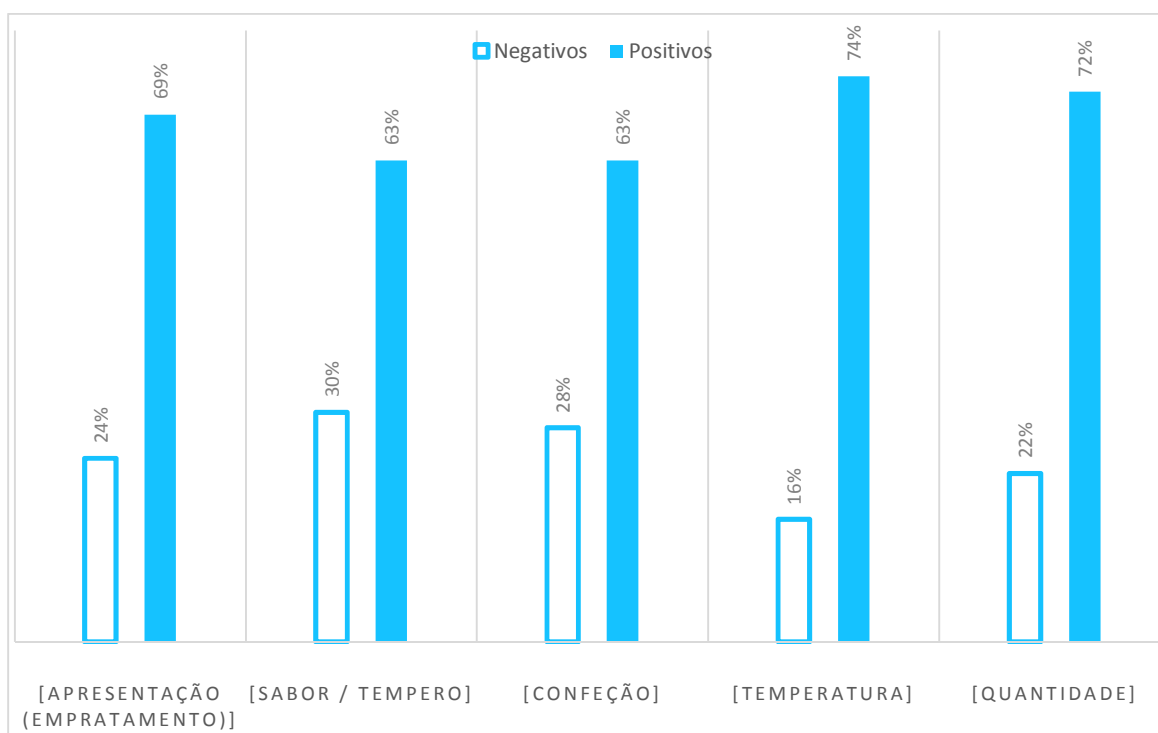




Gráfico 36 - Avaliação global do serviço

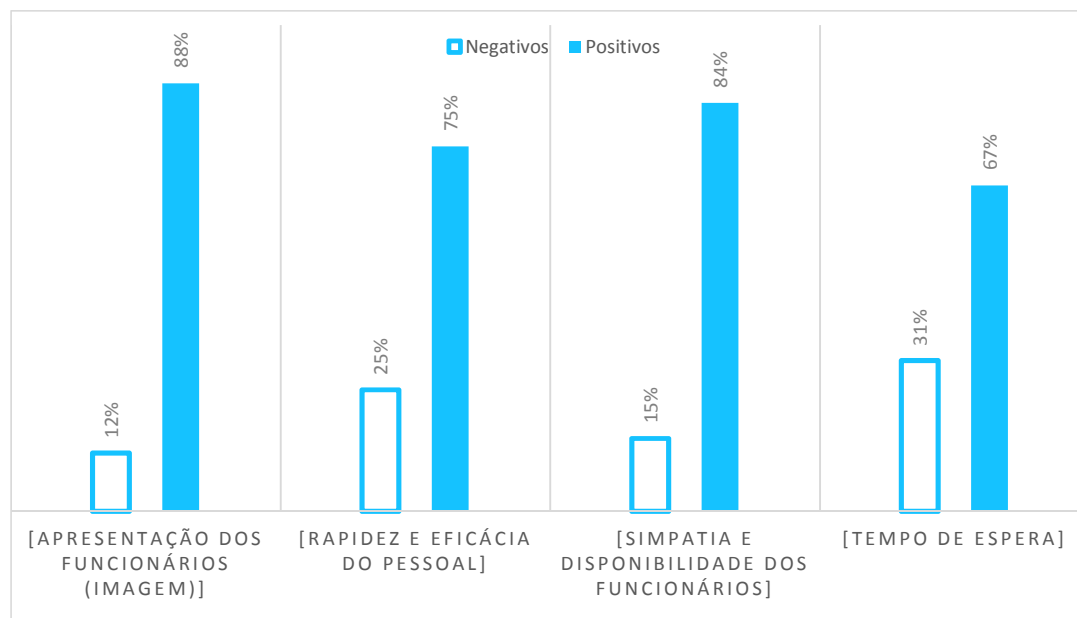


Gráfico 37 - Avaliação global da ementa

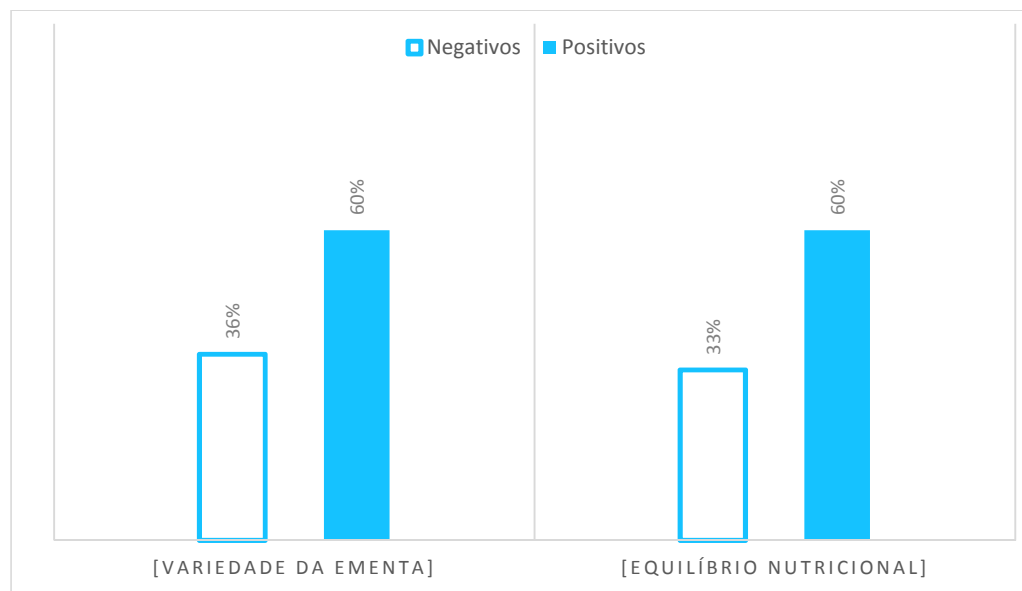
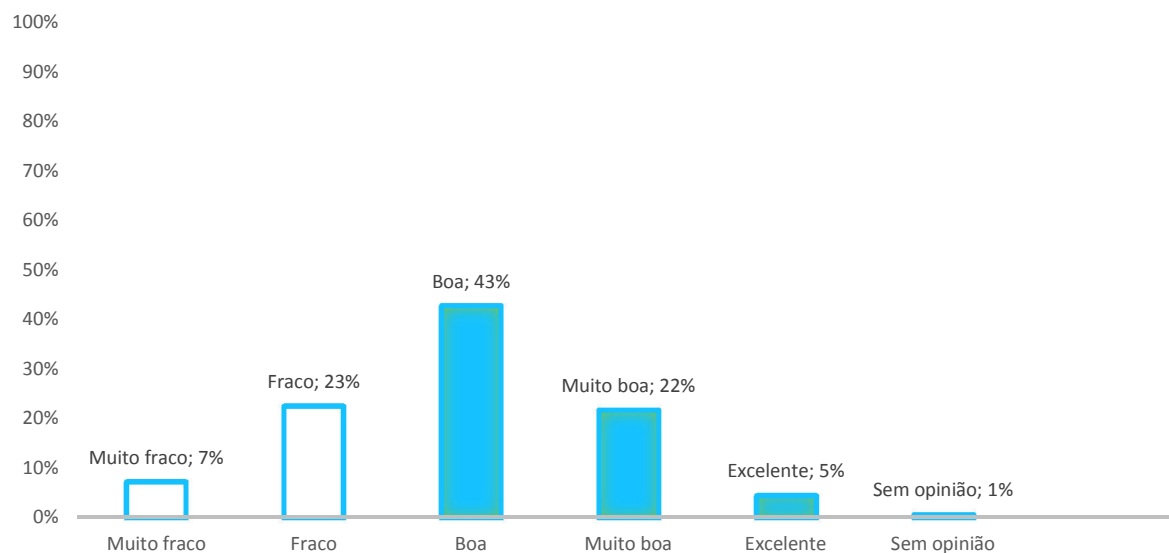




Gráfico 38 - Avaliação global



Da análise global aos inquéritos verifica-se que a avaliação é globalmente positiva quer seja ao nível do serviço prestado quer ao nível das ementas e qualidade das refeições servidas.

A realçar que do total de inquiridos 70% estão globalmente satisfeitos com as unidades alimentares dos SAS.IPP, merecendo especial destaque a avaliação global dos espaços (refeitório) e a qualidade do serviço prestado pelo concessionário. As ementas, com 60% de respostas positivas, requererão uma maior atenção dos SAS.IPP tendo por objetivo último o equilíbrio, a qualidade e a satisfação global dos seus utilizadores.



Garantia da qualidade e segurança alimentar

Objetivo

Os SAS.IPP, em 2013, tiveram (e mantêm para 2014) como objetivo, de relevante importância, contribuir para a garantia da qualidade e segurança alimentar nas Unidades com serviços concessionados de restauração coletiva, constituídas por cozinhas com refeitórios e respetivos anexos e, eventualmente, Bares/Cafetarias, através de ações de inspeção, fiscalização e auditoria.

Aquelas ações foram desencadeadas por empresa especializada na área que desenvolveu a sua atuação com base no modelo adequado a serviços de alimentação concessionados, designado por *"PROCUREMENT OF OUTSOURCING FOOD SERVICE"*, cujo diagrama de funcionamento anexamos. Este serviço, além dos objetivos já mencionados, pretendeu induzir a melhoria contínua das condições contratadas para a concessão dos serviços de alimentação, retirando da atividade desenvolvida todos os dados relevantes para uma crescente adequabilidade dos instrumentos de contratação (cadernos de encargos e contratos).

Atividades

Toda a atividade desenvolvida teve em consideração necessidades de melhoria contínua dos serviços, seja no aspeto técnico-operacional, seja a nível do cumprimento dos instrumentos contratuais em vigor, conseguindo-se com isso proporcionar uma crescente qualidade global aos utentes e clientes.

Os SAS.IPP, através de assessoria externa mantiveram a atividade do concessionário, permanentemente avaliada através de um sistema especialmente criado para o efeito, do qual constam vários indicadores de gestão que medem, de forma objetiva, a atividade desenvolvida e controlam e comprovam a melhoria contínua (indicadores por unidade e globais).

Resultados

Apresentamos, se seguida, dados globais (performance relativa ao conjunto de todas as unidades a nível técnico-operacional-RGA e à ação da global do fornecedor-RGM) relativos à atividade do atual concessionário dos serviços desde Setembro/2013, até Abril/2014.



Gráfico 39 - RGA - Resultado Global das Ações de Inspeção

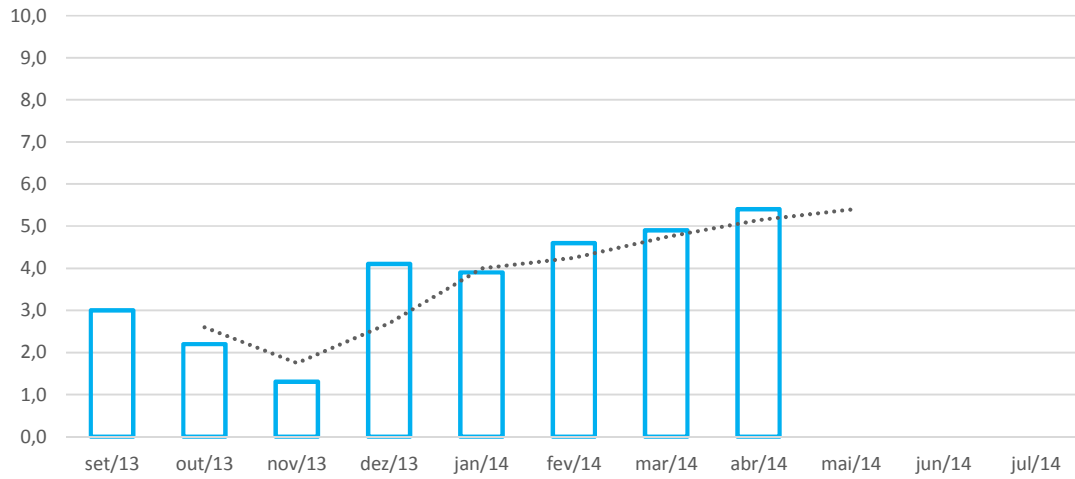
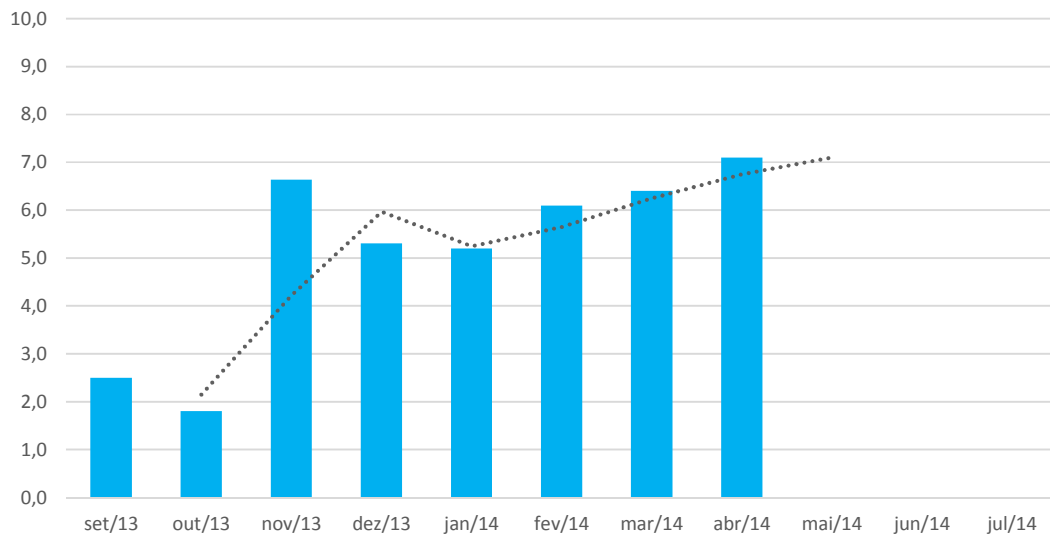


Gráfico 40 - RGM - Resultado Global Médio das Unidades





Atendimento

O atendimento para estes SAS, mais do que um dever, constituiu uma oportunidade de continuamente revermos e melhorarmos o que fazemos e como fazemos, aumentando a satisfação daqueles que aos nossos serviços recorrem. Desta atividade surgem ao longo do ano reformulações de como comunicar, de como tornar a nossa informação mais atrativa, mais simples e perceptível. Saber ouvir e saber interpretar é para nós essencial para melhorarmos continuamente a nossa atuação, por isso agradecemos as críticas construtivas que nos dirigiram e confortou-nos os elogios que nos reconheceram. Bem hajam todos quantos não ficaram indiferentes à nossa atuação porque foi com base nessa atitude que também tivemos capacidade de questionar e reinventar os nossos procedimentos.

A dimensão da atividade de atendimento gerado num ano civil, é também representativa do esforço institucional exigido, de conciliação constante das atividades de *back-office* com as de *front-office*. Uma tarefa difícil, quando os recursos são escassos, mas essencial às organizações aprendentes porque se constitui de primordial importância para conhecermos aqueles a quem prestamos os nossos serviços, as suas principais dificuldades e dúvidas e as suas expectativas.

A análise conjunta da atividade de atendimento, nas suas diferentes modalidades, apresentada nas páginas seguintes, retira abstração ao acima afirmado e ganham, pela concretização dos números, a importância que tem no quadro das atividades dos SAS.IPP, gerados por três tipos distintos, mas complementares, de atendimento: o atendimento presencial, o atendimento telefónico e o atendimento eletrónico.

O atendimento presencial

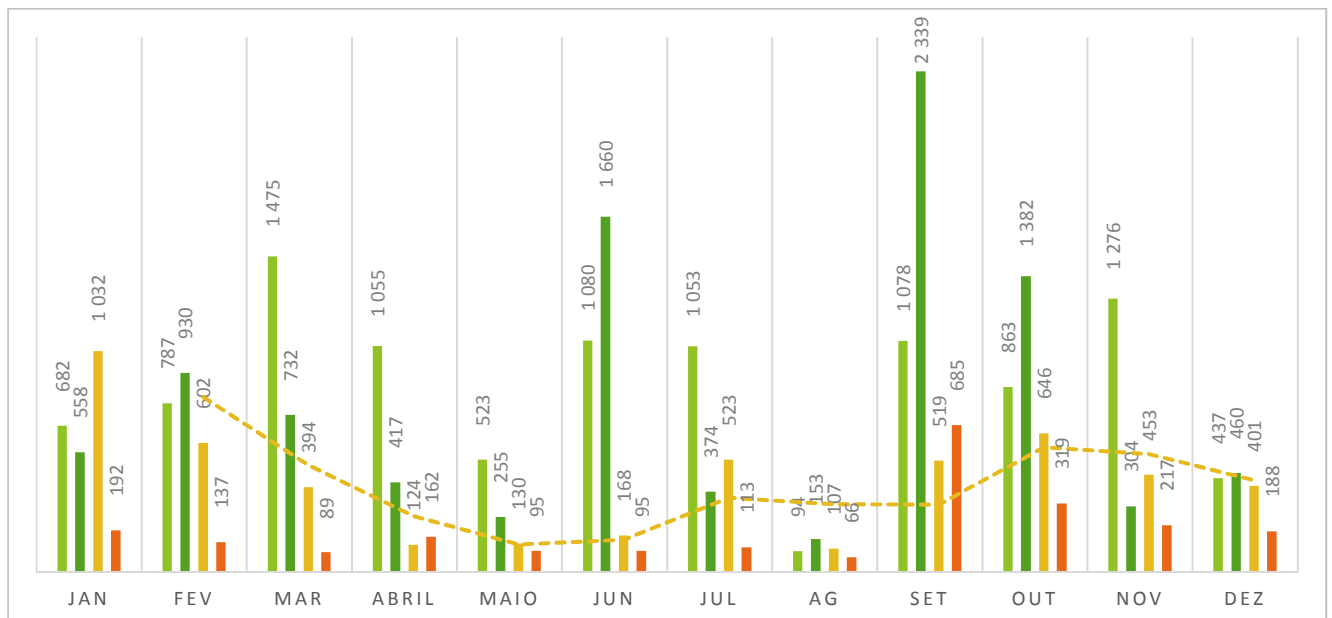
Do conjunto das três modalidades de atendimento, o atendimento presencial constitui aquele que para estes SAS se revela mais gratificante e exigente. Mais gratificante, porque permite uma interação em tempo real e presencial com os estudantes que procuram os nossos serviços, e mais exigente não só pela representatividade que tem mas também, porque é o atendimento que exige maior competência e aptidões de quem o assegura. Atender significa acolher, ser empático, integrar, orientar, saber ouvir e saber comunicar técnica e emocionalmente.



Tabela 17 - Número de atendimentos presenciais: análise comparativa

Mês	2009	2010	2011	2012	2013
Janeiro	682	558	1 032	467	192
Fevereiro	787	930	602	259	137
Março	1 475	732	394	220	89
Abril	1 055	417	124	138	162
Maio	523	255	130	119	95
Junho	1 080	1 660	168	124	95
Julho	1 053	374	523	150	113
Agosto	94	153	107	96	66
Setembro	1 078	2 339	519	580	685
Outubro	863	1 382	646	350	319
Novembro	1 276	304	453	283	217
Dezembro	437	460	401	193	188
Total ano	10 403	9 564	5 099	2 979	2 358
Alunos IPP (a)	15 896	17 121	17 602	17 828	17 908
% de atendimentos (a)	65%	56%	29%	17%	13%

Gráfico 41 - Atendimentos presenciais: análise comparativa





Da análise dos dados, resulta uma tendência de diminuição do atendimento presencial ao longo dos anos, explicada por atividades, desenvolvidas nos diferentes setores de atividade, com o objetivo, por um lado, de aumentar a autonomia dos estudantes, traduzida na sua maior capacidade de interpretar a informação e de saber gerir os seus processos, nomeadamente de candidatura, e por outro lado, quer pelo incentivo ao uso alternativo de meios de comunicação, como seja o email, quer pelo recurso a novas ferramentas de gestão, de índole tecnológica, que permite ao estudante em qualquer lado e a qualquer hora, gerir os seus processos, apresentados para decisão, perante os SAS.IPP.

Estes resultados, de diminuição do atendimento presencial, têm sido alcançados por suporte a atividades complementares e essenciais neste domínio, sustentadas na elaboração de documentos de orientação do estudante, como sejam, guias de apoio, respostas a questões frequentes, por área de missão, comunicações relevantes e de conteúdo genérico, publicadas na página da internet, entre outros, que mais não se constituem do que em transformações das suas dúvidas em conteúdos de orientação, aumentando a sua autonomia face a processos de natureza burocrática.

O sucesso deste resultado decorre não do objetivo que lhe parece estar subjacente – de diminuição do atendimento presencial – mas antes do objetivo de aumentar a autonomia do estudante e retirar-lhe o ónus da sua presença, em prejuízo de outras atividades pessoais que tem de desenvolver, para a prossecução de atividades tão simples quanto enviar documentos de instrução de candidaturas. Nestes termos, a diminuição do atendimento presencial, é apenas uma decorrência natural daquele objetivo fixado.

O atendimento telefónico

Constituindo-se ainda no meio de comunicação menos eficaz, por força da inexistência de recursos humanos bastantes para comunicar com o estudante com recurso a todos os canais de comunicação disponíveis, houve no entanto uma melhoria relativa nesse meio de comunicação com a entrada em funcionamento do **número azul** no ano de 2010, que permite ao estudante ser atendido por um profissional, capaz de o esclarecer ou encaminhar, sem custos e sem se sujeitar aos encaminhamentos sucessivos entre extensões internas.

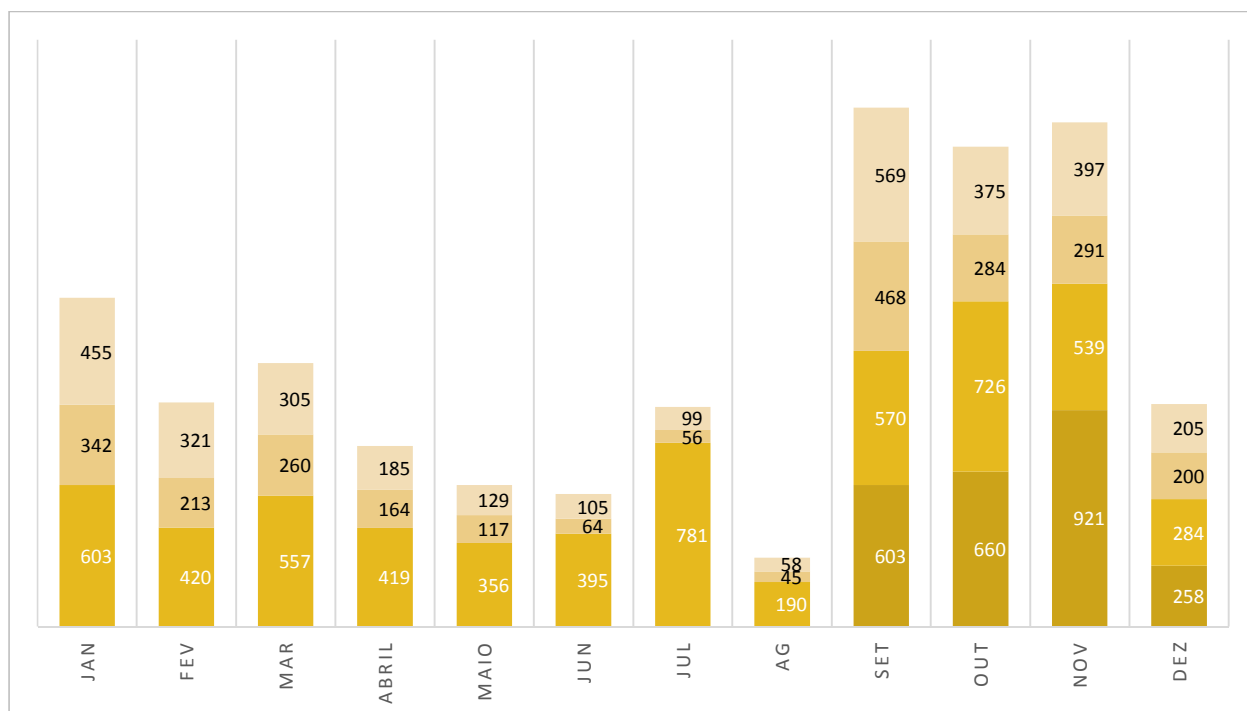
A análise comparativa deste tipo de atendimento apenas é possível remontar ao último quadrimestre do ano de 2010, momento em que foi possível implementar um sistema de telefónicas.



Tabela 18 - Distribuição do atendimento telefônico em 2013

Mês	2010	2011	2012	2013
Janeiro		603	342	455
Fevereiro		420	213	321
Março		557	260	305
Abril		419	164	185
Mai		356	117	129
Junho		395	64	105
Julho		781	56	99
Agosto		190	45	58
Setembro	603	570	468	569
Outubro	660	726	284	375
Novembro	921	539	291	397
Dezembro	258	284	200	205
Total ano	2 442	5 840	2 504	3 203
Alunos IPP (a)	17 121	17 602	17 828	17 908
% de atendimentos (a)	14%	33%	14%	18%

Gráfico 42 - Distribuição do atendimento telefônico em 2013





Pela análise dos dados, nos períodos em que a comparação é possível, verifica-se que esta área de atendimento apresenta uma tendência de diminuição, mas menos representativa do que na área de atendimento presencial.

O atendimento eletrónico

O atendimento eletrónico, por correio eletrónico, através dos seguintes endereços:

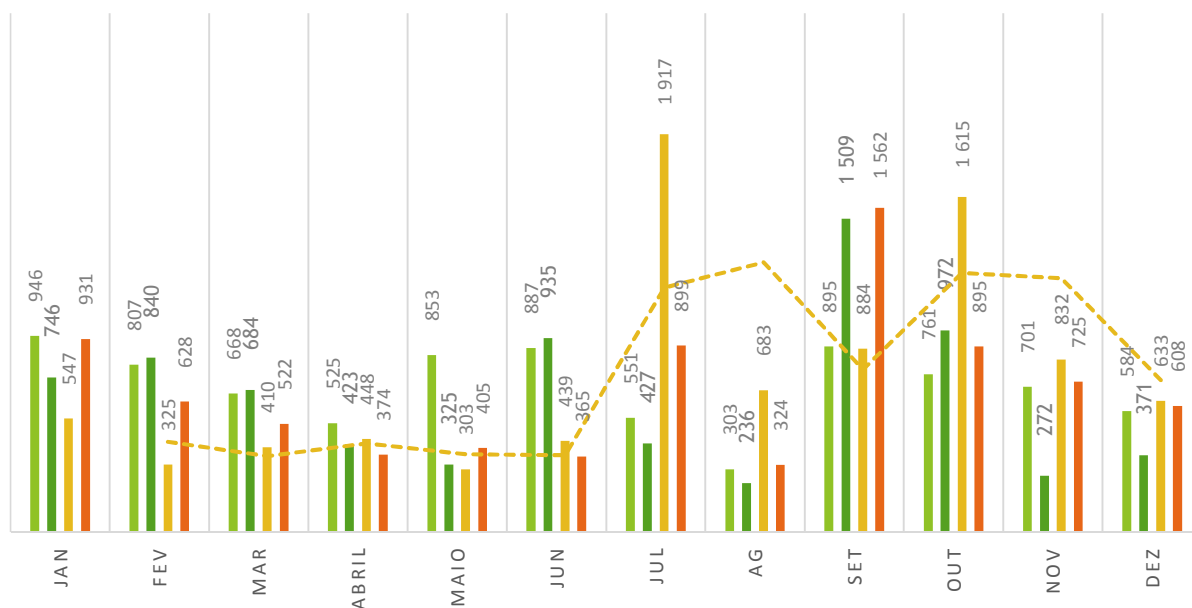
Alimentação e nutrição: gicant@sas.ipp.pt
 Alojamento: alojamento@sas.ipp.pt
 Bolsas de estudo: bolsas@sas.ipp.pt
 Geral: info@sas.ipp.pt

Tabela 19 - Distribuição do atendimento eletrónico em 2013

Mês	2009	2010	2011	2012	2013
Janeiro	946	746	547	942	931
Fevereiro	807	840	325	602	628
Março	668	684	410	527	522
Abril	525	423	448	336	374
Mai	853	325	303	355	405
Junho	887	935	439	339	365
Julho	551	427	1 917	995	899
Agosto	303	236	683	452	324
Setembro	895	1 509	884	1 206	1 562
Outubro	761	972	1 615	706	895
Novembro	701	272	832	678	725
Dezembro	584	371	633	529	608
Total ano	8 481	7 740	9 036	7 667	8 238
Alunos IPP (a)	15 896	17 121	17 602	17 828	17 908
% de atendimentos (a)	53%	45%	51%	43%	46%

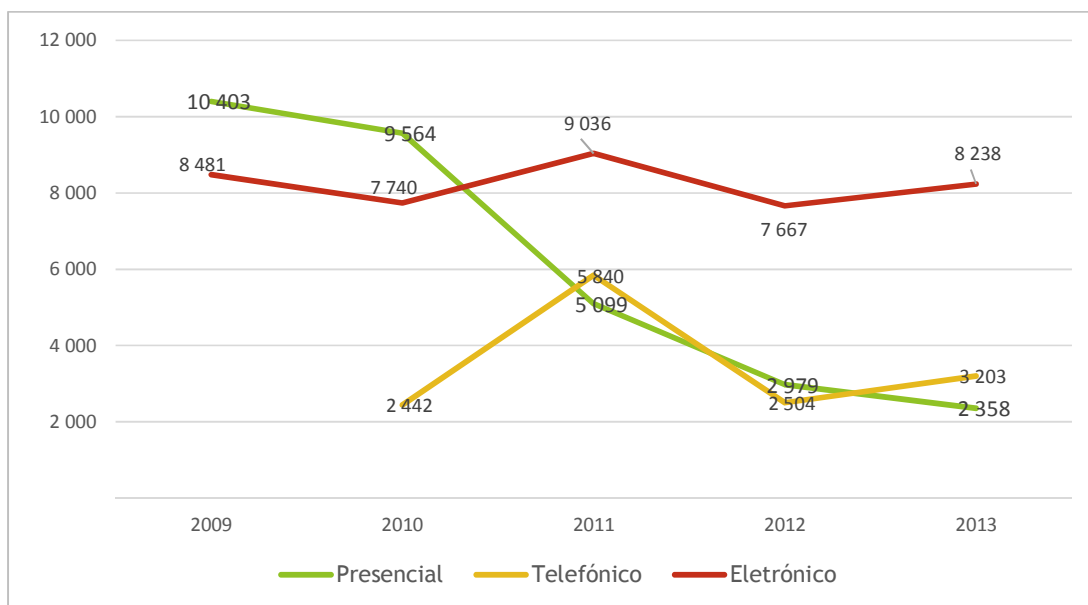


Gráfico 43 - Atendimento, distribuição por tipo



Da análise dos dados, que apresentaremos a seguir, resulta que nesta área de atendimento houve uma tendência convergente com a verificada nas demais áreas de atendimento, presencial e telefônico.

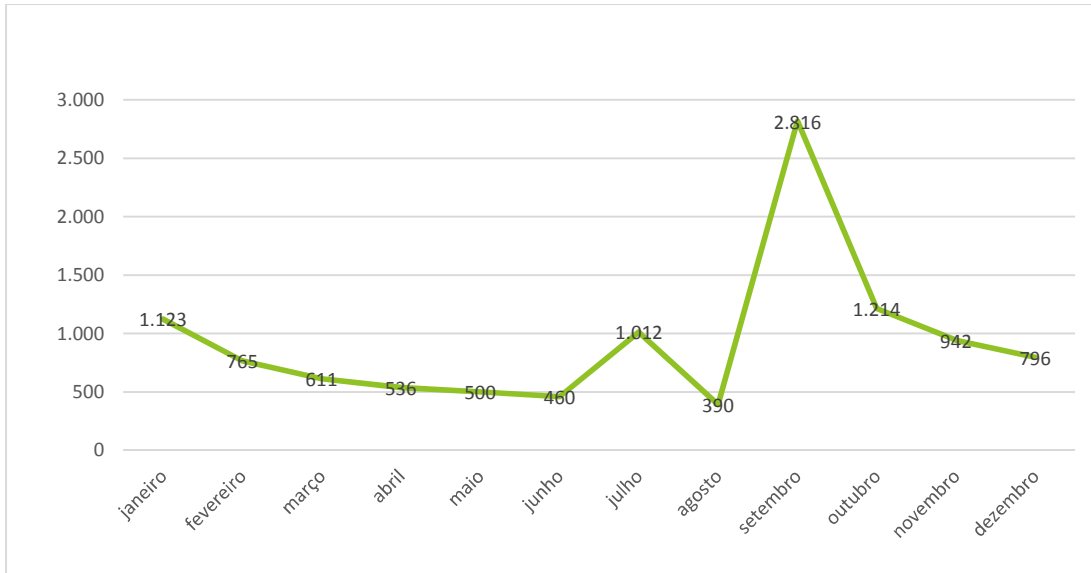
Gráfico 44 - Atendimento: análise retrospectiva



A abertura aos meios eletrônicos e a consolidação do conhecimento dos estudantes atingido em 2013 resulta, em grande medida, como explicação para a diminuição que se objetivou e se concretizou.



Gráfico 45 - Atendimento eletrônico em 2013





bruno santos	carla abreu	carla padrão	5
celeste cardoso	clara cardoso	fernanda dias	laurinda sá
marisa martins	miguel meira	miguel rei	odete silva
olívia pinto	paula camilo	paulo babo	paulo meireles
rosalina teixeira	sandra silva	susana faria	eduarda machado



Recursos Humanos
ao serviço da ação social



Recursos humanos ao serviço da ação social

As pessoas são as protagonistas das organizações. Uma equipa motivada, envolvida com a organização, aquela que veste a camisola nos bons e nos maus momentos, é fator decisivo para o sucesso das organizações. É assim que se caracteriza a pequena, mas coesa e comprometida, equipa de pessoas ao serviço dos SAS.IPP. Uma equipa permitiu atingir as metas a que nos propusemos, as mais das vezes em condições adversas, e que nos permite afirmar: encerramos mais um ano de atividades com a convicção de termos cumprido da melhor forma possível a missão dos SAS.IPP.

Os dados que a seguir se apresentam reportam a 31 de dezembro de 2013.

Gráfico 46 - Evolução do número de recursos humanos: 2007 a 2013

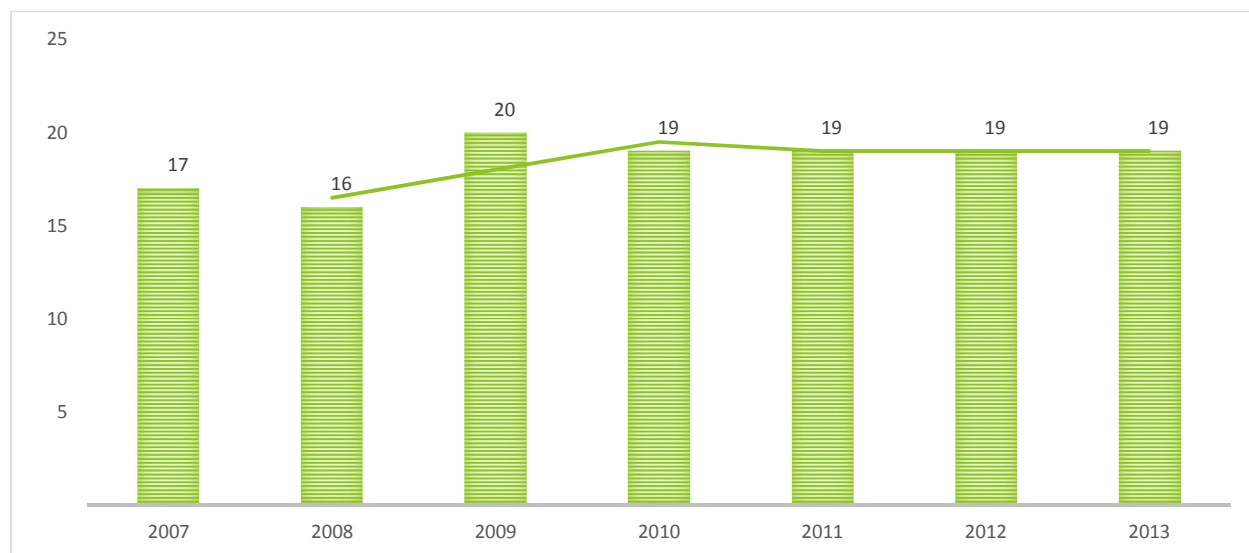




Gráfico 47 - N.º de efetivos por grupo profissional, relação jurídica de emprego e sexo

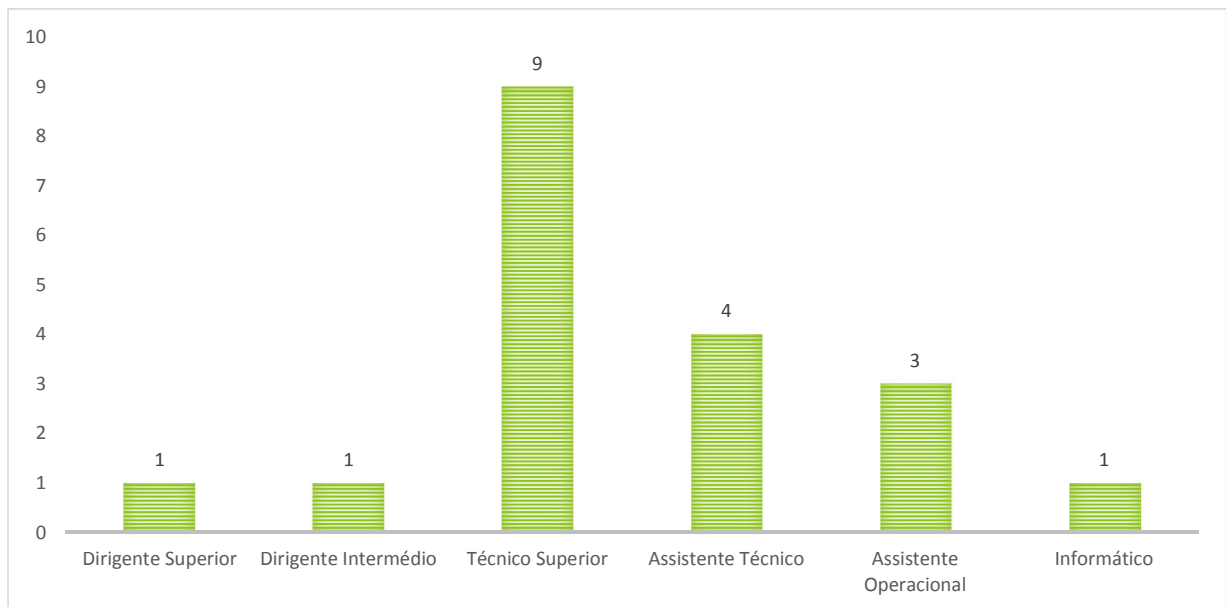


Gráfico 48 - Distribuição dos efetivos por escalão etário

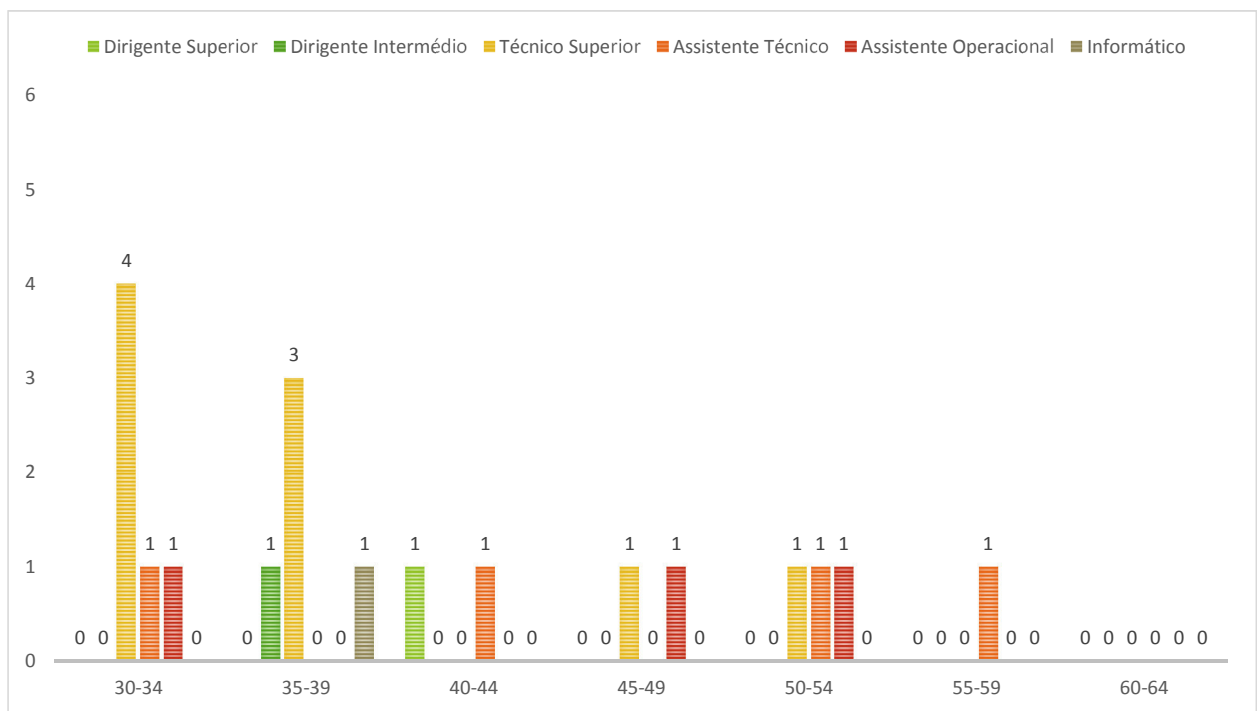




Gráfico 49 - Distribuição dos efetivos por habilitação literária

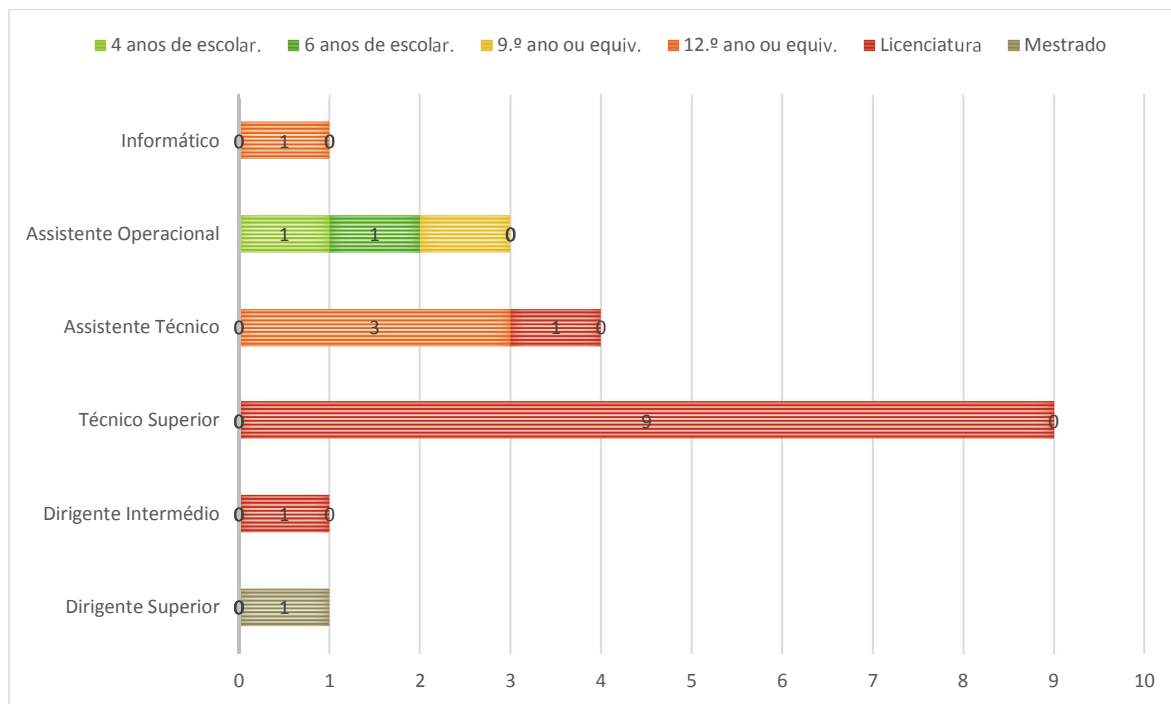


Gráfico 50 - Distribuição dos efetivos por antiguidade

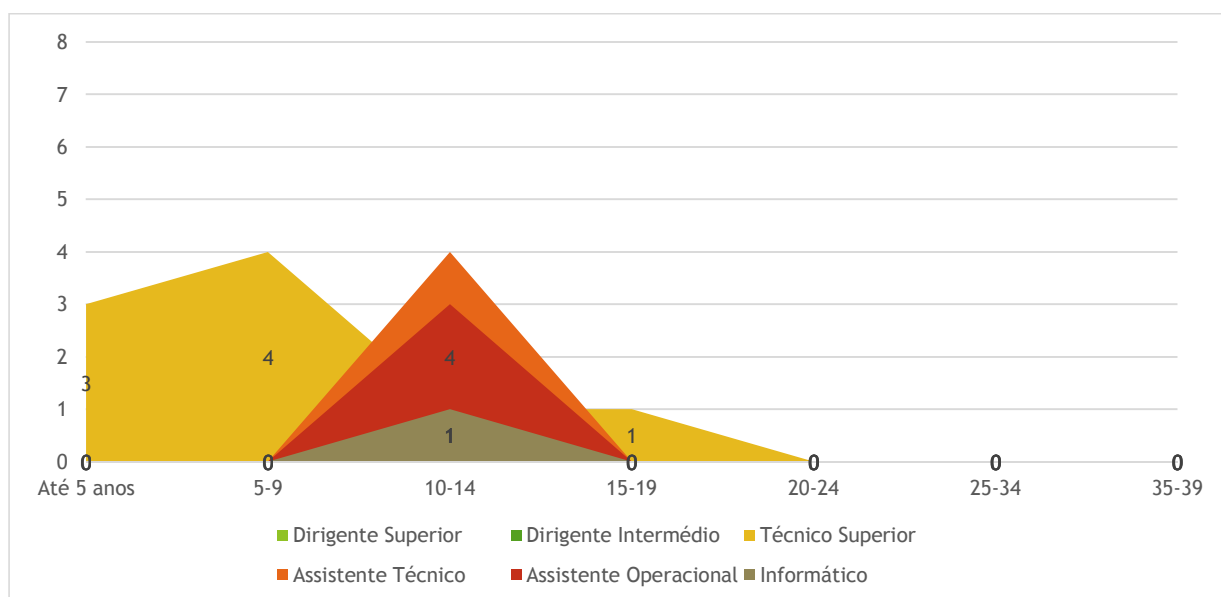




Gráfico 51 - Trabalhadores admitidos em 2013

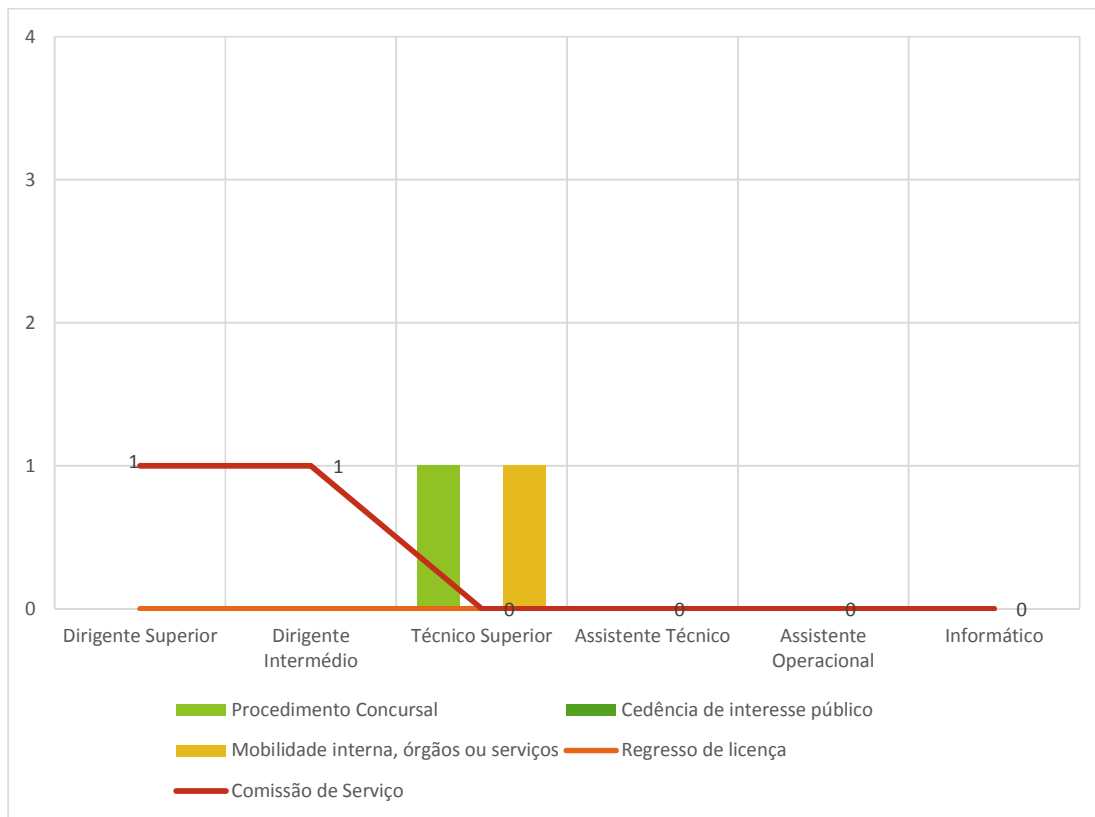


Gráfico 52 - Distribuição dos trabalhadores segundo a modalidade de horário de trabalho e género

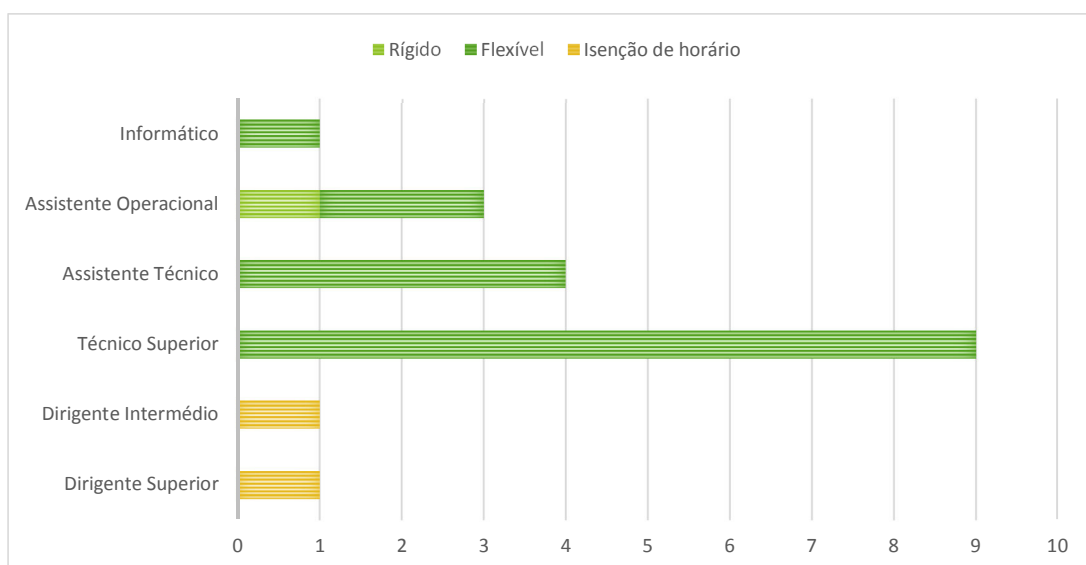




Gráfico 53 - Número de horas de trabalho extraordinário praticadas em 2013

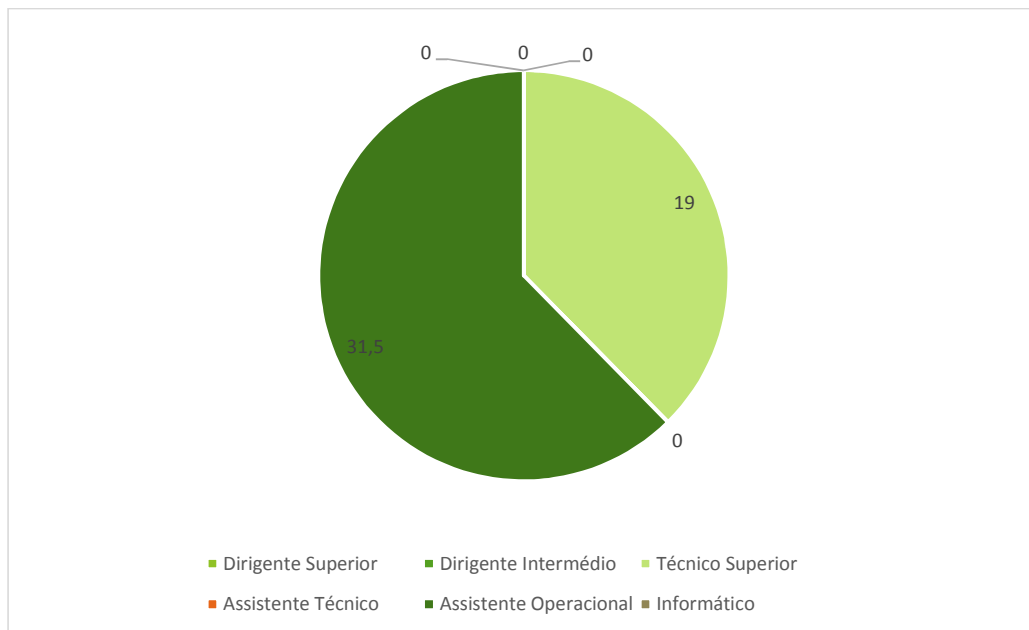


Gráfico 54 - Absentismo em 2013 (em dias e por tipo de falta)

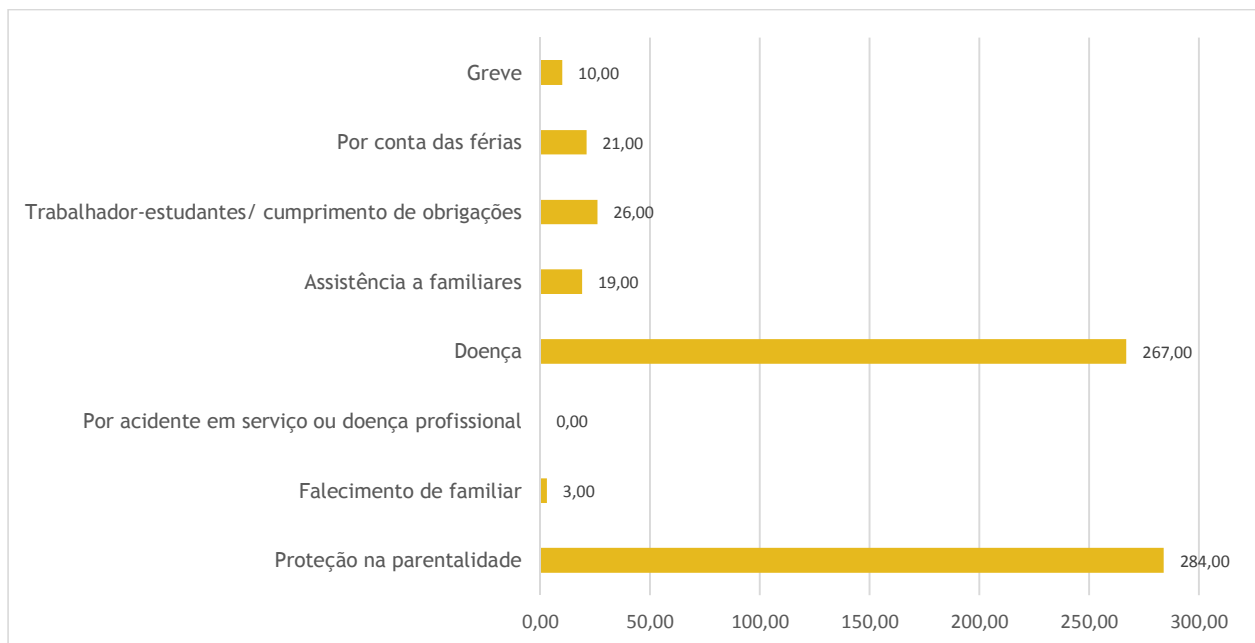
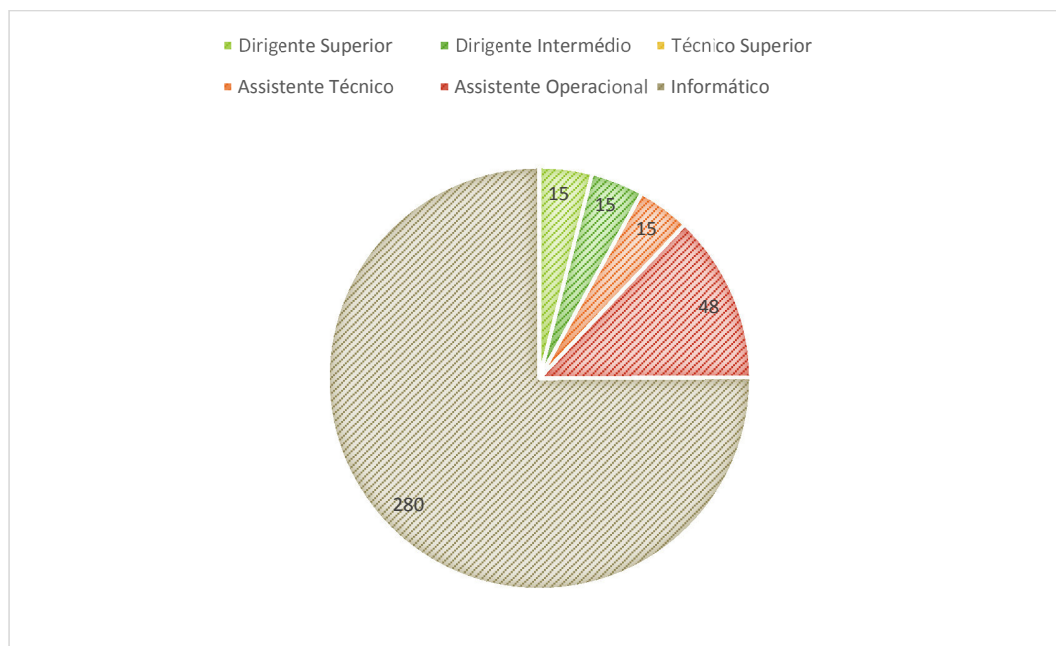




Gráfico 55 - Número de horas de formação por grupo profissional no ano e 2013





Encargos com pessoal

Tabela 20 - Total dos encargos com o pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração Base	226.688,57 €
Suplementos remuneratórios	6.659,79 €
Prémios de desempenho	- €
Subsídios e prestações Sociais	69.137,59 €
Outros encargos com pessoal	65.094,16 €
Total	367.580,11 €

Gráfico 56 - Encargos com pessoal





Tabela 21 - Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho extraordinário	329,38 €
Abono para falhas	- €
Ajudas de Custo	66,76 €
Representação	6.263,65 €
Outros suplementos remuneratórios	- €
Total	6.659,79 €

Tabela 22 - Encargos com prestações sociais

Subsídios e prestações Sociais	Valor (Euros)
Remunerações por doença/ parentalidade	9.230,55 €
Abono de família	636,96 €
Acidente de trabalho e doença profissional	- €
Subsídio de refeição	15.696,52 €
Subsídio de férias e Natal	43.573,56 €
Total	69.137,59 €

Tabela 23 - Contribuições obrigatórias da entidade

Outros encargos com pessoal	Valor (Euros)
Contribuições para a Segurança Social	28.285,43 €
Contribuições para a Caixa Geral de Aposentações	31.123,28 €
Descontos para a ADSE	5.685,45 €
Total	65.094,16 €



Tabela 24 - Evolução dos encargos com pessoal por área de atuação

	ANO 2010	ANO 2011	ANO 2012	ANO 2013
Alimentação	78.698 €	92.770 €	59.286 €	21.328 €
Alojamento	61.766 €	78.537 €	70.848 €	97.279 €
Apoios Directos	208.700 €	177.275 €	158.867 €	137.036 €
Apoio Cultural	2.918 €	2.079 €	- €	- €
Administração	21.740 €	24.451 €	11.325 €	12.577 €
Serviços Administrativos	73.949 €	53.431 €	37.171 €	99.360 €
Serviços de Apoio Médico	3.863 €	- €	- €	- €
Total	451.634 €	428.543 €	337.497 €	367.580 €

Gráfico 57 - Evolução dos encargos com pessoal por área de atuação

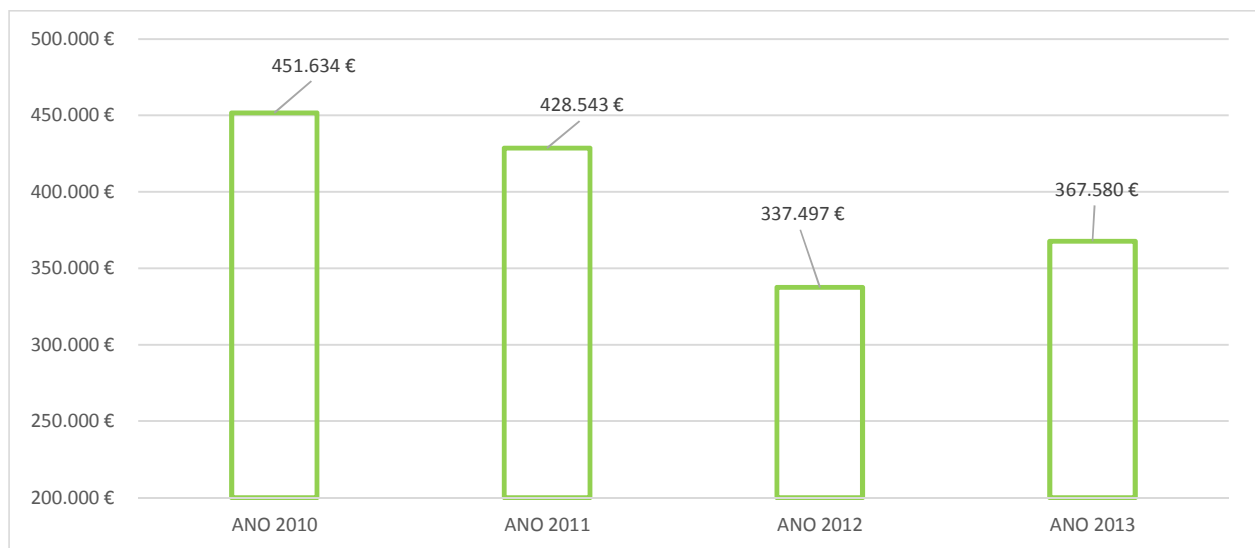
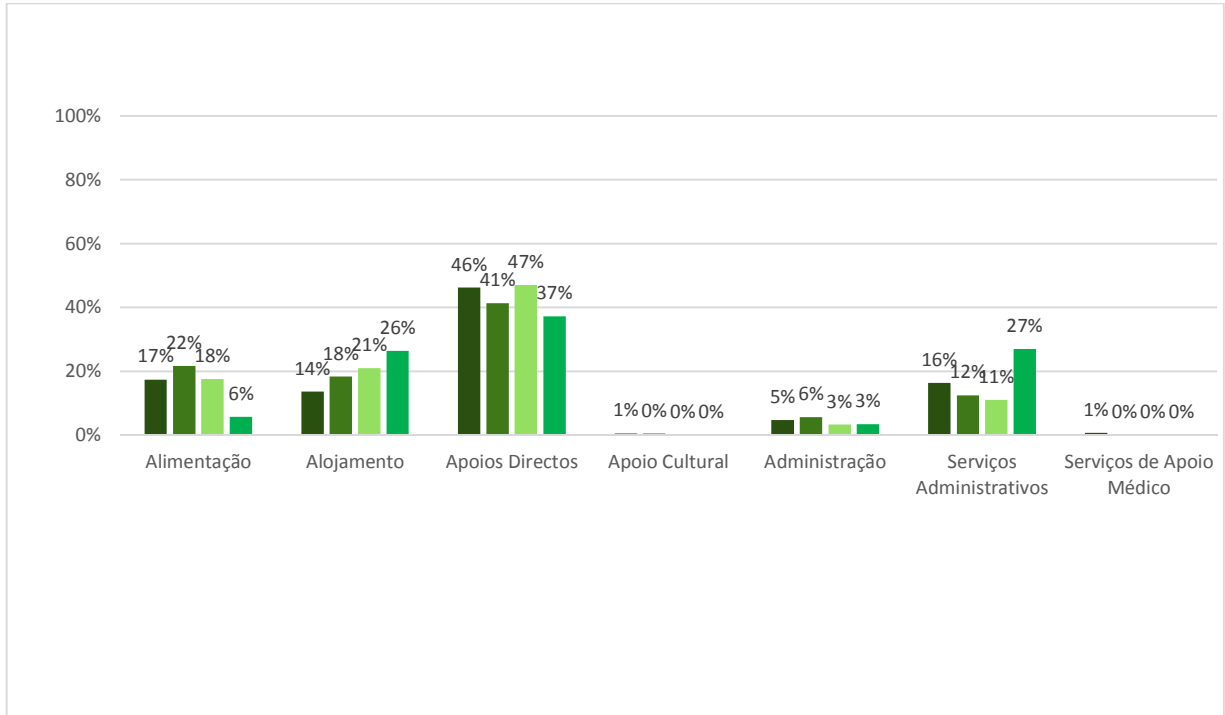
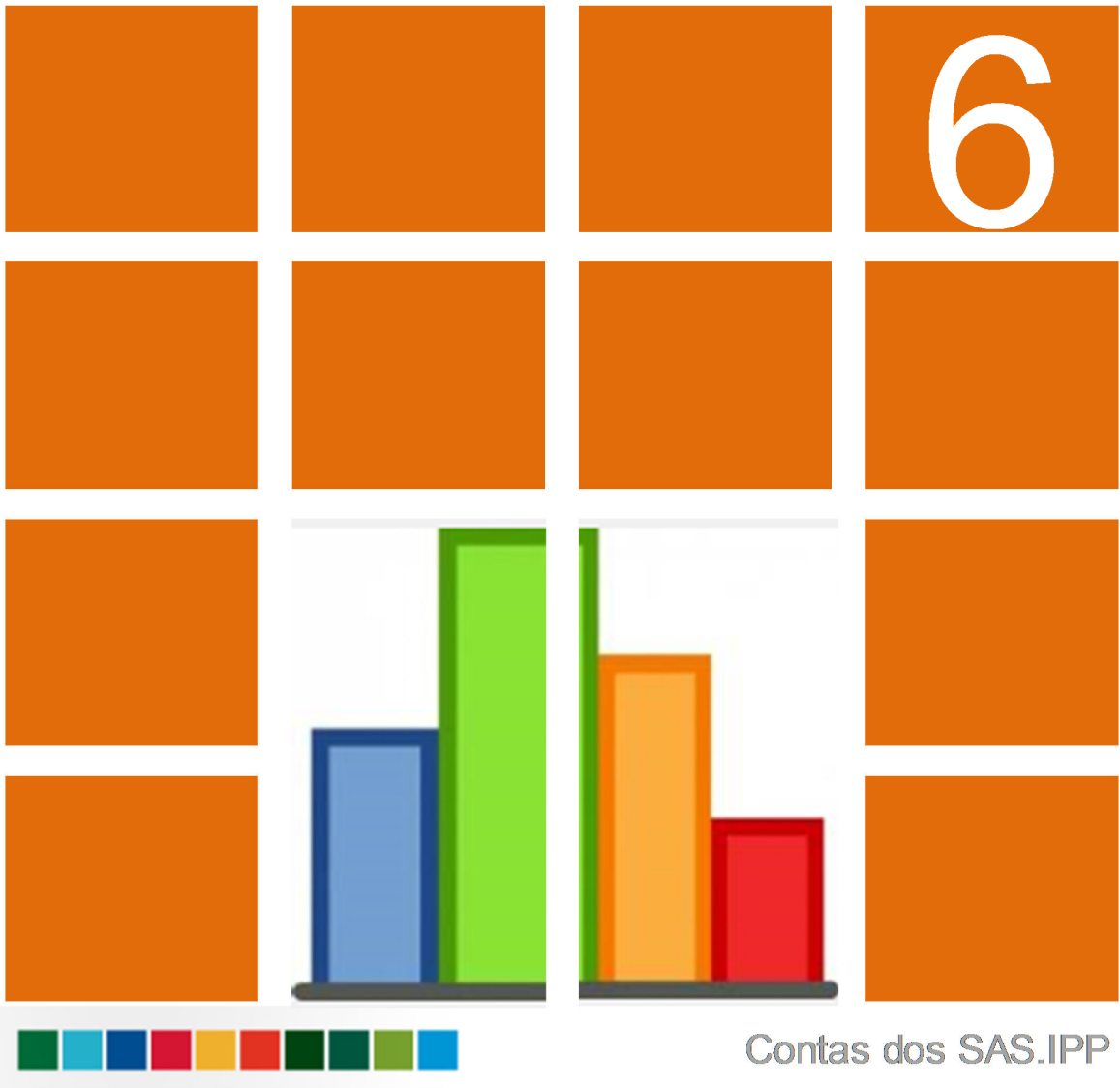




Gráfico 58 - Evolução da distribuição relativa dos encargos com pessoal por área de atuação







Contas dos SAS.IPP: análise orçamental, patrimonial e económica

O financiamento da ação social no ensino superior está regulado pela Lei n.º 37/2003, de 22 de Agosto, prevendo-se, em síntese, que

- a) **"O Estado investirá na ação social escolar"**, devendo o financiamento dos serviços de ação social do ensino superior efetuar-se *"através de uma fórmula calculada em critérios de equidade, eficiência e bom desempenho"*, a fixar através de decreto-lei que, contudo, não chegou ainda a ser publicado (art.º 19.º n.º 2 e 3).
- b) O acesso dos estudantes a *"um serviço de refeições"* e dos deslocados *"a alojamento em residências ou apoios específicos para esse fim"* (...) *"são subsidiados de acordo com a fórmula a definir por portaria conjunta dos Ministros das Finanças e de Ciência e do Ensino Superior"* (art.º 24.º n.º 1, 2 e 3), diploma, no entanto, também ainda não publicado.

Ao longo dos últimos anos, para os serviços de ação social, verificaram-se sucessivos cortes e subfinanciamento referente ao esforço financeiro nacional de receitas gerais não afetas a projetos cofinanciados, em 2013 verificou-se um aumento de 33,45%. No que diz respeito a receitas próprias do ano verificou-se um decréscimo de 28,83% e relativamente as transferências provenientes do IPP apenas foram transferidos os montantes para suportar os pagamentos de projetos refletidos naquela fonte de financiamento.



Análise orçamental

A receita

As fontes de financiamento que permitiram o desenvolvimento das diversas atividades realizadas pelos SAS.IPP em 2013 foram as seguintes:

- Orçamento de Estado (OE) – Fonte de financiamento (FF) 311
- Receitas próprias (alimentação, alojamento e outras) – FF 510
- Transferências de Serviços e Fundos Autónomos (SFA)– IPP – FF 540

Tabela 25 - Receitas por classificação económica

Classificação	Descrição	Orçamento corrigido	Receita cobrada	Grau de execução
05.	Rendimentos de propriedades	43.000,00 €	21.613,11 €	50%
05.02.01	Bancos e outras instituições financeiras	43.000,00 €	21.613,11 €	50%
06.	Transferências correntes	915.652,00 €	681.254,12 €	74%
06.03.01	Transferências OE	637.320,00 €	613.888,00 €	96%
06.03.07	Transferências SFA	16.782,00 €	16.782,00 €	100%
06.03.07	Transferências IPP	261.550,00 €	50.584,12 €	19%
07.	Venda de bens e serviços	471.158,00 €	259.546,71 €	55%
07.01.07	Venda de produtos e bebidas	1.000,00 €	- €	0%
07.02.01	Aluguer de espaços e equipamentos	150.000,00 €	65.755,58 €	44%
07.02.07	Alimentação e alojamento	320.000,00 €	193.791,13 €	61%
07.02.99	Outros	158,00 €	- €	0%
08.	Outras receitas correntes	20.000,00 €	19.869,70 €	99%
08.01.99	Outras	20.000,00 €	19.869,70 €	99%
10.	Transferências de capital	192.000,00 €	192.000,00 €	100%
10.03.00	Transferências OE	192.000,00 €	192.000,00 €	100%
15.	Reposições não abatidas nos pagamentos	8.000,00 €	6.967,40 €	87%
15.01.01	Reposições não abatidas nos pagamentos	8.000,00 €	6.967,40 €	87%
16.	Saldo de gerência anterior	2.936.945,02 €	2.936.945,02 €	100%
16.01.01	Na posse do serviço	2.936.945,02 €	2.936.945,02 €	100%
Total		4.586.755,02 €	4.118.196,06 €	90%



Em representação gráfica podemos verificar a identificação das fontes de financiamento e a posição relativa de cada uma.

Gráfico 59 - Posição absoluta das fontes de financiamento dos SAS.IPP entre 2010 e 2013

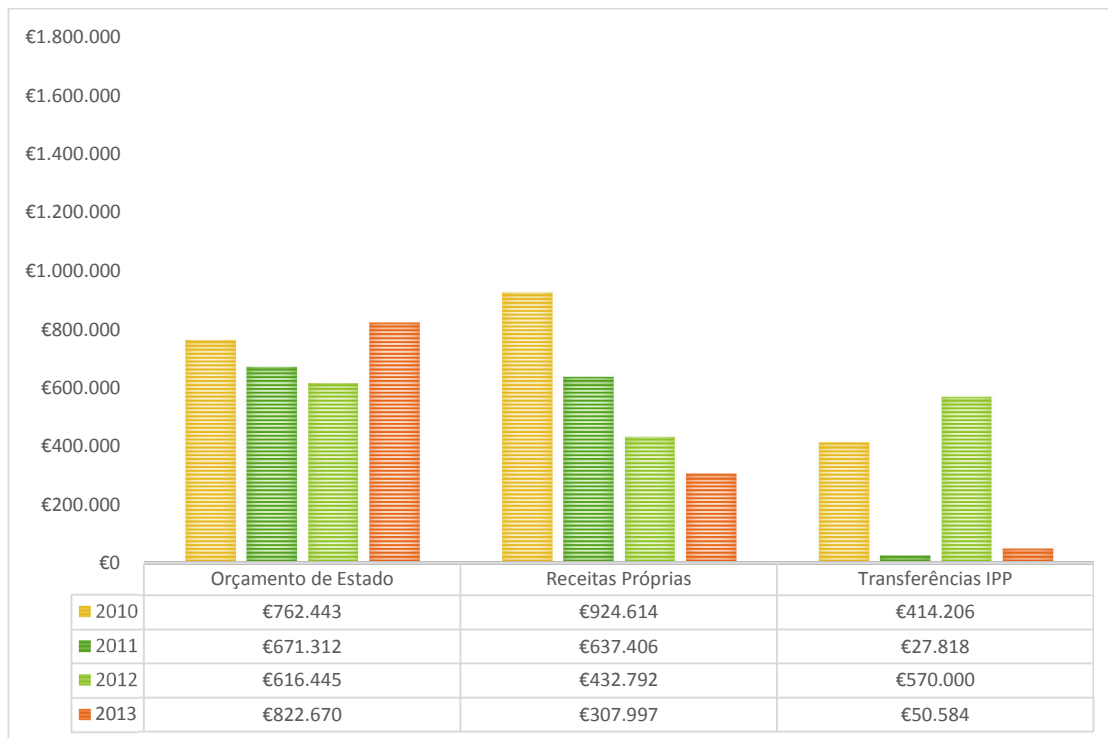
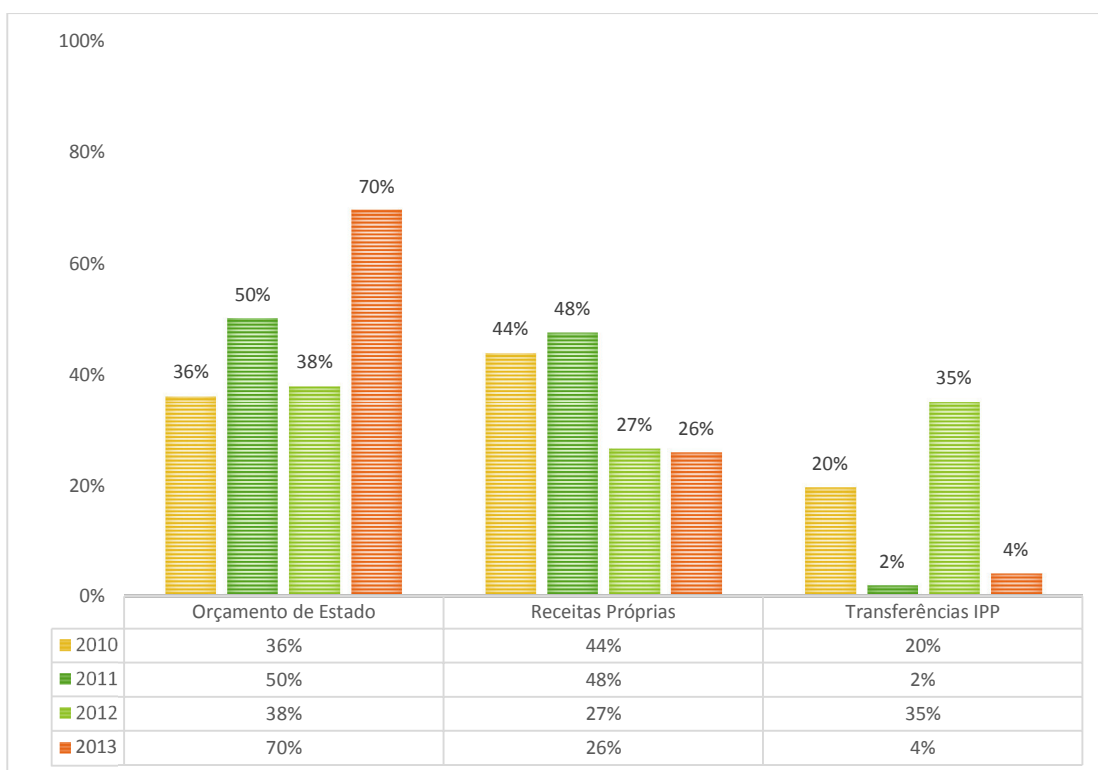




Gráfico 60 - Posição relativa das fontes de financiamento dos SAS.IPP entre 2010 e 2013



Conforme se observa no gráfico apresentado, no ano 2013, a autonomia orçamental dos SAS.IPP, considerando as transferências do IPP, em relação à receita total arrecadada é de 30%, verificando-se um decréscimo de 50% face ao ano transato.

Invertendo a posição relativa ao financiamento total do OE que neste exercício representou 70%.

No que se refere à cobrança de receitas próprias (sem SFA-IPP), o valor total de 2013, decompõe-se como se indica a seguir, representando um decréscimo percentual relativamente a 2012 de 31%.

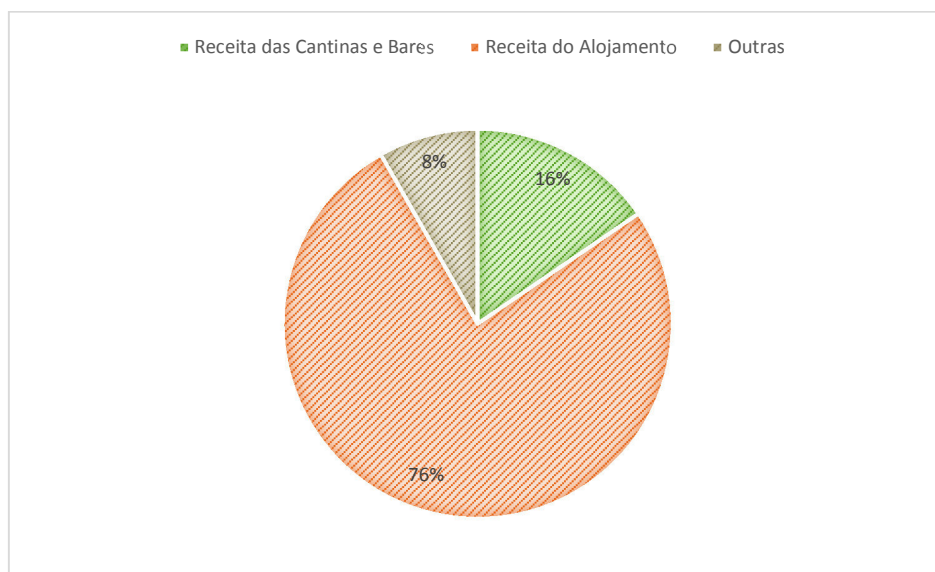


Tabela 26 - Decomposição das receitas próprias entre 2010 e 2013

Tipo de receita	2013	2012	2011	2010
Receita das Cantinas	44.347,89	127.894,96	284.626,10	538.023,03
Rendas dos bares	3.229,11	30.510,78	84.289,36	92.877,27
Receita do Alojamento	234.931,46	236.277,04	214.029,50	192.571,00
Juros	21.613,11	31.171,58	31.986,03	14.280,85
Outras	3.875,35	23.267,44	22.474,97	86.861,52
Total	307.996,92	449.121,80	637.405,96	924.613,67
Varição face ao ano anterior	-31%	-30%	-31%	13%

As receitas próprias em 2013 totalizaram cerca de 307.997€, verificando-se que 76% da verba arrecadada diz respeito à área do alojamento e apenas 16% diz respeito à área da alimentação.

Gráfico 61 - Distribuição das receitas próprias por área de atividade



Verifica-se uma drástica redução da receita relativamente a rendas decorrentes de contrato de concessão de serviço público para a gestão e da exploração das unidades alimentares, designadamente unidades alimentares do tipo cantina, bares e snack-bares.

Este decréscimo de receita resulta de novo contrato de exploração celebrado em meados de 2013, no decurso de prévio concurso público, do qual resultou uma contrapartida financeira significativamente inferior à que vigorou em contrato que lhe antecedeu, rescindido por iniciativa do concessionário.



De referir também que a contrapartida alcançada foi a única possível tendo em conta que apenas foi admitido a concurso a entidade com a qual o contrato veio a ser celebrado.

Certo será que relativamente ao ano 2014 o valor a arrecadar, relativamente a esta área, será ainda de menor relevância pois o contrato refletir-se-á durante um ano económico.

A despesa

Tabela 27 - Despesas por classificação económica

Classificação	Descrição	Orçamento corrigido	Despesa paga	Grau de execução
01.	Despesas com pessoal	423.753,00 €	367.580,11 €	87%
01.01.00	Remunerações Certas e Permanentes	335.138,00 €	291.199,09 €	87%
01.02.00	Abonos variáveis ou eventuais	1.429,00 €	1.419,35 €	99%
01.03.00	Segurança social	87.186,00 €	74.961,67 €	86%
02.	Aquisição de bens e serviços	745.965,00 €	481.061,80 €	64%
02.01.00	Aquisição de bens	49.935,00 €	34.466,09 €	69%
02.02.00	Aquisição de serviços	696.030,00 €	446.595,71 €	64%
03.	Juros e outros encargos	20,00 €	9,11 €	46%
03.05.02.J0	Juros de mora	20,00 €	9,11 €	46%
04.	Transferências correntes	22.000,00 €	- €	0%
04.02.08	Outras	22.000,00 €	- €	0%
06.	Outras despesas correntes	35.100,00 €	19.229,23 €	55%
06.02.03	Despesas diversas	35.100,00 €	19.229,23 €	55%
07.	Aquisição de bens de capital	422.795,00 €	303.938,61 €	72%
07.00.00	Aquisição de bens de capital	422.795,00 €	303.938,61 €	72%
Total geral		1.649.633,00 €	1.171.818,86 €	71%

As despesas em 2013 ascenderam a 1.171.819€, conforme verificado no gráfico seguinte que também evidencia uma análise comparativa entre os anos de 2010 e 2013.



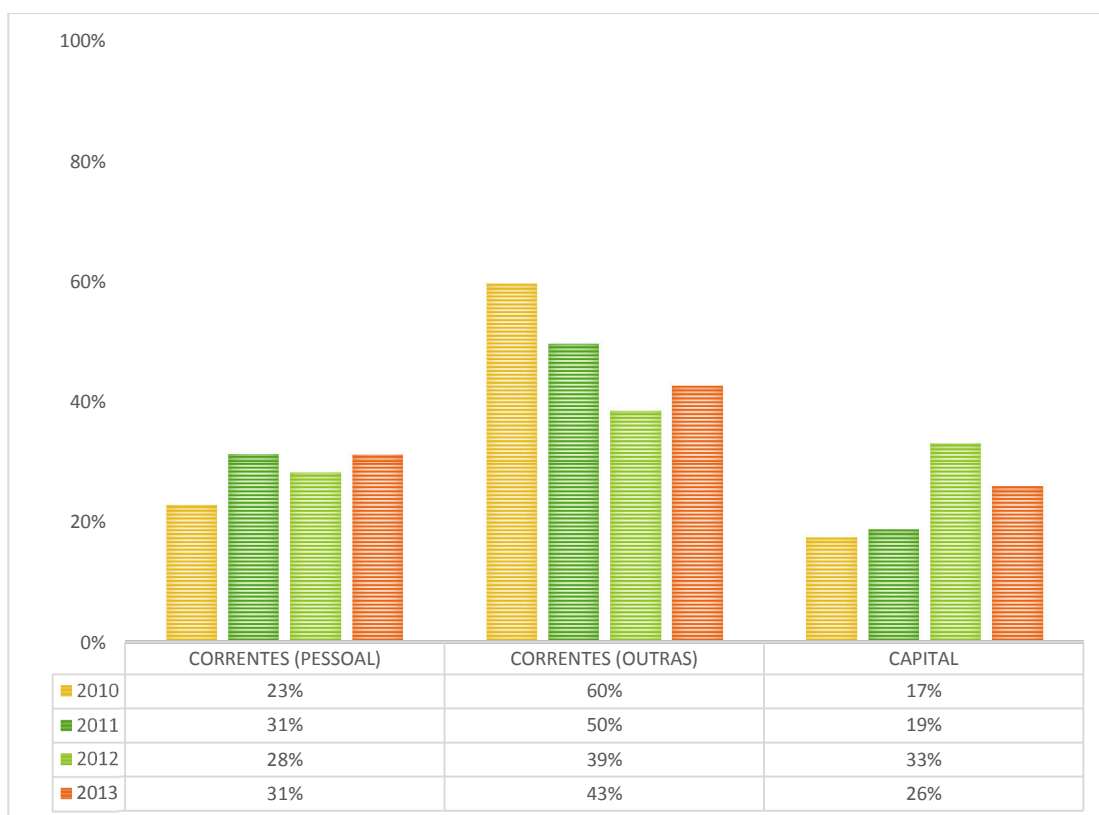
Gráfico 62 - Distribuição da despesa – análise comparativa (em euros)



Em termos relativos, e com análise comparativa entre os anos 2010 e 2013, as despesas são representadas da seguinte forma:



Gráfico 63 - Distribuição da despesa – análise comparativa (em peso relativo)



Em termos de distribuição por fonte de financiamento, conforme se evidencia no gráfico seguinte, entre 2010 e 2013, as receitas próprias, juntamente com as transferências, têm um decréscimo constante. Relativamente às transferências provenientes do OE foram em movimento descendente entre os anos 2010 e 2012, verificando-se um aumento de transferência de verba no ano 2013 permitindo minimizar o incumprimento da missão dos SAS.IPP.

O número reduzido de recursos humanos dos SAS.IPP (19 no final de 2013, sendo que um se encontrava e encontra em situação de licença sem vencimento) torna estes Serviços mais dependentes da contratação pública de serviços por não disporem do número de efetivos humanos bastantes para assegurar todas as atividades que decorrem da gestão direta das sete unidades de alojamento e do controlo da concessão das cerca de 12 unidades alimentares. Assim para implementar todas as ações de controlo da permanência, entradas e saídas das residências, a higiene, limpeza e manutenção dos espaços destes edifícios e para assegurar que os serviços de alimentação são prestados em respeito pelos requisitos de qualidade e segurança

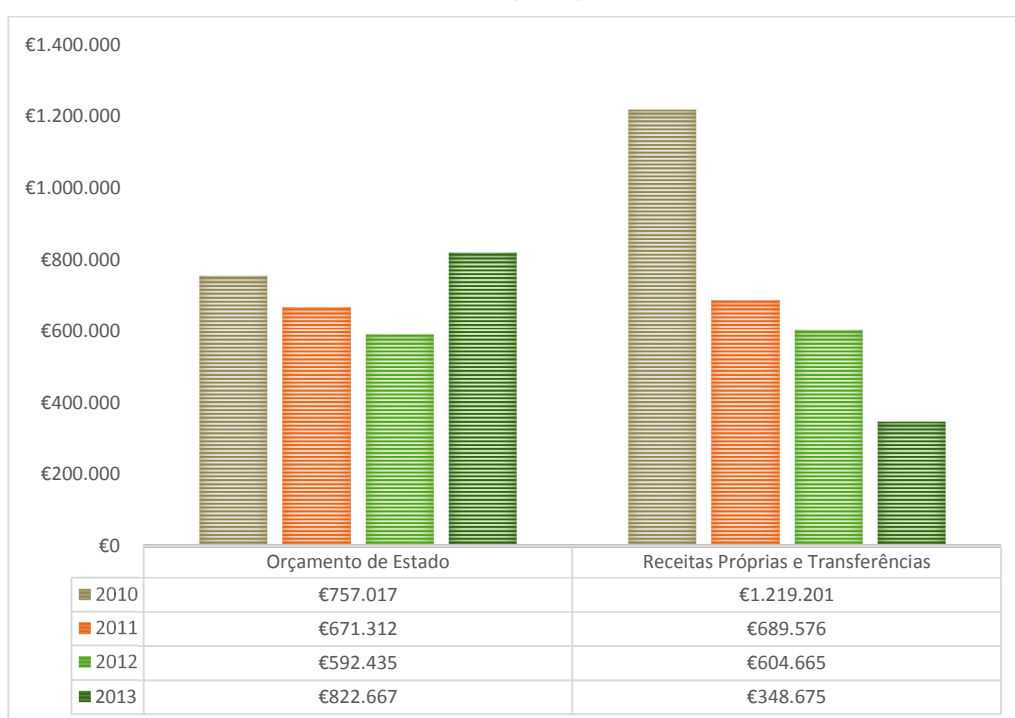


alimentar, tornou-se necessário em 2013 celebrar contratos continuados de prestação de serviços naquelas áreas.

São, no essencial, estes facto que explicam que cerca de 46% da despesa tenha sido executada com a aquisição de bens e serviços (esta última representa 38% da despesa executada).

Os demais 28% da execução da despesa decorrem essencialmente de investimentos (cerca de 26%) realizados nas unidades infraestruturais, em especial de alojamento, sob a gestão destes SAS.

Gráfico 64 - Distribuição da despesa por fonte de financiamento



A próxima análise reflete os encargos com pessoal por áreas de atuação dos SAS.IPP.

Os encargos com pessoal, contrariamente à maioria das Instituições Públicas, **representam apenas 31% do total de encargos**. Uma realidade que resulta do facto dos SAS do IPP serem os Serviços que neste domínio de atuação têm o menor número de efetivos para cumprir a missão que por lei lhe é conferida.

Para fazer face ao número reduzido de pessoal a afetar ao suprimento de necessidades permanentes, em 2013, os SAS.IPP iniciaram processos de recrutamento para 4 novos postos de trabalho para afetar a áreas essenciais como sejam (1) área administrativa e financeira; (2) área de planeamento e gestão, com forte enfoque nas atividades de gestão orçamental e de projetos, auditoria e controlo e na área de logística e de manutenção.



A variação de efetivos em exercício de funções é, no entanto, inferior ao número de recrutamentos dados que, no mesmo ano, houve 2 saídas - uma por motivo de mobilidade e outra por motivo de aposentação – e um trabalhador iniciou licença sem vencimento.

O aumento de encargos com pessoal em 2013, quando comparado com o valor total executado no ano económico de 2012, justifica-se essencialmente pelo pagamento do subsídio de Natal.

Gráfico 65 - Evolução dos encargos com pessoal - por área de atividade

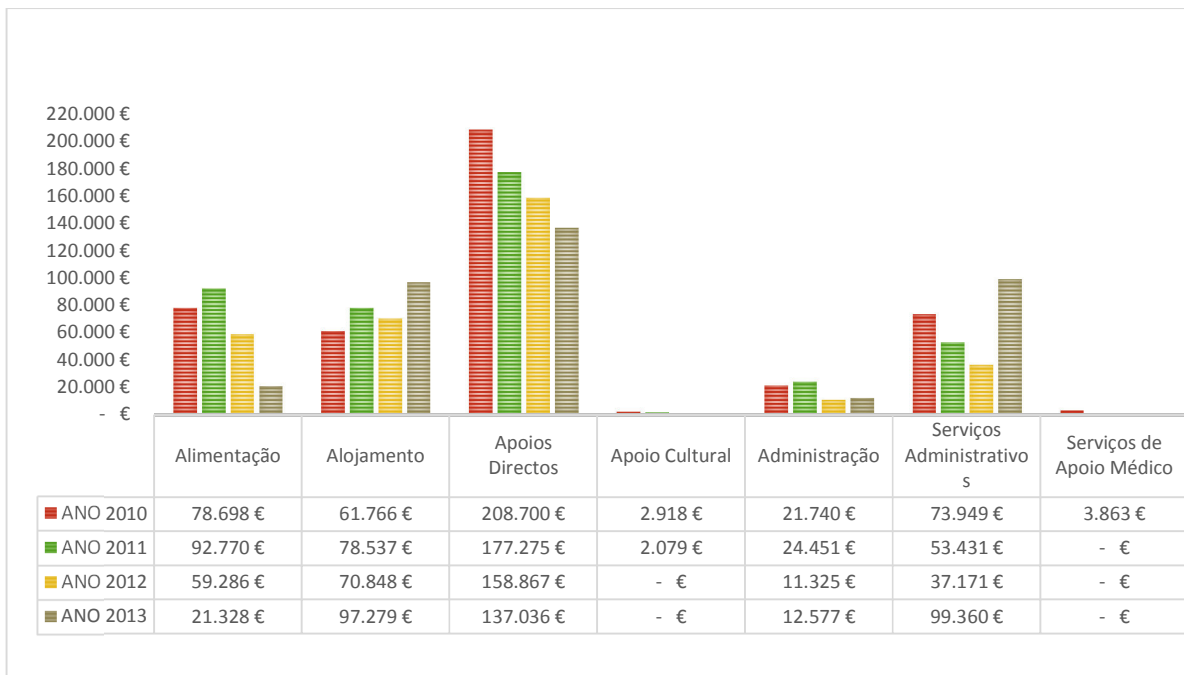
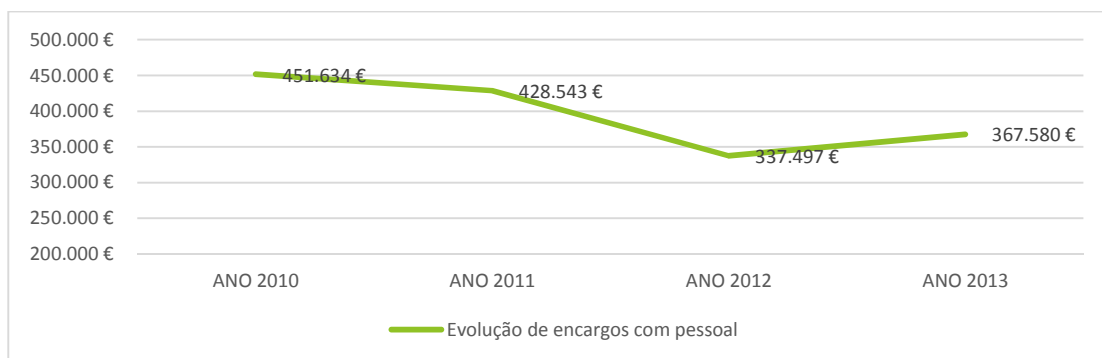


Gráfico 66 - Evolução dos encargos com pessoal – linha de tendência





Origem do financiamento: Recebimentos e pagamentos de gerência

Tabela 28 - Recebimentos de gerência por fonte de financiamento

	2013		2012		Variação	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
(1) Dotações orçamentais (FF 311)	822.670,00 €	70%	616.445,00 €	38%	206.225,00 €	47%
(2) Receitas próprias	307.996,92 €	26%	432.792,37 €	27%	- 124.795,45 €	-28%
(3) Transferências do IPP	50.584,12 €	4%	570.000,00 €	35%	- 519.415,88 €	-119%
(4) Subtotal (1+2+3)	1.181.251,04 €	100%	1.619.237,37 €	100%	- 437.986,33 €	-100%
(5) Saldos de gerência anterior		---		---	---	---
(6) Total receita (5+6)	1.181.251,04 €		1.619.237,37 €		437.986,33 €	100%

Tabela 29 - Recebimentos de gerência por fonte de financiamento

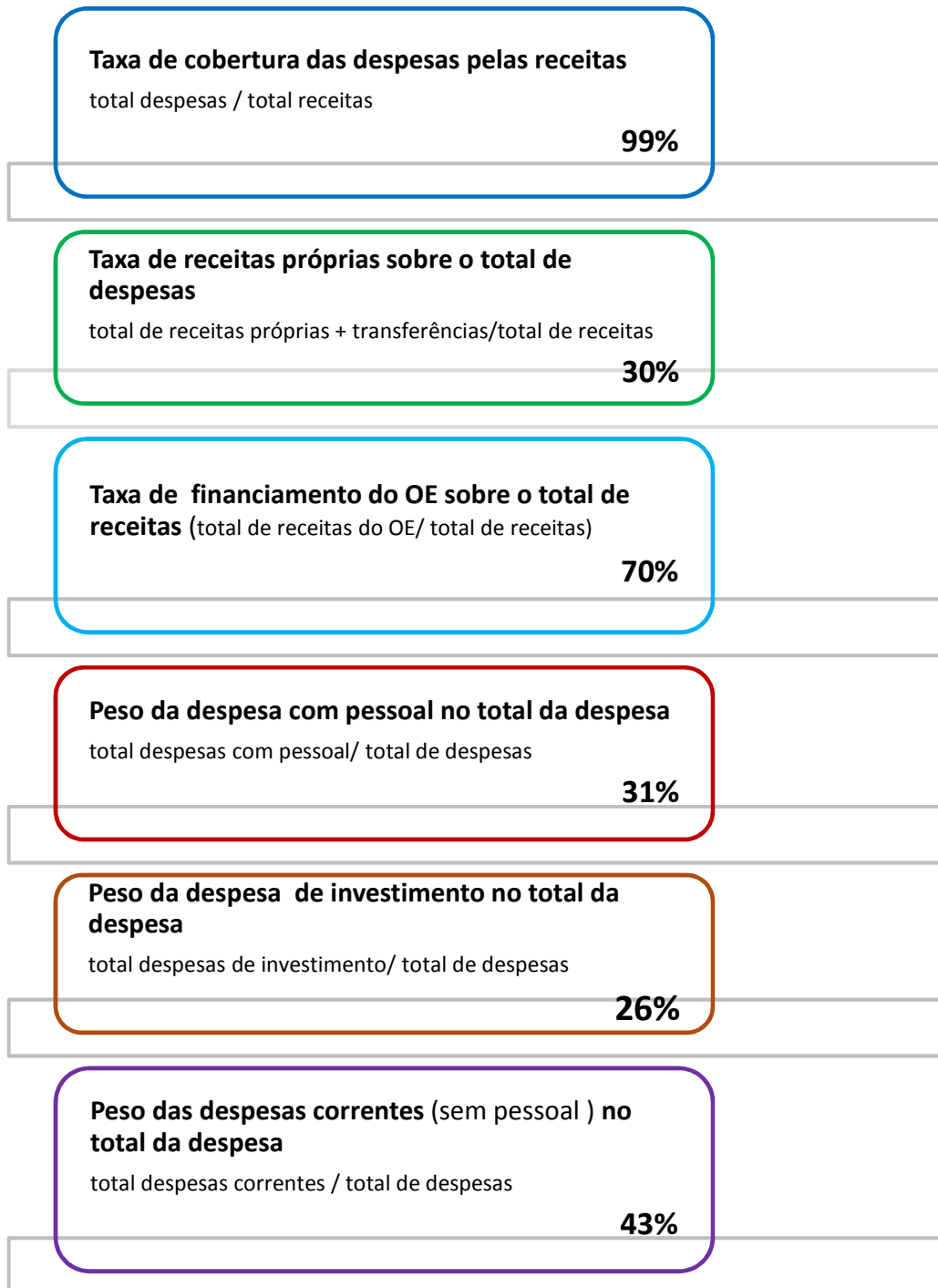
	2013		2012		Variação	
	Valor	%	Valor	%	Absoluta	%
(1) Dotações orçamentais (FF 311)	822.667,00 €	70%	592.435,20 €	43%	230.231,80 €	-112%
(2) De receitas próprias	298.567,74 €	25%	286.372,91 €	21%	12.194,83 €	-6%
(3) De transferências do IPP	50.584,12 €	4%	498.167,08 €	36%	- 447.582,96 €	218%
(4) Total de pagamentos (1+2+3)	1.171.818,86 €	100%	1.376.975,19 €	100%	- 205.156,33 €	100%

Tabela 30 - Variação no saldo de gerência em 2013

Resultado	Recebimentos	Pagamentos	Saldo
(1) Dotações orçamentais (FF 311)	822.670,00 €	822.667,00 €	3,00 €
(2) De receitas próprias	307.996,92 €	298.567,74 €	9.429,18 €
(3) De transferências do IPP	50.584,12 €	50.584,12 €	- €
(4) Subtotal (1+2+3)	1.181.251,04 €	1.171.818,86 €	9.432,18 €
(5) Saldo de gerência inicial	---	---	2.981.883,54 €
(6) Saldo de gerência final			2.991.729,72 €



Alguns indicadores





Análise patrimonial

Da análise ao Balanço dos SAS.IPP importa referir que o ativo situou-se nos 9,6 M€, estando financiados por fundos próprios em 78%.

O total do passivo ascende a 2,1 M€ dos quais 1,3 M€ correspondem a financiamentos obtidos para o Investimento que, devido às normas contabilísticas do POC-Educação, apenas são incorporados nos Fundos Próprios em função das amortizações dos bens financiados.

Ativo Líquido

Em 2013 o ativo líquido ascendeu a 9,6 M€, o que representa um acréscimo de 436 mil € em relação a 2012, conforme se pode observar pela análise da tabela 31.

O ativo fixo corpóreo, que corresponde aos imobilizados tangíveis móveis ou imóveis, que os SAS.IPP utilizam no âmbito da sua atividade operacional, representam 60% do ativo. As rubricas com maior significado são os terrenos, edifícios e o equipamento básico.

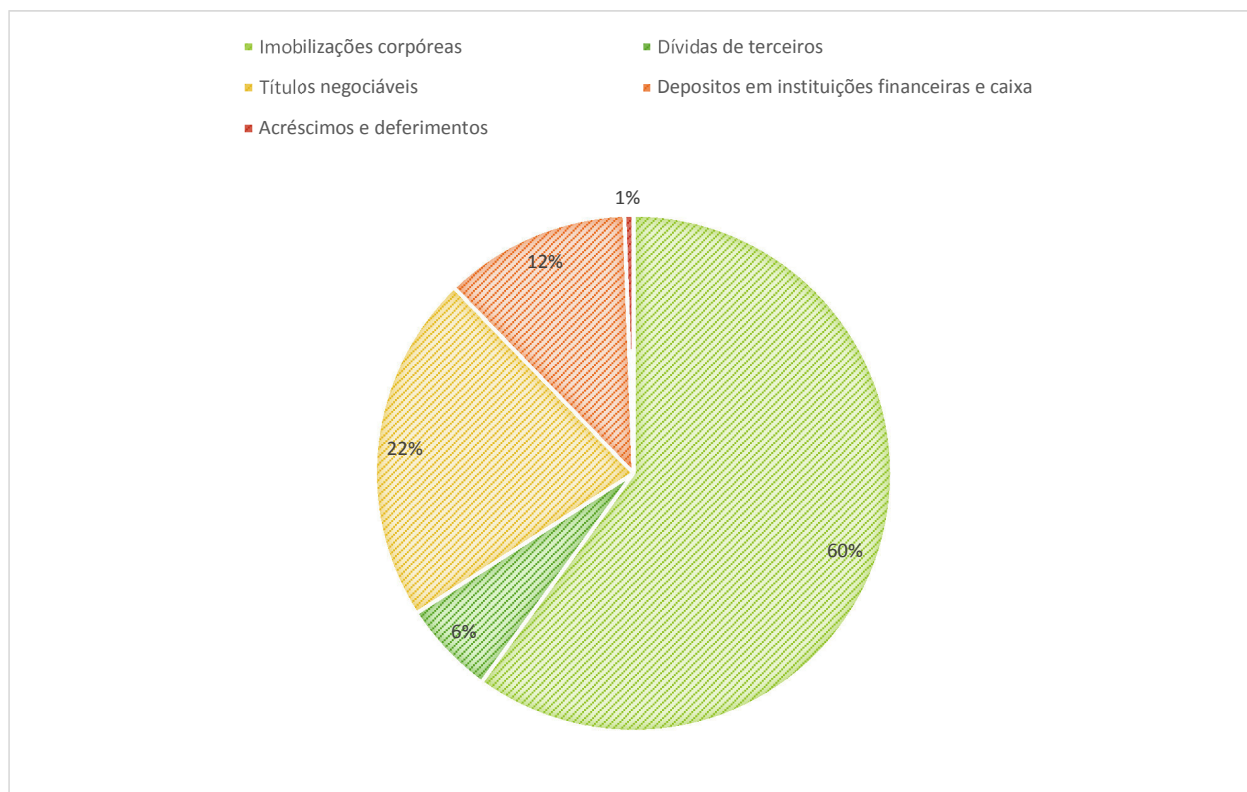
Quanto às disponibilidades, estas representam cerca de 34% do ativo líquido, sendo que 22% correspondem a títulos negociáveis - aplicações em CEDIC's e Fundo Monetário, e 12% a Depósitos em Instituições Financeiras.

Tabela 31 - Ativo líquido

Ativo líquido	2013		2012		Variação	
	Valor	%	Valor	%	Absoluta	%
Imobilizações corpóreas	5.840.496,04 €	60,58%	5.765.737,40 €	62,64%	74.758,64 €	1,30%
Dívidas de terceiros	480.141,73 €	4,98%	151.419,84 €	1,65%	420.251,69 €	217,09%
Títulos negociáveis	2.130.000,00 €	22,09%	- €	0,00%	2.130.000,00 €	100,00%
Depósitos em instituições financeiras e caixa	1.135.577,31 €	11,78%	3.227.034,17 €	35,06%	- 2.091.456,86 €	-64,81%
Acréscimos e deferimentos	55.409,31 €	0,57%	60.626,15 €	0,66%	- 5.216,84 €	-8,60%
Total	9.641.624,39 €	100,00%	9.204.817,56 €	100,00%	528.336,63 €	4,75%



Gráfico 67 - Ativo líquido em termos relativos



Fundos Próprios e Passivo

Nos fundos próprios verifica-se uma redução de cerca de 105 mil € que provém do resultado líquido negativo do exercício, conforme apresentado na tabela 32.

Das dívidas a terceiros, cerca de 86% resulta do movimento efetuado pelos pagamentos no período complementar, e os restantes 14% referem-se a cauções de fornecedores e de alojamento (operações de tesouraria).

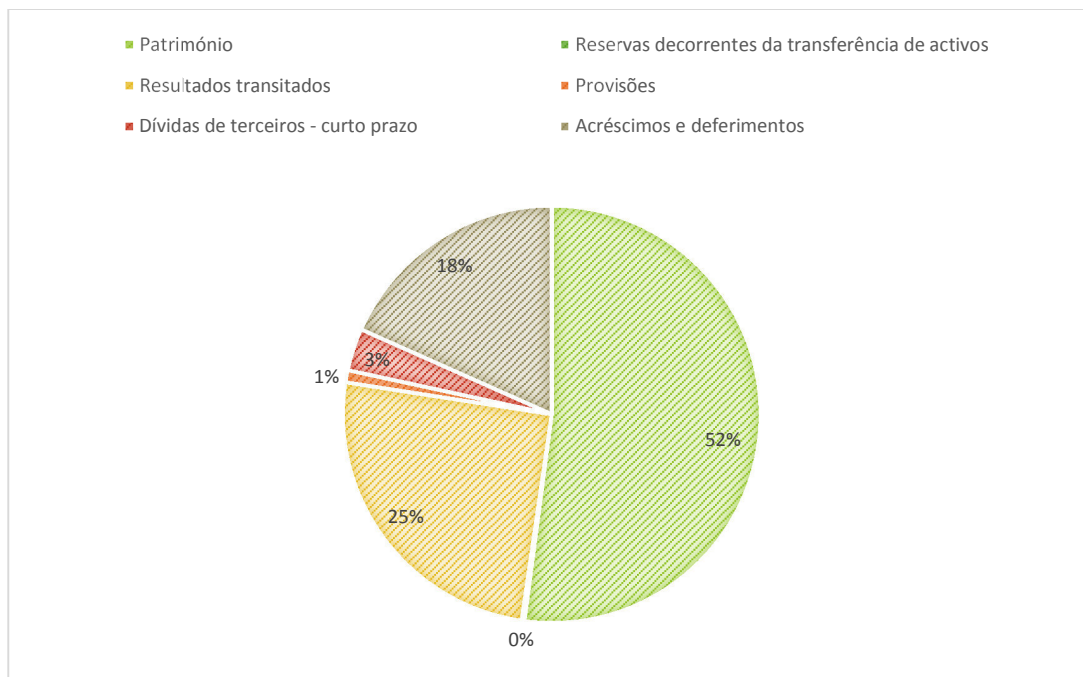
Na rubrica acréscimos e diferimentos, 96% refere-se a proveitos diferidos pelos subsídios/transferências recebidas e a receber, e o remanescente representa o acréscimo de custos a evidenciar no ano de 2013.



Tabela 32 - Fundos próprios e passivo

Fundos próprios e passivo	2013		2012		Variação	
	Valor	%	Valor	%	Absoluta	%
Fundos próprios	7.538.630,98 €	78,19%	7.643.860,13 €	83,04%	- 105.229,15 €	-1,38%
Património	5.070.122,13 €	52,59%	5.070.122,13 €	55,08%	€ -	0,00%
Reservas decorrentes da transferência de ativos	21.422,39 €	0,22%	21.422,39 €	0,23%	€ -	0,00%
Resultados transitados	2.447.086,46 €	25,38%	2.552.315,61 €	27,73%	- 105.229,15 €	-4,12%
Passivo	2.102.993,41 €	21,81%	1.560.957,43 €	16,96%	633.565,78 €	34,72%
Provisões			23.239,97 €	0,24%	68.289,83 €	-100,00%
Dívidas a terceiros - curto prazo	319.200,11 €	3,31%	290.566,35 €	2,99%	28.633,76 €	9,85%
Acréscimos e deferimentos	1.783.793,30 €	18,50%	1.247.151,11 €	12,81%	536.642,19 €	43,03%
Total	9.641.624,39 €	100,00%	9.204.817,56 €	100,00%	528.336,63 €	4,75%

Gráfico 68 - Fundos próprios e passivo em termos relativos





Análise económica

Estrutura dos Proveitos e Ganhos

Pela análise da tabela 24, verifica-se um decréscimo no total dos proveitos em cerca de 26%, devido à diminuição dos proveitos operacionais em consequência, essencialmente, da redução das transferências entre organismos (FF 540), que sofreram uma quebra em cerca de 500 mil € face ao valor de 2012. Por outro lado ocorreu também uma diminuição, referente ao aluguer de espaços, na ordem dos 110 mil euros.

Tabela 33 - Evolução da estrutura de proveitos e ganhos

Proveitos e ganhos	2013		2012		Variação	
	Valor	%	Valor	%	Absoluta	%
Vendas e prestações de serviços	213.163,33 €	20,25%	233.417,67 €	16,49%	- 20.254,34 €	-8,68%
Outros proveitos e ganhos operacionais	728.902,95 €	69,25%	1.093.084,88 €	77,25%	- 364.181,93 €	33,32%
Proveitos operacionais	942.066,28 €	89,50%	1.326.502,55 €	93,74%	- 384.436,27 €	28,98%
Proveitos e ganhos financeiros	16.720,35 €	1,59%	36.917,24 €	2,61%	- 20.196,89 €	54,71%
Proveitos correntes	958.786,63 €	91,09%	1.363.419,79 €	96,35%	- 404.633,16 €	29,68%
Proveitos e ganhos extraordinários	93.839,18 €	8,91%	51.665,87 €	3,65%	42.173,31 €	81,63%
Proveitos totais	1.052.625,81 €	100,00%	1.415.085,66 €	100,00%	- 362.459,85 €	25,61%



Gráfico 69 - Evolução da estrutura de proveitos e ganhos



Estrutura dos Custos e Perdas

A evolução da estrutura de custos e perdas entre 2013 e 2012 está representada na tabela 25.

A rubrica FSE representa cerca de 39% dos custos totais de 2013, verificando-se um aumento face a 2012 na ordem dos 28%, seguida da rubrica custos com pessoal na ordem dos 32%.

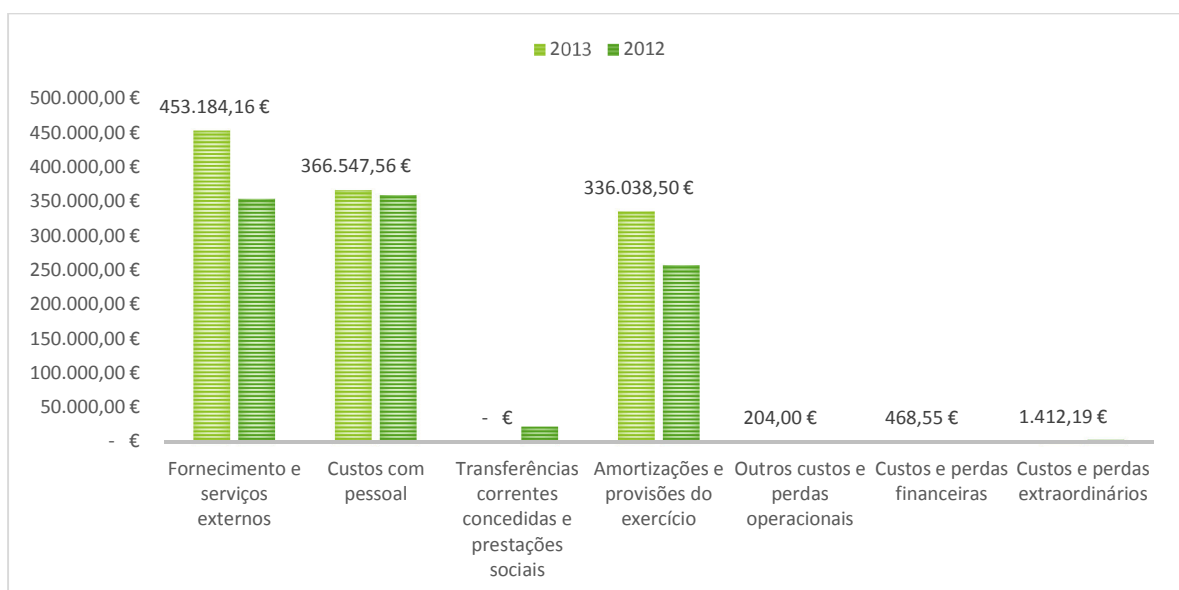
Quanto às amortizações e provisões verifica-se um aumento de 31% devido, essencialmente, à constituição da provisão para cobrança duvidosa.



Tabela 34 - Evolução da estrutura de custos e perdas

Custos e perdas	2013		2012		Variação	
	Valor	%	Valor	%	Absoluta	%
Fornecimento e serviços externos	453.184,16 €	39,14%	353.558,51 €	35,52%	99.625,65 €	28,18%
Custos com pessoal	366.547,56 €	31,66%	359.507,30 €	36,07%	7.040,26 €	1,96%
Transferências correntes concedidas e prestações sociais	- €	0,00%	22.640,24 €	2,27%	- 22.640,24 €	- 100,00%
Amortizações e provisões do exercício	336.038,50 €	29,02%	257.517,47 €	25,84%	78.521,03 €	30,49%
Outros custos e perdas operacionais	204,00 €	0,02%	50,76 €	0,01%	153,24 €	301,89%
Custos operacionais	1.155.974,22 €	99,84%	993.274,28 €	99,71%	162.699,94 €	16,38%
Custos e perdas financeiras	468,55 €	0,04%	84,60 €	0,01%	383,95 €	453,84%
Custos correntes	1.156.442,77 €	99,88%	993.358,88 €	99,72%	163.083,89 €	16,42%
Custos e perdas extraordinários	1.412,19 €	0,12%	3.309,45 €	0,29%	- 1.897,26 €	-57,33%
Custos totais	1.157.854,96 €	100,00%	996.668,33 €	100,00%	161.186,63 €	16,17%

Gráfico 70 - Evolução da estrutura de custos e perdas





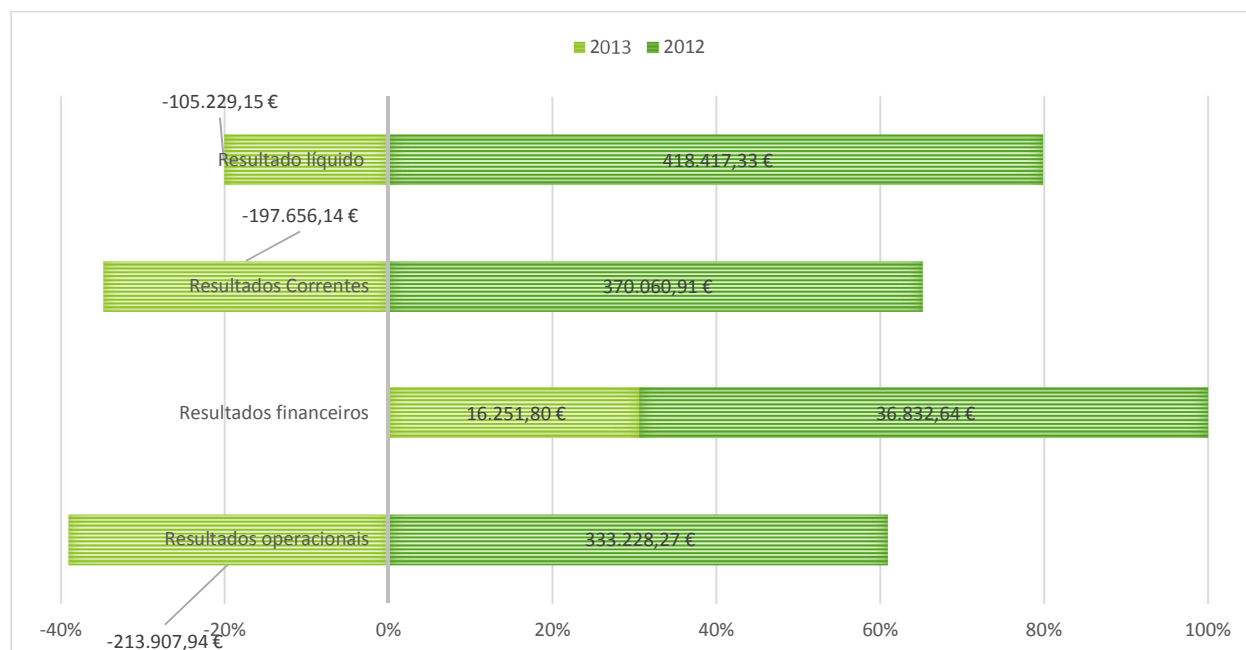
Resultados do exercício da gerência 2013

Os SAS.IPP apresentam a 31 de dezembro de 2013, um resultado líquido do exercício negativo de 105.229 mil €, tendo-se verificado uma variação negativa de cerca de 125% face ao resultado obtido no ano anterior. Esta variação deve-se essencialmente à diminuição dos resultados operacionais.

Tabela 35 - Resultados do exercício

Resultados	2013	2012	Varição
Resultados operacionais	- 213.907,94 €	333.228,27 €	-164,19%
Resultados financeiros	16.251,80 €	36.832,64 €	-55,88%
Resultados Correntes	- 197.656,14 €	370.060,91 €	-153,41%
Resultado líquido do exercício	- 105.229,15 €	418.417,33 €	-125,15%

Gráfico 71 - Resultados do exercício





Conclusões



Conclusões

Ao longo dos diferentes capítulos do presente relatório foram sendo apresentadas por principais áreas de atividade os resultados atingidos pelos SAS.IPP em um ano económico:

- 17.908 Potenciais clientes da ação social;
- 8.238 Atendimentos aos estudantes do IPP;
- 7.469 Bolsas atribuídas (3.532 relativas ao ano letivo 2012-13 e 3.937 relativas ao ano letivo 2013-14), após a análise de 11.070 candidaturas (5.457 relativas a 2011-12 e 5.613 relativas a 2012-13), e que resultaram no reconhecimento de cerca de 13.8 M€ (valores reconhecidos nos anos letivos 2012-13 e os que se estimam vir a reconhecer até ao final do ano 2013-14);
- A gestão indireta de doze unidades alimentares;
- A gestão da atribuição de alojamento nas residências de estudantes, após a análise de 809 candidaturas (395 em 2012-13 e 366 em 2013-14);
- Todas as atividades de realização de despesa e arrecadação de receita; de controlo continuado das contas e da sua prestação;
- As várias atividades de manutenção/conservação das instalações e equipamentos existentes nas sete residências de estudantes.

Também ao longo de diferentes capítulos se conclui, de forma mais ou menos expressa, os fortes constrangimentos que os SAS do IPP enfrentam a dois níveis estruturantes:

- Um modelo de financiamento público que não tem em conta a dimensão do conjunto de utilizadores da ação social escolar no IPP, uma das maiores instituições de ensino superior do país mas que, comparativamente a outras Instituições, com um número muito inferior de estudantes, continua a beneficiar de uma financiamento real ou proporcional significativamente superior ao que tem vindo a ser reconhecido aos SAS do IPP;
- A exiguidade dos recursos humanos para fazer face à complexidade e diversidade das atividades de dimensão social – 19 trabalhadores – e que colocam os SAS do IPP na cauda do menor número de trabalhadores no quadro dos SAS das IES, não obstante o IPP ser uma das maiores IES do país em número de estudantes;

Um e outro fator revertem-se em desigualdades comparativas, quer ao nível do grau de qualidade dos serviços prestados, quer ao nível da diversidade dos serviços a prestar.



Todos (Serviços de Ação Social) podemos fazer o mesmo, porque a lei é igual para todos; todos esperam alcançar os mesmos objetivos sociais; todos, em suma, pretendem, ao nível da sua instituição, prosseguir o fim constitucional e supremo da ação social:

Permitir que todos os estudantes, especialmente os mais carenciados, tenham apoios adequados à frequência escolar e ao seu sucesso académico, para que a sua condição de carência não se converta num fator de discriminação negativa.

Não obstante, nem todos conseguem os mesmos resultados, com o mesmo nível de qualidade, oportunidade e relevância. Mas estes SAS envidaram todos os esforços que puderam, com os escassos recursos de que dispuseram, em prol de melhores condições de estudo, alojamento, alimentação e bem-estar para os estudantes do IPP.



Relatório de atividades e contas do ano económico 2013

Elaboração do relatório e documentos de prestação de contas

Eduarda Machado

Sandra Silva

Celeste Cardoso

Carla Abreu

Laurinda Sá

Susana Faria



Supervisão

Eduarda Machado



Recolha de dados e revisão

Sandra Silva

Susana Faria

Carla Abreu

Carla Padrão

Marisa Martins

Odete Silva



Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto, maio de 2014



ao serviço de todos
os estudantes do
IPP