

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

**P. PORTO**

SERVIÇOS  
DE ACÇÃO  
SOCIAL

## Índice

Lista de siglas.....	6
I. MENSAGEM DO ADMINISTRADOR.....	8
II. INTRODUÇÃO.....	11
III. LIDERANÇA E CONSTÂNCIA DE PROPÓSITOS.....	14
Apresentação dos Serviços.....	14
Órgãos e Estrutura Organizacional.....	16
Caracterização dos Recursos Humanos.....	21
Eixos Estratégicos.....	23
IV. FOCALIZAÇÃO NO CIDADÃO/CLIENTE.....	24
Alojamento.....	24
Serviços de Alimentação e Nutrição.....	28
Saúde e Bem-Estar: Consultas Especializadas.....	30
Alargamento do horário de atendimento/Outras formas de comunicar.....	31
SAS no teu Campus.....	32
Campus 2 – Atendimento Presencial ao Estudante.....	33
Questionários de Satisfação.....	34
Questionário – Atividade e Desempenho do Núcleo e Apoios Diretos.....	35
Questionário – Unidades Alimentares dos SAS P.PORTO – COVID-19.....	41
Acolhimento de estagiários.....	44
Outras Atividades.....	45
V. ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS.....	49
Indicadores de Desempenho.....	49
Bolsas de estudo.....	49
Tempo médio de análise dos requerimentos de bolsa.....	51
Ranking nacional.....	51
Número de Reclamações.....	54
Número de Requerimentos ou Recursos Hierárquicos.....	56
Número de complemento de alojamentos.....	58
Alojamento.....	59
Evolução do complemento de Alojamento.....	59
O Alojamento em números, ano letivo 2020–2021.....	59
Serviços de Alimentação e Nutrição.....	63
Consultas de Psicologia Clínica e da Saúde.....	65

Fundo de Apoio e Emergência Social.....	68
Número de candidaturas analisadas .....	68
Serviço de Atendimento ao Público.....	69
Número de canais de comunicação .....	69
Número de atendimentos realizados.....	70
Manuais e Guias Internos.....	71
Bolsas de Estudo: Guia de Procedimentos Internos .....	71
Controlo financeiro e monitorização.....	72
Bolsas de Estudo: Procedimento de Auditoria Interna .....	72
Bolsas de Estudo: Procedimento de Fiscalização.....	75
Avaliação do desempenho – SIADAP .....	77
Alojamento.....	77
Modelo de Atribuição de Alojamento .....	77
Garantia do preço de alojamento social no âmbito do modelo de gestão .....	78
VI. GESTÃO POR PROCESSOS E FACTOS.....	79
Relatórios de progresso.....	79
BOLSAS DE ESTUDO: Evolução do processo de bolsas de estudo.....	79
Reuniões de Equipa.....	81
Análises SWOT .....	82
VII. DESENVOLVIMENTO E ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS.....	86
Planos de Formação.....	86
Ambiente Interno da Organização .....	88
Questionário de Satisfação dos Colaboradores SAS P.PORTO .....	88
Conciliação com a Vida Pessoal.....	94
VIII. APRENDIZAGEM, INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUAS.....	95
Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.....	96
CAF .....	96
ISO 9001/2015.....	97
SAS 360º – Projeto SAMA 2020.....	98
Plano Alimentar 20–30.....	100
Ciclo de Congressos da Ação Social no Ensino Superior.....	101
Comunicar mais e melhor: Desafio Comunicacional.....	102
P.PRAÇA – reabilitação das Unidades Alimentares.....	103
XIX. DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS E COOPERAÇÃO.....	105
Programa Riscos & Desafios.....	108

X. RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA .....	117
MUD.AS – cuida o clima .....	118
Projeto Dose Certa .....	124
Projeto Mais+ .....	125
XI – PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA – 2020 .....	132
XII. RECURSOS FINANCEIROS .....	138
Modelo Geral de Financiamento .....	138
Financiamento dos SAS P.PORTO.....	139
Análise Orçamental.....	139
Balço.....	146
Demonstração dos Resultados.....	147
Demonstração de Desempenho Orçamental .....	148
Ficha técnica.....	150

## Índice de Imagens

Figura 1 – Residência de estudantes do P.PORTO “José Régio”.....	24
Figura 2 – Residência de estudantes dos SAS P.PORTO “Gonçalves e Sousa.....	25
Figura 3 – Sala de Convívio da residência de estudantes dos SAS P.PORTO “S. Roque”.....	26
Figura 4 – Linha RESI.24.....	27
Figura 5 – Meeting Point/Sala de Refeições do Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP).....	28
Figura 6 – Gabinete de atendimento dos SAS P.PORTO no Campus 2.....	33
Figura 7 – Kit de boas vindas; Magusto – Residência de estudantes do P.PORTO “Azenha” e “Gonçalves e Sousa”.....	45
Figura 8 – Magusto – Residência de estudantes do P.PORTO “S. Roque”.....	46
Figura 9 – Oferta Natal SAS – Residências de Estudantes P.PORTO.....	47
Figura 10 – Dia de São Valentim 2020.....	47
Figura 11 – Partilha a Refeição.....	48
Figura 12 – Partilha de receitas nas redes sociais SAS P.PORTO.....	48
Figura 13 – Infografia com dados Serviço de Refeições 2020.....	65
Figura 14 – Análise SWOT – Bolsas de Estudo.....	82
Figura 15 – Análise SWOT das Unidades Alimentares dos SAS do P.PORTO.....	83
Figura 16 – Análise SWOT do Alojamento.....	84
Figura 17 – Análise Swot – Consultas de Psicologia Clínica e da Saúde.....	85
Figura 18 – Início da instalação de quiosques de venda de refeições nas Unidades Alimentares.....	98
Figura 19 – Dimensões SAS 360º.....	99
Figura 20 – Capas Plano Alimentar 20.30.....	100
Figura 21 – Reabilitação das Unidades Alimentares da ESE e do ISCAP.....	103
Figura 22 – Unidade alimentar ISCAP.....	104
Figura 23 – Unidade Alimentar ESE.....	104
Figura 24 – Divulgação do Programa Riscos & Desafios.....	108
Figura 25 – Participantes no Programa Riscos & Desafios durante uma dinâmica de grupo.....	115
Figura 26 – Folheto digital do Programa Riscos & Desafios.....	116
Figura 27 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafios.....	116
Figura 28 – Site <a href="http://www.mudas.sas.ipp.pt">www.mudas.sas.ipp.pt</a> .....	118
Figura 29 – Parceiros MUD.AS.....	119
Figura 30 – Ações Sensibilização MUD.AS–Cuida o Clima.....	120
Figura 31 – Brindes ecológicos.....	121

Figura 32 – Mural do Compromisso.....	121
Figura 33 – Ciclo de Exposições.....	122
Figura 34 – Ciclo de Conversas.....	123
Figura 35 – Cartaz Prémio Nacional do Estudante.....	123
Figura 36 – Comunicações MUD.AS on-line.....	124
Figura 37 – Medições projeto Dose Certa.....	124
Figura 38 – Logotipo do Projeto.....	125
Figura 39 – Exemplos dos materiais utilizados para intervenção nas Unidades Alimentadores no Dia dos Namorados.....	126
Figura 40 – Publicação alusiva ao Dia dos Namorados.....	126
Figura 41 – Exemplos das intervenções realizadas nas Unidades Alimentadores no Dia dos Namorados.....	127
Figura 42 – Campanha do Dia da Mulher.....	128
Figura 43 – Imagem do ciclo de publicações sobre prevenção em saúde.....	128
Figura 44 – Imagem do ciclo de publicações sobre a adaptação às aulas à distância.....	129
Figura 45 – Imagem do ciclo de publicações sobre como lidar com a ansiedade face aos exames.....	129
Figura 46 – Ciclo de publicações sobre como lidar com a ansiedade face aos exames.....	130
Figura 47 – Publicação realizada nas redes sociais a informar sobre a participação do Projeto no evento.....	131

## LISTA DE SIGLAS

AAEE do P.PORTO	Associações Académicas dos Estudantes das Escolas do P.PORTO
BeOn	Boletim Eletrónico On-line de requerimento de bolsa de estudo
CAS	Conselho de Ação Social
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DOMUS	Sistema de informação do P.PORTO
ESE	Escola Superior de Educação
ESHT	Escola Superior de Hotelaria e Turismo
ESMAD	Escola Superior de Media Artes e Design
ESMAE	Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo
ESS	Escola Superior de Saúde
ESTG	Escola Superior de Tecnologia e Gestão
FAES-P.PORTO	Fundo de Apoio e Emergência do Politécnico do Porto
FAP	Federação Académica do Porto
FNAEESP	Federação Nacional de Associações de Estudantes do Ensino Superior
GIRES	Gestão Integrada de Residências
ISCAP	Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
ISEP	Instituto Superior de Engenharia do Porto
NAD	Núcleo de Apoios Diretos
NAF	Núcleo de Administração Financeira
NAL	Núcleo de Alojamento
NAN	Núcleo de Alimentação e Nutrição
NIC	Núcleo de Informática e Comunicações

NLM	Núcleo de Logística e Manutenção
NORS	Núcleo Outras Respostas Sociais
P.PORTO	Instituto Politécnico do Porto
Regulamento	Despacho n.º 5404/2017 (2.ª série), de 21 de junho de 2017
SAS P.PORTO	Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto
SICABE	Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo

## I. MENSAGEM DO ADMINISTRADOR

*A ação social escolar é um dos pilares do ensino superior, assegurando as condições necessárias para um sistema inclusivo, integrador e equitativo no que à frequência e ao sucesso no percurso escolar de cada estudante diz respeito. É talvez a ferramenta mais eficaz na mobilidade de milhares de estudantes a cada ano letivo, os quais encontram nos serviços de ação social o acompanhamento e o apoio para muitos desafios que a condição socioeconómica das suas vidas lhes apresenta. Não obstante, é através dos apoios proporcionados por esta dimensão do apoio no ensino superior que muitos milhares de estudantes concretizam o sonho de graduação num curso superior e a partir de aí aumentam as suas opções de vida e carreira, em tantos casos alcançando através do seu esforço e das suas famílias a possibilidade de aspirarem a padrões de desenvolvimento, conhecimento e qualidade de vida e carreira que as gerações anteriores da mesma família se viram impossibilitadas.*

*No ano de 2020 este papel que é atribuído aos SAS foi ainda mais relevante em virtude das difíceis circunstâncias que a pandemia de COVID 19 nos impôs.*

*Desde o ano passado que vivemos muito limitados nas nossas liberdades, sujeitos a confinamentos longos, os quais não só afetaram o rendimento de milhares das famílias, onde os trabalhadores foram impossibilitados de exercer a sua atividade, como comprometendo a saúde e a saúde mental de tantas pessoas. Tal circunstancia comprometeu também a frequência no ensino superior, não apenas por razões financeiras, como por razões tecnológicas, de saúde mental, de deficientes condições de qualidade de vida, entre outros.*

*Estes desafios obrigaram os serviços a renovar o seu compromisso com a comunidade, nas limitações que a todos foram colocadas, mas convocando-nos para a superação, utilizando ferramentas de trabalho inovadoras, novas formas de comunicar, disponibilizando novos serviços e procurando estar ainda mais próximos dos estudantes, sendo mais ágeis, disponíveis e comprometidos do que nunca. A pandemia não foi assim paralisante da atividade dos SAS, antes pelo contrário: ela obrigou-nos a ser mais ativos, encontrando novos caminhos para ajudar quem mais precisa.*

*Foi neste sentido que procurámos otimizar os resultados operacionais na análise e atribuição de bolsas de estudo, que realizamos um acompanhamento permanente de estudantes deslocados e que se encontravam em confinamento nas residências do P.PORTO, quer seja por suspeitas quer seja por diagnósticos positivos de infeção pela pandemia. As unidades alimentares, apesar de trabalharem com*

*enormes restrições foram realizando serviços de take away e as outras respostas sociais foram sendo diligentes na promoção da saúde mental e das relações emocionais positivas.*

*Do ponto de vista interno reorganizámos a nossa forma de trabalhar, adotando mecanismos de teletrabalho e atendimentos remotos, aumentando o leque de ferramentas ao dispor da nossa comunidade, atualizámos os processos e procedimentos dos SAS no sentido de qualificar os serviços para a certificação no âmbito de sistemas de gestão da qualidade, concretizámos vários processos de contratação pública os quais contribuíram para uma execução física e financeira de projetos financiados e qualificámos vários elementos da equipa dos SAS através de apoios à formação e à qualificações dos técnicos numa política de valorização das pessoas e do know-how.*

*É de realçar que os colaboradores são determinantes para que haja qualidade na prestação dos serviços. Importa, assim, realçar (e promover sempre) a motivação, o empenho, o esforço, as competências e conhecimentos envolvidos no processo de implementação da qualidade nos SAS P.PORTO.*

*Continuámos a marcar a agenda de discussão política sobre matérias de ação social escolar com a realização do II Congresso de Ação Social, a implementação de ações de sensibilização no âmbito do MUD.AS, o contributo na formação de dirigentes associativos no âmbito da FAP, FNAEESP ou das AAEE do P.PORTO entre outros.*

*Foi ainda um ano que ficou marcado pela requalificação de espaços sob gestão dos SAS como é o caso das unidades alimentares da ESE e do ISCAP, assim como a requalificação dos equipamentos de cozinha e aquisição de mobiliário num esforço que é permanente de melhoria continua das unidades alimentares assim como das residências do P.PORTO.*

*O que nos orienta é a promoção da melhoria contínua tendo em vista uma prestação de serviços de excelência, assegurando a fiabilidade e uma elevada qualidade técnica de execução, no sentido de consolidar a confiança nos resultados do trabalho dos Serviços de Ação Social do Politécnico do Porto.*

*O desenvolvimento social, económico e cultural é alavancado quando a Administração Pública funciona bem. Assim, o sucesso passa por maximizar os recursos existentes e contribuir para a concretização*

*do plano estratégico do P.PORTO, de forma a que corresponda às expectativas e necessidades dos ESTUDANTES e da comunidade.*

*Em 2021 continuaremos a aumentar os níveis de qualidade da nossa atividade, sempre com foco nos estudantes e nas suas necessidades, mediante uma política de proximidade, criação e partilha de valor assim como inovação e ambição em coerência com o Plano Estratégico do P.PORTO.*

Ivo Costa Santos  
Administrador dos SAS do P.PORTO

## II. INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão dos Serviços de Ação Social do P.PORTO (SAS P.PORTO), visa colocar à disposição das partes interessadas toda a informação que permita a correta avaliação do desempenho dos Serviços constituindo uma oportunidade para apresentar aos diversos interessados as prioridades estratégicas do exercício, face ao enquadramento institucional, social económico e regulamentar, que caracteriza a atividade dos Serviços nas áreas nucleares da Ação Social Escolar no Ensino Superior e analisar o seu efeito do ponto de vista económico e financeiro.

Através deste Relatório pretende-se apresentar:

- 1) A Organização, através de uma breve caracterização dos SAS P.PORTO, da missão e valores, bem como a estrutura funcional;
- 2) A atividade e o desempenho da Organização no contexto em que a mesma foi desenvolvida, assim como os seus resultados operacionais do último ano;
- 3) As contas dos SAS P.PORTO, apresentadas em mapas contabilísticos específicos, nomeadamente o Balanço, a Demonstração de Resultados e o Mapa de Fluxos de Tesouraria.

No presente ano, optou-se por elaborar o Relatório de Gestão com um formato afastado do modelo tradicional, tradicionalmente segmentado pela atividade dos núcleos. Pretende-se, com a adoção deste novo modelo, apresentar uma visão holística dos Serviços, ou seja, como um todo e não de maneira fragmentada. Este exercício visa demonstrar o esforço coletivo da Organização, sustentado numa cultura de envolvimento, desempenho e trabalho de equipa, promovido pela transversalidade entre os Núcleos. Esta alteração traduz a preocupação da Gestão para as questões da Qualidade, alinhando os objetivos estratégicos e operacionais com a estratégia do P.PORTO.

Neste contexto, o presente documento é concretizado através de um conjunto de conceitos orientadores, inseridos na Política de Qualidade, nomeadamente:

- **Liderança e constância de propósitos**

Este princípio alia a liderança visionária e inspiradora com a firmeza de propósito num ambiente em mudança. A liderança estabelece com clareza a missão, a visão e os valores, criando e mantendo um ambiente interno no qual as pessoas se possam sentir envolvidas na prossecução dos objetivos da organização.

- **Orientação para resultados**

A organização focaliza-se nos resultados. Os resultados são atingidos de forma a satisfazer todas as Partes Interessadas da organização (tutela, cidadãos/clientes, parceiros e colaboradores), em linha com os objetivos definidos.

- **Focalização no cidadão/cliente**

A organização focaliza-se nas necessidades dos cidadãos/clientes, quer atuais quer potenciais, envolvendo-os no desenvolvimento de produtos e serviços e na melhoria do seu desempenho.

- **Gestão por processos e factos**

Este princípio orienta a organização a partir da perspetiva de que um resultado pretendido é alcançado mais eficientemente quando os recursos e atividades relacionados são geridos como um processo e as decisões são baseadas na análise de dados e informações.

- **Desenvolvimento e envolvimento das pessoas**

A todos os níveis, as pessoas são a essência da organização e o seu completo envolvimento permite que as suas capacidades e aptidões sejam utilizadas em seu benefício. O contributo dos colaboradores deve ser maximizado através do seu desenvolvimento e envolvimento e na criação de um ambiente de trabalho com valores partilhados e de uma cultura de confiança, abertura, potenciação e reconhecimento

- **Aprendizagem, inovação e melhoria contínuas**

A excelência desafia o *status quo* e afeta a mudança através da aprendizagem contínua para criar oportunidades de inovação e melhoria. Desta forma, a melhoria contínua deverá ser um objetivo permanente das organizações

- **Desenvolvimento de parcerias e cooperação**

Os organismos públicos necessitam de outras entidades para poderem atingir os seus objetivos e, por isso mesmo, deverão desenvolver e manter parcerias que acrescentem valor. Uma organização e os respetivos parceiros são interdependentes e um relacionamento mutuamente benéfico potencia as possibilidades de criar valor.

- **Responsabilidade social corporativa**

Os organismos públicos devem ter em conta a sua responsabilidade social, respeitar a sustentabilidade ecológica e tentar estar à altura das expectativas e necessidades das comunidades local e global.

Organizações excelentes acrescentam, consistentemente, valor para os seus clientes, através da satisfação das suas necessidades, expectativas e oportunidades e geram aumentos do valor e dos níveis do desempenho através da melhoria e da inovação sistemática, aproveitando a criatividade dos seus *stakeholders*.

É fundamental compreender o contexto das organizações bem com as necessidades e expectativas das partes interessadas, com vista a assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados.

A medição da satisfação ou perceção dos cidadãos/clientes tem uma importância fundamental. A medição da perceção significa realizar perguntas diretas e obter informação de retorno/feedback, bem como informação sobre diferentes aspetos do desempenho da Organização, trabalhando para melhorar os seus resultados, num processo cíclico e perpétuo.

Respeitando o princípio da gestão baseada em evidências não cabe à Organização fazer suposições sobre o nível de satisfação, somente a informação direta dos próprios estudantes proporciona uma informação objetiva.

### III. LIDERANÇA E CONSTÂNCIA DE PROPÓSITOS

*Este princípio alia a liderança visionária e inspiradora com a firmeza de propósito num ambiente em mudança. A liderança estabelece com clareza a missão, a visão e os valores, criando e mantendo um ambiente interno no qual as pessoas se possam sentir envolvidas na prossecução dos objetivos da organização.*

#### Apresentação dos Serviços

##### ENQUADRAMENTO LEGAL

Os SAS P.PORTO são um Serviço do Instituto Politécnico do Porto, nos termos dos Estatutos do P.PORTO, publicados pelo Despacho Normativo n.º 5/2009, de 26 de janeiro, no Diário da República n.º 22, 2.ª Série, de 2 de fevereiro, alterados pelo Despacho Normativo n.º 6/2016 de 20 de julho, publicados no Diário da República n.º 147, 2.ª Série, de 2 de Agosto e respetiva homologação através do Despacho Normativo n.º 17/2019, de 27 de maio, publicado no Diário da República n.º 116, 2.ª Série, de 19 de junho e ao abrigo do Regulamento Orgânico dos SAS do P.PORTO, publicado no Diário da República n.º 152, na 2ª série, de 6 de agosto de 2010.

Para além dos Estatutos, regem-se pela legislação aplicável às instituições de ensino superior públicas, nomeadamente a Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro (RJIES) e Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto, bem como pela legislação específica da Ação Social no Ensino Superior Público, nomeadamente pelo Decreto-Lei 129/93, de 22 de abril.

Os SAS P.PORTO consolidam as suas contas com o P.PORTO e estão sujeitos à fiscalização exercida pelo fiscal único, à jurisdição do Tribunal de Contas e estão sujeitas aos poderes de fiscalização do Estado através dos Ministérios da Tutela e das Finanças.

##### MISSÃO

Constitui missão dos SAS P.PORTO executar as políticas de ação social escolar, tendo como objetivo garantir condições de equidade no acesso ao ensino superior, especialmente aos estudantes mais carenciados, bem como a prestação de serviços de qualidade aos estudantes, que contribuam para o seu sucesso escolar.

Na prossecução desta missão, os SAS P.PORTO promovem o acompanhamento próximo dos estudantes nos diversos domínios da sua ação: bolsas de estudo e auxílios de emergência, alimentação, alojamento, serviços de psicologia e aconselhamento social, conhecimento cultural, prática desportiva, entre outros apoios inerentes a uma política social ativa.

## VISÃO

Os SAS P.PORTO pretendem ser uma organização inovadora, com o foco nos interesses dos estudantes, potenciando a concretização dos objetivos das políticas de ação social no âmbito do Politécnico do Porto.

## PRINCÍPIOS

- **Princípio da atenção centrada no estudante** – os SAS P.PORTO estão ao serviço dos estudantes, especialmente dos mais carenciados, pelo que devem compreender as suas necessidades atuais e futuras, cumprir os seus requisitos de qualidade e esforçarem-se por exceder as expectativas.
- **Princípio da transparência** – como garantia preventiva da imparcialidade, os SAS P.PORTO pautam a sua ação com objetividade e isenção, de forma a sustentar o sentimento de confiança recíproca entre estes serviços e os estudantes.
- **Princípio da boa-fé** – os SAS P.PORTO 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 um apoio adequado à sua situação concreta.
- **Princípio da informação e da qualidade** – os SAS P.PORTO devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.
- **Princípio da responsabilização do estudante** – aponta para a assunção, pelo estudante, das consequências, expressa ou implícita, dos seus atos.
- **Princípio da melhoria contínua** – a melhoria contínua do desempenho da sua missão é um objetivo permanente dos SAS P.PORTO.

## FINS

Compete aos SAS P.PORTO, no âmbito da Ação Social Escolar no Ensino Superior, a concessão de apoios sociais diretos e indiretos.

São modalidades de apoio social direto:

- Bolsas de estudo;
- Auxílios de emergência.

São modalidades de apoio social indireto:

- Acesso à alimentação e ao alojamento;
- Acesso a serviços de saúde, psicologia e aconselhamento social;
- Apoio bibliográfico e material escolar;
- Acesso a outros apoios educativos.

Os SAS P.PORTO poderão ainda implementar outras modalidades de apoio social, com vista à efetiva aplicação de políticas sociais ativas, nomeadamente, a concessão de apoios específicos a estudantes com necessidades educativas especiais, nomeadamente aos portadores de deficiência.

## Órgãos e Estrutura Organizacional

Os SAS P.PORTO são o resultado de uma estrutura que garante uma ação diária em prol das necessidades dos estudantes e da academia.

Têm competência, no âmbito das atribuições dos SAS P.PORTO, de acordo com o previsto nos Estatutos e no Regulamento Orgânico, os seguintes órgãos:

- O Conselho Geral;
- O Presidente;
- O Conselho de Gestão.

São órgãos dos SAS P.PORTO:

- O Conselho de Ação Social;
- O Administrador.

Órgão	Composição	Cargo	Membro
Presidente do P.PORTO			João Manuel Simões da Rocha
Conselho de Gestão	Presidente do P.PORTO	Presidente	João Manuel Simões da Rocha
	Vice-Presidente do P.PORTO	Vogal	José Carlos Barros Oliveira
	Vice-Presidente do P.PORTO	Vogal	Cristina Maria Ferreira Pinto da Silva
	Vice-Presidente do P.PORTO	Vogal	Henrique José Curado Mendes Teixeira
	Administrador do P.PORTO	Vogal	Paula Cristina Ferreira da Silva
Conselho de Ação Social	Presidente do P.PORTO	Presidente	João Manuel Simões da Rocha
	Administrador dos SAS	Vogal	Ivo Luís Azevedo da Costa Santos
	Representante dos Estudantes	Vogal	Eduardo Miguel de Sousa Moreira
	Representante dos Estudantes	Vogal	Joana Filipa Carvalho Cunha
Administrador dos SAS do P.PORTO			Ivo Luís Azevedo da Costa Santos

Tabela 1-Estrutura Organizacional dos SAS P.PORTO.

## UNIDADES ORGÂNICAS

A organização dos serviços pressupõe a adoção de princípios de economia de recursos, de eficácia e eficiência nos resultados, de flexibilidade e simplificação, de controlo, responsabilização, parceria e colaboração. Considerando a prossecução dos objetivos que integram a missão dos SAS P.PORTO, estes são constituídos pelos seguintes serviços nucleares:

- Núcleo de Apoios Diretos (NAD);
- Núcleo de Alojamento (NAL);
- Núcleo de Alimentação e Nutrição (NAN);
- Núcleo de Outras Respostas Sociais (NORS);
- Núcleo de Logística e Manutenção (NLM);
- Núcleo de Informática e Comunicações (NIC);

- Núcleo de Administração Financeira (NAF).

As atividades desenvolvidas nas áreas dos Recursos Humanos e do Desporto são asseguradas pela Divisão de Recursos Humanos dos Serviços da Presidência e pelo Centro Desportivo do P.PORTO, respetivamente.

### **NÚCLEO DE APOIOS DIRETOS**

O núcleo desenvolve a sua atividade nas seguintes áreas:

- Gestão do processo de atribuição de bolsas de estudo e outros apoios diretos, no âmbito da Ação Social Escolar no Ensino Superior;
- Análise técnica dos requerimentos de bolsa de estudo e proposta de decisão;
- Gestão da informação e histórico de requerimentos de bolsa;
- Tratamento estatístico de dados e informação a prestar a entidades tutelares ou externas;
- Estudo e proposta de outras respostas sociais na área de apoios diretos, nomeadamente a estudantes portadores de deficiência e outras situações excecionais que ocorram no decurso do ano letivo.
- Estudo e proposta de decisão das candidaturas ao Fundo de Apoio e Emergência Social do P.PORTO (FAES-P.PORTO).

### **NÚCLEO DE ALOJAMENTO**

O núcleo desenvolve a sua atividade nas seguintes áreas:

- Gestão das residências de estudantes, incluindo os serviços prestados aos estudantes residentes;
- Gestão das candidaturas a alojamento e colocações;
- Gestão dos pagamentos das mensalidades devidas pelos residentes;
- Apoio aos estudantes residentes e estudo de propostas de melhoria e diversificação de serviços a prestar ao estudante;
- Desenvolver iniciativas de promoção cultural e de integração dos estudantes deslocados.

## **NÚCLEO DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO**

Este núcleo desenvolve a sua atividade nas áreas de:

- Gestão física das unidades alimentares e bares, incluindo instalações e equipamentos;
- Gestão de contratos de fornecimento de refeições, de exploração de bares;
- Gestão de acessos e sistema de pagamento de refeições pelos utentes;
- Gestão de serviços especiais;
- Controlo da qualidade do serviço prestado em matéria nutricional e de segurança alimentar;
- Desenvolvimento de estudos de satisfação de melhoria e diversificação de serviços alimentares.

## **NÚCLEO DE OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS**

Compete a este núcleo, entre outras, as seguintes atividades:

- Proporcionar o acesso dos estudantes a serviços de saúde, apoio psicológico ou psicopedagógico;
- Desenvolver iniciativas de promoção cultural, de integração dos estudantes e formação humana complementar, nomeadamente ao nível da cidadania;
- Estudar o desenvolvimento de outras respostas sociais no interesse da formação integral do estudante, do sucesso educativo e da preparação para a vida ativa.

## **NÚCLEO DE LOGÍSTICA E MANUTENÇÃO**

O núcleo compreende as seguintes áreas:

- Aprovisionamento e contratação pública;
- Gestão e manutenção de equipamentos;
- Conservação do património edificado;
- Segurança das instalações.

### **NÚCLEO DE INFORMÁTICA E COMUNICAÇÕES**

O núcleo compreende nomeadamente as seguintes áreas:

- Gestão e manutenção de equipamentos informáticos;
- Estudo e propostas de medidas de desenvolvimento e integração de aplicações e outras respostas informáticas;
- Gestão da página dos SAS do P.PORTO na internet e das respetivas redes sociais.

### **NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA**

O núcleo compreende as seguintes áreas:

- Gestão orçamental;
- Contabilidade e prestação de contas;
- Tesouraria;
- Controlo das verbas indevidamente recebidas pelos estudantes bolsheiros e restituição das mesmas à Direção Geral do Ensino Superior.

## Caracterização dos Recursos Humanos

Técnico	Principais Funções	Categoria/carreira	Tempo de serviço
Ana Pinto Dias Ferreira	Análise socioeconómica dos requerimentos de bolsa de estudo e elabora proposta de decisão, apoio aos Serviços Académicos das escolas e Institutos do P.PORTO na área dos apoios sociais e estudo e proposta de outras respostas sociais; Realiza entrevistas e, sempre que necessário, assegura o serviço de atendimento ao estudante.	Técnico Superior	(2020-)
Carla Margarida Padrão Ferreira	Análise socioeconómica dos requerimentos de bolsa de estudo e elabora proposta de decisão, apoio aos Serviços Académicos das escolas e Institutos do P.PORTO na área dos apoios sociais e estudo e proposta de outras respostas sociais; Realiza entrevistas e, sempre que necessário, assegura o serviço de atendimento ao estudante. Foi orientadora de estágio curricular do curso de Educação Social.	Técnico Superior	(2009 – 2020)
Cátia Sousa	Elaboração, acompanhamento e gestão de processos de contratação pública nomeadamente no âmbito do aprovisionamento-	Técnica Superior	(2016-)
Celeste Cardoso	Gestão financeira dos SAS na ótica da despesa, realização de relatórios no âmbito da DGO, IGEFE e Unileo, acompanhamento de processos de despesa e gestão orçamental. Elaboração dos mapas da prestação de contas dos SAS.	Técnico Superior	(2013-...)
Clara Cardoso	Controlo interno das receitas do alojamento, bem como a monitorização dos pagamentos das mensalidades do alojamento; acompanha o processo de candidatura e atribuição do alojamento a estudantes deslocados, gestão do alojamento.	Assistente Técnico	(2000-)
Fernanda Dias	Gestão e acompanhamento da manutenção e controlo da relação dos SAS P.PORTO com fornecedores; controlo operacional da execução de contratos públicos de prestação de serviços e fornecimento de bens, apoio ao núcleo de alojamento.	Assistente Técnico	(2000-)
Helena Martins	Assegura o normal funcionamento das atividades inerentes ao Núcleo de Outra Respostas Sociais, realizando consultas de psicologia e dinamizando o Projeto+ e Riscos&Desafios.	Técnico Superior	(2016-)
Laurinda Sá	Gestão financeira dos SAS na ótica da receita, Lançamento de faturas, ordens de pagamento, reconciliação bancária, acompanhamento de processos de receita e gestão orçamental. Elaboração dos mapas da prestação de contas dos SAS.	Técnico Superior	(2008-...)
Maria Olívia Castro Pinto	Análise Técnica dos requerimentos de bolsa de estudo; Análise das candidaturas ao FAES P.PORTO e proposta de decisão; Atendimento ao público.	Técnico Superior	(2001-)
Miguel Jorge Dias Meira	Análise socioeconómica dos requerimentos de bolsa de estudo e elabora proposta de decisão, apoio aos Serviços Académicos das escolas e Institutos do P.PORTO na área dos apoios sociais e estudo e proposta de outras respostas sociais; Realiza entrevistas e assegura, em permanência, o serviço de atendimento ao público – Campus 2	Técnico Superior	(2009-)
Paula Cristina Cunha Camilo	Análise socioeconómica dos requerimentos de bolsa de estudo e elabora proposta de decisão, apoio aos Serviços Académicos das escolas e Institutos do P.PORTO na área dos apoios sociais e estudo e proposta de outras respostas sociais; Realiza entrevistas e, sempre que necessário, assegura o serviço de atendimento ao estudante. Orientadora de Estágio Curricular.	Técnico Superior	(2009-)
Paulo José Babo da Silveira	Análise socioeconómica dos requerimentos de bolsa de estudo e elabora proposta de decisão, apoio aos Serviços Académicos das escolas e Institutos do P.PORTO na área dos apoios sociais e estudo e proposta de outras respostas sociais; Realiza entrevistas e, sempre que necessário, assegura o serviço de atendimento ao estudante.	Técnico Superior	(2009-)

<b>Paulo Meireles</b>	Assegura o normal funcionamento das atividades inerentes ao NIC, nomeadamente comunicação dos SAS, manutenção de equipamentos informáticos, sistemas de redes nas residências entre outros	Técnico Informático	(2008-...)
<b>Rosa Maria Quintas</b>	Gestão técnica e especializada no contexto das Residências de Estudantes; Acompanhamento dos estudantes residentes; Proposta e dinamização de atividades culturais e de integração, entre outras a realizar nas residências.	Técnico Superior	(2018 -)
<b>Rosalina Santos</b>	Presta apoio aos diferentes núcleos dos SAS P.PORTO, essencialmente ao NAL e NLM; Faz as rondas habituais às residências de estudantes, de forma a assegurar as questões de higiene e limpeza das mesmas.	Assistente Operacional	(2001-)
<b>Sara do Bem Marinheiro</b>	Assegura o normal funcionamento das atividades inerentes ao Núcleo de Alimentação e Nutrição, inseridas no contexto das Unidades Alimentares dos SAS.	Técnico Superior	(2016 -)
<b>Susana Ferreira Faria Stephane</b>	Coordenação do Núcleo de Apoios Diretos e apoio ao Administrador	Dirigente intermédio de 3.º grau	(2009 -)
<b>Ivo Luís Azevedo da Costa Santos</b>	Assegurar o regular funcionamento dos SAS a dinamização da ação social e a execução dos planos e deliberações e/ou decisões aprovados pelos órgãos competentes do Instituto e dos SAS nos termos do Artº 18 do Regulamento Orgânico dos SAS.	Dirigente superior de 2º grau/ Administrador SAS P.PORTO	(2018-)

## Eixos Estratégicos

### Alinhamento dos objetivos estratégicos dos SAS

Para cada objetivo estratégico foram definidos Objetivos Operacionais, de eficácia, eficiência e qualidade, os quais integram o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do P.PORTO. Este processo contou com o envolvimento e participação de todas as Unidades Orgânicas dos SAS P.PORTO, de modo a garantir o alinhamento dos objetivos estratégicos e operacionais:

#### Objetivos de Eficácia

- Divulgar as oportunidades e os resultados obtidos;
- Promover o desenvolvimento de atividades de promoção e divulgação da atividade do núcleo, através da implementação de uma política de comunicação, de modo a chegar junto dos potenciais beneficiários, a mais estudantes.

#### Objetivos de Eficiência

- Consolidar os sistemas de coordenação, monitorização, controlo financeiro;
- Importa assegurar a solidez do sistema de gestão, de monitorização e de avaliação, através de um adequado sistema de controlo com ênfase na prevenção, deteção e correção das irregularidades;
- Garantir a boa aplicação dos apoios, mediante a realização de fiscalizações, nomeadamente do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo, por parte dos estudantes beneficiários da ação social direta.

#### Objetivos de Qualidade

- Reforçar o modelo de desenvolvimento organizacional centrado na qualidade e comunicação;
- Promover o reforço da cultura organizacional através da comunicação interna, tendo em vista uma melhor fluidez de informação e proporcionando um maior envolvimento dos colaboradores na vida coletiva do núcleo/SAS, e da valorização dos recursos humanos, bem como a normalização e estabilização de procedimentos internos, mediante a adoção e implementação de modelos e ferramentas de gestão que potenciem uma melhoria contínua do desempenho (por exemplo, o SIADAP).

## IV. FOCALIZAÇÃO NO CIDADÃO/CLIENTE

*A organização focaliza-se nas necessidades dos cidadãos/clientes, quer atuais quer potenciais, envolvendo-os no desenvolvimento de produtos e serviços e na melhoria do seu desempenho.*

### Comunidade – Englobar os diferentes *stakeholders*

#### Linhas orientadoras:

- Ouvir sistematicamente a comunidade académica;
- Promover o envolvimento da comunidade académica, enquanto agentes privilegiados de primeiro contacto com o estudante, permitindo a deteção precoce de situações problemáticas, com vista ao devido reencaminhamento para os Serviços Competentes;
- Providenciar o acesso à informação a todos os novos estudantes do P.PORTO. Tendo por objetivo o reforço da informação interna “de todos e para todos”.

### Alojamento

*No âmbito da missão, os SAS P.PORTO têm como objetivo proporcionar as condições de alojamento aos estudantes, potenciando a criação de um ambiente facilitador da sua integração e envolvimento na comunidade académica.*



Figura1 – Residência de estudantes do P.PORTO “José Régio”.

No âmbito da sua missão, os SAS P.PORTO promovem o acolhimento dos estudantes que frequentam as Escolas do P.PORTO e os seus cursos superiores conferentes de grau, de licenciado ou de mestre, ou curso técnico superior profissional 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.

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



Figura 2 – Residência de estudantes dos SAS P.PORTO “Gonçalves e Sousa.

Os SAS P.PORTO dispõem de sete residências, as quais se destinam ao alojamento dos estudantes do P.PORTO, tendo prioridade absoluta os bolseiros abrangidos pelo sistema das bolsas de estudo da ação social escolar.

Em 2020–21 estiveram em pleno funcionamento seis residências de estudantes. Contudo, devido à situação pandémica COVID-19, a capacidade de alojamento foi reduzida, de forma a possibilitar o cumprimento do plano de contingência de cada residência, sendo que a lotação passou a 288 estudantes, o equivalente a 1,5% dos seus estudantes (total de estudantes do P.PORTO no ano letivo 2020–21 foi de 18.743).

Residência de Estudantes	Ocupação	Total Camas	Individual mob. Reduzida	Individual	Duplo	Triplo
José Parada Leitão	Mista	97	2	0	46	1
Azenha	Feminina	40	0	0	20	0
Gustavo Gonçalves e Sousa	Mista	48	0	0	6	12
Bento Carqueja	Masculina	15	0	0	6	1
José Régio	Mista	54	3	29	11	0
S. Roque	Mista	34	0	0	11	4
<b>Total</b>		<b>288</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>18</b>

Tabela 2 – Tipologia das residências



Figura 3 – Sala de Convívio da residência de estudantes dos SAS P.PORTO “S. Roque”.

CIDADE	RESIDÊNCIA	LOCALIZAÇÃO
Porto	José Parada Leitão	Rua Coronel Almeida Valente, 330 – 4200-030 – Porto
Porto	Azenha	Rua da Azenha, 245/247 – 4200-113 – Porto
Porto	Bento Carqueja	Travessa da Bainharia, 16 – 4050-081 Porto
Porto	Coelho Neto	Rua Coelho Neto, 78 – 4000-176 Porto
Porto	Gustavo Gonçalves e Sousa	Av. Rodrigues de Freitas, 14 – 4300-455 Porto
Vila do Conde	José Régio	Praça José Régio, 67 – 4480 – 718 – Vila do Conde
Vila do Conde	São Roque	Rua do Lidador, 131 – 4480 – 791 – Vila do Conde

Tabela 3- Localização das Residências.

### Linha RESI.24 – Linha de Apoio ao Alojamento

De modo a aumentar a proximidade e garantir um apoio pleno aos estudantes alojados nas suas residências, os SAS P.PORTO detêm uma linha telefónica 24h disponível para os estudantes – a linha RESI.24 e linha de WhatsApp.



Figura 4 – Linha RESI.24

## Serviços de Alimentação e Nutrição

*Constitui missão dos SAS P.PORTO executar as políticas de ação social escolar, tendo como objetivo garantir condições de equidade no acesso ao ensino superior, especialmente aos estudantes mais carenciados, bem como a prestação de serviços de qualidade aos estudantes, que contribuam para o seu sucesso escolar, nomeadamente no que diz respeito ao acesso à alimentação.*

Os SAS P.PORTO garantem o acesso equitativo à alimentação através das suas catorze Unidades Alimentares, de gestão indireta, distribuídas pelos seus três campi.

Asseguram, diariamente, o fornecimento de refeições aos estudantes, docentes e funcionários, segundo duas valências:

- Confeção e fornecimento da refeição social em regime de self-service;
- Serviço de cafetaria, bar ou snack-bar, com refeições alternativas ligeiras e de cafetaria.

O serviço prestado pretende conceder uma refeição equilibrada, com garantias ao nível da segurança e da qualidade alimentar, a preços acessíveis e satisfazendo os seus utilizadores.



Figura 5 – Meeting Point/Sala de Refeições do Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP)

O preço máximo da refeição social é determinado pelo Lei 72/2017, publicada no DR n.º 157, de 16 de agosto, com atualização a cada ano letivo. Da aplicação da Lei resulta que os estudantes que

frequentem o 1º e 2º ciclo, independentemente da sua situação sócio económica, paguem um valor não superior a 0,63% do Indexante de apoios sociais.

No ano de 2020 o valor da Refeição Social foi de 2,65€ por refeição, valor aprovado pelo Conselho de Gestão, sob proposta do Conselho de Ação Social.

Os Serviços de Ação Social P.PORTO, através de 7 Unidades Alimentares distintas, distribuídas pelas várias Escolas, asseguram o fornecimento de refeições diárias aos estudantes, docentes e funcionários do universo P.PORTO.

Em todas as Unidades Alimentares, o serviço de refeições encontra-se concessionado a uma entidade externa que realiza a sua gestão e exploração, sob a supervisão direta dos SAS P.PORTO. Esta entidade tem implementado o Sistema HACCP- Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo.

Escola	Designação	Localização	Lotação	Notas
ISEP	Cantina e Bar do Instituto Superior de Engenharia do Porto	Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 431, 4249-015 Porto	280 +	Com confeção própria. A funcionar como cozinha central, com distribuição para todas as Unidades do Grande Porto.
ISCAP	Cantina e Bar do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	Rua Jaime Lopes Amorim, 4465-004 S. Mamede de Infesta	130	Encerrado para intervenção de reabilitação.
ESE	Cantina e Bar da Escola Superior de Educação	Rua dr. Roberto Frias, 602, 4200-045 Porto	150	Sem confeção própria.
ESS	Bar e Cafeteria da Escola Superior de Saúde	Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 400, 4200-072 Porto	180	Sem confeção própria.
ESMAE	Cantina e Bar da Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo	Rua da Alegria, 503, 4000-045 Porto	110	Sem confeção própria.
CAMPUS 2 (ESHT/ESMAD)	Cantina e Bar da Escola Superior de Hotelaria e Turismo e Escola Superior de Medias Artes e Design	Rua D. Sancho I, 981, 4480-876 Vila do Conde	150 +	Com confeção própria.
ESTG	Cantina e Bar da Escola Superior de Tecnologia e Gestão	Rua do Curral – Margaride, 4610-156 Felgueiras	70	Com confeção própria.

Tabela 4 – Caracterização das Unidades Alimentares P.PORTO.

## Saúde e Bem-Estar: Consultas Especializadas

*Constitui dever dos Serviços de Ação Social encontrar soluções para os problemas reais dos estudantes, e apoiá-los no seu percurso académico. De acordo com o disposto no artigo 24.º do Regulamento Orgânico dos SAS P.PORTO, é atribuído ao Núcleo de Outras Respostas Sociais (NORS) um conjunto de competências com vista a dar apoio aos estudantes no seu percurso académico. Compete ao NORS, no âmbito da sua atuação, facultar ao estudantes o acesso a serviços especializados de saúde, apoio psicológico ou psicopedagógico, desenvolver iniciativas de promoção cultural, de integração dos estudantes no Ensino Superior e promoção da formação humana complementar, nomeadamente competências transversais, bem como analisar e desenvolver propostas para a implementação de outras respostas sociais no interesse da formação integral do estudante, do sucesso educativo e da preparação para a vida ativa.*

O NORS desenvolveu a sua atividade disponibilizando, aos estudantes, consultas especializadas de Psicologia Clínica e da Saúde, de Nutrição e de Medicina Geral, o acesso a programas de promoção de competências pessoais e sociais e prevenção de comportamentos de risco, bem como a atividades de consciencialização e psicoeducação sobre problemáticas relevantes.

Os SAS P.PORTO procuram apoiar os estudantes nesta etapa de vida que se constitui como uma fase exigente da vida adulta, dado que os mesmos são expostos a inúmeras mudanças, exigências e desafios, não só académicos, mas igualmente pessoais e sociais, que podem conduzir a dificuldades no processo de adaptação ao novo contexto.

Tendo presente a importância da saúde global para prossecução dos estudos no Ensino Superior, os SAS P.PORTO procuram facilitar o acesso a consultas especializadas para o cuidado e preservação da saúde.

Em 2020, os SAS disponibilizaram o acesso a consultas de Psicologia Clínica e da Saúde, com carácter gratuito e confidencial, dirigido a toda a comunidade académica do P.PORTO, asseguradas por profissionais especializados na área.

Com as dificuldades que se verificaram na sequência da pandemia por SARS-COV-2, os protocolos que se encontravam em discussão foram colocados em segundo plano até que as condições necessárias pudessem ser reunidas novamente, visto que os parceiros na área de saúde se encontraram temporariamente sobrecarregados com a necessidade de respostas à sociedade no geral. Assim, os pedidos recebidos ao longo do ano foram redirecionados para as consultas de especialidade disponibilizadas pela Clínica Pedagógica da Escola Superior de Saúde do P.PORTO, nomeadamente 17 solicitações para área de Nutrição Clínica e 2 solicitações para a área de Medicina Geral e Familiar.

## Pedidos de Consulta

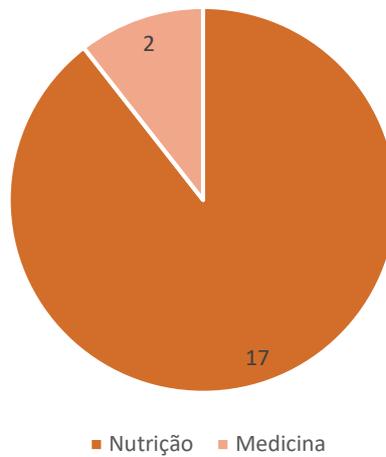


Gráfico 1 – Número de solicitações de consulta recebidas na área de Nutrição e Medicina que foram posteriormente encaminhados para serviços especializados.

## Alargamento do horário de atendimento/Outras formas de comunicar

### Sessões de esclarecimento online

A situação epidemiológica do país, derivada do surto de COVID-19, determinou a declaração do primeiro estado de emergência no dia 19 de março de 2020. Inevitavelmente, as medidas restritivas adotadas, apesar de essenciais para travar a propagação da pandemia, tiveram impacto na atividade económica do País, cujos reflexos se fizeram sentir, direta ou indiretamente, nos agregados familiares dos estudantes: escolas e serviços encerrados, trabalhadores em casa, escassez das ofertas de trabalho, redução do consumo, falências de empresas e o desemprego, entre outros.

Decorrente das análises dos requerimentos de bolsa de estudo foi possível aferir, desde logo, o efeito provocado na economia familiar, nomeadamente nos salários e quebra, parcial ou integral, de rendimentos. A redução da atividade económica e o aumento do desemprego levaram à quebra de rendimento, agravando, por isso, a situação de carência económica dos agregados familiares dos estudantes.

Perante este cenário, os SASP.PORTO, desenvolveram mecanismos de resposta adequados e rápidos, ajustados às necessidades dos estudantes, em especial dos estudantes economicamente carenciados.

Neste contexto, na sequência das preocupações e face aos inúmeros pedidos de ajuda financeira e esclarecimentos que nos chegaram por parte dos estudantes, não só da Comunidade Académica do

P.PORTO mas também dos estudantes do ensino secundário, que pretendiam ingressar no Ensino Superior no próximo ano letivo (2020/2021), os SAS P.PORTO promoveram sessões de esclarecimento visando alcançar todos os públicos, ensino secundário e superior, subordinadas ao tema das bolsas de estudo e auxílios de emergência.

Foram realizadas, no dia 7 de abril, duas sessões de esclarecimentos online, com recurso à plataforma Zoom, que contaram com a presença do Administrador dos Serviços de Ação Social do Politécnico do Porto, Eng.º Ivo Costa Santos, e da Coordenadora da Equipa de Apoios Diretos, Dr.ª Susana Faria, a quem competiu dar resposta às questões colocadas pelos participantes.

As sessões foram abertas ao público em geral, tendo-se registado uma adesão significativa, contando com a comparência de cerca de uma centena de participantes, não só estudantes, mas também de outros elementos do agregado familiar e profissionais de outras áreas, nomeadamente de Psicólogos dos Serviços de Psicologia e Orientação das Escolas Secundárias.

As sessões decorreram num ambiente descontraído, num momento de partilha e interação entre os SAS P.PORTO, representados pelo Administrador e pela responsável pela coordenação da equipa técnica das bolsas de estudo, e os estudantes/participantes.

Foram colocadas questões pertinentes por parte dos estudantes, revelando ser um público interessado e responsável, dando assim dinamismo às sessões.

Os SAS P.PORTO contribuíram, desta forma, para esclarecer as dúvidas dos estudantes e, em certa medida, para os tranquilizar relativamente aos pagamentos de bolsas de estudo referentes ao ano letivo 2019-2020, que continuaram a ser processados normalmente, bem como os respetivos complementos e benefícios.

O objetivo será sempre de garantir que todos os estudantes têm condições para prosseguir e/ou continuar os seus estudos superiores.

## SAS no teu Campus

Tendo em conta a política de proximidade dos SAS do P.PORTO para com o estudante, no seguimento do efetuado em anos anteriores, estava programada a iniciativa “Os SAS no teu Campus”.

Esta iniciativa procura proporcionar a todos os estudantes, com especial enfoque nos estudantes que se inscrevem pela 1ª vez no P.PORTO, um conhecimento mais alargado sobre os apoios sociais diretos disponíveis ao nível do ensino superior, nomeadamente sobre Bolsas de Estudo e Auxílios de

Emergência, levando a toda comunidade acadêmica informação mais personalizada, simples e clara, prestada ao estudante por técnicos do NAD-SAS especializados na área, que no início do ano letivo estão presentes em todas as Escolas/ Institutos do P.PORTO.

Esta ação visa também ajudar os estudantes no preenchimento da candidatura online ao alojamento em residências do P.PORTO.

No ano de 2020, decorrente dos constrangimentos provocados pela pandemia COVID-19, os SAS não realizaram esta atividade, no cumprimento estrito das imposições legais, decorrentes do estado de emergência. Tendo em conta os resultados desta atividade aos longo dos anos letivos anteriores, consideramos essencial voltar a implementá-la assim que as condições o permitam.

Enquanto não surgem essas condições, o apoio continuará a ser prestado aos estudantes, através dos novos canais de comunicação que os SAS P.PORTO: WhatsApp e videochamada via ZOOM.

## Campus 2 – Atendimento Presencial ao Estudante

Os SAS P.PORTO têm a sua sede no Porto onde se centram todos os núcleos de atividade e onde é realizado o atendimento presencial dos estudantes vindos de todas as escolas e institutos do P.PORTO.

Assente numa política de proximidade, os SAS P.PORTO, criaram, no início do ano letivo 2019/2020, um novo posto de atendimento para dar apoio aos estudantes das duas escolas situadas no Campus II (Vila do Conde), a ESHT e ESMAD, geograficamente distantes da sede dos Serviços.

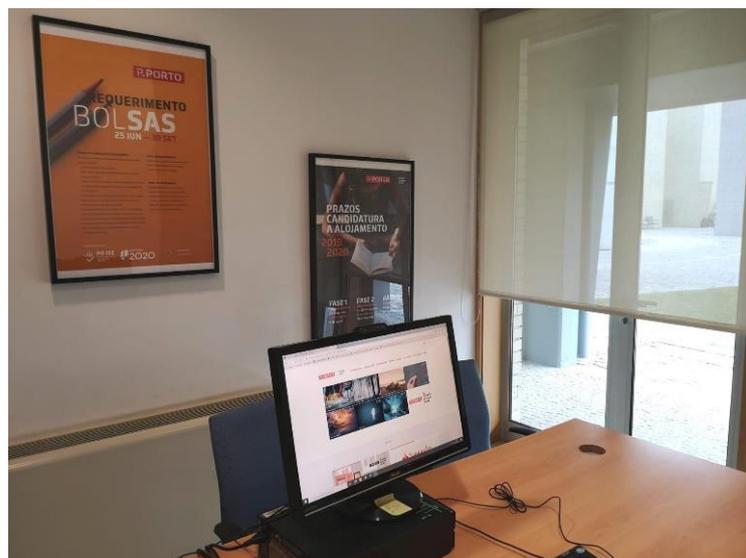


Figura 6 – Gabinete de atendimento dos SAS P.PORTO no Campus 2.

Esta unidade fez parte de um projeto piloto, de expansão dos serviços, que tem por objetivo atender cada vez melhor os seus estudantes.

Neste espaço, os estudantes podem tratar todos os assuntos relacionados com os SAS, nomeadamente Bolsas de Estudo, Alojamento, entre outros. Destacando a importância da proximidade, como facilitador da comunicação, e da qualidade dos serviços prestados, os requerimentos de bolsa de estudos dos estudantes do Campus II são tratados exclusivamente nesta unidade, por um técnico superior responsável pela condução do procedimento.

Esta unidade reforça a iniciativa dos SAS P.PORTO em aprimorar e facilitar os serviços de atendimento aos estudantes. “É mais um ponto de contacto e que servirá para nos aproximar dos estudantes”.

De acordo com os dados dos relatórios de progresso, em 4 meses de atendimento, foram realizados 235 atendimentos presenciais (este período de avaliação, traduz-se em 78 dias de funcionamento, resultado uma média de 3,01 atendimentos por dia). Durante o ano de 2020, pese embora as condicionantes provocadas pela situação pandémica de COVID-19, foram atendidos, presencialmente, 182 estudantes. No ano de 2020, e prevendo-se 2021 também, os atendimentos presenciais foram limitados, numa tentativa de controlo da propagação da doença, assegurando-se apenas o atendimento presencial relativo a situações especiais. O atendimento, desde o 1.º confinamento, ocorrido em março de 2020, passou a realizar-se mediante marcação prévia, serviço “*Atendimento na hora*”, através do DOMUS.

## Questionários de Satisfação

### Medição direta da satisfação ou perceção dos estudantes

*A medição da satisfação ou perceção dos cidadãos/clientes tem uma importância fundamental. A medição da perceção significa fazer-lhe perguntas diretas e obter informação de retorno/feedback, bem como informação sobre diferentes aspetos do desempenho da Organização. Respeitando o princípio da gestão baseada em evidências não cabe à Organização fazer suposições sobre o nível de satisfação, somente a informação direta dos próprios estudantes proporciona uma informação objetiva.*

Os SAS P.PORTO, no âmbito da candidatura à CAF – Estrutura Comum de Avaliação e, por inerência, na prossecução da Política de Qualidade do P.PORTO, no sentido de dar cumprimento aos objetivos definidos e reforçar o compromisso dos SAS P.PORTO para com a Qualidade, promovem a avaliação da

Organização, de forma a compreender o seu desempenho atual, com base na medição da perceção dos estudantes relativamente aos Serviços.

É importante o envolvimento das partes interessadas, nomeadamente dos estudantes. Os estudantes são os clientes dos SAS, desempenhando cada vez mais um papel ativo, na qualidade de co avaliadores, em que a opinião dos estudantes é importante, tem impacto na decisões e atividades dos SAS P.PORTO. O envolvimento é cada vez mais considerado como uma alavanca necessária de melhoria de eficiência e eficácia dos Serviços Públicos. O seu feedback através de reclamações, ideias e sugestões é considerado um importante input no sentido de melhorar os serviços.

### **Questionário – Atividade e Desempenho do Núcleo e Apoios Diretos**

Os SAS P.PORTO elaboraram, em julho de 2020, um inquérito dirigido a todos os estudantes requerentes a bolsa de estudo no ano letivo 2019/2020, com a finalidade de avaliar o nível de satisfação quanto à atividade e desempenho do Núcleo e Apoios Diretos (NAD). Foi solicitada a pronúncia dos estudantes acerca do 1) Processo de atribuição de bolsas de estudo e do 2) Serviço de Atendimento, abrangendo todas as modalidades de atendimento disponibilizadas aos estudantes: Presencial, Eletrónico e Telefónico.

Este inquérito pretendeu a avaliação do NAD, de forma a compreender o seu desempenho atual e também para utilizar o feedback dos estudantes na priorização e planeamento de ações que possam ir ao encontro das oportunidades de melhoria identificadas.

O inquérito foi comunicado em julho de 2020 a 7251 estudantes requerentes a bolsa de estudo no ano letivo 2019/2020, dirigido a estudantes bolseiros e não bolseiros. Fizeram registo no inquérito 1291 estudantes.

Foi usada a escala Likert, tendo em consideração uma escala de 1 a 5, em que 1 é Muito Insatisfeito e 5 Muito Satisfeito.

Com este inquérito pretendeu-se avaliar, a perceção e satisfação dos estudantes quanto:

**Ao Núcleo de Apoios Diretos:**

- Desempenho da equipa;
- Confiança na equipa;
- Cortesia dos colaboradores;
- Comportamento ético dos colaboradores;
- Transparência do processo de bolsas de estudo;
- Atendimento telefónico;
- Atendimento eletrónico (email);
- Aos Serviços prestados, na globalidade.

**Serviço de Atendimento**

- Necessidade de atendimento presencial;
- Localização da sede;
- Horário de atendimento presencial.

**A outras situações:**

- Possibilidade de sugerir Melhorias;
- Canais de apresentação de Melhorias;
- Canais de apresentação de Reclamações;
- Informação disponibilizada online.

Foi ainda dada a oportunidade aos estudantes de se pronunciarem livremente sobre a atividade e desempenho do Núcleo, mediante a apresentação de reclamações e/ou sugestões.

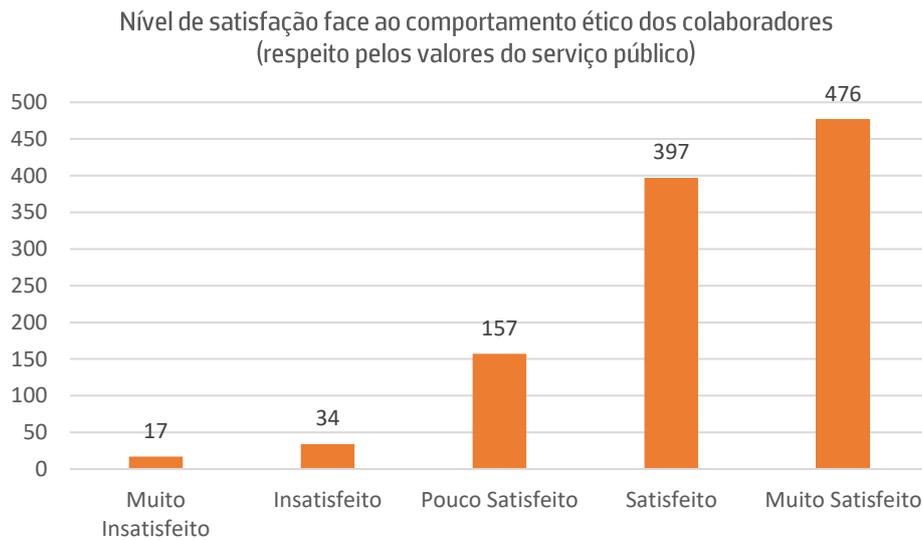


Gráfico 2- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Estudantes do P.PORTO requerentes a bolsa de estudo no ano letivo 2019/2020, lançado em julho de 2020

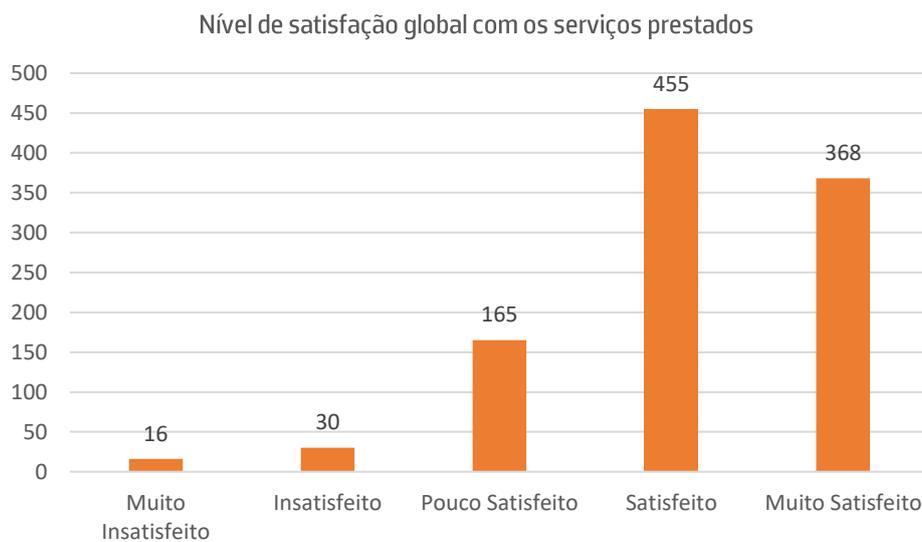


Gráfico 3- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Estudantes do P.PORTO requerentes a bolsa de estudo no ano letivo 2019/2020, lançado em julho de 2020.

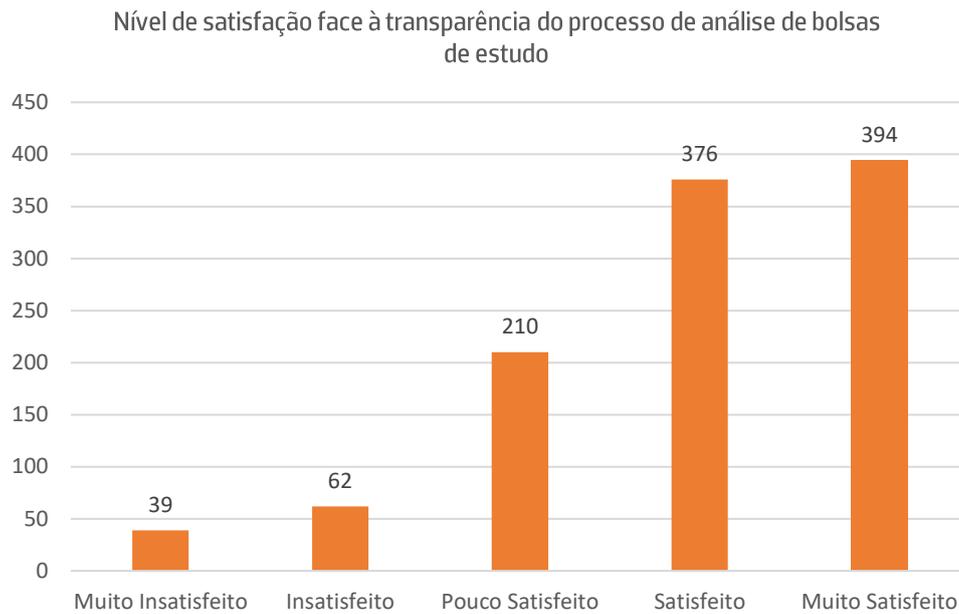


Gráfico 4- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Estudantes do P.PORTO requerentes a bolsa de estudo no ano letivo 2019/2020, lançado em julho de 2020

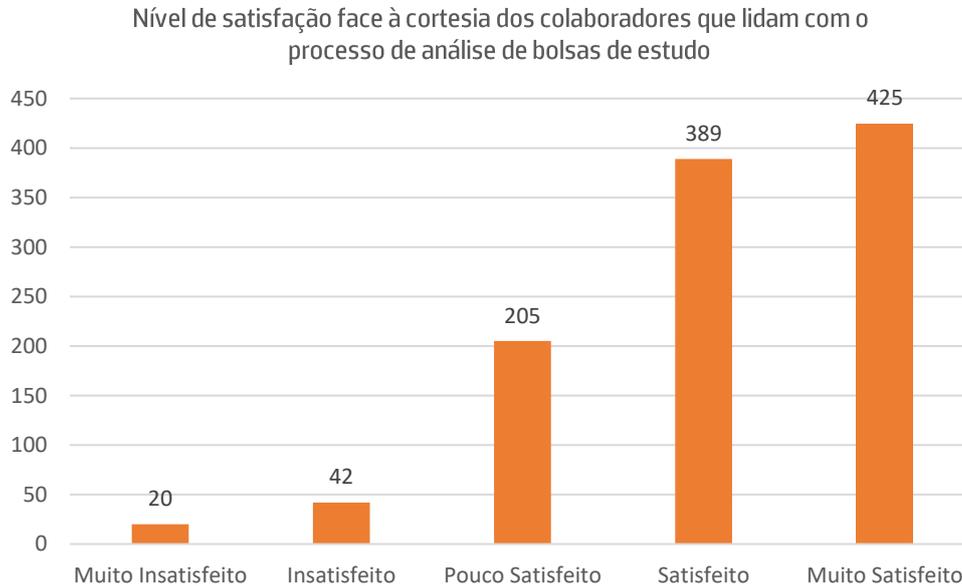


Gráfico 5- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Estudantes do P.PORTO requerentes a bolsa de estudo no ano letivo 2019/2020, lançado em julho de 2020

## Considerações

Da análise dos resultados, demonstrados graficamente revelam que, em todos os aspetos avaliados, os estudantes demonstraram estar satisfeitos quanto ao desempenho do Núcleo de Apoios Diretos. Em todas as questões colocadas, a avaliação foi positiva, revelando que o estudante reconhece o esforço dos Serviços em responder às suas necessidades.

Verificamos que a maioria dos inqueridos está satisfeito, sendo significativa e expressiva a percentagem de estudantes que avaliam positivamente o NAD, considerando o somatório das respostas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”:

1. Desempenho do Núcleo de Apoios Diretos: 74% dos inqueridos satisfeitos
2. Confiança no Núcleo de Apoios Diretos: 78% dos inqueridos satisfeitos
3. Cortesia dos colaboradores que lidam com o processo de análise de bolsas de estudo: 75% dos inqueridos satisfeitos
4. Transparência do processo de análise de bolsas de estudo: 71% dos inqueridos satisfeitos
5. Comportamento ético dos colaboradores (respeito pelos valores do serviço público): 81% dos inqueridos satisfeitos
6. Possibilidade de sugerir melhorias: 74% dos inqueridos satisfeitos
7. Existência de vários canais para sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web): 79% dos inqueridos satisfeitos
8. Existência de vários canais para reclamações (presencialmente; por escrito; por telefone e via web): 79% dos inqueridos satisfeitos
9. Localização do serviço (proximidade de transportes públicos): 77% dos inqueridos satisfeitos
10. Horário de atendimento presencial: 52% dos inqueridos satisfeitos
11. Existência de uma linha telefónica para esclarecimento de dúvidas: 72% dos inqueridos satisfeitos
12. Esclarecimento de dúvidas através de correio eletrónico: 72% dos inqueridos satisfeitos
13. Informação disponível on-line: 67% dos inqueridos satisfeitos
14. Satisfação global com os serviços prestados: 80% dos inqueridos satisfeitos

De realçar, que no cômputo global, 80% dos inqueridos avaliam positivamente os serviços prestados pelo Núcleo de Apoios Diretos.

## Questionário – Unidades Alimentares dos SAS P.PORTO – COVID-19

A pandemia da COVID-19 trouxe desafios com repercussões consideráveis a vários níveis. Estando os SAS P.PORTO ao serviço da comunidade P.PORTO, pretendeu-se compreender as suas necessidades atuais e futuras, como resultado da pandemia.

Os resultados deste questionário foram recolhidos durante o mês de julho de 2020.

### Caracterização da Amostra

Responderam ao questionário 424 indivíduos, entre os quais estudantes, docentes e não docentes, sendo que o grupo dos estudantes foi o mais significativo, num total de 61% das respostas totais.

Do total do grupo dos estudantes que responderam ao questionário, 33% são estudantes bolseiros.

Unidade Orgânica	Nº
ISEP	126
ISCAP	54
ESE	55
ESS	79
ESMAE	22
CAMPUS 2	41
ESTG	58
SAS P.PORTO	6
SC	23
Total	424

Tabela 5 – Distribuição de respostas por unidade orgânica.

É UTILIZADOR FREQUENTE DAS UNIDADES ALIMENTARES DOS SAS DO P.PORTO?

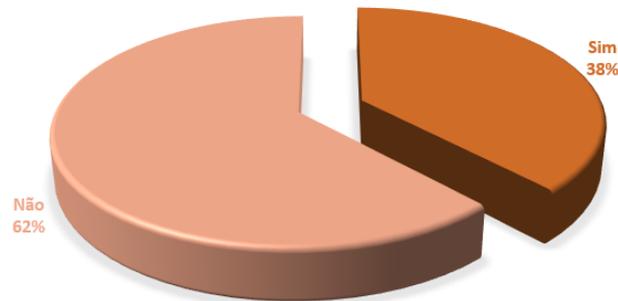


Gráfico 6 – Percentagem de utilizadores frequentes das Unidades Alimentares.

Do total dos inquiridos, 38% revelam ser utilizadores frequentes das Unidades Alimentares P.PORTO.

### Considerações

Do total de inquiridos, 47% referiu que durante a pandemia regressou ao seu local de residência habitual, o que em muito pode ter contribuído para o decréscimo de refeições vendidas durante o presente ano.

Ainda que represente um valor baixo, mas ainda assim significativo, 9% das pessoas inquiridas afirmaram que nos últimos 3 meses o encerramento temporário das Unidades Alimentares dos SAS do P.PORTO contribuiu para que a sua alimentação diária fosse menos saudável e 6% assumiram que contribuiu também para a redução do número de refeições diárias consumidas.

Com o objetivo de perceber se a afluência futura às Unidades Alimentares iria sofrer alguma influência devido ao medo gerado pela situação de pandemia, questionou-se sobre o receio de transmissão do novo coronavírus pela alimentação. Nesta pergunta 37% dos inquiridos afirmou ter receio que este se pudesse transmitir através da alimentação.

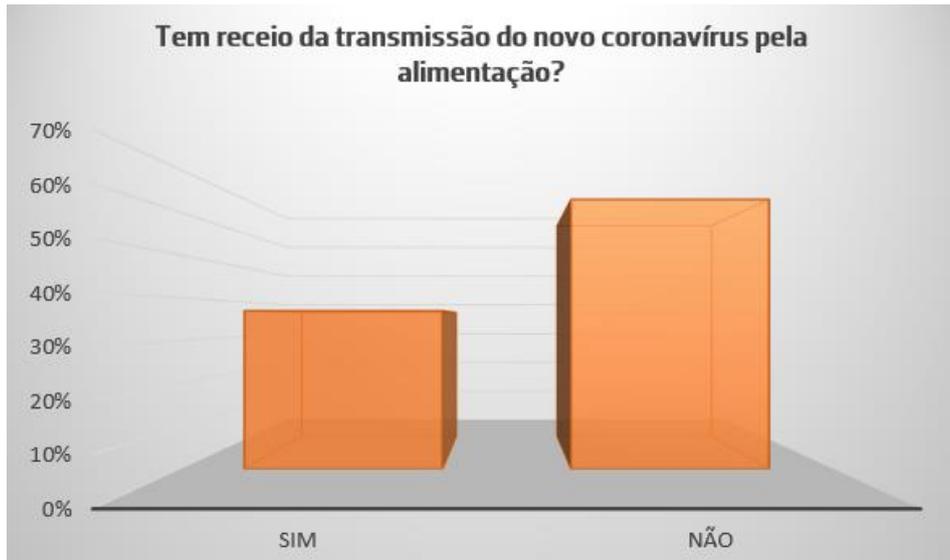


Gráfico 7 – Receio de transmissão do novo coronavírus através da alimentação.

Apesar de inquiridos com receio de transmissão do vírus através da alimentação seja elevada, 77% (Moderado a Muito Elevado) das pessoas continuam a confiar nos serviços das Unidades Alimentares do P.PORTO.

**GRAU DE CONFIANÇA NAS UNIDADES ALIMENTARES SAS P.PORTO – 2020**

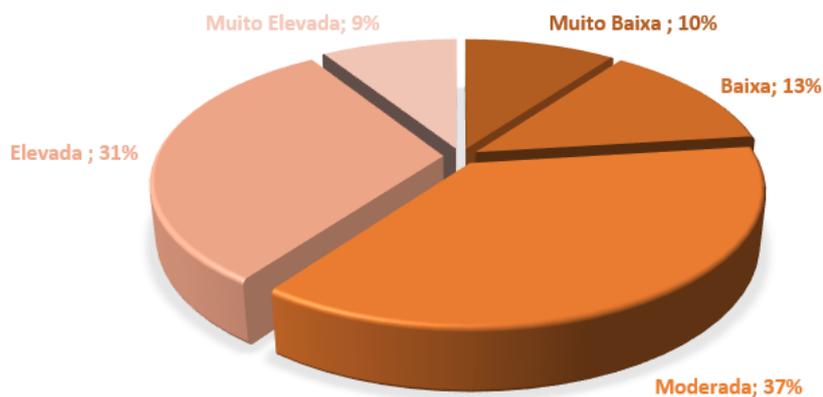


Gráfico 8 – Grau de confiança nas Unidades Alimentares dos SAS P.PORTO.

Finalmente, pretendeu-se saber como os inquiridos pretendiam vir a realizar as suas refeições, tendo em conta o cenário de pandemia e se as Unidades Alimentares dos SAS continuariam a ter procura por parte dos seus utilizadores.

NA RETOMA DO ANO LETIVO, COMO PRETENDE REALIZAR AS SUAS REFEIÇÕES?

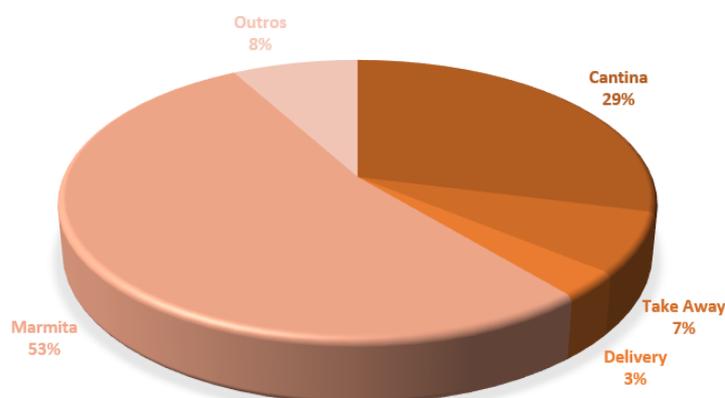


Gráfico 9 – Modalidades de consumo após a retoma de funcionamento das Unidades Alimentares.

Apesar da opção de trazer uma marmita de casa parecer ser a solução preferencial dos inquiridos, sendo que destas 53% de pessoas já utilizavam este sistema anteriormente à pandemia, 29% das pessoas referem que vão continuar a dar preferência às unidades alimentares onde já faziam antes as suas refeições.

## Acolhimento de estagiários

OS SAS P.PORTO têm vindo a acolher, desde há 3 anos letivos consecutivos, a prática de estágios curriculares na área de Educação Social, de estudantes da Escola Superior de Educação do Porto.

O Estágio curricular é uma prática de carácter pedagógico, que promove a aquisição de competências profissionais, desenvolve habilidades, hábitos e atitudes. É uma etapa importantíssima para os estudantes, uma vez que permite, na maioria dos casos, o primeiro contacto real com o mercado de trabalho na respetiva área de formação.

O desenvolvimento de competências e a troca de experiências, ideias, planos e estratégias entre estagiários e os profissionais da instituição que os acolhe, promove a criação de mais valor em ambas os sentidos.

Tendo em conta a política de responsabilidade social e de proximidade com o meio académico praticada pelos SAS P.PORTO, é manifesta a importância conferida à realização dos estágios como complemento do ensino e da aprendizagem, enquanto instrumento de integração, de aperfeiçoamento técnico, científico e de relacionamento humano.

## Outras Atividades

### RESI.MAGUSTO 2020

Nos dias 10, 11 e 12 de novembro 2020, assumindo todas as regras de segurança, comemorou-se o S. Martinho como manda a tradição.

Não houve animação e convívios entre residentes de várias residências como em anos anteriores, repartindo-se o S. Martinho por 3 dias e não apenas num para que as castanhas assadas quentinhas chegassem aos estudantes de todas as residências, num dia de aulas online, surpreendendo-os na tentativa de trazer alguma “normalidade” ao início do seu ano letivo.

Um a um, de forma ordenada e sem cruzamento entre eles os estudantes puderam ir buscar o seu saquinho de castanhas assadas, proporcionando sorrisos e conforto. Nos mesmos dias, os estudantes também receberam kits de boas-vindas, que continham um conjunto de equipamento de proteção individual à COVID-19, para promover a proteção e prevenção entre os estudantes/residentes.

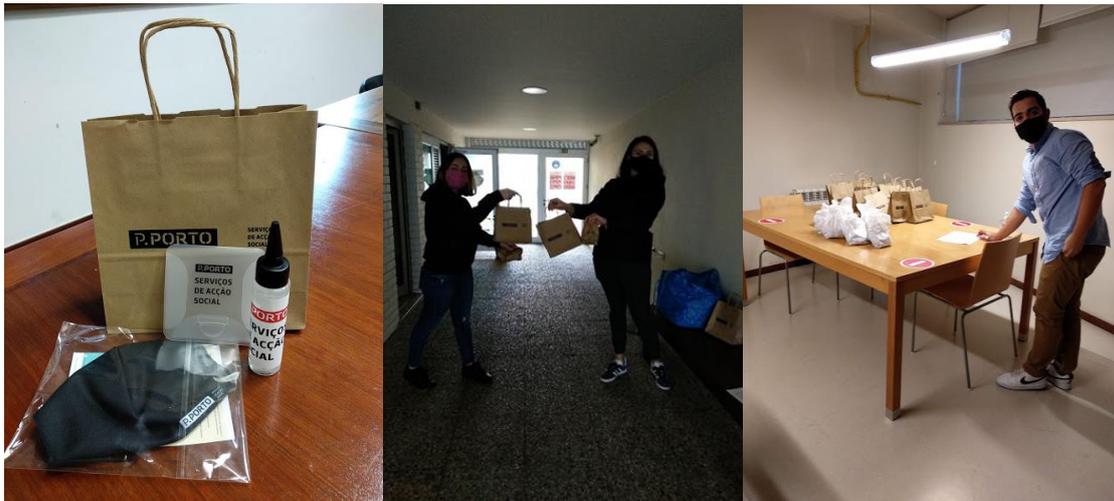


Figura 7 - Kit de boas vindas; Magusto – Residência de estudantes do P.PORTO “Azenha” e “Gonçalves e Sousa”.



Figura 8 – Magusto – Residência de estudantes do P.PORTO “S. Roque”.

### RESI.NATAL 2020

*“Natal é magia, é tempo de renovar os sonhos e metas para o Ano Novo que se anuncia!*

*Desejamos que estes dias festivos, embora atípicos sejam vividos de forma plena, alegre e doce.*

*SAS do P.PORTO sempre perto...perto de ti!”*

Foi esta mensagem que acompanhou a lembrança que cada estudante/residente recebeu. Sem convívio, sem animação, sem música, sem festa, mas cumprindo todas as regras de segurança, o “Pai Natal SAS” quis deixar esperança, para um novo ano através de um calendário de chocolate que foi deixado nas secretárias de cada residente ou entregue diretamente de forma ordenada com o devido distanciamento social.

Com este pequeno gesto, os SAS P.PORTO pretenderam passar a mensagem que cada dia (calendário) é uma oportunidade, um desafio para ultrapassar obstáculos, conseguindo atingir metas, mesmo num ano em que a resiliência e a readaptação são palavras de ordem.



Figura 9 – Oferta Natal SAS – Residências de Estudantes P.PORTO.

### Comemoração dia de s. Valentim



Figura 10 – Dia de São Valentim 2020.

Iniciativa em parceria com o NORS e NAN, no âmbito do Projeto Mais, em que foram realizadas refeições temáticas com alusão ao dia de S. Valentim nas Unidades Alimentares do P.PORTO, na qual o concessionário das unidades alimentares foi envolvido, ao produzir sobremesas especialmente pensadas para este dia e auxiliou na decoração das mesas com materiais que continham frases de autores célebres sobre o que se espera de um relacionamento saudável.

### Partilha a refeição

Foram realizadas diversas sessões on-line, em parceria com o Gabinete Alumni, com o Gabinete de Integração Académica e Profissional, o NAN e o NORS, acerca de dicas para uma alimentação saudável, Dieta Mediterrânica, partilha de receitas saudáveis e equilibradas, dicas para combater o desperdício alimentar, linhas orientadoras para fazer uma boa gestão no momento da compra de produtos alimentares, entre outras.



Figura 11 – Partilha a Refeição.

### Partilha de receitas nas redes sociais

Foram realizadas, nas redes sociais SAS P.PORTO, 26 publicações de receitas saudáveis, apelando ao consumo de refeições nutricionalmente equilibradas, incluindo dicas de saúde, alimentação e sugestões para o período de confinamento.



Figura 12 – Partilha de receitas nas redes sociais SAS P.PORTO.

## V. ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS

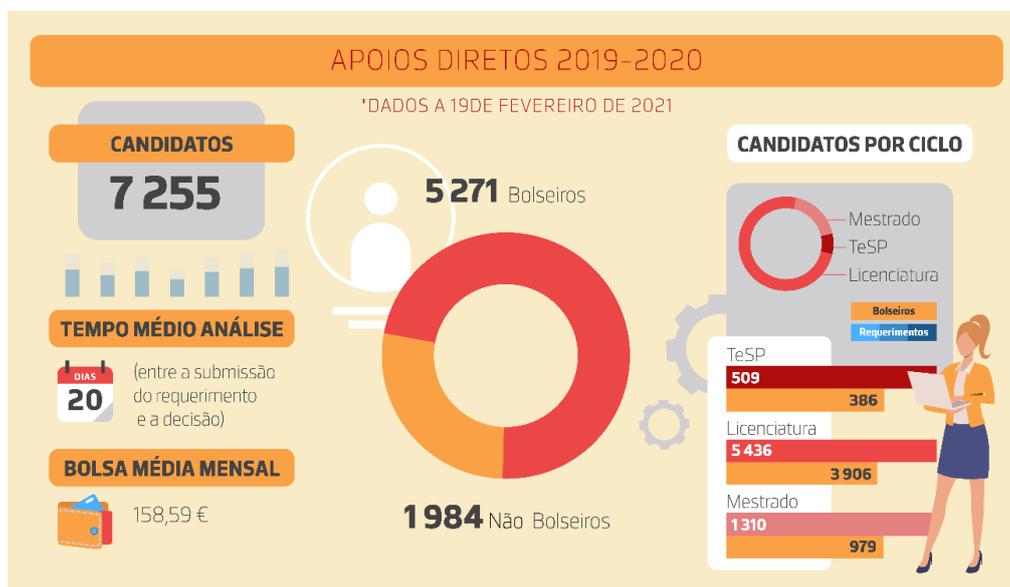
A organização focaliza-se nos resultados. Os resultados são atingidos de forma a satisfazer todas as Partes Interessadas da organização (tutela, cidadãos/clientes, parceiros e colaboradores), em linha com os objetivos definidos.

### Indicadores de Desempenho

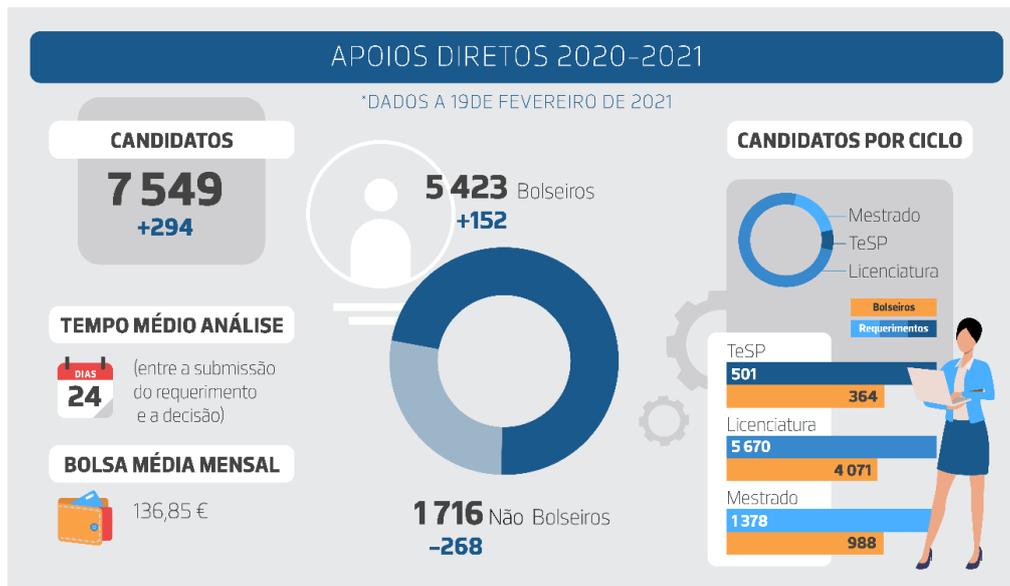
#### Medição através de Indicadores Internos

Além da medição direta da perceção do “cliente”, a qualidade dos serviços prestados pode ser medida através de indicadores internos, nomeadamente através dos resultados mensuráveis de indicadores internos de Gestão.

### Bolsas de estudo



Infografia 1- Ano letivo 2019/2020: Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo dos SAS P.PORTO, em 19-02-2021



Infografia 2- Ano letivo 2021/2021: Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo dos SAS P.PORTO, em 19-02-2021.

As infografias retratam o processo de atribuição de bolsas de estudos dos SAS P.PORTO dos anos letivos 2019/2020 e 2020/2021. De realçar que os números representados na Infografia do processo de bolsas mais atual, não são ainda definitivos, uma vez que o prazo de requerimento se prolonga até ao fim de maio de 2021.

De análise comparativa da informação representada nas infografias, podemos aferir que no ano letivo 2020/2021 houve um aumento de requerimentos de bolsa de estudo, mais 294 requerimentos do que no ano letivo anterior.

Também podemos constatar um acréscimo de estudantes bolseiros, mais 152 processos deferidos que no ano letivo transato. Em oposição, regista-se menos requerimentos indeferidos, verificando-se uma diminuição na ordem dos 268 indeferimentos.

### Tempo médio de análise dos requerimentos de bolsa

Os SAS P.PORTO registaram, no ano letivo 2020–2021, até ao dia 19-02-2021, um tempo médio de análise dos requerimentos de bolsa de 24 dias, considerando o período entre a submissão do requerimento e a data da decisão. Em 2019–2020, o tempo médio foi de 20 dias.

Podemos correlacionar o aumento do tempo de decisão ao aumento do número de requerimentos de bolsa de estudo no ano letivo 2020–2021.

Além disso, o NAD perdeu um elemento da equipa técnica em novembro de 2020, o que contribuiu para a diminuição do desempenho global.

### Ranking nacional

Nos termos do artigo 60.º do Regulamento de Bolsas de Estudo, a Direção-Geral do Ensino Superior (DGES) publica, semanalmente, no seu sítio da internet<sup>1</sup>, informação estatística sobre a situação do processo de atribuição de bolsas de estudo em cada Instituição de Ensino Superior Pública e Privada (no total de 116 Instituições).

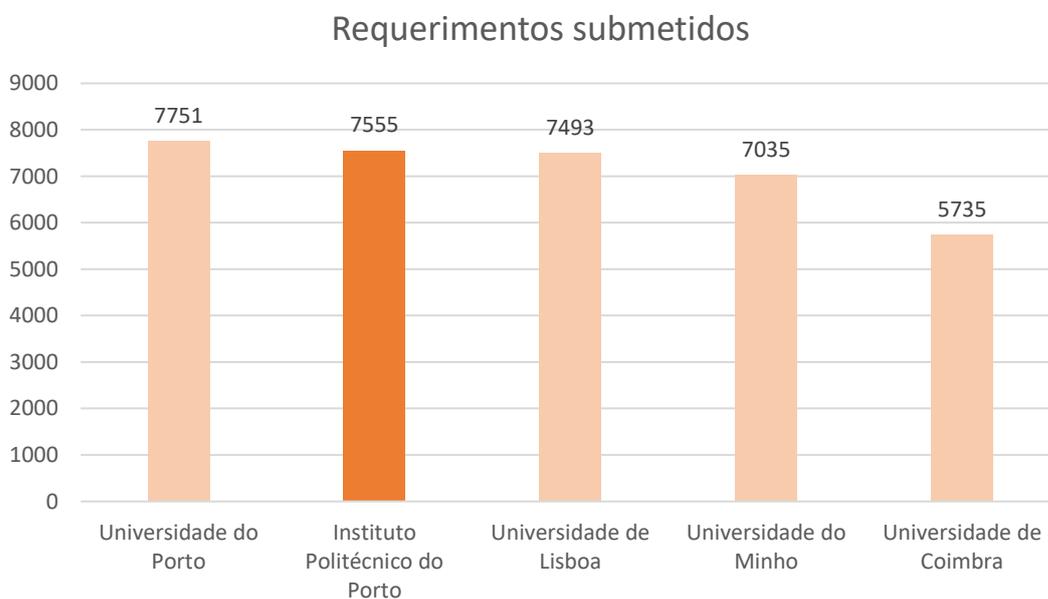


Gráfico 10 – Ano letivo 2020–2021: Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo, informação por instituição de ensino em 11-03-2021 – Dados estatísticos da DGES: Número de requerimentos submetidos.

<sup>1</sup> [Informação Estatística - Bolsas de Estudo para Estudantes do Ensino Superior | DGES](#)

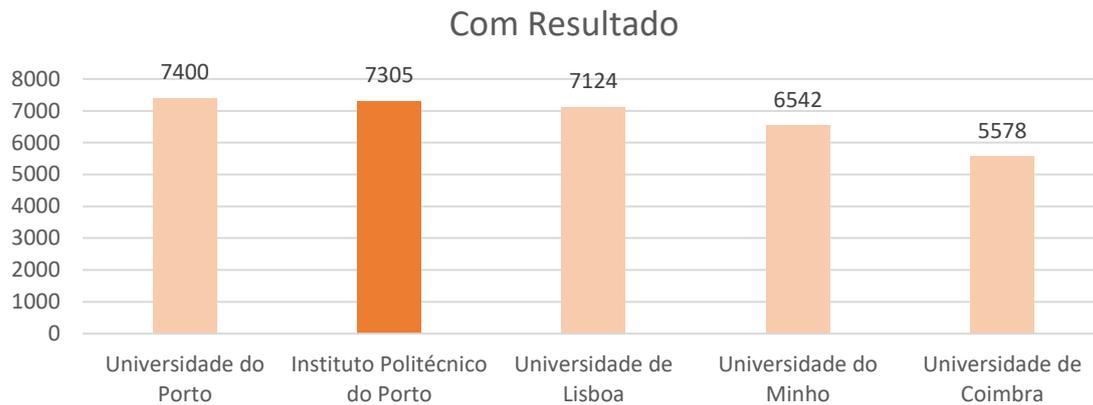


Gráfico 11- Ano letivo 2020-2021: Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo a nível nacional, informação por instituição de ensino em 11-03-2021 – Dados estatísticos da DGES: Número de requerimentos com resultado.

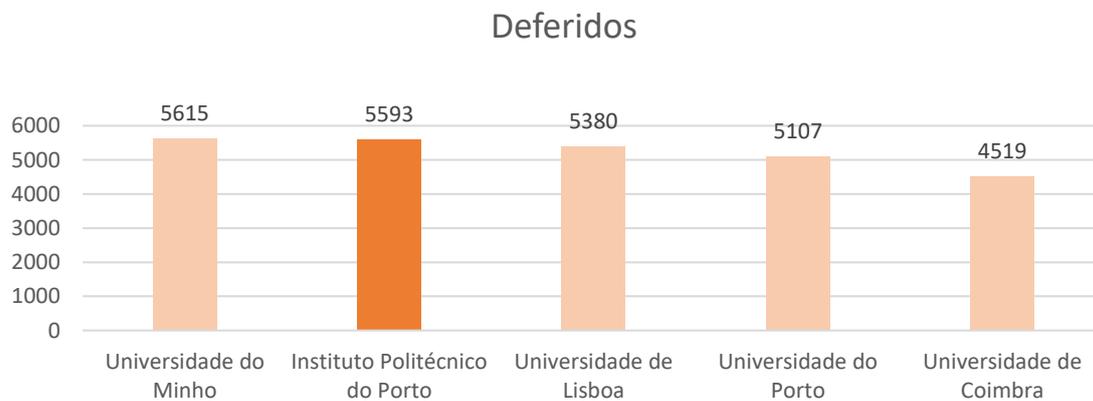


Gráfico 12- Ano letivo 2020-2021: Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo a nível nacional, informação por instituição de ensino em 11-03-2021 – Dados estatísticos da DGES: Número de requerimentos deferidos.

De acordo com a informação estatística publicada pela DGES, reportada a 11-03-2021, o P.PORTO é a 2.<sup>a</sup> Instituição de Ensino Superior com maior número de requerimentos de bolsa de estudo.

Mais verificamos que o P.PORTO ocupa o mesmo lugar do ranking nacional no que respeita ao número de processos com resultado, ou seja, processos cuja decisão (provisoria ou definitiva) já foi divulgada e também relativamente ao número de estudantes bolseiros. O P.PORTO contabiliza, no ano letivo 2020-2021, 5.593 requerimentos deferidos, até ao dia 11 de março.

A comparabilidade destes elementos permite aferir o bom desempenho da Equipa do NAD, num universo de 116 Instituições o P.PORTO encontra-se posicionado em 2.<sup>o</sup> lugar.

Se tivermos em conta o contexto dos Politécnicos, o P.PORTO é a Instituição mais bem posicionada, líder do *ranking* nacional.

Ação Social no Ensino Superior  
Ponto de situação das candidaturas a 09nov2021

Instituição	Requerimentos Submetidos	Nr. Candidaturas Deferidas	Falta Informação Académica	Bolsas para despacho pela aplicação de novo despacho	Com Intervenção em Falta a 09_nov (sem efeito da aplicação do novo despacho)			
					Em Interoperabilidade com a AT	Em análise nas IES	AT e IES	Aluno
<b>Universidades</b>	<b>47 576</b>	<b>11 263</b>	<b>4 987</b>	<b>9 086</b>	<b>21 171</b>	<b>8 387</b>	<b>3 356</b>	<b>1 825</b>
Universidade dos Açores	1 158	321	115	229	455	199	82	80
Universidade do Algarve	2 117	440	131	329	1 071	234	108	129
Universidade de Aveiro	4 118	877	225	935	2 126	602	158	120
Universidade da Beira Interior	2 496	560	128	467	1 126	431	95	136
Universidade de Coimbra	5 536	1 314	108	1 183	3 002	805	86	187
Universidade de Évora	1 838	555	40	216	752	257	38	170
Universidade de Lisboa	7 293	1 898	709	1 204	3 117	1 300	461	401
Universidade da Madeira	1 594	470	164	347	779	442	362	57
Universidade do Minho	6 844	959	616	274	743	162	140	34
Universidade Nova de Lisboa	2 553	790	663	2 191	3 433	1 739	460	131
Universidade do Porto	7 625	2 076	1 172	1 155	3 012	1 324	754	228
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro	3 093	684	131	491	1 430	597	98	124
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa	1 311	319	785	65	125	295	514	28
<b>Politécnicos</b>	<b>36 664</b>	<b>6 610</b>	<b>7 965</b>	<b>5 027</b>	<b>15 621</b>	<b>6 688</b>	<b>5 550</b>	<b>1 327</b>
<b>Institutos Politécnicos</b>	<b>34 701</b>	<b>6 249</b>	<b>7 451</b>	<b>4 819</b>	<b>15 122</b>	<b>6 005</b>	<b>5 267</b>	<b>1 258</b>
Instituto Politécnico de Beja	739	67	194	11	351	144	156	7
Instituto Politécnico de Bragança	2 930	488	214	124	1 580	521	173	116
Instituto Politécnico de Castelo Branco	1 580	360	88	310	875	74	100	107
Instituto Politécnico do Cávado e do Ave	2 175	452	217	391	1 192	237	192	65
Instituto Politécnico de Coimbra	3 545	547	497	760	1 740	661	374	111
Instituto Politécnico da Guarda	1 074	231	229	254	408	150	208	46
Instituto Politécnico de Leiria	3 996	1 005	412	602	2 054	375	321	170
Instituto Politécnico de Lisboa	2 528	401	908	331	727	556	619	132
Instituto Politécnico de Portalegre	839	192	97	157	408	111	80	79
<b>Instituto Politécnico do Porto</b>	<b>7 302</b>	<b>1 678</b>	<b>819</b>	<b>965</b>	<b>3 352</b>	<b>1 217</b>	<b>583</b>	<b>281</b>
Instituto Politécnico de Santarém	1 275	121	548	192	391	358	371	21
Instituto Politécnico de Setúbal	1 626	43	1 132	-	306	570	663	37
Instituto Politécnico de Tomar	636	188	87	90	305	35	75	21
Instituto Politécnico de Viana do Castelo	2 238	203	1 085	268	678	594	671	64
Instituto Politécnico de Viseu	2 218	272	924	364	755	402	681	51
<b>Escolas Superiores não Integradas</b>	<b>1 963</b>	<b>361</b>	<b>514</b>	<b>208</b>	<b>499</b>	<b>683</b>	<b>283</b>	<b>69</b>
Escola Superior Enfermagem de Coimbra	621	132	334	52	120	137	176	21
Escola Superior Enfermagem de Lisboa	282	43	73	57	107	79	44	8
Escola Superior Enfermagem do Porto	616	89	34	80	98	364	20	27
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	352	90	64	1	114	93	35	9
Escola Superior Náutica Infante D. Henrique	92	7	9	18	60	10	8	4
<b>Ensino Superior Privado</b>	<b>13 871</b>	<b>1 214</b>	<b>4 263</b>	<b>1 523</b>	<b>5 653</b>	<b>3 304</b>	<b>3 061</b>	<b>417</b>
<b>INSTITUIÇÕES ENSINO SUPERIOR</b>	<b>98 111</b>	<b>19 087</b>	<b>17 215</b>	<b>15 636</b>	<b>42 445</b>	<b>18 379</b>	<b>11 967</b>	<b>3 569</b>

Tabela 6 – Ponto de situação do Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo, por Instituição de Ensino Superior

## Número de Reclamações

*A reclamação é uma oportunidade para detetar, corrigir inconformidades e evitar que as mesmas se repitam.*

*A reclamação deve ser assumida como uma ferramenta de gestão, uma vez que pode ter impacto na estratégia da Organização, nomeadamente na vertente da melhoria da prestação de serviços. Os resultados das reclamações, servem para definir os Procedimentos Internos do Núcleo, no âmbito das análises dos requerimentos de bolsa de estudo.*

No âmbito dos apoios diretos, as Reclamações estão previstas no Regulamento, no seu artigo 57.º. O estudante dispõe de 15 dias úteis para apresentar reclamação da decisão sobre o requerimento de bolsa de estudo. A submissão da reclamação, por parte do estudante, é feita através de um canal próprio disponível no BeOn, e a análise e decisão é realizada, pelos SAS P.PORTO, na plataforma informática, SICABE.

Na revisão dos processos, o técnico da reclamação é sempre distinto do técnico que promoveu a análise e apresentou o projeto de decisão. Este procedimento pretende assegurar a lealdade dos resultados e a imparcialidade das verificações. A distribuição dos requerimentos é feita pela coordenadora da equipa.

No momento da conclusão da reclamação, compete ao técnico caracterizar a reclamação, podendo assinalar uma ou mais das seguintes possibilidades: a) Erro do Técnico; b) Alteração de Resultado e c) Falsa reclamação.

De realçar que os estudantes utilizam, muitas vezes, indevidamente este mecanismo de reclamação para colocar questões, dúvidas e apresentar requerimento com vista à revisão da decisão ou valor da bolsa, perante situações de alteração da condição socioeconómica ou outra, tipificadas pelo Regulamento, que não constituem, portanto, uma Reclamação.

De acordo com o mapa de atividade do SICABE “*Mapa de Reclamações por Técnico, Instituição e Estado*”, no ano letivo 2019–2020, foram recebidas 187 Reclamações. Naturalmente, à data, as mesmas foram todas tratadas.

Através deste mapa é possível identificar o candidato, a data de reclamação, a data da resolução, o prazo de resolução (em dias), o estado da reclamação, identificar o técnico de análise e o técnico de revisão, bem como a caracterização da reclamação, após conclusão da mesma.

Nº Reclamações	Nº Falsas Reclamações	Nº Erros Do Técnico
187	73	0

Tabela 7 – Número de reclamações recebidas – Processo de bolsa de estudo ano letivo 2019/2020.

Através da tabela, podemos aferir que os SAS P.PORTO analisaram 187 reclamações, concluindo-se que, destas, 73 correspondiam a “falsas reclamações”. Não obstante, alguns dos requerimentos são alvo de revisão, com base nos contributos apresentados através do mecanismo de reclamação.

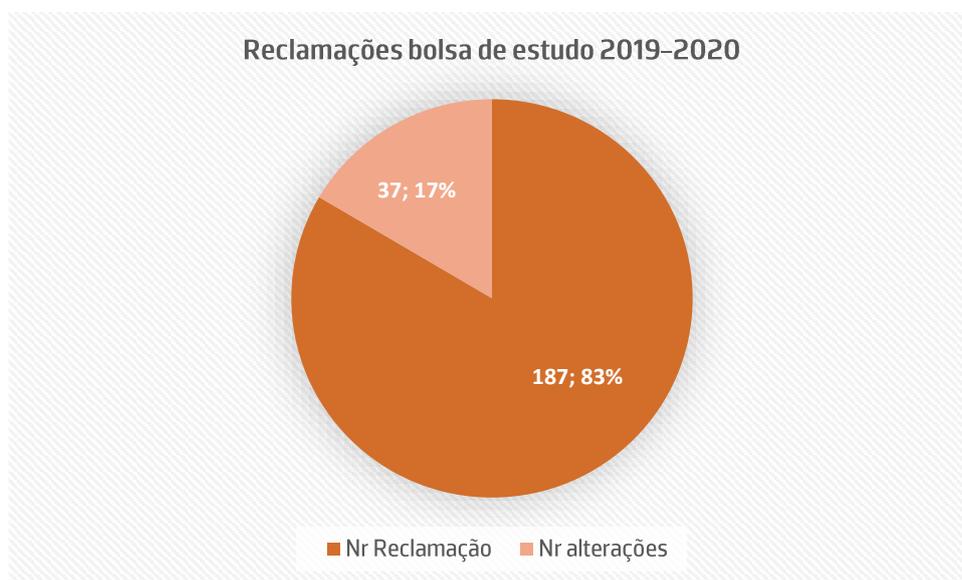


Gráfico13 – Número de reclamações com impacto na decisão ou valor da bolsa de estudo atribuída – Processo de bolsa de estudo ano letivo 2019/2020.

Assim, analisadas todas as pronúncias dos estudantes, 37 destas resultaram na alteração do Resultado, considerando alteração da decisão e/ou do valor da bolsa de estudo.

De salientar, ainda, que não foi detetada qualquer inconformidade técnica referente às análises efetuadas e que suportaram a decisão inicialmente comunicada ao estudante. Concluímos, portanto, que as revisões resultaram da apresentação de novos contributos para o processo, não apresentados pelos requerentes na fase de instrução e decisão do requerimento de bolsa de estudo.

## Número de Requerimentos ou Recursos Hierárquicos

Nos termos do artigo 58.º do Regulamento de Bolsas de estudo, da decisão em relação aos requerimentos pode ser interposto recurso para o Presidente, qual a decisão tenha sido proferida no uso da delegação da competência, que é o caso dos SAS P.PORTO.

O Recurso é apresentado diretamente ao Sr. Presidente do P.PORTO, através do mecanismo informáticos disponível no DOMUS, “Requerimento”.

Os pedidos efetuados através deste mecanismo são variados e nem todos configuram efetivos Recursos Hierárquicos. Ou seja, o estudante utiliza também este mecanismo para pedir a revisão do requerimento, a admissão de documentos com vista à alteração do indeferimento, entre outras situações.

A análise dos fundamentos apresentados pelos estudantes em sede de Recurso, são avaliados pelo NAD, a quem compete a elaboração de informação de suporte à decisão.

Assim, nalguns casos, pese embora se conclua pela inexistência de inconformidade das análises técnicas, é dado provimento ao Requerimento apresentado com vista à revisão da decisão e/ou valor da bolsa, quando o estudante apresentar novos contributos para o processo.

Através do DOMUS, verificamos que no ano 2020, foram submetidos 29 requerimentos dirigidos ao Sr. Presidente do P.PORTO, no âmbito das bolsas de estudos.

Nrº Requerimentos	Nº arquivamentos	N.º deferidos	N.º indeferidos	Pedidos de informação
29	3	12	8	6

Tabela 8 – Número de requerimentos tratados – Processo de bolsa de estudo ano letivo 2019/2020.

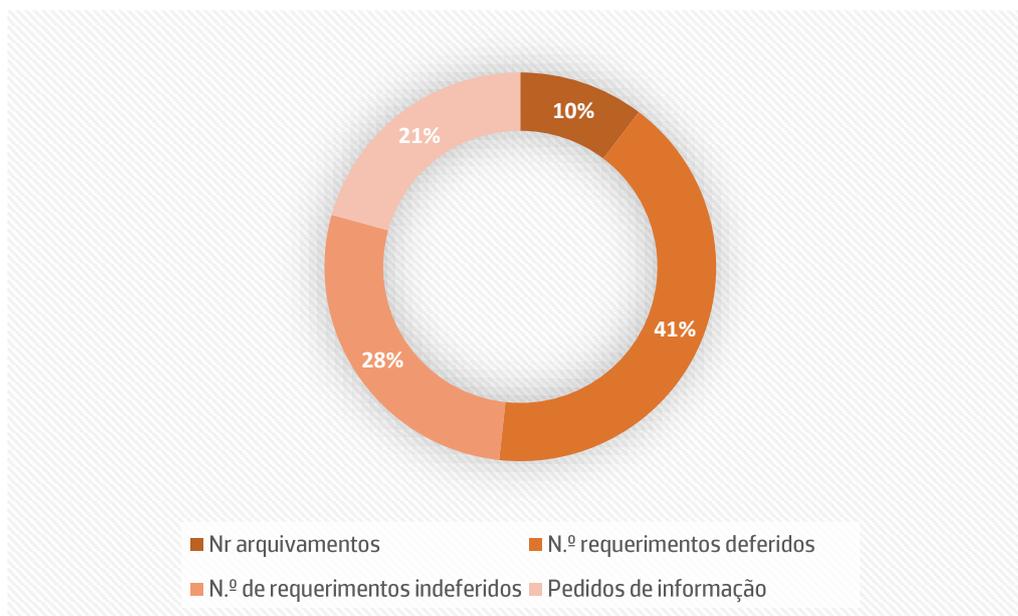


Gráfico 14 - Requerimento/Recursos submetidos em 2020 – Bolsas de Estudo, Resultados.

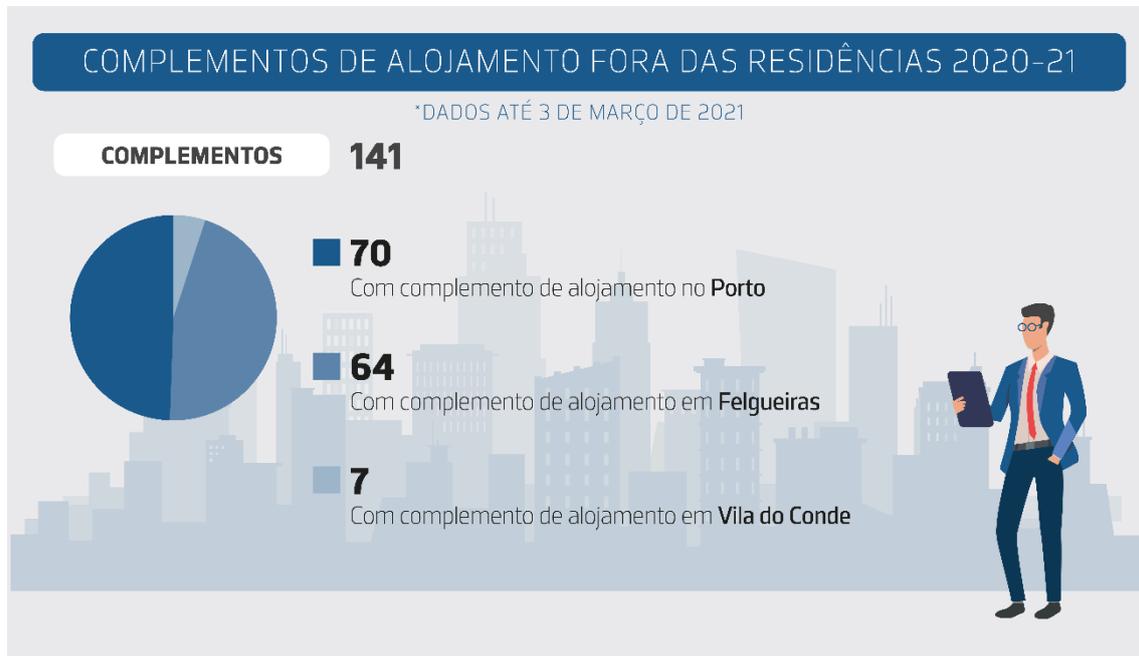
Através da representação gráfica, podemos constatar que foi dado provimento 12 dos Requerimentos apresentados. No gráfico, refletidos como Requerimentos Deferidos (41%). No entanto, o acolhimento da pretensão do estudante não implica forçosamente a inconformidade da decisão proferida, antes sim, uma oportunidade dada ao estudante para apresentar novos contributos passíveis de promover a reanálise do processo.

Seis dos requerimentos não assumidos e tratados como meros pedidos de Informação, cujo esclarecimento foi prestado diretamente ao estudante, através de resposta via DOMUS.

No cômputo geral, da análise, 59% dos requerimentos não tiveram qualquer influência na decisão: 3 requerimentos arquivados por inutilidade superveniente; 8 Requerimentos aos quais não foi dado provimento e 6 que configuravam apenas pedido de esclarecimentos genéricos, não reportados ao requerimento de bolsa e/ou decisão.

Considerando a natureza do Recurso, os SASP.PORTO registaram apenas a receção de um Recurso Hierárquico. O requerimento de bolsa que tinha sido inicialmente indeferido foi, com base em vários pareceres, revogado, sendo reconhecido o direito a receber bolsa de estudo.

## Número de complemento de alojamentos



Infografia 3 – Ano letivo 2021/2021: Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo dos SAS do P. PORTO, em 19-02-2021

No ano letivo 2020-2021, no desenvolvimento das medidas adotadas na Lei do Orçamento do estado para 2020, foi reforçado o valor do complemento de alojamento fora de residência, majorando-o em função da diferenciação do indicador estatístico dos preços por metro quadrado do nos contratos de arrendamento em cada concelho, adequando assim os valores aos custos reais da vida dos estudantes do ensino superior.

Esta infografia retrata o processo de atribuição dos complementos de alojamento, atribuído aos estudantes bolseiros deslocados não alojados em residência dos SAS devido 1) à inexistência de residências de estudantes na área onde se situa a Instituição de Ensino (como é o caso dos estudantes da ESTG, em Felgueiras) ou 2) à inexistência de vagas nas residências de estudante, para os demais casos.

Através da Infografia verificamos que é no Grande Porto que se concentra o maior número de complementos de alojamento atribuídos fora das residências.

## Alojamento

### Evolução do complemento de Alojamento

Ao longo dos últimos anos o complemento de alojamento atribuído aos estudantes bolseiros tem vindo a aumentar. Aos estudantes que residem fora das residências do P.PORTO, o aumento do complemento no ano letivo 2020–2021, na zona do Porto faz a diferença na procura de alojamento externo, não tendo o estudante a necessidade em aguardar por uma vaga nas residências do P.PORTO, situação não verificada em anos anteriores.

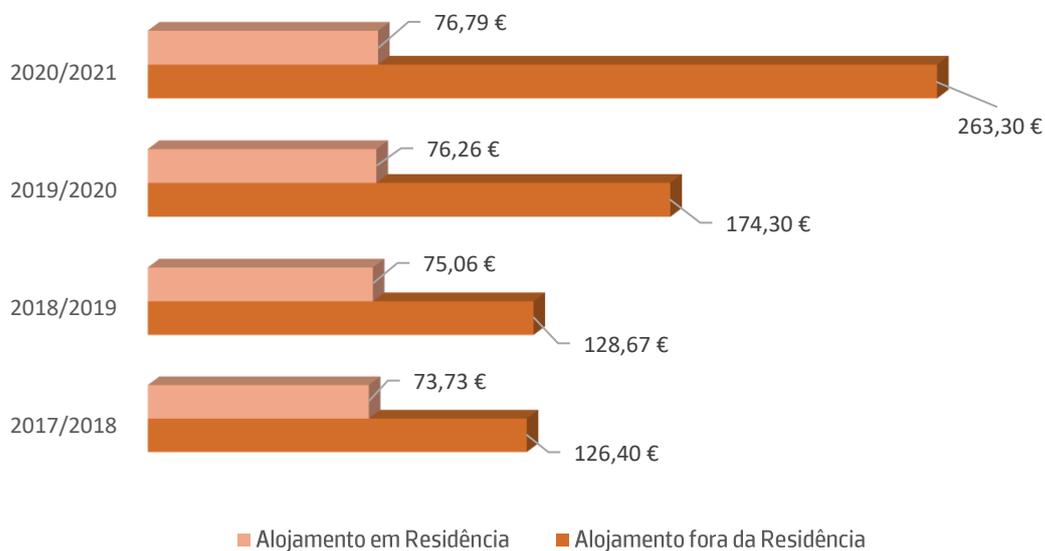


Gráfico 15 – Evolução do complemento de alojamento.

### O Alojamento em números, ano letivo 2020–2021

Verifica-se, ao longo dos últimos anos letivos, que a escassez de alojamento é uma tendência que se tem vindo a manter.

Número de Candidaturas a alojamento	Número de Candidaturas com alojamento atribuído	Número de Candidaturas sem alojamento atribuído
539	288	251

Tabela 9 – número de candidaturas e colocações, ano letivo 2020–2021

Em 2020 registou-se uma ligeira descida na procura de alojamento em residência, quando comparado com o ano anterior. No entanto, num total de 539 candidaturas, os SASP.PORTO apenas conseguiram alojar 288 residentes, o que significa que a procura continua a ser superior à oferta.

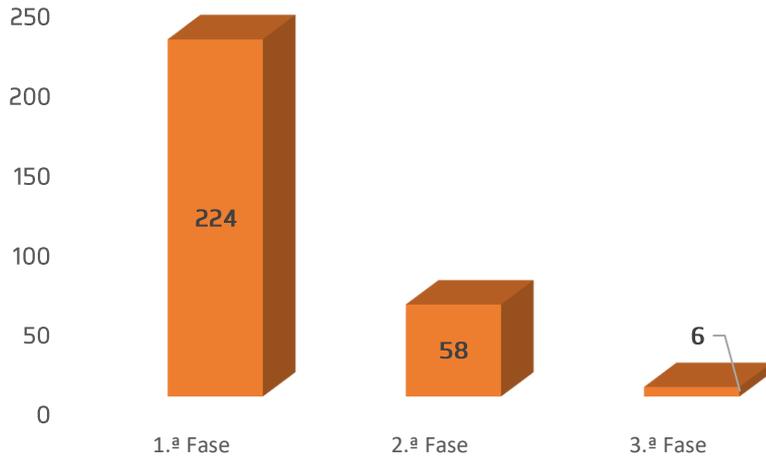


Gráfico 16 – Atribuição de Alojamento por fase.

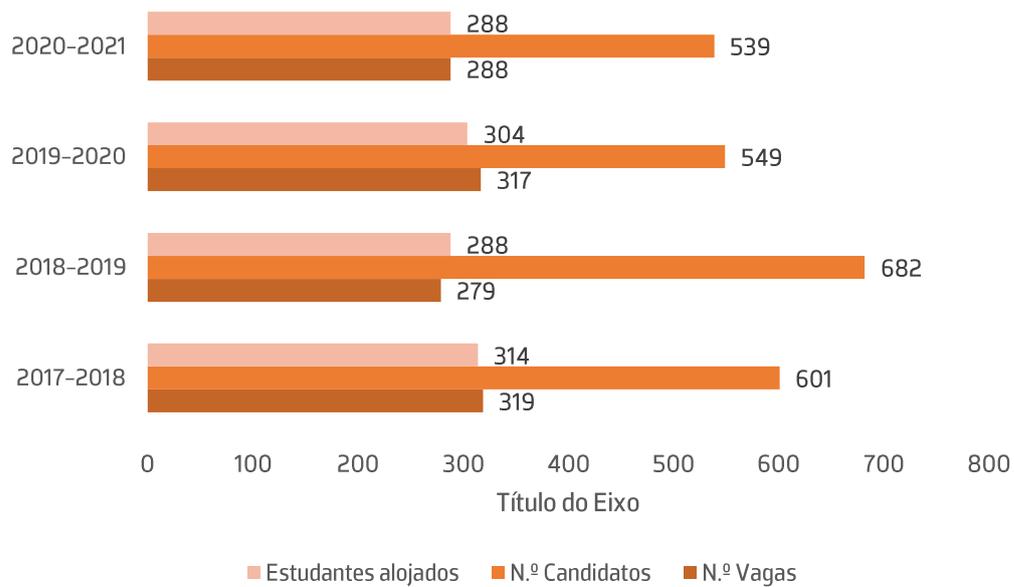


Gráfico 17 – Número comparativo de candidaturas de 2017 a 2020.

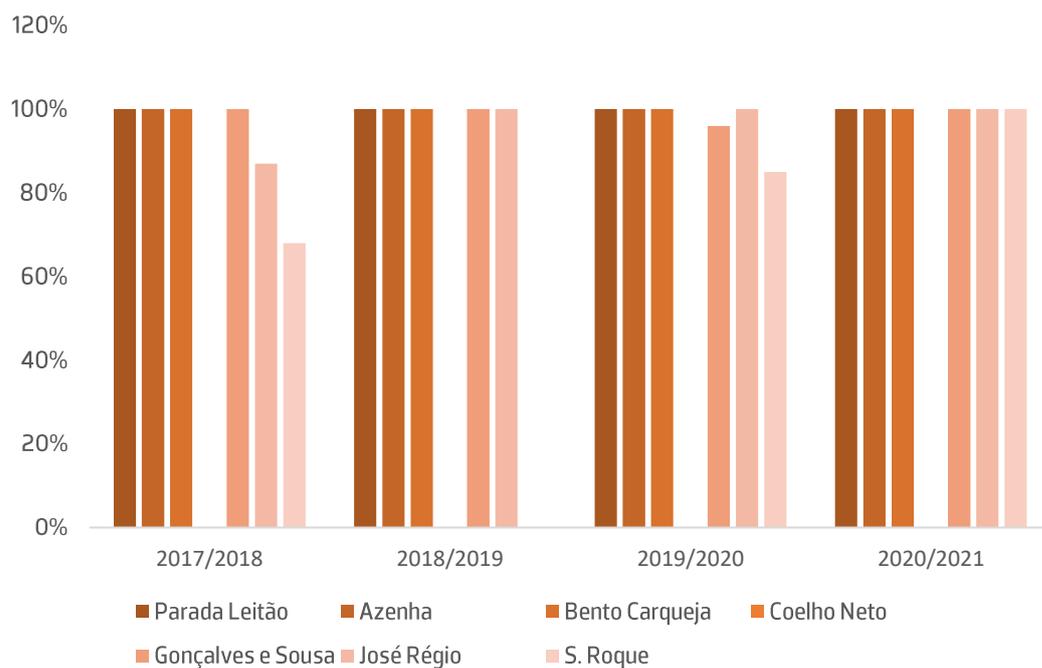


Gráfico 18 – Evolução da taxa de ocupação das Residências de Estudantes de 2017-2020.

As residências dos SAS, durante o ano 2020, tiveram uma ocupação de 100% no Porto e Vila do Conde, situação que se vem verificando ao longo dos anos.

Residência	2017-2018		2018-2019		2019-2020		2020-2021	
	Bolseiro	Não Bolseiro						
Parada Leitão	102	1	90	11	88	15	88	8
Azenha	45	1	42	4	42	2	37	2
Bento Carqueja	16	2	16	2	14	4	10	6
Coelho Neto	-	-	-	-	-	-	-	-
Gonçalves e Sousa	49	2	49	2	44	7	41	5
José Régio	41	12	44	16	42	19	47	10
S. Roque	20	7	0	0	20	12	25	9

Tabela 10 – Distribuição do número de estudantes nas residências por condição, de 2017 a 2020.

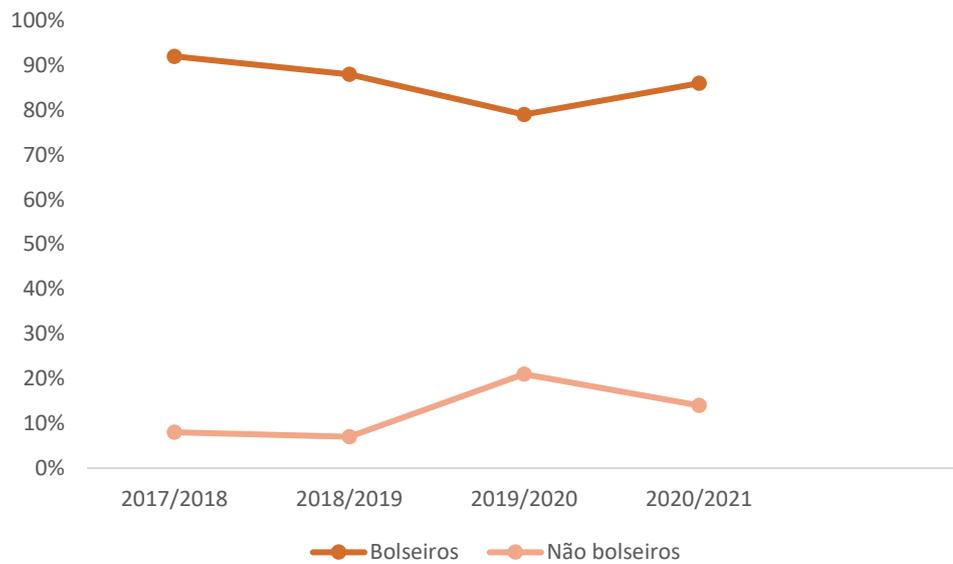


Gráfico 19 – Evolução da taxa de ocupação de estudantes bolsseiros e não bolsseiros, de 2017 a 2020.

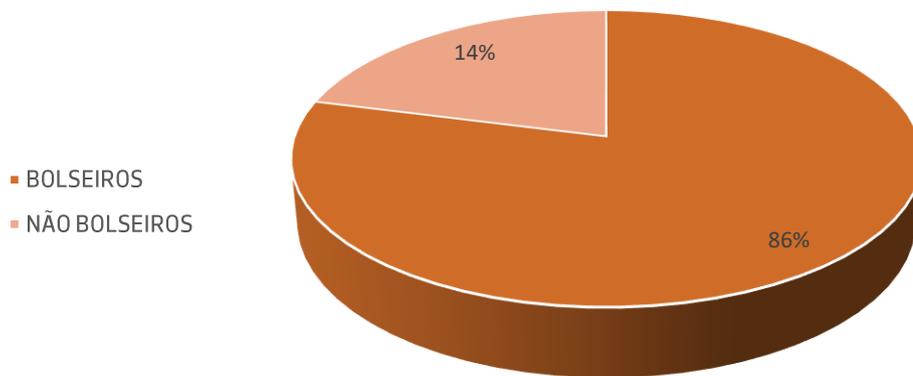


Gráfico 20 – Percentagem de ocupação das Residências de Estudantes, por qualidade do residente (bolseiro/ não bolseiro), em 2020.

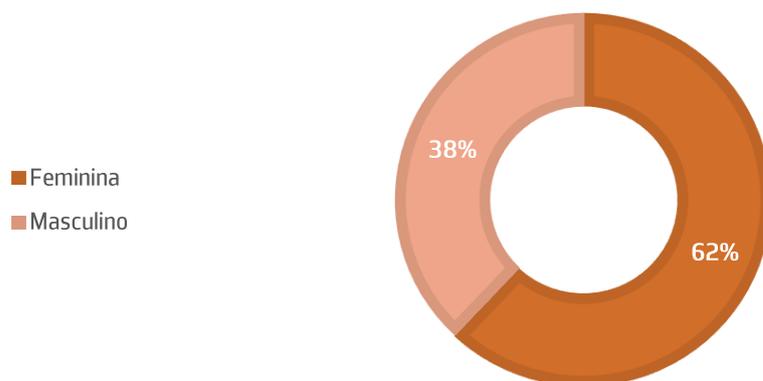


Gráfico 21 – Percentagem de estudantes nas Residências de Estudantes, por género em 2020.

## Serviços de Alimentação e Nutrição

Ao longo do ano de 2020, devido à situação de Pandemia, a afluência às Unidades Alimentares sofreu um decréscimo acentuado.

	2016	2017	2018	2019	2020
ISEP	127483	134612	124711	55133	18371
ISCAP	14721	11209	11624	3999	0
ESE	39565	41519	48683	42511	4543
ESS	16702	23669	41971	28334	6297
ESMAE	17808	18566	27877	20197	3271
CAMPUS 2	18008	25214	33033	15001	5867
ESTG	13035	14399	13307	5879	3079
<b>Total</b>	<b>247322</b>	<b>269188</b>	<b>301206</b>	<b>173073</b>	<b>41428</b>

Tabela 11 – Resultados globais de número de refeições vendidas ao longo dos anos, por Escola.

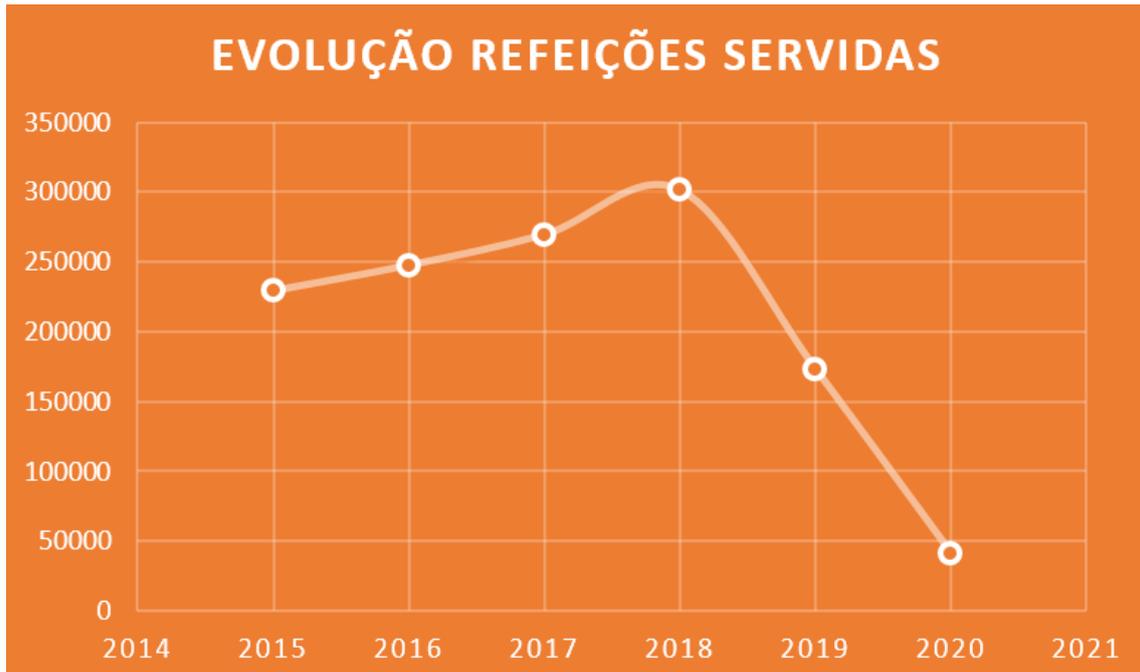


Gráfico 22 – Evolução das refeições servidas ao longo dos anos.

Ainda assim, e apesar de todas as contrariedades, nos meses em que as Unidades Alimentares se encontraram em funcionamento, os SAS P.PORTO, conseguiram dar resposta a um grande número de utilizadores, servindo um total de 41 428 refeições em 2020.

### REFEIÇÕES SERVIDAS POR MÊS 2020

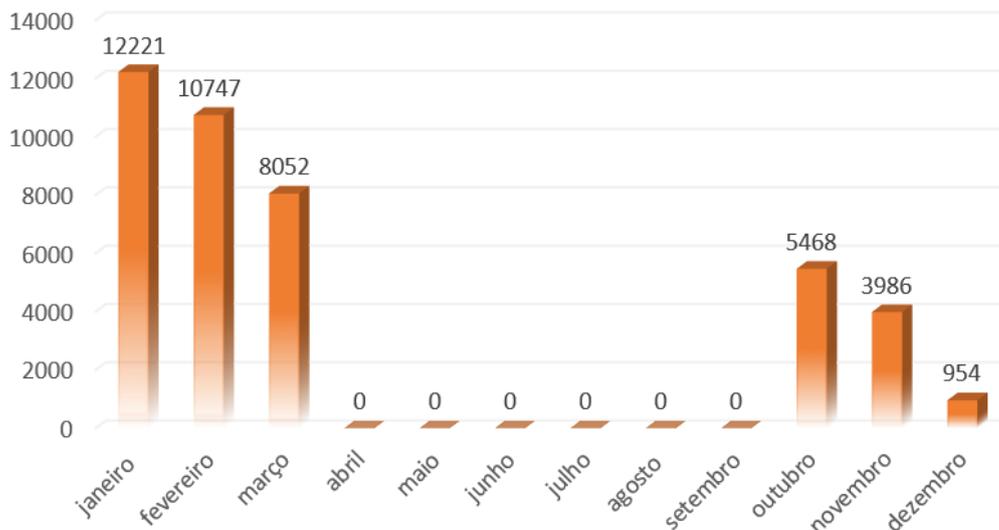


Gráfico 23 – Refeições servidas por mês em 2020.

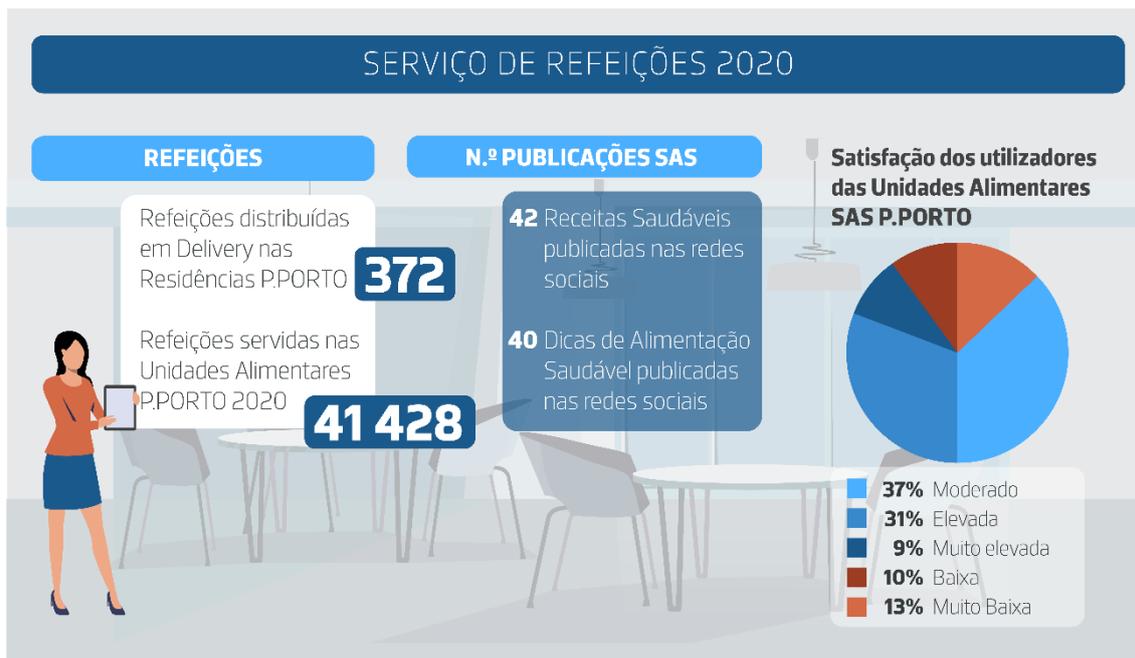


Figura 13 – Infografia com dados Serviço de Refeições 2020.

## Consultas de Psicologia Clínica e da Saúde

*Estas consultas visam a promoção e manutenção do bem-estar psicológico, disponibilizando para o efeito aconselhamento e intervenção psicológica adequada às especificidades individuais de cada estudante em diversas dimensões.*

À semelhança do ano anterior, até ao mês de março de 2020, às consultas foram asseguradas presencialmente em gabinete clínico próprio com localização nos Serviços de Ação Social do P.PORTO. No entanto, devido ao confinamento imposto à população para controlo da pandemia, as consultas sofreram uma adaptação ao formato online, com recurso às plataformas digitais disponíveis. Este processo foi facilitado pelo facto de as mesmas já se encontrarem em preparação, para que fosse possível continuar a assegurar o acompanhamento dos estudantes que se deslocam para fora do país no âmbito de programas de formação como o Erasmus, ou que temporariamente regressem aos seus locais de origem, visto que existem muitos estudantes deslocados e estrangeiros a frequentarem as diversas Unidades Orgânicas do P.PORTO.

Abaixo é apresentado um gráfico que procura traduzir o apoio prestado em Psicologia, ao abordar os números globais de processos clínicos, especificando o número de processos de

acompanhamento psicológico, bem como o de atendimentos em consulta singular para esclarecimento de dúvidas e apoio em situações pontuais.



Gráfico 24 – Apoio em Psicologia aos Estudantes do P.PORTO.

Ao observarmos o número global de processos clínicos, relativos ao ano em corrente análise, é possível verificar que desses 43 processos, 2 processos resultaram em *dropout*, ou seja, desistência do acompanhamento em Consulta de Psicologia Clínica, (cf. Gráfico 28).



Gráfico 25 – Detalhe dos processos clínicos.

A partir do agendamento clínico realizou-se um levantamento relativo ao número de consultas agendadas, procedendo-se igualmente a uma análise quanto ao número de faltas dos estudantes às consultas previamente agendadas que se verificaram, bem como o número de consultas agendadas que foram efetivadas. Dentro das consultas efetivadas, destaca-se ainda o número de altas clínicas conferidas.

### Consultas de Psicologia Clínica

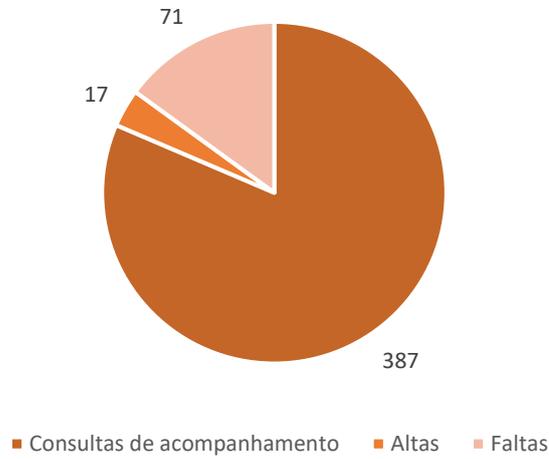


Gráfico 26 - Agenda das consultas clínicas.

Abaixo apresenta-se igualmente a flutuação verificada ao longo do ano no que concerne às consultas efetivadas e às faltas que se verificaram.

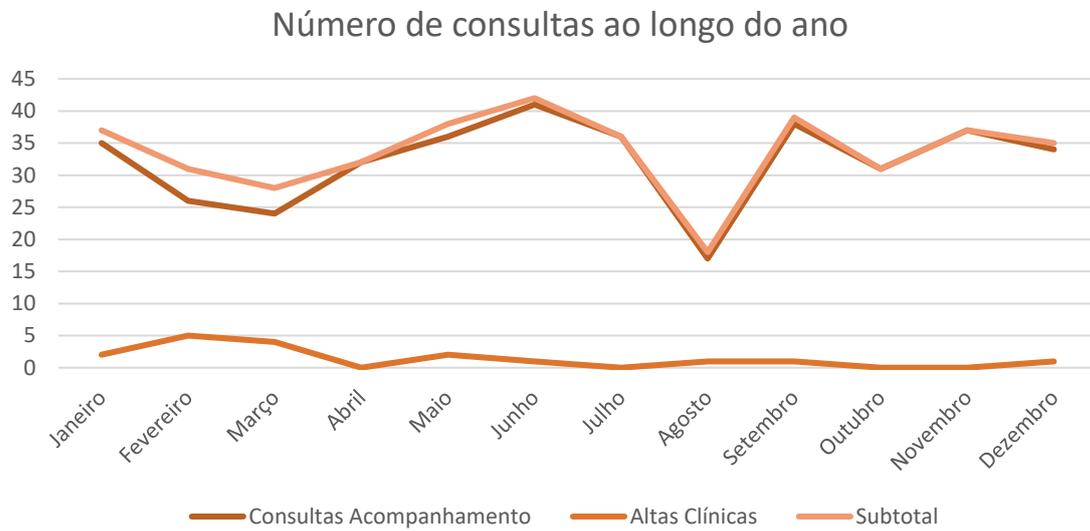


Gráfico 27 - Flutuação do agendamento das consultas clínicas ao longo do ano.

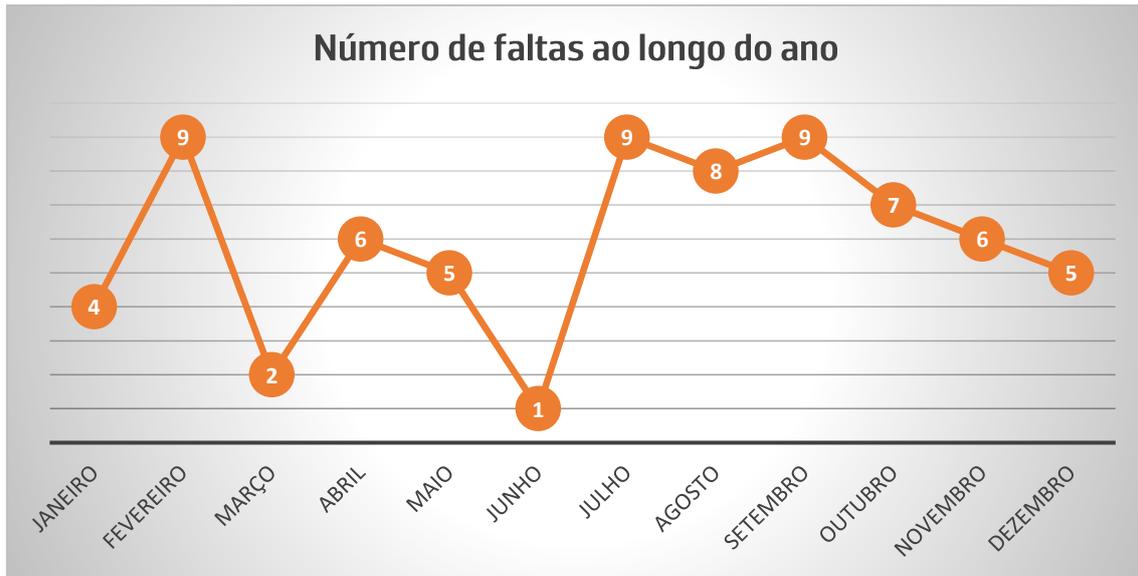


Gráfico 28 – Flutuação das faltas a consulta verificadas ao longo do ano.

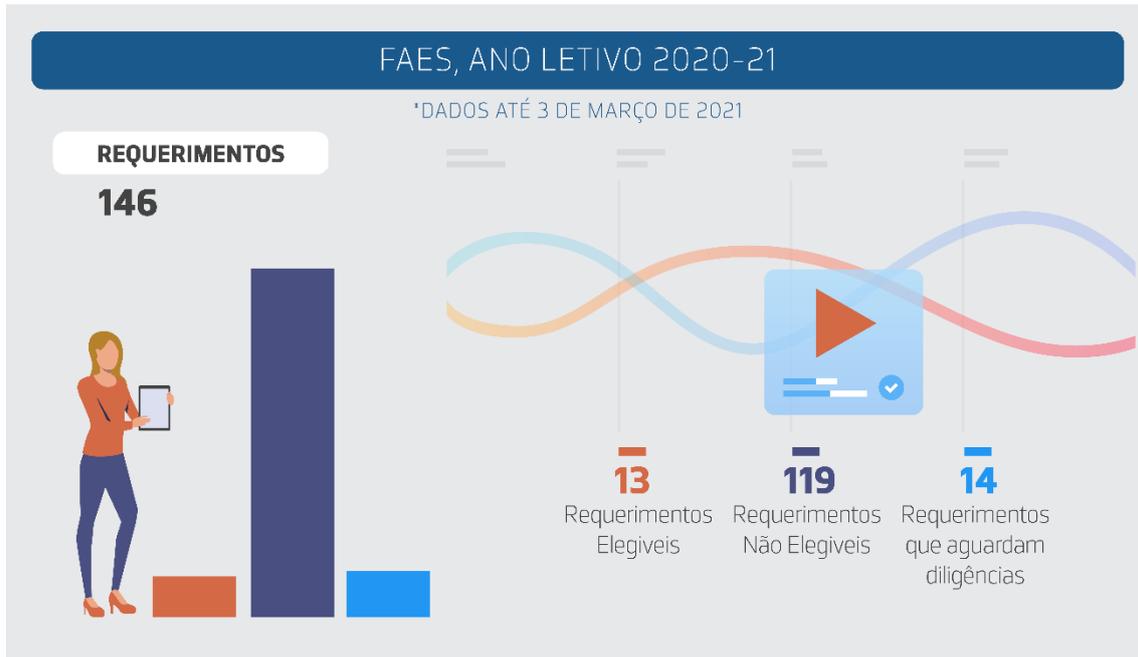
## Fundo de Apoio e Emergência Social

### Número de candidaturas analisadas

O Fundo de Apoio e Emergência Social (FAES-P.PORTO) é um programa criado pelo P.PORTO, no âmbito da sua responsabilidade social, para apoios estudantes em situação de carência económica comprovada ou em situação de emergência social, tendo em vista contribuir para o combate ao abandono e ao insucesso escolares e à aquisição e desenvolvimentos de competências facilitadoras da inserção dos graduados no mercado de trabalho.

O FAES- P.PORTO destina-se a permitir um apoio complementar do apoio social direto e indireto da Ação Social Escolar para o Ensino Superior.

Nos termos do Regulamento próprio, aprovado pelo Despacho P.PORTO/P-081/2018, compete aos SAS P.PORTO a análise e proposta de decisão das candidaturas dos estudantes ao FAES- P.PORTO. Compete-lhe também as análises das oposições apresentadas em sede de audiência prévia e as análises das reclamações, devendo elaborar proposta de decisão devidamente fundamentada, cabendo ao Presidente do P.PORTO decidir, ouvido o Conselho de Acompanhamento.



Infografia 4- Ano letivo 2021/2021: resultados FAES -P.PORTO, em 03-03-2021.

No ano letivo 2020/2021, foram apresentadas, até ao dia 3 de março, 146 candidaturas ao FAES-P.PORTO.

## Serviço de Atendimento ao Público

### Número de canais de comunicação

Tendo por base a satisfação das necessidades dos estudantes, assentes numa política de proximidade, os SAS P.PORTO desenvolveram vários canais de comunicação, de forma a assegurar o acesso à informação e conhecimentos relevantes a toda a comunidade académica.

A criação, em 2019, do posto de atendimento presencial no Campus II, em Vila do Conde, é um exemplo de uma medida de proximidade. Os SAS P.PORTO passaram a estar permanentemente presentes, em dois postos de atendimento ao estudante. O alargamento do Serviço de atendimento visou dar mais apoio aos estudantes das duas Instituições que integram o Campus II. Estes alunos passaram, assim, a beneficiar de um apoio personalizado e imediato, sem a necessidade de se deslocarem ao Porto, onde se situa a sede dos Serviços de Ação Social.

Em 2020, decorrente dos constrangimentos provocados pela pandemia COVID-19, os Serviços de Ação Social foram forçados a adequar o Serviço de atendimento, exigindo a adoção de medidas excecionais relativas à prevenção da doença, de forma a evitar novos contágios. Assim, devido às

imposições legais, decorrentes do estado de emergência decretado pela primeira vez em março de 2020, os SAS reduziram a sua atividade de atendimento presencial. O atendimento ao público “com fim meramente informativo” passou a ser prestado preferencialmente por via eletrónica e/ou telefónica evitando-se, assim, o atendimento presencial. O serviço presencial foi limitado, mediante marcação prévia através do DOMUS. Na impossibilidade de um agendamento prévio, o atendimento presencial pode ser “assegurado mediante senhas a disponibilizar no próprio dia”, no horário de atendimento fixado e limitado a 10 estudantes/dia, incluindo os agendamentos efetuados via DOMUS.

Os pedidos de agendamento são triados, pelos técnicos das bolsas, de forma a validar a efetiva necessidade de deslocação.

Considerando que o atendimento presencial é um serviço bastante utilizado pelos estudantes, atentos às necessidades dos estudantes, os SAS P.PORTO reforçaram os demais mecanismos de atendimento à distância, introduzindo um novo serviço, realizado via plataforma ZOOM.

Com a supressão/limitação do atendimento presencial, verificou-se, naturalmente, um incremento do número de contactos telefónicos e de pedidos de esclarecimentos via correio eletrónico e via WhatsApp.

### Número de atendimentos realizados



Infografia 5 – Dados de Interação com o público.

Através da Infografia, podemos concluir que, em 2020:

- foram realizados 8 atendimentos via plataforma zoom. Canal de comunicação que veio, por força das contingências associadas à COVID-19, substitui, em grande medida, o atendimento presencial;
- Foram prestados 2.205 esclarecimentos via telefone;
- Foram recebidos e respondidos 9.438 pedidos de esclarecimento enviados por correio eletrónico.
- Foram realizados, no Campus 2, 182 atendimentos presenciais (tendo em consideração que este espaço é reservado ao SAS. PORTO, estando unicamente um técnico ao Serviço, foi possível, mantendo todas as medidas de distanciamento e segurança necessárias, assegurar o atendimento presencial).
- Foram registados 1309 pedidos de informação, considerando os pedidos efetuados via DOMUS (700) e via plataforma BeOn (609).

## Manuais e Guias Internos

### Bolsas de Estudo: Guia de Procedimentos Internos

O Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo define o processo de atribuição de bolsas de estudo no âmbito do sistema de apoios sociais para a frequência de cursos ministrados em instituições de ensino superior, no caso do P.PORTO regulamenta os requerimentos apresentados pelos estudantes que frequentam um Curso Técnico Superior Profissional, uma Licenciatura ou um Mestrado. O Regulamento prevê que uma das linhas que deve nortear o processo de atribuição de bolsas de estudo, deve sustentar-se na simplificação administrativa, no sentido da contínua desmaterialização dos processos e na confiança nas declarações prestadas pelo requerente. O referido regulamento reforça que a qualidade dos serviços, deve ser sustentada em processos sistemáticos de controlo de qualidade e de auditoria interna, sublinhando a importância da responsabilidade dos requerentes pela informação prestada, estabelecendo-se medidas sancionatórias adequadas em caso de fraude. Para a preconização da sua missão, o Núcleo dos Apoios Diretos dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto elabora, no início de cada ano letivo, os procedimentos internos sustentados nestas linhas orientadoras, sustentando a

sua atuação no princípio da confiança mútua, entre os estudantes e o Estado, tendo por base a responsabilidade inerente nas declarações prestadas.

O manual de procedimentos Internos serve, assim, de suporte à análise dos requerimentos de atribuição de bolsa de estudo apresentados pelos estudantes que frequentam o P.PORTO.

No início de cada ano letivo o referido procedimento é elaborado com os principais objetivos:

- Agilizar o processo de análise dos requerimentos;
- Reduzir o tempo de resposta das decisões;
- Uniformizar critérios e procedimentos inerentes à análise;
- Evitar erros e ineficiências na análise

Na formulação dos objetivos está subjacente a preocupação com a eficiência, no sentido do respeito dos prazos, a preocupação com a eficácia social, porquanto se entende que a simplificação não deve ser um instrumento, mas um dever que deve ser usado de uma forma responsável e a pretensão da linearidade, garantindo que o nível de apoio social varie proporcionalmente em razão do rendimento per capita do agregado familiar.

Os procedimentos internos adotados na atribuição de apoios diretos contribuem para a verificação da conformidade face às normas regulamentares aplicáveis, assegura a otimização dos recursos públicos e a qualidade dos serviços prestados.

## Controlo financeiro e monitorização

### Bolsas de Estudo: Procedimento de Auditoria Interna

No seguimento de uma prática já habitual destes SAS, em 2020, implementou-se o Plano de Ação de Auditoria Interna.

As verificações realizadas incidiram no processo de atribuição de bolsas de estudo do ano letivo 2019–2020, pretendendo-se: 1) controlar os apoios financeiro atribuídos no âmbito do processo de atribuição de bolsas de estudo; 2) avaliar em todas as fases do processo, a legalidade dos atos praticados, tendo por base as imposições legais previstas no RABEEES; 3) validar se as metodologias implementadas efetivamente melhoram a eficiência e eficácia do processo de atribuição de bolsas de estudo; 4) (re)definir estratégias de análise para implementação em futuro

processo de bolsas, contribuindo para tornar mais célere a decisão do requerimento de atribuição de bolsa de estudo.

As verificações dos requerimentos de bolsa de estudo foram efetuadas por técnico distinto daquele que procedeu à análise inicial do requerimento e à elaboração do projeto de decisão, salvaguardamos a imparcialidade e o rigor dos resultados obtidos, conferindo independência e objetividade às ações de controlo implementadas.

Área de risco	Objetivo principal	Nº situações verificadas	Nº Inconformidades	Observações
Requerimentos deferidos com atribuição de complemento de alojamento	Aferir a atuação dos SAS face ao estabelecido no número 2 do artigo 19.º do RABEEES, no que respeita à atribuição de complemento de alojamento.	38	0	Não foram apuradas quaisquer inconformidades pelo que se concluiu que os procedimentos tidos cumpriram integralmente os preceitos legais para a atribuição do complemento.
Requerimentos deferidos com atribuição de benefício anual de transporte	Aferir a atuação dos SAS face ao estatuído no artigo 21.º do RABEEES, no que respeita à atribuição do benefício anual de transporte.	20	0	Não foram apuradas quaisquer inconformidades pelo que se concluiu que os procedimentos tidos cumpriram integralmente os preceitos legais para a atribuição do complemento.
Estudantes com nacionalidade diferente da nacionalidade portuguesa	Confirmar se foi corretamente avaliado o critério da nacionalidade na aferição da (in) elegibilidade de atribuição de bolsa de estudo.	7	0	Não foram apuradas quaisquer inconformidades pelo que se concluiu que os procedimentos tidos cumpriram integralmente os preceitos legais para a atribuição do complemento.
Informação académica: Anulações de matrícula	Assegurar que as situações de anulação da matrícula foram devidamente acauteladas pelos SAS.	247	4	As inconformidades apuradas, porque tinham influência na decisão da bolsa, foram imediatamente corrigidas pelos técnicos.
Informação académica: Alterações de regime de frequência (integral/ parcial)	Validar a informação académica de suporte à atribuição da bolsa de estudo.	11	6	As inconformidades apuradas, porque tinham influência no valor da bolsa atribuída, foram imediatamente corrigidas pelos técnicos.
Reposição de verbas de bolsa de estudo indevidamente recebidas pelos estudantes	Certificar que todas as situações que implicaram o cancelamento da bolsa ou o reajustamento do seu valor, não sendo possível neste último caso, a compensação de valores por conta, foram devidamente sinalizados pelos Serviços e os estudantes notificados para a devolução das importâncias indevidamente recebidas.	44	0	Não foi apurada nenhuma inconformidade.
Condições de atribuição de bolsa de estudo, cálculo do rendimento per capita do agregado familiar e valor do apoio atribuído	Validar a análise técnica dos requerimentos de atribuição de bolsa de estudo que sustentou a formulação do projeto de decisão, tendo em consideração os pressupostos legais e procedimentos internos fixados.	60	4	Foram apuradas 4 inconformidades. Nenhuma delas interfere com a decisão proferida.

## Bolsas de Estudo: Procedimento de Fiscalização

O art.º 63.º do Regulamento prevê a realização de ações de fiscalização, de forma a assegurar o seu cumprimento por parte dos estudantes do ensino superior. No seguimento de uma prática regular destes SAS, em 2020 implementou-se o Plano de Ação de Fiscalização.

O objetivo da fiscalização é o de promover o controlo das declarações prestadas pelos estudantes, de forma a aferir do cumprimento do regulamento e, por inerência, controlar os apoios atribuídos, tendo como princípio basilar a garantia de atribuição de um apoio proporcional à real condição económica e social do estudante.

A fiscalização é realizada de forma preventiva, até à decisão de atribuição ou renovação da bolsa, e sucessiva, em ações de controlo aleatórias, com vista à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos estudantes.

As ações de controlo de fiscalização consubstanciaram-se através:

- Do pedido de prova documental das declarações prestadas sob compromisso de honra pelo estudante, em sede de requerimento de atribuição de bolsa de estudos.
- Da solicitação de informações/esclarecimentos complementares, com a natureza de entrevista escrita ou presencial.

Área de risco	Objetivo principal	Nº situações verificadas	Nº Inconformidades	Observações
Requerimentos deferidos ao abrigo do art.º 48	Aferir da conformidade da bolsa de estudo atribuída, através da validação das declarações prestadas pelos estudantes em sede de requerimento a bolsa de estudo. Esta ação centrou-se no processo de atribuição automática de bolsa de estudo, que se baseou, essencialmente, nas declarações prestadas pelos estudantes em sede de requerimento	1.024	193	Das 193 inconformidades apuradas: - 108 Requerimentos: altera rendimento e mantém Bolsa de Estudo (BE). - 44 Requerimentos: diminui rendimento per capita e aumenta BE. - 38 Requerimentos: aumenta o rendimento per capita e diminui BE. - 1 Requerimento: cessa a bolsa de estudo - 2 Requerimentos: não altera rendimento per capita e aumenta BE.
Área de risco	Objetivo principal	Nº situações verificadas	Nº Inconformidades	Observações
Requerimentos pré-sinalizados pelo técnico de análise na fase da instrução do requerimento de bolsa de estudo para posterior verificação.	Aferir a conformidade das declarações prestadas pelo estudante em sede de requerimento, em requerimentos onde a necessidade de controlo das declarações prestadas se julgou adequada para efeitos de fiscalização, mas não impeditiva da análise do requerimento de atribuição de bolsa e da formulação do projeto de decisão.	0	0	Inúmeros foram os efeitos e as medidas decretadas pelo confinamento, motivados pela pandemia da COVID 19, entre eles, a suspensão das aulas presenciais, dos estudantes de Ensino Superior, a maioria desde meados de março de 2020, até ao fim do ano letivo, bem como o distanciamento social que procurava evitar deslocações não essenciais e mobilizações sociais. Tendo presente estas medidas, os SAS do P.PORTO optaram por reformular e minimizar todos os procedimentos que implicassem deslocações dos estudantes, a serviços públicos, tais como: Segurança Social e Finanças. Por esse motivo, os SAS decidiram suspender a presente ação de auditoria. Foi decidido, no entanto, transferir esta ação de verificação para o próximo ano letivo, mantendo a listagem destes estudantes e, em caso de renovação de bolsa, para serem objeto de fiscalização.

Legenda: BE = Bolsa de Estudo

## Avaliação do desempenho – SIADAP

No caso do processo de atribuição de bolsas de estudo, compete aos reitores e presidentes das Instituições de Ensino Superior Público definir os procedimentos internos necessários para assegurar o cumprimento do prazo de comunicação do projeto de decisão dos requerimentos de bolsa de estudo. Assim, otimizando o processo de atribuição de bolsas de estudo, consagram-se mecanismos de controlo interno, de forma a garantir um mais célere recebimento da bolsa de estudo. Assim, com o objetivo de agilizar as análises dos requerimentos de bolsa de estudo, os SAS P.PORTO fixam objetivos de desempenho, no âmbito do SIADAP, a todos os elementos da equipa com competências nesta área.

Os objetivos são definidos com base na avaliação global do desempenho da equipa e do desempenho individual de cada um, em anos anteriores, de forma a fixar objetivos atingíveis, mas suficientemente ambiciosos, que contribuam eficazmente para o desiderato dos SAS P.PORTO

Complementarmente, alinhado com a Política de Qualidade, os SAS P.PORTO elaboram, no início de cada ano letivo, o Guia de Procedimentos Internos, com vista a conferir a qualidade necessária nas análises técnicas, e encetam várias ações de auditoria interna, com vista a aferir da conformidade das decisões proferidas, considerando quer as decisões de deferimento quer as de indeferimento.

## Alojamento

### Modelo de Atribuição de Alojamento

A atribuição de alojamento é regulada por lei própria, aprovada nos termos regulados no Decreto-Lei n.º 129/93, de 22/04. Este diploma interno fixa as condições de ingresso e de utilização dos equipamentos, as normas de disciplina interna e as formas de participação ativa dos estudantes na gestão, conservação e limpeza das instalações.

A atribuição de alojamento depende de prévia candidatura, organizada em momentos principais:

- No decurso (próximo do termo) do ano letivo anterior para aquele que vai requerer 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 do P.PORTO;

- A terceira fase ocorre ao longo de todo o ano letivo e a atribuição do alojamento é feita em função das vagas disponíveis e das que, entretanto, vão vagando.

A candidatura é apresentada em plataforma informática própria, GiRES, acessível via internet e posteriormente gerida, analisada e decidida, através do mesmo suporte informático.

A atribuição de alojamento depende da verificação das seguintes condições:

- 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;
- Novos estudantes que sejam candidatos a bolsa de estudo para o ano letivo da candidatura a alojamento;
- Estudantes não bolseiros no ano letivo anterior e candidatos a bolsa de estudo para o ano letivo para o qual requerem alojamento;
- 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, por força dessa condição, um conjunto de direitos e deveres.

### **Garantia do preço de alojamento social no âmbito do modelo de gestão**

O Conselho de Gestão do P.PORTO, sob prévio parecer favorável do Conselho de Ação Social, deliberou:

- Atribuição dos preços de alojamento para estudantes, bolseiros e não bolseiros, de acordo com os valores fixados para o ano letivo, considerando a situação social e económica do país, com reflexos ao nível do agravamento das condições socioeconómicas das famílias;
- 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 por falta de aproveitamento escolar no último ano letivo que esteve inscrito, pague, por um ano e neste ano letivo, o preço de alojamento como equiparado a estudante bolseiro.

## VI. GESTÃO POR PROCESSOS E FACTOS

*Este princípio orienta a organização a partir da perspetiva de que um resultado pretendido é alcançado mais eficientemente quando os recursos e atividades relacionados são geridos como um processo e as decisões são baseadas na análise de dados e informações.*

### Relatórios de progresso

#### **BOLSAS DE ESTUDO: Evolução do processo de bolsas de estudo**

Constitui prática regular do NAD, a divulgação dos resultados intermédios junto de todos os colaboradores dos SAS P.PORTO. Regra geral, esta partilha é feita nas reuniões de equipa realizadas semanalmente.

No final de cada reunião é realizado um relatório de progresso, que o NAD remete ao Administrador. Neste relatório a equipa retrata a evolução do processo de atribuição de bolsas de estudo e, se for o caso, identifica os constrangimentos ou dificuldades sentidas no processo de avaliação dos requerimentos de bolsa de estudo.

Relativamente ao processo de atribuição de bolsas de estudo foram elaborados vários Relatórios da atividade, nomeadamente:

#### **ANO LETIVO 2019/2020**

- Bolsas de estudo: Lei de Orçamento do Estado: onde são avaliados e perspetivados os impactos da Lei de Orçamento do Estado para 2019 nos apoios atribuídos da ação social escolar.
- Informação estatística por Instituição de Ensino Superior, referente também ao processo de bolsa do ano letivo 2019/2020, no qual é retratado o desempenho dos SAS P.PORTO inserido no contexto nacional, de forma a avaliar o desempenho em função do posicionamento no ranking nacional.
- Estudo síntese do estado do processo de atribuição de bolsas de estudo, referentes ao ano letivo 2019/2020, onde se analisou o desempenho do SICABE, em termos de constrangimentos verificados no processo de análise das bolsas, e do desempenho da equipa técnica, comparando os números de processos concluídos face aos alcançados em período análogo do ano letivo anterior, avaliando-se em termos globais e individuais

(número de processos avaliados por técnico, servindo de suporte à avaliação do desempenho no âmbito do SIADAP).

### ANO LETIVO 2020/2021

- Relatório de Progresso elaborado em outubro de 2020. Nesta informação foi retratado: 1) Estado do Processo 2020/2021, em números; 2) Estado do processo, posicionamento nacional (avaliação feita com base na informação estatística publicada pela DGES no seu sítio da internet). Foi ainda feito um estudo comparativo do posicionamento dos SAS P.PORTO face ao ano letivo anterior; 3) Evolução do Processo, em períodos análogos, desde o ano letivo 2018/2019.
- Informação sumário processo de atribuição de Bolsas, em novembro de 2020, no qual foi retratado o estado do processo em 6-11-2020: 1) em números de requerimentos submetidos; 2) processos analisados por técnico; 3) Posicionamento nacional (ranking); 4) bolsas atribuídas
- Informação Síntese do estado do processo de atribuição de Bolsas, elaborado no dia 5-01-2021. Nesta informação foi retratado: 1) Estado do Processo, em números; 2) Estado do Processo, em valores; 3) Estado do Processo, por técnico; 4) Estado do processo, posicionamento nacional (avaliação feita com base na informação estatística publicada pela DGES no seu sítio da internet).
- Relatório de Progresso. Bolsas 2020/2021, elaborado em janeiro de 2021. Neste documento foi reportado o estado do processo de atribuição de bolsas dos SAS P.PORTO e evidencia a sua posição, face aos resultados, no ranking nacional, considerando todas as Instituições de Ensino, Politécnicos e Universidades, Ensino Público e Privado.
- Relatório de Progresso. Bolsas 2020/2021, elaborado em fevereiro de 2021. Neste documento foi reportado o estado do processo de atribuição de bolsas dos SAS P.PORTO e evidencia a sua posição, face aos resultados, no ranking nacional, considerando todas as Instituições de Ensino, Politécnicos e Universidades, Ensino Público e Privado.

## Reuniões de Equipa

A realidade do teletrabalho, fruto da pandemia COVID-19, trouxe desafios para a equipa dos SAS do P.PORTO e a necessidade de gerir a agenda de trabalho através de novas metodologias. Se antes da pandemia a equipa presencialmente estava em constante diálogo e partilha informal no que concerne à exposição de processos, informação, construção de documentos e existia a possibilidade de delegar ou resolver assuntos no imediato, com o teletrabalho a 100%, percebeu-se a importância de criar momentos de comunicação entre a equipa.

Desta forma, estabeleceu-se que a equipa do NAD dos SAS do P.PORTO reuniria todas as segundas-feiras após a reunião de equipa dos SAS do P.PORTO, com a mediação da coordenadora do núcleo que dá seguimento a uma ordem de trabalhos devidamente planeada e preparada. Para além das reuniões de segunda-feira, a equipa do NAD do P.PORTO reúne ocasionalmente quando se coloca a necessidade de estabelecer/distribuir novas tarefas, informar alterações importantes para as funções a desempenhar ou dar a conhecer ferramentas de trabalho.

Considera-se que as reuniões online aumentam o foco, disciplina e motivação da equipa, no sentido em que permitem uma gestão do tempo mais eficaz para que não fiquem tarefas por desenvolver e as mesmas sejam entregues nos prazos fixados. Além disso, pauta-se por um momento importante na dinâmica e interação no grupo, em que se abre espaço para a confraternização e informalidade.

O registo da reunião através de ata é realizado pela coordenadora do núcleo e enviado à equipa por email com pedido de apreciação, mediante a seleção de umas das opções: "Aceitar" ou "Rejeitar" no próprio email. Caso haja não concordância, parcial ou integral do teor da ata, deverá ser remetida no mesmo dia, ou no dia seguinte, pela mesma via, o contraditório ou fundamentação da rejeição da ata. Os registos das reuniões revelam-se importantes para efeitos de CAF.

## Análises SWOT

Ferramenta estrutural de gestão, que tem como principal objetivo avaliar os ambientes institucionais, internos e externos, com a finalidade de otimizar o seu desempenho.

### BOLSAS DE ESTUDO



Figura 14 – Análise SWOT – Bolsas de Estudo.

SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO



Figura 15 – Análise SWOT das Unidades Alimentares dos SAS do P.PORTO.

**ALOJAMENTO**



Figura 16 – Análise SWOT do Alojamento.

## CONSULTAS DE PSICOLOGIA CLÍNICA E DA SAÚDE

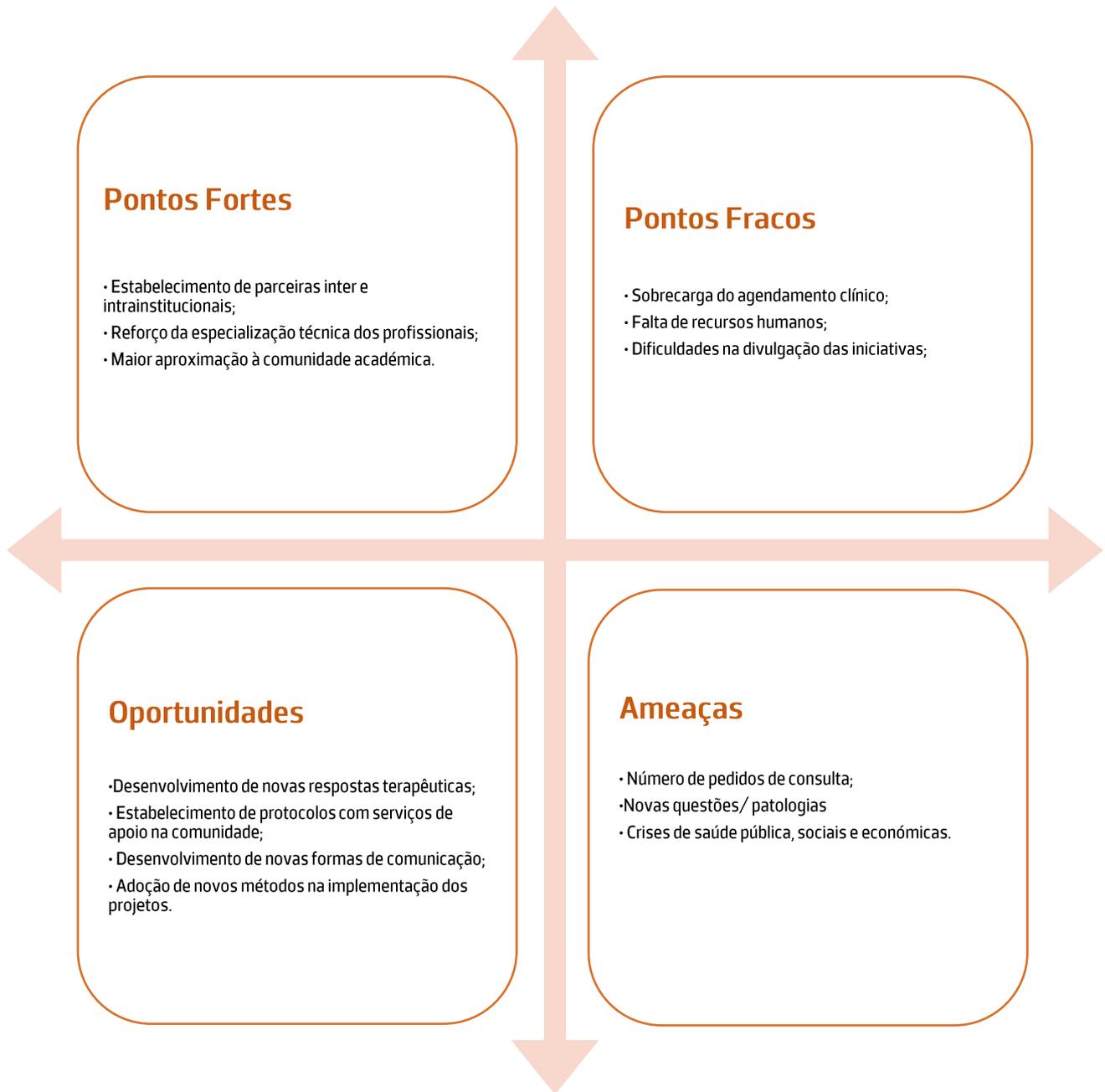


Figura 17 – Análise SWOT – Consultas de Psicologia Clínica e da Saúde.

## VII. DESENVOLVIMENTO E ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

*A todos os níveis, as pessoas são a essência da organização e o seu completo envolvimento permite que as suas capacidades e aptidões sejam utilizadas em seu benefício. O contributo dos colaboradores deve ser maximizado através do seu desenvolvimento e envolvimento e na criação de um ambiente de trabalho com valores partilhados e de uma cultura de confiança, abertura, potenciação e reconhecimento.*

### Consolidar uma cultura organizacional coesa e inovadora

Importa proporcionar condições que promovam a valorização e motivação profissional dos recursos humanos e a melhoria dos processos. Associadas a estas condições, apostar-se-á no reforço e aprofundamento da comunicação interna, na implementação de um sistema de gestão da qualidade e na formação adequado dos seus colaboradores.

#### Linhas orientadoras

- Transformar os colaboradores em agentes de mudança da sociedade;
- Evidenciar a valorização profissional;
- Incrementar as oportunidades de crescimento profissional e pessoal;
- Incrementar as oportunidades de formação.

### Planos de Formação

Os SAS P.PORTO atribuem uma importância central à formação e qualificação, ao longo de todo o percurso profissional, procurando impactos diretos no desempenho profissional e no bem-estar dos seus colaboradores.

Este propósito está consagrado no plano anual de formação dos SAS P.PORTO, que acompanha o plano anual de formação do P.PORTO, onde estão previstas formações propostas pelos dirigentes e trabalhadores, procurando-se assegurar o financiamento e a oportunidade para concretizar as formações que se verifiquem relevantes para as funções desempenhadas nos Serviços.

Em articulação com o P.PORTO, é anualmente desencadeado um levantamento das necessidades de formação dos colaboradores, com o objetivo de compatibilizar as competências dos recursos humanos com as atividades e exigências previstas para 2020 e 2021.

O referido levantamento das necessidades de formação traduz-se num apuramento de competências a adquirir e/ou reforçar tendo como destinatários a unidade orgânica. As necessidades identificadas têm de ser fundamentadas tendo em consideração as funções e os objetivos do respetivo núcleo. Os colaboradores são envolvidos no apuramento das necessidades e nas propostas de formação a realizar para a sua superação.

O plano é submetido à consideração do Administrador dos SAS P.PORTO e, posteriormente, à apreciação e aprovação do Sr. Presidente do P.PORTO, a quem compete consolidar as propostas e preparar o Plano de Formação, no quadro dos recursos financeiros disponíveis para o efeito.

Com o objetivo de incentivar a formação dos trabalhadores, o Administrador dos SAS P.PORTO determinou, através de Despacho Interno, o apoio ao pagamento de propinas de cursos conducentes aos graus de licenciado ou de mestre, integrando-os no plano de formação.

## FORGEP

O elemento da equipa dos SAS com cargo de dirigente frequentou e concluiu, com aproveitamento, o Programa de Formação em Gestão Pública – FORGEP, tendo o programa a duração total de 150 horas presenciais.

Esta formação contribuiu para a melhoria do perfil, experiência e conhecimentos profissionais, potenciando a competência de liderança, mais forte e mobilizadora, em sintonia com as exigências das funções e atividades desempenhadas nos Serviços de Ação Social P.PORTO.

Promoveu, ainda, a aquisição de conhecimentos e capacidades adequadas à liderança da equipa, numa perspetiva da mudança cultural e metodológica.

## Ambiente Interno da Organização

### Questionário de Satisfação dos Colaboradores SAS P.PORTO

É política dos SAS P.PORTO a criação de um ambiente de trabalho no qual as pessoas se possam sentir envolvidas na prossecução dos objetivos da organização. Considerando este princípio, é realizado, anualmente, um questionário de satisfação aos colaboradores.

Este questionário tem como objetivo perceber e identificar necessidades que possam existir por parte dos funcionários e obter uma perspetiva mais alargada do funcionamento interno da organização.

Os resultados permitiram identificar ações de correção necessárias no sentido de conduzir os serviços num caminho de melhoria continua.

De seguida apresentam-se os resultados obtidos do referido questionário.

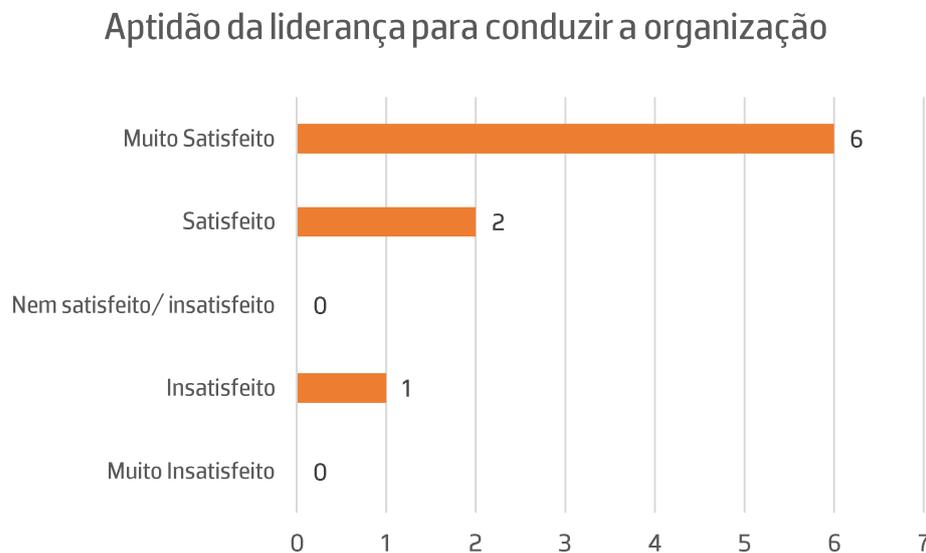


Gráfico 29 – Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

### Liderança através do exemplo

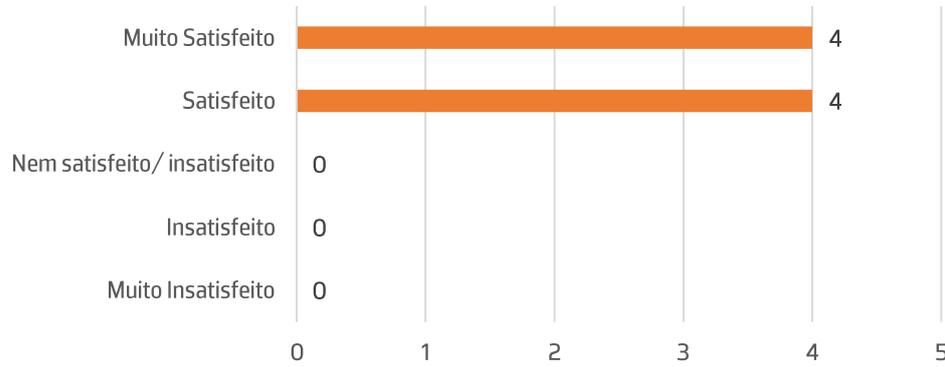


Gráfico 30- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

### Nível de envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão

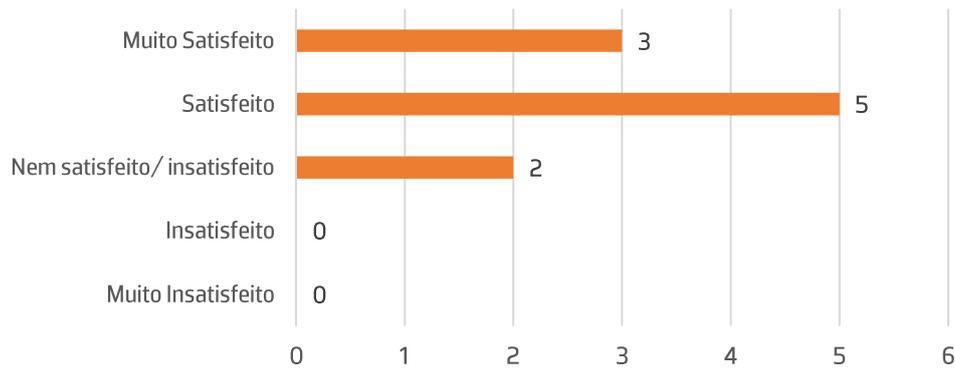


Gráfico 31- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

### Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão

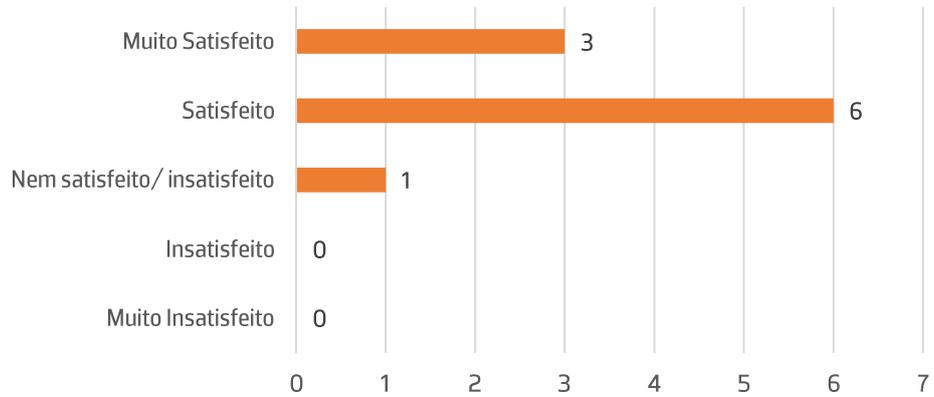


Gráfico 32- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

### Nível de envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria

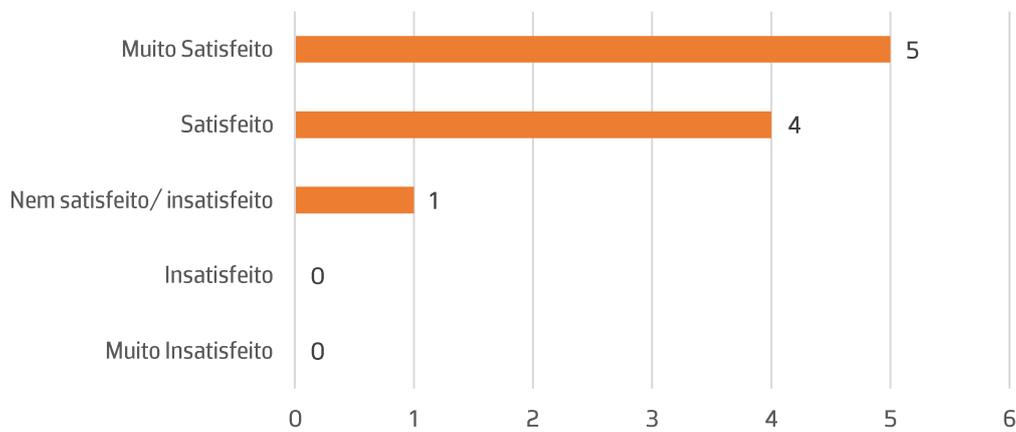


Gráfico 33- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020

### Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestão

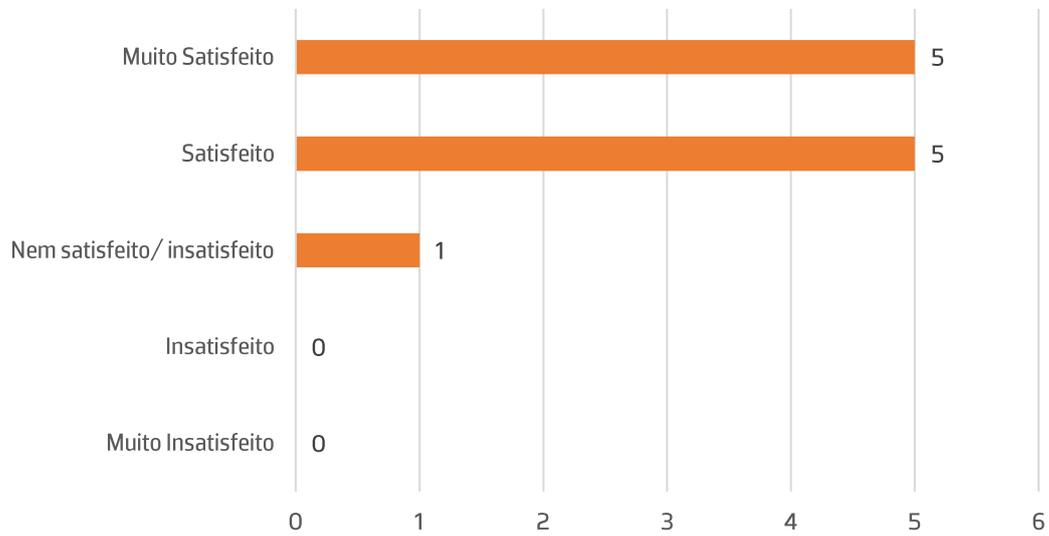


Gráfico 34- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

### Igualdade de oportunidades

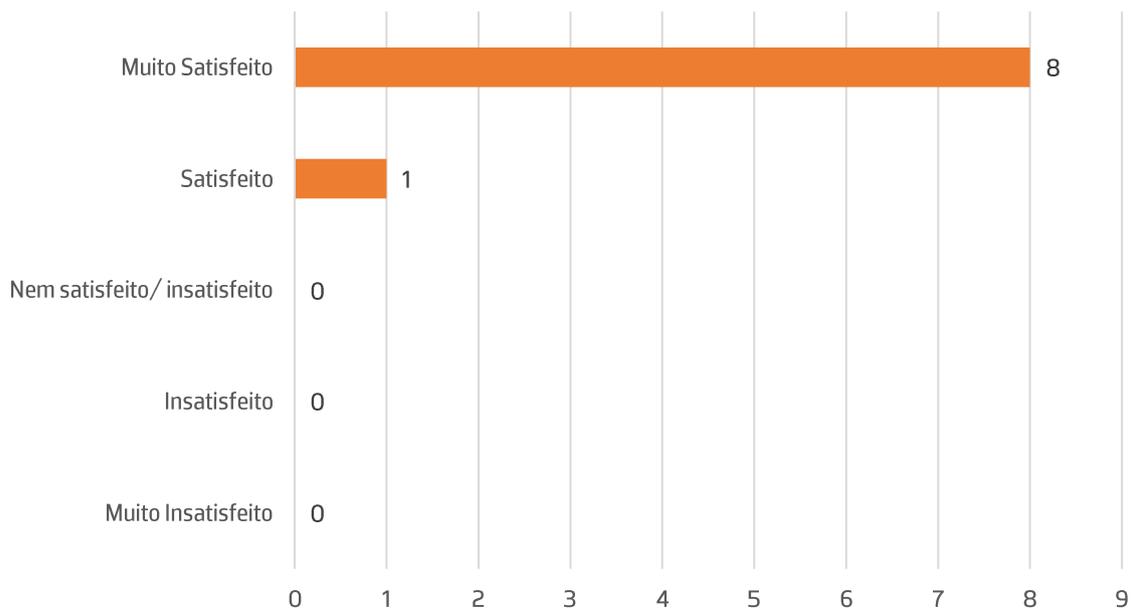


Gráfico 35- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

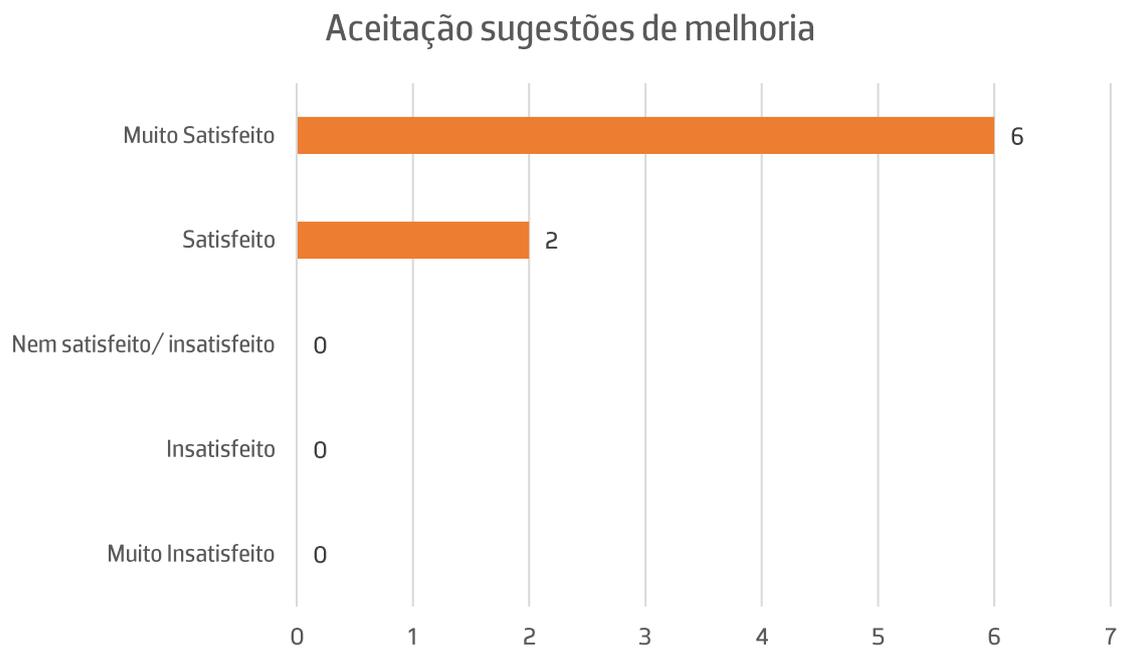


Gráfico 36- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

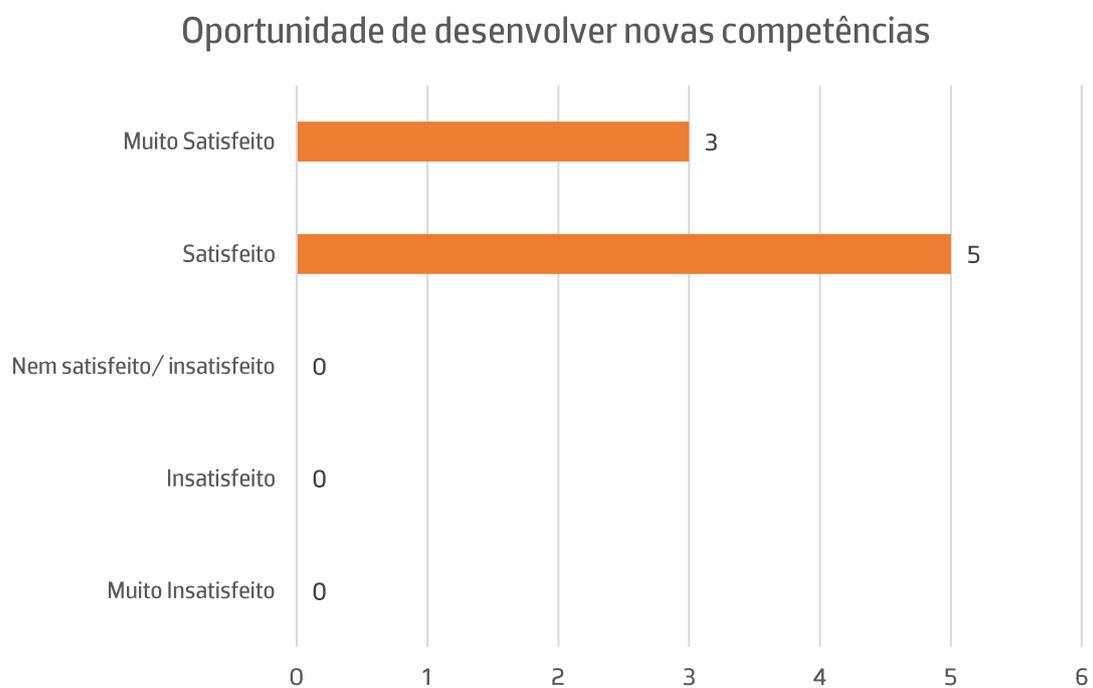


Gráfico 37- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS.

### Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais

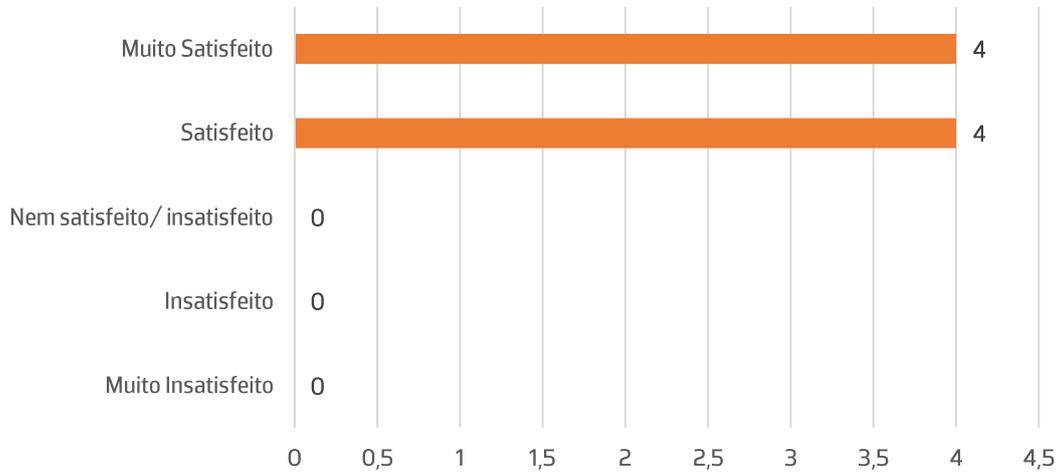


Gráfico 38- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020

### Flexibilidade do horário de trabalho

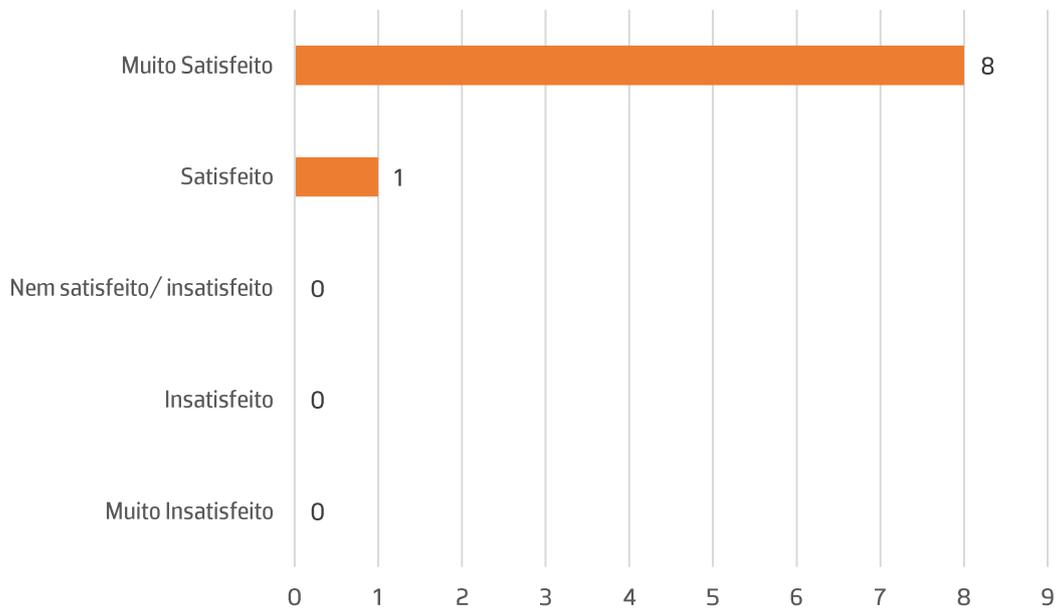


Gráfico 39- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020

### Possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar e assuntos pessoais

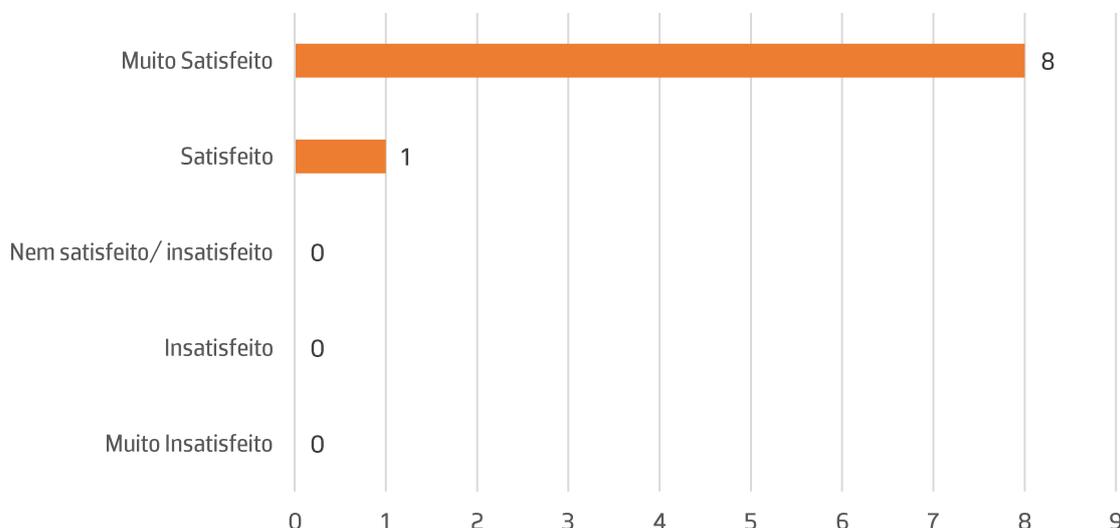


Gráfico 40- Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2021.

## Conciliação com a Vida Pessoal

A especificidade do trabalho realizado pelos SAS P.PORTO obriga a que o apoio aos estudantes seja realizado com elevada dedicação dos trabalhadores dos Serviços, por vezes comprometendo a vida familiar, sem que as imposições legais, algumas vezes, dificultam a recompensa dos empenho, dedicação e generosidade dos trabalhadores.

A motivação dos trabalhadores é determinante no desempenho das funções, contribuindo decisivamente para a melhoria dos indicadores de gestão, pelo que o elevado compromisso profissional individual corresponde a uma resposta mais eficaz aos problemas dos estudantes e do serviço como um todo, sendo a compatibilização da via profissional com a vida familiar um fator determinante para esse compromisso e desempenho.

A Administração dos SAS P.PORTO entende que deve ser reconhecida a valorização individual de cada trabalhador.

Assim, assente neste entendimento, o Administrador determinou, através do Despacho SAS/ADM-2/2018 e de acordo com as especificidades nele previstas, que no dia do aniversário e do(s) seus(s) descende(s) ou equiparado(s), o trabalhador fica autorizado a praticar teletrabalho.

## VIII. APRENDIZAGEM, INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUAS

*A excelência desafia o status quo e afeta a mudança através da aprendizagem contínua para criar oportunidades de inovação e melhoria. Desta forma, a melhoria contínua deverá ser um objetivo permanente das organizações.*

A perceção dos colaboradores dos SAS P.PORTO relativamente à inovação e melhoria contínua da própria instituição é bastante positiva, passando para o exterior uma mensagem de evolução e mudança. Para esta perceção contribuem atividades e iniciativas como a elaboração da CAF, a implementação da ISO 9001, as reabilitações das Unidades Alimentares, entre outras, descritas abaixo.



Gráfico 41 – Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

## Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade CAF

Os SAS do P.PORTO têm a ambição de evoluir à excelência no seu desempenho, mediante a submissão da candidatura à CAF (*Common Assessment Framework*) – Estrutura Comum de Avaliação. Visam, assim, ver reconhecidos, pela distinção de “*Effective CAF User*”, os resultados de todos os seus esforços na aplicação deste modelo.

Os SAS P.PORTO estão a desenvolver os procedimentos necessários com vista à implementação do Projeto CAF. Numa primeira fase, pretende-se a sua aplicação sectorial, nomeadamente ao Núcleo de Apoios Diretos dos SAS do P.PORTO. Considera-se que este Núcleo tem a missão bem definida e responsabilidades significativas ao nível dos recursos humanos e do processo financeiro, o que permitirá servir de unidade de tese para toda a Organização numa 2.ª fase.

Pretende-se dar continuidade a este projeto, procurando concretizar os ciclos de melhoria tendo em vista a certificação das práticas de gestão da qualidade:

- **Fase 1: O início da caminhada CAF**
  1. Organizar e planear a autoavaliação
  2. Comunicar o projeto de autoavaliação
- **Fase 2: O processo de autoavaliação**
  1. Criar a equipa de autoavaliação
  2. Organizar a formação
  3. Realizar a autoavaliação
  4. Elaborar o relatório dos resultados da autoavaliação
- **Fase 2: O processo de autoavaliação**
  1. Elaborar o plano de melhorias
  2. Comunicar o plano de melhorias
  3. Implementar o plano de melhorias
  4. Planear a próxima autoavaliação

Sendo a CAF um modelo de Qualidade Total, com o objetivo de melhorar o desempenho das instituições através da utilização de técnicas de Gestão de Qualidade, a aplicação destes instrumentos de análise aos SAS do P.PORTO pretende devolver um conhecimento mais aprofundado dos processos e procedimentos existentes, bem como elaborar um diagnóstico com base nos pontos fortes e fracos institucionais identificados, propor ações de melhoria e propor novas atividades a realizar.

Da análise realizada dos referidos critérios e subcritérios, com aplicação do método do ciclo PDCA (Planear-Executar-Rever-Ajustar), detetou-se a necessidade de se introduzir medidas de revisão dos procedimentos, com vista a se obter uma articulação mais eficaz entre os critérios de meios e de resultados, assim como a importância de se realizar uma análise do impacto.

Finalmente, considerando os resultados obtidos na autoavaliação e as circunstâncias em que foram obtidos, é recomendada a criação de mecanismos que favoreçam uma cultura da melhoria contínua, assim como de procedimentos que visem uma organização dos documentos por forma a evidenciar e assegurarem a coerência entre os resultados obtidos e o impacto dos mesmos no desempenho dos SAS P.PORTO.

## ISO 9001/2015

A ISO 9001/2015 é a norma de sistemas de gestão mais utilizada pelas organizações, sendo uma referência na Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Este sistema tem como objetivo organizar e sistematizar as atividades dos Serviços de Ação Social do P.PORTO, capazes de assegurar e demonstrar a sua capacidade para prestar serviços que cumpram as disposições aplicáveis decorrentes, quer das exigências dos clientes, quer dos requisitos regulamentares aplicáveis.

Ao longo do ano de 2020 decorreu todo o processo de implementação da ISO 9001, envolvendo a colaboração de toda a equipa, com particular enfoque nos núcleos de apoios diretos, alimentação, alojamento e outras respostas sociais, a qual contribuiu para a certificação já no ano de 2021.

O Sistema de Gestão da Qualidade acarreta vários benefícios para a instituição, nomeadamente, aumento da credibilidade, satisfação do cliente, utilização de processos integrados, processos de tomada de decisão baseados na evidência, envolvimento dos colaboradores e um foco na melhoria contínua.

## SAS 360º – Projeto SAMA 2020



Figura 18 – Início da instalação de quiosques de venda de refeições nas Unidades Alimentares.

Em 2020 os SAS do P.PORTO deram continuidade à execução do projeto SAS360º, enquadrada no Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA 2020).

No que diz respeito ao procedimento para “Aquisição pelos SAS do P.PORTO de Serviços de Programação e Análise de Sistemas”, iniciado em 2019, os SAS do P.PORTO, junto da entidade adjudicatária, deram continuidade às fases nele previstas nomeadamente, à FASE B correspondente ao desenvolvimento.

O projeto objeto de candidatura visa incorporar a implementação de 5 dimensões chave.

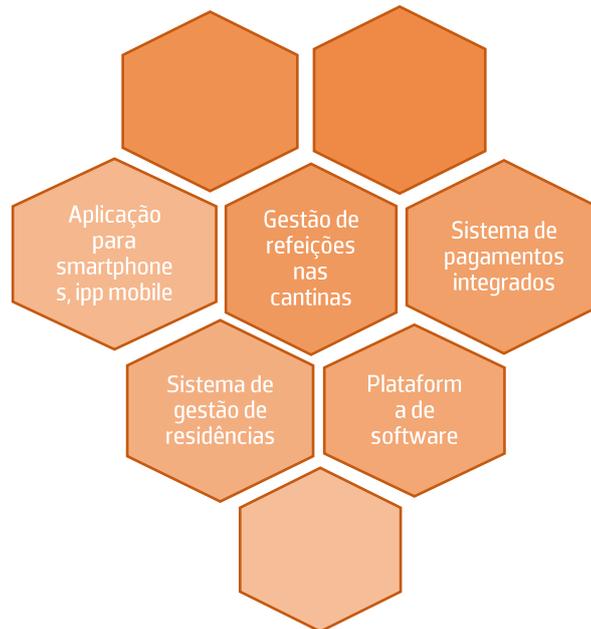


Figura 19 – Dimensões SAS 360º.

Com o objetivo de modernização tecnológica dos processos de marcação e compra de refeições, foi lançado e concretizado um procedimento de contratação pública tendo em vista a aquisição de material informático e desenvolvimento de software para as Unidades Alimentares.

Este novo sistema permitirá a marcação das refeições através de uma app ou através de quiosques existentes em cada Unidade, diminuindo as transações financeiras e oferecendo uma resposta mais rápida no serviço de alimentação.

Ainda neste âmbito foi possível instalar todo um sistema que permitirá dotar as unidades alimentares de um POS integrado com o sistema de gestão e marcação de refeições, com a correspondente melhoria da rede instalada.

Este projeto, o qual tem uma execução física e financeira já superior a 60%, permitirá estabelecer uma nova relação dinâmica na relação que se estabelece entre os SAS do P.PORTO e a comunidade académica, nomeadamente através de uma total digitalização dos processos de fornecimento de serviços.

## Plano Alimentar 20–30



Figura 20 – Capas Plano Alimentar 20.30.

O Núcleo de Alimentação e Nutrição desenvolveu, ao longo do ano de 2020, um Plano Estratégico Alimentar a 10 anos, considerando vários fatores como 1) a elevada frequência de utilização das Unidades Alimentares, 2) a manifestação crescente da preocupação social com a alimentação e o estado de saúde, 3) a existência de uma maior consciencialização social para problemáticas ambientais, 4) a constatação de utilizadores cada mais exigentes em termos de qualidade do serviço prestado e 5) a importância de estabelecimento de novas parcerias para melhor eficiência e sustentabilidade do serviço prestado.

Todas estas necessidades apontavam para a importância de uma reformulação estratégica com vista à melhoria do serviço de alimentação a vários níveis, bem como para a definição de uma política alimentar de futuro, que possa garantir simultaneamente a saúde da comunidade académica, a sustentabilidade alimentar e a equidade no acesso à alimentação.

A definição de uma estratégia ambiciosa, com objetivos traçados a médio e longo prazos, responde a necessidades identificadas e está adaptada à realidade local, permitindo definir a melhor estratégia ao nível alimentar para a comunidade do P.PORTO.

## Ciclo de Congressos da Ação Social no Ensino Superior



Projetar o desempenho dos SAS P.PORTO, assente quer num exercício competente, rigoroso, transparente e empenhado das suas funções, quer em políticas de comunicação, que suportem o reconhecimento da organização, como entidade de referência no âmbito das políticas de ação social, o ciclo de Congressos de Ação Social é um exemplo do incremento e reconhecimento do nosso papel na sociedade.

O primeiro Congresso foi subordinado às Bolsas de Estudo, tendo integrado, sempre, em cada painel de oradores um estudante, em representação dos estudantes da comunidade académica em geral.

No âmbito do plano de atividades do P.PORTO, para 2020, foi realizado o II Congresso de Ação Social Escolar. No entanto, devido às condicionantes provocadas pela situação pandémica COVID-19), teve de ser adaptado ao novo contexto, recorrendo às ferramentas digitais para realização do evento.

## Comunicar mais e melhor: Desafio Comunicacional



### Linhas orientadoras:

- Reforçar a presença dos SAS P.PORTO, adaptando-se aos novos meios e tecnologias de comunicação, inovando na forma e no conteúdo;

Exemplo deste intento, surgem as sessões de esclarecimento online, diárias, através da plataforma zoom. Estas sessões visaram minimizar os constrangimentos provocados à comunidade académica, devidos à suspensão do serviço de atendimento presencial.

Não obstante a retoma da atividade presencial, com condições mais restritivas (atendimento apenas por marcação), os SAS mantiveram ativas as sessões de esclarecimento online, de forma a evitar deslocações desnecessárias aos SAS e disponibilizando mais meios de informação e esclarecimentos aos estudantes.

- Promover uma comunicação eficaz a atingir “novos” públicos, que possam estar abrangidos pelo Regulamento de Bolsas ou outros apoios no âmbito da política social levada a cabo pelo P.PORTO (FAES);
- Reforçar a informação interna de todos e para todos;
- Promover ações de promoção e divulgação nas redes sociais dos SAS. nomeadamente no Facebook e Instagram. As atividades de publicidade devem centrar-se em temas ou áreas, tais como:

- Divulgação de concursos/ abertura dos prazos de requerimento das bolsas, etc.;
  - Divulgação de relatórios, estudos e outros documentos produzidos pelos SAS;
  - Divulgação de eventos promovidos pelo Núcleo/SAS ou integrados em projetos já existentes.
- Elaboração/Atualização de instrumentos como FAQ/ "sabia que" /dicas úteis para beneficiários e potenciais beneficiários da ação social escolar.

Em síntese, pretende-se divulgar nestas plataformas de comunicação temas que resultam da atividade do Núcleo.

## P.PRAÇA – reabilitação das Unidades Alimentares



Figura 21 – Reabilitação das Unidades Alimentares da ESE e do ISCAP.

Atendendo a que os SAS do P.PORTO pretendem assegurar a modernidade, o bem-estar e o conforto dos utilizadores das suas Unidades Alimentares, os espaços de alimentação da ESE e do ISCAP encerraram para uma intervenção de reabilitação profunda, uma vez que se encontravam bastante deteriorados, não apenas na zona de utilização por parte dos estudantes, mas como também nas cozinhas e demais zonas técnicas.

Esta intervenção de reabilitação e remodelação das Unidades Alimentares, constou essencialmente em intervenções no âmbito de arquitetura, instalações elétricas, alterações ao nível iluminação nos tetos, comunicações e segurança, instalações de climatização e ventilação e adequação do mobiliário à nova organização do espaço procedendo-se a uma atualização para uma nova imagem e conceito mais atual.

Desta forma, no decorrer deste procedimento, a unidades do ISCAP encerrou a sua atividade e a da ESE transitou para um espaço provisório.



Figura 22 - Unidade alimentar ISCAP



Figura 23 - Unidade Alimentar ESE

## XIX. DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS E COOPERAÇÃO

*Os organismos públicos necessitam de outras entidades para poderem atingir os seus objetivos e, por isso mesmo, deverão desenvolver e manter parcerias que acrescentem valor. Uma organização e os respetivos parceiros são interdependentes e um relacionamento mutuamente benéfico potencia as possibilidades de criar valor.*

*As Organizações Públicas são, cada vez mais, consideradas como parte integrante de uma rede de organizações que, em cooperação, trabalham no sentido de obterem impacto nos resultados de toda a rede e, por inerência, nos “clientes”.*

Além das pessoas que integram os SAS P.PORTO, os Serviços necessitam de diversos tipos de recursos para atingirem os seus objetivos operacionais e estratégicos, em conformidade com a sua missão e visão. Os parceiros podem apoiar a implementação da estratégia, o planeamento e o bom funcionamento dos processos.

Contribuem para os objetivos dos SAS, no âmbito das bolsas de estudos, as seguintes entidades:

- **Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais:** Entidade responsável pela cedência da informação relativa aos estudantes do P.PORTO bolseiros no âmbito do Programa Erasmus+, para efeitos de atribuição do complemento de bolsa de estudo prevista no artigo 23.º do Regulamento de Bolsas de Estudo. Estes Serviços, fornecem ainda informação sobre as desistências, com vista ao controlo e monitorização dos pagamentos.
- **Serviços de Informática da Equipa de apoio dos Serviços Comuns do P.PORTO:** colaboram na cedência da informação académica, essencial para a decisão dos requerimentos de bolsa de estudo, a que se refere o artigo 31.º do Regulamento de Bolsas de Estudo. Para além do preenchimento dos mapas de dados académicos, dão apoio, em situações especiais, no esclarecimento da situação académica do estudante.
- **Serviços Académicos:** prestam os necessários esclarecimentos relativos às situações académicas específicas, para avaliação dos requisitos de elegibilidade dos requerentes a bolsa de estudo ou para enquadramento nas situações específicas previstas no Regulamento de Bolsa de Estudo (artigo 12.º e artigo 64. -B); Numa ação consertada, os SAS P.PORTO prestam também apoio aos Serviços Académicas, nomeadamente para as

questões académicas e dúvidas dos estudantes relacionadas com a atribuição de bolsa de estudo. Nesta articulação entre Serviços, como é o caso da ESTG (Campus 3 – Felgueiras), permite apoiar os estudantes à distância, através do apoio aos SA, evitando que os estudantes se tenham de deslocar à sede dos SAS para obter os necessários esclarecimentos.

- **Gabinete de Organização Académica:** colaboram, essencialmente, para esclarecimento da situação da inscrição do estudante, no que respeita ao controlo das anulações de matrícula, o que determina a cessação do pagamento da bolsa de estudo. Portanto, é crucial que os SAS P.PORTO tenham conhecimento da anulação da matrícula.
- **Núcleo de alojamento:** compete ao NAL, núcleo internos dos SAS P.PORTO, a transmissão da informação sobre os estudantes alojados nas residências de estudantes, a fim de lhes ser reconhecido o direito a beneficiar do complemento de bolsa de estudo previsto no artigo 19.º do Regulamento. Também compete ao NAD a informação dos estudantes que se candidataram a alojamento, mas que não ficaram alojados por falta de vaga, para efeitos de eventual atribuição de complemento de alojamento fora das residências de estudantes, caso estes solicitem este apoio, nos termos do n.º 2 do referido artigo. Para efeitos de controlo dos pagamentos de alojamento, reportam as situações de dívida dos estudantes que, não obstante se encontrarem a receber complemento, não cumprem com a sua obrigação de pagamento do alojamento. Este controlo é feito através do preenchimento do mapa de informação do SICABE específico para este fim.
- **Direção Geral do Ensino Superior:** A DGES dispõe de uma equipa técnica para prestar apoio e esclarecimento aos SAS. Existe uma relação colaborativa que facilita o bom desenvolvimento do processo de atribuição de bolsas de estudo. A DGES disponibiliza um meio de contacto institucional, de forma a agilizar os pedidos de intervenção ou esclarecimentos.

Para além destes Recursos, contribuem para o bom funcionamento do Serviço:

#### **Relação com a Provedora do Estudante**

Tendo por base a partilha da responsabilidade académica, social e económica, os Serviços cooperam na avaliação das reclamações ou pedidos de intervenção que chegam via Provedora do Estudante. Assente no princípio da simplificação administrativa, com o objetivo comum de esclarecer conveniente o estudante, é estabelecida uma relação de cooperação entre Serviços.

#### **Gabinete de Comunicação e Divulgação Institucional**

Contribuem para a promoção da imagem e divulgação da informação relevante dos SAS P.PORTO, através da elaboração de conteúdos gráficos e design, que tornam a informação mais atrativa e apelativa.

## Programa Riscos & Desafios



Figura 24 – Divulgação do Programa Riscos & Desafios.

Numa parceria com a Administração Regional de Saúde do Norte (ARS Norte), os SAS do P.PORTO promovem, desde o ano de 2016, um programa de desenvolvimento de competências de vida – Programa "Riscos & Desafios" junto dos estudantes que ingressam pela primeira vez no Ensino Superior.

Este consiste num programa co curricular que pretende promover a adaptação académica e o crescimento psicossocial do jovem estudante, através do desenvolvimento de competências pessoais e sociais, alicerçadas nos seguintes objetivos principais:

- Facilitar a adaptação e o sucesso académico no contexto do Ensino Superior;
- Promover a construção de uma rede social de apoio entre estudantes do Ensino Superior;
- Promover comportamentos de proteção e prevenir comportamentos de risco para a saúde;
- Desenvolver competências pessoais e interpessoais;

- Promover a adoção de estilos de vida saudáveis;
- Diminuir as taxas de abandono no primeiro ano de frequência no Ensino Superior.

A divulgação foi realizada de forma transversal no P.PORTO e teve lugar no início do ano letivo de 2019/ 2020, através dos canais de comunicação habitualmente utilizados, de forma presencial na Escola Superior de Saúde aquando da sessão de receção ao novo estudante habitualmente realizada e durante a realização da iniciativa “P.PORTO desde o 1º dia”. Foram ainda distribuídos folhetos informativos de carácter dinâmico sobre o programa. A mesma foi posteriormente reforçada no início do 2º semestre através dos canais digitais. Foi fortalecida a divulgação do Programa junto dos estudantes residentes através da colaboração com o Núcleo do Alojamento.

No início do ano foram concluídas as implementações do Programa junto de dois grupos de estudantes que decorreram na residência de S. Roque (com a presença de alguns estudantes da residência de José Régio), e na residência de Parada Leitão, sendo compostos apenas por estudantes residentes a frequentarem diferentes Unidades Orgânicas. O primeiro grupo foi constituído por 18 elementos inicialmente, e o segundo grupo por 4 elementos.

A dinamização do programa, no final do 1º semestre, foi levada a cabo pela Psicóloga Clínica, que integra o Núcleo de Outras Respostas Sociais dos SAS do P.PORTO, e por uma colaboradora do Núcleo de Alojamento, numa parceria estabelecida entre os dois núcleos. No 2º semestre foi iniciada a implementação do Programa no ISCAP, em formato curricular, pelas mesmas técnicas, no entanto, devido ao confinamento imposto pela pandemia por SARS-COV-2, a mesma foi interrompida devido à necessidade de adaptar o Programa a um formato online e misto por forma a responder às circunstâncias verificadas.

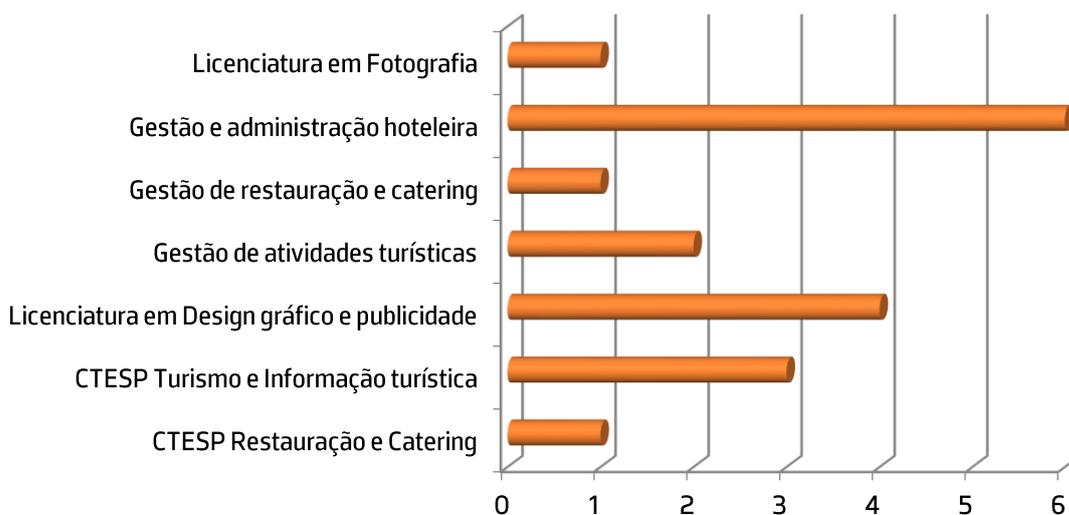


Gráfico 42 – Participantes no Programa na Residência de S. Roque.

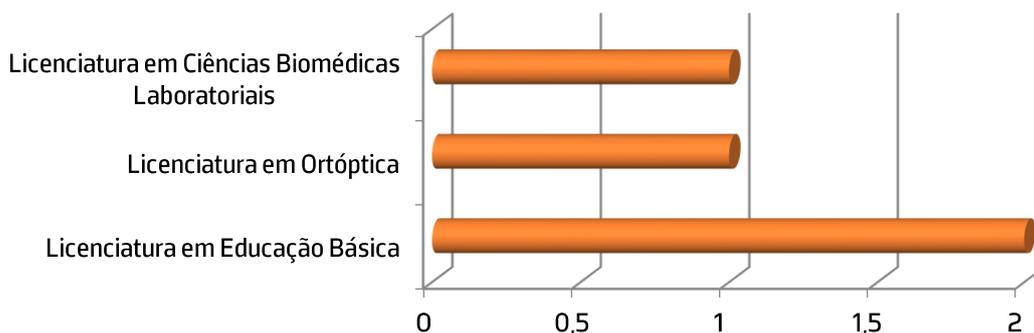


Gráfico 43 – Participantes no Programa na Residência de Parada Leitão.

No final de todas as intervenções, é realizada uma avaliação processual através do preenchimento de questionários pós-programa pelos estudantes no final da última sessão. Este questionário tem como objetivo uma avaliação global da implementação do programa, considerando questões ligadas à organização, aos dinamizadores e à opinião pessoal geral sobre a ação. Permite ainda classificar o Programa Riscos & Desafios numa escala de Likert de 5 itens (desde “Muito Bom” a “Muito Fraco”) e indicar os aspetos mais positivos, os aspetos a melhorar em futuras ações e fazer observações/sugestões.

A análise dos dados recolhidos, através das questões da avaliação processual por grupo de implementação do programa, encontra-se exposta nos gráficos seguintes.

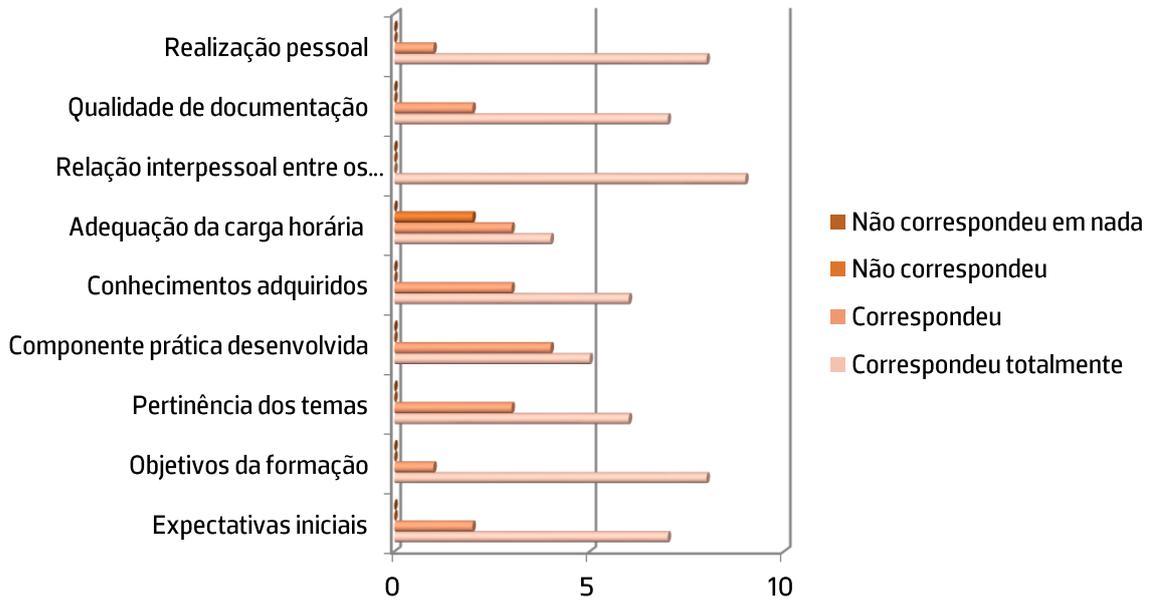


Gráfico 44 - Avaliação do Programa pelos participantes na Residência de S. Roque.

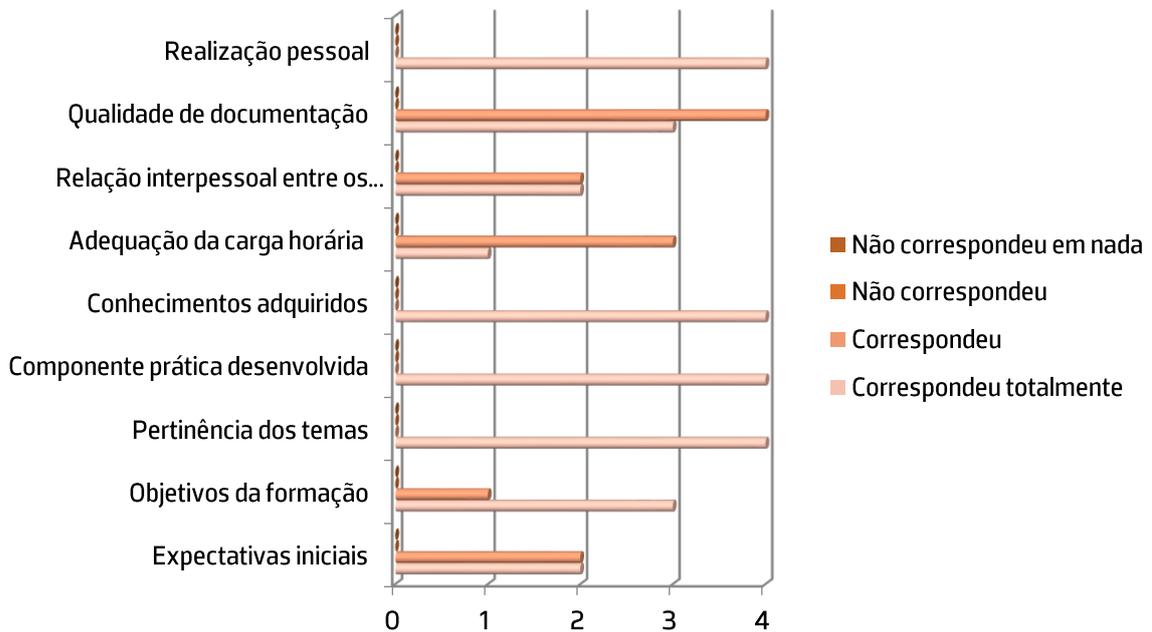


Gráfico 45 - Avaliação do Programa pelos participantes na Residência de Parada Leitão.

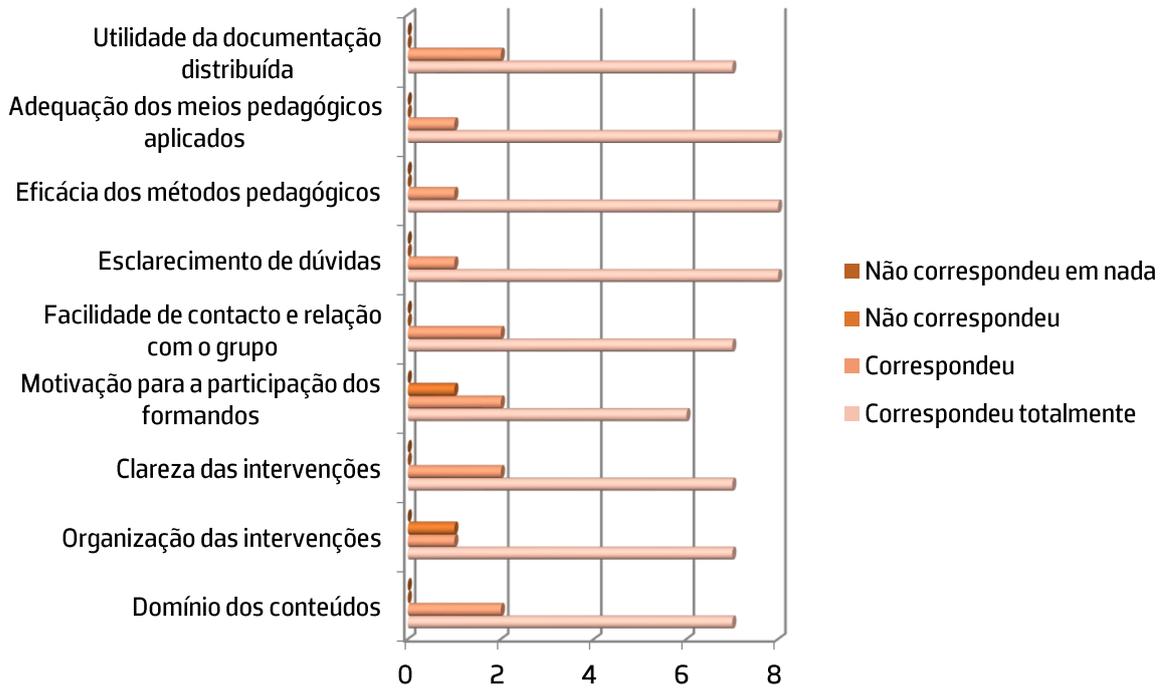


Gráfico 46 - Avaliação da equipa de formadores pelos participantes da residência de S. Roque.

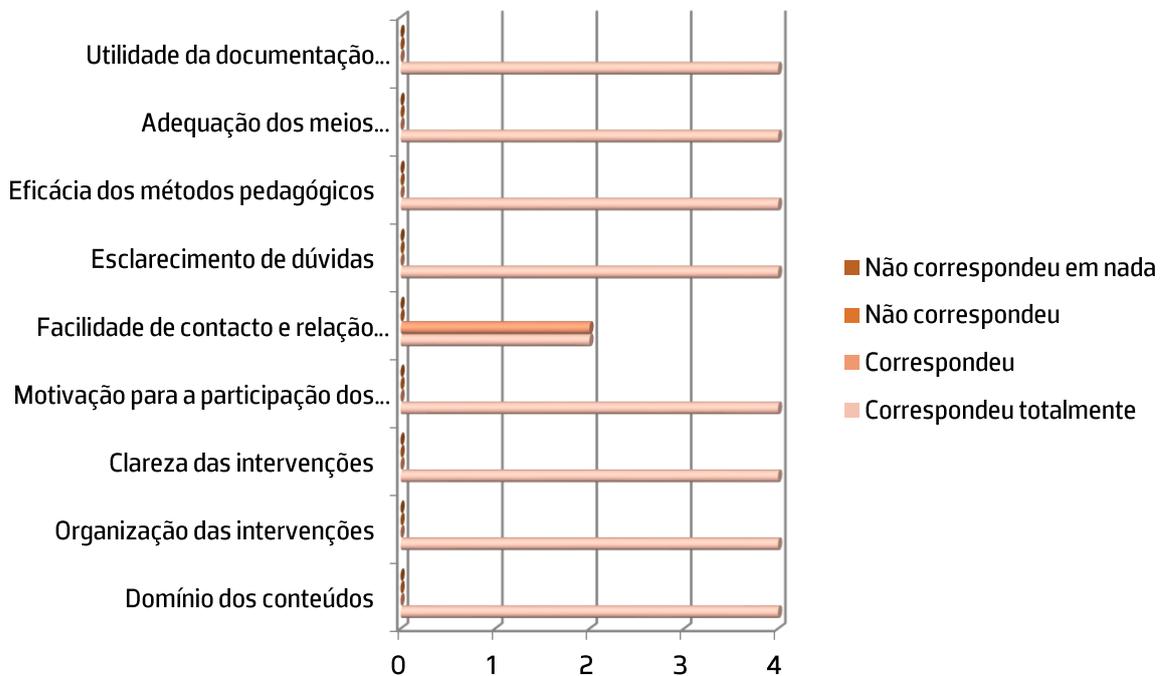


Gráfico 47 - Avaliação da equipa de formadores pelos participantes da residência de Parada Leitão.

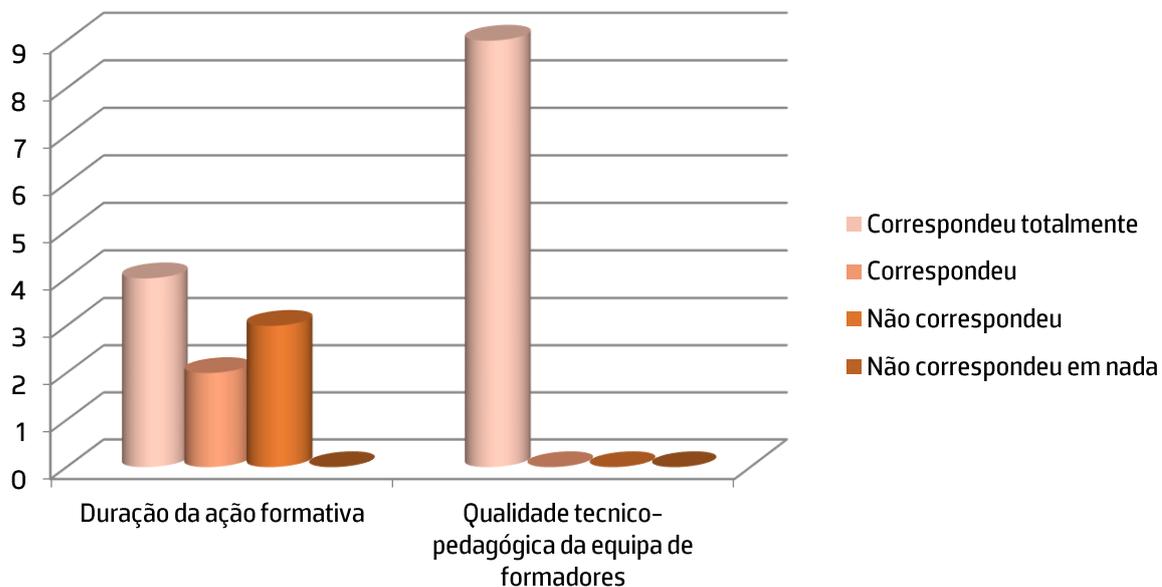


Gráfico 48 - Avaliação da organização da intervenção pelos participantes da residência de S. Roque.

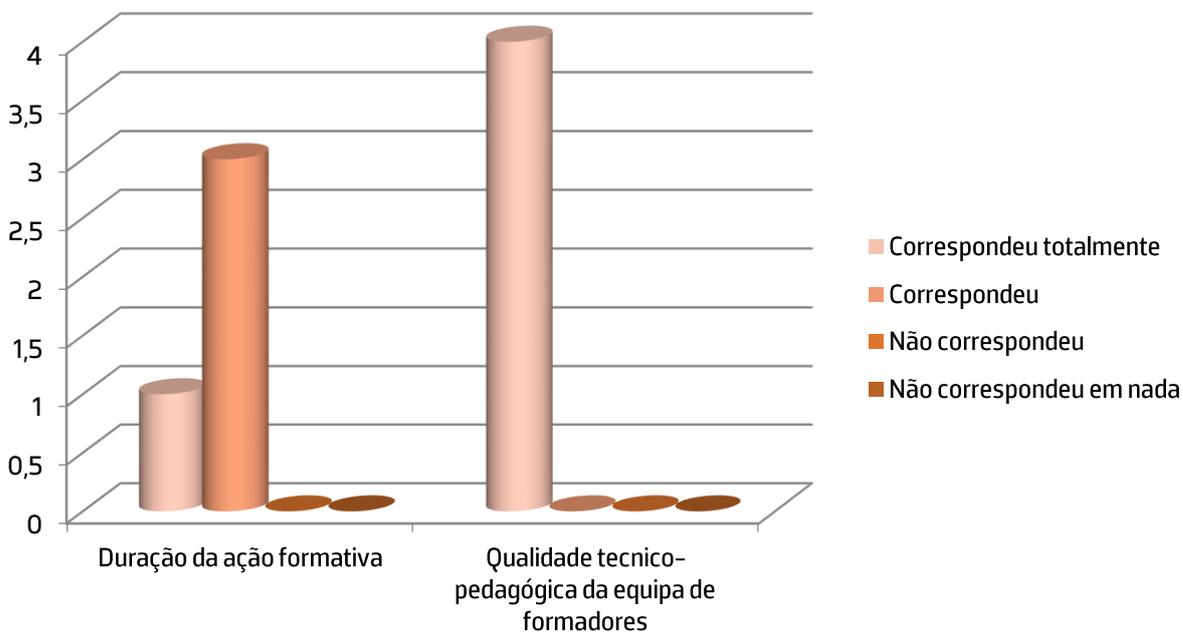


Gráfico 49 - Avaliação da organização da intervenção pelos participantes da residência de Parada Leitão.

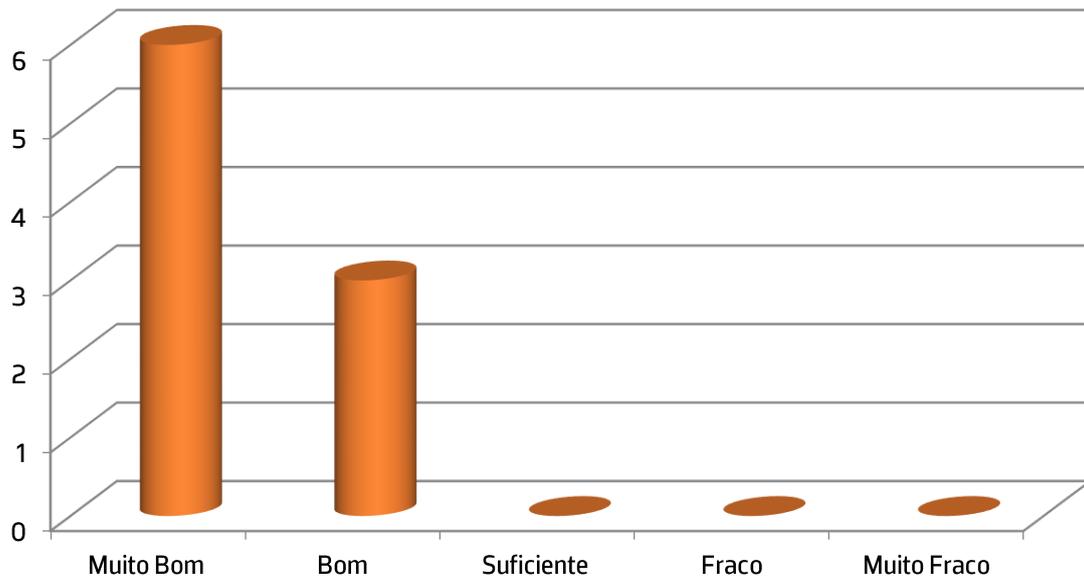


Gráfico 50 - Classificação Global do Programa Riscos & Desafios pelos participantes da residência de S. Roque.

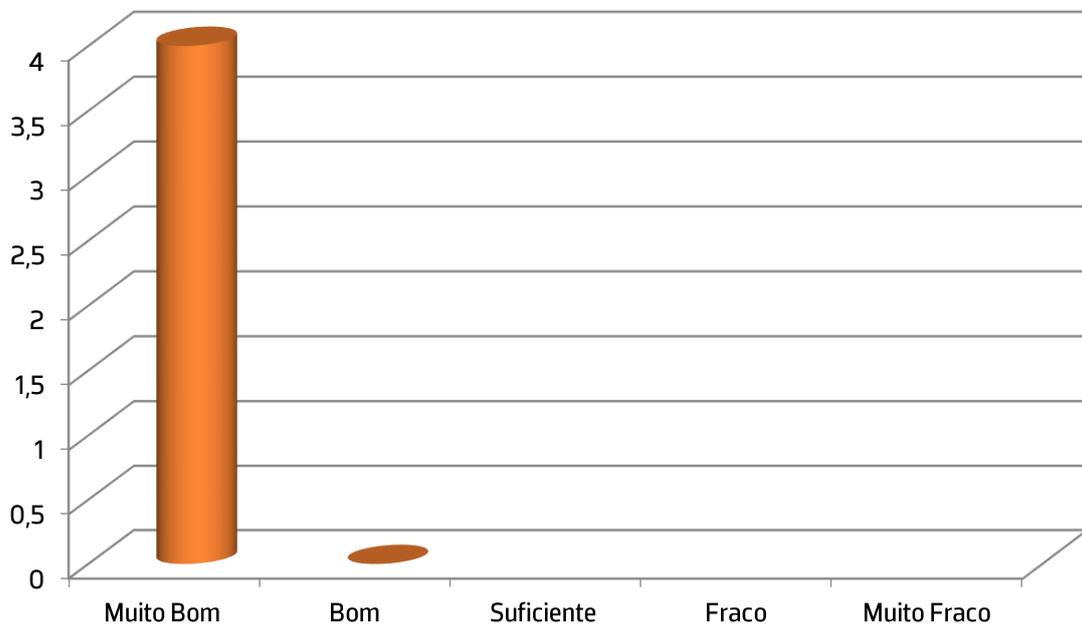


Gráfico 51 - Classificação Global do Programa Riscos & Desafios pelos participantes da residência de Parada Leitão.

No que respeita a avaliação global do Programa Riscos & Desafios, o mesmo foi avaliado pelos estudantes como Muito Bom, verificando-se igualmente níveis elevados de satisfação dos estudantes para com o Programa.



Figura 25 - Participantes no Programa Riscos & Desafios durante uma dinâmica de grupo.

No ano letivo de 2020/ 2021 foi iniciada a implementação deste Programa em formato totalmente online com participantes de diversas Unidades Orgânicas, esperando-se que a sua conclusão ocorra antes do início do segundo semestre. A divulgação desenvolvida para este ano letivo centrou-se essencialmente no recurso aos canais digitais, visto as atividades presenciais se encontrarem condicionadas. Para o efeito foram desenvolvidos materiais como uma newsletter que foi enviada a todos os estudantes do P.PORTO com informações sobre o programa e forma de inscrição, bem como publicações dirigidas ao Facebook e Instagram dos serviços, no formato de um folheto digital e imagens com partilha de testemunhos.

**Programa Riscos & Desafios**

**Programa de desenvolvimento de competências de vida**

- Programa co-curricular de desenvolvimento de competências de vida, da autoria da ARS Norte - DICAD, que se dirige a todos os estudantes a frequentar o 1º ano do P.PORTO.
- Pretende promover a adaptação académica e o crescimento psicossocial dos estudantes através de **sessões presenciais e/ou online dinâmicas e desafiantes** onde são desenvolvidas competências pessoais e sociais.
- Ao longo de 8 sessões foca temas como:
  - O impacto do ensino superior no estudante: Saúde, bem-estar e competências,
  - A competência interpessoal,
  - Estados emocionais,
  - Autonomia e interdependência,
  - Identidade e autoestima,
  - Otimização do tempo: Gestão de estilos de vida,
  - Integridade e relações interpessoais positivas,
  - Resumo e reflexões finais.

Participa e recebe um certificado emitido pela ARS Norte, IP.

**pensa os DESAFIOS supera os RISCOS**

Inscrições: [www.sas.ipp.pt](http://www.sas.ipp.pt)  
225 573 710  
[riscos.desafios@sas.ipp.pt](mailto:riscos.desafios@sas.ipp.pt)

P.PORTO | SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL | REPÚBLICA PORTUGUESA SAUDE | SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAUDE | ARS NORTE Administração Regional de Saúde do Norte, I.P.

Figura26 – Folheto digital do Programa Riscos & Desafios.

**“Permitiu-me saber mais e descobrir que não sou a única a passar por certas situações/experiências e que tudo tem forma de se resolver ou pelo menos amenizar” B. P. (Participante no Programa)**

P.PORTO | SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL | REPÚBLICA PORTUGUESA SAUDE | SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAUDE | ARS NORTE Administração Regional de Saúde do Norte, I.P.

Figura 27 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafios.

## X. RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

*Os organismos públicos devem ter em conta a sua responsabilidade social, respeitar a sustentabilidade ecológica e tentar estar à altura das expectativas e necessidades das comunidades local e global.*

*A responsabilidade social corporativa implica a adoção de posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar da comunidade em geral. É uma prática que visa o benefício da coletividade, seja ela interna (funcionários, docentes, estudantes) ou externa (comunidade, parceiros, meio ambiente).*

O gráfico abaixo ilustra a perceção que os colaboradores dos SAS P.PORTO possuem relativamente a esta postura por parte da sua instituição.



Gráfico 52 – Resultado do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores dos SAS P.PORTO, lançado em 16-07-2020.

Os SAS P.PORTO encontram-se envolvidos em várias iniciativas que procuram visar este conceito de Responsabilidade Social e Corporativa, focando na sua comunidade e na comunidade em geral. Algumas destas iniciativas encontram-se descritas abaixo.

## MUD.AS – cuida o clima

<b>INVESTIMENTO</b>	€97.000,00	
<b>COFINANCIAMENTO</b>	75% (€72.750,00)	
<b>DESPESA EXECUTADA</b>	€69.844,01	
<b>AÇÕES REALIZADAS</b>	Campanhas de Sensibilização; Mural do Compromisso; Ciclo de Exposições; Ciclo de Conversas; Prémio Nacional do Estudante; Comunicação Online	

Os SAS P.PORTO enquanto organismo público procuram, na sua atividade, adotar uma postura e comportamentos que promovam o bem-estar do seu público interno e externo.



Figura 28 – Site [www.mudas.sas.ipp.pt](http://www.mudas.sas.ipp.pt).

Neste sentido, foram implementadas ações com intuito de transformar realidades e comportamentos, nomeadamente através do projeto MUD.AS, o qual tem permitido impactar positivamente a sociedade para as questões ambientais e sustentabilidade do nosso planeta.

O projeto “MUD.AS–Cuida o Clima” pretende sensibilizar para um futuro mais sustentável e ambientalmente mais responsável. Por isso, os SAS P.PORTO delinearam uma Estratégia de Sustentabilidade, que engloba preocupações de proteção ambiental, de prosperidade económica e de equidade social:

- Melhorar o nível de conhecimento sobre as alterações climáticas;
- Implementar medidas de adaptação;

- Promover a integração da adaptação em políticas sectoriais.

Debruçá-se sobre as seguintes temáticas:

- Subida do nível da água do mar
- Aumento da temperatura global
- Aquecimento da água e prejuízo grave da sua fauna e flora
- Derretimento dos calotes polares e dos glaciares
- Fenómenos climatéricos extremos
- Acidificação dos oceanos
- Perda de biodiversidade

Apesar da situação sensível originada pela pandemia de Covid-19 em Portugal e no Mundo, os SAS do P.PORTO mantiveram o seu foco em garantir que iniciativas como o MUD.AS não seriam esquecidas e que a essência deste projeto continuara a mesma: conectar pessoas, impactar positivamente a sociedade e mudar mentalidades. Deste modo, os SAS do P.PORTO procederam, junto da entidade financiadora, à submissão de um pedido de reprogramação do tipo físico e temporal. Esta reprogramação constou, essencialmente, numa transformação digital das ações inicialmente previstas, onde as iniciativas online surgem como uma alternativa segura e eficaz de continuar próximo o nosso público.

Neste contexto, são diversas as vantagens nesta nova dimensão do projeto, como a possibilidade de um evento online ter a capacidade de alcançar muito mais pessoas, em lugares diferentes e simultâneos, que um evento presencial. Numa altura em que o tema COVID-19 tem sido uma constante, as diversas associações ambientais temem que a pandemia leve a um recuo na luta por um planeta mais verde. É, assim, objetivo primordial dos SAS do P.PORTO promover uma ampla comunicação sobre o tema, que possa chegar a todos, onde o projeto MUD.AS além de cumprir o seu papel de informação e sensibilização ambiental junto dos jovens, consiga contribuir e pressionar para que a agenda da sustentabilidade seja mantida como uma prioridade na retoma económica.



Figura 29 – Parceiros MUD.AS.

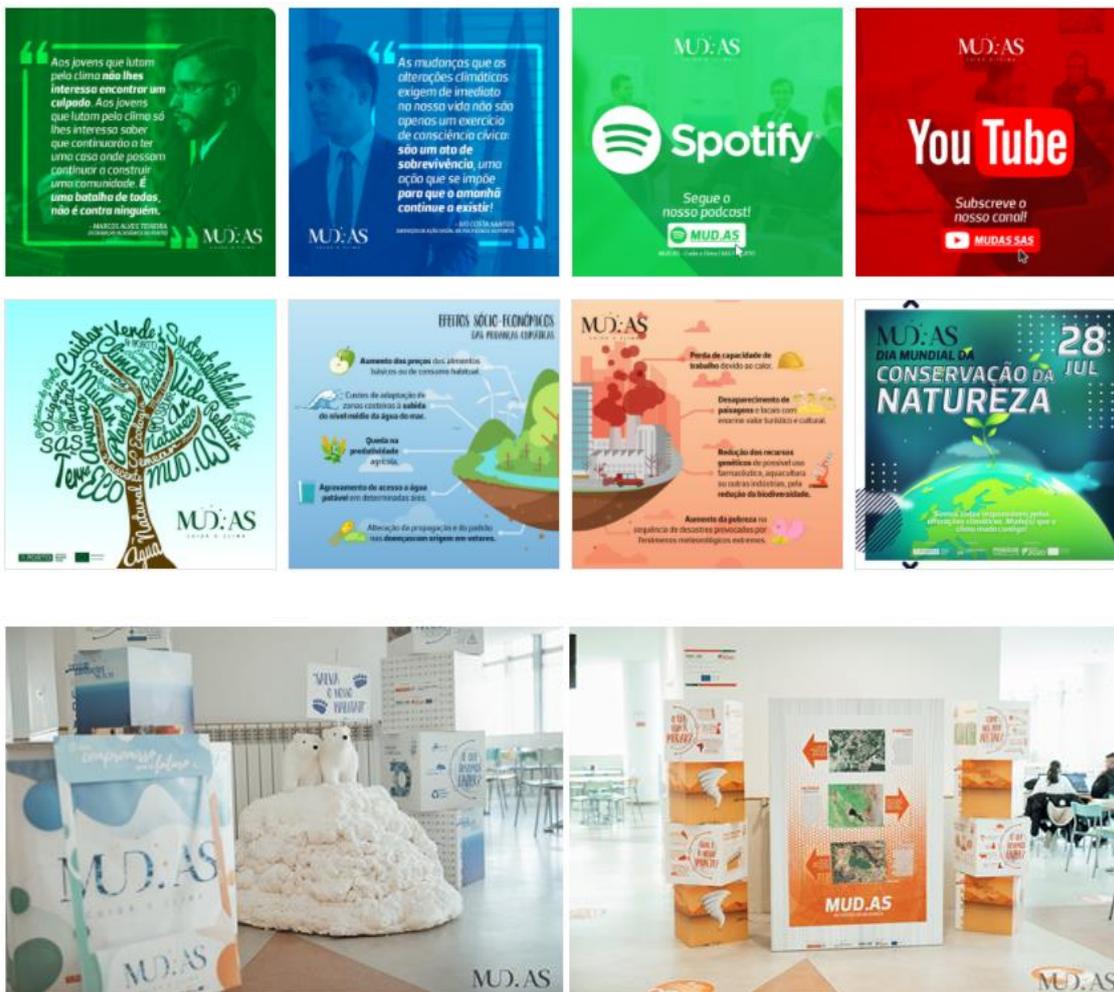


Figura 30 - Ações Sensibilização MUD:AS-Cuida o Clima

É um projeto cofinanciado pela POSEUR e Portugal 2020 e conta com vários parceiros na sua concretização.

**"Pequenas atitudes, grandes mudanças" – campanhas de sensibilização**

Por acreditarmos que pequenas atitudes individuais têm reflexos significativos no ambiente, nas campanhas de sensibilização os estudantes foram abordados com o intuito de os fazer refletir sobre as alterações climáticas e incentivá-los a introduzir pequenas mudanças de comportamento no seu dia-a-dia. Foram oferecidos brindes ecológicos, que serão o mote para uma determinada mudança (substituição das sacas de plástico pelo saco de pano; Substituição das palhinhas de plástico por palha reutilizável; substituição das garrafas de plástico de utilização única por garrafas reutilizáveis, entre outros).



Figura 31 – Brindes ecológicos.

### "O meu compromisso com o futuro" – Mural do Compromisso

Como principais agentes de mudança, os jovens têm de estar comprometidos com o futuro do nosso planeta, e nós quisemos saber quais são os seus compromissos!

Durante as campanhas de sensibilização os estudantes puderam escrever o seu compromisso com o futuro.



Figura 32 – Mural do Compromisso.

Ciclo de Exposições



Figura 33 – Ciclo de Exposições.

## Ciclo de Conversas



Figura 34 – Ciclo de Conversas.

## Prémio Nacional do Estudante

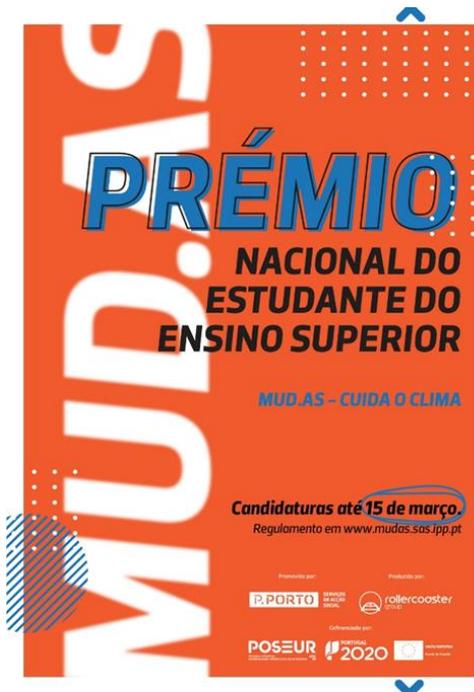


Figura 35 – Cartaz Prémio Nacional do Estudante.

No sentido de promover a aprendizagem autodidata e a aplicação das capacidades críticas e investigativas dos Estudantes do Ensino ao serviço do ambiente, será promovido o Prémio Nacional do Estudante do Ensino Superior. Este prémio pretende promover ideias que possam contribuir para um meio ambiente melhor.

Fruto da parceria entre o P.PORTO e a Movijovem, os vencedores serão premiados com um passe Inter-rail ou Intra-rail, para o primeiro e segundo classificado respetivamente.

## Comunicação On-line

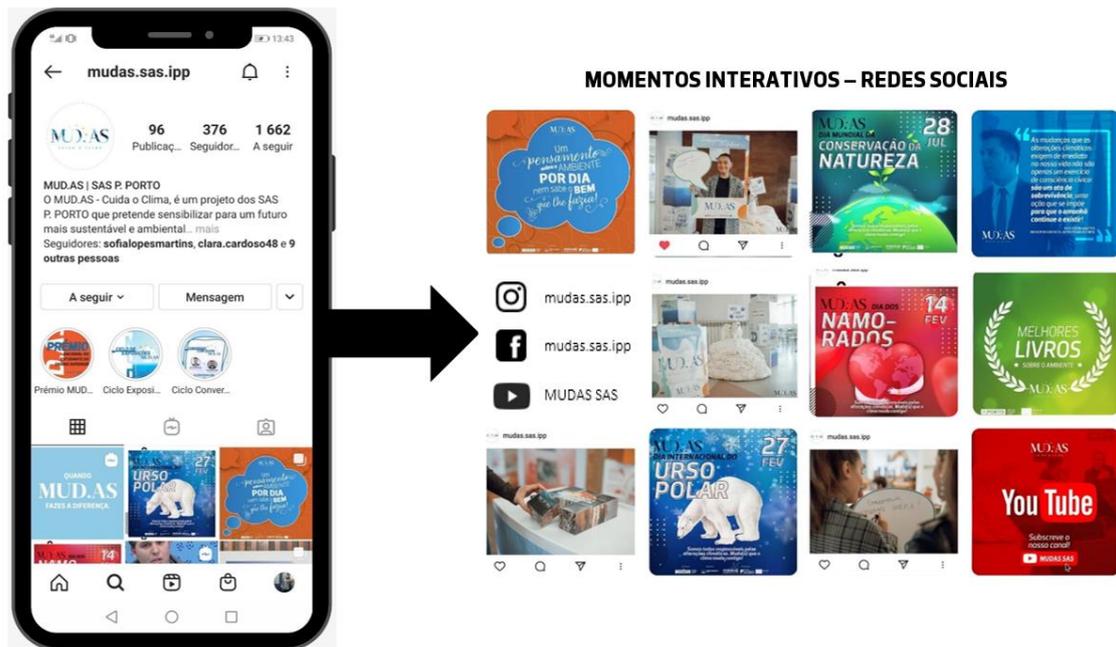


Figura 36 – Comunicações MUD.AS on-line.

## Projeto Dose Certa



Figura 37 – Medições projeto Dose Certa.

O projeto Dose Certa realizado numa parceria entre a Lipor, pretende atuar junto dos serviços de catering com a definição de medidas para reduzir o desperdício de alimentos, a produção de resíduos

(produtos sazonais/ época, nacionais, embalagens biodegradáveis) e prever a doação dos excedentes alimentares.

O P.PORTO foi a primeira Instituição de Ensino Superior Público a implementar este projeto e a trabalhar duas temáticas tão atuais: alimentação sustentável e redução do desperdício alimentar.

A edição deste ano decorreu na Unidade Alimentar do ISEP, no entanto devido à situação pandémica ainda não foram recolhidas as medições referentes à segunda fase do projeto, pelo que está pendente um relatório final de resultados.

## Projeto Mais<sup>+</sup>

Este projeto tem como principais objetivos o apoio aos estudantes nos seus processos de transição e integração no contexto do ensino superior, a promoção do bem-estar global da comunidade académica, a promoção do conhecimento e sensibilização sobre os fenómenos previamente mencionados, identificar e promover mudanças nas crenças socioculturais que perpetuam os comportamentos abusivos e/ou violentos, a promoção da adoção de atitudes e valores positivos, de igualdade e respeito para com os outros, promover o desenvolvimento de competências críticas e autocríticas, incentivar a adoção de atitudes pró-ativas, bem como dotar os estudantes de informação sobre os recursos de apoio disponíveis.

O Projeto Mais+, apresentado em 2018 e enquadrado no âmbito das atividades do NORS, assume-se como um projeto concebido para promover responsabilidade social, cidadania e consciência sobre fenómenos sociais preocupantes que atualmente têm registado um aumento de prevalência entre os estudantes do ensino superior, procurando dotá-los de conhecimento, estratégias e competências para lidar com os mesmos, e contribuir eles próprios para uma sociedade mais equitativa e respeitadora.

Este Projeto pretende promover, em todo o universo do P.PORTO, iniciativas que facilitem, valorizem e reforcem a interligação entre os estudantes.



Figura 38 – Logotipo do Projeto.

As iniciativas desenvolvidas no âmbito deste projeto focam temas centrais para a comunidade do Ensino Superior como:

- A integração e sentimento de pertença;
- Sentimentos e relações afetivas;
- Violência no namoro;
- Bullying e combate ao discurso do ódio;
- Igualdade de género, identidade de género e orientação sexual.

Ao longo de 2020 foram desenvolvidas iniciativas de consciencialização sobre diversas temáticas abordadas pelo Projeto Mais+, que foram associadas a dias temáticos como o Dia dos Namorados e o Dia da Mulher, cujas atividades foram realizadas presencialmente e através de conteúdos publicados nas redes sociais. No caso do Dia dos Namorados a iniciativa contou com uma parceria com o Núcleo do Alojamento e o Núcleo da Alimentação e Nutrição, na qual foram produzidas sobremesas especialmente pensadas para este dia, com decoração das mesas com materiais que continham frases de autores célebres sobre o que se espera de um relacionamento saudável. Foi igualmente elaborada e publicada nas redes sociais uma imagem alusiva ao tema, que foi igualmente colocada em todas as residências de estudantes do P.PORTO.



Figura 39 – Exemplos dos materiais utilizados para intervenção nas Unidades Alimentadores no Dia dos Namorados.

Estas campanhas procuram ser diversificadas, dinâmicas e interessantes para o público-alvo a que se destinam, neste caso toda a comunidade P.PORTO.





Figura 41 – Exemplos das intervenções realizadas nas Unidades Alimentadoras no Dia dos Namorados.

Tendo em consideração a situação vivida na época (COVID-19), tornou-se essencial que o Projeto Mais+ se voltasse para a prevenção em saúde mental e física, através da produção de conteúdos simples e com informações claras sobre a importância do autocuidado na adaptação e ao longo do confinamento, bem como os cuidados a ter para evitar contágios.



Assim, foi desenvolvida a rubrica +Saúde através da qual foram publicadas recomendações dirigidas aos estudantes centradas na manutenção do seu bem-estar.



Figura 42 – Campanha do Dia da Mulher



Figura 43 – Imagem do ciclo de publicações sobre prevenção em saúde.

Foram igualmente desenvolvidas publicações que versavam sobre a adaptação às aulas à distância e a otimização do estudo, reforçando-se a importância de delimitar a vida académica da vida pessoal numa altura em que todas as atividades são realizadas a partir de casa. Igualmente a pensar nos desafios que os nossos estudantes iriam enfrentar com a proximidade da época de exames, com as avaliações a serem realizadas através de plataformas *moodle* e outros recursos online, com orientações específicas para cada disciplina, e sabendo que numa época convencional de avaliações este seria um período marcado por particular ansiedade e stress, foram desenvolvidos conteúdos com recomendações para melhor gerirem os aspetos práticos e emocionais das avaliações.

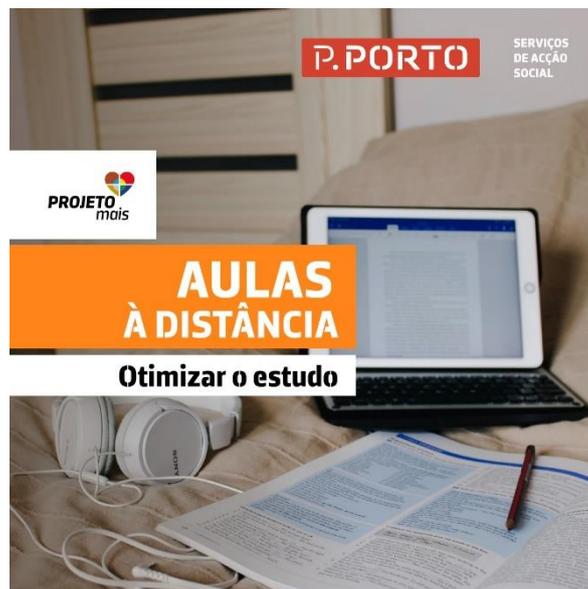


Figura 44 – Imagem do ciclo de publicações sobre a adaptação às aulas à distância.



Figura 45 – Imagem do ciclo de publicações sobre como lidar com a ansiedade face aos exames.

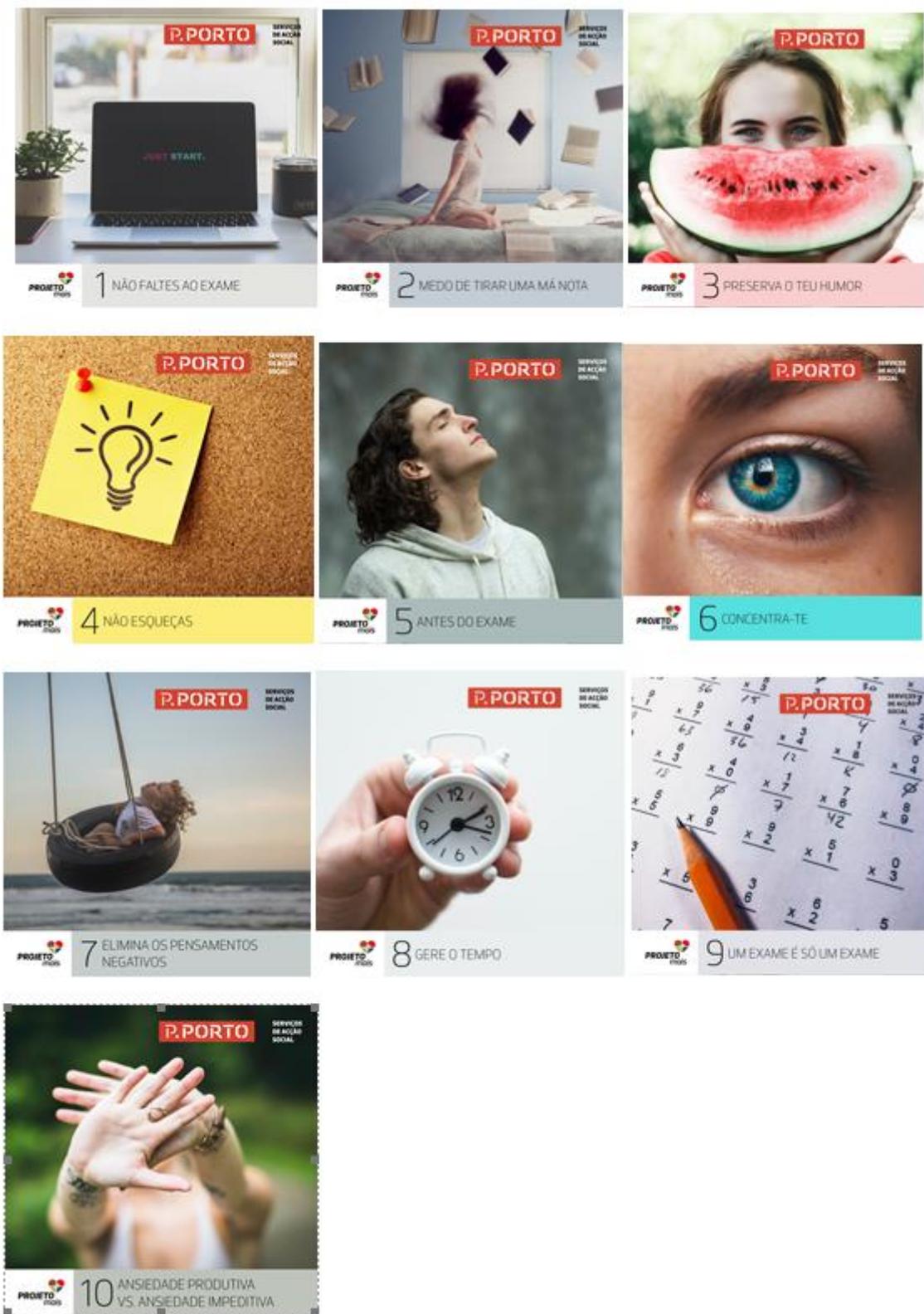


Figura 46 – Ciclo de publicações sobre como lidar com a ansiedade face aos exames.

O Projeto Mais+ foi igualmente apresentado à comunidade do Ensino Superior ao participar no X Seminário do Projeto Educação Pelos Pares realizado pela Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Instituto Politécnico de Coimbra através de um poster científico com o desenvolvimento do projeto ao longo do último ano, tendo posteriormente recebido convite para submeter um artigo a ser publicado igualmente em livro de atas do evento.



Figura 47 – Publicação realizada nas redes sociais a informar sobre a participação do Projeto no evento.

## XI – PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA – 2020

AJUSTE DIRETO			
OBJETO DO CONTRATO	PREÇO BASE	PREÇO CONTRATUAL	ADJUDICATÁRIO
Aquisição de serviços para elaboração de projeto de especialidades relativo à remodelação do espaço snack-bar e cantina do Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP)	€9.365,00	€9.365,00	GT3 – GABINETE TÉCNICO DE ENGENHARIA, LDA
Aquisição de serviços para desenvolvimento e execução do Projeto de Arquitetura de Remodelação Interior do Snack-bar e correspondentes áreas de serviço do Instituto Superior de Engenharia do Porto	€12.700,00	€12.700,00	FILIPA ROCHA, ARQUITECTURA, UNIPESSOAL, LDA.
Aquisição de roupa de cama para as Residências de Estudantes dos SAS do P.PORTO	€11.153,25	€11.153,25	FORLAR TEXTEIS PARA HOTELARIA, LDA
Aquisição de serviços de lavandaria, relativos à recolha, lavagem, engomagem, dobragem e entrega de roupa de cama das Residências de Estudantes dos SAS do P.PORTO	€7.710,96	€7.710,96	FRENETIKESFERA LAVANDARIAS INDITUSTRIAIS LDA.

Tabela 12 – Procedimentos de Ajuste Direto.

CONSULTA PRÉVIA					
OBJETO DO CONTRATO	PREÇO BASE	PREÇO CONTRATUAL	N.º ENTIDADES CONVIDADAS	N.º PROPOSTAS	ADJUDICATÁRIO
Aquisição de Sistemas de atendimento com monitor <i>touchscreen</i> para linhas de caixa das cantinas dos Serviços de Ação Social, no âmbito do programa SAS360	€29.310,00	€25.655,74	9	2	LINKCOM – SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, SA,

Tabela 13 – Procedimentos de Consulta Prévia.

CONCURSO PÚBLICO SEM PUBLICAÇÃO JOUE				
OBJETO DO CONTRATO	PREÇO BASE	PREÇO CONTRATUAL	N.º PROPOSTAS	ADJUDICATÁRIO
Aquisição de equipamento de hotelaria para as linhas das Unidades Alimentares da Escola Superior de Educação (ESE) e Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP)	€58.000,00	--	8	Sem adjudicação (exclusão de todas as propostas)
Aquisição de equipamento de hotelaria (Lote 1) e palamenta (Lote 2) para as linhas das Unidades Alimentares da Escola Superior de Educação (ESE) e do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP)	<u>Lote 1</u> €95.000,00	€59.500,00	7	SOGENAVE – SOCIEDADE GERAL DE ABASTECIMENTOS À NAVEGAÇÃO E INDÚSTRIA HOTELEIRA, SA
	<u>Lote 2</u> €9.900,00	€6.341,38	7	NORTEL – COMERCIO DE EQUIPAMENTOS HOTELEIROS, LDA
Aquisição de mobiliário de interior para as Unidades Alimentares da Escola Superior de Educação (ESE) e Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP)	<u>Lote 1</u> €94.216,17	€ 31.908,00	7	JULCAR MOBILIÁRIO INTEGRADO, S.A
	<u>Lote 2</u> €15.093,04	€ 3.227,00	6	
	<u>Lote 3</u> €3.346,70	€ 980,00	6	
Aquisição de equipamento informático para os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto, no âmbito do programa SAS360	<u>Lote 1</u> €650,00	€567,84	3	WAVECOM- SOLUÇÕES RÁDIO, SA
	<u>Lote 2</u> €5.770,00	€5.750,00	2	RELOAD CONSULTORIA INFORMÁTICA, LDA
	<u>Lote 3</u> €31.170,00	€27.972,24	1	WAVECOM- SOLUÇÕES RÁDIO, SA
	<u>Lote 4</u> €29.310,00	--	3	Sem adjudicação (propostas excluídas)
	<u>Lote 5</u> €126.000	€99.349,11	2	MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A

Tabela 14 - Concurso Público sem publicação joue.

DESPESA GLOBAL POR TIPO DE PROCEDIMENTO – 2020			
Ajuste Direto	Consulta Prévia	Concurso Público sem publicação internacional	Concurso Público com publicação internacional
€40.929,21	€25.655,74	€99.349,11	€0,00

Tabela 15 – Despesa global por tipo de procedimento.

Após uma análise às necessidades recorrentes e permanentes dos SAS do P.PORTO e, de modo a promover a desburocratização e flexibilização do tratamento dos procedimentos de contratação pública foram agregados 7 (sete) procedimentos do tipo Concurso Público, nomeadamente:

- Combustíveis;
- Eletricidade;
- Comunicações Móveis;
- Gás;
- Seguro - frota automóvel;
- Manutenção equipamentos elevação;
- Serviços técnicos de reparação e manutenção em edifícios.

Destes procedimentos destacam-se, essencialmente, os serviços de manutenção de equipamentos de elevação e serviços técnicos de reparação e manutenção em edifícios uma vez que, sendo os SAS do P.PORTO responsáveis pela gestão de 6 (seis) Residências de Estudantes, este tipo de serviços são regularmente solicitados. Apesar da abertura destes procedimentos, os mesmos apenas foram contratualizados em meados de setembro pelo que, até essa data, foram desencadeados processos de despesa, enquadrados no regime simplificado de contratação, provocando um aumento na despesa deste tipo. No entanto, a criação destes procedimentos contribuiu positivamente, comparativamente ao ano 2019, pois, verificou-se um aumento significativo no número de procedimentos elaborados do tipo Concurso Público (gráfico 54), promovendo assim o princípio da concorrência, a par de outros princípios de específicos do Concurso Público ligados com a ideia de igualdade, justiça imparcialidade e transparência.

### COMPARATIVO PROCEDIMENTOS CONTRATAÇÃO PÚBLICA

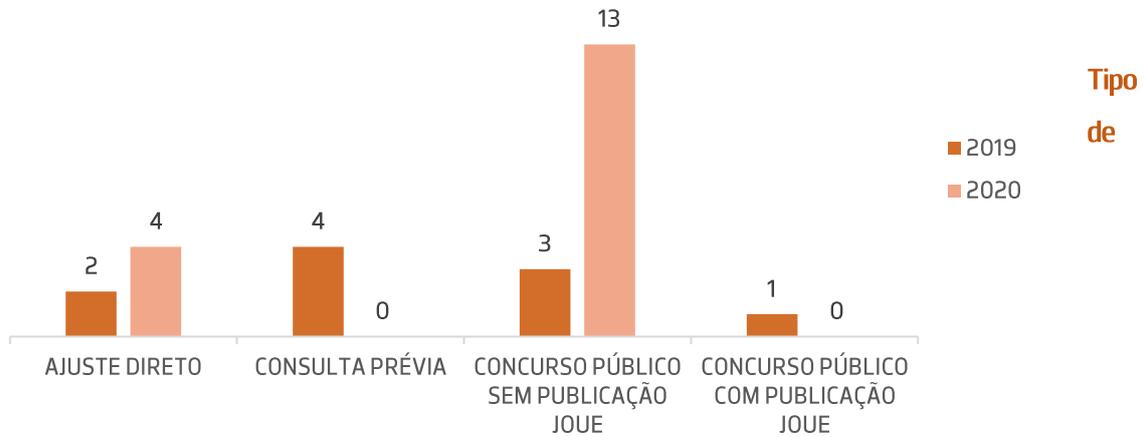


Gráfico 53 – Comparativos procedimentos contratação pública.

#### Procedimento – regime simplificado

DESPESAS MENSAIS (€) – REGIME SIMPLIFICADO	
<b>Jan</b>	<b>Fev</b>
4.634,59	12.068,91
<b>Mar</b>	<b>Abr</b>
45,45	196,80
<b>Mai</b>	<b>Jun</b>
11.050,13	6.445,20
<b>Jul</b>	<b>Ago</b>
6.445,20	504,77
<b>Set</b>	<b>Out</b>
5.372,64	308,84
<b>Nov</b>	<b>Dez</b>
3.581,46	3.524,23

Tabela 16 - Despesas mensais (€) –Regime Simplificado.

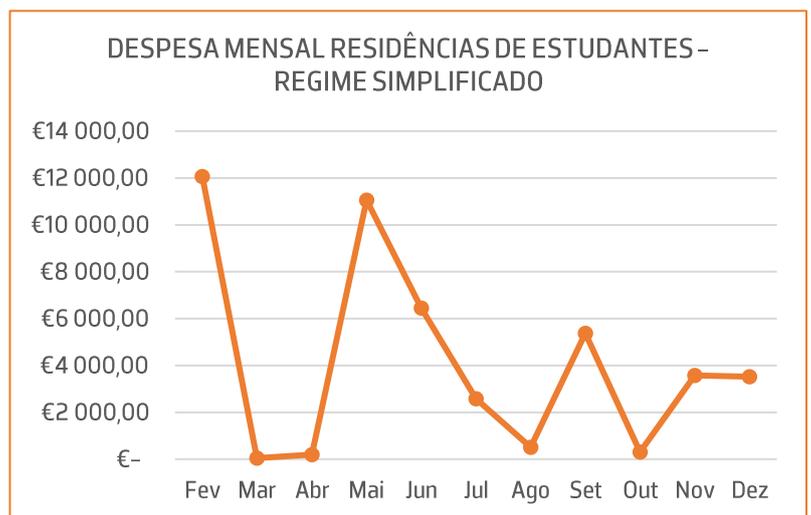


Gráfico 54 - Despesa Mensal Residências – Regime Simplificado.

No âmbito dos procedimentos do tipo Regime Simplificado verificou-se, a nível global, um aumento significativo comparativamente ao ano 2019 no entanto, este aumento fundamenta-se,

essencialmente, em despesas de carácter de manutenção preventiva e corretiva das Residências de Estudantes (Figura 4), despesas estas integradas, posteriormente, num procedimento de contratação pública do tipo Concurso Público, agregado com os Serviços Comuns do Politécnico do Porto, contratualizado a 14/09/2020.

Posto isto, todas as despesas deste carácter, antecedentes ao mês em que se formalizou o contrato (setembro), foram contabilizadas à parte, uma vez que se procurou respeitar os princípios gerais da contratação pública nomeadamente, simplificar, desburocratizar e flexibilizar os procedimentos de formação dos contratos públicos, com vista a um aumento de eficiência da despesa pública. Até ao mês de setembro, as despesas relativas a serviços de manutenção totalizaram um valor de €15.696,95 (quinze mil seiscientos e noventa e seis euros e noventa e cinco cêntimos), sendo este um valor significativo na contabilização global de procedimentos do tipo regime simplificado.

DESPESAS MENSIS (€) – SERVIÇOS MANUTENÇÃO							
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago
1.649,81	7.606,13	0,00	358,66	1.057,80	3.825,30	977,85	221,40

Tabela 17 – Despesas mensais – Serviços de Manutenção.

À semelhança das despesas com serviços de manutenção, os SAS do P.PORTO agregaram um procedimento do tipo Consulta Prévia para serviços de desbaratização e controlo de pragas uma vez que, no ano transato verificou-se um valor significativo em despesas deste tipo. Embora as despesas deste carácter digam respeito a serviços pontuais, a sua realização é obrigatória pelo que, de modo a simplificar os processos, contratualizou-se um serviço pelo período máximo de 3 (três) anos. Posto isto, todos os serviços deste objeto, realizados durante o ano 2020, totalizaram um valor de €2.081,16 (dois mil e oitenta e um euros e dezasseis cêntimos), valor este também contabilizado separadamente, uma vez que foi aberto um procedimento para dar resposta a esta necessidade.

Simultaneamente, devido à situação pandémica à qual fomos expostos, em meados do mês de março, verificou-se um aumento significativo em despesas de carácter de higiene, limpeza, saúde, segurança e alimentar (Figura 5). O cenário da COVID-19 obrigou a um reforço das medidas de prevenção e proteção, não apenas como promotoras de segurança, mas também em resposta a um maior nível de consciencialização quanto à responsabilidade individual e coletiva no bem-estar de todos os estudantes e colaboradores.

<b>DESPESAS MENSAIS (€) – COVID-19</b>			
<b>Mar</b>	<b>Jun</b>	<b>Ago</b>	<b>Out</b>
193,42	4.340,67	3.160,13	650,00

Tabela18 – Despesas mensais – COVID-19.

Os SAS do P.PORTO gerem 6 (seis) Residências de Estudantes tendo como responsabilidade o acompanhamento dos estudantes, promovendo o seu bem-estar enquanto residentes ao longo do seu percurso académico. As Residências de Estudantes, pelas suas características e fluxo de pessoas que comportam, podem ser locais de transmissão por SARS-COV-2, quer por contacto direto/indireto. Além das medidas adotadas em cada residência para assegurar a minimização da transmissão, os SAS do P.PORTO, através do Núcleo de Alojamento, continuaram a garantir o bem-estar dos residentes que, por necessidade, se viram obrigados a permanecer em quarentena ou isolamento por consequência da pandemia COVID-19 e, procederam à aquisição de bens alimentares perecíveis para apoio na sua alimentação.

Em suma, as despesas verificadas em resposta à pandemia COVID-19 totalizaram o valor de €8.344,22 (oito mil e trezentos e quarenta e quatro euros e vinte e dois cêntimos).

## XII. RECURSOS FINANCEIROS

### Modelo Geral de Financiamento

As bases do financiamento da Ação Social no Ensino Superior encontram-se reguladas pela Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto. Sendo o Diploma que regula a presente matéria, importa evidenciar as principais dimensões com impacto nos SAS P.PORTO.

#### Compromisso, Objetivos e Meios

- O Estado compromete-se a garantir a existência de um sistema de ação social que permita o acesso ao ensino superior e a frequência das suas instituições a todos os estudantes (n.º 1 do artigo 18.º)
- A Ação Social garante que nenhum estudante será excluído do subsistema do ensino superior por incapacidade financeira (n.º 2 do artigo 18.º)
- “O Estado investirá na ação social escolar e nos apoios educativos, consolidando e expandindo as infraestruturas físicas, nomeadamente privilegiando a construção de residências e cantinas”, prevendo que o “financiamento dos serviços de ação social nas instituições de ensino superior é fixado por decreto-lei, através de uma fórmula calculada com base em critérios de equidade, eficiência e bom desempenho” (n.º 2 e 3 do artigo 19.º)

No domínio específico do financiamento da Ação Social há que distinguir duas áreas de missão distintas: Apoios Sociais Diretos e Apoios Sociais Indiretos.

Os montantes e modalidades de apoio inerentes à área dos Apoios Sociais Diretos são fixadas por diploma específico, existindo uma atribuição direta ao estudante, mediante a avaliação dos SAS do P.PORTO.

Na área dos Apoios Sociais Indiretos, atendendo à multiplicidade de domínios legalmente tipificados, a especificação do modelo de financiamento não está totalmente regulamentada, sendo que de acordo com o artigo 24.º, o acesso aos serviços de alimentação e de alojamento seriam “subsidiados de acordo com a fórmula a definir por portaria conjunta dos Ministros das Finanças e de Ciência e do Ensino Superior”.

Apesar do compromisso e princípios previstos na lei de bases de financiamento, na última década, não tem existido uma clarificação sobre a existência de um modelo de financiamento equilibrado e equitativo para a Ação Social, sobretudo quando é realizada uma análise comparativa no Ensino Superior Público.

## Financiamento dos SAS P.PORTO

Os SAS P.PORTO, face à sua dimensão e comparativamente a outras entidades de natureza semelhante, têm uma situação de subfinanciamento, ao nível das receitas gerais estado, recorrendo a receitas próprias ou transferências diretas do P.PORTO para custear despesas gerais de funcionamento e investimento.

O orçamento dos SAS P.PORTO essencialmente é subdividido em três fontes de financiamento:

1. As dotações do **Orçamento de Estado**, fonte de financiamento 311, atribuído através da dotação global determinada para o P.PORTO;
2. As **Receitas Próprias**, fonte de financiamento 513, geradas pela atividade dos serviços prestados;
3. **Transferências de Serviços e Fundos Autónomos**, fonte de financiamento 540, que na sua essência decorre da afetação de um valor de propinas do P.PORTO.

## Análise Orçamental

### A Receita

Da análise à receita cobrada no período de relato, por fonte de financiamento, verifica-se que as atividades dos SAS do P.PORTO são financiadas em 37% por Orçamento do Estado, 44% de Transferências de Serviços e Fundos Autónomos e 16 % proveniente de Receitas Próprias.

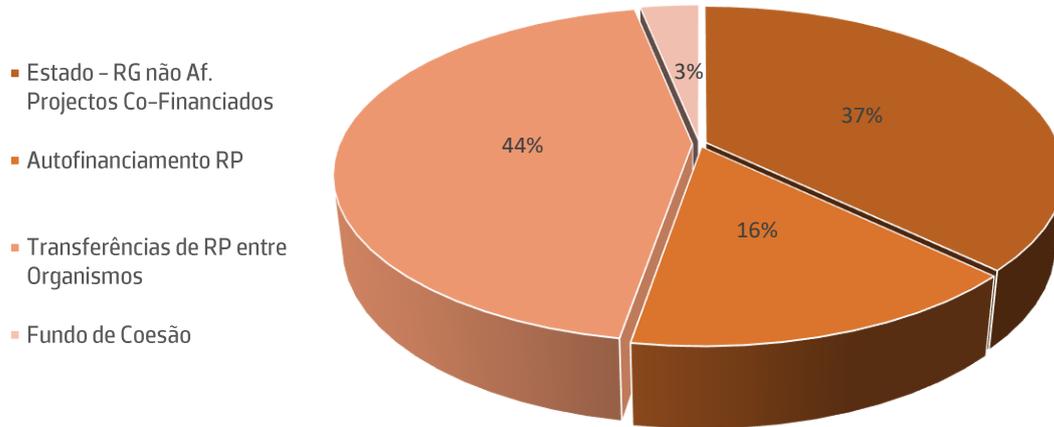


Gráfico 55- Receita cobrada por fonte de financiamento.

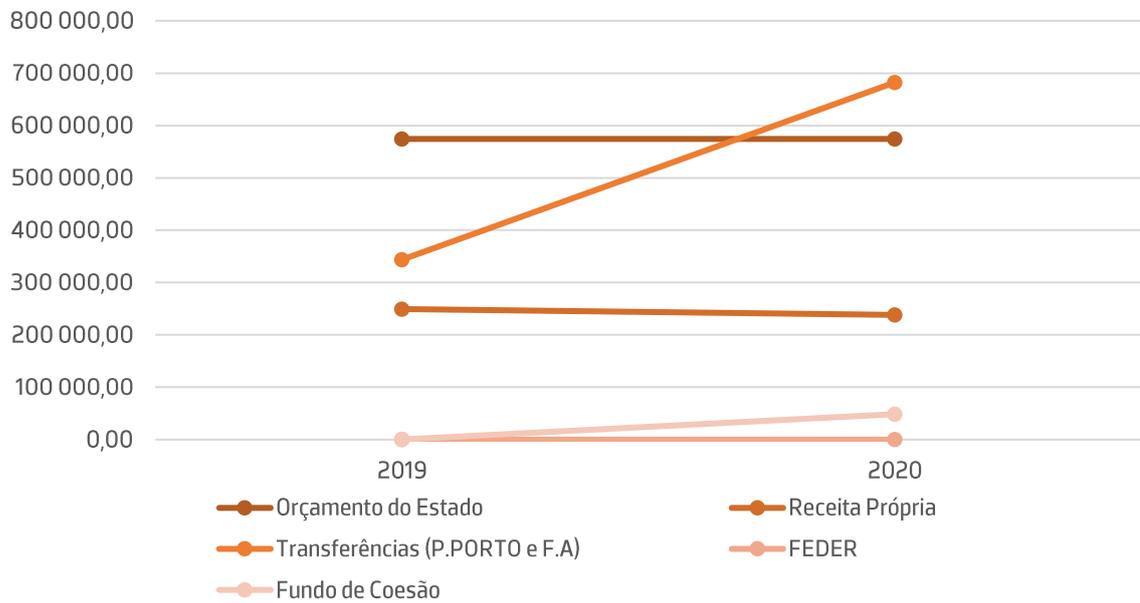


Gráfico 56 - Evolução da receita por fonte de financiamento.

RECEITAS POR FONTE DE FINANCIAMENTO	2019	2020
Orçamento do Estado	574 321 €	574 321 €
Receita Própria	249 367 €	238 263 €
Transferências (P.PORTO e Fundo Ambiental)	343 618 €	682 188 €
FEDER	0 €	0 €
FUNDO DE COESÃO	314 €	48 621 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 167 619 €</b>	<b>1 543 392 €</b>

Tabela 11 – Receitas por fonte de financiamento

### A Despesa

A assunção de compromissos e a realização de despesas pelos SAS do P.PORTO foram executadas de acordo com o princípio da economia, eficiência e eficácia. A economia, a eficiência e a eficácia consistiram na utilização do mínimo de recursos que assegurem os adequados padrões de qualidade, na promoção do acréscimo de produtividade e na utilização dos recursos mais adequados para atingir os resultados dos objetivos propostos.

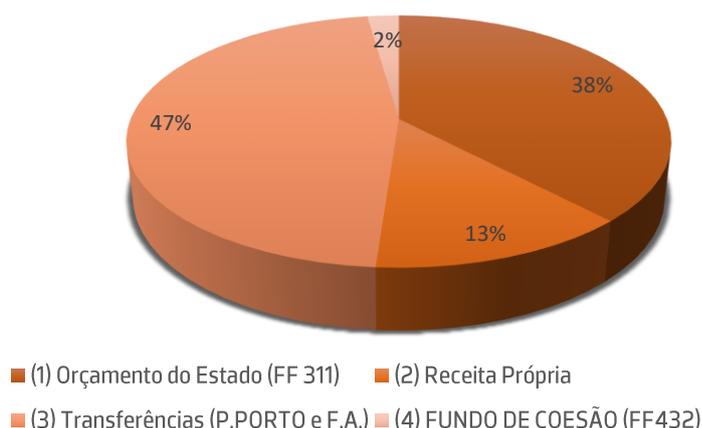


Gráfico 57 – Despesa paga por fonte de financiamento.

Em 2020, por fonte de financiamento, a despesa paga acompanha o princípio subjacente à estrutura da receita verificando-se que as atividades dos SAS do P.PORTO foram financiadas em 38% por

Orçamento de Estado, 47% pelas Transferências de Serviços e Fundos Autónomos e 13% proveniente de Receitas Próprias.

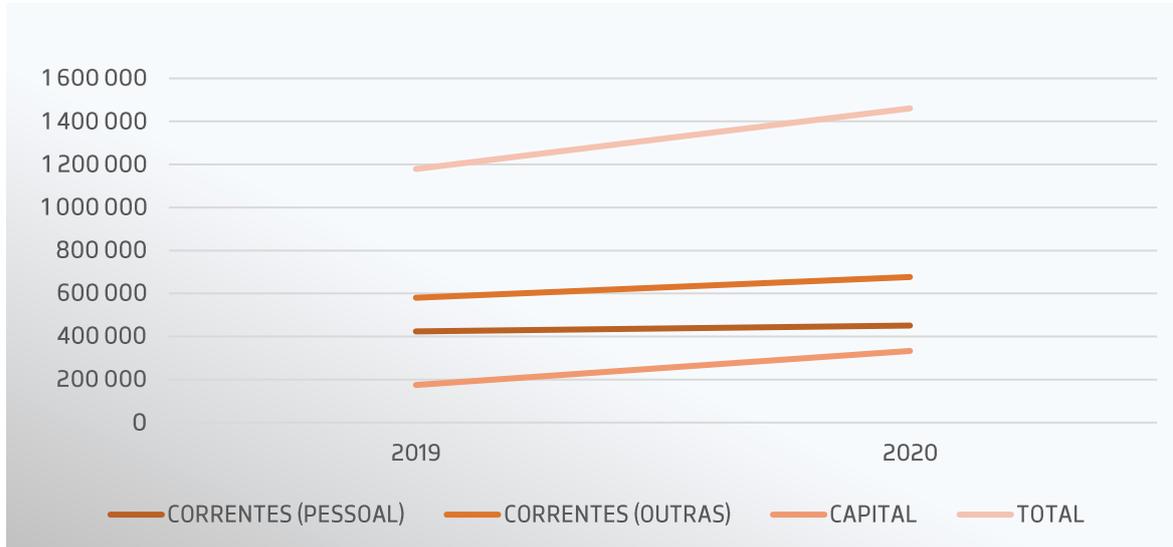


Gráfico 58 – Despesa paga

TIPO DE DESPESA	2019	2020
CORRENTES (PESSOAL)	423 814 €	450 989 €
CORRENTES (OUTRAS)	580 243 €	676 541 €
CAPITAL	174 623 €	332 977 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 178 680 €</b>	<b>1 460 508 €</b>

Tabela 13 – Tipos de despesas dos SAS P.PORTO.

Os SAS P.PORTO, por não disporem do número necessário de trabalhadores para assegurar todas as valências da ação social escolar, têm que recorrer à contratação pública de serviços externos, quer para apoiar na gestão da concessão das Unidades de Alimentação, quer para apoiar nas Residências de Estudantes.

Na prossecução da sua atividade na área da alimentação, os SAS P.PORTO, através de um contrato de concessão, asseguraram o fornecimento de refeições nas cantinas e nas

cafetarias instaladas nas diferentes Escolas que compõem o P.PORTO. Aos SAS compete, nesta área de atividade, as atividades de gestão, de definição do conceito e modelo, de auditoria e controlo da segurança alimentar, as ações tendentes a melhorar o serviço prestado pelo concessionário e as ações de conservação e melhoria das condições físicas.

Na gestão das Residências de Estudantes, os SAS P.PORTO asseguram a manutenção dos imóveis, equipamentos e redes, a realização de obras de beneficiação, 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 pequenas formações e workshops temáticos, bem como a organização de convívios anuais de acolhimento e despedida dos residentes.

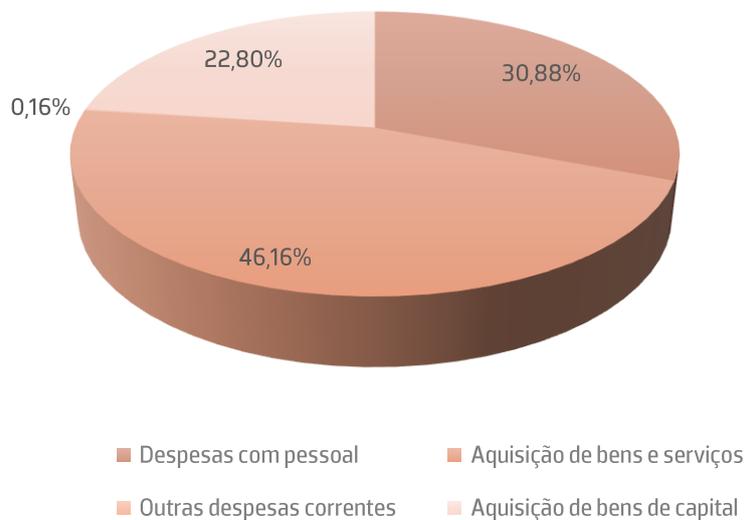


Gráfico 59 – Despesa por Agrupamento de Classificação Económica.

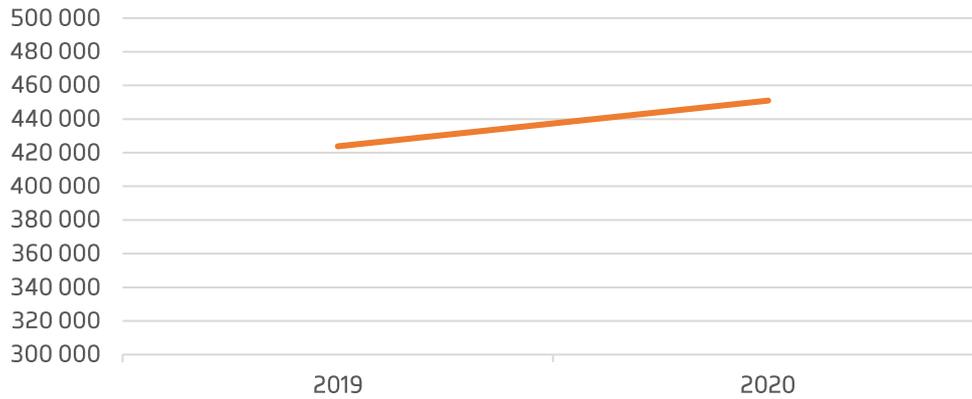


Gráfico 60 – Evolução das despesas com pessoal.

### Receita e Despesa

Ao longo da execução do ano de 2020 existiu um equilíbrio entre a Receita (recebimentos) e Despesa (pagamentos), decorrente de uma execução equilibrada.

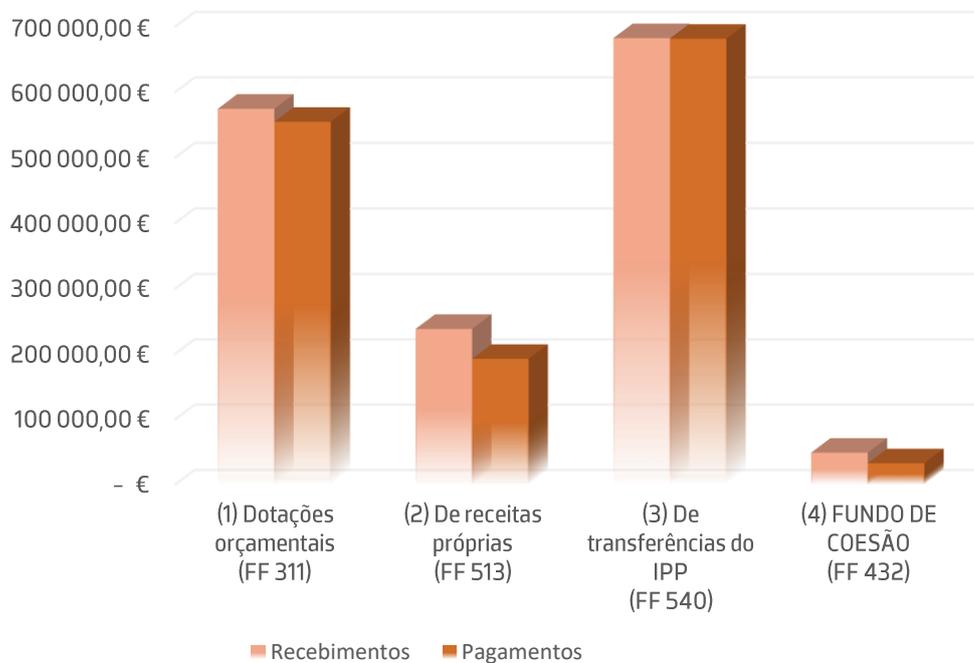


Gráfico 61 – Recebimentos e Pagamentos de 01-01-2020 a 31-12-2020.

RECURSOS FINANCEIROS		
Receita cobrada	1.543.392 €	1.167.619 €
Despesa executada	1.460.508 €	1.178.680€
Despesa Capital	332.977 €	174.623 €
Despesa Investimento	22,80 %	14,82%
PESSOAS		
Número de efetivos	--	--

Tabela14 – Recursos Financeiros.

## Balanço

Entidade: Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto.  
Balanço (individual) em 31 de dezembro de 2020.

RÚBRICAS	NOTAS	SNC-AP	SNC-AP
		2020	2019
<b>ATIVO</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	5	7 397 662,54	7 321 218,79
Ativos intangíveis	3	137 250,88	16 543,50
Outras contas a receber	18	3 601,84	52,00
<b>Total do Ativo não corrente</b>		<b>7 538 515,26</b>	<b>7 337 814,29</b>
<b>Ativo corrente</b>			
Clientes, contribuintes e utentes	18	29 361,71	57 653,14
Outras contas a receber	18	3,44	2 595,96
Diferimentos	23	1 759,14	2 157,58
Caixa e depósitos	18	3 196 104,90	3 114 909,23
<b>Total do Ativo corrente</b>		<b>3 227 229,19</b>	<b>3 177 315,91</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>10 765 744,45</b>	<b>10 515 130,20</b>
<b>PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>			
Património/Capital	23	4 331 901,24	4 331 901,24
Reservas			
Resultados transitados	23	2 632 732,06	2 623 906,90
Outras variações no Património Líquido	23	3 339 773,37	3 434 614,27
Resultado líquido do período	23	347 502,64	8 825,16
<b>Total do Património Líquido</b>		<b>10 651 909,31</b>	<b>10 399 247,57</b>
<b>PASSIVO</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Outras contas a pagar	18	8 800,21	8 897,50
<b>Total do Passivo não corrente</b>		<b>8 800,21</b>	<b>8 897,50</b>
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	18	83,41	83,41
Estado e outros entes públicos	23	0,00	0,00
Outras contas a pagar	18	104 951,52	106 901,72
Diferimentos			
Outros passivos financeiros			
<b>Total do Passivo corrente</b>		<b>105 034,93</b>	<b>106 985,13</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>113 835,14</b>	<b>115 882,63</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>		<b>10 765 744,45</b>	<b>10 515 130,20</b>

Tabela 15 - Período: 01/01/2020 a 31/12/2020.

## Demonstração dos Resultados

Entidade: Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto

Demonstração dos resultados por natureza (individual) do período findo em 31 de dezembro de 2020.

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	SNC-AP	SNC-AP
		2020	2019
Impostos e taxas	13	197,52	106,75
Vendas			
Prestações de serviços	13	203 848,61	244 304,07
Transferências correntes e subsídios à exploração obtidos	14	1 305 129,25	918 252,50
Fornecimentos e serviços externos	23	-547 555,98	-601 873,14
Gastos com pessoal	19	-441 331,50	-407 255,98
Transferências e subsídios concedidos			
Prestações sociais			
Outros rendimentos e ganhos	13/14	99 714,95	110 377,13
Outros gastos e perdas	23	-6 663,98	-8 294,54
<b>Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento</b>		<b>613 338,87</b>	<b>255 616,79</b>
Gastos/reversões de depreciação e amortização	5	-266 139,99	-247 193,07
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento)</b>		<b>347 198,88</b>	<b>8 423,72</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	13	303,76	417,86
Juros e gastos similares suportados	23	0,00	-16,42
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>347 502,64</b>	<b>8 825,16</b>
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>347 502,64</b>	<b>8 825,16</b>

Tabela 16 - Período: 01/01/2020 a 31/12/2020.

## Demonstração de Desempenho Orçamental

RUBRICA	PAGAMENTOS	FONTES DE FINANCIAMENTO (n)					TOTAL	2019
		RP	RG	UE	EMPR	FUNDOS ALHEIOS		
	<b>Despesa corrente</b>	<b>540 564,10</b>	<b>554 493,99</b>	<b>32 472,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 127 530,09</b>	<b>1 004 056,71</b>
<b>D1</b>	<b>Despesas com o pessoal</b>	<b>7 051,59</b>	<b>443 937,71</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>450 989,30</b>	<b>423 813,64</b>
D1.1	Remunerações Certas e Permanentes	7 051,59	341 794,73	0,00	0,00	0,00	348 846,32	344 647,78
D1.2	Abonos Variáveis ou Eventuais	0,00	25,10	0,00	0,00	0,00	25,10	1 113,57
D1.3	Segurança social	0,00	102 117,88	0,00	0,00	0,00	102 117,88	78 052,29
<b>D2</b>	<b>Aquisição de bens e serviços</b>	<b>531 377,09</b>	<b>110 317,22</b>	<b>32 472,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>674 166,31</b>	<b>569 971,51</b>
<b>D3</b>	<b>Juros e outros encargos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>16,42</b>
<b>D4</b>	<b>Transferências correntes</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D4.1</b>	<b>Administrações Públicas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
D4.1.1	Administração Central - Estado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.1.2	Administração Central - Outras entidades	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.2	Instituições sem fins lucrativos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.3	Famílias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.4	Outras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>D5</b>	<b>Subsídios</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D6</b>	<b>Outras despesas correntes</b>	<b>2 135,42</b>	<b>239,06</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2 374,48</b>	<b>10 255,14</b>
	<b>Despesa de Capital</b>	<b>332 977,44</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>332 977,44</b>	<b>174 623,00</b>
<b>D7</b>	<b>Investimento</b>	<b>332 977,44</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>332 977,44</b>	<b>174 623,00</b>
<b>D8</b>	<b>Transferências de capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D9</b>	<b>Outras despesas de capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Despesa efetiva [5]</b>	<b>873 541,54</b>	<b>554 493,99</b>	<b>32 472,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 460 507,53</b>	<b>1 178 679,71</b>
	<b>Despesa não efetiva [6]</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
D10	Ativos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D11	Passivos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Soma [7]=[5]+[6]</b>	<b>873 541,54</b>	<b>554 493,99</b>	<b>32 472,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 460 507,53</b>	<b>1 178 679,71</b>
	<b>Operações de tesouraria [C]</b>					<b>42 864,27</b>	<b>42 864,27</b>	<b>71 122,38</b>
	<b>Saldos para gerência seguinte</b>					<b>0,00</b>	<b>3 150 434,02</b>	<b>3 067 549,41</b>
	<b>Operações orçamentais [8]=[4]-[7]</b>	<b>2 789 301,28</b>	<b>339 495,50</b>	<b>21 637,24</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>45 670,88</b>	<b>47 359,82</b>
	<b>Operações de tesouraria [D]=[A]+[B]-[C]</b>					<b>45 670,88</b>	<b>45 670,88</b>	<b>47 359,82</b>
	<b>Saldo global [2]-[5]</b>	<b>46 909,08</b>	<b>19 827,01</b>	<b>16 148,52</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>82 884,61</b>	<b>-11 060,30</b>
	Despesa primária [ Despesa Efetiva deduzida dos juros pagos]	873 541,54	554 493,99	32 472,00	0,00	0,00	1 460 507,53	1 178 663,29
	Saldo corrente [Receitas Correntes - Despesas Correntes ]	379 886,52	19 827,01	16 148,52	0,00	0,00	415 862,05	163 428,58
	Saldo de capital [Receitas Capital - Despesas Capital ]	-332 977,44	0,00	0,00	0,00	0,00	-332 977,44	-174 623,00
	Saldo primário [ Receita Efetiva - Despesa Efetiva deduzida de juros]	46 909,08	19 827,01	16 148,52	0,00	0,00	82 884,61	-11 043,88
	<b>Receita total [1]+[2]+[3]</b>	<b>3 662 842,82</b>	<b>893 989,49</b>	<b>54 109,24</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4 610 941,55</b>	<b>4 246 229,12</b>
	<b>Despesa total [5]+[6]</b>	<b>873 541,54</b>	<b>554 493,99</b>	<b>32 472,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 460 507,53</b>	<b>1 178 679,71</b>

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto  
Orgânica: 121037200

Normativo Contabilístico: SNC-AP

Demonstração do Desempenho Orçamental

Exercício: 2020

RUBRICA	RECEBIMENTOS	FONTES DE FINANCIAMENTO (n)						2019
		RP	RG	UE	EMPR	FUNDOS ALHEIOS	TOTAL	
	Saldo de gerência anterior	2 742 392,20	319 668,49	5 488,72	0,00	47 359,82	3 114 909,23	3 118 080,58
	Operações orçamentais [1]	2 742 392,20	319 668,49	5 488,72	0,00	0,00	3 067 549,41	3 078 609,71
	Restituição de saldos de operações orçamentais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Operações de tesouraria [A]					47 359,82	47 359,82	39 470,87
	Receita corrente	920 450,62	574 321,00	48 620,52	0,00	0,00	1 543 392,14	1 167 485,29
R1	Receita fiscal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R2	Contribuições para sistemas de proteção social e subsistemas de saúde	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R3	Taxas, multas e outras penalidades	197,52	0,00	0,00	0,00	0,00	197,52	106,75
R4	Rendimentos de propriedade	334,71	0,00	0,00	0,00	0,00	334,71	417,81
R5	Transferências Correntes	682 187,73	574 321,00	48 620,52	0,00	0,00	1 305 129,25	918 252,50
R5.1	Administrações Públicas	682 187,73	574 321,00	0,00	0,00	0,00	1 256 508,73	917 939,00
R5.1.1	Administração Central - Estado	0,00	574 321,00	0,00	0,00	0,00	574 321,00	574 321,00
R5.1.2	Administração Central - Outras entidades	682 187,73	0,00	0,00	0,00	0,00	682 187,73	343 618,00
R5.2	Exterior - UE	0,00	0,00	48 620,52	0,00	0,00	48 620,52	313,50
R5.3	Outras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R6	Venda de bens e serviços	236 039,48	0,00	0,00	0,00	0,00	236 039,48	231 658,97
R7	Outras receitas correntes	1 691,18	0,00	0,00	0,00	0,00	1 691,18	17 049,26
	Receita de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	134,12
R8	Venda de bens de investimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9	Transferências de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1	Administrações Públicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.1	Administração Central - Estado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R10	Outras receitas de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R11	Reposição não abatidas aos pagamentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	134,12
	Receita efetiva [2]	920 450,62	574 321,00	48 620,52	0,00	0,00	1 543 392,14	1 167 619,41
	Receita não efetiva [3]	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R12	Ativos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R13	Passivos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Soma [4]=[1]+[2]+[3]	3 662 842,82	893 989,49	54 109,24	0,00	0,00	4 610 941,55	4 246 229,12
	Operações de tesouraria [B]					41 175,33	41 175,33	79 011,33

Tabela 17 – Demonstração do Desempenho Orçamental

## FICHA TÉCNICA

- **Elaboração**  
O relatório foi elaborado com os contributos de todos os elementos dos SAS P.PORTO
- **Verificação**  
Administrador dos SAS P.PORTO: Ivo Costa Santos
- **Conclusão: 5 abril de 2021**

