



SERVIÇOS DE
ACÇÃO SOCIAL
DO INSTITUTO
POLITÉCNICO
DO PORTO

2009

relatório de gestão

Índice

INTRODUÇÃO	3
PARTE 1 – MISSÃO E PRINCÍPIOS ESTRUTURAIS E ESTRUTURANTES DOS SAS.IPP	5
A missão	5
Os princípios estruturais e estruturantes de actuação.....	5
Os destinatários da missão SAS.IPP	6
Os serviços públicos prestados.....	7
PARTE 2 – ACTIVIDADES DE MODERNIZAÇÃO, SIMPLIFICAÇÃO E REORGANIZAÇÃO	8
Relacionamento com o estudante	8
Notícias	8
A reestruturação da informação on-line orientada para o estudante.....	10
A evolução do sistema transaccional de prestação de serviços.....	13
Redes de colaboração.....	16
A prestação de informação académica: apuramento do aproveitamento escolar do estudante.....	16
A criação dum sistema informático de apoio à gestão das unidades alimentares	18
PARTE 3 – ESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS SAS.IPP.....	19
A caracterização das pessoas.....	19
Novas admissões	23
Desenvolvimento de competências	24
Competências - TICs.....	28
Outras formações	28
PARTE 4 – APOIO SOCIAL DIRECTO.....	29
Apoios sociais directos: resultados.....	32
PARTE 5 – APOIO SOCIAL INDIRECTO: ALOJAMENTO	47
PARTE 6 – APOIO SOCIAL INDIRECTO: ALIMENTAÇÃO	55
Cantina no ISEP, no Porto.....	59
Cantina na ESE, no Porto	59
Cantina no ISCAP, em Matosinhos	60
Cantina na ESMAE, no Porto	60
Cantina na ESEIG, em Vila do Conde	61

Cantina na ESTGF, em Felgueiras	61
Resumo do funcionamento da área Alimentar	62
PARTE 7 – OUTROS APOIOS: APOIO A ACTIVIDADES CULTURAIS E OUTRAS .	68
PARTE 8 – NOVOS PROJECTOS, ACÇÕES DE CONSERVAÇÃO E REABILITAÇÃO DAS INSTALAÇÕES EXISTENTES.....	70
Gestão de projectos de construção e manutenção / conservação das instalações existentes.....	70
Acções de manutenção e conservação das instalações e equipamentos	74
PARTE 9 – ORÇAMENTO E FINANCIAMENTO DA ACTIVIDADE	77
Análise comparativa da estrutura de recursos e destinatários da missão SAS77	
Investimento	88
Alguns indicadores	89
PARTE 10 – ALGUMAS CONCLUSÕES	90

ano económico de 2009

INTRODUÇÃO

ESTE RELATÓRIO CONSTITUI-SE, TAL COMO EM TODAS AS ACTIVIDADES REALIZADAS PELOS SAS.IPP EM CADA ANO, NO ESPELHO DO TRABALHO DE EQUIPA, ASSENTE NO SENTIDO DE COMPROMISSO E DE MISSÃO DE CADA UM E TODOS AQUELES QUE EM 2009 TRABALHARAM NESTES SAS E QUE MAIS NÃO SÃO DO QUE OS PRINCIPAIS RESPONSÁVEIS POR SE TER CONSEGUIDO ENCERRAR MAIS UM ANO DE ACTIVIDADES COM O ORGULHO DE MISSÃO CUMPRIDA

O presente relatório e as contas que lhe estão anexas, relativo ao exercício de 2009 dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto (SAS.IPP), foi elaborado nos termos da legislação aplicável aos organismos dotados de autonomia administrativa e financeira e das normas procedimentais do POC Educação, destinando-se à prestação de contas perante os órgãos de gestão do IPP, e consequente consolidação de contas do respectivo Grupo Público, bem como, nos termos da Lei, ao Tribunal de Contas e aos Ministérios da Tutela e de Estado e das Finanças.

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

Nestes termos, e na sequência do que é prática dos Serviços, o Relatório de Actividades e Contas relativo ao ano de 2009, procurará, de uma forma sucinta, demonstrar não só as actividades dos Serviços, mas também a sua organização, financiamento e custos, integrando-as relacionalmente com os anos anteriores, de acordo com a estrutura que a seguir se descreve:

ESTRUTURA DE DESENVOLVIMENTO DO RELATÓRIO

PARTE 1	a missão e os princípios estruturantes à actuação dos SAS.IPP, que nortearam e sustentaram todas as actividades desenvolvidas, pelos diferentes sectores, no ano de 2009.
PARTE 2	actividades de modernização e simplificação/ reorganização
PARTE 3	a estrutura de recursos humanos afectos à missão dos SAS.IPP no ano de 2009, evidenciando os seus aspectos mais identificadores
PARTE 4	a caracterização da actividade de atribuição de apoios directos, que inclui a atribuição de bolsas de estudo e auxílios de emergência a estudantes carenciados, abordada na óptica do custo dos serviços prestados e dos benefícios sociais atribuídos
PARTE 5	é dedicada à área de apoio social indirecto – área de alojamento e à caracterização da actividade gerada neste sector de missão
PARTE 6	é dedicada à área de apoio social indirecto – área de alimentação e alojamento, com foco na descrição do movimento dos bares, cantinas e residências sob a gestão dos SAS.IPP
PARTE 7	registra os principais apoios a projectos ou iniciativas de cariz cultural, desportivo ou recreativo, promovidas pelas estruturas organizativas do IPP
PARTE 8	dedica-se ao retrato da gestão de novos projectos e acções de conservação e reabilitação das instalações existentes
PARTE 9	procede-se à análise do orçamento e financiamento das actividades
PARTE 10	Elenca algumas conclusões

PARTE 1 – missão e princípios estruturais e estruturantes dos SAS.IPP

A missão

Integrado no compromisso do Estado Português em garantir a existência de um Sistema de Acção Social no Ensino Superior, que permita a frequência das instituições de ensino por todos os estudantes,

A ACÇÃO SOCIAL NO IPP TEM POR MISSÃO PROMOVER O DIREITO À IGUALDADE DE OPORTUNIDADES DE ACESSO, FREQUÊNCIA E SUCESSO ESCOLAR DOS SEUS ESTUDANTES, ATRAVÉS DA PRESTAÇÃO DE APOIOS, BENEFÍCIOS E SERVIÇOS DE QUALIDADE.

Os princípios estruturais e estruturantes de actuação

A actuação dos SAS.IPP no ano de 2009 foi norteadada e sustentou-se nos seguintes princípios fundamentais, acolhidos de forma expressa nos preâmbulos dos seus normativos internos, em especial nas Regras de Atribuição de Bolsas de Estudo e nas Regras de Concessão de Alojamento aos Estudantes do Politécnico do Porto:

- **Princípio da atenção centrada no estudante** – os SAS.IPP estão ao serviço dos estudantes, especialmente os mais carenciados, pelo que devem compreender as suas necessidades actuais e futuras, cumprir os seus requisitos de qualidade e esforçarem-se por exceder as suas expectativas
- **Princípios da transparência – como garantia preventiva da imparcialidade, os SAS.IPP actuam** de forma a garantir objectividade e isenção, que deve sustentar o sentimento de confiança recíproca entre estes serviços e os estudantes
- **Princípio da boa-fé** – os SAS.IPP e os estudantes agem e relacionam-se segundo regras de boa-fé, para que em ambos se enraíze a confiança indispensável a um saudável relacionamento
- **Princípio da proporcionalidade** – entendido como o direito reconhecido a cada estudante de beneficiar de apoio adequado à sua situação concreta
- **Princípio da informação e da qualidade** – os SAS.IPP devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida
- **Princípio da responsabilização do estudante** – que aponta para a assunção pelo estudante das consequências da sua acção, expressa ou implícita, pelos seus actos
- **Princípio da melhoria contínua** – a melhoria contínua do desempenho pelo qual cumprem a sua missão é um objectivo permanente dos SAS.IPP

Os destinatários da missão SAS.IPP

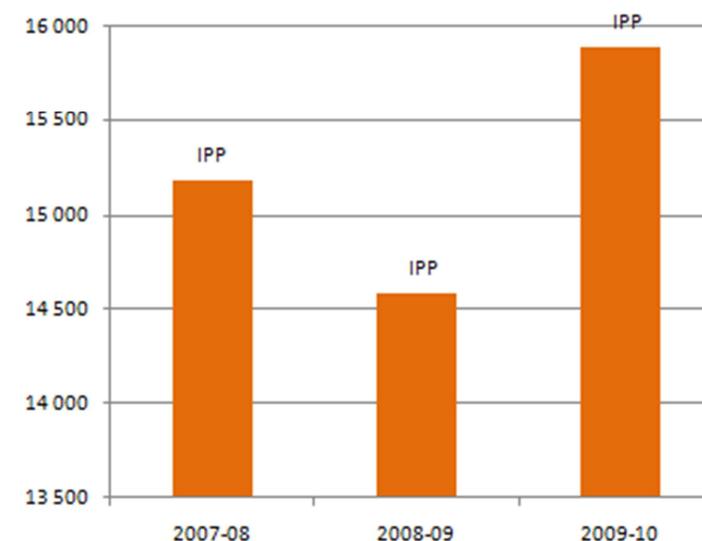
Os SAS.IPP, no âmbito da sua missão e em respeito pela discriminação positiva dos estudantes economicamente carenciados, dirigem os seus serviços à comunidade de estudantes do IPP, assim distribuídos pelas seguintes estruturas de ensino e com a evolução que se identifica:

Tabela 1 – evolução do número dos estudantes IPP no último triénio (2007 a 2009)

Escola		2007-08	2008-09	2009-10
ESE	Escola Superior de Educação	1 332	1 227	1 531
ESMAE	Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo	589	561	551
ESEIG	Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão	1 212	1 065	1 113
ESTGF	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras	776	882	1 110
ESTSP	Escola Superior de Tecnologias da Saúde do Porto	1 769	1 827	2 056
ISCAP	Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	3 607	3 297	3 340
ISEP	Instituto Superior de Engenharia do Porto	5 788	5 619	6 059
IPP-TCAV Tecnologias da Comunicação Audio - visual		115	113	99
APNOR	Associação de Politécnicos da Região Norte	-	-	30
IPP		15 188	14 591	15 889

Fonte: RAIDES, GPEARI - Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais, Estatísticas > Ensino Superior > Inscritos em www.gpearl.mctes.pt
2009-10, RAIDES, enviado à tutela, com dados que reportam a 31-12-2009 (dados oficiais mas ainda não publicados pelo GPEARI)

Figura 1 – evolução estudantes IPP



Os serviços públicos prestados



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

PARTE 2 - actividades de modernização, simplificação e reorganização

As actividades de modernização, simplificação e reorganização implementadas em 2009 são decorrentes de objectivos estratégicos previamente fixados, que se mantêm constantes desde 2007 quanto aos fins que se lhe associam, mas que em cada ano surgem reinterpretados por força da atitude que caracteriza a equipa SAS.IPP e pelas influências geradas pelos ambientes interno (IPP) e externo a estes SAS.

De forma sumária caracterizaremos alguns desses objectivos e das actividades que em 2009 se lhes associaram.

Relacionamento com o estudante

Objectivo: promover uma visão de serviço centrada nos estudantes, prestando serviços de qualidade e racionalizando os custos dessa prestação, sem perdas de proximidade.

Através dos mais diversos meios de comunicação, os SAS.IPP continuaram a apostar na relação de proximidade com o estudante, agindo no sentido de antecipar as suas necessidades de informação, estando disponível para acolher, esclarecer e encaminhar.

Actividades desenvolvidas em 2009 com vista ao alcance deste objectivo:

Notícias

A actualização regular da área de notícias, na área de acção social da página net do IPP, constituiu-se num instrumento de informação ao estudante do IPP, alertando-o para prazos e procedimentos associados aos serviços que prestamos, divulgando estados do desenvolvimento dos processos em que são interessados ou simplesmente suportar mensagens de acolhimento e de cortesia.

Alguns exemplos de notícias publicadas na área net da Acção Social no site do IPP

[18-09-2009] **Mensagem do Administrador**

Os SAS.IPP desejam as boas-vindas aos estudantes que pela primeira vez ingressaram numa Escola do IPP no ano lectivo 2009-2010.

A todos os estudantes do IPP dirigimos os nossos votos de sucesso académico e pessoal no ano lectivo 2009-2010.

Orlando Fernandes

Administrador

[18-09-2009] **2.ª fase das candidaturas a bolsa de estudo para o ano lectivo 2009-2010**

Prazo: 14 a 30 de Setembro

Destinatários: Exclusivamente para estudantes que pela 1.ª vez ingressaram numa Escola do IPP no ano lectivo 2009-2010.

+ info consulte o menu "Bolsas de Estudo" e informe-se sobre:

como aceder à candidaturas on-line

manuals de apoio à apresentação da sua candidatura

Documentos de prova a entregar

Legislação aplicável, ...

[18-09-2009] **2.ª fase das candidaturas a alojamento em residências IPP**

Prazo: 14 a 21 de Setembro

Destinatários: Exclusivamente para estudantes que pela 1.ª vez ingressaram numa Escola do IPP no ano lectivo 2009-2010.

+ info consulte o menu "Alojamento"

Destaque - Aproveitamento escolar

O sua candidatura está suspensa?

O motivo é "Resultado provisório: conclusão da análise da candidatura dependente da confirmação do aproveitamento escolar"?

Não sabe o que significa? [clique aqui para se informar](#)

Destaque

Divulgação dos resultados provisórios da análise das candidaturas da 1.ª fase

(candidaturas apresentadas entre 27 de Maio e 30 de Junho)

Os resultados provisórios da análise das candidaturas apresentadas na fase/ prazo supra referido já estão disponíveis na sua página pessoal na área da acção social.

Antes de proceder a essa consulta, leia atentamente o manual de comunicação de resultados, disponível em "bolsas de estudo"/ "manual de candidatura".

Orlando Fernandes

Administrador para a Acção Social.IPP

[06-11-2009]



Destaque

Autorização excepcional para apresentação de candidatura a bolsa de estudo para o ano lectivo 2009-2010
3.ª Fase - 02 a 30 de Novembro

Informam-se todos os estudantes do IPP que não apresentaram candidatura a bolsa de estudo para o presente ano lectivo, que o poderão fazer na última fase de candidaturas, programada para as datas supra indicadas.

Mais se informa que qualquer pedido de autorização de formalização de candidatura a bolsa de estudo que venha a ser apresentado após o termo desta fase será liminarmente indeferido.

Orlando Fernandes

Administrador dos SAS.IPP

[29-09-2009]



[25-09-2009] **Aumento extraordinário da bolsa de estudo no ano lectivo 2009-2010**

No ano lectivo de 2009 -2010, a bolsa base mensal a atribuir a cada estudante do ensino superior, que beneficie de bolsa de estudo, é aumentada em 15 % para os estudantes deslocados e em 10 % para os estudantes não deslocados.

Uma medida de apoio social extraordinário, criada por [Despacho do MCTES n.º 16070/2009, de 14/08](#).



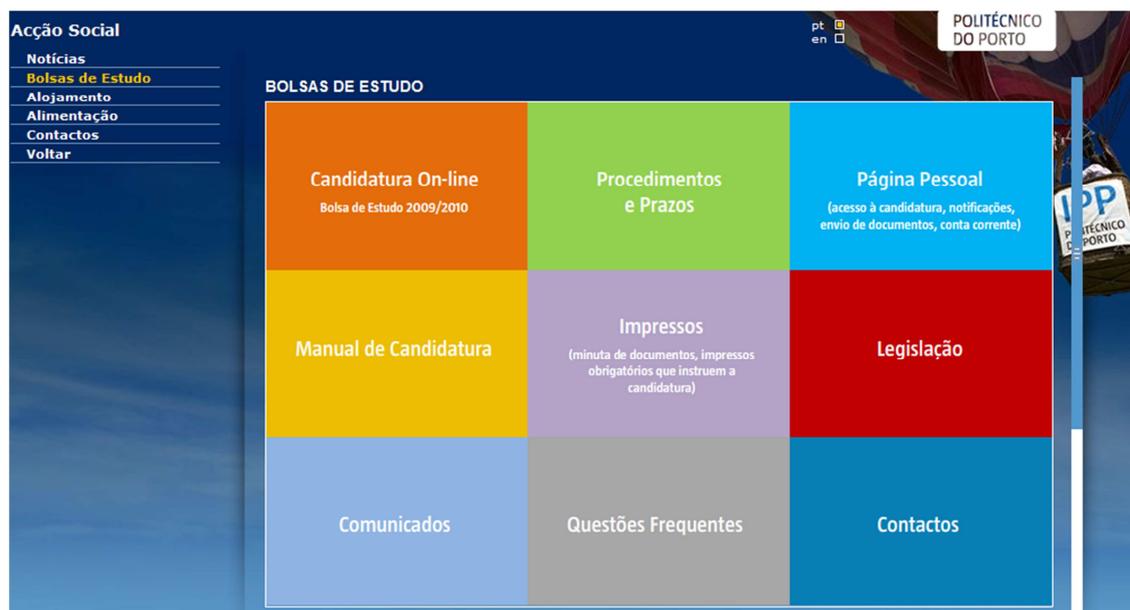
A reestruturação da informação on-line orientada para o estudante

A informação que é disponibilizada ao estudante deve ser eficaz e só o poderá ser se se estruturar de acordo com as suas necessidades, respondendo a perguntas do tipo "Como é que..?", "Como posso..?"

Consciente disto, os SAS.IPP não só reestruturaram a informação disponibilizada on-line, na área da Acção Social da página net do IPP, como disponibilizaram conteúdos facilitadores à integração do estudante nos procedimentos administrativos associados aos serviços que lhe são prestados, minimizando a sua natural complexidade e criando maior autonomia ao estudante na criação, compreensão e acompanhamento dos processos.

A reestruturação foi orientada para as necessidades de informação do estudante, abandonando a estruturação baseada na orgânica institucional e adoptando a informação estruturada na óptica dos serviços.

Exemplos do que foi feito:



en □ DO PORTO

BOLSAS_ MANUAL DE CANDIDATURA

O manual de candidatura, dividido em duas partes, orienta-o, passo a passo, de como deve proceder para enviar com sucesso:

- A candidatura on-line a bolsa de estudo (1.ª parte)
- Os documentos que provam as declarações que presta na candidatura on-line (2.ª parte)
- Divulgação de resultados: procedimentos e regras (**novo conteúdo**)

Manual de candidatura a bolsa de estudo	
A candidatura on-line passo a passo <small>Última actualização em 18.09.2009 (EM)</small>	download <small>(versão pdf)</small>
O envio de documentos passo a passo <small>Última actualização em 28.09.2009 (EM)</small>	download <small>(versão pdf)</small>
Divulgação de resultados: o que precisa saber? <small>Última actualização em 06.11.2009 (EM)</small>	download <small>(versão pdf)</small>

Manual de envio de documentos



As vantagens do envio de documentos por UPLOAD (transferência)

De forma:

- * Fácil
- * Cómoda
- * Sem custos de tempo e de dinheiro
- * Rápida

Faz-nos chegar, “à velocidade de um clique”, os documentos necessários para a instrução da sua candidatura!

Saiba como usar este meio através das páginas seguintes ...



Acção Social

- Notícias
- Bolsas de Estudo
- Alojamento**
- Alimentação
- Contactos
- Voltar

pt en

POLITÉCNICO DO PORTO

ALOJAMENTO

Informação geral	Residências	Prazos e procedimentos de Candidatura
Formulário de Candidatura	Regulamento do Alojamento	Contactos

Acção Social

- Notícias
- Bolsas de Estudo**
- Alojamento
- Alimentação
- Contactos
- Voltar

pt en

POLITÉCNICO DO PORTO

RESIDÊNCIAS

Residência de Almeida Valente	Residência da Azenha	Residência de Coelho Neto
Residência da Bainharia	Residência de Rio Bom	Residência de S. Roque

Acção Social

- Notícias
- Bolsas de Estudo
- Alojamento
- Alimentação
- Contactos
- Voltar

pt en

POLITÉCNICO DO PORTO

ALOJAMENTO_INFORMAÇÃO GERAL

Alojamento – Residências IPP

Na prossecução dos seus objectivos de apoio social, os SAS.ipp prestam aos estudantes serviços nos domínios do alojamento em residências do IPP.

A grande vantagem das residências do IPP é terem um custo inferior ao de outras alternativas de alojamento.

As residências do IPP são geridas pelos SAS.ipp através de regulamento interno, que estipula as condições de ingresso e de utilização de Equipamentos, bem como as normas de disciplina interna e de participação dos estudantes na respectiva gestão, conservação e limpeza. Dispõem de áreas de estudo e lazer e a tipologia varia entre quartos individuais, duplos ou triplos.

As candidaturas ao alojamento nas Residências do IPP para o ano lectivo 2009-2010 decorrerão nos seguintes prazos:

1.ª FASE – 1 a 22 Junho de 2009
Para estudantes que se encontram inscritos no ano lectivo 2008-2009

2.ª FASE – 14 a 21 de Setembro de 2009
Para estudantes que se inscrevem pela primeira vez numa escola do IPP no ano lectivo 2009-2010.

3.ª FASE – A partir de 22 de Setembro de 2009
Para qualquer estudante inscrito no ano lectivo 2009-2010 que não se tenha candidatado nas fases anteriores.

A evolução do sistema transaccional de prestação de serviços

Resultado do trabalho de concepção desenvolvido em 2008, no ano de 2009 a plataforma de apoio à apresentação de candidaturas a bolsa de estudo desenvolveu-se para uma plataforma transaccional. Nessa plataforma o estudante, para além do requerimento, passou a poder consultar:

- Os diferentes estados de desenvolvimento da análise da sua candidatura
- Ser notificado ou alertado sobre aspectos relevantes no âmbito do seu processo, nomeadamente da decisão
- Informar-se sobre a qualidade de instrução da sua candidatura, designadamente sobre o tipo e a natureza dos documentos em falta
- Enviar esses documentos ou outros que considere relevantes através de UP-LOAD
- Consultar o estudo socio-económico que esteve na base da tomada de decisão
- Conferir os rendimentos que foram considerados e a bolsa de estudo quando atribuída.

Assim, duma candidatura electrónica a plataforma electrónica evoluiu para uma página pessoal do estudante candidato a bolsa de estudo, constituindo-se numa janela aberta para o seu processo, sem sujeição a horários ou filas de espera.

A imagem seguinte retrata o que se descreveu.

Conteúdos informativos da sua página pessoal

Calendário

Local da sua página pessoal onde consulta os prazos de candidatura a bolsa de estudo

Comunicações

Local da sua página pessoal onde recebe as notificações, avisos, alertas e informações que lhe sejam endereçadas pelos SAS.IPP

Documentos

Local da sua página pessoal onde:

- Envia documentos
- Consulta os documentos que estão em falta na sua candidatura

Estado da candidatura

Local da sua página pessoal onde:

- Consulta o estado de análise da sua candidatura
- Conhece o resultado da sua análise (decisão)

Conta corrente

Local da sua página pessoal onde consulta os pagamentos mensais de bolsa de estudo

A comunicação com o estudante

A comunicação com o estudante manteve-se em 2009 como até aqui, suportada em três tipos de canais de comunicação:

1 [o atendimento electrónico](#), via email, através dos seguintes endereços temáticos:

bolsas09-10@sas.ipp.pt

alojamento@SAS.IPP.pt

alimentacao@sas.ipp.pt

info@sas.ipp.pt

Neste tipo específico de comunicação, os SAS.IPP responderam no ano de 2009 a **8.481 pedidos** de esclarecimento ou encaminhamento, dos quais **5.237** relativos a processos de 2008-09 e **3.244** relativos a 2009-10.

2 [o atendimento telefónico](#)

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

3 [o atendimento presencial](#)

Pela primeira vez poderemos retratar aquilo que foi a actividade de comunicação, com suporte no atendimento presencial, desencadeada pelos SAS.IPP no ano de 2009.

Esta possibilidade resulta da implementação, no início desse ano, de um sistema electrónico de gestão de atendimento que, do ponto de vista do estudante, lhe permite, com maior eficácia, gerir o seu tempo de espera para atendimento e pré-escolher o tipo de serviço de acolhimento que necessita. Do ponto de vista organizativo, o sistema demonstrou-se ser uma importante mais valia para a gestão diária do atendimento, possibilitando, pela percepção do número de estudantes em fila de espera e pelo tipo específico de atendimento marcado, reforçar, sempre que necessário, a capacidade de atendimento, minimizando o seu tempo de espera e maximizando a satisfação com esse serviço.

Acrescidamente a esta vantagem mais imediata, o sistema gera diariamente relatórios estatísticos, que permitem à gestão colher informações importantes para reestruturar o atendimento ou projectar actividades em função dos maiores fluxos de atendimento verificados.

A tabela que se segue representa, com rigor estatístico, a dimensão que o atendimento presencial tem no IPP, área de Acção Social.

Tabela 2 – a dimensão do atendimento presencial na área de Acção Social

ano de 2009

Mês	n.º atendimentos presenciais	identificação dos anos lectivos		
Janeiro	682	2008-09	3 999	
Fevereiro	787			
Março	1 475			
Abril	1 055			
Maio	523	2008-09	2009-10	
Junho	1 080			
Julho	1 053			
Agosto	94			
Setembro	1 078			
Outubro	863			
Novembro	1 276			
Dezembro	437			
Total ano	10 403			6 404
alunos IPP	15 889			
% de atendimentos (a)	65%			

(a) este indicador serve apenas para demonstrar a dimensão do atendimento presencial na área da Acção Social

Fonte: Sistema de gestão de atendimento presencial dos SAS.IPP, dados recolhidos entre 06 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2009.

Redes de colaboração

Objectivo: ir ao encontro de novas formas de trabalhar potenciando a partilha de informação, de conhecimento e recursos através da criação de parcerias internas para o desenvolvimento de projectos que resultem em ganhos pluri-laterais, com o objectivo de prestar serviços de qualidade e racionalizar os custos dessa prestação, sem perdas de proximidade.

A criação de redes de colaboração constitui-se num importante objectivo estratégico para uma Instituição como os SAS.IPP tendo em conta a sua actuação de transversalidade ao nível de todo o Instituto Politécnico do Porto. Será nestes Serviços que o termo “estudante do IPP” ganha o seu mais relevante sentido porque apesar de cada um ser um estudante de uma das Unidades de Ensino que compõem este Politécnico, na sua essência e perante estes SAS o seu denominador comum é ser “estudante do IPP”.

O ano de 2009 foi, no essencial, o ano embrionário, o ano em que se deram os primeiros passos, se estabeleceram os primeiros contactos e compromissos em áreas específicas mas que a concretização deste objectivo estratégico.

Das actividades que mais relevam para o alcance desse objectivo referiremos duas:

- A prestação de informação académica do estudante IPP, candidato a bolsa de estudo, através do sistema informático de apoio à gestão académica das Escolas;
- A criação dum sistema informático de apoio à gestão das unidades alimentares sob a gestão dos SAS.IPP.

A prestação de informação académica: apuramento do aproveitamento escolar do estudante

O requisito do aproveitamento escolar constitui-se a par de outros requisitos (carência económica por ex.) num requisito basilar para que um estudante possa beneficiar de bolsa de estudo no ensino superior.

Fruto da experiência colhida nos dois últimos anos lectivos e do peso administrativo que representa proceder à verificação desse requisito através de consultas individualizadas ao histórico académico do estudante disponível no portal académico de cada Escola. Método que não poderia manter-se por força do aumento do número de candidaturas a bolsa de estudo apresentado para o ano lectivo 2009-2010.

Conscientes desse passado e das dificuldades que as circunstâncias do presente fariam repercutir no futuro, nomeadamente atrasos na verificação da componente das candidaturas a bolsa de estudo que cai no domínio de intervenção específica/ própria dos SAS.IPP – análise e caracterização socioeconómica do candidato – estes Serviços desencadearam contactos com os responsáveis pelas estruturas de gestão dos sistemas informáticos de apoio à gestão académica existentes no IPP (Serviços Centrais, ISCAP e ISEP).

O objectivo era serem concertadas soluções de base tecnológica, que com base em parametrizações, estrutura de informação e de tratamento de dados previamente fixados – os SAS.IPP pudessem aceder, sem custos de acesso e tratamento, a informação essencial ao apuramento do aproveitamento escolar dos estudantes candidatos a bolsa de estudo.

Inicialmente os SAS.IPP ambicionaram que esses dados já fossem fornecidos no formato resposta todavia não foi possível atingir tal estado de desenvolvimento em 2009: os conceitos de aproveitamento escolar na óptica da acção social escolar precisariam de ser devidamente entendidos pelos fornecedores de dados, seria necessário validar, através de testes e análises de controlo ao longo do tempo, que os conceitos técnicos associados ao tema estavam devidamente representados na linguagem informática, para que se garantisse a fiabilidade dos mesmos.

Por estas razões, no ano de 2009, o trabalho do apuramento do aproveitamento escolar do estudante foi, em grande medida, um trabalho ainda desenvolvido, ao nível do tratamento de dados, pela Equipa SAS.IPP. As estruturas fornecedoras de dados trabalharam essencialmente ao nível da programação de soluções que, através das estruturas de gestão de informação já existentes, permitissem gerar tabelas de dados de suporte ao cálculo e análise do aproveitamento escolar.

Apesar do resultado ter ficado aquém do desejado foi francamente positivo porque, o que foi atingido foi seguramente mais favorável ao processo do que teria sido manter a metodologia de análise individualizada do histórico académico do estudante, pela partilha e inter-relação geradas entre as diferentes estruturas que nele participaram permitiu evidenciar a importância que a colaboração, que a responsabilidade partilhada tem em processos com estas características – sociais, transversais, multidisciplinares e de dimensão considerável.

Para 2010 estimamos, com muito positivismo, que se atingirá o pretendido: as Escolas passarão a fornecer os dados que dominam, em formato de resposta, para que estes SAS possam dedicar mais atenção às suas áreas de missão, de forma a garantir respostas em prazos socialmente mais adequados.

A criação dum sistema informático de apoio à gestão das unidades alimentares

Os SAS.ipp, constatando a ineficiência e falta de fiabilidade do actual sistema de marcação e aquisição de senhas de refeição pelos estudantes e demais utentes das unidades alimentares, desencadearam o desenvolvimento de um projecto, interno ao IPP, tendo em vista a simplificação de procedimentos, a garantia de mecanismos de controlo e a diminuição de custos operacionais.

Nasceu assim o projecto GICANT (Sistema de gestão integrada de cantinas), que envolverá a possibilidade de os utentes marcarem as refeições através da internet, procedendo ao pagamento através de uma conta corrente, com carregamento através do sistema Multibanco, validação de utilizadores através do sistema de autenticação LDAP existente na rede IPP e interfaces de gestão para os SAS.ipp e para cada uma das unidades alimentares.

O sistema permitirá introduzir uma melhoria significativa na óptica do utentes das cantinas, bem como garantir o controlo do acesso às mesmas, uma vez que procede à validação do utente, na qualidade de estudante ou trabalhador da instituição, evita o manuseamento e controle de dinheiro e garantirá mecanismos de gestão muito mais eficazes que os actuais, totalmente dependentes de trabalho humano.

O projecto tinha como primeiro prazo de implementação o final do ano de 2009, tendo sofrido atrasos decorrentes de opções de integração com outros sistemas de gestão com interesse para as escolas do IPP.

PARTE 3 - estrutura de recursos humanos SAS.IPP

AS PESSOAS SÃO AS PROTAGONISTAS DAS ORGANIZAÇÕES. UMA EQUIPA MOTIVADA, ENVOLVIDA COM A ORGANIZAÇÃO, AQUELA QUE VESTE A CAMISOLA NOS BONS E NOS MAUS MOMENTOS, É FACTOR DECISIVO PARA O SUCESSO DAS ORGANIZAÇÕES. É ASSIM QUE SE CARACTERIZA A PEQUENA, MAS COESA E COMPROMETIDA, EQUIPA DE PESSOAS AO SERVIÇO DOS SAS.IPP

Se com orçamentos adequados é fácil motivar, com a escassez de recursos financeiros com que estes SAS se defrontam desde 2007, a motivação foi, essencialmente, conseguida com palavras de incentivo, com as típicas frases “estamos juntos nisto” ou “conto contigo” e com um trabalho e uma atenção contínua com os colaboradores. Todos quantos trabalharam nesta organização se envolveram, fizeram parte activa e viva dos SAS.IPP.

Os colaboradores dos SAS.IPP, em mais um ano, de 2009, os seus melhores prescritores.

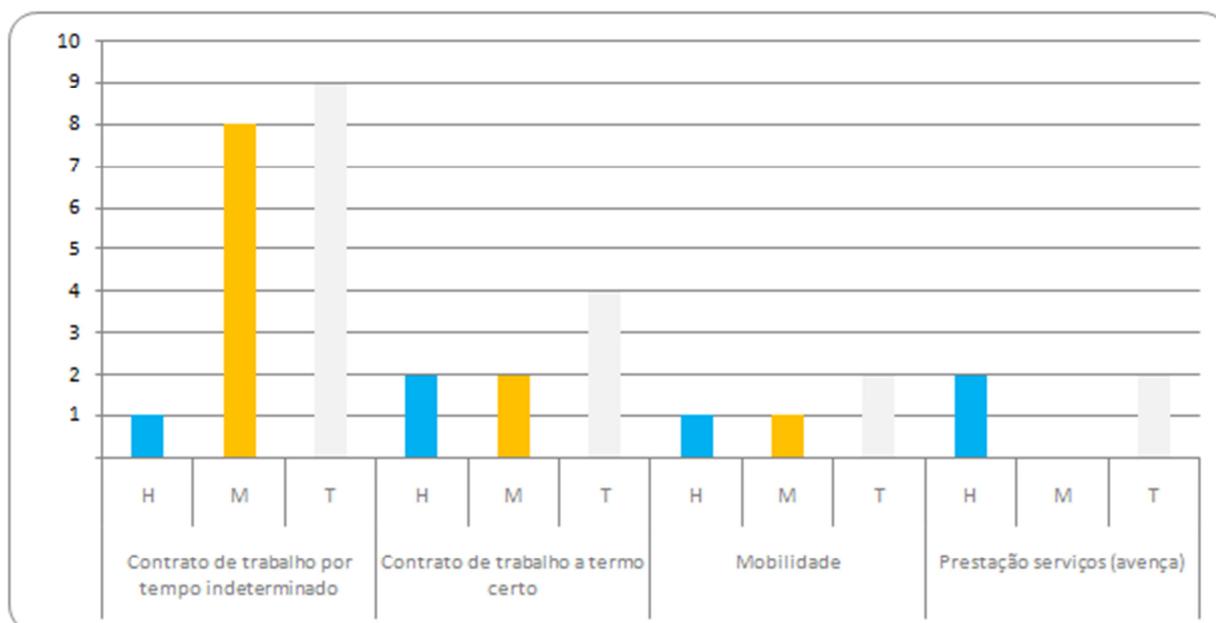
A caracterização das pessoas

Tabela 3 – evolução dos recursos humanos no último triénio (2007 a 2009)

	2 007	2 008	2 009
Dirigente	1	2	3
Técnico Superior	2	3	7
Técnico Informática		1	1
Assistente Técnico	3	2	2
Assistente Operacional	5	5	5
Avençados	5	3	2
total	16	16	20

Fonte: Aplicação de suporte à gestão de recursos humanos, SAS.IPP. Dados reportados a 31 de Dezembro

Figura 2 – distribuição por modalidades de vinculação em 2009



Fonte: Aplicação de suporte à gestão de recursos humanos, SAS.IPP.

Figura 3 – distribuição por modalidades de vinculação em 2009

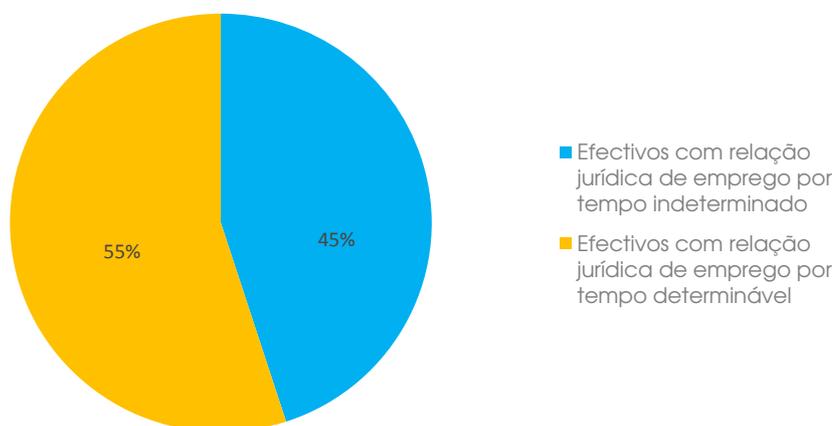


Figura 4 – distribuição dos recursos humanos por faixas etárias em 2009

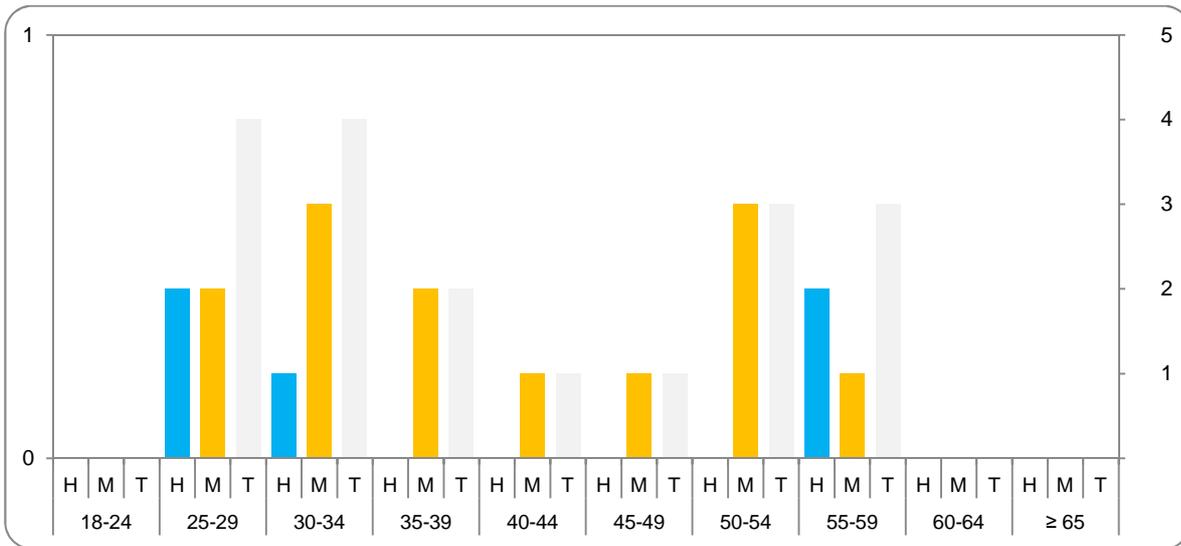


Figura 5 – distribuição dos recursos humanos por faixas etárias em 2009

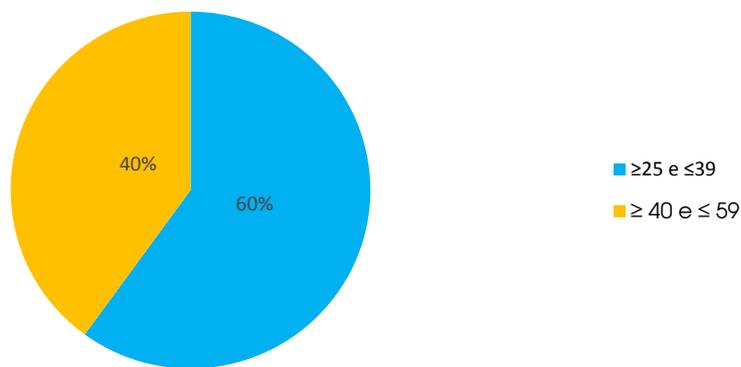


Figura 6 – Distribuição dos recursos humanos por antiguidade

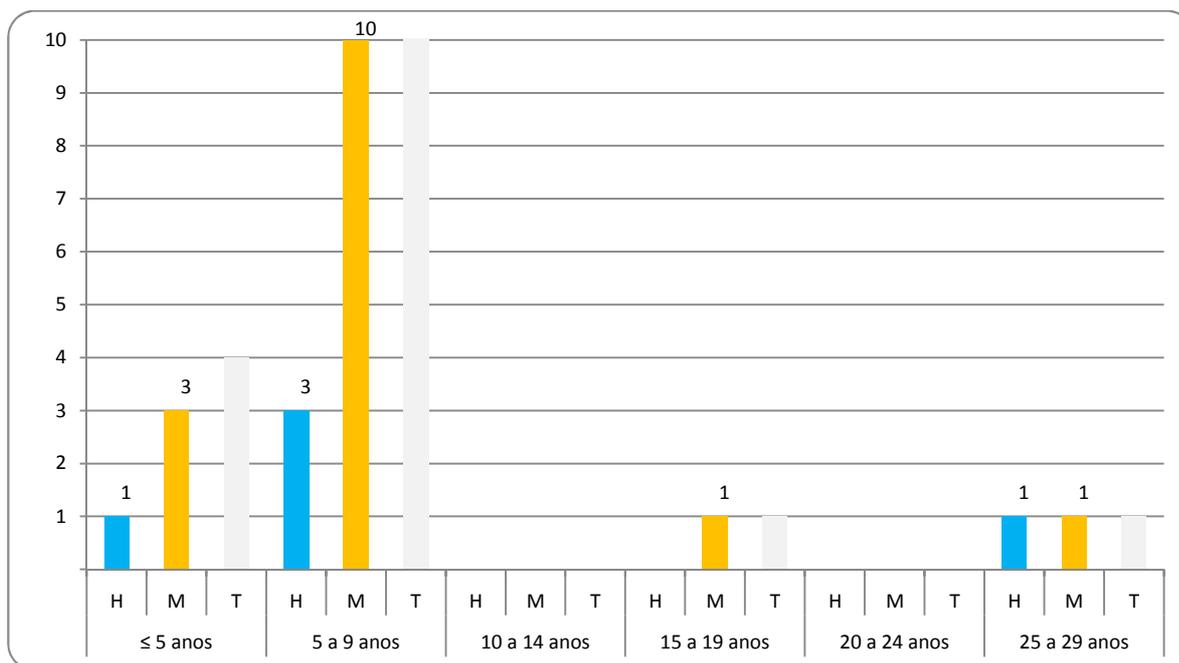


Figura 7 – Distribuição dos recursos humanos por habilitações literárias

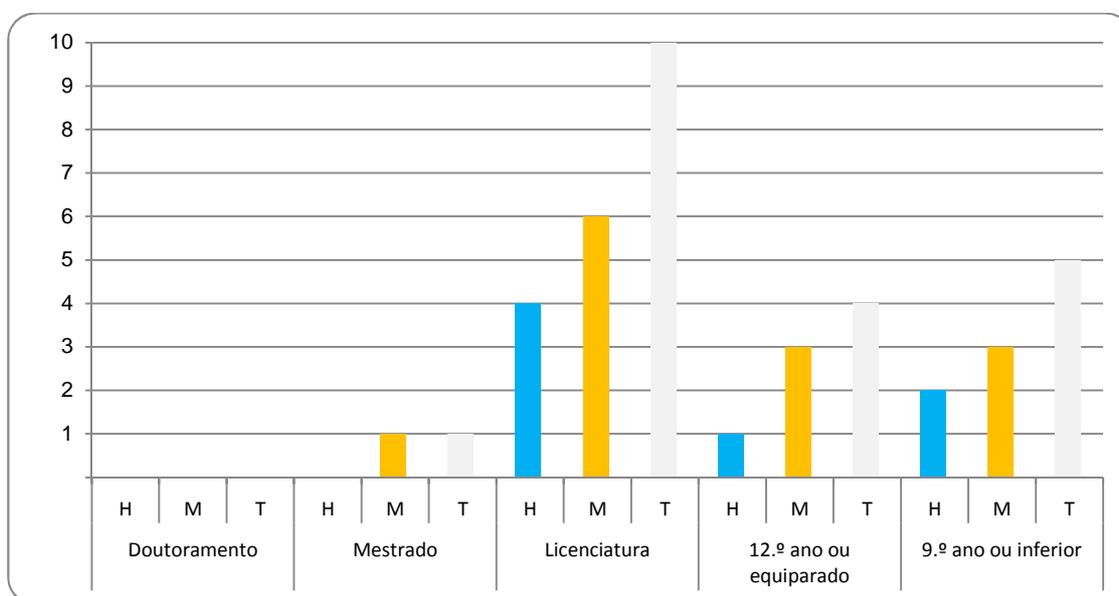
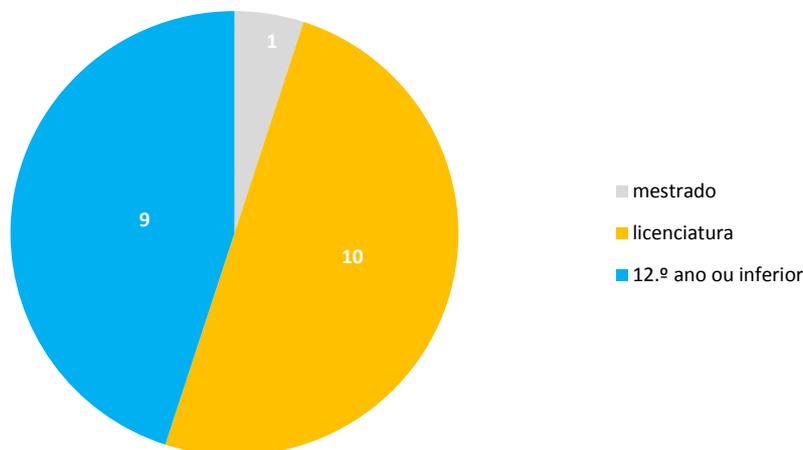


Figura 8 – Distribuição dos recursos humanos por habilitações literárias

Novas admissões

O aumento do número de trabalhadores verificados de 2008 para 2009 não resulta de processos de recrutamento ocorridos nesse ano, mas do início de funções de trabalhadores recrutados em processos que se deram por concluídos no final do ano de 2008, de acordo com o respectivo mapa de pessoal. Cinco foram o número de novos trabalhadores contratados, um em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado e 4 em regime de contrato de trabalho em funções públicas a termo certo.

Mas as novas admissões não foram proporcionais ao aumento verificado: o aumento foi apenas de quatro novos efectivos porque em finais de 2008 se deu por terminado um contrato de avença.

Para o ano de 2009 importa ainda registar a abertura de procedimento concursal para nomeação de um dirigente intermédio de 1.º grau, para coordenação das actividades orçamentais, contabilísticas, gestão do património, concessão de alojamento e gestão das unidades alimentares. No decurso da abertura desse procedimento, em Agosto desse ano, teve lugar a nomeação em regime de comissão de serviço por urgente conveniência de serviço um trabalhador ao serviço destes SAS, que a partir daquele mês passou a exercer funções em regime de substituição naquele cargo, até que se desse por concluído o referido procedimento concursal.

Desenvolvimento de competências

Conscientes que só um profissional motivado, consciente, auto confiante e conhecedor do seu público poderá prestar um serviço de qualidade, a Administração dos SAS.IPP desencadeou um processo de contratualização de um **programa de desenvolvimento de competências de atendimento**, relação e suporte ao estudante, que contribua para a sua eficaz integração socio-académica e para o aumento da sua satisfação com os serviços que lhes prestamos.



O desenvolvimento de competências de atendimento, teve como base o desenvolvimento e reflexão sobre competências e atitudes requeridas pelo profissional para o exercício de qualquer função que tenha como princípio fundamental o serviço ao estudante. Por esta razão, o programa teve uma natureza transversal, incluindo todos trabalhadores dos SAS.IPP, independentemente do grau de habilitacional, da experiência ou da área de actuação funcional.

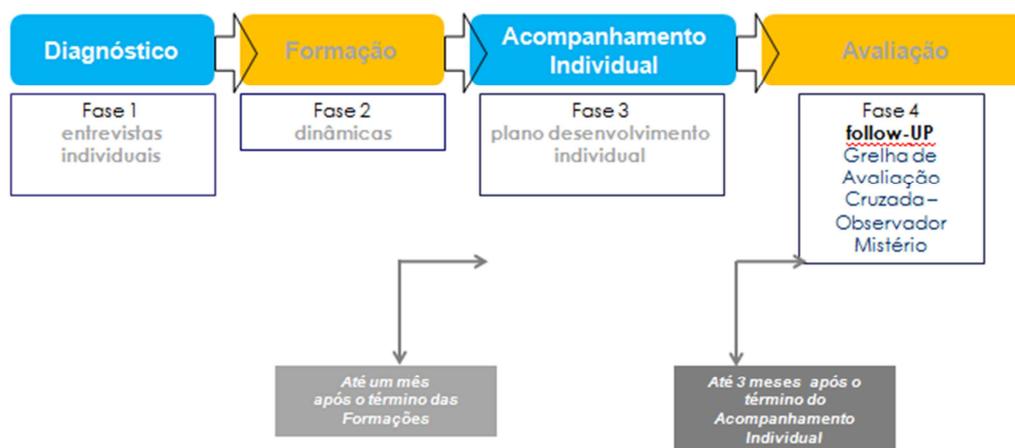
Através da introdução de conceitos de postura profissional, prestação de serviços fundamentais ao estudante ou gestão das emoções, pretendeu-se a consciencialização de que a proactividade no atendimento e a dedicação de atenção a cada estudante é fundamental para detectar novas oportunidades de melhoria e do aumento da sua satisfação.

Para tal associaram-se-lhe, de entre outros, os seguintes objectivos:

- Compreender a importância do auto-conhecimento, como base para o aumento da eficiência profissional
- Compreender os princípios fundamentais de actuação do SAS.IPP e como operacionalizá-los
- Promover a adopção de uma postura correcta e de uma atitude proactiva
- Reconhecer debilidades no controlo emocional e desenvolver comportamentos assertivos
- Reconhecer que a satisfação do estudante depende essencialmente do cuidado e da dedicação "única" que lhe dedicamos

A particularidade deste programa, para além da sua natureza transversal, basal e estruturante, é que se afastou da metodologia de formação em sala como elemento principal e integrou fases de desenvolvimento que foram determinantes para o seu sucesso: o diagnóstico, a formação, que no essencial convidou à reflexão e discussão e por fim a avaliação.

Figura 9 – estrutura do desenvolvimento do programa SAS.IPP “Improve satisfaction”



O programa de desenvolvimento de competências de atendimento constitui-se num sucesso, porque acolheu a participação de 100% dos trabalhadores, para alguns dos quais a primeira oportunidade de desenvolvimento de competências desde que ingressaram nos SAS.IPP.

Em termos cronológicos, o programa teve início em Maio de 2009, arrancando com a fase de diagnóstico, nomeadamente com reuniões feitas com a Administração e os responsáveis de serviço e a equipa externa que coordenou o programa e com entrevistas individuais realizadas aos participantes (trabalhadores) no programa.

Foi na fase do diagnóstico que se desenhou o símbolo associado ao programa, a associação dum sorriso ao símbolo institucional dos SAS.IPP, que queria ser representativo dos objectivos – de promoção da satisfação – que lhe estavam associados.

A segunda fase ocorreu em Junho e foi preenchida com várias dinâmicas reflexivas e de discussão, realizadas em contexto de formação.

A terceira fase, por força do período de férias e do arranque do ano lectivo em Setembro, ocorreu em Novembro de 2009, constituindo-se na fase da elaboração do plano individual, acompanhado pela equipa coordenadora do programa, em que cada trabalhador participante assumiu perante si um compromisso de elaboração de um plano de melhoria e desenvolvimento pessoal. Esta constitui-se na fase mais personalizada do programa.

A quarta e última fase do programa, o follow-up, está agendada para Fevereiro de 2010.

De seguida apresentamos alguns registos fotográficos das actividades deste programa.

programa de desenvolvimento de competências de atendimento





Improve ... satisfaction



Competências - TICs

Ainda no âmbito do desenvolvimento de competência, mas agora no âmbito das Tecnologias de Informação e Comunicação, os SAS.IPP levaram a cabo uma acção de formação, dirigida aos trabalhadores assistentes operacionais, na área de correio electrónico.

A formação foi organizada e ministrada pelo técnico de informática ao serviço dos SAS.IPP e constitui-se num importante contributo para info inclusão, designadamente daqueles trabalhadores que por força das suas funções de natureza mais operativa não usam com rotina as novas tecnologias como instrumento regular de trabalho.

Outras formações

Embora limitados pela escassez de recursos humanos, foi facultada a frequência de outras acções de formação, quer no âmbito de programas de formação profissional no âmbito do IPP, quer externos.

PARTE 4 - apoio social directo

A Lei n.º 37/2003, de 22 de Agosto, prevê que, no âmbito do Sistema de Acção Social, o Estado conceda aos estudantes economicamente carenciados apoios directos, nomeadamente Bolsas de Estudo, suportadas pelo Estado a fundo perdido, que contribuem para custear as despesas escolares, nomeadamente de alojamento, alimentação, transporte, material escolar e propina.

A partir do ano civil de 2007 as bolsas de estudo passaram a ser co-financiadas pelo FSE – Fundo Social Europeu da União Europeia, no âmbito QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional, do programa POPH – Programa Operacional de Potencial Humano.

O sector de apoios sociais directos tem, assim, como principal objectivo a atribuição de benefícios sociais a estudantes economicamente carenciados, proporcionando condições que lhes permitam a prossecução normal dos seus estudos, visando assim, promover uma efectiva igualdade de oportunidades no acesso e no sucesso escolar.

A atribuição de Bolsas de Estudo implica um conjunto de acções, que vão desde o concurso (recepção de candidaturas), à organização e à análise dos processos de candidatura com base na situação socio-económica do agregado familiar de cada candidato, até à atribuição do montante da bolsa de estudo.

Dado a particularidade da organização temporal das actividades do ensino, configurada por anos lectivos, no ano económico de 2009 temos o culminar do processo de atribuição de bolsas de estudo do ano lectivo 2008-09, que ocorreu em Julho de 2009 e o início do processo de candidaturas do ano lectivo seguinte, 2009-10.

Dado a carência de recursos humanos dos SAS.IPP, as actividades de encerramento de um ano lectivo – 2008-09 – e as de arranque de um novo processo – 2009-10 – não se sucedem, antes se acumulam, gerando no período que medeia entre Abril e Julho do ano uma grande pressão sobre todos aqueles que trabalham nestes SAS.

Clarificando, refira-se que em finais de Abril de 2009 os SAS.IPP tinham:

- 882 candidaturas a bolsa de estudo do ano lectivo 2008-09 por analisar;
- 601 reclamações ou pedidos de reanálise do resultado provisório já comunicado.

Em inícios de Maio de 2009 iniciaram-se os trabalhos de preparação do lançamento do novo processo de candidaturas. De 27 de Maio a 30 de Junho decorreu o prazo da primeira fase para apresentação de candidaturas a bolsa de estudo para o ano lectivo 2009-10, dirigida a estudantes matriculados e inscritos no IPP.

Durante esse período foram recebidas 3.448 candidaturas a bolsa de estudo.

No mês de Julho, mês em que se conclui a análise das candidaturas a bolsa de estudo apresentadas para o ano lectivo 2008-09, os SAS.IPP contabilizavam 497 (70%) das reclamações ou pedidos de reanálise de decisão por analisar (num total de 712) que recaíram sobre candidaturas apresentadas para esse ano lectivo.

Nesse período (Julho de 2009) os SAS.IPP, assim como todos os SAS de Instituições de Ensino Superior integradas em regiões abrangidas pelo QREN, tiveram de reconstituir, por solicitação da Tutela e com um nível de desagregação da informação considerável, os pagamentos de bolsa de estudo efectuados ou propostos efectuar durante os anos lectivos 2006-07, 2007-08 e 2008-09. Um trabalho extremamente oneroso em termos de consumo de tempo, que exigiu dedicação exclusiva de colaboradores destes SAS durante todo o mês de Julho, dado o nível de desagregação dos dados solicitados e o universo de pagamentos a reconstituir: três anos económicos de pagamentos de bolsa de estudo.

Este trabalho, que foi classificado de prioritário pela Tutela, sustentaria em Setembro de 2009 a quarta auditoria que os SAS.IPP tiveram em dois anos económicos sucessivos, desta vez realizada pela equipa auditora da Direcção Geral de Emprego, estrutura de auditoria da Comissão Europeia, responsável, de entre

outros, por auditar projectos financiados pelo FSE.

Também por força do encaixe não programado deste trabalho, o mês de Julho de 2009, que estava programado como sendo o mês para concluir a análise das reclamações e pedidos de reanálise de decisão sobre candidaturas de 2008-09 (actividade concluída a 100%, com sucesso) e para iniciar a organização e primeira análise das quase 3.500 candidaturas a bolsa de estudo apresentadas para 2009-10, passou a ser o mês essencialmente voltado para processos passados (2006 a 2009) e para a conclusão do processo 2008-09. Uma circunstância que comprometeu de forma significativa o processo de 2009-10.

De todos os anos económicos que a actual Administração geriu, o ano de 2009 foi seguramente aquele que num período muito curto – Abril a Julho – concentrou um número de dimensão de actividades que só com um elevado espírito de missão, de resistência física e emocional de todos quantos cá trabalharam foi possível concluir. Os números falam por si quanto às actividades concretizadas entre Abril e Julho de 2009:

- Concluiu-se a análise de 882 candidaturas do ano 2008-09;
- Analisaram-se e responderam-se a 667 reclamações ou pedidos de reanálise de candidaturas desse ano;

- Receberam-se 3.448 candidaturas a bolsa de estudo para o ano lectivo 2009-10;
- Atenderam-se presencialmente 3.711 estudantes;
- Respondeu-se a 3.717 pedidos de informação ou esclarecimento por email;
- Reconstituíram-se, de acordo com as variáveis determinadas pela Tutela, os pagamentos de bolsa de estudo efectuados a estudantes do IPP no ano de 2008 (ano lectivo 2007-2008), num total de 18.322 pagamentos efectuados, sendo cada pagamento caracterizado por 29 variáveis distintas.

O mês de Agosto de 2009 foi, necessariamente, o mês de férias para a maioria dos colaboradores dos SAS.IPP. No entanto, alguns tiveram de antecipar o seu regresso para terminar o trabalho de reconstituição dos pagamentos pedidos pela Tutela, cujo prazo de entrega foi fixado para 30 de Agosto.

Até essa data reconstituíram-se:

- 20.064 pagamentos de bolsas de estudo ou auxílios de emergência do anos 2006 e 2007 (ano lectivo 2006-07);
- 2.167 pagamentos de 2007, ano lectivo 2007-08 (os demais, de 2008, já haviam sido reportados em Julho);
- Os demais 27.714 pagamentos, relativos ao ano de 2009 (ano lectivo de 2008-09) foram enviados a 11 de

Novembro de 2009, fechando-se com esse envio este trabalho de reconstituição.

Já em Setembro, e imediatamente antes da auditoria da DG Emprego da Comissão Europeia, que decorreu nos dias 08 e 09 de Setembro, os SAS.IPP foram ainda objecto duma auditoria programada pela DGES – Direcção Geral de Ensino Superior.

Terminada a auditoria da DG Emprego e regressados às actividades correntes, os SAS.IPP tiveram escassos dias para preparar o processo da segunda e terceira fase de candidaturas a bolsa de estudo para o ano lectivo 2009-10.

A segunda fase, que decorreu de 14 a 30 de Setembro, exclusiva para estudantes que ingressaram nesse ano lectivo pela primeira vez no ensino superior e no IPP, encerrou-se com 1.778 candidaturas recebidas.

A terceira e última fase de candidaturas, que decorreu de 02 a 30 de Novembro, dirigiu-se a todos os estudantes do IPP e dela resultaram mais 891 candidaturas.

A 01 de Dezembro de 2009, após o encerramento da terceira e última fase de candidaturas de 2009-10, o IPP contabilizava 6.118 candidaturas a bolsa de estudo, o maior número de sempre de candidaturas a apoio social apresentadas por estudantes desta Instituição: 39% do universo total.

Apoios sociais directos: resultados

Tabela 4 – evolução das candidaturas a bolsa de estudo

anos lectivos	N.º de estudantes IPP (1)	N.º de candidatos (2)	% de estudantes IPP que apresentaram candidatura	aumento % de candidatos em cada dois anos lectivos
2004-2005	15 395	3 150	20%	
2005-2006	15 044	3 147	21%	
2006-2007	14 988	3 517	23%	12%
2007-2008	15 188	4 086	27%	30%
2008-2009	14 591	5 201	36%	48%
2009-2010	15 889	6 118	39%	50%

(1) Fonte: RAIDES, GPEARI - Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais, Estatísticas > Ensino Superior > Inscritos

(2) Fonte: SAS.beSIMPLE, aplicação de suporte à gestão e atribuição de apoios sociais dos SAS.IPP. O n.º de candidatos no ano de 2009-10 reporta-se a 31 de Dezembro.

Como se verifica pela análise dos dados apresentados, a 31 de Dezembro de 2009 os SAS.IPP tinham atingido um aumento de 50% das candidaturas quando comparadas com o número que foi apresentado no ano lectivo 2006-2007.

Figura 10 – Evolução das candidaturas (% de estudantes IPP candidatos a bolsa de estudo)

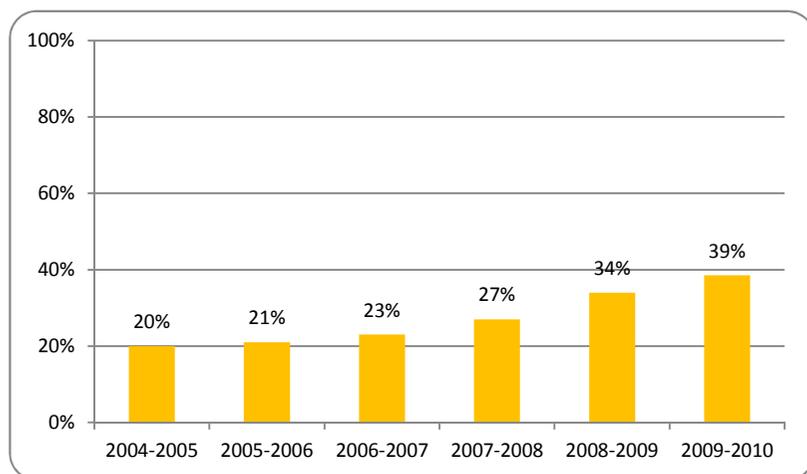


Figura 11 – Aumento do número de candidaturas em cada dois anos

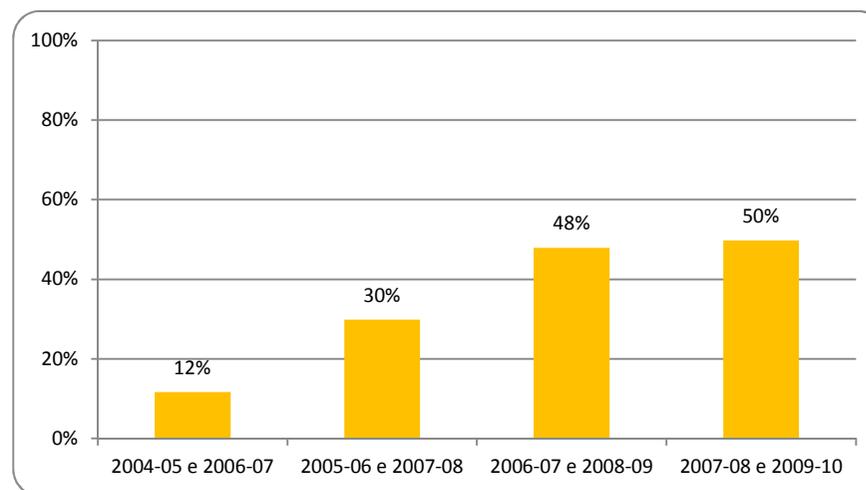


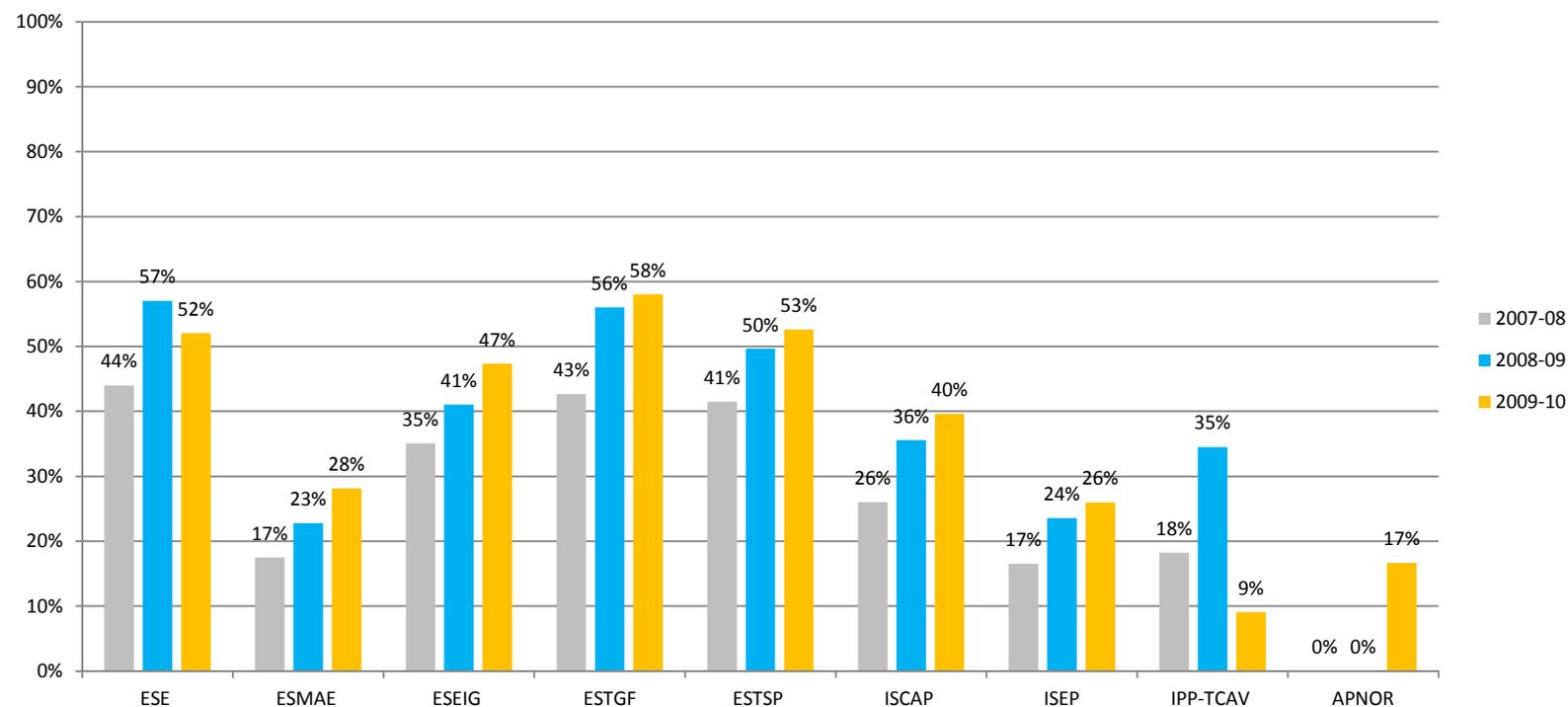
Tabela 5 – A importância da acção social escolar no IPP medida pela distribuição do número de candidatos: evolução no último triénio

Escola	2007-08			2008-09			2009-10		
	N.º de estudantes (1)	N.º de candidatos (2)	% (candidatos face ao total alunos da escola)	N.º de estudantes (1)	N.º de candidatos (2)	% (candidatos face ao total alunos da escola)	N.º de estudantes (1)	N.º de candidatos (2)	% (candidatos face ao total alunos da escola)
Escola Superior de Educação	1 332	586	44%	1 227	698	57%	1 531	797	52%
Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo	589	103	17%	561	128	23%	551	155	28%
Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão	1 212	425	35%	1 065	437	41%	1 113	527	47%
Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras	776	331	43%	882	494	56%	1 110	644	58%
Escola Superior de Tecnologias da Saúde do Porto	1 769	734	41%	1 827	907	50%	2 056	1 082	53%
Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	3 607	939	26%	3 297	1 172	36%	3 340	1 324	40%
Instituto Superior de Engenharia do Porto	5 788	957	17%	5 619	1 326	24%	6 059	1 575	26%
Tecnologias da Comunicação Audio - visual	115	21	18%	113	39	35%	99	9	9%
Associação de Politécnicos da Região Norte	-	-	-	-	-	-	30	5	17%
	15 188	4 096		14 591	5 201		15 889	6 118	

(1) Fonte: RAIDES, GPEARl - Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais, Estatísticas > Ensino Superior > Inscritos

(2) Fonte: SAS.beSIMPLE, aplicação de suporte à gestão e atribuição de apoios sociais dos SAS.IPP. O n.º de candidatos no ano de 2009-10 reporta-se a 31 de Dezembro.

Figura 12 – A importância da acção social escolar no IPP medida pela distribuição do número de candidatos: evolução no último triénio



Distribuição dos candidatos por origem geográfica

Figura 13 – 2007-08

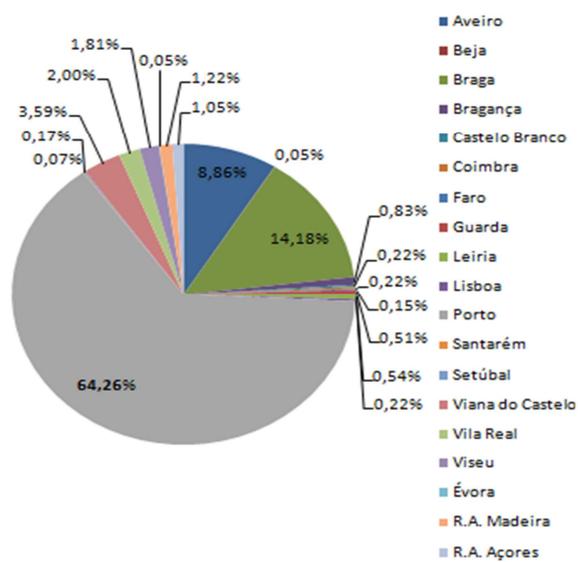


Figura 14 – 2008-09

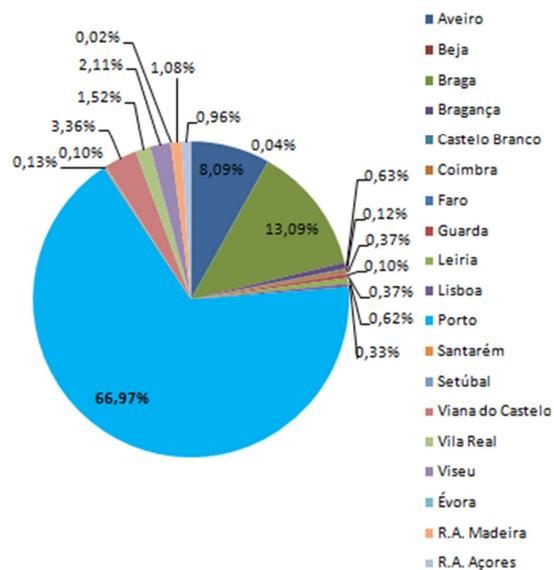


Figura 15 – 2009-10

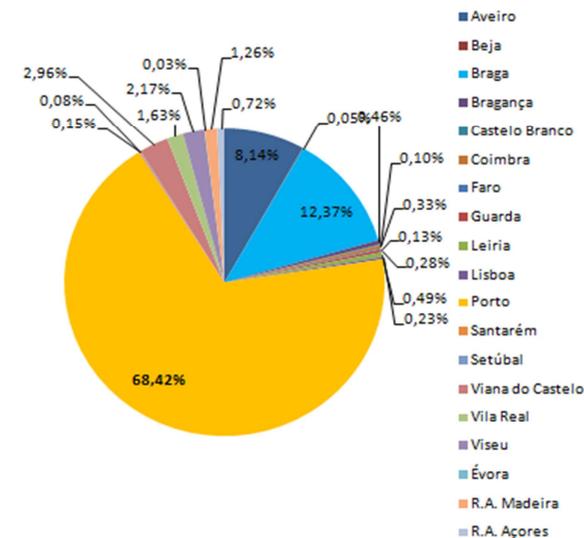


Tabela 6 – resultados das candidaturas a bolsa de estudo: evolução no último triénio

Resultados	2007-08		2008-09		2009-10 (3)	
	Processos concluídos	%	Processos concluídos	%	Processos concluídos	%
Deferido	3.480	85%	3.700	71%	1.704	28%
Indeferido	579	14%	1.411	27%	621	10%
Cancelado	37	1%	90	2%	62	1%
Concluídos	4.096	100%	5.201	100%	2.387	39%
total candidaturas	4.096		5.201		6.118	

(1) Fonte: RAIDES, GPEARI - Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais, Estatísticas > Ensino Superior > Inscritos

(2) Fonte: SAS.beSIMPLE, aplicação de suporte à gestão e atribuição de apoios sociais dos SAS.IPP. A percentagem foi calculada sobre as candidaturas apresentadas em 2009-10 até 31 de Dezembro.

(3) Os dados de 2009-10 reportam a 31-12-2009. Os dados de 2007-08 e 2008-09 reportam a 31-07 de 2008 e a 31-07-2009 respectivamente.

Figura 16 – análise comparativa das candidaturas deferidas a 31 de Dezembro no último triénio

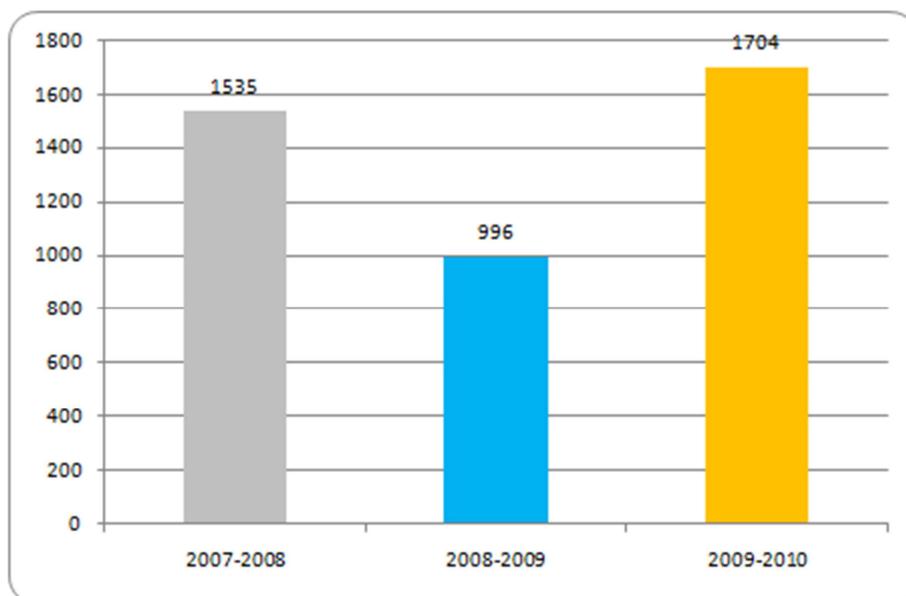


Tabela 7 – evolução dos encargos com pagamento de bolsas de estudo de 2004-05 a 2009-2010

anos lectivos	n.º de estudantes (1)	n.º de candidatos (2)	%	n.º de bolseiros (3)	%	encargos com bolsas e auxílios	bolsa média	RMMG no ano da candidatura	%
2004-05	15 395	3 150	20%	2 264	72%	1.428.909,91 €	63,11 €	365,60 €	17%
2005-06	15 044	3 147	21%	2 264	72%	1.770.646,69 €	78,21 €	373,64 €	21%
2006-07	14 988	3 517	23%	2 566	73%	2.884.161,32 €	112,40 €	385,90 €	29%
2007-08	15 188	4 096	27%	3 480	85%	6.837.659,80 €	196,48 €	406,00 €	48%
2008-09	14 591	5 201	36%	3 700	71%	5.568.772,30 €	150,51 €	423,00 €	36%
2009-10	15 889	6 118	39%	1 704	28%	936.916,60 €	183,28 €	450,00 €	41%

2009-10(5)	15 889	6 118	39%	4 589	75%	8.409.802,80 €	183,28 €	450,00 €	41%
------------	--------	-------	-----	-------	-----	----------------	----------	----------	-----

(1) Fonte: RAIDES, GPEARI - Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais, Estatísticas > Ensino Superior > Inscritos

(2) Fonte: SAS.beSIMPLE, aplicação de suporte à gestão e atribuição de apoios sociais dos SAS.IPP. O número de candidatos em 2009-10 reporta-se a 31 de Dezembro.

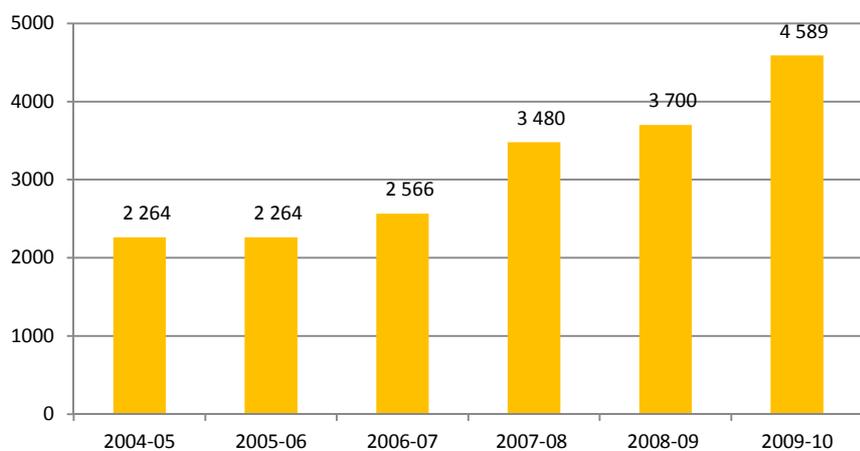
(3) O encargo do ano 2007-08 está corrigido com os valores devolvidos à DGES, decorrentes de reposições de valores de bolsa de estudo efectuados pelos bolseiros.

(4) O n.º de bolseiros e os encargos no ano 2009-10 referem-se a processos deferidos e cujo pagamento ocorreu até 31 Dezembro de 2009.

(5) O n.º de bolseiros e o valor dos encargos no ano 2009-10 (linha identificada a tracejado) resultam da projecção de valores que se estimam atingir no final do processo. Para tal projecção presumiu-se que 75% dos candidatos serão bolseiros; que todos receberão 10 meses de bolsa de estudo (n.º máximo de prestações que podem ser pagas num ano lectivo e que a bolsa média será igual à bolsa média real apurada em 31-12-2009)

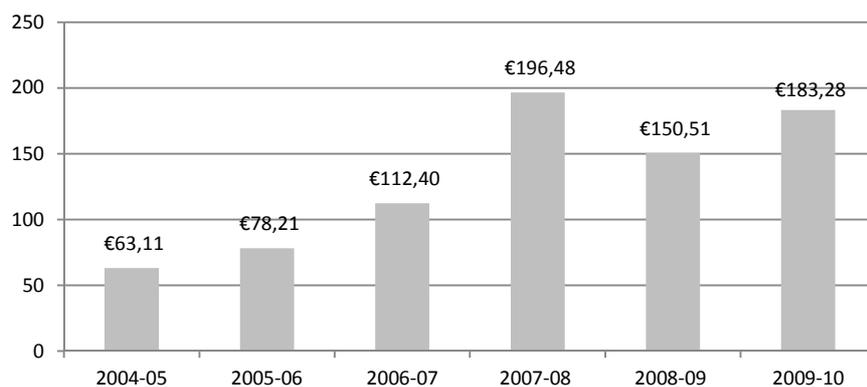
Evolução dos encargos com pagamento de bolsas de estudo

Figura 17 – n.º de bolseiros



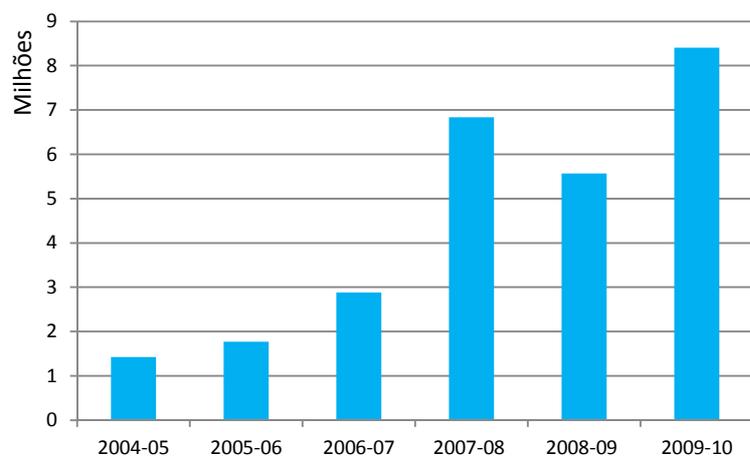
ver nota n.º 5 da tabela n.º 7

Figura 18 – valor médio da bolsa de estudo



ver nota n.º 5 da tabela n.º 7

Figura 19 – encargos totais com pagamentos de bolsas de estudo



ver nota n.º 5 da tabela n.º 7

Tabela 8 – distribuição dos bolseiros por capitação média mensal no último triénio (2007-08 a 2009-10)

Escalação de capitação média mensal do agregado familiar	2007-08		2008-09		2009-10	
	n.º de bolseiros	%	n.º de bolseiros	%	n.º de bolseiros	%
≤ 0,25xRMMG	44	1%	8	0%		0%
≥ 0,25xRMMG <0,35xRMMG	348	10%	35	1%	15	1%
≥ 0,35xRMMG <0,5xRMMG	884	25%	581	16%	458	27%
≥ 0,5xRMMG <0,6xRMMG	581	17%	558	15%	291	17%
≥ 0,6xRMMG <0,7xRMMG	501	14%	557	15%	256	15%
≥ 0,7xRMMG <1,2xRMMG	1 114	32%	1 945	53%	674	40%
Deficiente economicamente carenciado	5	0%	8	0%	10	1%
Situação especial	1	0%	1	0%		0%
Auxílio de emergência	2	0%	7	0%		0%
total	3 480	100%	3 700	100%	1 704	100%

Fonte: SAS.beSIMPLE, aplicação de suporte à gestão e atribuição de apoios sociais dos SAS.IPP. O número de candidatos em 2009-10 reporta-se a 31 de Dezembro.

Figura 20 – distribuição dos bolseiros por capitação média mensal no último triénio (2007-08 a 2009-10)

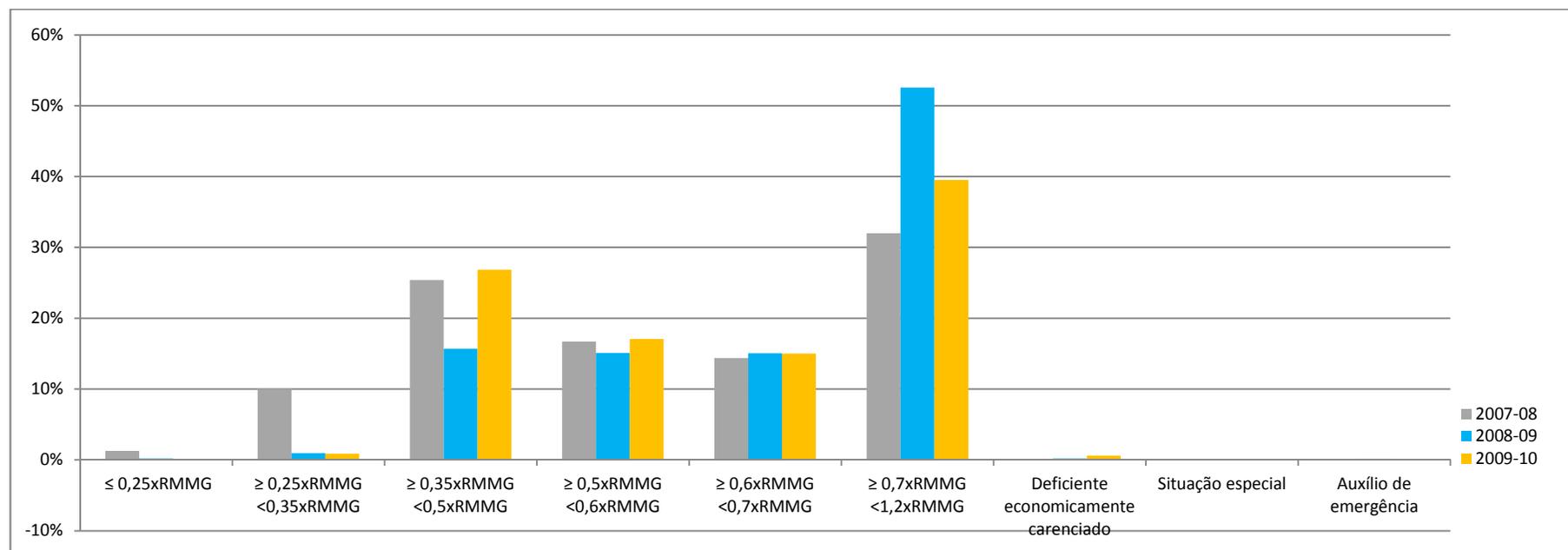


Tabela 9 – distribuição das candidaturas indeferidas por motivo de indeferimento no último triénio (2007-08 a 2009-10)

Motivos de indeferimento	2007-08		2008-09		2009-10	
Sem aproveitamento escolar - art. 7.º-B do RABE-EESP	310	54%	293	20%	447	65%
Capitação AF > limite máx. - art.12.º RABE-EESP	228	39%	667	44%	69	10%
AF unipessoal - não prova independência económica	19	3%	15	1%	1	0%
Prestou falsas declarações por acção ou omissão	1	0%	7	0%	4	1%
Declarações contraditórias não supridas após diligências	0	0%	7	0%	5	1%
Não configura situação passível de beneficiar de auxílio emergência	4	1%	9	1%	0	0%
Instrução da candidatura incompleta ou fora de prazo - art. 7.º-B RABE-EESP	13	2%	409	27%	1	0%
Recusa, por acção ou omissão, em prestar esclarecimentos complementares	0	0%	3	0%	3	0%
Não reúne requisito da nacionalidade	1	0%	1	0%	0	0%
Anulou a inscrição ou foi transferido para outra Instituição Ensino Superior	3	1%	90	6%	153	22%
total	579	100%	1501	100%	683	100%

Fonte: SAS.beSIMPLE, aplicação de suporte à gestão e atribuição de apoios sociais dos SAS.IPP. O número de candidatos em 2009-10 reporta-se a 31 de Dezembro.

Figura 21 – distribuição das candidaturas indeferidas por motivo de indeferimento no último triénio (2007-08 a 2009-10)

Legenda:

A	Sem aproveitamento escolar - art. 7.º-B do RABE-EESP	F	Não configura situação passível de beneficiar de auxílio emergência
B	Capitação AF > limite máx. - art.12.º RABE-EESP	G	Instrução da candidatura incompleta ou fora de prazo - art. 7.º-B RABE-EESP
C	AF unipessoal - não prova independência económica	H	Recusa, por acção ou omissão, em prestar esclarecimentos complementares
D	Prestou falsas declarações por acção ou omissão	I	Não reúne requisito da nacionalidade
E	Declarações contraditórias não supridas após diligências	J	Anulou a inscrição ou foi transferido para outra Instituição Ensino Superior

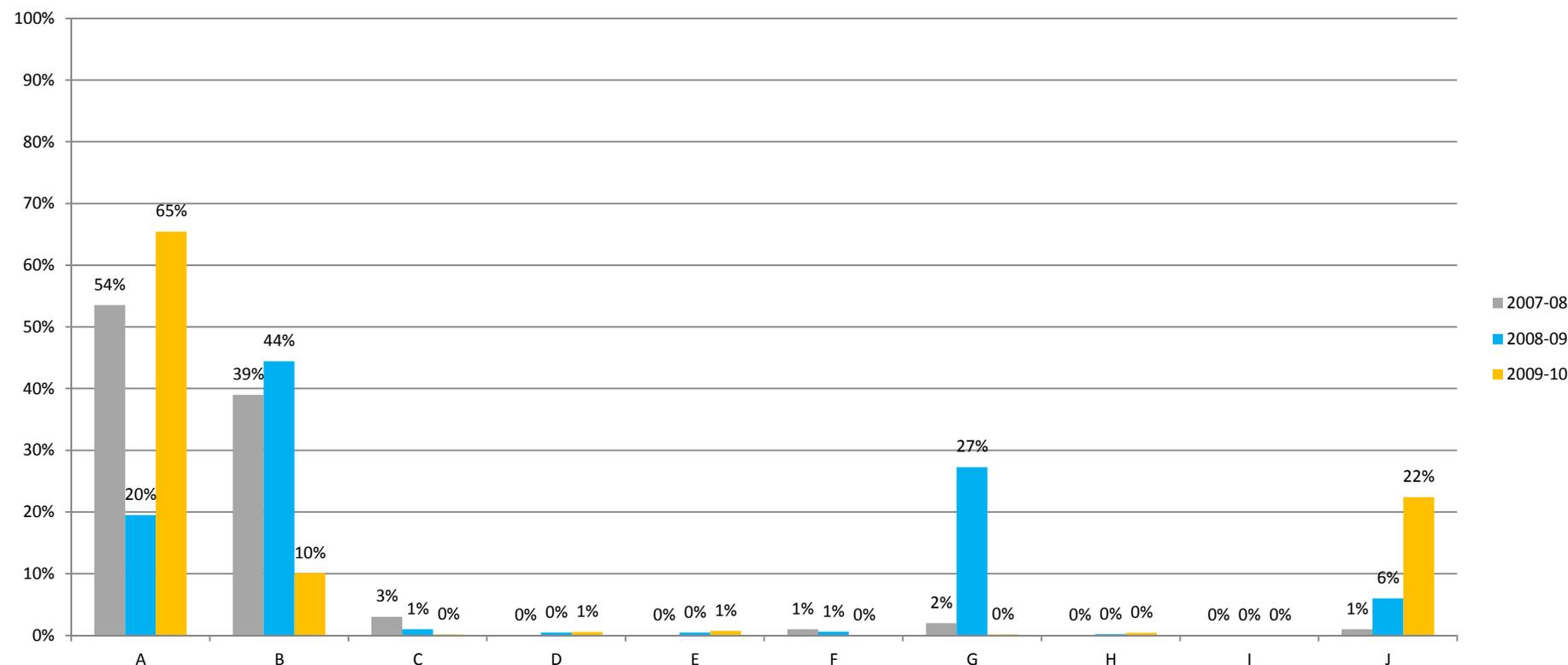
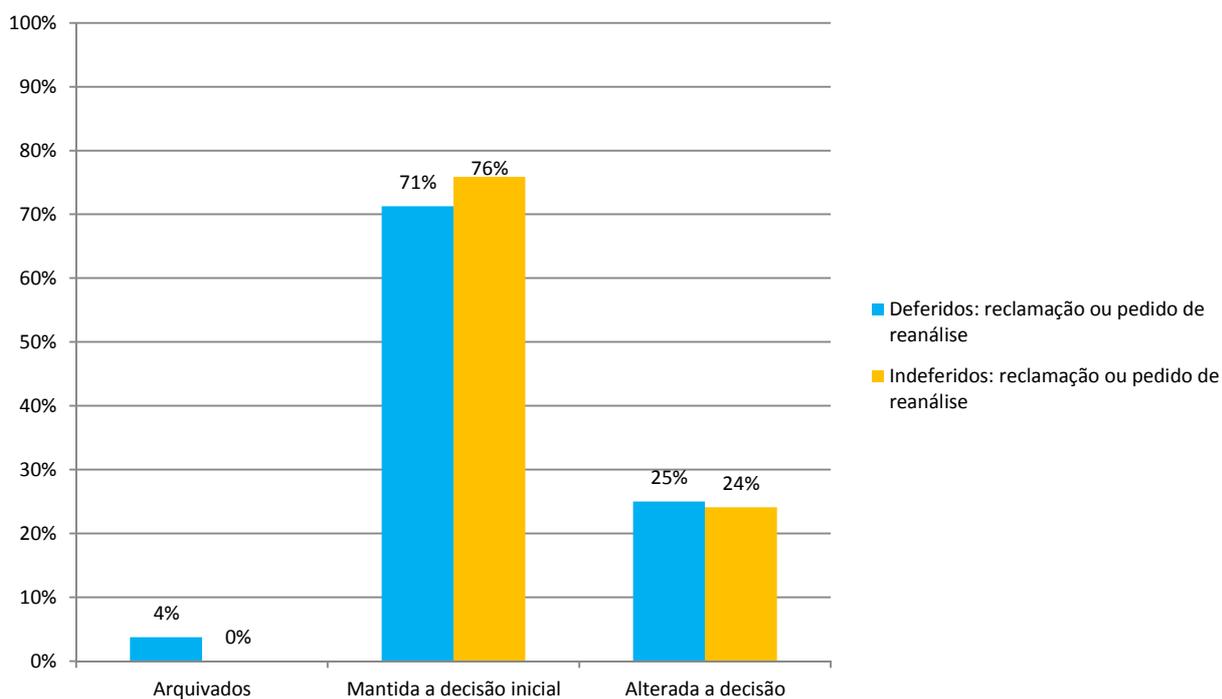


Tabela 10 – caracterização das reclamações ou pedidos de reanálise apresentadas e decididas em 2008-09

Decisão inicial	Deferidos: reclamação ou pedido de reanálise		Indeferidos: reclamação ou pedido de reanálise		total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Arquivados	14	4%	-	0%	14	2%
Mantida a decisão inicial	268	71%	255	76%	523	73%
Alterada a decisão	94	25%	81	24%	175	25%
Total	376	100%	336	100%	712	100%

Fonte: Ficheiro de suporte à gestão do tratamento de reclamações do ano lectivo 2008-09

Figura 22 – caracterização das reclamações ou pedidos de reanálise apresentadas e decididas em 2008-09



Foi no presente ano lectivo que se verificou o maior número de sempre do número de reclamações apresentadas pelos estudantes candidatos a bolsa de estudo.

Mais de 70% dessas reclamações resultam como evidência da insatisfação dos estudantes, candidatos a bolsa de estudo, com a alteração que as Regras Técnicas aprovadas para 2008-2009, por Resolução do Conselho de Acção Social, publicadas em 07 de Julho de 2008, sofreram por decisão do MCTES: os subsídios de férias e de Natal, remunerações auferidas pelos trabalhadores dependentes, que até aqui não eram considerados para efeitos de apuramento do rendimento de trabalho por estes SAS, pela maioria dos SAS do país, incluindo a DGES, passaram a ter de ser computados para efeitos desse apuramento.

Esta alteração, firmada por decisão do MCTES como referido, ficou a dever-se ao facto de a Inspeção-Geral do Ensino Superior considerar ilegal a formulação anteriormente aprovada (a que não considerava esses subsídios como rendimento), facto que também motivou a alteração, pela Direcção-Geral do Ensino Superior, das Regras Técnicas aplicáveis no âmbito do Ensino Superior Não Público (Despacho n.º 20410/2008, publicado no DR II série, n.º 149, de 04/08/2008).

O efeito desta alteração é explicado da seguinte forma: o aumento dos rendimentos considerados, por força da contabilização dos subsídios de férias e de Natal, fez aumentar os rendimentos a considerar às famílias; aumento o rendimento médio *per capita* por elemento desse agregado familiar; reencontraram-se novos escalões de capitação e correspondentes fórmulas de cálculo das bolsas de estudo, induzindo, na generalidade dos casos, uma diminuição do valor da bolsa de estudo a atribuir aos estudantes e em alguns casos o afastamento do direito a receber bolsa de estudo. A alteração foi especialmente sentida pelos estudantes que já tinham sido bolseiros em anos anteriores mas que deixaram de reunir o requisito de carência económica por força do aumento dos rendimentos considerados.

PARTE 5 - apoio social indirecto: alojamento

De modo a assegurar um melhor acolhimento aos estudantes inscritos ou matriculados numa das escolas do IPP e num dos seus cursos superiores conferentes de grau ou curso tecnológico, que pelas suas condições socioeconómicas, pela distância ou dificuldade de transporte não possa residir com o agregado familiar durante o ano lectivo e necessite de alojamento para prosseguir os seus estudos, os SAS.IPP têm procurado oferecer espaços de alojamento mais modernos, com melhor apetrechamento e mais funcionais. Todo o trabalho desenvolvido nesta área tem com objectivo facilitar o dia-a-dia do estudante e contribuir para o seu desenvolvimento e integração na comunidade académica.

Actualmente os SAS.IPP têm consciência que a oferta de alojamento é muito limitada, fruto de opções do passado agora difícil de corrigir.

Considerando a necessidade de integração dos estudantes alojados nas residências, foram promovidas duas iniciativas de convívio geral:

- A designada “Festa de S. Pedro”, em Junho, nos jardins do Instituto Superior de Administração e Contabilidade do Porto;
- O “Magusto” de S. Martinho, em Novembro, nas instalações do ISEP.

Foram também organizadas acções de sensibilização dos residentes para a área alimentar / nutricional, através da colaboração do Gabinete de Apoio ao Estudante e de uma nutricionista, sendo ministrados cursos nas próprias residências sobre “Cozinhar no micro-ondas”, acções que foram de agrado generalizado dos estudantes participantes (o curso incluía a preparação do jantar para os participantes, com intervenção deles próprios).

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

Os SAS.IPP mantiveram em funcionamento durante o ano 2009 seis residências de estudantes, a seguir descritas:

Tabela 11 – Caracterização das residências

Unidade	Localização	Ocupação		Características
		masc/fem/mista		
Almeida Valente	Rua Coronel Almeida Valente n.º 330, Porto	mista		2 quartos individuais para deficientes
				49 quartos duplos
				1 quarto quadruplo
				quarto de banho privativo para cada 2 quartos
				aquecimento central
				1 cozinha em cada piso equipadas com frigorífico, microondas, fogão e lavandaria self-service equipada com máquinas de lavar e secar roupa, tábua e ferro de engomar
				sala de convívio equipada com tv
				rede wireless em toda a residência
Azenha	Rua da Azenha n.º 245/247, Porto	feminina		21 quartos duplos distribuídos por 6 apartamentos
				quarto de banho privativo
				quarto de banho privativo
				1 cozinha por apartamento equipadas com frigorífico, microondas, fogão
				lavandaria self-service equipada com máquinas de lavar e secar roupa, tábua e ferro de engomar
				sala de convívio equipada com tv
				rede wireless em toda a residência
Coelho Neto	Rua Coelho Neto n.º 78, Porto	mista		7 quartos individuais
				3 quartos duplos
				2 quartos individuais
				1 quarto quadruplo
				2 quartos de banho colectivos
				1 cozinha equipada com frigorífico, microondas e fogão
				lavandaria self-service equipada com máquinas de lavar e secar roupa, tábua e ferro de engomar
				sala de convívio equipada com tv
	rede wireless em toda a residência			
Bainharia	Travessa da Bainharia n.º 16, Porto	masculina		6 quartos duplos
				2 quartos triplos
				1 quartos de banho por piso
				1 cozinha equipada com frigorífico, microondas e fogão
				lavandaria self-service equipada com máquinas de lavar e secar roupa, tábua e ferro de engomar
				sala de convívio equipada com tv
				rede wireless em toda a residência
S. Roque	Rua do Lidador n.º 131, Vila do Conde	mista		11 quartos duplos
				6 quartos triplos
				2 quartos de banho colectivos
				1 cozinha equipada com frigorífico, microondas e fogão
				lavandaria self-service equipada com máquinas de lavar e secar roupa, tábua e ferro de engomar
				sala de convívio equipada com tv
				rede wireless em toda a residência
Rio Bom	Avenida Rodrigues de Freitas n.º 14, Porto	mista		9 quartos duplos
				6 quartos triplos
				2 quartos de banho colectivos
				1 cozinha equipada com frigorífico, microondas e fogão
				lavandaria self-service equipada com máquinas de lavar e secar roupa, tábua e ferro de engomar
				sala de convívio equipada com tv
				rede wireless em toda a residência

Os preços de alojamento social em 2009 foram os indicados na tabela seguinte.

Tabela 12 – Tabela de preços das residências

Tipo	Estudantes do IPP bolseiros		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Mensal - quarto individual	-	100,00 €	76,90 €
Mensal - quarto duplo	90,00 €	90,00 €	76,90 €
Mensal - quarto triplo / quádruplo	85,00 €	85,00 €	76,90 €
Semanal	35,00 €	38,00 €	40,00 €
Diária	6,00 €	8,00 €	10,00 €

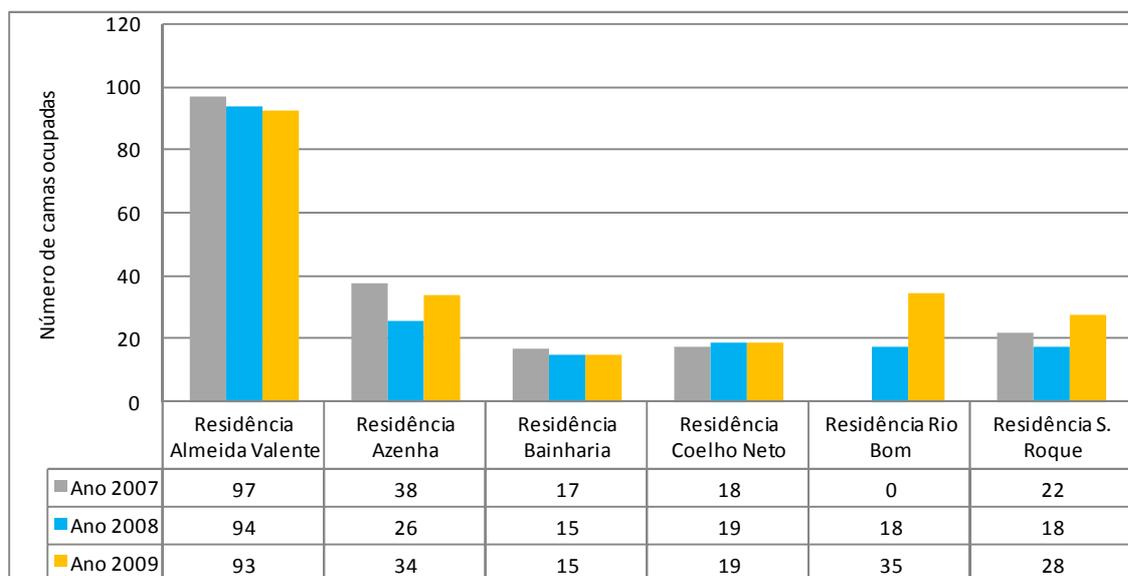
Para se candidatar a alojamento, o estudante preenche um boletim de candidatura, disponível no site www.ipp.pt, link Acção Social do IPP, no prazo fixado e publicado no mesmo site.

Têm prioridade de alojamento os estudantes deslocados que recebem bolsa de estudo. No entanto, a política de alojamento seguida pelos SAS.IPP permite que não só os bolseiros tenham assegurado o alojamento, possibilitando que os alunos PALOPS, Erasmus e não bolseiros possam usufruir, embora a preços diferenciados, de alojamento nas residências de estudantes.

Tabela 13 – Ocupação média anual das residências de estudantes

Unidade de alojamento	Total camas	Ano 2007				Ano 2008				Ano 2009			
		Bolseiros	Não bolseiros	Total	Ocup.	Bolseiros	Não bolseiros	Total	Ocup.	Bolseiros	Não bolseiros	Total	Ocup.
Residência Almeida Valente	104	92	5	97	93%	63	31	94	90%	66	27	93	89%
Residência Azenha	42	30	8	38	90%	18	8	26	62%	20	14	34	81%
Residência Bainharia	18	17	0	17	94%	12	3	15	83%	8	7	15	83%
Residência Coelho Neto	19	16	2	18	95%	15	4	19	100%	17	2	19	100%
Residência Rio Bom	36	0	0	0	0%	12	6	18	50%	26	9	35	97%
Residência S. Roque	40	22	0	22	55%	12	6	18	45%	23	5	28	70%
Total	259	177	15	192	74%	132	58	190	73%	160	64	224	86%

Figura 23 – Ocupação média anual das residências de estudantes



Nota: A ocupação média considera os períodos de ocupação efectiva, sendo que alguns estudantes do último ano só ocupam os quartos em parte do ano e que depois ficam vagos para alunos residentes não regulares (ERASMUS e outros).

Figura 24 – Taxa de ocupação média das residências de estudantes

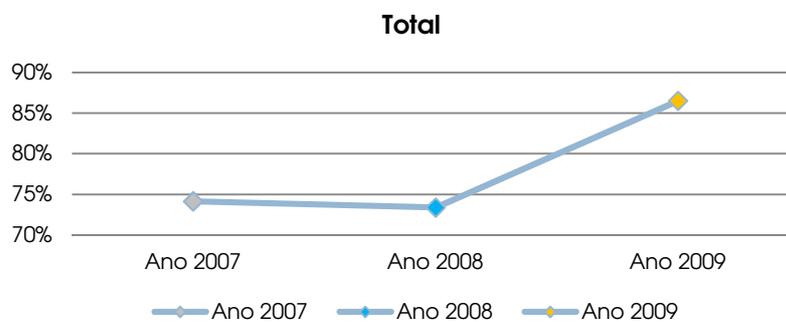


Figura 25 – Distribuição média dos Estudantes pelas Residências durante o ano 2009 (n.º camas)

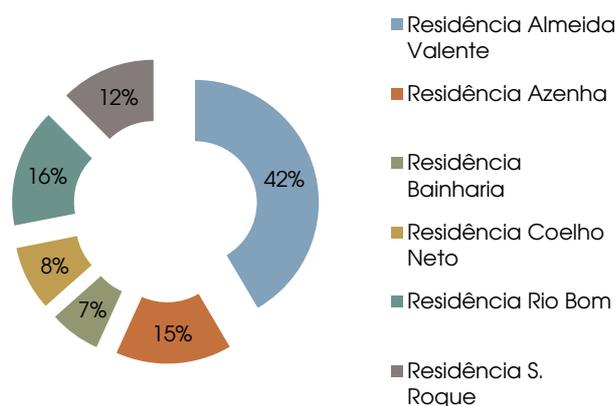
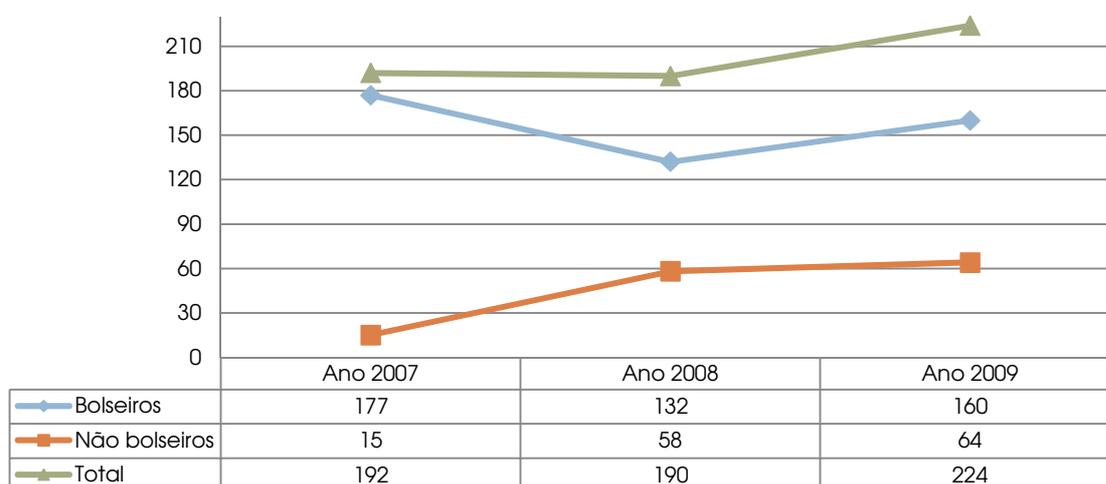


Figura 26 – Caracterização média do tipo de residentes entre 2007 e 2009



Nota: A ocupação média considera os períodos de ocupação efectiva, sendo que alguns estudantes do último ano só ocupam os quartos em parte do ano e que depois ficam vagos para alunos residentes não regulares (ERASMUS e outros).

Nos mapas e gráficos que se seguem é possível visualizar de uma forma comparativa a actividade das várias unidades ao longo dos anos, assim como a sua expressão financeira.

Tabela 14 – Decomposição da despesa e da receita das unidades de alojamento de estudantes no ano de 2007

ANO 2007	DESPESAS				RECEITA
	CORRENTES (PESSOAL)	CORRENTES (OUTRAS)	CAPITAL	TOTAL	
ALMEIDA VALENTE	11.783,83 €	156.232,99 €	26.454,74 €	194.471,55 €	71.164,15 €
BAINHARIA	2.039,51 €	20.331,97 €	12.539,43 €	34.910,91 €	12.472,07 €
RIO BOM	4.079,02 €	31.195,70 €	27.365,91 €	62.640,63 €	- €
AZENHA	4.758,85 €	85.063,64 €	9.556,66 €	99.379,15 €	27.878,74 €
S. ROQUE	4.532,24 €	18.677,89 €	12.518,22 €	35.728,35 €	16.140,32 €
COELHO NETO	2.152,82 €	26.029,28 €	11.950,76 €	40.132,85 €	13.205,72 €
TOTAL	29.346,27 €	337.531,47 €	100.385,70 €	467.263,44 €	140.861,00 €

Tabela 15 – Decomposição da despesa e da receita das unidades de alojamento de estudantes no ano de 2008

ANO 2008	DESPESAS				RECEITA
	CORRENTES (PESSOAL)	CORRENTES (OUTRAS)	CAPITAL	TOTAL	
ALMEIDA VALENTE	15.092,53 €	147.275,77 €	10.032,46 €	172.400,77 €	86.987,48 €
BAINHARIA	3.718,97 €	24.614,83 €	1.800,12 €	30.133,91 €	13.880,98 €
RIO BOM	5.221,75 €	15.469,99 €	14.531,43 €	35.223,17 €	16.657,18 €
AZENHA	6.096,68 €	81.703,43 €	7.219,75 €	95.019,86 €	24.060,37 €
S. ROQUE	3.584,72 €	22.407,40 €	2.275,68 €	28.267,80 €	16.657,18 €
COELHO NETO	5.692,46 €	25.774,56 €	3.569,43 €	35.036,45 €	17.582,58 €
TOTAL	39.407,11 €	317.245,97 €	39.428,87 €	396.081,95 €	175.825,76 €

Nota: Os valores indicados implicaram a reafectação de despesas gerais, podendo introduzir alguns desajustamentos, absorvidos globalmente. Por outro lado, os valores reflectem controlo de gestão não coincidente com a óptica orçamental (caixa), pois os registos por centros de custos obedecem à óptica patrimonial.

Tabela 16 – Decomposição da despesa e da receita das unidades de alojamento de estudantes no ano de 2009

ANO 2009	DESPESAS				RECEITA
	CORRENTES (PESSOAL)	CORRENTES (OUTRAS)	CAPITAL	TOTAL	
ALMEIDA VALENTE	17.587,48 €	111.037,53 €	7.343,86 €	135.968,87 €	86.761,62 €
BAINHARIA	5.291,94 €	12.276,34 €	329,14 €	17.897,42 €	13.095,00 €
RIO BOM	8.218,06 €	26.101,06 €	444,68 €	34.763,80 €	21.582,19 €
AZENHA	7.105,08 €	45.608,22 €	10.309,37 €	63.022,66 €	34.969,00 €
S. ROQUE	6.763,40 €	21.078,81 €	782,90 €	28.625,11 €	17.181,00 €
COELHO NETO	7.472,87 €	12.116,42 €	12.149,14 €	31.738,43 €	18.093,00 €
TOTAL	52.438,83 €	228.218,37 €	31.359,09 €	312.016,29 €	191.681,81 €

Nota: Os valores indicados implicaram a reafectação de despesas gerais, podendo introduzir alguns desajustamentos, absorvidos globalmente. Por outro lado, os valores reflectem controlo de gestão não coincidente com a óptica orçamental (caixa), pois os registos por centros de custos obedecem à óptica patrimonial.

Figura 27 – Comparação da decomposição da despesa das unidades de alojamento de estudantes – entre os anos 2007 e 2009

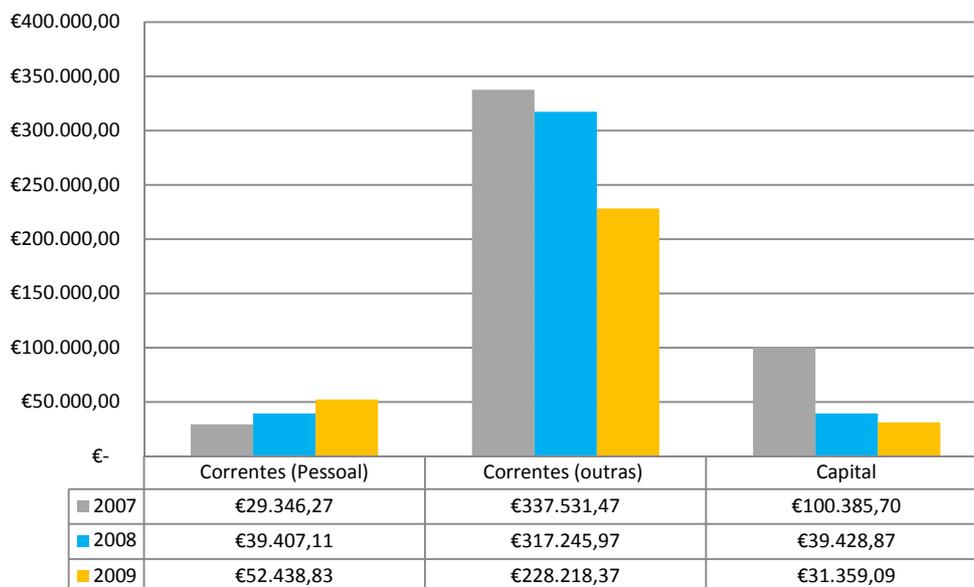


Tabela 17 – Evolução das receitas e despesas das unidades de alojamento entre 2007 e 2009:

	2007	2008	2009
RECEITA (TOTAL)	140.861,00 €	175.825,76 €	191.681,81 €
DESPESA (TOTAL)	467.263,44 €	396.081,95 €	312.016,29 €
TAXA DE COBERTURA	30%	44%	61%

Note-se que a taxa de cobertura tem subido não só por força da maior ocupação das residências mas essencialmente devido à diminuição dos custos, especialmente despesas de capital. Efectivamente, em 2007 houve um esforço muito grande de recuperação e melhoramento das condições físicas e de acolhimento nas residências, com financiamento do IPP. Em 2008 e 2009, a redução de financiamento implicou também a redução desse programa de intervenção.

PARTE 6 – apoio social indirecto: alimentação

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

Esta área tem como princípio fundamental o serviço de refeições subsidiadas nas unidades alimentares, adiante designadas por cantinas / snack-bar ou cafetaria, das diversas Escolas, sendo que na ESTSP não existe ainda uma cantina e, portanto, refeições subsidiadas.

A área da Alimentação dos SAS.IPP pretende proporcionar serviços que vão de encontro aos padrões alimentares normalmente aceites para as faixas etárias abrangidas, sem deixar de corresponder às expectativas e satisfação dos seus utentes, apesar da política de preços mais baixa dificultar esse objectivo. Toda a actividade assenta na melhoria contínua de qualidade dos serviços e das refeições.

Os SAS.IPP mantiveram em funcionamento durante o ano 2009 sete unidades alimentares:

- Cantina e snack-bar do Instituto Superior de Engenharia (ISEP), no Porto;
- Cantina da Escola Superior de Educação (ESE), no Porto;
- Cantina e snack-bar do Instituto Superior de Contabilidade e Administração (ISCAP), em Matosinhos;
- Cantina e snack-bar da Escola Superior de Música e Artes do Espectáculo (ESMAE), no Porto;
- Cantina e snack-bar da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão (ESEIG), em Vila do Conde;
- Cantina e snack-bar da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTGF), em Felgueiras;
- Cafetaria da Escola Superior de Tecnologias de Saúde (ESTSP), em Vila Nova de Gaia.

No pólo de Vila Nova de Gaia, na Escola Superior de Tecnologias de Saúde, foi aberta durante o ano 2008 uma cafetaria para servir os seus utentes, dado que o projecto só prevê a construção de uma cantina numa segunda fase.

As sete unidades alimentares funcionaram durante o ano de 2009 sob o regime de concessão, resultante de um concurso público aberto durante o ano 2008 para adjudicação do serviço de refeições e contratação da exploração dos bares.

O preço da refeição ao estudante foi fixado pelo Conselho de Acção Social em 2,20€ ,mantendo-se inalterado a partir de Setembro, por deliberação da tutela (data em que deveria ter sido actualizado para 2,30€).

Do concurso público resultaram grandes vantagens para os SAS.IPP, quer em termos financeiros, quer em qualidade de serviços, nomeadamente:

- a) A correcção de situações contratuais irregulares identificadas a partir de Junho 2007, quer pela vigência de contratos sem limite temporal (no caso da ESE o contrato de concessão vigorava desde 1990), quer pela preterição de formalidades e procedimentos obrigatórios na formação dos contratos;
- b) A actualização favorável aos SAS.IPP dos preços das refeições em regime de concessão, beneficiando da evolução do mercado, como se referirá a seguir;
- c) A actualização, também, do valor das rendas pagas pela exploração dos bares / snacks, cujos ganhos também se elencarão a seguir;
- d) A imputação aos concessionários dos encargos com instalações suportadas pelos SAS.IPP, nomeadamente energia eléctrica, gás, água, controlo de pragas, manutenções de equipamentos e pessoal (neste caso apenas uma cozinheira, mas que se encontrava ao serviço do concessionário e os respectivos encargos eram suportados pelos SAS.IPP);
- e) A melhoria das condições higio-sanitárias do serviço prestado e da qualidade alimentar, quer pela exigência de certificação de qualidade às empresas candidatas ao concurso público, quer pelas exigências de carácter nutricional e de controlo de qualidade incluídas no caderno de encargos (avaliadas através de auditorias externas).

Durante o ano 2009 todas as unidades alimentares foram sujeitas a auditorias externas, realizadas por empresas da especialidade, quer às condições físicas higio-sanitárias, quer à qualidade e segurança alimentar em geral, tendo como principal objectivo a verificação do cumprimento da legislação em vigor, nomeadamente dos requisitos do Sistema de Segurança Alimentar com base na metodologia HACCP:

- Verificação dos princípios fundamentais da concepção das instalações, em particular os princípios básicos de desenho higiénico das instalações e os aspectos relacionados com o layout;
- Verificação dos principais requisitos de funcionamento e das instalações e dos materiais utilizados, no que respeita à importância da satisfação desses requisitos em termos de Segurança Alimentar;
- Sugestão de eventuais alterações;
- Sugestão de metodologias e boas práticas a implementar de modo a garantir a segurança alimentar.

As auditorias tiveram, assim, como principal objectivo a avaliação das necessidades de melhoria ou de acções correctivas nas práticas diárias.

Os novos preços unitários das refeições, que a seguir se indicam, representam uma significativa redução de custos comparativamente com os preços unitários respeitante ao ano 2008.

Tabela 18 - Preços unitários de refeições 2008-2009

		2008	2009	Diferença
		Pr. Unit.	Pr. Unit.	2009/2008
UNIDADE ALIMENTAR	ESE	3,64 €	2,91 €	-20%
	ESEIG	4,12 €	2,88 €	-30%
	ESMAE	4,82 €	3,47 €	-28%
	ESTGF	4,39 €	3,36 €	-23%
	ISCAP	3,25 €	3,02 €	-7%
	ISEP	3,26 €	2,58 €	-21%

Nota: Valores com IVA.

Tendo em consideração o número total de refeições servidas durante o ano 2009, e em relação aos preços de concessão praticados em 2008, o concurso público permitiu uma redução de despesa em cerca de 181.500,00€.

Tabela 19 - Avaliação do impacto da variação dos preços das refeições entre 2008 e 2009

	Refeições servidas 2009	2008		2009		Diferença 2009-2008
		Pr. Unit.	Total	Pr. Unit.	Total	
UNIDADE ALIMENTAR	ESE	35.850	3,64 €	130.413,70 €	2,91 €	104.395,20 € - 26.018,50 €
	ESEIG	30.143	4,12 €	124.237,39 €	2,88 €	86.763,61 € - 37.473,78 €
	ESMAE	15.417	4,82 €	74.248,27 €	3,47 €	53.527,82 € - 20.720,45 €
	ESTGF	18.862	4,39 €	82.811,72 €	3,36 €	63.376,32 € - 19.435,40 €
	ISCAP	29.723	3,25 €	96.540,30 €	3,02 €	89.882,35 € - 6.657,95 €
	ISEP	104.310	3,26 €	339.967,15 €	2,58 €	268.702,56 € - 71.264,59 €
	TOTAL	234.305		848.218,54 €		666.647,87 € - 181.570,67 €

Nota: Valores com IVA. O volume de refeições indicado é o de 2009, servindo como termo de comparação para avaliar do impacto global da variação dos preços.

Em relação à exploração dos bares, do concurso público resultaram as contrapartidas mensais indicadas no mapa seguinte, as quais representam um aumento de receita comparativamente com os preços de exploração respeitante ao ano 2008.

Tabela 20 - Contrapartida financeira pela exploração dos bares

	2008 Mensalidade	2009 Mensalidade	Diferença 2009/2008	
ESE	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	
ESEIG	690,00 €	1.000,00 €	45%	a)
ESMAE	0 €	620,00 €	-	b)
ESTGF	150,00 €	550,00 €	267%	c)
ISCAP	623,00 €	1.050,00 €	69%	b)
ISEP	1.500,00 €	3.500,00 €	133%	b)
ESTSP	1.779,36 €	2.200,00 €	24%	b)

Notas: Valores excluindo IVA à taxa legal em vigor.

- a) A nova renda vigorou apenas a partir de 1 de Maio de 2009.
- b) A renda entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2009.
- c) A nova renda entrou em vigor apenas a 7 de Setembro de 2009.

O aumento efectivo de receita entre 2008 e 2009 é o que se apresenta na tabela anexa:

Tabela 21 - Comparação da receita efectiva resultante da exploração dos bares entre 2008 e 2009

Bares	2008			2009			Acréscimo de 2009 para 2008
	Contrapartida mensal	Meses de exploração	Total	Contrapartida mensal	Meses de exploração	Total	
ISEP	1.500,00 €	11	16.500,00 €	3.500,00 €	11	38.500,00 €	22.000,00 €
ISCAP	623,00 €	11	6.853,00 €	1.050,00 €	11	11.550,00 €	4.697,00 €
ESTGF	150,00 €	11	1.650,00 €	150,00€ / 550,00€	4 / 7	4.450,00 €	2.800,00 €
ESMAE	783,84 €	2	1.567,68 €	620,00 €	11	6.820,00 €	5.252,32 €
ESTSP	1.779,36 €	3	5.338,08 €	2.200,00 €	10	22.000,00 €	16.661,92 €
ESEIG	690,00 €	10	6.900,00 €	690,00€ / 1.000,00€	7 / 4	8.648,10 €	1.748,10 €
TOTAL			38.808,76 €			91.968,10 €	53.159,34 €

Nota: Valores excluindo IVA à taxa legal em vigor.

Cantina no ISEP, no Porto

Esta unidade, situada no pólo do Porto, funciona de segunda a sexta-feira com o serviço de almoços e jantares.

Tabela 22 – Serviço da cantina no ISEP

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA/ DIA
Refeições servidas	11.720	5.980	15.772	9.036	9.142	9.130	6.008	2.520	12.455	15.557	6.990	104.310	511
Funcionamento (dias)	20	18	22	15	20	19	23	13	21	21	12	204	

Cantina na ESE, no Porto

Esta unidade, situada no pólo do Porto, funciona de segunda a sexta-feira apenas com o serviço de almoços.

Tabela 23 – Serviço da cantina na ESE

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA/DIA
Refeições servidas	3.900	2.424	4.945	3.408	3.622	2.523	913	1.782	4.985	4.836	2.512	35.850	176
Funcionamento (dias)	20	18	22	15	20	19	23	13	21	21	12	204	

Cantina no ISCAP, em Matosinhos

Esta unidade, situada no pólo de Matosinhos, funciona de segunda a sexta-feira com o serviço de almoços e jantares.

Tabela 24 – Serviço da cantina no ISCAP

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA/DIA
Refeições servidas	3.527	1.534	3.659	3.353	2.708	2.609	1.109	1.315	3.815	4.135	1.959	29.723	146
Funcionamento (dias)	20	18	22	15	20	18	23	13	21	21	12	203	

Cantina na ESMAE, no Porto

Esta unidade, situada no pólo do Porto, funciona de segunda a sexta-feira apenas com o serviço de almoços.

Tabela 25 – Serviço da cantina na ESMAE

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA/DIA
Refeições servidas	1.714	1.080	1.928	1.210	1.631	1.457	518	630	2.101	2.050	1.098	15.417	76
Funcionamento (dias)	20	18	22	15	20	19	23	13	21	21	12	204	

Cantina na ESEIG, em Vila do Conde

Esta unidade, situada no pólo de Vila do Conde / Póvoa de Varzim, funciona de segunda a sexta-feira apenas com o serviço de almoços.

Tabela 26 – Serviço da cantina na ESEIG

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA/DIA
Refeições servidas	3.118	1.118	4.409	2.427	2.835	2.857	1.013	1.237	4.480	4.359	2.290	30.143	143
Funcionamento (dias)	20	18	22	15	20	18	23	21	21	21	12	211	

Cantina na ESTGF, em Felgueiras

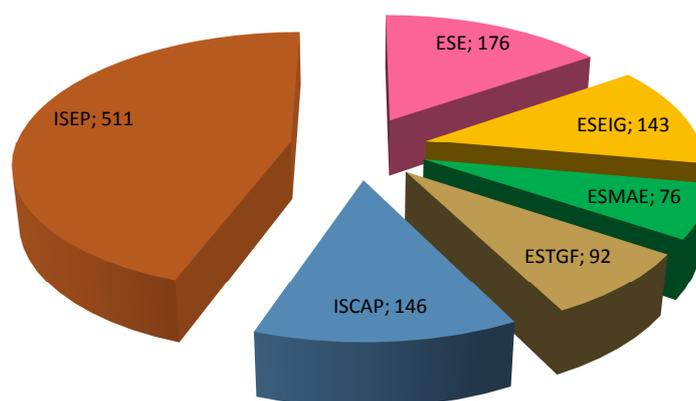
Esta unidade, situada no pólo de Felgueiras, funciona de segunda a sexta-feira com o serviço de almoços e jantares.

Tabela 27 – Serviço da cantina na ESTGF

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA/DIA
Refeições servidas	2.253	791	3.316	1.598	2.087	1.467	530	509	2.608	2.641	1.062	18.862	92
Funcionamento (dias)	20	17	22	16	20	19	23	13	21	21	12	204	

De uma forma sucinta e comparando as diversas unidades alimentares, conclui-se pela seguinte média de refeições servidas por dia:

Figura 28 – Média de refeições servida por dia por unidade alimentar



Resumo do funcionamento da área Alimentar

Nos mapas e gráficos que se seguem é possível visualizar de uma forma comparativa a actividade das várias unidades ao longo dos anos, assim como a sua expressão financeira:

Tabela 28 – Número anual de refeições servidas por unidade alimentar

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Variação 2009/2008	Variação 2009/2007
ESE	21.008	17.660	20.705	24.680	29.614	27.478	35.850	30%	21%
ESEIG	15.213	17.153	19.751	25.583	30.189	27.699	30.143	9%	0%
ESMAE	13.267	15.351	15.638	18.528	21.397	18.735	15.417	-18%	-28%
ESTGF	-	-	6.597	7.625	11.851	20.276	18.862	-7%	59%
ISCAP	31.985	31.230	29.446	34.378	31.087	30.351	29.723	-2%	-4%
ISEP	82.686	79.004	74.872	90.600	111.819	125.598	104.310	-17%	-7%
TOTAIS	164.159	160.398	167.009	201.394	235.957	250.137	234.305		

Figura 29 – Número de refeições servidas (valores anuais)

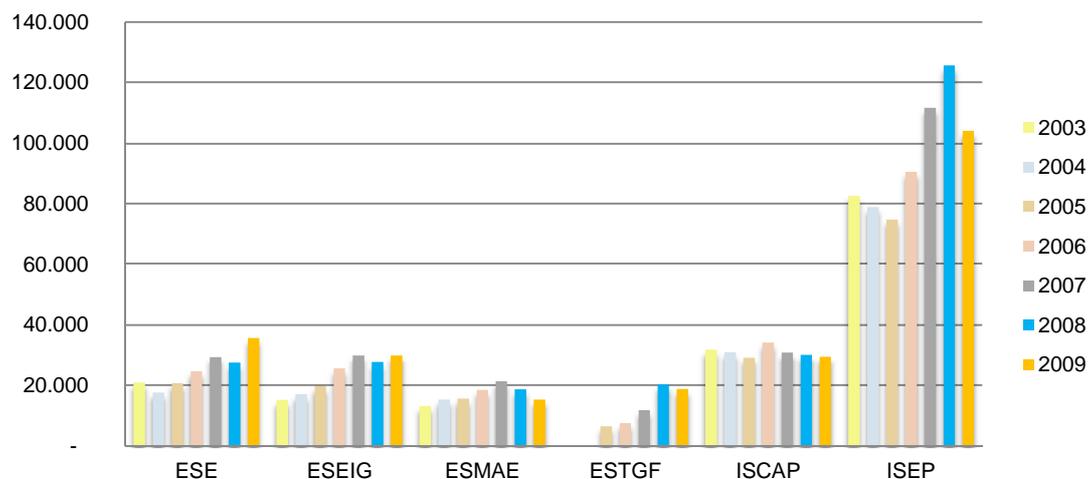


Tabela 29 – Decomposição das despesas e receitas das unidades alimentares no ano de 2007

ANO 2007	DESPEASAS				RECEITA
	CORRENTES (PESSOAL)	CORRENTES (OUTRAS)	CAPITAL	TOTAL	
ESE	15.047,31 €	138.940,56 €	23.312,98 €	177.300,85 €	57.984,77 €
ESEIG	3.453,20 €	137.401,45 €	6.266,15 €	147.120,80 €	66.010,63 €
ESMAE	2.336,44 €	107.255,93 €	5.261,22 €	114.853,59 €	41.895,73 €
ISCAP	3.783,85 €	115.335,19 €	5.704,82 €	124.823,86 €	67.721,93 €
ISEP	15.662,60 €	413.925,45 €	75.155,60 €	504.743,65 €	235.443,70 €
ESTGF	2.529,85 €	54.513,84 €	5.430,83 €	62.474,52 €	24.854,48 €
ESTSP		2.828,40 €		2.828,40 €	
TOTAL	42.813,25 €	970.200,81 €	121.131,61 €	1.134.145,67 €	493.911,24 €

Tabela 30 – Decomposição das despesas e receitas das unidades alimentares no ano de 2008

ANO 2008	DESPEASAS				RECEITA
	CORRENTES (PESSOAL)	CORRENTES (OUTRAS)	CAPITAL	TOTAL	
ESE	16.587,43 €	129.588,87 €	10.554,57 €	156.730,88 €	52.581,04 €
ESEIG	4.407,79 €	146.231,98 €	16.169,73 €	166.809,50 €	59.903,94 €
ESMAE	2.981,86 €	83.340,99 €	12.016,05 €	98.338,90 €	37.418,39 €
ISCAP	4.828,24 €	112.069,44 €	13.962,57 €	130.860,25 €	64.931,72 €
ISEP	19.987,36 €	403.504,95 €	4.900,22 €	428.392,54 €	256.840,40 €
ESTGF	3.227,62 €	81.518,89 €	145.164,71 €	229.911,22 €	40.449,52 €
ESTSP	828,01 €	47.192,92 €	76.225,58 €	124.246,51 €	5.338,09 €
TOTAL	52.848,31 €	1.003.448,04 €	278.993,44 €	1.335.289,79 €	517.463,11 €

Nota: Os valores indicados implicaram a reafecção de despesas gerais, podendo introduzir alguns desajustamentos, absorvidos globalmente. Por outro lado, os valores reflectem controlo de gestão não coincidente com a óptica orçamental (caixa), pois os registos por centros de custos obedecem à óptica patrimonial.

Tabela 31 – Decomposição das despesas e receitas exclusivamente das cantinas no ano de 2009

ANO 2009	DESPEASAS				RECEITA COM Exploração dos Bares
	CORRENTES (PESSOAL)	CORRENTES (OUTRAS)	CAPITAL	TOTAL	
ESE	21.344,70 €	119.678,74 €	3.335,29 €	144.358,72 €	71.325,88 €
ESEIG	7.125,89 €	105.395,22 €	8.073,16 €	120.594,27 €	68.943,60 €
ESMAE	3.635,86 €	71.025,33 €	45.051,64 €	119.712,83 €	39.412,95 €
ISCAP	7.027,82 €	118.769,76 €	6.198,70 €	131.996,29 €	68.176,91 €
ISEP	24.643,51 €	295.866,54 €	- €	320.510,05 €	238.571,02 €
ESTGF	4.448,80 €	76.101,26 €	14.460,85 €	95.010,91 €	52.601,68 €
ESTSP	757,09 €	2.875,18 €	15.425,27 €	19.057,54 €	28.000,00 €
TOTAL	68.983,67 €	789.712,03 €	92.544,91 €	951.240,61 €	567.032,04 €

Nota: Os valores indicados implicaram a reafecção de despesas gerais, podendo introduzir alguns desajustamentos, absorvidos globalmente. Por outro lado, os valores reflectem controlo de gestão não coincidente com a óptica orçamental (caixa), pois os registos por centros de custos obedecem à óptica patrimonial.

Figura 30 – Comparação da decomposição da despesa referente às unidades alimentares – entre os anos 2007 e 2009

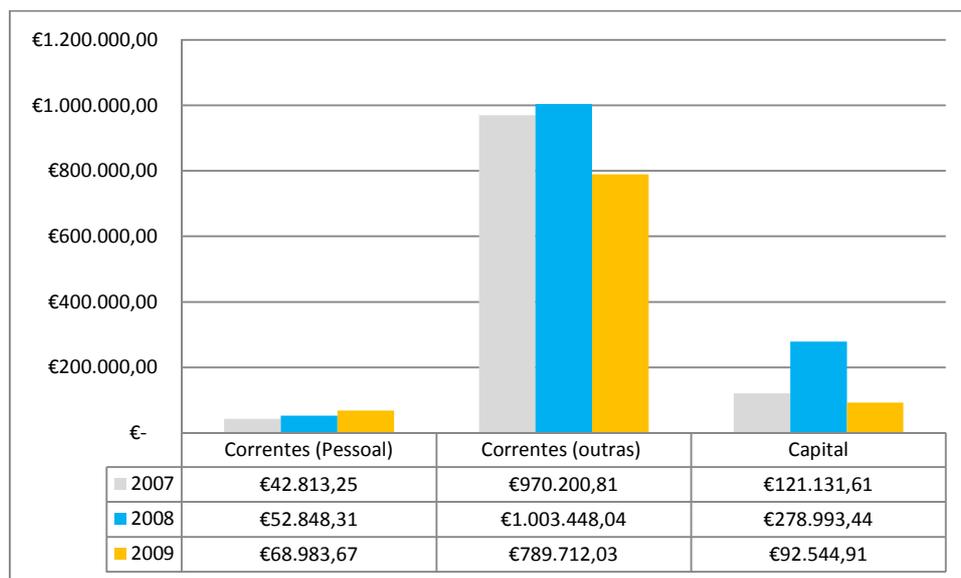


Tabela 32 – Evolução das receitas e despesas das unidades alimentares entre 2007 e 2009

	2007	2008	2009
RECEITA (TOTAL)	493.911,24 €	517.463,11 €	567.032,04 €
DESPESA (TOTAL)	1.134.145,67 €	1.335.289,79 €	951.240,61 €
TAXA DE COBERTURA	44%	39%	60%

Os SAS.IPP, para além do serviço habitual de linha de self-service das unidades alimentares, realizam ainda serviços de refeições destinados a público interno, como sendo as Associações de Estudantes, participantes em Jornadas e Colóquios promovidos pelas Escolas, entre outros, os quais podem ser parcial ou totalmente comparticipados pelos SAS.IPP.

Estes serviços tiveram a expressão que se demonstram na figura seguinte:

Figura 31 – Número de refeições servidas no âmbito dos Serviços Especiais em 2009

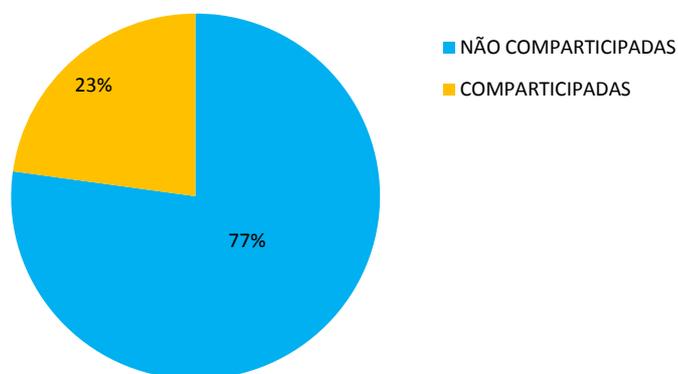
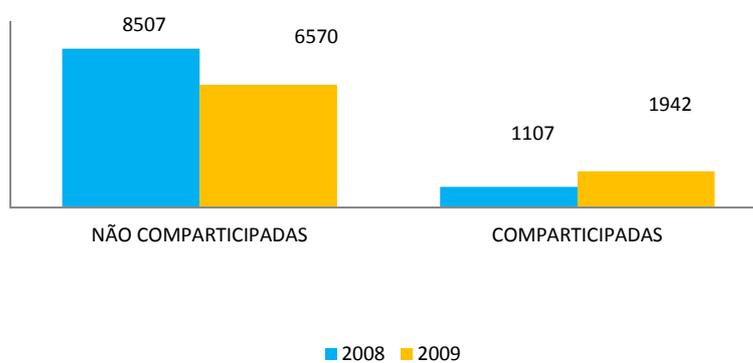


Figura 32 – Evolução da participação de Serviços Especiais entre 2008 e 2009



Destes serviços de colaboração com as estruturas estudantis ou das Escolas destacam-se no ano 2009 os a seguir indicados:

- III Jornadas de radiologia, organizadas pela ESTSP;
- Agentes para a Cooperação com Timor Leste, organizado pelo Conselho Directivo da ESE;
- Projecto de Voluntariado, organizado pelo gabinete do Estudante do IPP;
- Sarau Cultural, organizado pelo IPP;
- Festival de Tunas da ESTSP, organizado pela Escola Superior de Tecnologia de Saúde;
- XV Festival de Tunas do ISEP, organizado pelo Instituto Superior de Engenharia do Porto;
- Final de FUTSAL masculino da FAP, organizado pelo IPP;
- IX Festival Afrodituna, organizado pela Tuna Feminina da ESEIG;
- Campeonatos Nacionais Universitários 2009, organizados pelo IPP;
- XIV Festival Gatunos, organizado pela Tuna Masculina da ESEIG;
- IV Festival de Tunas Femininas Tesuna, organizado pela Tuna Feminina do ISEP;
- XIV FITISEP, organizado pela Associação de Estudantes do ISEP;
- Jornadas de fisioterapia, organizadas pela ESTSP;
- Encontro de Tunas – Cantunices, organizado pela Tuna Feminina da ESE;
- I Feira de Emprego e Empreendedorismo, organizada pela Associação de Estudantes do ISEP;
- Oficinas de Artes e Ciências, organizado pela Escola Superior de Educação;
- I Semana da Saúde, organizada pela Associação de Estudantes do ISEP;

PARTE 7 – outros apoios: apoio a actividades culturais e outras

Embora o orçamento disponível não permitisse apoiar directa e financeiramente as múltiplas actividades promovidas pelos estudantes do IPP, os SAS.IPP procuraram, no entanto, corresponder e colaborar em iniciativas várias, das quais se destacam:

- III Jornadas de radiologia, organizadas pela ESTSP;
- Agentes para a Cooperação com Timor Leste, organizado pelo Conselho Directivo da ESE;
- Projecto de Voluntariado, organizado pelo gabinete do Estudante do IPP;
- Sarau Cultural, organizado pelo IPP;
- Festival de Tunas da ESTSP, organizado pela Escola Superior de Tecnologia de Saúde;
- XV Festival de Tunas do ISEP, organizado pelo Instituto Superior de Engenharia do Porto;
- Final de FUTSAL masculino da FAP, organizado pelo IPP;
- IX Festival Afrodituna, organizado pela Tuna Feminina da ESEIG;
- Campeonatos Nacionais Universitários 2009, organizados pelo IPP;
- XIV Festival Gatunos, organizado pela Tuna Masculina da ESEIG;
- IV Festival de Tunas Femininas Tesuna, organizado pela Tuna Feminina do ISEP;
- XIV FITISEP, organizado pela Associação de Estudantes do ISEP;
- Jornadas de fisioterapia, organizadas pela ESTSP;
- Encontro de Tunas – Cantunices, organizado pela Tuna Feminina da ESE;
- I Feira de Emprego e Empreendedorismo, organizada pela Associação de Estudantes do ISEP;
- Oficinas de Artes e Ciências, organizado pela Escola Superior de Educação;
- I Semana da Saúde, organizada pela Associação de Estudantes do ISEP;
- Plano Nacional de Ensino de Português, organizado pelo Conselho Directivo da ESE;
- Almoços e jantares académicos promovidos pela Comissão de Praxe do ISCAP;
- Seminário de Gestão e Administração Hoteleira, promovido pela ESEIG;
- Semana Internacional do ISCAP, promovido pelo ISCAP;
- Almoços e jantares académicos promovidos pelo Gabinete de Tradições Académicas da ESE;
- Recepção ao aluno ERASMUS, promovido pelo IPP;
- ISCULTURAP, promovido pela Associação de Estudantes do ISCAP;
- Sarau de Natal, promovido pela Tuna Masculina da ESEIG;

Na área da saúde manteve-se o serviço de consultas médicas de clínica geral em dois dias por semana através de um médico contratado em regime de avença.

Como referido no início deste ponto, a escassez do financiamento atribuído a estes SAS impediu de concretizar projectos na área da saúde e também do apoio psico-pedagógico, socorrendo-se os serviços, nesta matéria, dos serviços existentes nas escolas e nos Serviços Centrais, estabelecendo-se estreita colaboração com o Gabinete de Apoio Psicológico integrante do Espaço Estudante.

PARTE 8 - novos projectos, acções de conservação e reabilitação das instalações existentes

Gestão de projectos de construção e manutenção / conservação das instalações existentes

Substituição das portas exteriores do bar da ESMAE

Memória Descritiva e Justificativa

Na sequência das diversas reclamações resultantes do mau funcionamento das portas exteriores do bar da ESMAE, foi efectuado um estudo sobre o funcionamento das mesmas, tendo-se concluído que a origem do problema se encontrava associado ao seu elevado peso consequência da sua excessiva dimensão. Em face de tal situação procedeu-se à substituição das mesmas por outras substancialmente mais leves e compatíveis com os sistemas de abertura e fecho mais correntes e económicos no mercado.

Gestão financeira e temporal do empreendimento

Esta empreitada foi adjudicada à empresa Metalrio, Lda, por ajuste directo, na sequência de uma consulta, ao abrigo da alínea a) do n.º do art.º 19.º do CCP, pelo montante de global de 6.968,00 €, acrescido de IVA. O prazo para execução dos trabalhos foi de 20 dias, o qual foi cumprido.

Trabalhos de beneficiação da cantina da ESMAE

Memória Descritiva e Justificativa

Verificando-se a clara incompatibilidade da linha de self-service da cantina da ESMAE face à actual legislação relativas às condições físicas higio-sanitárias e de segurança alimentar, procedeu-se à substituição do balcão da cantina e instalação de uma linha de self-service dotada de módulos em aço inox para tabuleiros, talheres, copos, pão e banhos-maria. Foram ainda, entre outros trabalhos, remodeladas as instalações sanitárias de modo a adaptar as existentes de utilização pelo público a vestiários do pessoal.

Gestão financeira e temporal do empreendimento

Esta empreitada foi adjudicada à empresa Manuel da Costa Ferreira, Lda, por ajuste directo, na sequência de uma consulta, ao abrigo da alínea a) do n.º do art.º 19.º do CCP, pelo montante de global de 34.960,00€, acrescido de IVA. O prazo para execução dos trabalhos foi cumprido.

Trabalhos de beneficiação da cantina da ESTGF e ESTSP

Memória Descritiva e Justificativa

Tendo-se verificado a existência de algumas situações anómalas nas infra-estruturas das unidades alimentares da ESTGF e ESTSP, nomeadamente uma parede da cozinha com bastante humidade proveniente do exterior na ESTGF e insuficiência de infra-estruturas de electricidade e água, entre outras situações menos relevantes na cafetaria da ESTSP, procedeu-se ao levantamento destes trabalhos e a uma consulta para resolução destas situações.

Gestão financeira e temporal do empreendimento

Esta empreitada foi adjudicada à empresa João Crisóstomo – Sociedade. Construções, Lda, por ajuste directo, na sequência de uma consulta, ao abrigo da alínea a) do n.º do art.º 19.º do CCP, pelo montante de global de 4.206,9300 €, acrescido de IVA. O prazo para execução dos trabalhos foi de 20 dias, o qual foi cumprido.

Fornecimento, montagem e activação de radiadores de aquecimento central na residência da Azenha

Memória Descritiva e Justificativa

Na sequência das diversas visitas efectuadas à Residência de Estudantes da Azenha durante os meses de temperaturas mais baixas, constatou-se que na maioria dos quartos se encontravam ligados termoventiladores eléctricos para aquecimento dos espaços. Atendendo que o edifício já se encontrava dotado da pré-instalação da rede de aquecimento e que o sistema de aquecimento central a gás é substancialmente mais seguro e económico em relação ao

eléctrico, procedeu-se à aquisição de radiadores de aquecimento, à sua instalação e ligação à rede de gás já existente.

[Gestão financeira e temporal do empreendimento](#)

Esta empreitada foi adjudicada à empresa Diar, Lda, por ajuste directo, na sequência de uma consulta, ao abrigo da alínea a) do n.º do art.º 19.º do CCP, pelo montante de global de 6.008,50 €, acrescido de IVA. O prazo para execução dos trabalhos foi cumprido.

Remodelação da cozinha da residência de estudantes Coelho Neto

[Memória Descritiva e Justificativa](#)

Verificando-se a clara desadequação da cozinha da Residência Coelho Neto às necessidades do grupo de residentes, devido essencialmente à inexistência de espaços de arrumação e mesmo degradação do mobiliário e infra-estruturas existentes, procedeu-se à sua remodelação, a qual constou essencialmente dos seguintes trabalhos: renovação de acabamentos de paredes e tectos, substituição de mobiliário fixo de cozinha, renovação de infra-estruturas de electricidade, água, esgotos, e afins.

Gestão financeira e temporal do empreendimento

Esta empreitada foi adjudicada à empresa Edinorte – Edificações Nortinhas, SA, por ajuste directo, na sequência de uma consulta, ao abrigo da alínea a) do n.º do art.º 19.º do CCP, pelo montante de global de 9.850,00 €, acrescido de IVA. O prazo para execução dos trabalhos foi cumprido.

Criação de vestiário na cafeteria da ESTSP

[Memória Descritiva e Justificativa](#)

Dada a inexistência de vestiários de apoio ao pessoal ao serviço na cafeteria da ESTSP, desrespeitando assim a legislação em vigor, foi cedida pela ESTSP uma instalação sanitária para os SAS.IPP procederem à sua remodelação e adaptação. Dos trabalhos a realizar constaram a remodelação das infra-estruturas de água, esgotos e electricidade, o fornecimento de divisórios em estratificado e equipamentos sanitários.

Gestão financeira e temporal do empreendimento

Esta empreitada foi adjudicada à empresa João Crisóstomo - Sociedade de Construções, Lda, por ajuste directo, na sequência de uma consulta, ao abrigo da alínea a) do n.º do art.º 19.º do CCP,

pelo montante de global de 10.650,24,00 €, acrescido de IVA. O prazo para execução dos trabalhos foi de 20 dias, o qual foi cumprido.

Acções de manutenção e conservação das instalações e equipamentos

As intervenções levadas a cabo durante o ano ocorreram em todos os edifícios e unidades dos SAS.IPP, embora com características diferentes de adaptação às avarias e anomalias mais prementes em cada edifício ou equipamento.

As acções de maior relevo apresentam-se de seguida:

- Transformação de vão de janela em vão de porta no Bar do ISCAP para acesso à esplanada exterior, adjudicada à empresa João Crisóstomo – Sociedade. Construções, Lda, pelo valor de 6458,86€, acrescido de IVA;
- Intervenção para modernização e adaptação dos elevadores instalados na Residência Almeida Valente, adjudicada à empresa Shindler, SA, pelo valor de 7.670,00€, acrescido de IVA;
- Reparações de equipamentos hoteleiros instalados nas cantinas do ISEP, ISCAP, ESMAE, ESEIG e ESE, adjudicada à empresa Coelho & Lopes, pelo valor de 10.579,00€, acrescido de IVA;
- Trabalhos de beneficiação dos balneários da cantina do ISEP e abertura de vão com colocação de porta na cantina da ESE, adjudicada à empresa Renaconcil, Lda, pelo valor de 3.379,00€, acrescido de IVA;
- Detecção e reparação de fuga de água da Residência de S. Roque para a Galeria da Câmara Municipal de Vila do Conde, adjudicada à empresa Vítor Gonçalves, Lda, pelo valor de 1.447,00€, acrescido de IVA;
- Detecção e reparação de fuga de água do quarto 510 para 410 da Residência Almeida Valente, adjudicada à empresa Vítor Gonçalves, Lda pelo valor de 1.100,00€, acrescido de IVA,
- Revisão de manutenção aos sistemas de AVAC na sede dos SAS, adjudicados à empresa Diar, Lda, pelo valor de 1.250,00€, acrescido de IVA;
- Reparações diversas na cantina do ISCAP, adjudicada à empresa João Crisóstomo, Lda, pelo valor de 1.564,95€, acrescido de IVA;

- Fornecimento e instalação de grelhas de sombreamento nas clarabóias da cantina da ESTGF, adjudicada à empresa Metalrio, Lda, pelo valor de 1.832,83€, acrescido de IVA;
- Desmontagem de cama superior de beliches e pintura de paredes e tectos interiores dos quartos 07 a 12 da Residência de Coelho Neto, adjudicada à empresa Soalvap Lda pelo valor de 2.200,03€, acrescido de IVA;
- Reparação da rede de saneamento do snack bar da ESEIG, adjudicada à empresa João Crisóstomo, Lda pelo valor de 2.573,83€, acrescido de IVA;

Aquisição de bens e equipamentos

As aquisições de bens e equipamentos efectuadas durante o ano ocorreram para a globalidade dos edifícios e unidades dos SAS.IPP, destacando-se os seguintes:

- Substituição da unidade de extracção de fumos e vapores da cantina do ISCAP, adjudicada à empresa Diar, Lda pelo valor de 1.195,00€, acrescido de IVA;
- Equipamento e acessórios informáticos para os Serviços de Acção Social, adjudicado à empresa MHR - Informática, Lda pelo valor de 2.941,92€, acrescido de IVA;
- Aquisição e instalação de um ventilador exterior para a hotte de exaustão da cafetaria da ESTSP, adjudicado à empresa João Crisóstomo, Lda. pelo valor de 1.902,96€, acrescido de IVA;
- Aquisição de equipamento hoteleiro para as cantinas do ISCAP, ESE, ESMAE e ESEIG, adjudicado à empresa Nortel, Lda pelo valor de 12.773,81€, acrescido de IVA;
- Fornecimento e montagem de guarda em ferro metalizada para aplicação no muro de vedação da Residência Almeida Valente, adjudicados à empresa Metalrio, Lda pelo valor de 1.755,00€, acrescido de IVA;
- Aquisição de cacifos para instalação nas cozinhas da Residência Almeida Valente e nos vestiários da ESTSP, adjudicado à empresa Decotirso - Decorações, Lda. pelo valor de 4.828,40€, acrescido de IVA;
- Aquisição de mesas e cadeiras para a sala de refeições da cantina da ESTGF, adjudicado à empresa Decotirso - Decorações, Lda pelo valor de 4.944,00€, acrescido de IVA;
- Aquisição de equipamento para a cantina da ESTGF e ESE, adjudicado à empresa Nortel, Lda pelo valor de 7500,00€, acrescido de IVA;
- Aquisição de roupa de cama para residência de estudantes dos SAS.IPP, adjudicada à empresa Marques & Barbosa Texteis, Lda pelo valor de 5.513,00€, acrescido de IVA;

- Aquisição de estantes de encaixe para a rouparia da residência da Azenha, adjudicado à empresa Decotirso - Decorações, Lda pelo valor de 1.477,70€, acrescido de IVA;
- Aquisição de televisor TFT incluindo suporte para Residência de Estudantes Almeida Valente e fornecimento e instalação de arca frigorífica horizontal no snack-bar da ESEIG, adjudicados à empresa Electro Pereira, Lda pelo valor de 2.075,10€, acrescido de IVA;
- Compra de 7 monitores, 1 impressora e 6 mini pc's, adjudicado à empresa Interponto, Lda pelo valor de 3.000,72€, acrescido de IVA.

PARTE 9 - orçamento e financiamento da actividade

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

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

O financiamento atribuído directamente através do OE para os diferentes Serviços de Acção Social (SAS) não tem, porém, obedecido a critérios conhecidos e conformes àquele enquadramento legal, conforme se verifica pelas seguintes situações:

- Em 2007 verificou-se uma redução nominal de 3%, uniforme para todos os SAS;
- Em 2008 verificou-se uma variação entre -32,95% e + 21,4%, sendo o financiamento dos SAS.IPP reduzido em **-26,5%** (nominais);
- Para 2009 mantiveram-se os valores nominais de 2008, sendo de realçar que os vencimentos do pessoal aumentaram 2,9%.

Análise comparativa da estrutura de recursos e destinatários da missão SAS

Conforme tem sido reiteradamente expresso perante os órgãos do IPP e perante a Tutela, os SAS.IPP encontram-se numa posição muito desfavorável em relação aos demais, conforme se expressa no quadro seguinte e nas figuras que se lhe associam.

Tabela 33 - Análise comparativa da estrutura de recursos e destinatários da missão SAS

Instituição	Orçamento (dotação OE 2009) a)	Alunos (2008- 2009) b)	Trabalhadores 31-12-2009 c)	Rácio distribuição da dotação OE por aluno	Rácio distribuição de alunos por trabalhador
SAS Instituto Politécnico de Beja	426.217,00 €	3.043	34	140	90
SAS Instituto Politécnico de Bragança	671.052,00 €	5.790	71	116	82
SAS Instituto Politécnico de Castelo Branco	403.153,00 €	4.549	24	89	190
SAS Instituto Politécnico do Cávado e do Ave	62.601,00 €	1.826	?	34	
SAS Instituto Politécnico de Coimbra	847.648,00 €	9.658	55	88	176
SAS Instituto Politécnico da Guarda	479.750,00 €	3.467	57	138	61
SAS Instituto Politécnico de Leiria	1.057.265,00 €	8.879	157	119	57
SAS Instituto Politécnico de Lisboa	810.612,00 €	12.972	31	62	418
SAS Instituto Politécnico de Portalegre	470.528,00 €	2.962	30	159	99
SAS Instituto Politécnico do Porto	762.443,00 €	15.279	19	50	804
SAS Instituto Politécnico de Santarém	553.783,00 €	3.895	24	142	162
SAS Instituto Politécnico de Setúbal	555.358,00 €	6.090	17	91	358
SAS Instituto Politécnico de Tomar	483.923,00 €	3.280	32	148	103
SAS Instituto Politécnico de Viana do Castelo	463.088,00 €	3.128	63	148	50
SAS Instituto Politécnico de Viseu	362.366,00 €	6.174	28	59	221
SAS Universidade dos Açores	985.813,00 €	3.132	30	315	104
SAS Universidade do Algarve	1.380.704,00 €	8.980	124	154	72
SAS Universidade de Aveiro	1.812.856,00 €	11.605	168	156	69
SAS Universidade da Beira Interior	1.079.275,00 €	5.592	97	193	58
SAS Universidade de Coimbra	5.585.074,00 €	18.401	532	304	35
SAS Universidade de Évora	854.033,00 €	6.728	105	127	64
SAS Universidade de Lisboa	4.054.206,00 €	18.494	183	219	101
SAS Universidade da Madeira	538.395,00 €	2.844	52	189	55
SAS Universidade do Minho	2.272.833,00 €	14.459	235	157	62
SAS Universidade Nova de Lisboa	1.766.232,00 €	13.988	89	126	157
SAS Universidade do Porto	4.172.379,00 €	24.654	250	169	99
SAS Universidade Técnica de Lisboa	3.338.545,00 €	20.378	118	164	173
SAS Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro	1.749.868,00 €	6.602	133	265	50

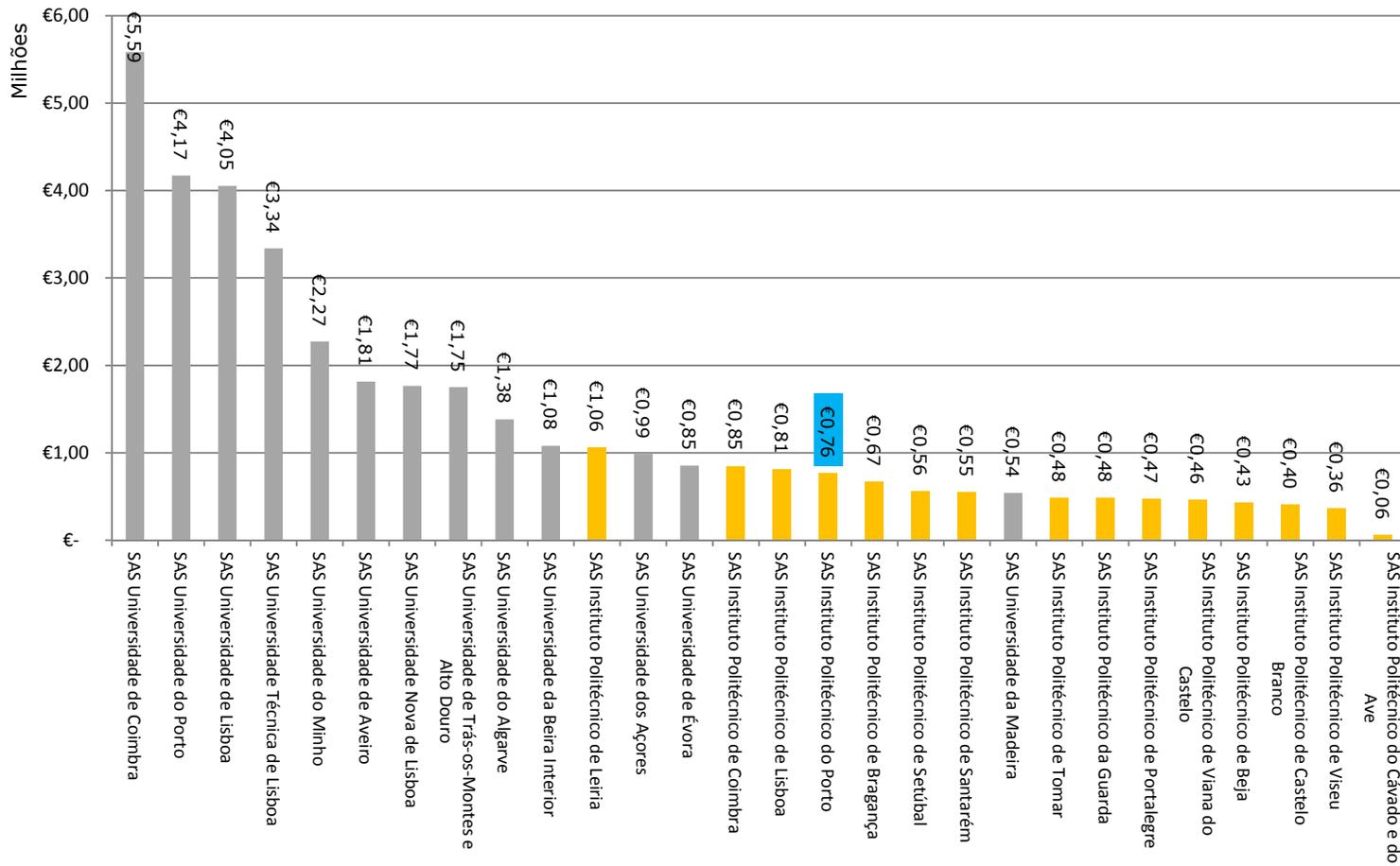
(1) Inclui universitário e politécnico

a) Fonte: Ofício do Chefe de Gabinete do MCTES, de 27 de Agosto de 2008 que comunica que "os montantes a inscrever como dotação do OE no orçamento de funcionamento dos Serviços de Acção Social serão, para 2009, iguais aos definidos no Orçamento de 2008 e oportunamente comunicados pela DGES em Agosto de 2007".

b) Fonte: Alunos elegíveis para financiamento em 2009 por fórmula, de acordo com a versão final do mapa de financiamento público das Instituições de Ensino Superior Público distribuído ao CCISP e CRUP pelo MCTES

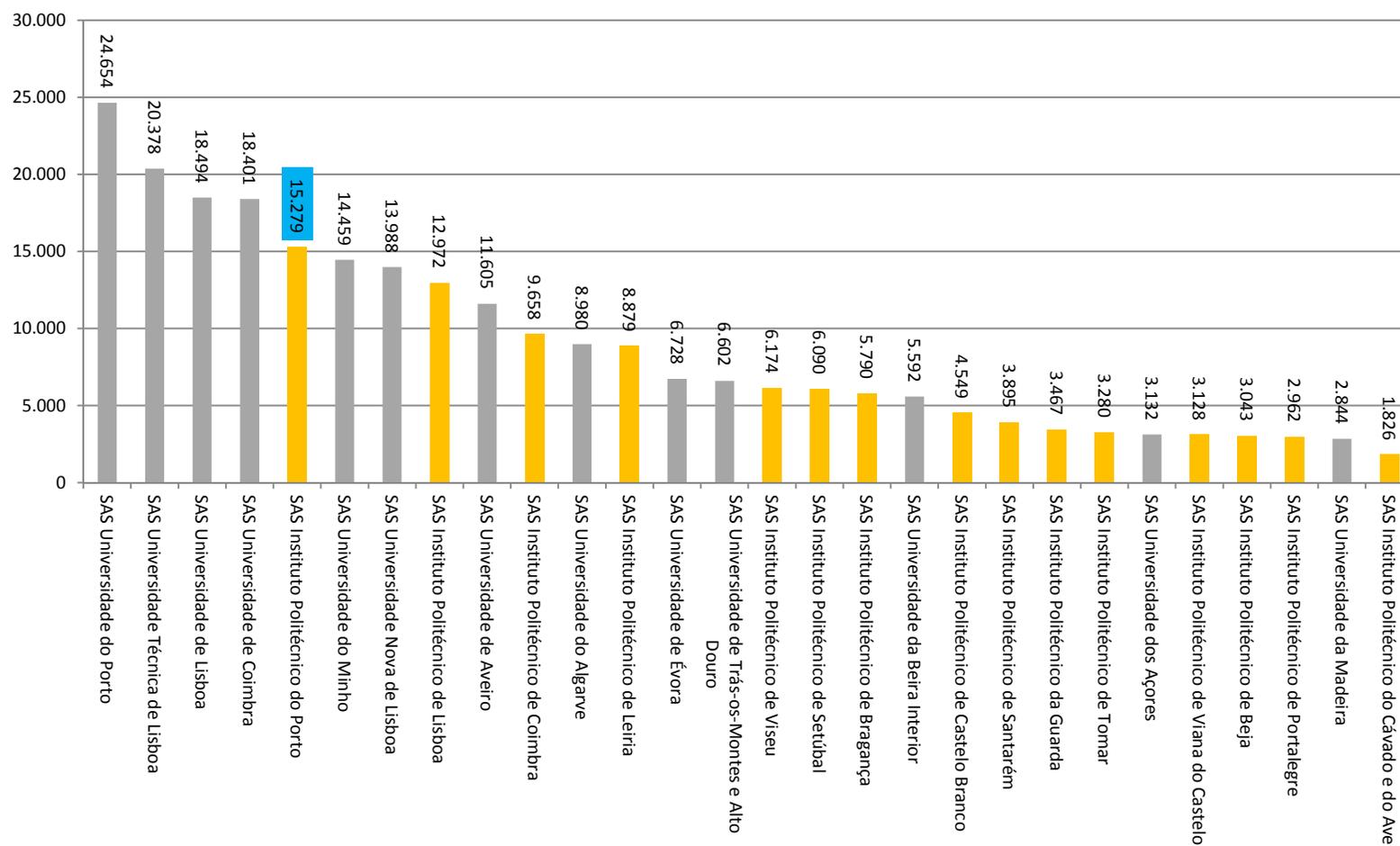
c) Fonte: SIOE - Sistema de Organização do Estado, DGAEP, dados reportados a 31-12-2009, in www.dgaep.gov.pt (não incluiu avençados e tarefas)

Figura 33 – Ordenação decrescente por valor da dotação do OE



Nesta ordenação o IPP fica na 16.ª posição

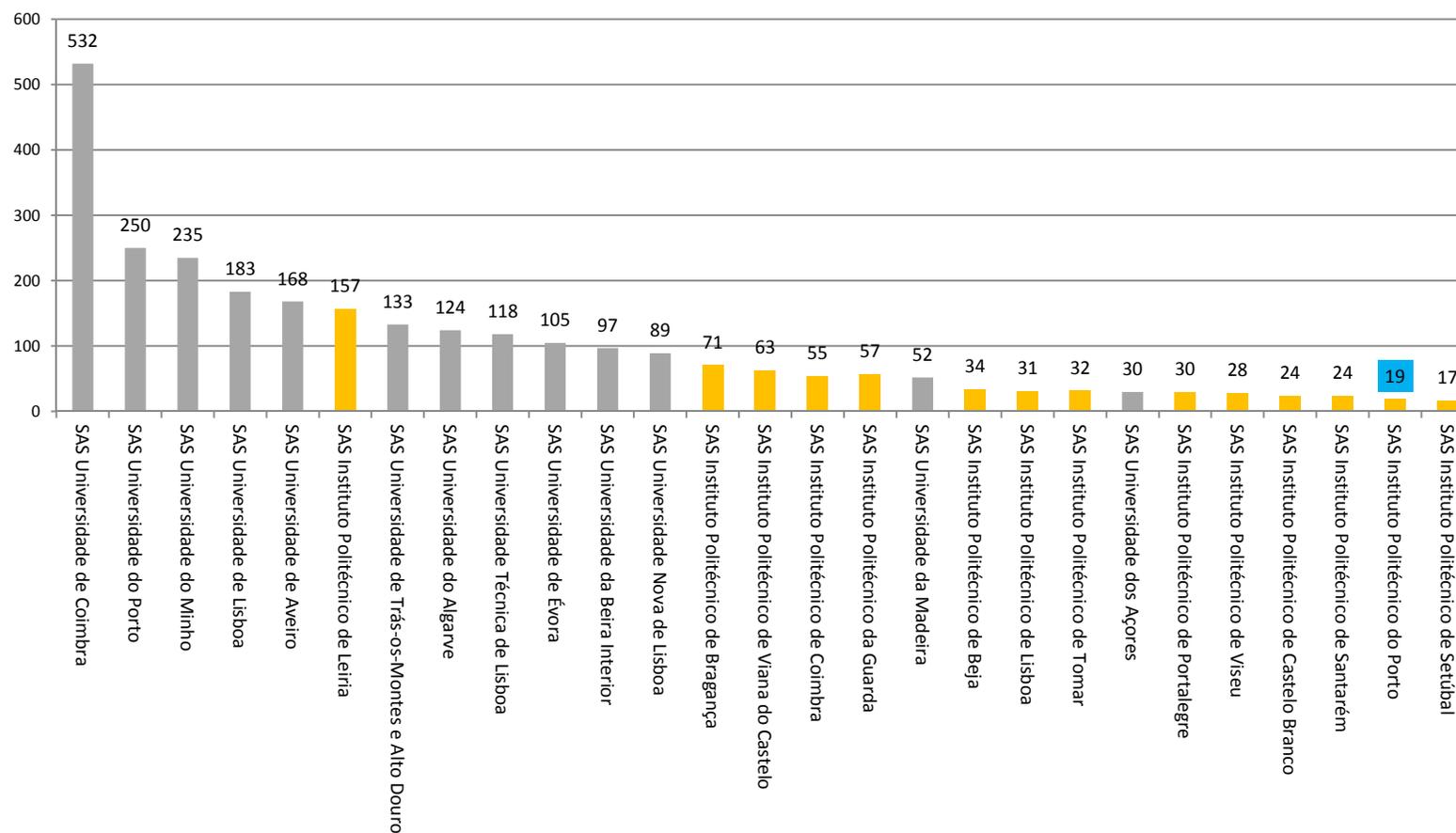
Figura 34 – Ordenação decrescente por número de alunos



Nesta ordenação o IPP
fica na **5.ª posição**

A 5.ª maior instituição de ensino
superior do país

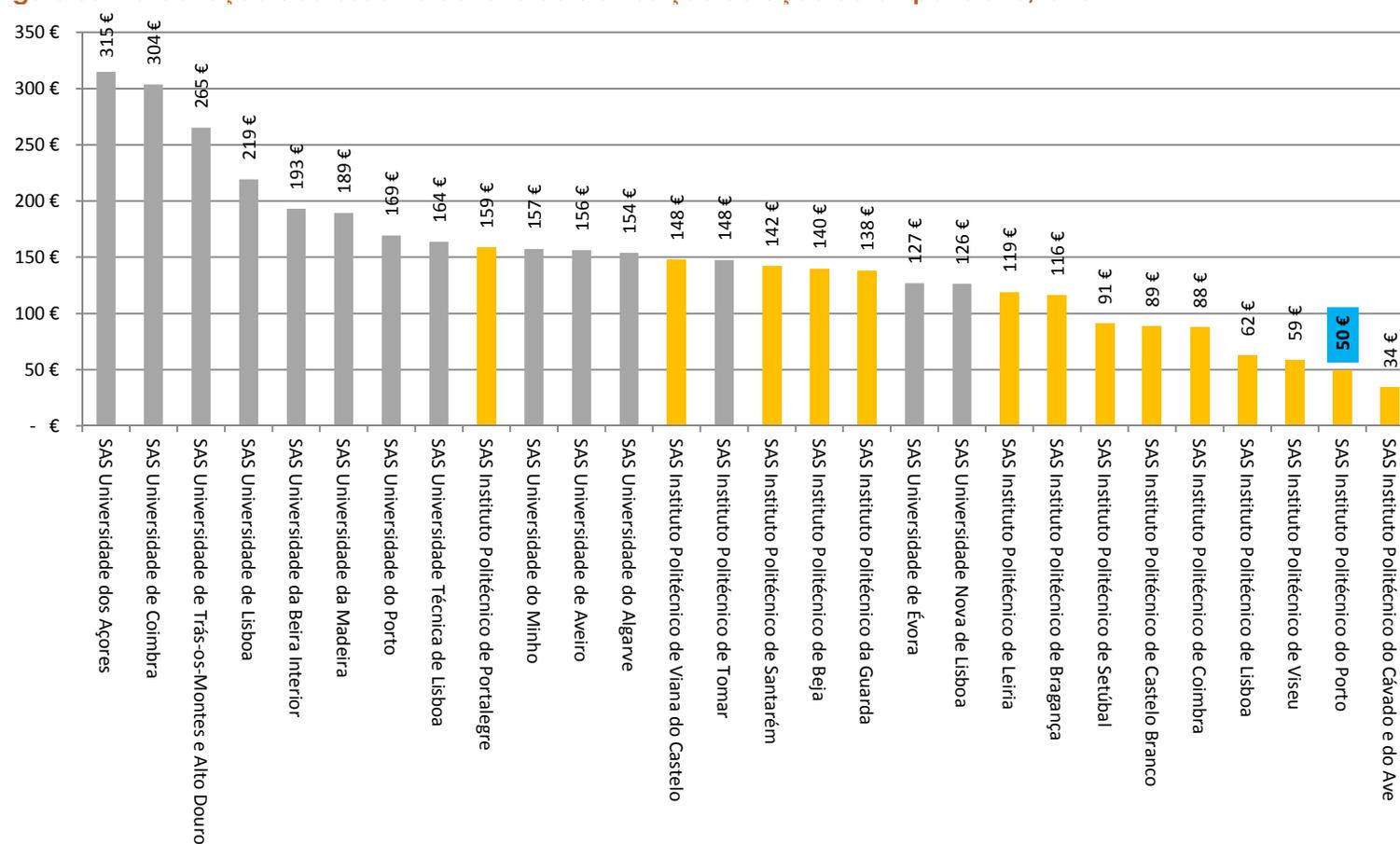
Figura 35 – Ordenação decrescente por número de trabalhadores



Nesta ordenação o IPP fica na penúltima posição

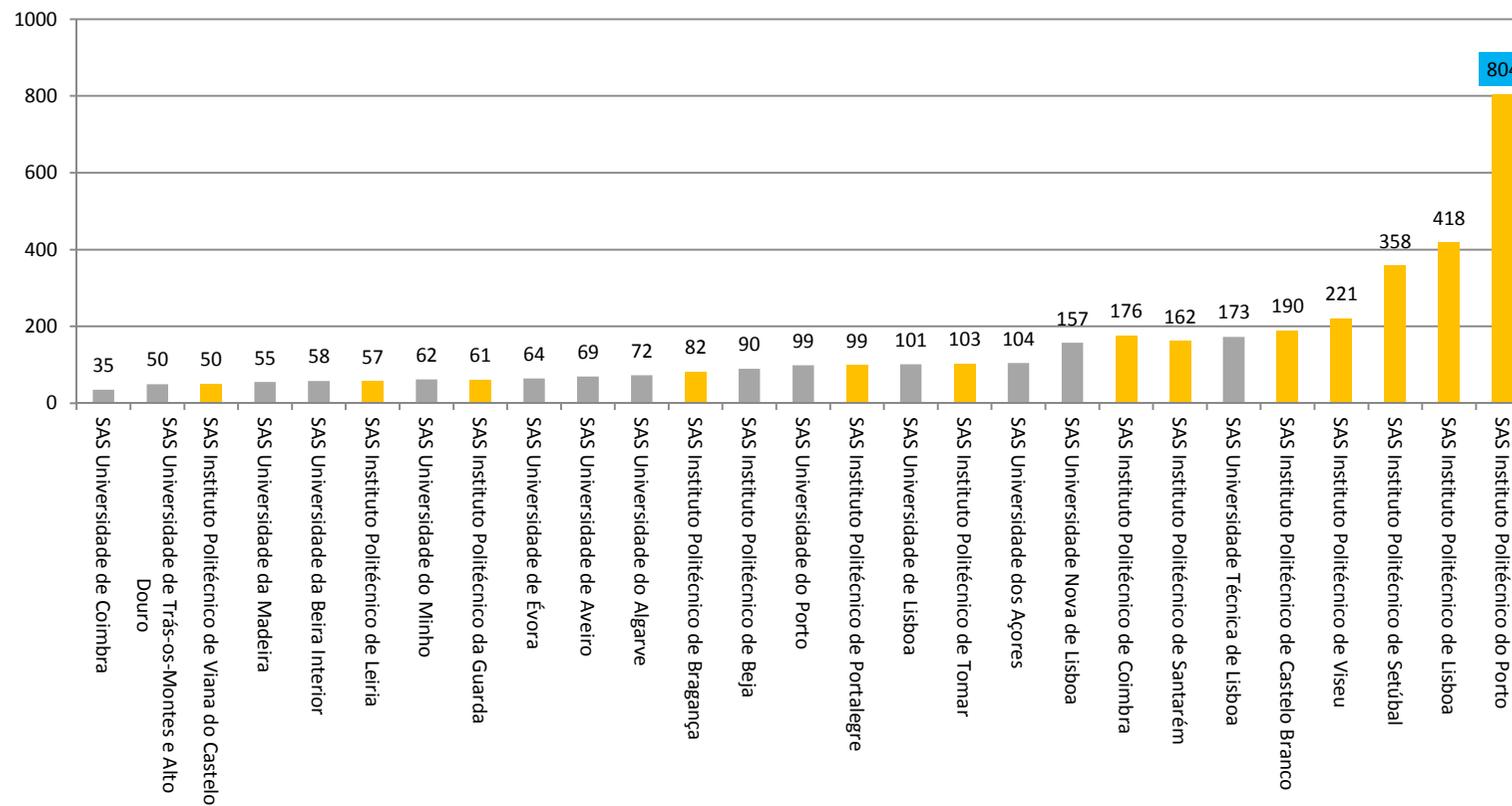
A segunda Instituição do país com menos trabalhadores afectos à área de missão da Acção Social Escolar.

A Instituição com menos funcionários é o Instituto Politécnico de Santarém, com menos 11.384 alunos que o IPP.

Figura 36 – Ordenação decrescente do *ratio* de distribuição dotação do OE por aluno/ ano

Nesta ordenação o IPP fica na penúltima posição

Que em rigor é a última, pois o IPCA ainda se encontra em regime de instalação e partilha serviços de acção social com os seus Serviços Centrais: o menor *ratio* de distribuição de dotação do OE por aluno/ano

Figura 37 – Ordenação crescente do *ratio* de distribuição de alunos por trabalhador afecto aos SAS

Nesta ordenação o IPP fica na última posição

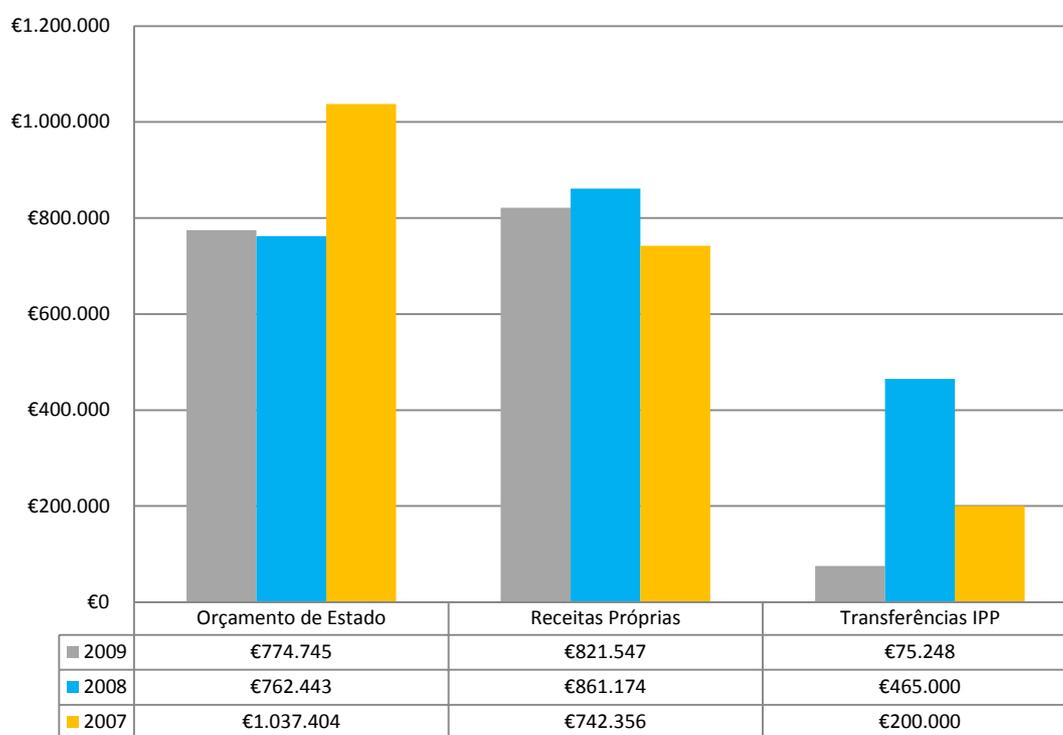
O IPP é a instituição do país com o menor número de trabalhadores por alunos (1 trabalhador para cada 804 alunos), rácio totalmente desfasado da média das demais instituições, facto que evidencia as dificuldades e pressão diárias sentidas no funcionamento dos serviços e que compromete a prossecução de objectivos de desenvolvimento.

Tabela 38 – Receitas por fonte de financiamento

RECEITAS POR FONTE DE FINANCIAMENTO	
Orçamento de Estado (311)	774.745,00 €
Receitas Próprias (510)	821.547,35 €
Transferências do IPP	75.247,60 €
TOTAL	1.671.539,95 €

Nota: No valor "Transferências do IPP" não se incluem os valores para efeitos de Bolsas de Estudo por não terem carácter regular.

Figura 39 - Distribuição da Receita por Fonte de Financiamento – análise comparativa



Nota: Acresce às "Transferências IPP" do ano 2009 o valor de 1.664.752,40€ relativo a pagamentos de Bolsas de Estudo de Outubro a Dezembro de 2008. Em 2008 registou-se também uma transferência da ESTSP, que não foi considerada nesta análise.

Como se verifica, o financiamento do OE passou de 60% do total em 2007 para 46% em 2009.

No que se refere à cobrança de receitas próprias (excluindo as transferências internas ao IPP), o valor total de 2009 decompõe-se como se indica a seguir, representando uma diminuição

percentual relativamente a 2008 de 5 %, em parte explicado pela diminuição acentuada da receita de juros.

Tabela 40 – Decomposição das receitas próprias em 2009 e 2007

Tipo de receita	2009	2008	2007
Receita das Cantinas	475.063,94 €	495.558,13 €	459.980,30 €
Rendas dos bares	91.968,10 €	35.297,17 €	31.903,00 €
Receita do Alojamento	194.751,81 €	166.130,50 €	148.898,90 €
Juros	20.461,12 €	151.650,11 €	93.304,12 €
Outras	44.469,40 €	12.538,31 €	8.269,38 €
Total	826.714,37 €	861.174,22 €	742.355,70 €

Nota: O valor das “Rendas dos Bares” não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Figura 41 - Distribuição da Despesa por área de actividade

	DESPESAS em 2009				RECEITAS em 2009
	CORRENTES (PESSOAL)	CORRENTES (OUTRAS)	CAPITAL	TOTAL	
ALIMENTAÇÃO	68.983,67 €	789.712,03 €	92.544,91 €	951.240,61 €	567.032,04 €
ALOJAMENTO	52.438,83 €	228.218,37 €	38.940,71 €	319.597,91 €	194.751,81 €
APOIOS DIRECTOS	197.331,85 €	46.786,05 €	8.419,91 €	252.537,81 €	- €
CULTURA / DESPORTO	2.925,83 €	12.898,61 €	- €	15.824,44 €	10.098,48 €
SAÚDE	9.000,00 €	- €	- €	9.000,00 €	- €
ADMINISTRAÇÃO	22.192,76 €	2.618,36 €	17,90 €	24.829,02 €	- €
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	61.602,32 €	128.887,21 €	13.890,91 €	204.380,44 €	24.696,12 €
RECEITAS GERAIS	- €	- €	- €	- €	854.824,31 €
TOTAL	414.475,25 €	1.209.120,63 €	153.814,34 €	1.777.410,22 €	1.651.402,76 €

NOTAS:

- Neste quadro consideram-se os valores da receita e despesa do exercício (mapas 7.1 e 7.2) deduzidos de IVA recebido e entregue ao Estado.
- Neste mapa não estão incluídas as "Transferência Correntes - Famílias" por conta de Bolsas de Estudo no valor de 1.664.752,40€.
- Na redistribuição de despesas classificadas como "despesas gerais" poderão resultar pequenos desajustamentos.

Figura 42 - Evolução dos encargos com pessoal - por área

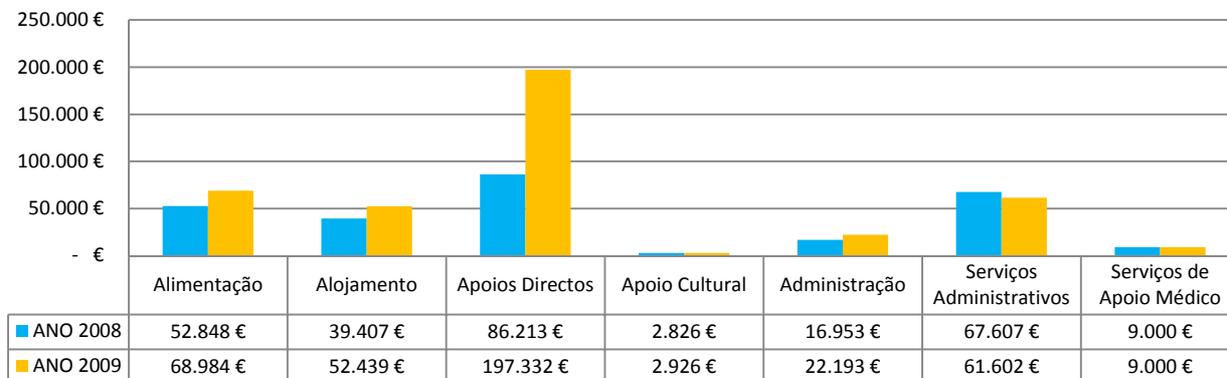
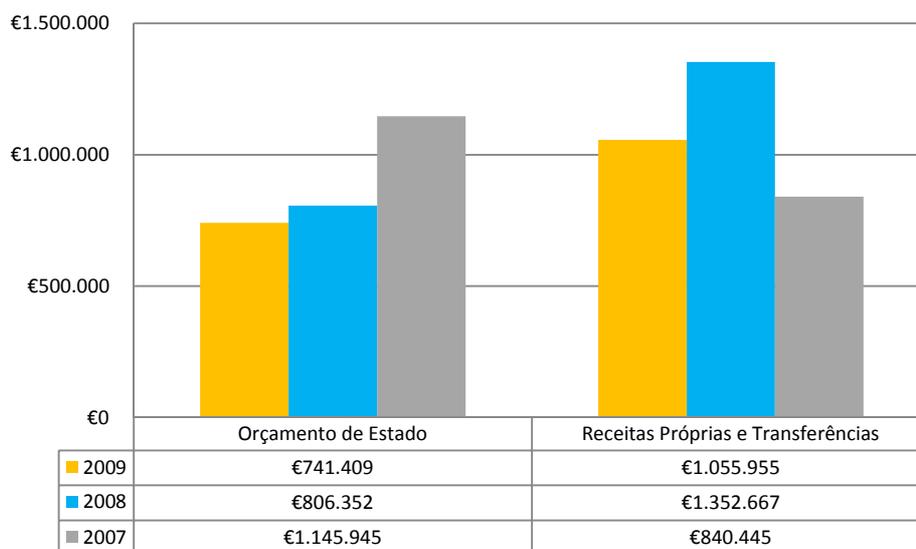


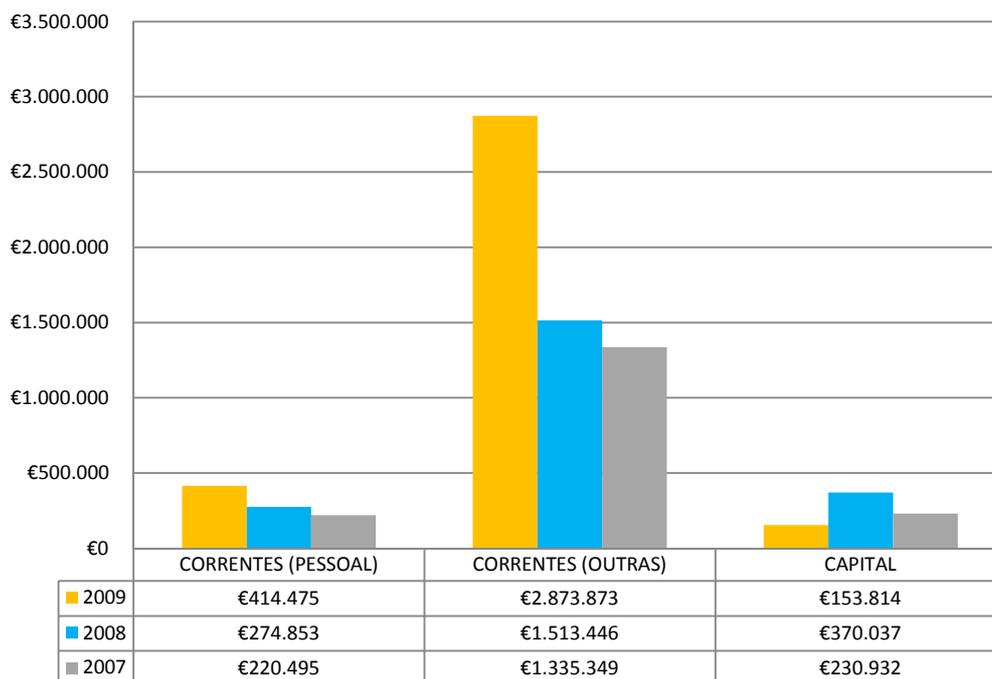
Figura 43 – Distribuição da despesa por Fonte de Financiamento



Nota: Em 2007 e 2009 foram efectuadas despesas com bolsas de estudo não incluídas neste gráfico, porque não comparam com 2008.

Por tipo de despesa, o peso das despesas com o pessoal cresceu de 8% em 2007 para 13% em 2008 e 23% em 2009, fruto da entrada de novos colaboradores, apesar de se manter em 2009 um acentuado défice de pessoal conforme se expressa na tabela 33 anterior. Entretanto, reduziram-se os contratos de avença, terminando os dois existentes no final do ano.

Figura 44 - Distribuição da despesa por tipo



Investimento

Em 2009, tal como em 2007 e 2008, os SAS.IPP não foram contemplados com quaisquer verbas do PIDDAC para investimento, apesar de o conjunto das seis residências e sete cantinas/bares carecerem de obras de conservação e se justificar a construção de novos espaços de alojamento, no Porto e em Felgueiras (refira-se que os SAS.IPP são os que têm menor capitação de camas por aluno em todas as instituições de ensino superior público), bem como de duas novas cantinas, para a ESTGF e para a ESTSP.

Para colmatar essa carência, os SAS.IPP efectuaram alguns pequenos investimentos que vão referidos no local próprio deste relatório.

Alguns indicadores

> **TAXA DE COBERTURA DAS DESPESAS PELAS RECEITAS**

$$\frac{\text{TOTAL DE RECEITAS}}{\text{TOTAL DE DESPESAS}} \times 100 = 103\%$$

> **PESO DAS RECEITAS PRÓPRIAS SOBRE O TOTAL DE RECEITA**

$$\frac{\text{TOTAL DE RECEITA PRÓPRIA}}{\text{TOTAL DE RECEITAS}} \times 100 = 54\%$$

> **TAXA DE FINANCIAMENTO DO OE SOBRE O TOTAL DAS RECEITAS**

$$\frac{\text{TOTAL DE RECEITA DO OE}}{\text{TOTAL DE RECEITAS}} \times 100 = 46\%$$

> **PESO DAS DESPESAS COM PESSOAL NO TOTAL DA DESPESA**

$$\frac{\text{TOTAL DE DESPESAS COM PESSOAL}}{\text{TOTAL DE DESPESA}} \times 100 = 23\%$$

> **PESO DAS DESPESAS DE INVESTIMENTO NO TOTAL DA DESPESA**

$$\frac{\text{TOTAL DE DESPESAS DE INVESTIMENTO}}{\text{TOTAL DE DESPESA}} \times 100 = 9\%$$

> **PESO DAS DESPESAS CORRENTES (SEM PESSOAL) NO TOTAL DA DESPESA**

$$\frac{\text{TOTAL DE DESPESAS CORRENTES (SEM PESSOAL)}}{\text{TOTAL DE DESPESA}} \times 100 = 68\%$$

Nota: Nestes indicadores foram excluídas as "Transferências Correntes - Famílias" por conta de Bolsas de Estudo no valor de 1.664.752,40€, bem como a transferência feita pelo IPP no mesmo montante.

PARTE 10 - algumas conclusões

A actividade dos SAS.IPP em 2009 foi marcada pela continuidade da mudança, iniciada em 2007, na filosofia de acção dos serviços, centrada no interesse e no apoio ao estudante, especialmente o economicamente carenciado, no sentido de potenciar a equidade no acesso e o sucesso na frequência do ensino superior. Em especial, consolidou-se a atitude na relação com os estudantes, privilegiando a informação e o esclarecimento, no sentido de os habilitar a exercer os seus direitos no que se refere à Acção Social.

Porém, se em 2007 na actividade dos SAS.IPP foi prioritária a atenção para com o sistema de apoios directos, revendo regras e procedimentos de actuação e em 2008 se priorizaram as condições físicas em matéria de segurança alimentar e condições de alojamento dos estudantes, em 2009 evoluiu-se significativamente em várias áreas:

- a) A estruturação de novas condições de funcionamento e prestação de serviços nas cantinas e snack-bars: todos os serviços foram objecto de novos contratos, otimizando as condições da prestação deste serviço face à evolução do mercado e regularizando situações não conformes à Lei;
- b) A melhoria das condições de controlo em matéria de qualidade e segurança alimentar;
- c) A melhoria articulação na gestão e apoio no sector do alojamento, apesar dos constrangimentos ainda existentes, garantindo-se o funcionamento em pleno da nova residência de estudantes de Rio Bom;
- d) A estruturação da equipa técnica de apoio ao processo de concessão de apoios directos (bolsas de estudo), com o recrutamento de quatro técnicos superiores, ainda que em regime de contrato a termo, garantindo alguma estabilidade a este sector;
- e) A elaboração do manual de controlo interno, como primeiro esforço de estruturação dos instrumentos de acompanhamento e controle dos processos de decisão;
- f) A elaboração, em colaboração ao nível do IPP, do plano de prevenção de riscos de corrupção e actividades conexas;
- g) O processo de regularização do inventário de bens móveis, tendo já sido identificados e etiquetados todos os bens, faltando apenas a relevação contabilística dos bens móveis adquiridos antes de 2002 e a actualização consequente de base de dados do imobilizado;
- h) A regularização a nível do registo de propriedade de todo o património imobiliário afecto aos SAS e propriedade do IPP, faltando apenas concluir o referente à residência de

estudantes de S. Roque, em Vila do Conde, cujo processo implicou a constituição prévia de propriedade horizontal com a Câmara Municipal de Vila do Conde.

Como principais constrangimentos deverão referir-se

- a) A dramática (e inexplicável) insuficiência do financiamento do Estado para estes SAS, quer em termos absolutos, quer em termos relativos (a mais baixa e distante capitação por aluno em todo o ensino superior público), ademais não suportada em qualquer critério (fórmula) perceptível, transparente e comparável;
- b) A carência de recursos humanos para as diferentes áreas de actividade (os SAS do IPP são por ventura os únicos no país que possuem residências de estudantes sem qualquer trabalhador permanente);
- c) A falta de apoio financeiro para expansão da oferta de alojamento – também a mais baixa em todo o ensino superior público, bem como para intervenções correctivas e de beneficiação das unidades alimentares e residências existentes;
- d) A incapacidade de ultrapassar – e substituir – as deficiências do actual sistema de venda automática de senhas de refeição que, além dos custos operacionais, não é fiável nem funcional e introduz disfunções diárias no funcionamento das unidades alimentares e dos serviços;
- e) O peso, acrescido, das obrigações decorrentes da inclusão no QREN da concessão de bolsas de estudo, com sucessivas auditorias e pedidos de dados de anos anteriores a introduzirem atrasos no esforço de antecipação de prazo de decisão de atribuição de bolsas de estudo, que vinha sendo encetado desde 2007;
- f) O aumento crescente, em 2009 muito evidente, das candidaturas a bolsa de estudo, que os dados históricos não permitiam prever e que vieram crescer em dificuldades e dificultar também os esforços de recuperação que a capacidade de recursos instalada havia programado.
- g) A incapacidade – decorrente de falta de financiamento – para desenvolver actividades de apoio na área de saúde (apenas um médico 5 horas por semana), cultura e desporto.

Concluindo...

OS SAS.IPP TÊM RESISTIDO À ADVERSIDADE E À PRESSÃO.

MESMO SEM OS RECURSOS DOS DEMAIS, EVOLUIRAM E ADOPTARAM AS MELHORES BOAS PRÁTICAS EM ACÇÃO SOCIAL.

ESPERAM AGORA POR UMA JANELA DE OPORTUNIDADE, PARA SE DESENVOLVEREM E SE APROXIMAREM DOS PADRÕES DE SERVIÇO AO ESTUDANTE QUE OUTROS SAS JÁ PRATICAM, BENEFICIANDO DE FINANCIAMENTO DO ESTADO MAIS GENEROSO.

Porto, 29 de Abril de 2010

Orlando de Freitas Barreiro Fernandes

Administrador