

P. PORTO

SERVIÇOS  
DE ACÇÃO  
SOCIAL

RELATÓRIO  
DE GESTÃO  
2021

## Índice

Lista de siGLAS.....	15
i. Mensagem do administrador.....	16
II. Introdução .....	19
lii. Liderança e constância de propósitos.....	22
Apresentação dos serviços.....	22
Órgãos e estrutura organizacional.....	24
Eixos Estratégicos.....	29
Alinhamento dos objetivos estratégicos dos SAS.....	29
Ano 2021.....	31
Equipa de trabalho.....	31
Desafio comunicacional.....	31
Planificação .....	32
II. Núcleo de apoios diretos.....	33
Funções gerais.....	33
Constituição.....	33
Áreas de trabalho.....	34
III. Bolsas de estudo.....	36
Enquadramento legal.....	36
Bolsas de estudo do P.PORTO 2021/2022: em números .....	37
Número de processos por técnico.....	39
Número de requerentes a bolsa de estudo, por escola do P.PORTO.....	40
Complemento de alojamento .....	43
Indeferimentos, por motivo.....	46
Tempo médio de decisão.....	47
Número de reclamações.....	47
Serviço de Atendimento ao Público.....	51
Atendimento presencial.....	53

Atendimento Eletrónico.....	54
Atendimento Telefónico.....	54
Considerações.....	55
V. Outras atividades.....	56
Os SAS no teu Campus.....	56
P.PORTO desde o 1.º dia.....	58
Sessões de esclarecimentos.....	61
Estrutura Comum de Avaliação (CAF).....	61
Organização Internacional para Padronização (ISO).....	68
A ISO 9001:2015 é a norma de sistemas de gestão mais utilizada mundialmente, sendo a referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.....	68
Fundo de Apoio e Emergência Social – FAES P.PORTO.....	68
SAS como entidade de acolhimento de Estagiários.....	69
Bolsas Santander.....	70
1º Encontro de Serviços de Psicologia e Orientação – Acesso ao Ensino Superior.....	71
Fundação Calouste Gulbenkian.....	71
II. Núcleo de Alojamento.....	74
Alojamento.....	74
Linha RESI.24 – Linha de Apoio ao Alojamento.....	77
Outras Atividades.....	77
RESI.MAGUSTO 2021.....	77
RESI.NATAL 2021.....	78
Igualdade de Género no Ensino Superior.....	79
Inquérito de Satisfação aos estudantes/residentes 2021.....	80
ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS.....	88
ALOJAMENTO.....	88
Modelo de atribuição de Alojamento.....	92
Garantia do preço de Alojamento social no âmbito do modelo de gestão.....	93

Núcleo Logística e Manutenção .....	94
Residência de Parada Leitão.....	94
Residência da Azenha .....	95
Residência Gonçalves e Sousa.....	96
Residência Bento Carqueja.....	97
Residência José Régio.....	98
.....	98
Residência S. Roque.....	99
de Alimentação e Nutrição.....	101
Núcleo Logística e Manutenção – Controlo.....	118
Núcleo de Informática e Comunicação.....	120
Missão e objetivos.....	120
Organização do núcleo.....	121
PROJETOS.....	121
Criação de Plataforma para Serviço de Helpdesk.....	121
Reestruturação da infraestrutura elétrica dos bastidores das residências do P.PORTO .....	123
Aquisição de UPS para proteção de equipamentos e estabilização energética.....	123
Melhoramento das condições dos bastidores das residências de Bento Carqueja e de Gonçalves e Sousa.....	123
Alocação de pontos wireless nas residências para uma melhor distribuição de sinal wifi .....	124
Atualização dos sistemas de monitorização do parque informático dos SAS do P.PORTO .....	124
Aquisição de COMPUTADORES (CPU) para colaboradores dos SAS .....	125
Recondicionamento DE CPU para criação de firewall's a instalar nas residências do P.PORTO125	
Atualização do sistema de virtualização.....	127
Atualização da plataforma web para inquéritos e formulários .....	128
Implementação do Projeto SAS360º.....	128
Núcleo de outras respostas sociais.....	131
Promoção de Saúde e Bem-estar .....	131



Consultas ESPECIALIZADAS: Psicologia Clínica e da Saúde.....	132
Promoção de competências e integração dos estudantes do P.PORTO.....	137
Programa Riscos & Desafios .....	137
Projeto Mais+ .....	145
CONGRESSO DE AÇÃO SOCIAL.....	152
Contratação Pública.....	156
DADOS PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA – 2021.....	156
ANÁLISE GLOBAL .....	156
AJUSTE DIRETO.....	159
CONSULTA PRÉVIA.....	160
CONCURSO PÚBLICO.....	161
REGIME SIMPLIFICADO.....	163
recursos Financeiros .....	165
Modelo Geral de Financiamento .....	165
Financiamento dos SAS do P.PORTO .....	166
Análise Orçamental.....	167
<b>A Receita</b> .....	167
<b>Receita e Despesa</b> .....	170
BALANÇO.....	172
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS.....	173
DEMONSTRAÇÃO DE DESEMPENHO ORÇAMENTAL.....	174
FICHA TÉCNICA.....	177

## Índice de tabelas

Tabela 1-Estrutura Organizacional dos SAS P. PORTO.....	25
Tabela 2- Mapa Estatístico de Candidaturas Relativo a Ano Letivo 2021/2022 – Representa o estado do processo de atribuição de bolsas de estudo do P.PORTO (mapa de atividade que é extraído do SICABE, para controlo do processo de atribuição de bolsa de estudo, com data de referência a 31.12.2021).....	38
Tabela 3 – Número de processos distribuídos pelos técnicos dos SAS P.PORTO, dados reportados a 31-12-2021, Ano letivo 2021/2022.....	39
Tabela 4 – Evolução do número de efetivos da equipa técnica do NAD e do número de requerimentos de bolsa de estudo atribuídos, por técnico e ano letivo; Fonte de dados: Mapas extraídos do SICABE, reportados a data mais próxima do dia 31 de dezembro de cada ano letivo .....	40
Tabela 5 – Proporção de requerimentos de bolsa de estudo por Unidade Orgânica, em 31-12-2021 (ano letivo 2021/2022), considerando apenas os estudantes inscritos em curso legíveis para efeitos de bolsa de estudo – CTESP, licenciaturas e mestrados.....	41
Tabela 6 – Dados estatísticos sobre o estado do processo de atribuição de bolsas de estudo do P.PORTO, no ano letivo 2021/2022, em 31-12-2022 (Fonte de dados: DGES, em 03/02/2022 – enviados por email) Nota: as bolsas pagas inclui as bolsas automáticas.....	42
Tabela 7 – Número de requerimentos indeferidos por motivo, dados reportados a 31-12-2021, relativamente ao processo de atribuição de bolsas de estudo do ano letivo 2021/2022.....	46
Tabela 8 – Tipologia das residências.....	76
Tabela 9 – Localização das Residências.....	76
Tabela 10 – Número de candidaturas e colocações, ano letivo 2021-2022.....	88
Tabela 11 – Distribuição do número de estudantes nas residências por condição, de 2018 a 2021.....	90
Tabela 12- Caracterização das Unidades Alimentares P.PORTO.....	104
Tabela 13- Resultados globais ao longo dos anos, por Escola.....	104
Tabela 14- Novos equipamentos das Unidades Alimentares.....	108
Tabela 15- Distribuição por categorias profissionais.....	114
Tabela 16- Valor por refeição que o utilizador se predispõe a despende.....	115
Tabela 17 – Ajustes Diretos em 2021 por CPV. Fonte: Portal Base – janeiro 2022.....	159
Tabela 18 – Consultas Prévias em 2021, por CPV Fonte: Portal Base – janeiro 2022.....	160

## Índice de gráficos

Gráfico 1 – Requerimentos submetidos em 2021/2022, até ao dia 31-12-2022, por Escola do P.PORTO (Fonte: DGES, dados enviados por email em 03-02-2022, relativos ao Ano Letivo 2021/2022, data de referência 31-12-2021) .....	41
Gráfico 2 – Análise do número de requerentes a bolsa de estudo, por Unidade Orgânica do P.PORTO, em 31-12-2021 (ano letivo 2021/2022), considerando apenas os estudantes inscritos em curso legíveis para efeitos de bolsa de estudo – CTESP, licenciaturas e mestrados.....	41
Gráfico 3 – Proporção de estudantes bolseiros por escola, ano letivo 2021/2022, em 31-12-2021..	42
Gráfico 4 – Número de estudantes do P.PORTO, bolseiros deslocados que beneficiam de complemento de alojamento, no ano letivo 2021/2022, por tipologia de complemento.....	44
Gráfico 5 – Número de estudantes bolseiros deslocados com complemento de alojamento, por género, atribuído no ano letivo 2021/2022 .....	44
Gráfico 6 – Número de estudantes com complemento de alojamento FORA das residências de estudantes dos SAS P.PORTO, por escola/motivo de atribuição.....	44
Gráfico 7 – Despesa paga ou a pagar a título de complemento de bolsa para alojamento, por tipologia de complemento.....	45
Gráfico 8 – Ranking Nacional: n.º de requerimentos submetidos no ano letivo 2021/2022, até 31-12-2021, por Instituição de Ensino Superior .....	49
Gráfico 9 – Ranking Nacional: n.º de requerimentos deferidos (bolseiros) no ano letivo 2021/2022, até 31-12-2021, por Instituição de Ensino Superior.....	50
Gráfico 11 – Evolução do número de candidaturas ao FAES-P.PORTO, 2018-2021 .....	69
Gráfico 12 – Avaliação do desempenho do Núcleo de Bolsas (inquérito lançado em março de 2021 – Ano letivo 2020/2021) .....	72
Gráfico 13 – Nível de confiança dos estudantes relativamente ao Núcleo de Bolsas (inquérito lançado em março de 2021 – Ano letivo 2020/2021).....	73
Gráfico 14 – Avaliação da cortesia dos colaboradores do NAD (inquérito lançado em março de 2021 – Ano letivo 2020/2021).....	73
Gráfico 15 – Avaliação do nível de satisfação global com os serviços prestados (inquérito lançado em março de 2021 – Ano letivo 2020/2021).....	73
Gráfico 16 – Condições do alojamento: qualidade e conforto das instalações.....	81

Gráfico 17 – Mobiliário (quartos).....	81
Gráfico 18 – Mobiliário (cozinha).....	82
Gráfico 19 – Utilidade do equipamento (cozinha).....	82
Gráfico 20 – Mobiliário (sala de convívio).....	83
Gráfico 21 – Equipamentos (lavandaria).....	83
Gráfico 22 – Serviço de Segurança.....	84
Gráfico 23 – Serviço de Limpeza.....	84
Gráfico 24 – Regras internas funcionamento residência de acordo com o Regulamento Geral Alojamento/Escala de Limpeza/ Comissão Residentes.....	85
Gráfico 25 – Rede de wireless.....	85
Gráfico 26 – Comissão de Residentes.....	86
Gráfico 27 – Apoio/accompanhamento na resolução das necessidades/problemas identificados.....	87
Gráfico 28 – Facilidade na comunicação com os SAS P.PORTO.....	87
Gráfico 29 – Evolução do Complemento de alojamento.....	88
Gráfico 30 – Atribuição de Alojamento por fase.....	89
Gráfico 31 – Número comparativo de candidaturas de 2018 a 2021.....	89
Gráfico 32 – Evolução da taxa de ocupação das Residências de Estudantes de 2018 a 2021.....	90
Gráfico 33 – Evolução da taxa de ocupação de estudantes bolseiros e não bolseiros, de 2018 a 2021.....	91
Gráfico 34 – Percentagem de ocupação das Residências de Estudantes, por qualidade do residente (bolseiro/não bolseiro), em 2021.....	91
Gráfico 35 – Percentagem de estudantes nas Residências de Estudantes, por género em 2021.....	91
Gráfico 36 – Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Parada Leitão.....	94
Gráfico 37 – Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Parada Leitão.....	94
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	94
Gráfico 38– Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Azenha.....	95
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	95

Gráfico 39 – Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Azenha.....	95
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	95
Gráfico 40 – Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Gonçalves e Sousa.....	96
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	96
Gráfico 41 – Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Gonçalves e Sousa.....	96
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	96
Gráfico 42– Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Bento Carqueja.....	97
(Fonte: Mapa controlo interno NLM.....	97
Gráfico 43 – Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Bento Carqueja.....	97
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	97
Gráfico 44 – Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes José Régio....	98
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	98
Gráfico 45 – Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes José Régio....	98
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	98
Gráfico 46 – Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes S. Roque.....	99
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	99
Gráfico 47 – Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes S. Roque.....	99
(Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	99
Gráfico 48 – Evolução do número de refeições servidas ao longo dos anos.....	105
Gráfico 49– Número de refeições servidas por mês em 2021.....	105
Gráfico 50– Número de refeições servidas em gestão direta (2021) vs gestão indireta (2020).....	106
Gráfico 51–Percentagem de utilizadores frequentes das Unidades Alimentares.....	114
Gráfico 52–Soluções para a realização da refeição.....	115
Gráfico 53– Motivos para não utilização das Unidades Alimentares SAS P.PORTO.....	116
Gráfico 54– Preferências alimentares da comunidade P.PORTO.....	117

Gráfico 55- Opções alimentares procuradas pelos inquiridos.....	117
Gráfico 56- Importância de aspetos relativos à refeição.....	118
Gráfico 57- Registos (Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	118
Gráfico 58 - NLM (Núcleo de Logística e Manutenção) - Contactos (Fonte: Mapa controlo interno NLM).....	119
Gráfico 59 - Apoio em Psicologia Clínica aos Estudantes do P.PORTO.....	133
Gráfico 60 - Caracterização dos processos clínicos em termos de acompanhamento psicológico e de dropouts.....	133
Gráfico 61 - Número de consultas realizadas em 2021 e caracterização das mesmas.....	134
Gráfico 62 - Número de consultas realizadas versus número de faltas*.....	134
Gráfico 63 - Número de faltas, desmarcações de consulta e solicitações de alteração do agendamento de consulta.....	135
Gráfico 54 - Variação do número de consultas realizadas e de altas clínicas por mês ao longo do ano 2021.....	136
Gráfico 65 - Variação do número de faltas* e de solicitações de remarcação de consulta por mês ao longo do ano 2021.....	136
Gráfico 66 - Inscrições recebidas para participação no Programa Riscos & Desafios no formato online no 2º semestre do ano letivo de 2020/ 2021.....	139
Gráfico 67 - Inscrições recebidas para participação no Programa Riscos & Desafios por curso.....	140
Gráfico 68 - Avaliação do Programa pelos participantes.....	141
Gráfico 69 - Avaliação da equipa de formadores pelos participantes.....	141
Gráfico 70 - Avaliação da organização da intervenção pelos participantes da residência de Parada Leitão.....	142
Gráfico 71 - Classificação Global do Programa Riscos & Desafios pelos participantes.....	142
Gráfico 72 - Inscrições recebidas para participação no Programa Riscos & Desafios no formato online no 1º semestre do ano letivo de 2021/ 2022.....	143
Gráfico 74 - Avaliação do interesse percebido no workshop "Constrói o teu kit de emoções!".....	150
Gráfico 75 - Avaliação da duração do workshop "Constrói o teu kit de emoções!".....	150
Gráfico 76 - Avaliação do interesse em mais iniciativas deste tema.....	151
Gráfico 77 - Levantamento sobre a perceção de não controlar a intensidade emocional.....	151

Gráfico 78 – Avaliação sobre o meio através do qual tomaram conhecimento sobre a iniciativa.....	151
Gráfico 79 – Número de participantes no evento e de inscrições previamente recebidas.....	153
Gráfico 80 – Número de respostas recebidas ao inquérito de satisfação dos participantes no Congresso.....	153
Gráfico 81 – Informação sobre os meios de divulgação do evento mais eficazes .....	153
Gráfico 82 – Informação sobre a participação em Congressos de Ação Social anteriores.....	154
Gráfico 83 – Avaliação do Congresso de Ação Social pelos participantes .....	154
Gráfico 84 – Avaliação do Congresso de Ação Social pelos participantes face às suas expetativas.	154
Gráfico 85 – Possibilidade de recomendação da participação em eventos futuros .....	155
Gráfico 86 – Contratação pública por tipo de procedimento. Fonte: Portal Base – janeiro 2022.....	156
Gráfico 87 – Relação entre os contratos celebrados e os procedimentos abertos no mesmo ano. Fonte: Portal Base – janeiro 2022 .....	156
Gráfico 88 – Comparação dos valores base dos procedimentos lançados em 2021 com os montantes contratuais Fonte: Portal Base – janeiro 2022.....	157
Gráfico 89 – Tipo de objeto dos procedimentos de contratação pública em 2021 (Ajuste Direto, Consulta Prévia e Concurso Público) Fonte: Portal Base – janeiro 2022 .....	158
Gráfico 90 – Distribuição dos procedimentos por mês, ano 2021. Fonte: Portal Base – janeiro 2022 .....	158
Gráfico 91- Ajuste Diretos em 2021 Fonte: Portal Base – janeiro 2022 .....	159
Gráfico 83 – Consultas Prévias em 2021. Fonte: Portal Base – janeiro 2022.....	160
Tabela 18 – Consultas Prévias em 2021, por CPV Fonte: Portal Base – janeiro 2022.....	160
Gráfico 93 – Relação entre número de entidades convidadas e entidades concorrentes. Fonte: Plataforma eletrónica acinGov.....	161
Gráfico 94 – Concursos Públicos em 2021. Fonte: Portal Base – janeiro 2022.....	161
Gráfico 86 – Número de concorrentes nos procedimentos do tipo Concurso Público Fonte: Plataforma eletrónica acinGov.....	162
Gráfico 96 – Despesas mensais Ajuste Direto Regime Simplificado Fonte: Mapa de controlo interno – regime simplificado .....	163
Gráfico 97 – Distribuição dos contratos por ajuste direto simplificado, por intervalos de valores contratuais Fonte: Mapa de controlo interno – regime simplificado.....	164

## Índice de imagens

Imagem 1– Sala de atendimento presencial dos Serviços de Ação Social do P.PORTO .....	51
Imagem 2 – Sede dos Serviços de Ação Social – sala de espera do atendimento presencial (rés-do-chão, edifício da Biblioteca da Escola Superior de Educação).....	52
Imagem 3 – Acesso à sala de atendimento presencial dos SAS P.PORTO (sede dos Serviços) .....	52
Imagem 4 – Átrio de entrada dos SAS P.PORTO (dispensador de senhas).....	53
Imagem 5 – Divulgação da iniciativa dos SAS P.PORTO, “Os SAS no teu Campus”, no site e redes sociais .....	56
Imagem 6 – Técnicas do NAD a prestar esclarecimentos e apoios aos estudantes do ISCAP .....	57
Imagem 7 – Sala de apoio disponibilizada pela ESSE para dar apoios aos estudantes da Instituição, no âmbito da atividade “Os SAS no teu Campus” .....	57
Imagem 8 – Sala de apoio disponibilizada pelo ISCAP para dar apoios aos estudantes da Instituição, no âmbito da atividade “Os SAS no teu Campus” .....	58
Imagem 9 – Técnicos dos SAS P.PORTO a prestar esclarecimentos aos novos estudantes do P.PORTO, no âmbito da iniciativa “P.PORTO desde o 1.º dia”, no ano letivo 2021/2022.....	58
Imagem 10 – Técnicos dos SAS P.PORTO a prestar esclarecimentos aos novos estudantes do P.PORTO, no âmbito da iniciativa “P.PORTO desde o 1.º dia”, no ano letivo 2021/2022.....	59
Imagem 11 – Técnicos dos SAS P.PORTO a prestar esclarecimentos aos novos estudantes do P.PORTO, no âmbito da iniciativa “P.PORTO desde o 1.º dia”, no ano letivo 2021/2022.....	60
Imagem 12 – Técnicos dos SAS P.PORTO a prestar esclarecimentos aos novos estudantes do P.PORTO, no âmbito da iniciativa “P.PORTO desde o 1.º dia”, no ano letivo 2021/2022.....	60
Imagem 13 – Participação dos SAS P.PORTO na sessão de boas-vindas aos novos estudantes do Campus 2, ano letivo 2021/2022 .....	61
Imagem 14 – Certificado de Qualidade do Núcleo de Apoios Diretos dos SAS P.PORTO: Effective CAF User.....	64
Imagem 15 – Vídeo de divulgação dos apoios atribuídos no âmbito da ação social (rostos dos elementos dos SAS P.PORTO).....	66
Imagem 16 – Site dos SAS P.PORTO, sítio de internet dos SAS P.PORTO, onde os estudantes podem apresentar reclamações, sugestões e/ou elogios Reclamações, Sugestões e Elogios – SAS do P.PORTO (ipp.pt).....	67



Imagem 17 – Imagem de suporte da informação divulgada no site e redes sociais do P.PORTO: SAS do P.PORTO (ipp.pt).....	67
Imagem 18 – Residência de estudantes do P.PORTO “S. Roque” .....	74
Imagem 19 – Residência de estudantes do P.PORTO “José Régio” .....	75
Imagem 20 – Residência de estudantes do P.PORTO “Parada Leitão” .....	76
Tabela 9 – Localização das Residências .....	76
Imagem 21 – Linha RESI.24.....	77
Imagem 22 – Residência José Régio.....	78
Imagem 23 – Residência Parada Leitão.....	78
Imagem 24 – Oferta de Natal.....	79
Imagem 25 – Cartaz Inicial colocado em todas as residências.....	80
Imagem 26 – Cartazes com mensagens finais colocados em todas as residências.....	80
Imagem 27 – Página de rosto do sistema de HelpDesk dos SAS.....	122
Imagem 28 – Consola de administração de pedidos em aberto.....	123
Imagem 29 – Extrato de imagem do Desktop Central.....	125
Imagem 30 – Extrato de imagem do website da Manage Engine.....	125
Imagem 31 – Imagem site pfSense da Netgate.....	126
Imagem 32 – Report de equipamentos, ligações de dados, seguimentos e consumo de velocidade de internet.....	126
Imagem 33 – Extrato da Appliance ntopng .....	127
Imagem 34 – Divulgação do Programa Riscos & Desafios .....	138
Imagem 35 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafios .....	143
Imagem 36 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafios .....	144
Imagem 37 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafios.....	144
Imagem 38 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafio.....	144
Imagem 39 – Exemplo de publicação nas redes sociais no âmbito da iniciativa do Dia dos Namorados .....	146
Imagem 40 – Exemplo de publicação nas redes sociais no âmbito da iniciativa do Dia dos Namorados .....	146

Imagem 41 – Exemplo de publicação nas redes sociais com o contributo de estudantes no âmbito da iniciativa do Dia dos Namorados.....	147
Imagem 42 – Cartaz “Relações saudáveis – Na tua perspetiva.....	147
Imagem 43 – Publicação nas redes sociais no âmbito da iniciativa do Dia da Mulher.....	148
Imagem 44 – Publicação nas redes sociais de divulgação do workshop.....	149
Gráfico 73 – Inscrições recebidas para participação no workshop “Constrói o teu kit de emoções!” e número de participantes no mesmo.....	149
Imagem 45 – Exemplo da imagem adotada para o Congresso de Ação Social em 2021.....	152

## LISTA DE SIGLAS

BeOn	Boletim Eletrónico On-line de requerimento de bolsa de estudo
CAS	Conselho de ação social
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DOMUS	Sistema de informação do P. PORTO
FAES-P. PORTO	Fundo de Apoio e Emergência do Politécnico do Porto
GIRES	Gestão Integrada de Residências
NAD	Núcleo de Apoios Diretos
NAF	Núcleo de Administração Financeira
NAL	Núcleo de Alojamento
NAN	Núcleo de Alimentação e Nutrição
NIC	Núcleo de Informática e Comunicações
NLM	Núcleo de Logística e Manutenção
NORS	Núcleo Outras Respostas Sociais
P. PORTO	Instituto Politécnico do Porto
Regulamento	Despacho n.º 5404/2017 (2.ª série), de 21 de junho de 2017
SAS P. PORTO	Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto
SICABE	Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo

## I. MENSAGEM DO ADMINISTRADOR

O ano de 2021, à imagem do ano anterior, ficará marcado pela pandemia de COVID19, situação que afetou a vida de milhões de pessoas por todo o mundo, criando desafios sem precedentes ao nível da saúde, do emprego, da situação financeira das famílias, da saúde mental, obrigando à mudança forçada de comportamentos, relações e práticas.

As instituições de Ensino Superior foram igualmente afetadas por esta pandemia, tendo sido forçadas a alterações de funcionamento profundas, desde as metodologias de ensino e aprendizagem, como nas dinâmicas sociais que caracterizam o universo académico.

Os Serviços de Ação Social, no âmbito da sua missão, assumem o primeiro reduto de apoio à comunidade académica, não só no apoio socioeconómico que disponibilizam no âmbito das bolsas de estudo, como nos serviços que prestam a toda a comunidade. No passado ano de 2021, a importância da sua missão foi acrescida, nomeadamente no apoio a estudantes deslocados, que ao longo do ano foram sendo vítimas da doença de covid19, como nos apoios de emergência a estudantes e famílias carenciadas que viveram maiores dificuldades financeiras.

Neste âmbito foi dedicada uma particular atenção à performance da equipa de análise de candidaturas a bolsas de estudo, no sentido de diminuir os tempos de resposta de candidaturas a bolsas de estudo e no aumento do atendimento de dúvidas e esclarecimentos a estudantes reforçando o foco no estudante como principal missão dos serviços. Estes procedimentos foram sendo implementados e a sua prática foi reconhecida com o reconhecimento de CAF – *Common Assessment Framework* – Effective user um reconhecimento de boas práticas de gestão da qualidade no âmbito da administração pública. A este reconhecimento importa ainda acrescentar a certificação ISO 9001, no âmbito da Certificação de Gestão da Qualidade que a par do P.PORTO foi atribuída aos SAS no último ano.

Por outro lado, o encerramento das instituições de ensino superior criou graves constrangimentos aos serviços concessionados do P.PORTO, nomeadamente as unidades alimentares, o que resultou no fim da concessão de exploração das unidades alimentares por parte da empresa concessionária e na necessidade de reabertura da exploração das unidades alimentares, com recurso de gestão direta, enquanto os procedimentos de contratação pública não permitiam assegurar um novo concessionário. Como consequência desta situação, os trabalhadores afetos às unidades alimentares iniciaram funções no âmbito da gestão direta em novembro do ano passado, permitindo assim reabrir os serviços de alimentação à comunidade académica até que os procedimentos de concessão da exploração estejam concluídos.

Apesar da atividade dos SAS no terreno nunca ter sido interrompida, o recurso ao teletrabalho e as ferramentas de trabalho remoto foram largamente ampliadas face a exercícios anteriores, tendo sido possível inovar nas dinâmicas relacionais que foram sendo realizadas com a comunidade. Disso mesmo foram exemplo as atividades regulares de promoção de inclusão saúde mental e promoção de estados emocionais positivos, como na sugestão de práticas alimentares saudáveis, ou ainda na realização do congresso de ação social em formato remoto, ou ainda o atendimento aos estudantes que passou a ser realizado diariamente em formato remoto, entre outras ferramentas digitais.

No domínio digital foi ainda possível concretizar o projeto SAS360º o qual permitirá melhorar a relação entre a comunidade académica do P.PORTO e os serviços prestados pelos SAS. Este esforço de integração de serviços nos vários formatos digitais (DOMUS, APP ou Quiosques interativos) aumentará a dimensão relacional entre os SAS e os utilizadores das unidades alimentares e unidades de alojamento, reforçando ainda a capacidade de comunicação e informação dos utilizadores.

No âmbito da requalificação do património e edificado dos SAS foram feitos avultados investimentos em equipamentos técnicos nas unidades alimentares, grande parte delas sem intervenções ou renovações de equipamentos há mais de 20 anos. Foram ainda iniciadas obras de requalificação da residência de Gustavo Gonçalves e Sousa e de requalificação da unidade alimentar do ISEP, intervenção que esperamos que fiquem concluídas no primeiro trimestre de 2022.

A auscultação permanente dos estudantes, na relação privilegiada com as Associações de Estudantes, assim como com os elementos do Conselho de Ação Social ou das comissões de residentes, são uma prática que preside aos processos de tomada de decisão nos SAS e estamos certos de que tem sido chave para que o resultado dos processos realizados corresponda às expectativas da comunidade académica.

No ano de 2021 foi ainda possível reforçar o quadro de pessoal dos SAS, com o recurso a novos técnicos operacionais os quais contribuem para uma melhoria dos serviços de apoio direto prestados.

Todo o trabalho realizado, apesar de muito exigente, foi concretizado com sucesso por uma equipa empenhada, dedicada e muito competente a quem devo um reconhecimento especial pelo trabalho realizado ao longo do último ano.

É ainda importante reconhecer a colaboração, apoio e incentivo permanente do Senhor Presidente do Politécnico do Porto, Prof. Doutor João Rocha, do Senhor Vice-Presidente, Prof. Barros Oliveira e demais elementos da equipa da presidência, com um especial agradecimento à Senhora Administradora Dra. Paula Cristina Silva, pelo acompanhamento sempre presente nos momentos mais difíceis e desafiantes ao longo do último ano.

Os SAS são hoje uma organização moderna, capacitada e inovadora, capaz de responder aos desafios que lhe são apresentados, concretizando com sucesso as missões que lhe são confiadas. Assim, estou certo que seja qual for o desafio que o futuro reserve, os SAS do P.PORTO saberão supera-los com qualidade, alcançando o sucesso esperado.

Ivo Costa Santos

Administrador do SAS do P.PORTO

28/03/2022

## II. INTRODUÇÃO

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

Através deste Relatório pretende-se apresentar:

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

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

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

- **Liderança e constância de propósitos**

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

- **Orientação para resultados**

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

- **Focalização no cidadão/cliente**

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

- **Gestão por processos e factos**

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

- **Desenvolvimento e envolvimento das pessoas**

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

- **Aprendizagem, inovação e melhoria contínuas**

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

- **Desenvolvimento de parcerias e cooperação**

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

- **Responsabilidade social corporativa**

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

Organizações excelentes acrescentam, consistentemente, valor para os seus clientes, através da satisfação das suas necessidades, expectativas e oportunidades e geram aumentos do valor e dos



níveis do desempenho através da melhoria e da inovação sistemática, aproveitando a criatividade dos seus *stakeholders*.

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

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

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

## III. LIDERANÇA E CONSTÂNCIA DE PROPÓSITOS

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

### Apresentação dos serviços

#### **ENQUADRAMENTO LEGAL**

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

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

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

#### **MISSÃO**

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

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

## **VISÃO**

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

## **PRINCÍPIOS**

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

## **FINS**

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

São modalidades de apoio social direto:

- Bolsas de estudo;
- Auxílios de emergência.

São modalidades de apoio social indireto:

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

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

## Órgãos e estrutura organizacional

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

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

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

São órgãos dos SAS P. PORTO:

- O Conselho de Ação Social;
- O Administrador.

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

Tabela 1-Estrutura Organizacional dos SAS P. PORTO.

## UNIDADES ORGÂNICAS

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

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

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

## NÚCLEO DE APOIOS DIRETOS

O núcleo desenvolve a sua atividade nas seguintes áreas:

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

### **NÚCLEO DE ALOJAMENTO**

O núcleo desenvolve a sua atividade nas seguintes áreas:

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

### **NÚCLEO DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO**

Este núcleo desenvolve a sua atividade nas áreas de:

- Gestão física das unidades alimentares e bares, incluindo instalações e equipamentos;
- Gestão de contratos de fornecimento de refeições, de exploração de bares;
- Gestão de acessos e sistema de pagamento de refeições pelos utentes;
- Gestão de serviços especiais;

- Controlo da qualidade do serviço prestado em matéria nutricional e de segurança alimentar;
- Desenvolvimento de estudos de satisfação de melhoria e diversificação de serviços alimentares.

### **NÚCLEO DE OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS**

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

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

### **NÚCLEO DE LOGÍSTICA E MANUTENÇÃO**

O núcleo compreende as seguintes áreas:

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

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

O núcleo compreende nomeadamente as seguintes áreas:

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

## NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

O núcleo compreende as seguintes áreas:

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

## Caracterização dos Recursos Humanos

Técnico	Principais Funções	Categoria /carreira	Tempo serviço
Ana Pinto Dias Ferreira	Análise Técnica dos requerimentos de bolsa de estudo	Técnico Superior	(2020-)
Carla M. P. Ferreira	Análise Técnica dos requerimentos de bolsa de estudo; orientadora de estágio curricular do curso de Educação Social	Técnico Superior	(2009 – 2020)
Cátia Sousa	Elaboração, acompanhamento e gestão de processos de contratação pública nomeadamente no âmbito do aprovisionamento	Técnica Superior	(2016-)
Celeste Cardoso	Gestão financeira dos SAS na ótica da despesa, realização de relatórios no âmbito da DGO, IGEFE e Unileo, acompanhamento de processos de despesa e gestão orçamental. Elaboração dos mapas da prestação de contas dos SAS.	Técnico Superior	(2013-...)
Clara Cardoso	Controlo interno das receitas do alojamento, bem como a monitorização dos pagamentos das mensalidades do alojamento; acompanha o processo de candidatura e atribuição do alojamento a estudantes deslocados, gestão do alojamento.	Técnico Assistente	(2000-)
Fernanda Dias	Gestão e acompanhamento da manutenção e controlo da relação dos SAS P.PORTO com fornecedores; controlo operacional da execução de contratos públicos de prestação de serviços e fornecimento de bens, apoio ao núcleo de alojamento	Assistente Técnico	(2000-)
Helena Martins	Assegura o normal funcionamento das atividades inerentes ao Núcleo de Outra Respostas Sociais, realizando consultas de psicologia e dinamizando o Projeto+ e Riscos&Desafios.	Técnico Superior	(2016-)
Laurinda Sá	Gestão financeira dos SAS na ótica da receita, Lançamento de faturas, ordens de pagamento, reconciliação bancária, acompanhamento de processos de receita e gestão orçamental. Elaboração dos mapas da prestação de contas dos SAS.	Técnico Superior	(2008-...)
Maria Olívia Castro Pinto	Análise Técnica dos requerimentos de bolsa de estudo; · Análise das candidaturas ao FAES; · Atendimento ao público	Técnico Superior	(2001-)
Miguel Jorge Dias Meira	Análise Técnica dos requerimentos de bolsa de estudo; · Serviço de atendimento ao público – Campus 2	Técnico Superior	(2009-)



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

## Eixos Estratégicos

### Alinhamento dos objetivos estratégicos dos SAS

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

### Objetivos de Eficácia

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

### Objetivos de Eficiência

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

### **Objetivos de Qualidade**

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

A crise pandémica salientou as desigualdades já existentes, contribuiu para a precaridade das relações laborais e, inerentemente, para a quebra de rendimentos de muitos dos agregados familiares dos nossos estudantes. O Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior (Regulamento), revisto em setembro de 2021, previu a manutenção das normas transitórias que adaptam a sua aplicação à situação pandémica, consolidando os mecanismos de atribuição automática, que visam garantir um mais célere recebimento da bolsa de estudo.

No ano letivo 2021–2022, o Regulamento admite a revisão extraordinária do valor da bolsa, através da atualização de rendimentos, prevendo métodos especiais de cálculo do rendimento per capita, bem como a aplicação de critérios de excecionalidade na verificação do cumprimento das condições de aproveitamento escolar, em situação de quebra significativa do rendimento académico.

### Equipa de trabalho

A crise COVID-19 impôs aos Serviços de Ação Social grandes desafios nestes últimos tempos. A natureza devastadora da pandemia exigiu respostas rápidas para limitar as interações sociais, a fim de retardar a propagação do vírus. Entre outras medidas, foi decretado o encerramento temporário das Escolas, a redução dos atendimentos presenciais, bem como o recurso ao teletrabalho, para funções compatíveis com o trabalho a partir de casa.

O teletrabalho tem demonstrado ser um fator importante de garantia da continuidade das atividades dos Serviços de Ação Social. Todavia, esta modalidade de trabalho exigiu a adaptação dos meios de controlo e supervisão das atividades, quer para garantir o bem-estar dos colaboradores quer a manutenção da produtividade da equipa durante o teletrabalho.

### Desafio comunicacional

Um dos grandes desafios foi a manutenção do compromisso assumido junto da comunidade académica, nomeadamente a divulgação de informação e comunicação, assente em princípios de

proximidade, abertura e transparência. Foi necessário e imperativo rever os canais de comunicação, rever as necessidades tecnológicas e os recursos dos colaboradores que trabalhavam a partir de casa.

Deu-se abertura e primazia à comunicação eletrônica para fomentar a colaboração, reinstaurar os níveis de confiança e a transparência. Assim, na tentativa de uma comunicação mais eficaz e, ao mesmo tempo, reduzir eventuais contágios COVID-19, os Serviços de Ação Social passaram a (re)utilizar as ferramentas digitais, como o WhatsApp e a plataforma Zoom, para prestar esclarecimentos aos estudantes, sobrepondo-se, sempre que possível, ao atendimento presencial.

Os SAS P.PORTO reforçaram a presença nas Redes Sociais, divulgando as atividades e informações relevantes. Com isto, pretendia-se transmitir à comunidade acadêmica que os SAS, apesar das contingências, mantinham em curso as atividades propostas, com as necessárias adaptações à situação atual.

## Planificação

Durante o próximo período, ainda altamente incerto, trabalhadores e trabalhadoras, entidades empregadoras e Governo terão de se adaptar a uma nova forma de viver e de trabalhar, o que exigirá novos comportamentos e novas normas. Envolverá, provavelmente, a manutenção de uma forma híbrida ou combinada de isolamento (isto é, teletrabalho) e desconfinamento (isto é, a possibilidade de utilizar o local de trabalho, mas com condições controladas baseadas no distanciamento físico).

Tal como em todas as crises, a pandemia da Covid-19 tem o potencial de se tornar um catalisador de mudanças positivas. A curto prazo, as suas consequências são imensamente negativas e toda a atenção está corretamente voltada para a mitigação do impacto sobre a saúde, o bem-estar e a subsistência das pessoas. Esta crise, por outro lado, deu-nos uma maior consciência coletiva dos desafios globais e contribuiu para um maior sentimento de comunidade e solidariedade.

As crises são, por definição, excelentes momentos para que se adotem novas regras e visões, nomeadamente, para se propor um novo compromisso social, que seja mais equitativo do ponto de vista social.

## II. NÚCLEO DE APOIOS DIRETOS

### Funções gerais

Para além da análise socioeconómica dos requerimentos de atribuição de bolsas de estudo, bem como a emissão de proposta de decisão sobre os mesmos, que é uma das atividades centrais dos SAS P.PORTO, o NAD assegura o serviço de Atendimento Presencial a toda a comunidade académica. São prestados esclarecimentos e apoio personalizado ao estudante, em todas as áreas da Ação Social, fomentando, deste forma, a relação de proximidade ao estudante.

### Constituição

De acordo com o mapa de pessoal dos SAS do P. PORTO (31-12-2021), o NAD é constituído por 6 elementos, todos técnicos superiores, incluindo uma Coordenadora de Núcleo, com o cargo de direção intermédia. Integram o Núcleo os seguintes elementos:

1. **Ana Pinto Dias Ferreira, desde 2020** – funções na área de bolsas, a quem compete, entre outras, a análise socioeconómica e apresentação de proposta de decisão dos pedidos de bolsa; presta apoio e colabora em todas em todas as demais atividades.
2. **Maria Olívia Castro Pinto, desde 2001** – Assegura o atendimento presencial e telefónico dos Serviços, em geral; faz a gestão do correio eletrónico (bolsas@sas.ipp.pt); compete a análise das candidaturas ao Fundo de Apoio de Emergência Social, FAES – P. PORTO; elemento da Comissão de Avaliação das Bolsas Santander.
3. **Miguel Jorge Dias Meira, desde 2009** – compete a análise técnica dos requerimentos de bolsa de estudo e apresentação de proposta de decisão. Assegura o atendimento presencial aos estudantes do Campus 2, em Vila do Conde, onde se localiza o seu posto de trabalho; presta apoio e colabora em todas em todas as demais atividades.
4. **Paula Cristina Cunha Camilo, desde 2009** – funções na área de bolsas, a quem compete, entre outras, a análise socioeconómica e apresentação de proposta de decisão dos pedidos de bolsa; presta apoio e colabora em todas em todas as demais atividades.

5. **Paulo José Babo da Silveira, desde 2009** – funções na área de bolsas, a quem compete, entre outras, a análise socioeconómica e apresentação de proposta de decisão dos pedidos de bolsa; presta apoio e colabora em todas em todas as demais atividades.
6. **Susana Ferreira Faria Stephane, desde 2003** – compete-lhe, entre outras funções, a coordenação de toda a atividade do Núcleo de Apoios Diretos e do Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo; é responsável pela gestão da Equipa, incluindo a gestão de faltas, entre outras, bem como a organização e orientação dos trabalhos do Núcleo; é Avaliadora, no âmbito do SIADAP, dos elementos da equipa.

## Áreas de trabalho

A equipa técnica afeta às análises socioeconómicas dos requerimentos de bolsa de estudo é composta por 4 elementos apenas. Um destes técnicos assegura, ainda, o serviço de atendimento presencial do Campus2, em Vila do Conde.

Assim, de forma estrutural e sintética, temos:

1. **Campus 1 – sede dos SAS P.PORTO:** cinco elementos (três técnicos de análise dos processos de bolsa, um técnico cuja tarefa principal é o atendimento ao público e outro elemento com funções de coordenação da equipa e gestão do Núcleo.)

De realçar que nas ausências e impedimentos da colaboradora Olívia Pinto, o Serviço de Atendimento é assegurado pelos demais elementos de equipa, de forma rotativa, através de uma escala de serviço elaborada pela coordenadora, sob proposta da Equipa.

Por razões internas e pessoais, o atendimento presencial, desde o início da pandemia, tem vindo a ser suportado integralmente pelos técnicos de análise das bolsas. Por esta razão, e para não comprometer a produtividade da equipa, o número de dias de atendimento presencial foi reduzido para 3 dias por semana. Os demais meios de comunicação (eletrónicos) foram reforçados.

2. **Campus 2 – Vila do Conde/Póvoa de Varzim:** permanentemente e em regime de exclusividade, um dos técnicos de bolsas assegura também o atendimento presencial, essencialmente aos estudantes das duas Escolas situadas nesse Campus: a Escola Superior de Media Artes e Design (ESMAD) e a Escola Superior de Hotelaria e Turismo (ESHT).

3. **Campus 3 – Felgueiras:** pese embora não exista um serviço de atendimento presencial, por motivos estruturais decorrentes do número limitado de recursos humanos do NAD, os Serviços Académicos (SA) em estreita colaboração com os SAS P.PORTO, prestam os devidos esclarecimentos aos estudantes da ESTG. Um dos técnicos das Bolsas (Paulo Babo) assume a gestão dos pedidos de esclarecimento mais específicos e dá apoio aos colaboradores dos SA, sempre que necessário.

Devido à situação pandémica COVID-19, cujos efeitos se fizeram sentir, a nível profissional, desde março de 2020, a equipa tendo vindo a exercer atividade em regime misto, **alternando serviço presencial e teletrabalho.**

## III. BOLSAS DE ESTUDO

*Resposta às necessidades reais dos estudantes, garantindo a equidade na atribuição de benefícios sociais, promovemos uma ação social que favoreça o acesso ao ensino superior e incremente o sucesso na sua frequência*

### Enquadramento legal

A bolsa de estudo é uma prestação pecuniária anual para comparticipação nos encargos com a frequência de um curso ou com a realização de um estágio profissional de caráter obrigatório, atribuída pelo Estado, a fundo perdido, sempre que o agregado familiar em que o estudante se integra não disponha de um nível mínimo adequado de recursos financeiros.

A bolsa de estudo é atribuída para um ano letivo completo, salvo as exceções previstas no Regulamento. As condições de atribuição de bolsa de estudo encontram-se definidas na legislação, nomeadamente no Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior (Despacho nº 9276-A/2021, de 20 de setembro).

A revisão do Regulamento de Bolsas em 2021 visou, no seu essencial, o alargamento da base social do apoio, a partir da análise da experiência das medidas-piloto implementadas no ano letivo anterior, procedendo-se à sua consolidação e integração no quadro regulamentar.

Preveu ainda a manutenção das normas transitórias que adaptam a sua aplicação à situação pandémica, consolidando os mecanismos de atribuição automática, que garantem um mais célere recebimento a título de bolsa de estudo, nomeadamente no caso dos estudantes que concluíram o ciclo de estudos no ensino superior e prosseguem estudos, e no caso dos estudantes que ingressam no ensino superior tendo concluído o ensino secundário no ano letivo anterior e que fossem beneficiários do 1.º escalão do abono de família.

A análise dos pedidos de atribuição de bolsa de estudo, a elaboração do projeto de decisão, bem como a decisão de atribuição ou não de apoio aos estudantes do P.PORTO competem aos Serviços de Ação Social do SAS P.PORTO, nomeadamente ao Núcleo de Apoios Diretos (NAD).



O NAD elabora, todos os anos letivos, um manual de procedimentos internos, sustentado nas linhas orientadoras prevista no Regulamento, suportando a sua atuação no princípio da confiança mútua, entre os/as estudantes e o Estado e Instituições de Ensino, tendo por base a partilha de responsabilidades. Aos estudantes cabe o compromisso académico e a veracidade das declarações prestadas.

O manual de Procedimentos Internos serve de suporte à análise dos requerimentos de atribuição de bolsa de estudo e tem como objetivos gerais:

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

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

Os Procedimentos Internos adotados na atribuição dos apoios diretos contribuem para a verificação da conformidade face às normas regulamentares aplicáveis, bem como para uniformização de procedimentos, minimizando as situações de erro técnicas, assegurando a otimização dos recursos públicos e a qualidade dos serviços prestados.

## Bolsas de estudo do P.PORTO 2021/2022: em números

A tabela seguinte apresenta o estado do processo de atribuição de bolsas de estudo aos estudantes do P.PORTO, a 31-12-2021. Estão refletidos todos os estados possíveis dos requerimentos a bolsa de estudo.

Estado processo ano letivo 2021/2022 (31.12.2021)	Quantidade
Bolseiros	4053
Aguarda Dados	8
Aguarda Documentação	94
Aguarda Notificação–Documentos	50
Aguarda Notificação–Entrevista	1

Estado processo ano letivo 2021/2022 (31.12.2021)	Quantidade
Aguarda Notificação–Erro de dados	10
Aguarda Notificação–Resultado	315
Em Análise	1652
Em Reanálise	263
Erros de dados	5
Interoperabilidade Pedida	1
Reclamação Ativa–Motivo Montante Bolsa Atribuída	47
Reclamação Ativa–Motivo Rejeição Bolsa	36
Reclamação Resolvida–Bolsa Aceite	2
Reclamação Resolvida–Bolsa Rejeitada	6
Reclamação Resolvida–Montante Inalterado	1
Reclamação Resolvida–Montante Revisto	4
Indeferidos	1006
<b>Total:</b>	<b>7554</b>

Tabela 2– Mapa Estatístico de Candidaturas Relativo a Ano Letivo 2021/2022 – Representa o estado do processo de atribuição de bolsas de estudo do P.PORTO (mapa de atividade que é extraído do SICABE, para controlo do processo de atribuição de bolsa de estudo, com data de referência a 31.12.2021).

### Esclarecimento sobre alguns dos estados dos processos de bolsa de estudo:

- “Aguarda dados”: foi desencadeado o procedimento informático de interoperabilidade de dados com a Administração Central e aguarda a cedência da informação da situação tributária e/ou contributiva do estudante e/ou informação sobre os rendimentos do agregado familiar.
- “Aguarda notificação”: o(a) estudante foi notificado(a) mas ainda não acedeu à notificação. O processo fica pendente até que o(a) estudante aceda ao específico correio enviado para a sua conta eletrónica aberta junto da plataforma BeOn, ou em caso de ausência de acesso, a notificação considera-se efetuado ao 25º dia posterior ao seu envio. Enquanto o processo se mantiver neste estado, os SAS P.PORTO estão impedidos de dar continuidade à análise do processo.
- “Em reanálise”: o(a) estudante apresentou oposição em fase de audiência dos interessados ou o processo foi reaberto oficiosamente pelo Administrador, com vista à sua revisão ou eventual retificação de informação.
- “Erro de dados”: O procedimento de interoperabilidade de dados não devolveu a informação necessária porquanto o(a) estudante apresentou dados errados ou inválidos. O processo carece de notificação do estudante para correção da informação para que seja posteriormente solicitada nova interoperabilidade de dados.

- “Reclamação Ativa”: o(a) estudante apresentou reclamação, via plataforma da DGES (BeOn). A reclamação ainda não foi analisada ou concluída pelos SAS P.PORTO.

## Número de processos por técnico

A tabela seguinte apresenta o número de requerimentos de bolsas assignados a cada técnico, no ano letivo 2021/2022, cujos dados se reportam ao dia 31 de dezembro de 2021.

Técnico	n.º de processos
Ana Pinto Dias Ferreira	1833
Maria Olívia Castro Pinto	173
Miguel Jorge Dias Meira	1828
Paula Cristina Cunha Camilo	1837
Paulo José Babo da Silveira	1833
Sem técnico atribuído	50
<b>Total:</b>	<b>7554</b>

Tabela 3 – Número de processos distribuídos pelos técnicos dos SAS P.PORTO, dados reportados a 31-12-2021, Ano letivo 2021/2022

A distribuição dos processos, pelos técnicos, é efetuada pela coordenadora da equipa, de forma a garantir uma distribuição equitativa e proporcional dos requerimentos. Os requerimentos de bolsa dos estudantes da ESMAD e ESHT são exclusivamente atribuídos ao técnico que se encontra destacado no Campus 2, de forma a agilizar as análises, uma vez que os estudantes quando convocados para entrevista ou para prestar esclarecimentos não necessitam de se deslocar à sede dos SAS.

Fazendo uma análise retrospectiva, avaliando o número de requerimentos de bolsa de estudo submetidos em cada ano letivo, o número de técnicos bem com o número de processos assignados a cada um, desde o ano letivo 2018/2019 até ao corrente ano letivo, percebemos que o número de requerimentos de bolsa tem vindo a aumentar, todos os anos, mas o número de técnicos e requerimentos atribuídos têm vindo a oscilar, revelando um crescendo da produtividade que é exigida aos técnicos.

Não é novidade que os técnicos de bolsas sentem todos os anos a pressão dos resultados: o número de requerentes a bolsa de estudo é cada vez maior, mas o número de técnicos do NAD não. No corrente

ano letivo, 2021/2022, cada técnico, considerando os três técnicos com atividade regular desde 2018, tem mais de 500 requerimentos atribuídos, do que em 2018/2019.

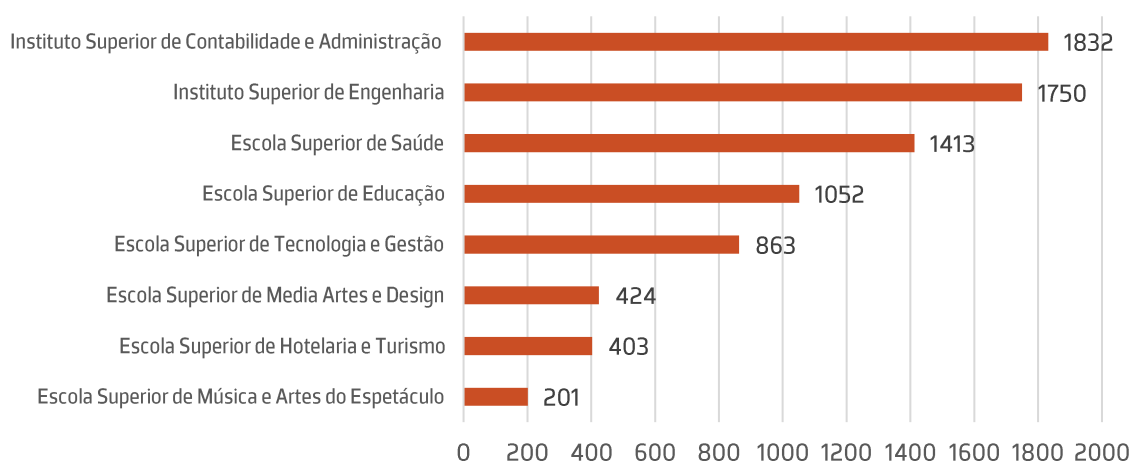
Em 2018/2019, o NAD tinha 6 técnicos de análise, enquanto no corrente ano letivo, apenas dispõe de 4 técnicos. Somado ao constrangimento da redução de efetivos na área dos apoios diretos (análise técnica dos requerimentos), temos a acumulação de funções, considerando que o atendimento presencial tem vindo a ser assegurado integralmente pelos técnicos de análise.

A tabela seguinte representa a evolução do processo de atribuição de bolsas em função do número de efetivos do NAD:

Técnico	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ana Pinto Dias Ferreira	0	0	1129	1833
Carla Margarida Padrão Ferreira	1292	1752	922	0
Sem técnico atribuído	44	38	150	50
Maria Olívia Castro Pinto	85	0	322	173
Miguel Jorge Dias Meira	1291	1751	1662	1828
Paula Cristina Cunha Camilo	1291	1753	1647	1837
Paulo José Babo da Silveira	1292	1752	1646	1833
Susana Ferreira Faria	720	107	5	0
Marisa Alexandra da Silva Martins	1171	0	0	0
<b>Total:</b>	<b>7186</b>	<b>7153</b>	<b>7483</b>	<b>7554</b>

Tabela 4 – Evolução do número de efetivos da equipa técnica do NAD e do número de requerimentos de bolsa de estudo atribuídos, por técnico e ano letivo; Fonte de dados: Mapas extraídos do SICABE, reportados a data mais próxima do dia 31 de dezembro de cada ano letivo

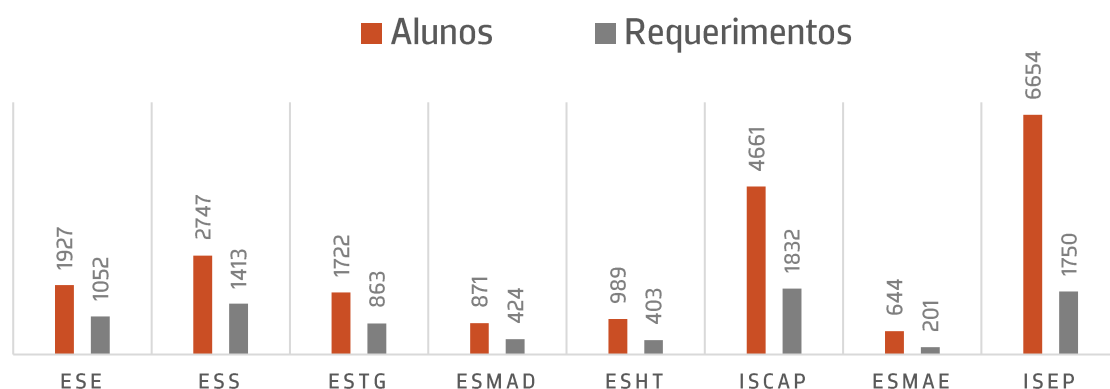
## Número de requerentes a bolsa de estudo, por escola do P.PORTO



**Gráfico 1 – Requerimentos submetidos em 2021/2022, até ao dia 31-12-2022, por Escola do P.PORTO (Fonte: DGES, dados enviados por email em 03-02-2022, relativos ao Ano Letivo 2021/2022, data de referência 31-12-2021)**

O gráfico mostra o número de requerimentos de bolsa de estudo, submetidos para o ano letivo 2021/2022, até ao dia 31-12-2021, distribuídos pelas escolas do P.PORTO. Verificamos que o ISCAP é a escola com mais estudantes a solicitar bolsa de estudo, destacando-se do ISEP por 82 requerimentos apenas.

No sentido oposto, temos a ESMAE, com 201 requerimentos de bolsa de estudo.



**Gráfico 2 – Análise do número de requerentes a bolsa de estudo, por Unidade Orgânica do P.PORTO, em 31-12-2021 (ano letivo 2021/2022), considerando apenas os estudantes inscritos em curso legíveis para efeitos de bolsa de estudo – CTESP, licenciaturas e mestrados.**

Unidade Orgânica	Alunos	Requerimentos bolsa de estudo	%
Escola Superior de Educação	1927	1052	55%
Escola Superior de Saúde	2747	1413	51%
Escola Superior de Tecnologia e Gestão	1722	863	50%
Escola Superior de Media Artes e Design	871	424	49%
Escola Superior de Hotelaria e Turismo	989	403	41%
Instituto Superior de Contabilidade e Administração	4661	1832	39%
Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo	644	201	31%
Instituto Superior de Engenharia	6654	1750	26%

**Tabela 5 – Proporção de requerimentos de bolsa de estudo por Unidade Orgânica, em 31-12-2021 (ano letivo 2021/2022), considerando apenas os estudantes inscritos em curso legíveis para efeitos de bolsa de estudo – CTESP, licenciaturas e mestrados.**

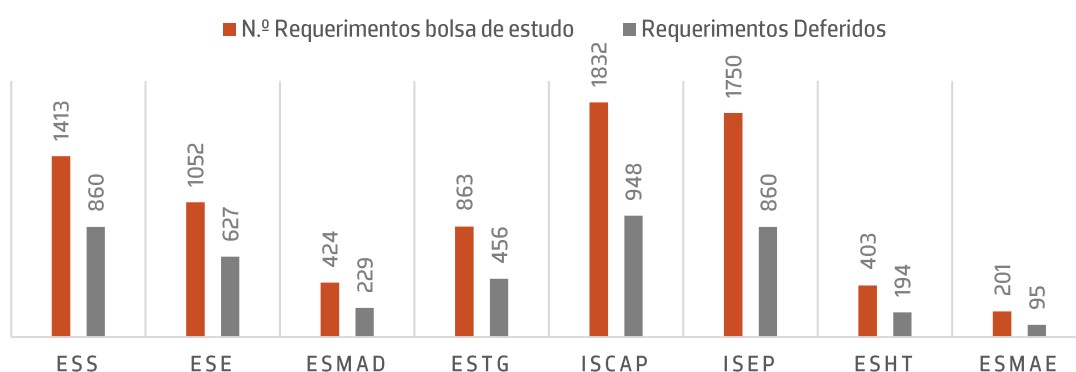
Através da tabela e gráfico, percebe-se o universo de estudantes de cada unidade orgânica do P.PORTO que requereu bolsa de estudo, até 31-12-2021, para o ano letivo 2021/2022.

A percentagem de estudantes, refletida na tabela, evidencia bem a dimensão do processo de atribuição de bolsa de estudo do P.PORTO. De acordo com a ordenação da tabela, avaliando as primeiras escolas, constatamos que mais de metade dos estudantes inscritos requereram bolsa de estudo. Importa, portanto, reter a importância dos Serviços de Ação Social na comunidade académica, uma vez que uma grande parte dos estudantes do P.PORTO têm, direta ou indiretamente, contacto com a equipa de bolsas.

Unidade Orgânica P.PORTO	Requeriment. bolsa de estudo	Requeriment . Deferidos	Bolsas Pagas	Valor total pago
Escola Superior de Educação	1052	627	582	341 510,70 €
Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo	201	95	86	49 705,68 €
Instituto Superior de Contabilidade e Administração	1832	948	897	477 345,01 €
Instituto Superior de Engenharia	1750	860	799	413 745,55 €
Escola Superior de Tecnologia e Gestão	863	456	409	254 665,72 €
Escola Superior de Hotelaria e Turismo	403	194	176	95 997,97 €
Escola Superior de Media Artes e Design	424	229	216	128 846,10 €
Escola Superior de Saúde	1413	860	816	437 104,50 €
<b>Totais</b>	<b>7938</b>	<b>4269</b>	<b>3981</b>	<b>2 198 921,23 €</b>

**Tabela 6 – Dados estatísticos sobre o estado do processo de atribuição de bolsas de estudo do P.PORTO, no ano letivo 2021/2022, em 31-12-2022 (Fonte de dados: DGES, em 03/02/2022 – enviados por email) Nota: as bolsas pagas inclui as bolsas automáticas**

Esta tabela fornece dados sobre o estado do processo de bolsa, por escola, através da qual se pode aferir que o P.PORTO, em 31-12-2021, apresentava 4269 requerimentos deferidos e 3981 bolsas pagas, o que representa uma despesa global, a título de bolsa de estudo, de 2 198 921,23 €.



**Gráfico 3 – Proporção de estudantes bolseiros por escola, ano letivo 2021/2022, em 31-12-2021**

Através do gráfico, podemos determinar que cerca de metade dos estudantes que requereram bolsa de estudo, por escola, têm direito à ação social. De realçar que não são resultados definitivos ainda, uma vez que o processo de bolsas de estudo, à data de referência dos dados (31-12-2021), não estava

concluído. Portanto, com substancial segurança, os SAS podem reportar que o número de bolsеiros, por escola, será superior aos valores aqui refletidos.

Unidade Orgânica P.PORTO	Requerimentos bolsa de estudo	Requerimentos Deferidos	% deferidos
Escola Superior de Saúde	1413	860	61%
Escola Superior de Educação	1052	627	60%
Escola Superior de Media Artes e Design	424	229	54%
Escola Superior de Tecnologia e Gestão	863	456	53%
Instituto Superior de Contabilidade e Administração	1832	948	52%
Instituto Superior de Engenharia	1750	860	49%
Escola Superior de Hotelaria e Turismo	403	194	48%
Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo	201	95	47%

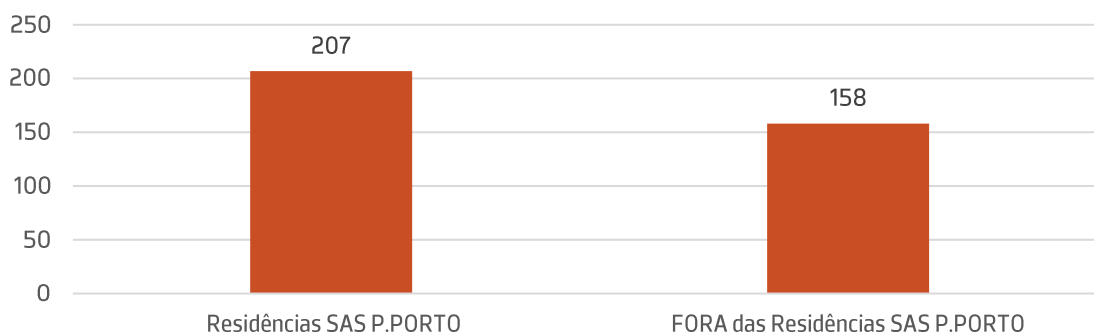
A Escola Superior de Saúde (ESS) é a unidade orgânica do P.PORTO com maior percentagem de bolsеiros, em função do número de pedidos de bolsa: 61% dos estudantes da ESS que requereram bolsa de estudo são bolsеiros.

## Complemento de alojamento

Estudante deslocado é aquele que, em consequência da distância entre a localidade da sua residência e a localidade onde frequenta o curso em que está inscrito, necessita de residir nesta localidade, ou nas suas localidades limítrofes, para poder frequentar as atividades curriculares do curso em que se encontra inscrito.

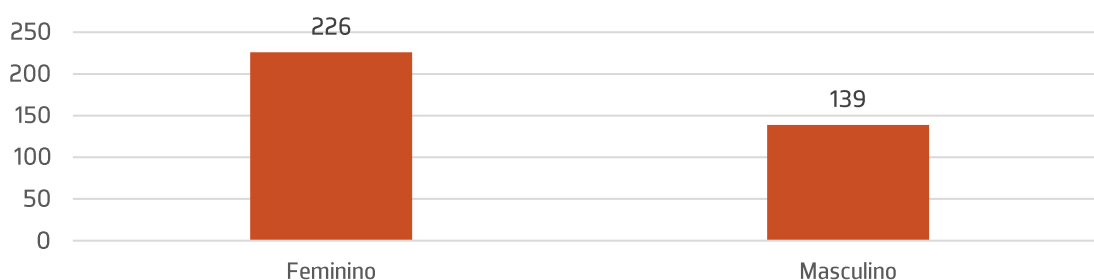
Existem duas modalidades de atribuição do complemento de alojamento:

- **Bolsеiros alojados em residência de estudantes do P.PORTO:** Nos termos do Regulamento, os estudantes bolsеiros deslocados do ensino superior público a quem tenha sido concedido alojamento em residência dos serviços de ação social beneficiam, no período letivo de atribuição da bolsa de estudo, de um complemento mensal, igual ao valor base mensal a pagar pelos bolsеiros nas residências, até ao limite de 17,5 % do indexante dos apoios sociais.
- **Bolsеiros a residir, em tempo de aulas, nouro tipo de alojamento:** Os estudantes bolsеiros deslocados do ensino superior público que, tendo requerido a atribuição de alojamento em residência dos serviços de ação social, não o tenham obtido, beneficiam, no período letivo de atribuição da bolsa de estudo, de um complemento mensal igual ao valor do encargo efetivamente pago pelo alojamento e comprovado por recibo, até ao limite de 50 % do indexante dos apoios sociais, sem prejuízo das majorações a que haja lugar.



**Gráfico 4 – Número de estudantes do P.PORTO, bolsiros deslocados que beneficiam de complemento de alojamento, no ano letivo 2021/2022, por tipologia de complemento**

Através do gráfico, podemos aferir que 365 estudantes bolsiros beneficiar de complemento de bolsa para alojamento. Destes, 207 estudantes estão alojados em residência de estudantes do P.PORTO. Sem vaga nas residências ou devido à inexistência de residências na localidade onde fica situada a escola, que é caso da Escola Superior Tecnologia e Gestão (ESTG), em Felgueiras, contabilizamos 158 estudantes.



**Gráfico 5 – Número de estudantes bolsiros deslocados com complemento de alojamento, por género, atribuído no ano letivo 2021/2022**

Verificamos, através do gráfico, que 62% dos estudantes que beneficiam de complemento de alojamento são do género feminino.

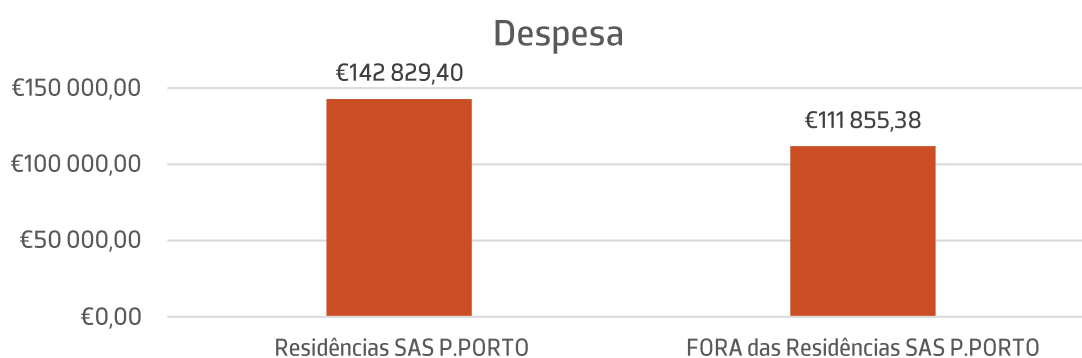


**Gráfico 6 – Número de estudantes com complemento de alojamento FORA das residências de estudantes dos SAS P.PORTO, por escola/motivo de atribuição**



No campus 3, onde se situa a ESTG, os SAS P.PORTO não dispõe de residência de estudantes, pelo que os estudantes não necessitam de formalizar candidatura a alojamento. Os estudantes que pretendam beneficiar de complemento, têm de enviar aos SAS P.PORTO, todos os meses, comprovativo válido da despesa suportada. Apenas mediante a apresentação desta prova, os SAS podem atribuir o complemento de alojamento. Nesta realidade, beneficiam de complemento de bolsa 77 estudantes da ESTG.

Ainda aferimos que 81 estudantes do P.PORTO, de outras escolas, solicitaram complemento de alojamento por não ter conseguido vaga numa das residências de estudantes do P.PORTO. Isto quer dizer, os SAS P.PORTO não têm capacidade de resposta para alojar nas suas residências todos os estudantes candidatos.



**Gráfico 7 – Despesa paga ou a pagar a título de complemento de bolsa para alojamento, por tipologia de complemento**

Este gráfico não representa a totalidade da despesa que irá ser suportada até ao final do ano letivo 2021/2022. A despesa com o alojamento FORA das residências (111 855,38€) representa o valor já pago (despesa real) e não o estimado até ao final do ano letivo. O valor da despesa que consta refletido com o complemento nas residências representa o valor que estima pagar até ao final do ano letivo, com base no número de bolseiros alojados e de acordo com a duração do contrato de alojamento (despesa estimada). Explicada a situação, podemos aferir que a despesa com o complemento atribuído para tipologias de alojamento será superior ao encargo do complemento para alojamento nas residências de estudantes.

Esta diferença é justificada pelo valor do complemento de alojamento fora das residências do P.PORTO. Sem prejuízo das majorações a que haja lugar, o valor do complemento pode ir até 263,29€/mês, consoante o concelho onde a unidade orgânica do P.PORTO tem sede. No caso dos estudantes alojadas nas residências de estudantes do P.PORTO, o valor da mensalidade que têm de pagar pelo quarto é igual ao valor do complemento de bolsa de estudo, ou seja, 76,79€/mês.

## Indeferimentos, por motivo

Motivo de Indeferimento	Número
Rendimento per capita do agregado familiar superior a 18 x IAS acrescido da propina máxima (1º ciclo)	526
Sem aproveitamento escolar no último ano letivo que inscrito	514
Não matriculado em instituição de ensino superior e não inscrito num curso	152
Instrução incompleta	78
Estudante inscrito a menos de 30 ECTS	74
Conclusão do curso fora do período estabelecido (estudante em regime de tempo integral)	37
Titular do grau de licenciado	27
Não prestação das informações complementares dentro dos prazos	25
Património mobiliário superior a 240 x IAS	22
Estudante internacional	16
Cidadão de país terceiro sem autorização de residência permanente ou sem estatuto de residente de longa duração	10
Conclusão do curso fora do período estabelecido – estudante em regime de tempo parcial	10
Conclusão do curso fora do período estabelecido – Mudança de curso	7
Estudante sem a situação tributária regularizada	7
Agregado unipessoal com rendimentos inferiores a 6 x IAS	4
Estudante sem a situação contributiva regularizada	4
Desistência do requerimento submetido	3
Titular de grau de mestre	3
Conclusão do curso fora do período estabelecido – trabalhador-estudante	2
Não conclusão de CTSP em que tenha estado inscrito com atribuição de bolsa	2
Agregado familiar sem rendimentos ou cujas fontes rendimento não sejam percetíveis	1
Estudante com bolsa atribuída para a frequência de um CTSP que não concluiu	1
Estudante inscrito simultaneamente em vários cursos	1
Instituição e/ou curso não abrangido(s)	1
Titular de um diploma de técnico superior profissional	1

**Tabela 7 – Número de requerimentos indeferidos por motivo, dados reportados a 31-12-2021, relativamente ao processo de atribuição de bolsas de estudo do ano letivo 2021/2022.**

A tabela permite aferir o número de indeferimentos de requerimentos a bolsa de estudo, 1528 no presente ano letivo, com referência a 31-12-2021, e o motivo que sustentou a decisão.

Verificamos que o motivo com maior relevância está relacionado com o rendimento do agregado familiar do estudante, com 526 indeferimentos, o que representa cerca de 34% dos indeferimentos. Importa ressaltar que um requerimento pode conter vários motivos de indeferimento associados, no entanto, apenas um deles é considerado para efeitos estatísticos.

No entanto, se somarmos todos os indeferimentos de natureza académica, percebemos que o número global é significativo, e superior ao motivo indicado no topo da tabela. Os indeferimentos por razões académicas totalizam 679 requerimentos<sup>1</sup> (44% dos indeferimentos).

## Tempo médio de decisão<sup>2</sup>

Através dos mapas estatísticos referentes ao processo de bolsas, disponíveis através da plataforma SICABE, podemos aferir o tempo médio de decisão, considerando o tempo entre a submissão e a decisão, em dias. O tempo médio de decisão, em 31-12-2021, dos SAS P.PORTO, era de 12 dias.

No ano letivo anterior, em data próxima (25-12-2020), através do mesmo mapa estatístico, o tempo médio era de 18 dias. Da comparação destes dados, podemos aferir a evolução do desempenho da equipa de bolsas, da qual resulta que o tempo médio de decisão é inferior ao verificado no ano letivo anterior, em período análogo, o que permite concluir que o processo de atribuição de bolsa de estudo está mais célere o que, por inerência, se traduz no recebimento mais atempado da bolsa de estudo, no ano letivo 2021/2022, porquanto os tempos de decisão foram mais curtos.

## Número de reclamações

+	Quantidade
Ativa	82
Resolvida	15
<b>Total:</b>	<b>97</b>

---

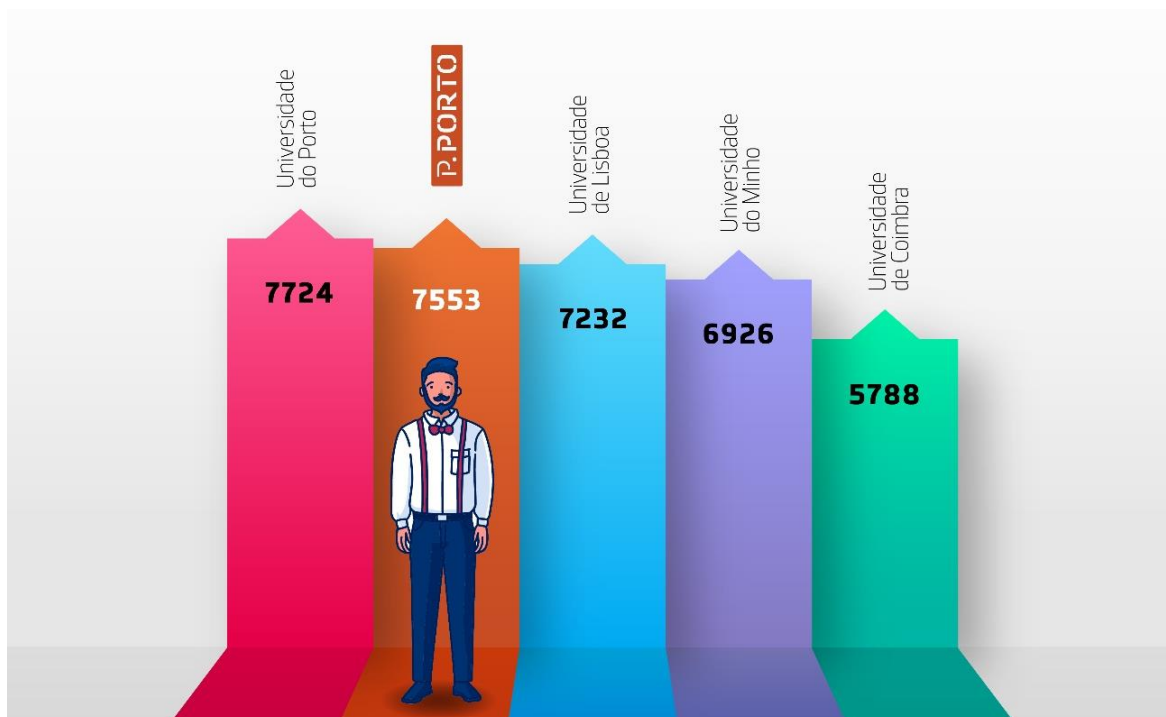
<sup>1</sup> Motivos considerados: 1) Sem aproveitamento escolar no último ano letivo que inscrito; 2) Estudante inscrito a menos de 30 ECTS; 3) Conclusão do curso fora do período estabelecido (estudante em regime de tempo integral); 4) Titular do grau de licenciado; 5) Conclusão do curso fora do período estabelecido – estudante em regime de tempo parcial; 6) Conclusão do curso fora do período estabelecido – Mudança de curso; 7) Titular de grau de mestre; 8) Conclusão do curso fora do período estabelecido – trabalhador-estudante; 9) Não conclusão de CTSP em que tenha estado inscrito com atribuição de bolsa; 10) Estudante com bolsa atribuída para a frequência de um CTSP que não concluiu; 11) Estudante inscrito simultaneamente em vários cursos e 12) Titular de um diploma de técnico superior profissional

<sup>2</sup> Número médio de dias úteis entre: a) a mais recente das seguintes datas: data de submissão, data de conclusão dos atos académicos, data de inscrição, e b) a data de decisão final. Este número inclui 10 (dez) dias úteis correspondentes à audição do estudante sobre o projeto de decisão (artigo 100º do Código do Procedimento Administrativo)

Foram submetidas, através da plataforma da DGES, BeOn (área online reservado do estudante), 97 reclamações, até ao dia 31-12-2021, referentes ao processo de bolsa de estudo do ano letivo 2021/2022. Nesta data, 15 das reclamações já estavam resolvidas.

Parte destas não corresponde a efetivas reclamações, mas sim a pedidos de revisão da decisão ou valor da bolsa, que têm enquadramento especial no Regulamento (art.º 12.º – Casos especiais; art.º 32 – Alterações do agregado familiar, entre outras situações), bem como a meros pedidos de esclarecimento. Ou seja, o estudante utiliza indevidamente o mecanismo de Reclamação para colocar questões e outras situações. Os SAS P.PORTO, para benefício do estudante, procedem à análise revisão de todas as situações, pois entendem que a inexistência de um mecanismo próprio para solicitar a revisão do processo, leva os estudantes a contactarem os Serviços por esta forma.

## Posicionamento dos SAS P.PORTO: Ranking nacional<sup>3</sup>



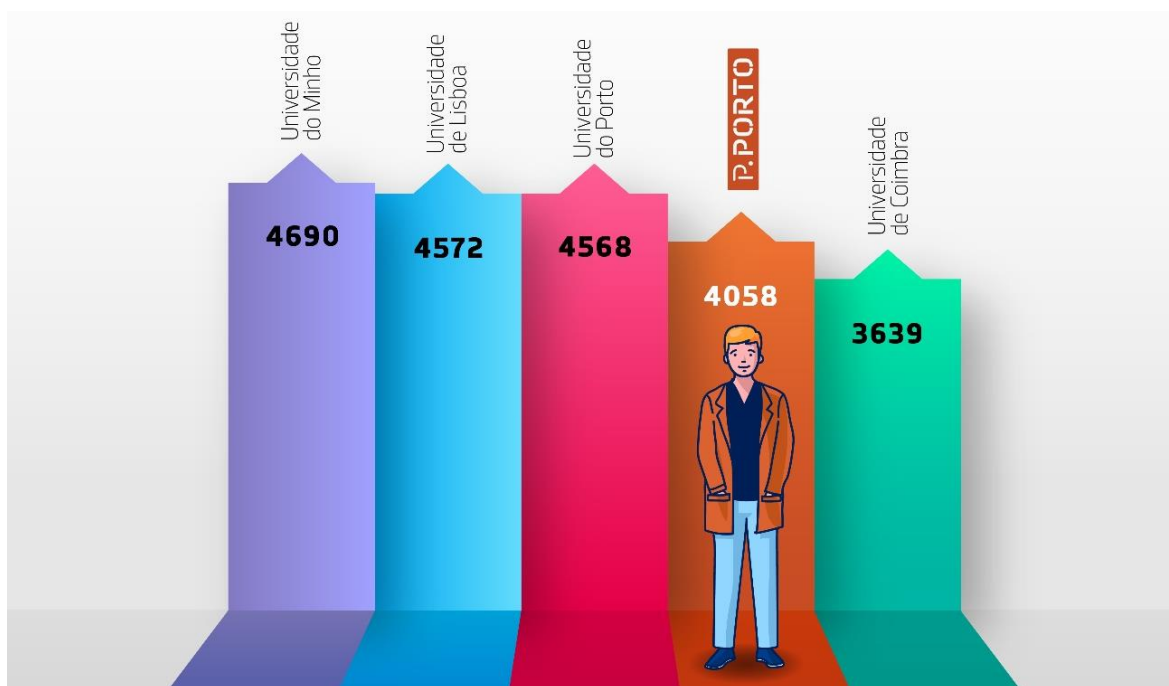
**Gráfico 8 – Ranking Nacional: n.º de requerimentos submetidos no ano letivo 2021/2022, até 31-12-2021, por Instituição de Ensino Superior**

Através da figura, que retrata o ranking nacional do processo de atribuição de bolsas de estudo, quando à sua dimensão, considerando aqui as cinco instituições de ensino superior (universitário e politécnico, público e privado), verificamos que o P.PORTO se situa no segundo lugar quanto ao número de requerimentos de bolsa de estudo. Em 31.12.2021, relativamente ao ano letivo 2021/22, o P.PORTO tinha 7553 requerimentos submetidos, para serem analisados pelos SAS P.PORTO.

<sup>3</sup> Fonte: [Informação Estatística – Bolsas de Estudo para Estudantes do Ensino Superior | DGES](#)

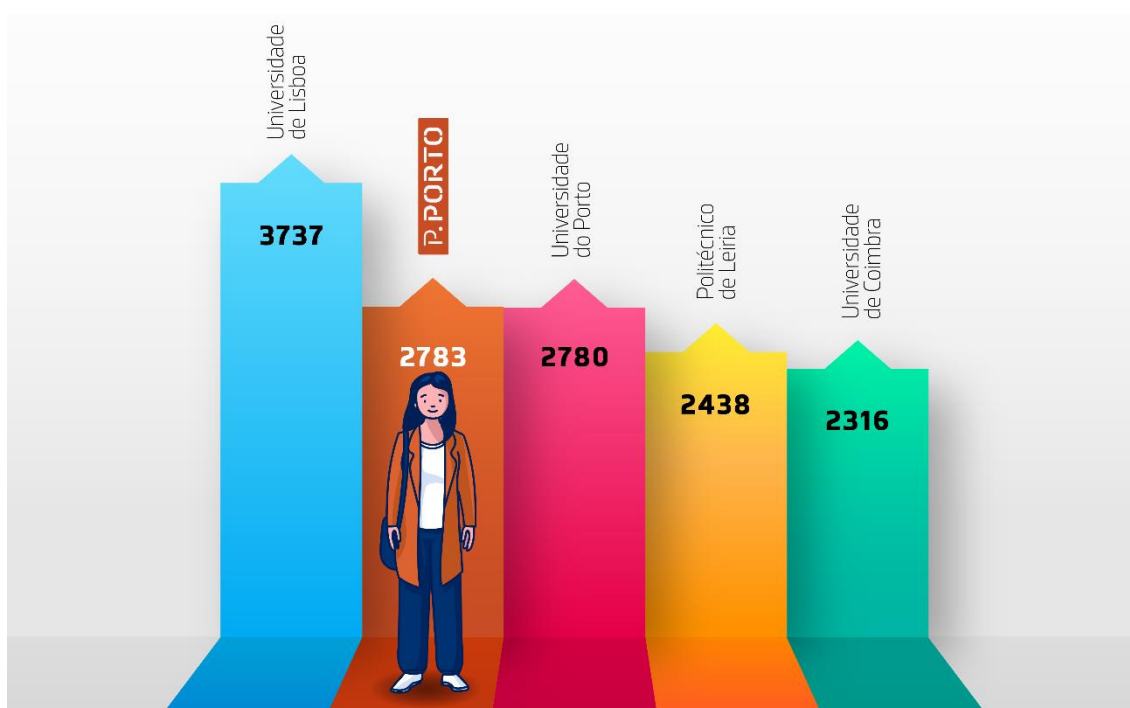
Informação estatística prevista no artigo 60.º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, republicado em anexo ao Despacho n.º 5404/2017 (2.ª série), de 21 de junho

Atualização: 30 de dezembro de 2021



**Gráfico 9 – Ranking Nacional: n.º de requerimentos deferidos (holseiros) no ano letivo 2021/2022, até 31-12-2021, por Instituição de Ensino Superior**

O P. PORTO é o Politécnico do país com mais requerimentos deferidos, ou seja, mais bolsas atribuídas no ano letivo 2021/2022. No cômputo geral, o P. PORTO atribuiu 4058 bolsas de estudos, situando-se no 4.º lugar da tabela nacional.



**Gráfico 10 – Ranking Nacional: n.º de requerimentos com decisão final, no ano letivo 2021/2022, até 31-12-2021, por Instituição de Ensino Superior**

Considerando o quadro nacional, o P. PORTO é a 2.ª instituição do País com mais requerimentos de bolsa concluídos, com decisão final.

## Serviço de Atendimento ao Público

Os SAS P.PORTO disponibilizam vários canais de comunicação, com vista a promover a interação com os/as estudantes, facilitar o acesso à informação e, essencialmente, personalizar cada atendimento, reforçando a imagem de proximidade e confiança no Núcleo de Apoios Diretos.

O Serviço de Atendimento ao Público dos SAS P.PORTO é assegurado exclusivamente pelo NAD, compreendendo 3 modalidades: presencial, eletrónico e telefónico.

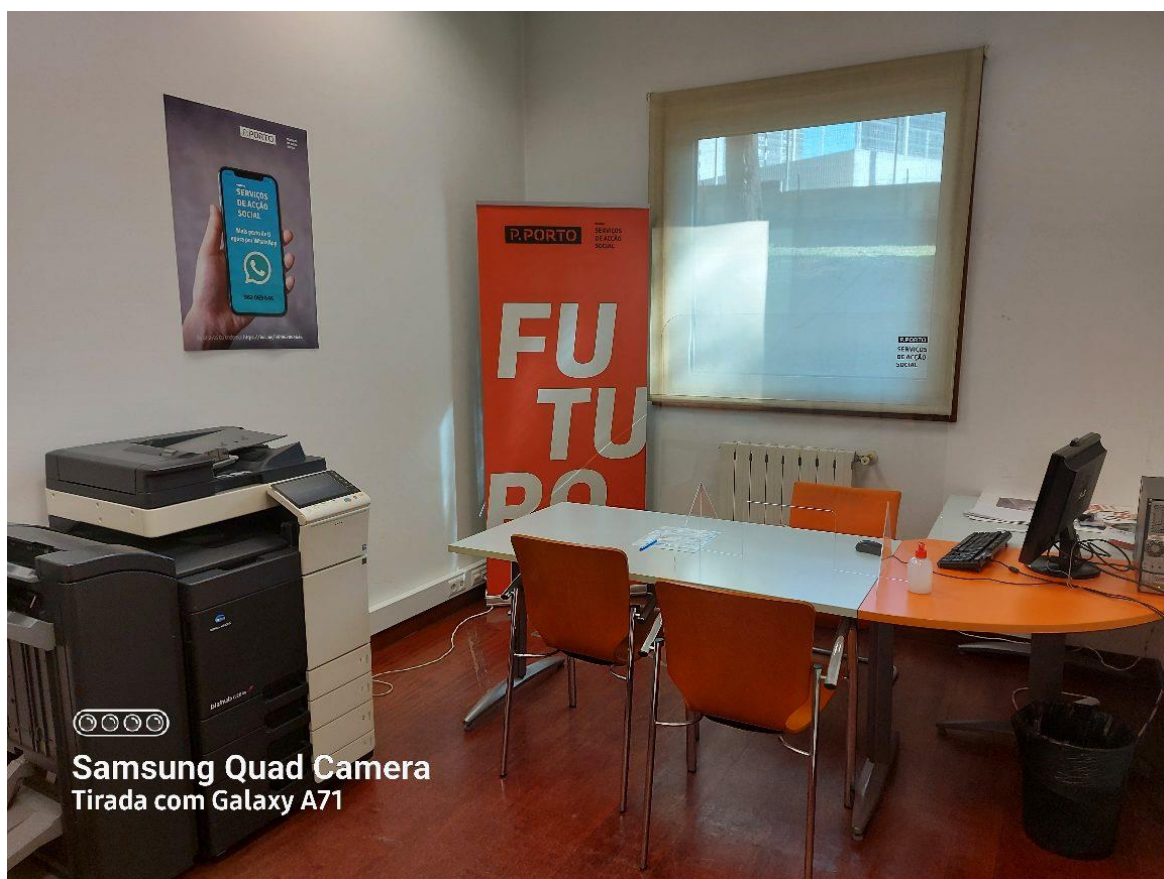


Imagem 1– Sala de atendimento presencial dos Serviços de Ação Social do P.PORTO (sede dos SAS)



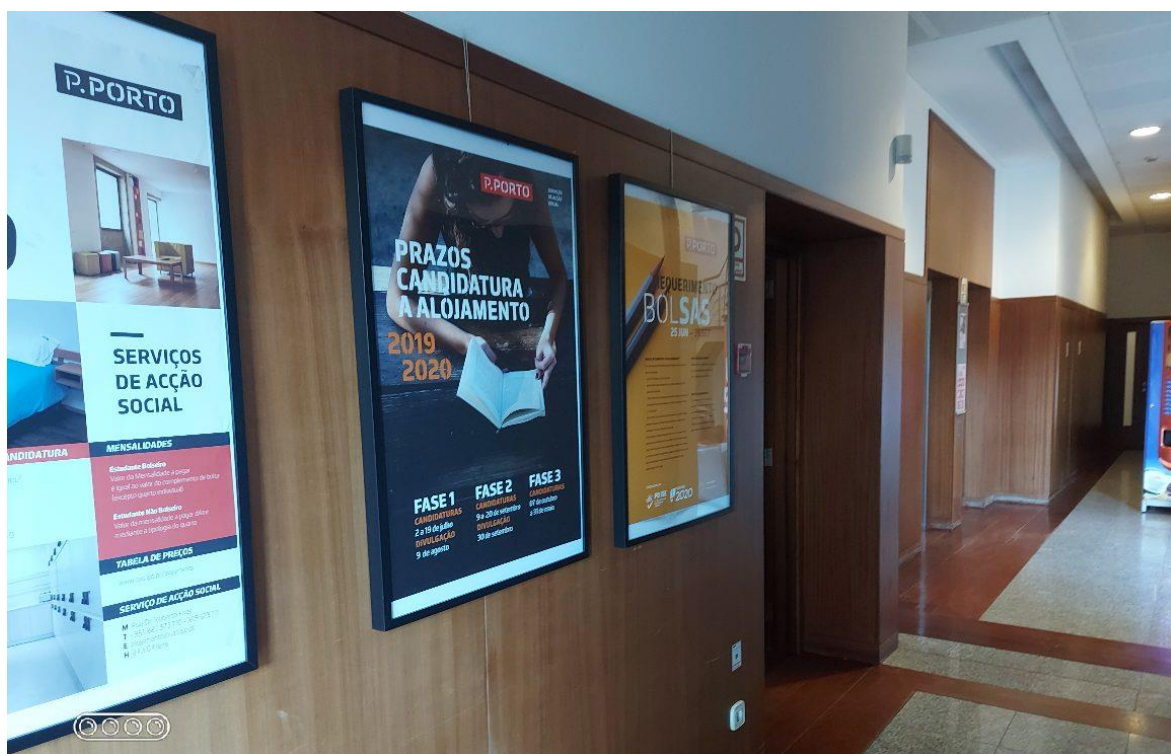


Imagem 2 – Sede dos Serviços de Ação Social – sala de espera do atendimento presencial (rés-do-chão, edifício da Biblioteca da Escola Superior de Educação).

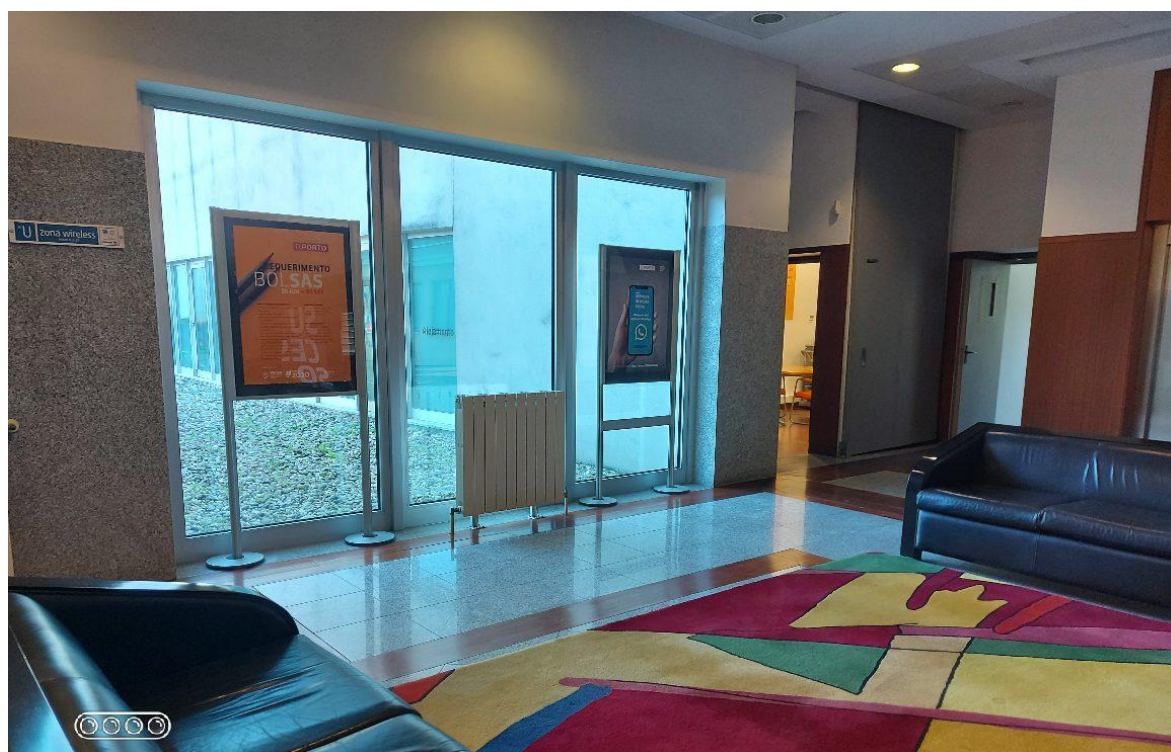


Imagem 3 – Acesso à sala de atendimento presencial dos SAS P.PORTO (sede dos Serviços)



## Atendimento presencial

Existem dois postos de atendimento: um na sede dos SAS, no Porto, e outro no Campus 2, em Vila do Conde. Devido à situação pandémica (COVID-19), o serviço de atendimento presencial esteve provisoriamente suspenso. A retoma gradual da atividade presencial obrigou a reformulação do Serviço, passando a ser exigido prévio agendamento, através do DOMUS, serviço “Atendimento na Hora”. A técnica afeta ao atendimento (sede SAS), em regime de teletrabalho, geria o Serviço, contactando todos os estudantes, numa primeira abordagem, telefonicamente, de forma a validar a efetiva necessidade de atendimento presencial. Grande parte dos agendamentos não se concretizaram em atendimento presencial, sendo as situações tratadas à distância, sem a necessidade de deslocação dos/as estudantes aos SAS.

No ano 2021 foram realizados 609 atendimentos presenciais, dos quais:

- 408 atendimentos na sede dos SAS P.PORTO (Porto)
- 201 no Campus 2 (Vila do Conde)



Imagem 4 – Átrio de entrada dos SAS P.PORTO (dispensador de senhas)

## Atendimento Eletrónico

A equipa NAD assegura os seguintes atendimentos:

- a) Email [bolsas@sas.ipp.pt](mailto:bolsas@sas.ipp.pt) – específico para bolsas de estudo

**No ano 2021 foram respondidos 9902 emails de bolsas de estudo.**

- b) WhatsApp – trata das questões de bolsas e alojamento (residências de estudantes);

O WhatsApp tem vindo a ser usado com mais frequência pelos estudantes, consubstanciando-se num serviço eficiente de prestação de esclarecimentos. Verificamos que existe um elevado número de pedido de contacto de estudantes estrangeiros, mas para outras questões, fora do âmbito de atuação e competência dos SAS P.PORTO, bem como de estudantes de outras Instituição fora do universo P.PORTO.

É um serviço cuja contabilização não é fácil de realizar, uma vez que o mesmo estudante num só contacto nos pode colocar várias questões e nos contactar várias vezes durante o dia. Desde a sua ativação, este serviço é assegurado, exclusivamente, pela coordenadora da equipa de bolsas de estudo.

- c) Via plataforma Zoom – trata das questões de bolsas e alojamento (residências de estudantes).

Este serviço surge na tentativa de compensar a ausência do serviço atendimento presencial e facilitar o contacto próximo e direto com o estudante, nas situações de impedimento (por exemplo, situações de isolamento do estudante por COVID-19).

## Atendimento Telefónico

Os SAS P.PORTO reconhecem que o serviço de atendimento telefónico não tem respondido convenientemente às necessidades dos estudantes. Pese embora o expressivo número de chamadas atendidas, o serviço tem estado inativo durante diversos períodos de tempo, essencialmente durante o teletrabalho obrigatório. Nem sempre foi possível o reencaminhamento das chamadas para os telefones dos técnicos.

Os SAS P.PORTO reforçaram os demais serviços de comunicação, mas o estudante recorre mais frequentemente ao telefone que às outras modalidades de contacto. A não existência de um

atendimento automático, que informe o estudante da suspensão do serviço, da linha ocupada, entre outras informações, contribuiu para o deficitário funcionamento deste Serviço.

**No ano 2021 foram atendidas 1623 chamadas telefônicas.**

## Considerações

O atendimento é importante, na medida em que oferece apoio ao estudante. Serve para o esclarecer bem como para o orientar na tomada de decisões. Importa, portanto, ter um serviço organizado e eficiente, que dê resposta às reais necessidades dos estudantes.

Quando se cria expectativas aos estudantes, é normal que reivindiquem, cada vez mais, um serviço de qualidade, de prestação de informação imediata e fidedigna. O bom atendimento ao cliente é essencial para garantir a sua satisfação e, com isso, aumentar os níveis de confiança na Organização. Um estudante bem informado irá preencher o requerimento de bolsa de estudo com a devida informação e documentação, agilizando a análise e decisão sobre o mesmo. Em contrapartida, um estudante que procure os Serviços, mas não obtenha uma resposta rápida irá, muito provavelmente, contactar os SAS por outros meios, o que irá sobrecarregar os Serviços desnecessariamente, ou, no limite, desistir de obter os esclarecimentos.

Nesta parte, os SAS têm tentado formas de colmatar as fragilidades do serviço de atendimento presencial e telefónico, que foram os canais mais afetados nos dois últimos dois anos, devido muito à situação pandémica, mas também à falta de recursos humanos no Núcleo.

Os atendimentos à distância revelaram-se cruciais nestes últimos tempos, em que se exigia distanciamento social. Os dados de outros anos, revelam que o atendimento telefónico é o segundo canal mais procurado pelos estudantes, e é utilizado mais do que uma vez. Nem sempre este serviço esteve à altura das solicitações dos estudantes, pelos motivos já referenciados neste documento.

A inexistência de um elemento afeto exclusivamente ao Serviço de Atendimento ao estudante, tem sobrecarregado os técnicos do NAD, para prejuízo do processo de atribuição de bolsas de estudo.

O Serviço de atendimento presencial, ganhou, em contrapartida, um atendimento mais personalizado e direcionado ao estudante. Contudo, não é compatível com a exigência de respostas céleres sobre os requerimentos de bolsa de estudo.

Com a variedade de informações, necessidades e até pelos meios atuais, um plano de ação é um início para garantir um bom atendimento.

## V. OUTRAS ATIVIDADES

### Os SAS no teu Campus

“Os SAS no teu Campus” é uma iniciativa anual, do Núcleo de Apoios Diretos dos SAS P.PORTO. No arranque do ano letivo, a equipa das Bolsas de Estudo esteve presente nas escolas do P.PORTO. A atividade pretende esclarecer os(as) estudantes acerca do processo de atribuição de bolsas de estudo e seus complementos e, quando necessário, apoiar no preenchimento do formulário online de requerimento a bolsa de estudo.



**P.PORTO** SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

**NÃO DESESPERES!**

**Os SAS vão às Escolas do P.PORTO**  
Os técnicos dos SAS irão esclarecer dúvidas e apoiar os estudantes no preenchimento da candidatura à **bolsa de estudo**.

 **962 069 646**

Imagem 5 – Divulgação da iniciativa dos SAS P.PORTO, “Os SAS no teu Campus”, no site e redes sociais





**Imagem 6 – Técnicas do NAD a prestar esclarecimentos e apoios aos estudantes do ISCAP**



**Imagem 7 – Sala de apoio disponibilizada pela ESSE para dar apoios aos estudantes da Instituição, no âmbito da atividade “Os SAS no teu Campus”**



Imagem 8 – Sala de apoio disponibilizada pelo ISCAP para dar apoios aos estudantes da Instituição, no âmbito da atividade “Os SAS no teu Campus”

## P.PORTO desde o 1.º dia



Imagem 9 – Técnicos dos SAS P.PORTO a prestar esclarecimentos aos novos estudantes do P.PORTO, no âmbito da iniciativa “P.PORTO desde o 1.º dia”, no ano letivo 2021/2022



O programa “P.PORTO desde o 1.º dia” tem o objetivo de receber e integrar, na primeira semana do calendário escolar, os novos estudantes do Politécnico do Porto. Numa ação concertada com o Gabinete de Integração Académica e Profissional – GIAP, os SAS P.PORTO marcaram presença ao longo da semana de receção dos novos alunos, que decorreu no Pavilhão Desportivo do P.PORTO.

Nesta semana, os técnicos do NAD estiveram presentes, para divulgar os serviços prestados pelos SAS P.PORTO, esclareceram dúvidas sobre as bolsas de estudo, alojamento e outras respostas sociais. Foi promovido o contacto de WhatsApp dos SAS P.PORTO, na eventualidade dos estudantes precisarem de contactar diretamente com a equipa de bolsas de estudo.

Nesta fase, os requerimentos de bolsa de estudo não se encontram ainda associados ao P.PORTO, o que cria alguma ansiedade aos novos estudantes, pois o estado do processo permanece inalterado desde a data de submissão, que ocorre, regra geral, em simultâneo com a candidatura ao concurso de acesso ao ensino superior.



**Imagem 10 – Técnicos dos SAS P.PORTO a prestar esclarecimentos aos novos estudantes do P.PORTO, no âmbito da iniciativa “P.PORTO desde o 1.º dia”, no ano letivo 2021/2022**



Imagem 11 – Técnicos dos SAS P.PORTO a prestar esclarecimentos aos novos estudantes do P.PORTO, no âmbito da iniciativa “P.PORTO desde o 1.º dia”, no ano letivo 2021/2022



Imagem 12 – Técnicos dos SAS P.PORTO a prestar esclarecimentos aos novos estudantes do P.PORTO, no âmbito da iniciativa “P.PORTO desde o 1.º dia”, no ano letivo 2021/2022



## Sessões de esclarecimentos



Imagem 13 – Participação dos SAS P.PORTO na sessão de boas-vindas aos novos estudantes do Campus 2, ano letivo 2021/2022

Os SAS P.PORTO participam todos os anos, a convite das Instituições de Ensino, na sessão oficial de receção aos novos estudantes. Estas sessões visam promover o acolhimento e integração dos novos estudantes, bem como prestar esclarecimentos gerais sobre o funcionamento das Escolas, das aulas, divulgar os serviços prestados à comunidade académica, entre outros. Nestas sessões, marcam presença elementos de vários serviços de apoio ao estudante, entre os quais, as Associações de Estudantes, Serviços Académicos e a Provedoria do Estudante.

Numa breve apresentação, os técnicos dos SAS P.PORTO divulgam e promovem as atividades e os apoios existentes, no quadro da ação social escolar.

No ano 2021, os SAS estiveram presentes nas sessões de acolhimento aos novos estudantes da ESTG, ESMAD e ESHT.

## Estrutura Comum de Avaliação (CAF)

*Orientação dos SAS P.PORTO para o desenvolvimento organizacional, com foco em metodologias de autoavaliação, gestão da qualidade e de compromisso com práticas de excelência, numa lógica de aprendizagem e melhoria do serviço prestado*

Os SAS P. PORTO têm mantido um conjunto integrado de objetivos estratégicos, associados à sua missão, nas diferentes áreas sociais: Bolsas de estudo, Alimentação, Alojamento e Outras Respostas Sociais, nas quais destacamos o compromisso com o estudante. Este compromisso assenta igualmente no princípio da confiança mútua, da melhoria contínua dos serviços e no princípio da Gestão da Qualidade.

Os SAS P. PORTO implementaram a CAF no NAD. Trata-se de um processo que teve como pressuposto inicial a elaboração de um relatório de Autoavaliação, na sequência do qual resultou um plano de melhorias. As ações de melhoria definidas resultaram de uma análise crítica dos resultados obtidos na Autoavaliação, priorizadas em função do impacto na estratégia da organização, da capacidade de implementação e satisfação dos clientes/estudantes.

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

Após a conclusão do Processo de Feedback Externo, coordenado pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público ([DGAEP](#)), que assume a responsabilidade de Entidade Organizadora Nacional do processo CAF, o Núcleo de Apoio Diretos dos SAS P. PORTO viu reconhecido o seu processo de implementação do modelo CAF, tendo-lhe sido atribuída a distinção de "[Effective CAF User](#)".

Assim, desde junho de 2021, os SAS do P. PORTO são uma das entidades públicas reconhecida como *Effective CAF User*, uma distinção que reconhece a aplicação eficaz da metodologia CAF ([Estrutura Comum de Avaliação](#)) **no Núcleo de Apoios Diretos**, numa perspetiva de gestão centrada nos princípios de qualidade (*Total Quality Management*).

No Relatório, elaborado pela Agente de Feedback Externo, foi realçado o *“empenho e participação da liderança de topo dos SAS P. PORTO, da liderança do NAD e da equipa de autoavaliação (EAA) envolvida na realização deste processo, e demais colaboradores” e ainda, pode ler-se: “Decorrente do empenhamento no processo de AA, concretizado pela procura do respetivo reconhecimento de “Effective CAF User” (ECU) de salientar que o presente relatório identifica mais pontos fortes do que áreas de melhoria”*

Foram identificados, no Relatório de Avaliação Externa, como principais pontos fortes do processo de aplicação da CAF:

- *Compromisso e envolvimento da liderança de topo no processo de autoavaliação organizacional.*

- *Envolvimento, empenho e regozijo evidenciado pela Equipa de AA e demais colaboradores na Organização e implementação do projeto CAF, bem como na identificação de melhorias.*
- *A cultura organizacional evidenciada - motivação, compromisso, disponibilidade e partilha dos colaboradores sobre o projeto CAF, bem como do conhecimento e práticas organizacionais.*
- *Compromisso da liderança quanto aos objetivos fixados e ao bem-estar e satisfação dos colaboradores.*
- *Orientação dos SAS P.PORTO para o desenvolvimento organizacional, com foco em metodologias de autoavaliação, gestão da qualidade e de compromisso com práticas de excelência, numa lógica de aprendizagem e melhoria do serviço prestado.*

Relativamente à maturidade da organização em matéria de TQM, o feedback da auditora, vertido no Relatório, identifica os seguintes pontos fortes:

- *O núcleo mede de forma regular e planeada os resultados chave, com definição de metas e avaliação de desvios e riscos.*
- *Os objetivos são definidos em consonância com o propósito da organização/núcleo e estão relacionados com as necessidades das partes interessadas relevantes (alunos).*
- *Os resultados são monitorizados, avaliados e melhorados de forma contínua em termos de eficácia, com base na medição do desempenho interno e incorporados no processo de melhoria.*
- *A gestão supervisiona o desenvolvimento organizacional do núcleo quanto a metas de resultados para os processos chave e assegura o incremento de desempenho.*

Relativamente ao desenvolvimento e envolvimento das pessoas, foram elencados, também, alguns pontos fortes:

- *A liderança do núcleo reconhece a importância de envolver os colaboradores nos processos de tomada de decisão e são encorajados a expressar as suas opiniões.*
- *O núcleo identifica, promove e desenvolve competências numa lógica de adaptação à imprevisibilidade e à mudança.*
- *O serviço avalia o grau de satisfação dos colaboradores e envolve-os nas melhorias do serviço prestado.*
- *O núcleo promove o envolvimento, o desenvolvimento e partilha de estratégias e práticas organizacionais alicerçadas no bem-estar, mas com foco no serviço prestado aos alunos.*



Imagem 14 – Certificado de Qualidade do Núcleo de Apoios Diretos dos SAS P.PORTO: Effective CAF User

Importa ainda destacar, neste documento, que as ações de melhoria propostas no âmbito do projeto CAF, algumas ainda em desenvolvimento, pretendem melhorar a eficácia e eficiência do desempenho do NAD, com vista, essencialmente, à satisfação das expectativas e interesses dos estudantes. Na priorização das ações de melhoria foram observados os seguintes aspetos:

1. As sugestões de melhoria constantes do Relatório de Autoavaliação, sendo listadas por temas comuns;

2. Os eixos estratégicos da Instituição, bem como o Plano de Atividades (do P.PORTO e dos SAS do P.PORTO);
3. Na priorização das ações de melhoria: foram hierarquizadas de acordo com um ranking de prioridade, mediante os seguintes critérios:
  - 1º. Impacto no desempenho organizacional;
  - 2º. Capacidade de implementação em termos de tempo, recursos e autonomia;
  - 3º. (Impacto na) satisfação dos clientes;
4. A alocação de responsabilidades, definição de um responsável pela condução do procedimento, com vista à implementação de cada ação.

O plano de melhorias dos SAS P.PORTO objetiva:

- Melhorar as suas relações com a comunidade na qual opera.
- Assegurar uma política de informação proativa.
- Criar uma cultura de comunicação aberta.
- Comunicar os resultados às partes interessadas.
- Demonstrar e afirmar o compromisso e empenho da organização, líderes e das equipas de trabalho.
- Assegurar que todos os colaboradores e estudantes, na sua respetiva área de interesse, tenham acesso à informação e conhecimentos relevantes.

São exemplos de algumas das ações de melhoria encetadas no âmbito do projeto CAF

- I. Elaboração de um questionário normalizado da satisfação global e da imagem dos SAS/NAD, com o objetivo de aferir a satisfação dos Estudantes com a finalidade de estabelecer uma rotina anual de avaliação dos serviços prestados, com vista à melhoria contínua. Em julho deste ano foi lançado o 3.º inquérito de satisfação dirigido aos estudantes requerentes a bolsa de estudo, em cada no ano letivo. Neste inquérito é avaliada a atividade do NAD, considerando o Serviço de Atendimento, os canais de comunicação, a prestação e dos colaboradores. É dada a oportunidade ao/à estudante de apresentar reclamações e/ou sugestões para o Serviço.
- II. Implementação de uma política de comunicação interna e externa. Para este fim, foi elaborado um calendário-mapa com os temas importantes a divulgar, ao longo do ano letivo, com pertinência e oportunidade. Esta ação visa contribuir de forma significativa para a implementação dos Objetivos da Qualidade definidos pelos P.PORTO.

Atualmente está a ser avaliado o Serviço de Comunicação e Atendimento ao Público, pelo Núcleo de Informática e Comunicação, de forma de definirmos uma estratégia de que nos

permita ter uma comunicação mais produtiva. É premente a elaboração de diagnóstico da eficácia de cada canal de comunicação, de forma a concentrar esforços naqueles que efetivamente são relevantes e obter ganhos de eficácia, articulação e gestão dos recursos humanos e garantia da informação de qualidade e oportuna.

Foram já elaboradas e divulgadas notícias de interesse para os estudantes e comunidade académica em geral, de forma a contribuir para a boa comunicação e promoção institucional, permitindo melhor comunicação interna e simultaneamente que a sociedade nos conheça melhor. Os SAS P.PORTO contam com o apoio da Comunicação do P.PORTO, quer na parte gráfica quer para a divulgação das notícias nos diferentes canais do P.PORTO.

Uma das atividades programadas consiste na elaboração e divulgação, com a colaboração da Comunicação do P.PORTO, de vídeos de duração curta acerca dos temas mais pertinentes e de interesse para a comunidade académica. Esta ação visa proporcionar aos estudantes toda a informação dos serviços e apoios existentes no âmbito da ação social, através de uma linguagem simples e acessível. O primeiro vídeo teve como tema central o Alojamento Académico e já foi divulgado em todos os canais do P.PORTO e dos SAS P.PORTO.

No fim do vídeo, é possível ver a imagem dos colaboradores dos SAS, de forma a fomentar um sentimento de confiança e proximidade da Organização ao estudante.



Imagem 15 – Vídeo de divulgação dos apoios atribuídos no âmbito da ação social (rostos dos elementos dos SAS P.PORTO)



- III. Criação um mecanismo próprio para a gestão de reclamações e sugestões. O estudante pode partilhar a sua opinião através do site oficial dos SAS P.PORTO.

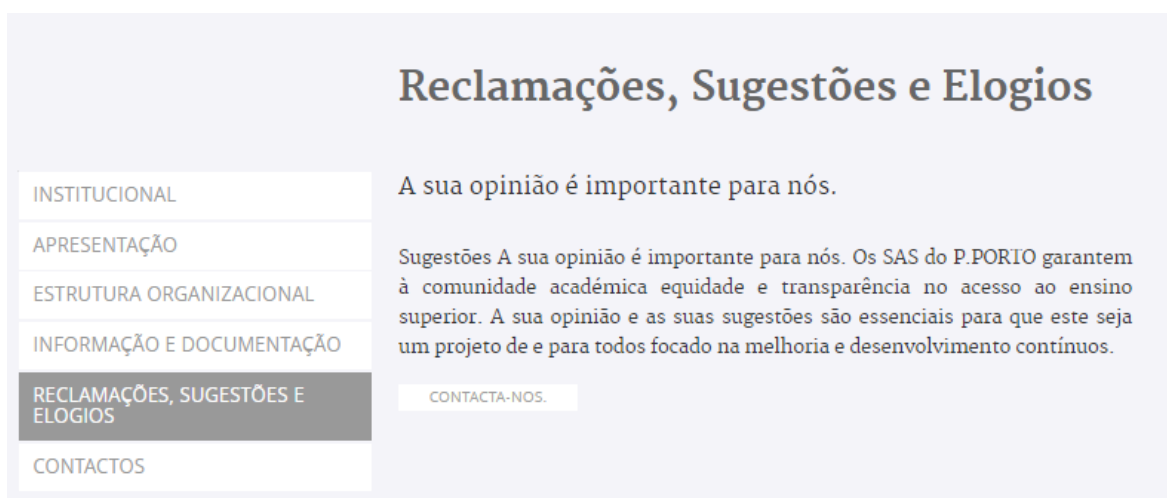


Imagem 16 – Site dos SAS P.PORTO, sítio de internet dos SAS P.PORTO, onde os estudantes podem apresentar reclamações, sugestões e/ou elogios [Reclamações, Sugestões e Elogios – SAS do P.PORTO \(ipp.pt\)](https://www.ipp.pt/reclamacoes-sugestoes-elogios)



**Partilhe suas ideias, contributos e sugestões, ajude-nos a ...**

Imagem 17 – Imagem de suporte da informação divulgada no site e redes sociais do P.PORTO: [SAS do P.PORTO \(ipp.pt\)](https://www.ipp.pt)

## Organização Internacional para Padronização (ISO)

A ISO 9001:2015 é a norma de sistemas de gestão mais utilizada mundialmente, sendo a referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

A presidência do P.PORTO promoveu a estruturação de um SGQ documentado, implementado e mantido, de acordo com as boas práticas operacionais e visando a melhoria contínua da sua eficácia.

O SGQ adotado e mantido tem como objetivo, organizar e sistematizar as atividades dos Serviços Comuns (SC) e dos Serviços de Ação Social (SAS) do P.PORTO capazes de assegurar e demonstrar a sua capacidade para prestar serviços que cumpram as disposições aplicáveis decorrentes, quer das exigências dos clientes, quer dos requisitos regulamentares aplicáveis.

Neste âmbito, numa ação concertada entre os Serviços Comuns e os SAS, foi atribuído ao P.PORTO o certificado ISO 9001:2015, cuja cerimónia oficial ocorreu no dia 20 de maio de 2021.

No âmbito das NAD/bolsas, foram (re)desenhados/mapeados os procedimentos relativos:

- a) Atendimento ao estudante
- b) Análise dos requerimentos a bolsa de estudo
- c) Obtenção das credenciais de acesso ao formulário online de bolsas;
- d) FAES – P.PORTO

## Fundo de Apoio e Emergência Social – FAES P.PORTO

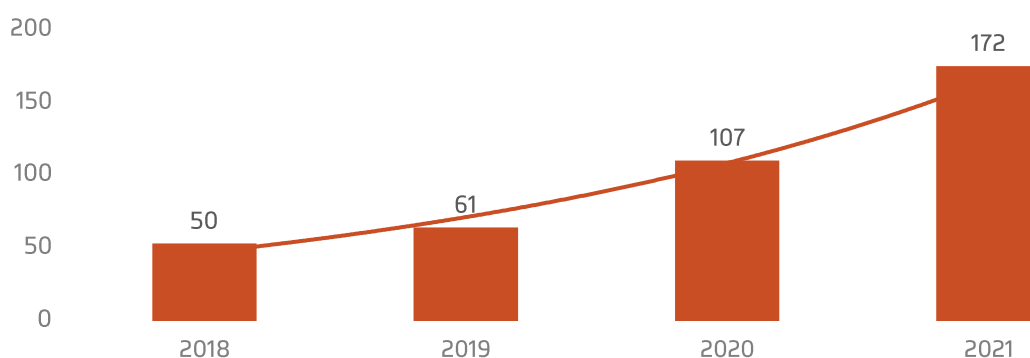
No quadro de responsabilidade social e cumprindo a missão de uma Instituição que se quer mais inclusiva, que postula o respeito pelos princípios da universalidade e da igualdade no acesso ao ensino superior, o P.PORTO criou, nos termos do Regulamento do Fundo de Apoio e Emergência Social do Politécnico do Porto (FAES-P.PORTO), um fundo suplementar aos já existentes, constituído por donativos de mecenas singulares ou coletivos.

O FAES-P.PORTO é um apoio social que se destina a colmatar situações pontuais decorrentes de contingências ou dificuldades económico-sociais dos estudantes, que não possam ser convenientemente resolvidas no âmbito dos apoios previstos pelo sistema de Ação Social para o Ensino Superior e com o devido enquadramento no que a aproveitamento escolar diz respeito.



O FAES-P.PORTO permite ao P.PORTO implementar uma ação social “complementar” da ação social do estado para apoiar estudantes que, não obstante a existência de carências económicas, não têm acesso à ação social do Estado.

Conforme o Regulamento FAES, compete aos SAS P.PORTO a análise das candidaturas, mediante a apresentação de proposta de decisão, a submeter ao Conselho de Acompanhamento. A análise compreende todas as diligências instrutórias com vista à verificação das condições de elegibilidade, nomeadamente da situação académica e socioeconómica dos agregados familiares, bem como a análise das eventuais pronúncias em sede de audiência dos interessados e/ou reclamações.



**Gráfico 11 – Evolução do número de candidaturas ao FAES-P.PORTO, 2018-2021**

No gráfico verifica-se a evolução do processo de candidatura ao FAES-P.PORTO desde a sua criação, no ano letivo de 2018/2019 até 2021/2022.

Em 31 de dezembro de 2021, o processo de atribuição do apoio, referente aos anos letivos 2020/2021 e 2021/2022 (este último ainda a decorrer), registava 172 candidaturas.

O número de candidaturas tem vindo, todos os anos letivos, a aumentar significativamente. Esta tendência deve-se, muito provavelmente, a uma maior divulgação do apoio junto da comunidade académica. De realçar que um número elevado de candidaturas é de estudantes estrangeiros, excluídos da ação social escolar direta por não reunirem o requisito de elegibilidade.

## SAS como entidade de acolhimento de Estagiários

Comummente os planos académicos dos cursos de ensino superior contemplam a realização de um estágio curricular para a sua conclusão, uma vez que o contacto com o mercado de trabalho é um passo muito importante na vida profissional dos estudantes. O primeiro contacto com o mercado de trabalho

proporciona a oportunidade de adquirir conhecimentos e competências relacionadas com a profissão escolhida pelos estudantes.

O principal objetivo dos estágios curriculares é oferecer aos alunos um primeiro contacto com o mercado de trabalho e que estes ponham em prática os conhecimentos teóricos adquiridos na sua área de estudos, através da troca de experiências, ideias, planos e estratégias entre os colaboradores.

Neste contexto, desde o ano letivo 2019/2020, que os SAS P.PORTO têm sido palco para o desenvolvimento dos trabalhos e atividades dos estágios curriculares do curso de Educação Social de Escola Superior de Educação do P.PORTO (ESE).

O NAD é constituído por técnicos superiores, todos formados nas áreas sociais, Educação Social e Psicologia. De realçar ainda que quatro dos técnicos que compõem a equipa de bolsas, frequentaram o mesmo curso, ministrado pela Escola Superior de Educação do P.PORTO.

Assim, os alunos têm a oportunidade de aprender mais sobre a sua área de atuação, ao serem acompanhados por profissionais mais experientes, que os preparam para assumir um papel como profissionais qualificados no futuro.

Os estagiários do curso de Educação Social, regra geral dois por ano letivo, integram a equipa de trabalho dos SAS. Para facilitar a integração e promover um conhecimento mais profundo da Organização, os estagiários são convidados a participar nas reuniões gerais de equipa, bem como participar noutras ações e desenvolver o projeto de estágio em contexto laboral. Compete à equipa de acompanhamento dos SAS P.PORTO a avaliação final do estágio, mediante as linhas orientadoras fornecidas pela Instituição de Ensino.

## Bolsas Santander

Um dos elementos do NAD integra a comissão de avaliação das candidaturas às Bolsas Santander Futuro 2021, que foi criada e nomeada através do Despacho P.PORTO/P-06/2021.

Ao elemento do NAD competirá a análise das candidaturas, na vertente socioeconómica, de forma a certificar o cumprimento do requisito de elegibilidade da carência económica, nos termos do Regulamento próprio.

No ano 2021, foram analisadas, pelos SAS P.PORTO, 62 candidaturas a Bolsa Santander Futuro 2021.

## Presença dos SAS em eventos e outras iniciativas

### Iº Encontro de Serviços de Psicologia e Orientação – Acesso ao Ensino Superior

Os SAS P.PORTO participaram, no dia 23 de abril, no Iº Encontro de Serviços de Psicologia e Orientação – Acesso ao Ensino Superior, juntamente com o Gabinete de Acesso ao Ensino Superior (GAES), o Gabinete de Integração Académica e Profissional (GIAP) e a Ordem dos Psicólogos Portugueses.

Esta iniciativa, promovida pelo P.PORTO, foi destinada a psicólogos escolares e teve como foco a reflexão e a partilha de informação, potenciando a proximidade institucional e a transição entre o Ensino Secundário e o Ensino Superior, potenciando oportunidades e minimizando obstáculos presentes e futuros. Os SAS P.PORTO, representados pela coordenadora da equipa dos Apoios Diretos (Bolsas de Estudo e Auxílios de Emergência), partilharam informação sobre os apoios e serviços existentes no Ensino Superior, no âmbito da ação social escolar, e outros apoios enquadrados no contexto P.PORTO.

O Ensino Superior passou no último ano por importantes transformações introduzindo mudanças significativas nas práticas de ensino e de aprendizagem. Ainda numa fase de adaptação à situação pandémica, com grande impacto na economia, que agudizou as assimetrias sociais e as dificuldades económicas de muitos agregados familiares, importa informar devidamente as famílias acerca dos recursos e apoios existentes no Ensino Superior. Num contexto de incerteza, os SAS pretendem, no âmbito da sua missão, contribuir para a prevenção do abandono escolar, para a consagração da igualdade material de oportunidades e para a estabilidade do percurso académico de todos os estudantes do P.PORTO, concentrando-se, preferencialmente, no apoio aos estudantes economicamente mais carenciados.

### Fundação Calouste Gulbenkian

Os SAS participaram, no dia 16 de fevereiro de 2021, na reunião promovida pela Fundação Calouste Gulbenkian cujo tema foi subordinado às Bolsas Gulbenkian Mais.

Esta reunião teve a dupla finalidade: 1) dar a conhecer às várias Instituições de Ensino Superior a existência deste apoio e 2) colher contributos dos SAS para (re)definição das condições de acesso a estas bolsas, por parte dos estudantes.

## Nível de satisfação dos estudantes

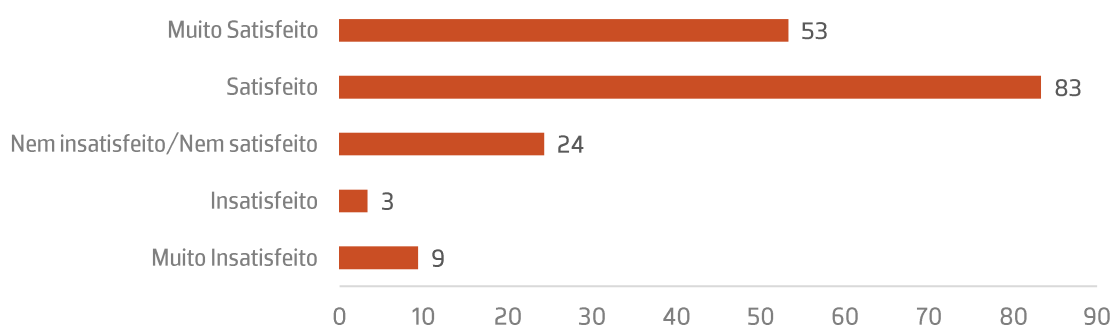
Dando continuidade à política de qualidade adotada pelos SAS P.PORTO, inserida no âmbito da implementação da Estrutura Comum de Avaliação (CAF) no NAD, no ano de 2021 foi efetuada a avaliação de satisfação dos Estudantes da Instituição.

No ano de 2021, cumprindo o plano definido de aplicação anual, foi realizado um inquérito de satisfação relativo ao Núcleo de Apoios Diretos, tendo como objetivo avaliação/afereção das perceções dos estudantes, designadamente o que concerne à qualidade dos Serviços prestados à população discente, tendo-se recolhido uma amostra com a dimensão de 214 inquéritos. A avaliação global dos serviços prestados na Divisão de Bolsas obteve uma pontuação positiva, cerca de 84% dos inqueridos. Este resultado demonstra que a comunidade académica está satisfeita com os serviços disponibilizados.

É o terceiro ano consecutivo que o NAD avalia o seu desempenho, com base nos indicadores externos, nomeadamente através dos resultados dos inquéritos. As questões colocadas no inquérito mantiveram-se as mesmas, nos 3 anos, de forma a poder ter um grau de comparabilidade que nos permita avaliar a evolução do trabalho desenvolvido.

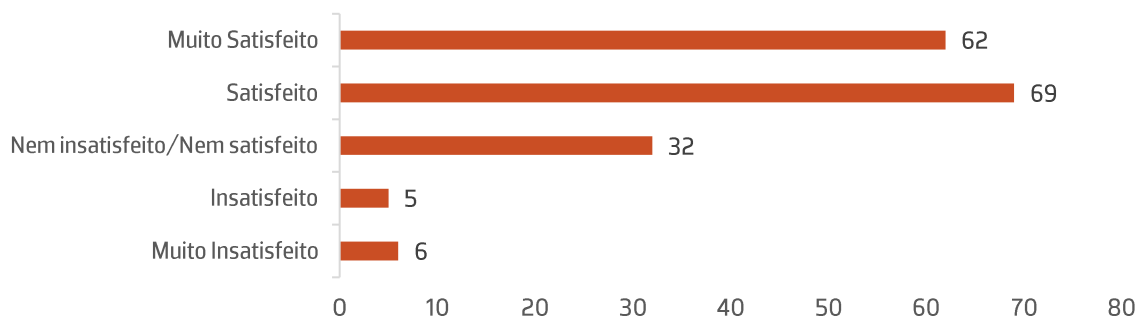
Foi lançado um inquérito em julho de 2021, dirigido a todos os estudantes que no ano letivo 2020/2021 apresentaram requerimento de bolsa de estudo, independentemente do resultado do mesmo. Responderam ao inquérito, total ou parcialmente, 214 estudantes.

### Resultados obtidos



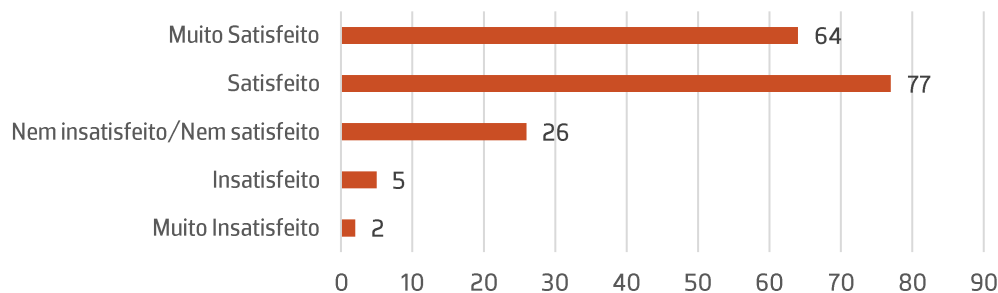
**Gráfico 12 – Avaliação do desempenho do Núcleo de Bolsas (inquérito lançado em março de 2021 – Ano letivo 2020/2021)**

Da análise do gráfico conclui-se que a maioria dos estudantes inqueridos avaliam positivamente o desempenho global dos Núcleo de Apoios Diretos (79% dos estudantes). Cerca de 31% dos estudantes assume estar muito satisfeito com a atividade desenvolvida pelo Núcleo.



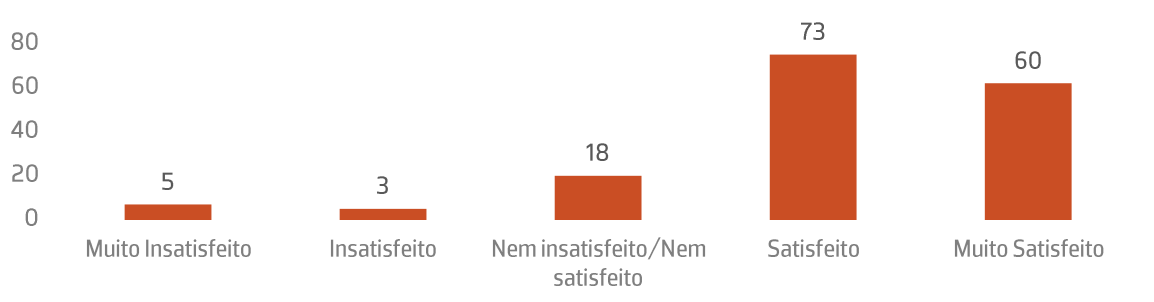
**Gráfico 13 – Nível de confiança dos estudantes relativamente ao Núcleo de Bolsas (inquérito lançado em março de 2021 – Ano letivo 2020/2021)**

Através do gráfico, aferimos que o sistema de atribuição de bolsas de estudo se baseia no princípio da confiança. 75% dos inquiridos responderam sentir confiança na atuação do NAD.



**Gráfico 14 – Avaliação da cortesia dos colaboradores do NAD (inquérito lançado em março de 2021 – Ano letivo 2020/2021)**

O Gráfico mostra que a maioria dos estudantes inquiridos considera que a equipa de bolsas de estudo trata os estudantes de forma cortês.



**Gráfico 15 – Avaliação do nível de satisfação global com os serviços prestados (inquérito lançado em março de 2021 – Ano letivo 2020/2021)**

Com base nos dados apresentados no gráfico, percecionamos que a maioria dos estudantes (84% dos inquiridos), avalia positivamente a atividade e serviços prestados pelo Núcleo de Apoios Diretos.

## II. NÚCLEO DE ALOJAMENTO

### Alojamento

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



Imagem 18 – Residência de estudantes do P.PORTO “S. Roque”.

No âmbito da sua missão, os SAS P.PORTO promovem o acolhimento dos estudantes que frequentam as Escolas do P.PORTO e os seus cursos superiores conferentes de grau, de licenciado ou de mestre, ou curso técnico superior profissional, que, pelas suas condições socioeconómicas, pela distância ou dificuldade de transporte, não possam residir com o agregado familiar durante o ano letivo e necessitem, por isso, de alojamento para prosseguir os seus estudos.

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



**Imagem 19 – Residência de estudantes do P.PORTO “José Régio”.**

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

Em 2021-22 estiveram em pleno funcionamento seis residências de estudantes. Contudo, devido à situação pandémica COVID-19, a capacidade de alojamento foi reduzida, de forma a possibilitar o cumprimento do plano de contingência de cada residência, sendo que a lotação passou a 274 estudantes, o equivalente a 1,3% dos seus estudantes (total de estudantes do P.PORTO no ano letivo 2021-22 foi de 20.797).



Residência de Estudantes	Ocupação	Total Camas	Individual mob. Reduzida	Individual	Duplo	Triplo
José Parada Leitão	Mista	95	2	0	45	1
Azenha	Feminina	38	0	0	19	0
Gustavo Gonçalves e Sousa	Mista	36	0	0	6	8
Bento Carqueja	Masculina	15	0	0	6	1
José Régio	Mista	56	2	30	12	0
S. Roque	Mista	34	0	0	11	4
<b>Total</b>		<b>274</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>99</b>	<b>14</b>

**Tabela 8 - Tipologia das residências**



**Imagem 20 - Residência de estudantes do P.PORTO "Parada Leitão".**

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

**Tabela 9 - Localização das Residências.**



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

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



Imagem 21 – Linha RESI.24.

## Outras Atividades

*Mantendo a tradição e a proximidade que caracteriza os SAS. P.PORTO com os estudantes, promovem-se as atividades tradicionais.*

### RESI.MAGUSTO 2021

Dia 09 e 10 de novembro 2021 assumiu-se mais uma vez a tradição de comemorar o S. Martinho, embora de uma forma diferente, dado as regras de segurança que a pandemia exige.

Dia 09 houve castanhas assadas em Vila do Conde, na residência de José Régio e S. Roque. Dia 10 foi a vez das castanhas assadas chegarem às residências de Parada Leitão, Azenha, Gonçalves e Sousa e Bento Carqueja.

Em todas as residências, os estudantes/residentes puderam assim saborear castanhas acabadas de assar, convivendo com segurança e conforto. Uma surpresa num dia normal de atividades letivas que promoveu sorrisos.



Imagem 22 – Residência José Régio



Imagem 23 – Residência Parada Leitão

## RESI.NATAL 2021

Sendo o Natal uma festa de luz, alegria, cor, das mais importantes do calendário, foi comemorada pelos estudantes/residentes de forma divertida e personalizada através da lembrança dada pelos SAS P.PORTO.

Um pequeno gesto que promove o acreditar, a capacidade de resiliência perante desafios, de esperança num futuro melhor, cuja solidariedade se destaca ao longo do ano entre estudantes/residentes.



Imagem 24 – Oferta de Natal

### Igualdade de Género no Ensino Superior

*Atividade desenvolvida nas residências do P. PORTO no âmbito do estágio académico de serviço social pela estagiária Mafalda Carvalho da Universidade Lusófona.*

Esta atividade destinou-se aos estudantes/residentes do P.PORTO com o propósito de promover e sensibilizar os mesmos perante a Igualdade de Género, analisando a sua opinião perante o tema e lembrá-los de que é uma das problemáticas que mais persiste na sociedade e no Ensino Superior.

A atividade com início no mês de outubro de 2020 e término no mês de abril de 2021, consistiu na elaboração de cartazes alusivos ao tema, que para além da informação e da chamada de atenção para a Igualdade de Género, continha espaços onde os estudantes/residentes puderam escrever a sua perceção. Posteriormente, os cartazes foram recolhidos de todas as residências para análise do que escreveram e para a elaboração de novos cartazes com as respostas dos mesmos. Cartazes esses que foram novamente colocados em todas as residências, para que todos pudessem refletir sobre as respostas dadas e para que tivessem a perceção da visão não só deles, mas de outros colegas estudantes/residentes dado os cartazes com as respostas tenham sido colocados de forma cruzada, exemplo: os cartazes com algumas respostas dos estudantes/residentes da residência Gonçalves e Sousa foram colocados na residência Parada Leitão e vice-versa.



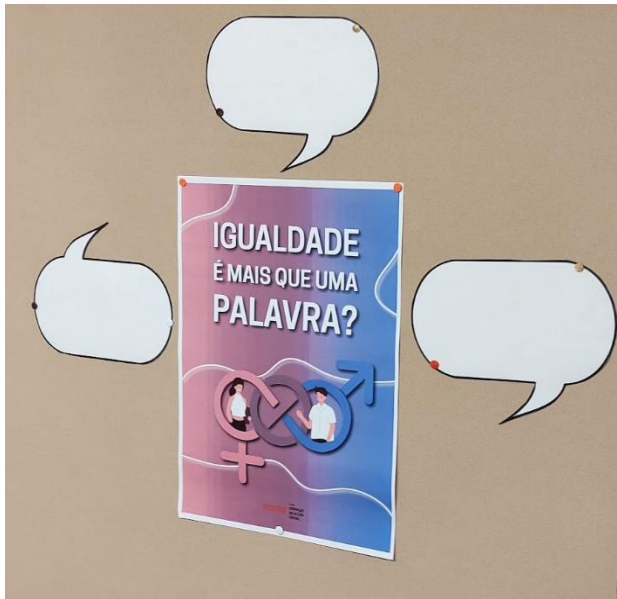


Imagem 25 – Cartaz Inicial colocado em todas as residências.



Imagem 26 – Cartazes com mensagens finais colocados em todas as residências.

## Inquérito de Satisfação aos estudantes/residentes 2021

*Atividade desenvolvida no âmbito do estágio académico de serviço social pela estagiária Mafalda Carvalho da Universidade Lusófona.*

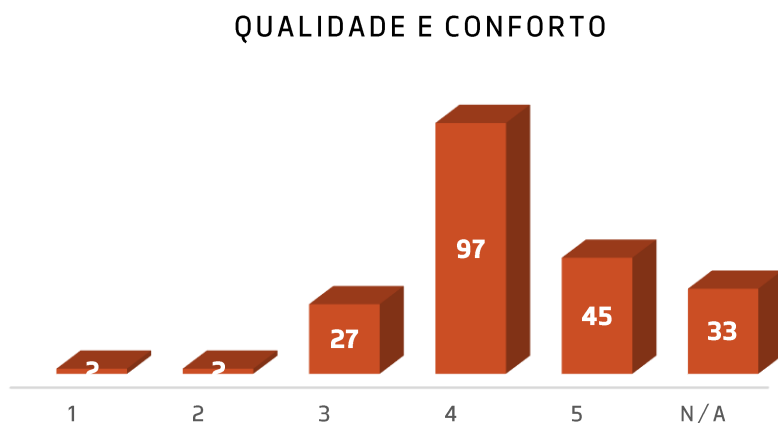
O objetivo da realização de um inquérito de satisfação aos estudantes/residentes prende-se com a necessidade por parte dos SAS P.PORTO em avaliar a satisfação, o conforto, a qualidade das condições das residências ao longo do seu percurso académico, no intuito de promover continuamente a melhoria continua.

À data da realização do inquérito encontravam-se nas residências alojados, cerca de 288 estudantes, dos quais 206 responderam ao inquérito.

O inquérito em questão respeitou uma escala de 1 a 5 em que 1 corresponde a pouco satisfeito e 5 corresponde a muito satisfeito.

*Exemplos de algumas questões e respostas:*

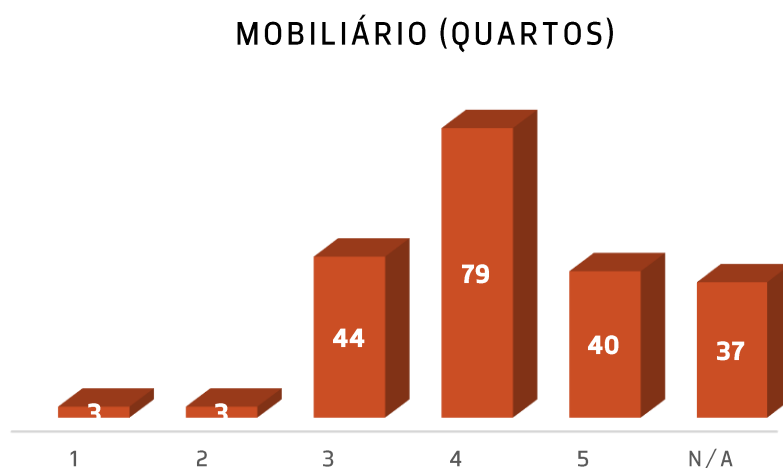
#### Questão nº 2.1) Instalações da Residência



**Gráfico 16 – Condições do alojamento: qualidade e conforto das instalações.**

No gráfico 16 pode-se verificar que a resposta predominante equivale ao 4 que corresponde a satisfeito relativamente às condições de conforto das instalações das residências.

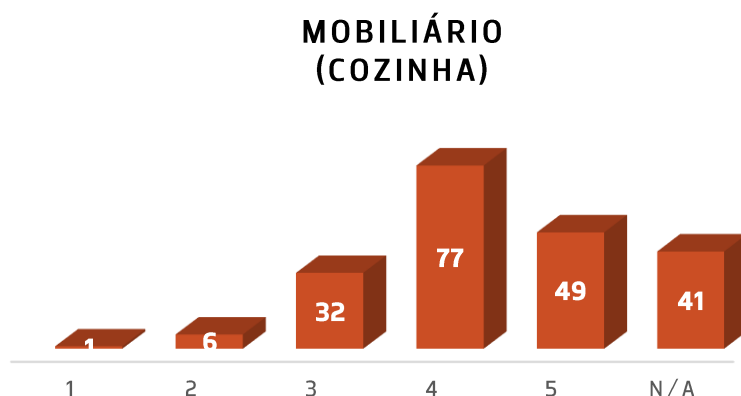
#### Questão nº 2.1.1) Mobiliário Quartos



**Gráfico 17 – Mobiliário (quartos).**

No gráfico 17 pode-se verificar que a resposta predominante equivale ao 4 que corresponde a satisfeito relativamente ao mobiliário que quartos dispõem das residências, seguindo-se do 5 com muito satisfeito.

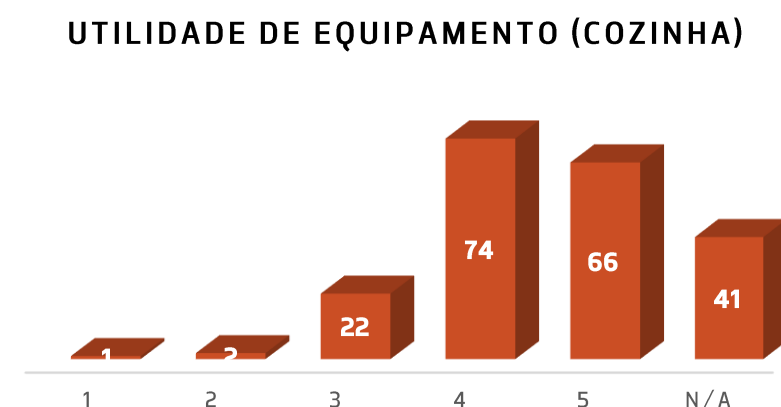
#### Questão nº 2.1.2. Mobiliário Cozinha



**Gráfico 18 - Mobiliário (cozinha).**

No gráfico 18 pode-se verificar que a resposta predominante equivale ao 4 que corresponde a satisfeito relativamente ao mobiliário que as cozinhas dispõem das residências, seguindo-se do 5 com muito satisfeito.

#### Questão nº 2.1.2) Utilidade do Equipamento Cozinha



**Gráfico 19 - Utilidade do equipamento (cozinha).**

No gráfico 19, pode-se verificar que os estudantes/residentes demonstram, mais uma vez, satisfação na utilidade dos equipamentos que as cozinhas dispõe, prevalecendo as respostas que equivalem ao 4, seguindo-se do número 5, dado a sua necessidade de utilização dos mesmos no seu dia a dia.

### Questão 2.1.3) Mobiliário sala de convívio/estudo

#### MOBILIÁRIO (SALA DE CONVÍVIO)

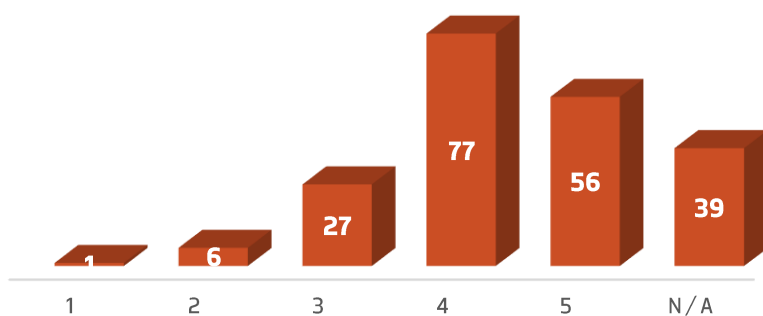


Gráfico 20 – Mobiliário (sala de convívio).

No gráfico 20 pode-se verificar a satisfação dos estudantes/residentes relativa ao mobiliário das salas de convívio, verificando-se as respostas predominantes no número 4, proporcionando-lhes conforto e bem-estar. Esta percepção é importante dado ser uma das áreas mais utilizada por todos, no que diz respeito a troca de experiências, momentos de lazer, convívios.

### Questão nº) 2.1.4. Equipamento Lavandaria

#### EQUIPAMENTO (LAVANDARIA)

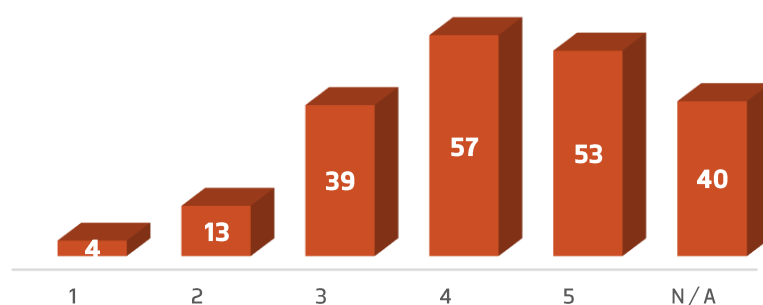


Gráfico 21 – Equipamentos (lavandaria).

A lavanderia é uma das divisões fundamentais na estadia dos estudantes/residentes, o gráfico demonstra uma satisfação predominante, através do número 4. Contudo é uma divisão com equipamentos de desgaste rápido dado a sua rotatividade de utilização diária.

### Questão 3.1) Outros Critérios – Serviço de Segurança

#### SERVIÇO DE SEGURANÇA

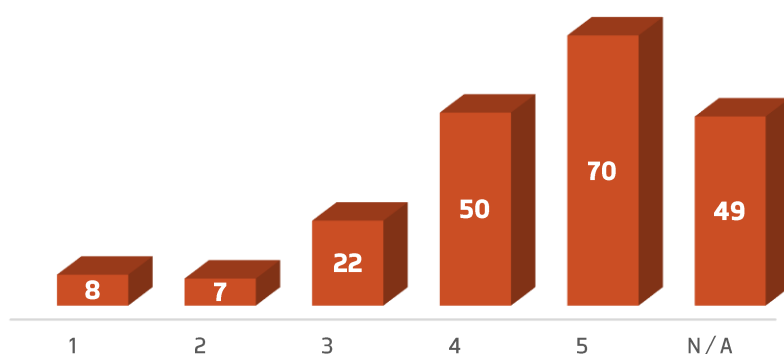


Gráfico 22 – Serviço de Segurança

O gráfico 22 correspondente ao serviço de segurança é de extrema importância, dado poder verificar-se que a maior parte dos estudantes mostra-se muito satisfeito, através do 5. A maior parte dos estudantes relata a importância do serviço de segurança na residência como uma maior proteção diária.

### Questão 3.2) Outros Critérios – Serviço de Limpeza

#### SERVIÇOS DE LIMPEZA

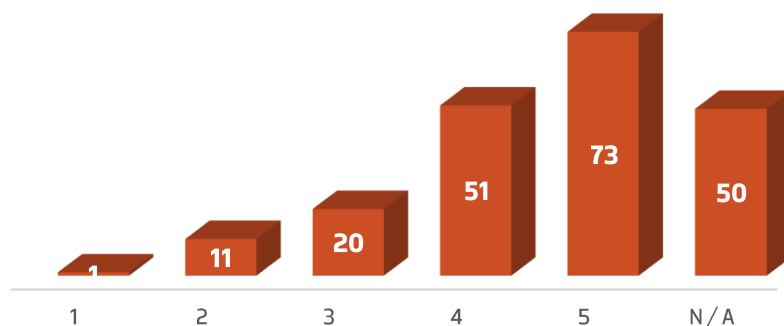


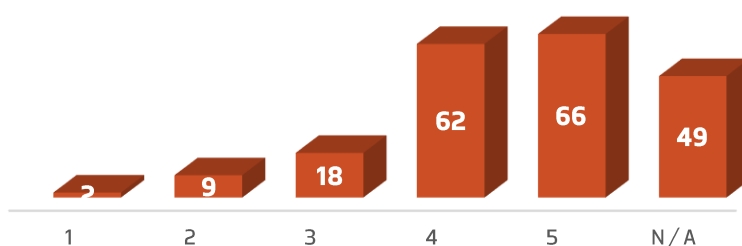
Gráfico 23 – Serviço de Limpeza.



De acordo com o gráfico 23 os estudantes encontram-se muitos satisfeitos com o serviço de limpeza, assumindo a sua importância e a boa relação que têm com as funcionárias.

### Questão 3.3) Regras internas funcionamento das residências de acordo com o Regulamento Geral Alojamento/Escala de Limpeza/ Comissão Residentes

#### REGRAS INTERNAS DE ACORDO COM O REGULAMENTO GERAL/ ALOJAMENTO/ ESCALA LIMPEZA/ COMISSÃO DE RESIDENTES

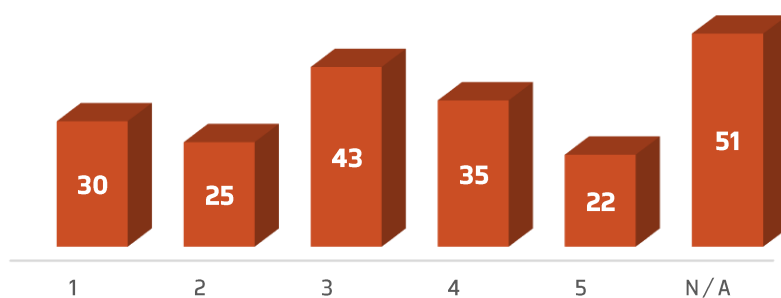


**Gráfico 24 – Regras internas funcionamento residência de acordo com o Regulamento Geral Alojamento/Escala de Limpeza/ Comissão Residentes.**

Relativamente ao gráfico 24 o mesmo apresenta respostas muito satisfatórias de acordo com as regras implementadas. Os estudantes assumem que para viver numa residência as regras são necessárias para o seu bom funcionamento e respeito entre estudantes no dia a dia, de forma que a experiência de viver numa residência além de um desafio, seja acima de tudo positiva.

### Questão 3.4) Rede Wireless

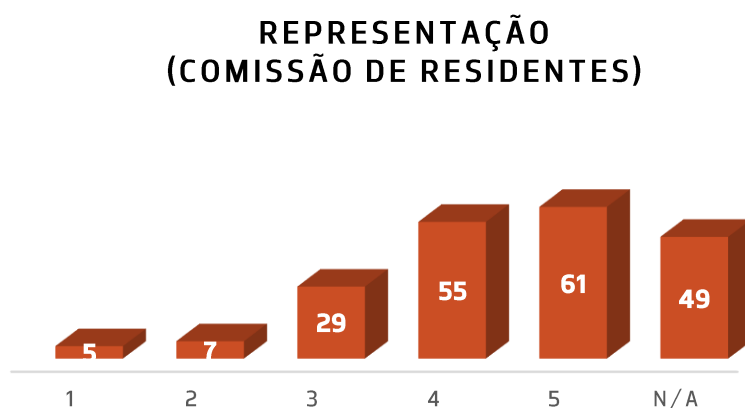
#### REDE WIRELESS



**Gráfico 25 – Rede de wireless.**

No gráfico 25 verifica-se que a maior parte dos estudantes encontra-se insatisfeito relativamente à rede Wireless utilizada nas residências, não lhes permitindo assumir em pleno as atividades letivas online, que se tornaram essenciais e de extrema importância ao longo do seu percurso académico.

#### Questão 4.1) Comissão de Residentes – Representação

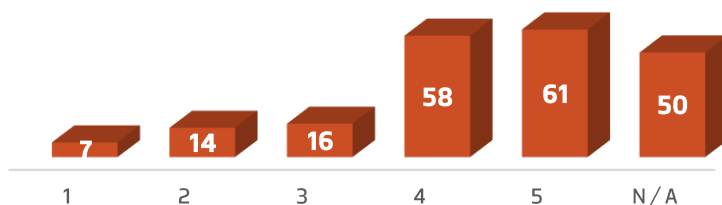


**Gráfico 26 – Comissão de Residentes.**

Cada residência dispõe de uma comissão de residentes, eleita pelos estudantes/residentes. A maior parte dos estudantes/residentes encontra-se satisfeito ou muito satisfeito com a existência da Comissão de Residentes. Esta assume-se como representante dos estudantes no sentido de zelar pelo cumprimento do Regulamento Geral de Alojamento; servir de interlocutor com os SAS P.PORTO; mediar conflitos entre estudantes/residentes; participar na análise dos problemas de interesse geral das residências que possam afetar ou alterar as condições normais do alojamento; colaborar na gestão de cada residência e providenciar para que os equipamentos e as infraestruturas sejam mantidos em boas condições de funcionamento; propor formas de desenvolvimento de atividades sociais, culturais e desportivas, que estimulem uma melhor convivência entre os estudantes/residentes, etc...

**Questão 4.1.2) Apoio/acompanhamento na resolução das necessidades/problemas identificados**

**APOIO/ACOMPANHAMENTO NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS (COMISSÃO DE RESIDENTES)**

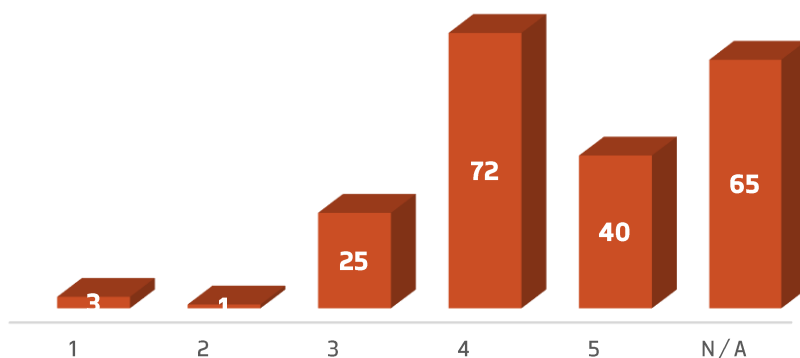


**Gráfico 27 – Apoio/acompanhamento na resolução das necessidades/problemas identificados.**

No gráfico 27 verifica-se que a maioria dos estudantes/residentes encontram-se satisfeitos e muito satisfeitos com a atuação da comissão de residentes durante o ano letivo na gestão da resolução de problemas que possam surgir.

**Questão 5.1) Facilidade na Comunicação com os SAS (NAL – NLM)**

**FACILIDADE NA COMUNICAÇÃO COM OS SAS P.PORTO**



**Gráfico 28 – Facilidade na comunicação com os SAS P.PORTO.**

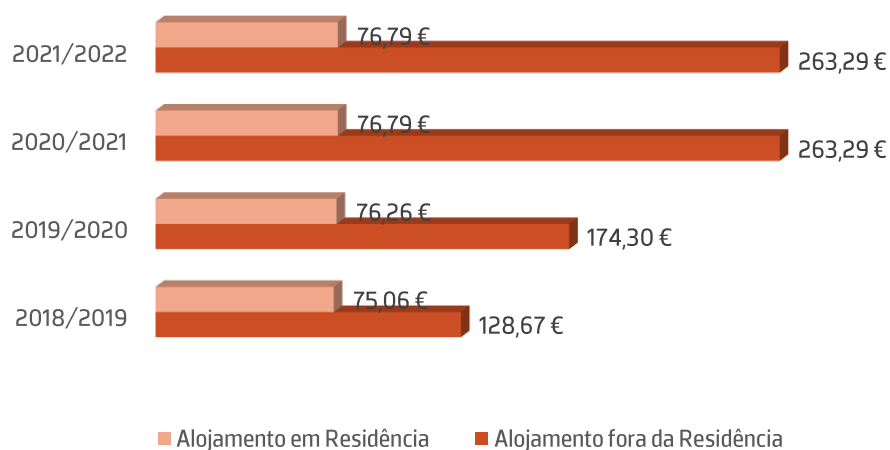
No gráfico 28 verifica-se que a maioria dos estudantes/residentes demonstram satisfação no trabalho desenvolvido pelos SAS P.PORTO, especificamente na comunicação com o NAL e NLM perante as ocorrências; gestão de situações-problema, em suma na proximidade com os próprios no seu dia a dia ao longo do seu percurso académico.

## ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

### ALOJAMENTO

#### Evolução do complemento de Alojamento

Ao longo dos últimos anos o complemento de alojamento atribuído aos estudantes bolsheiros tem vindo a aumentar. Aos estudantes que residem fora das residências do P.PORTO, o aumento do complemento no ano letivo 2021-2022, na zona do Porto mantém-se o que faz a diferença na procura de alojamento externo, não tendo o estudante a necessidade em aguardar por uma vaga nas residências do P.PORTO.



**Gráfico 29 - Evolução do Complemento de alojamento.**

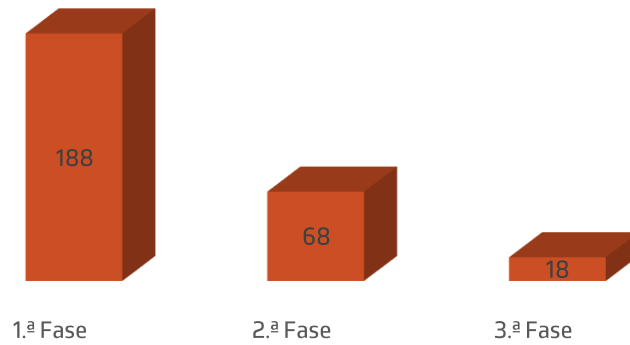
#### O Alojamento em números, ano letivo 2021-2022

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

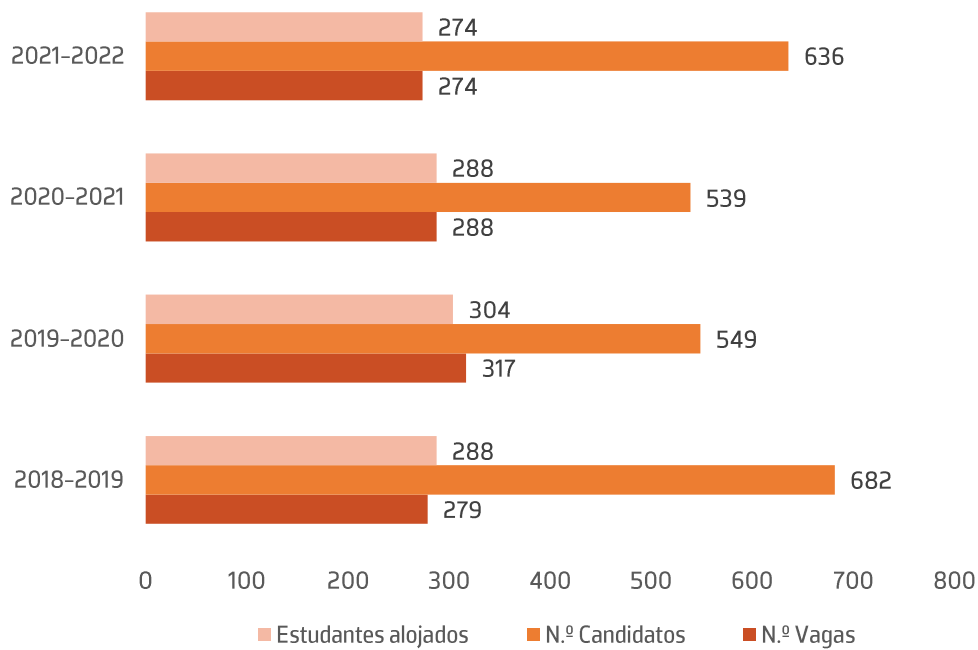
Número de Candidaturas a alojamento	Número de Candidaturas com alojamento atribuído	Número de Candidaturas sem alojamento atribuído
636	274	362

**Tabela 10 - Número de candidaturas e colocações, ano letivo 2021-2022.**

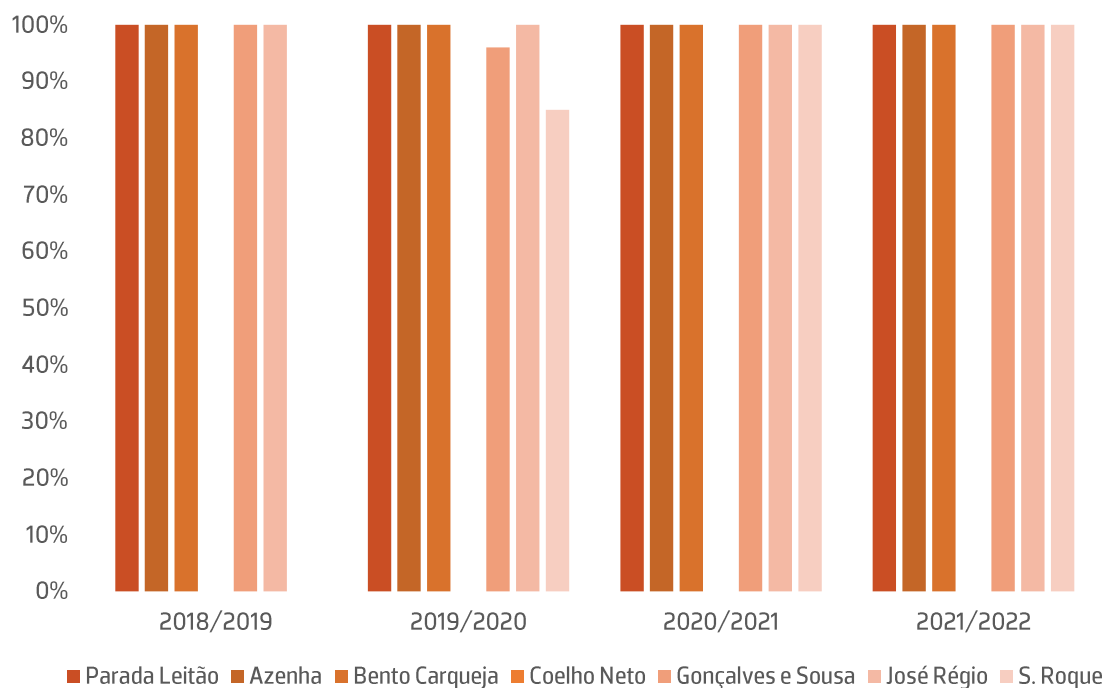
Em 2021, registou-se uma subida na procura de alojamento em residência, quando comparado com o ano anterior. No entanto num total de 636 candidaturas, os SAS P.PORTO apenas conseguiram alojar 274 residentes, o que significa que a procura continua a ser superior à oferta.



**Gráfico 30 - Atribuição de Alojamento por fase**



**Gráfico 31 - Número comparativo de candidaturas de 2018 a 2021.**

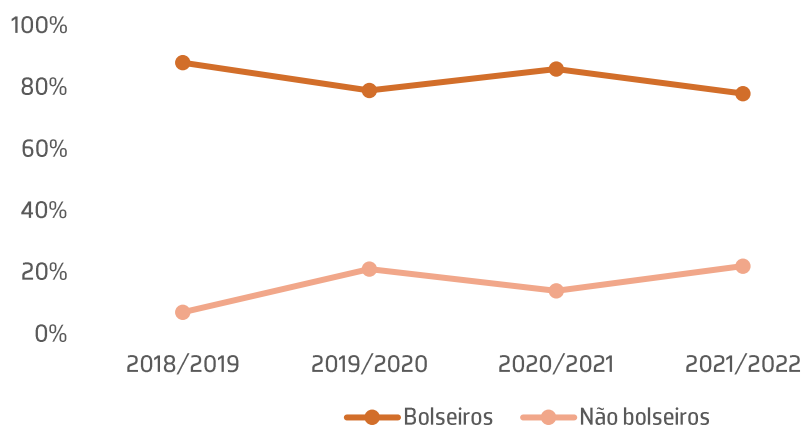


**Gráfico 32 - Evolução da taxa de ocupação das Residências de Estudantes de 2018 a 2021.**

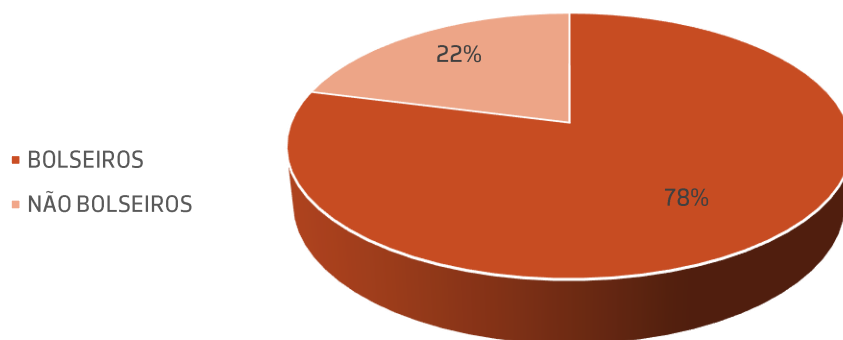
As residências dos SAS P.PORTO, durante o ano 2021, tiveram uma ocupação de 100% no Porto e Vila do Conde, situação que se vem verificando ao longo dos anos.

Residência	2018-2019		2019-2020		2020-2021		2021-2022	
	Bolseiro	Não Bolseiro	Bolseiro	Não Bolseiro	Bolseiro	Não Bolseiro	Bolseiro	Não Bolseiro
Parada Leitão	90	11	88	15	88	8	80	16
Azenha	42	4	42	2	37	2	34	4
Bento Carqueja	16	2	14	4	10	6	11	4
Coelho Neto	-	-	-	-	-	-	-	-
Gonçalves e Sousa	49	2	44	7	41	5	28	6
José Régio	44	16	42	19	47	10	37	18
S. Roque	0	0	20	12	25	9	24	12

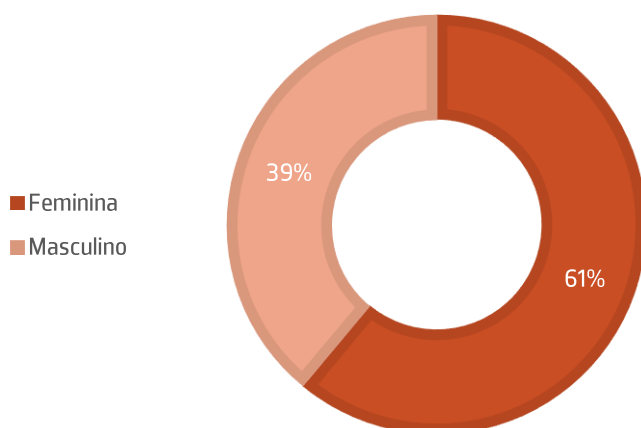
**Tabela 11 - Distribuição do número de estudantes nas residências por condição, de 2018 a 2021.**



**Gráfico 33 - Evolução da taxa de ocupação de estudantes bolseiros e não bolseiros, de 2018 a 2021**



**Gráfico 34 - Percentagem de ocupação das Residências de Estudantes, por qualidade do residente (bolseiro/não bolseiro), em 2021.**



**Gráfico 35 - Percentagem de estudantes nas Residências de Estudantes, por gênero em 2021.**

## Modelo de atribuição de Alojamento

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

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

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

A candidatura é apresentada em plataforma eletrónica, DOMUS/Residências, acessível na página pessoal do estudante e posteriormente gerida, analisada e decidida, através do mesmo suporte eletrónico.

A atribuição de alojamento depende da verificação das seguintes condições:

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

A atribuição de alojamento e a admissão na residência, será formalizada através da aceitação online das condições no contrato de alojamento, celebrado entre o estudante e os SAS P.PORTO, que passa à qualidade de residente e assume, por força dessa condição, um conjunto de direitos e deveres.



## Garantia do preço de Alojamento social no âmbito do modelo de gestão

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

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

## NÚCLEO LOGÍSTICA E MANUTENÇÃO

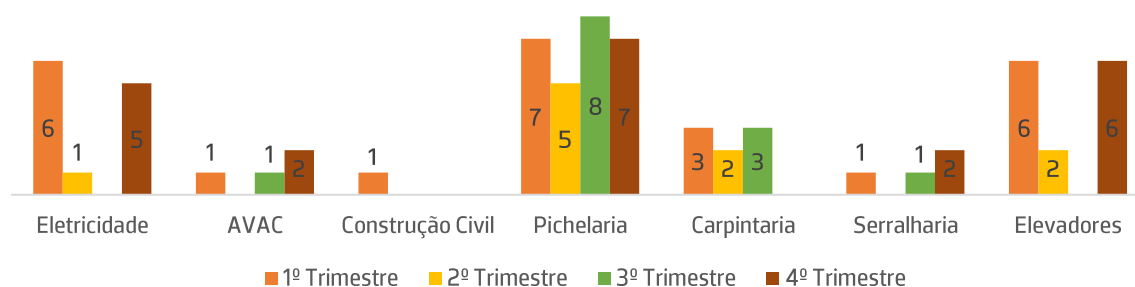
Das competências do Núcleo de Logística e Manutenção assume-se a gestão e manutenção de equipamentos, conservação do património edificado e a segurança das instalações.

Ao longo do ano letivo há a necessidade contínua de realizar diversas intervenções nas residências, a fim de manter o conforto e bem-estar dos estudantes/residentes.

Através de relatórios trimestrais das intervenções nas residências, é possível contabilizar, monitorizar incidências comuns e tendências, podendo permitir delinear futuras estratégias de intervenção/ação. Quer as intervenções realizadas que integram contratos de manutenção, quer as intervenções que não se encontram abrangidas por contratos de manutenção, são demonstradas em gráficos anuais, correspondentes a trimestres.

### Residência de Parada Leitão

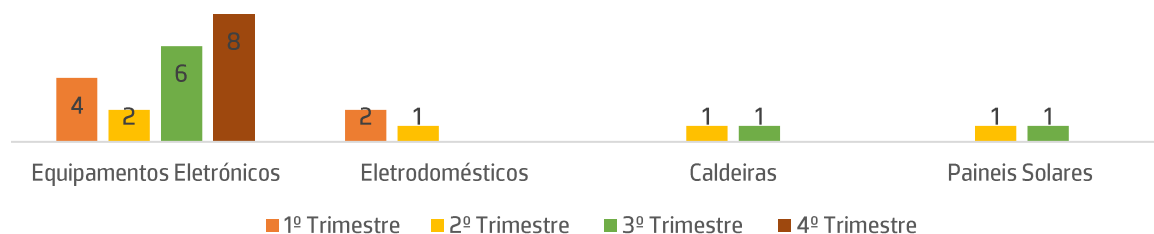
Intervenções com contrato de Manutenção



**Gráfico 36 - Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Parada Leitão**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Intervenções sem contrato de Manutenção



**Gráfico 37 - Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Parada Leitão**

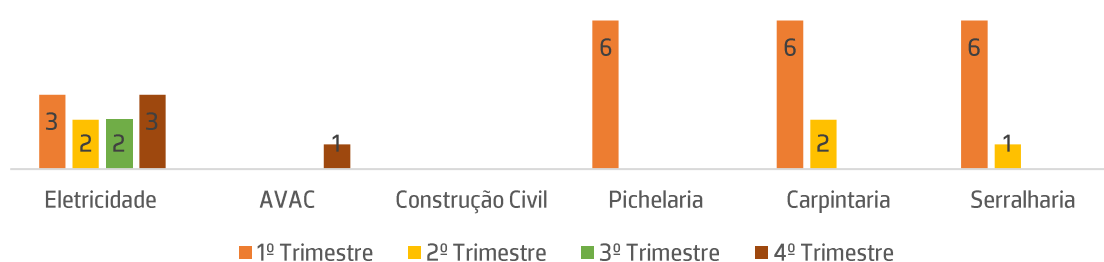
(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Da análise dos presentes gráficos verifica-se que das intervenções realizadas na Residência de Estudantes Parada Leitão ao longo do ano, salientam-se as seguintes evidências:

- Com contrato de manutenção é notório as intervenções ao nível da pichelaria, seguido das intervenções ao nível da eletricidade e elevadores.
- Nas intervenções sem contrato de manutenção é notório a maior incidência nos equipamentos eletrónicos.

## Residência da Azenha

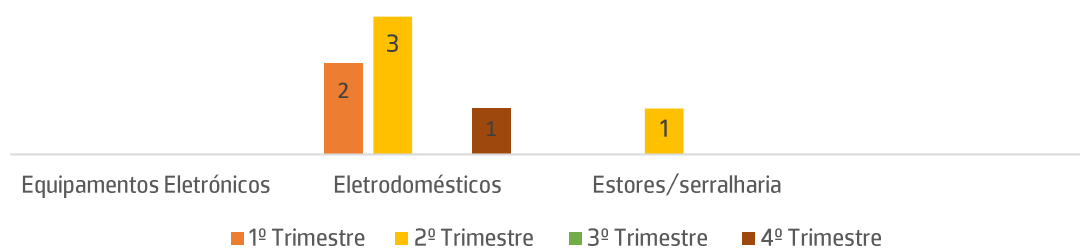
Intervenções com contrato de Manutenção



**Gráfico 38- Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Azenha**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Intervenções sem contrato de Manutenção



**Gráfico 39 - Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Azenha**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

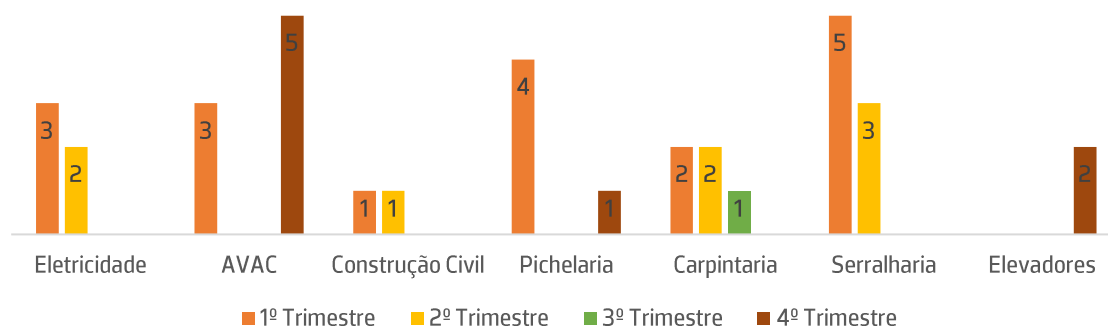
Das intervenções realizadas na Residência de Estudantes Azenha, ao longo do ano salientam-se as seguintes evidências:

- Com contrato de manutenção é notório as intervenções ao nível da eletricidade durante todo o ano. Salienta-se uma maior necessidade de intervenção no primeiro trimestre de pichelaria, carpintaria e serralharia.

- Nas intervenções sem contrato de manutenção é notório a maior incidência ao nível dos eletrodomésticos.

## Residência Gonçalves e Sousa

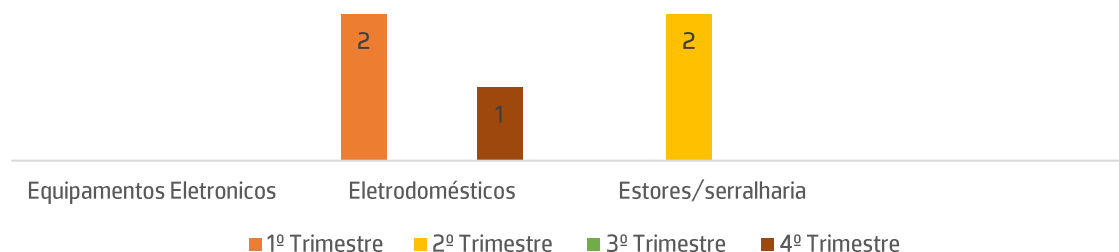
Intervenções com contrato de Manutenção



**Gráfico 40 - Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Gonçalves e Sousa**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Intervenções sem contrato de Manutenção



**Gráfico 41 - Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Gonçalves e Sousa**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

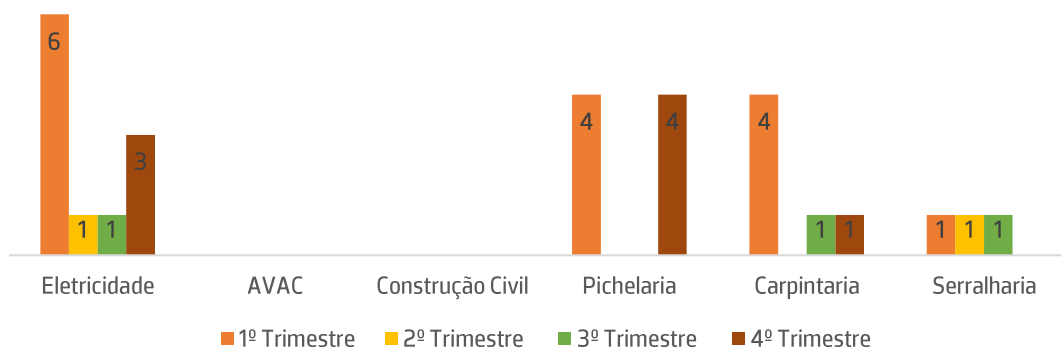
Das intervenções realizadas na residência de Gonçalves e Sousa, ao longo do ano, salientam-se as seguintes evidências:

- Com contrato de manutenção é notório mais intervenções a praticamente todas as áreas no primeiro trimestre. Salientando-se apenas um aumento de incidências de AVAC e elevadores no último trimestre do ano.

- Nas intervenções sem contrato de manutenção a maior incidência regista-se ao nível dos eletrodomésticos.

## Residência Bento Carqueja

Intervenções com contrato de Manutenção



**Gráfico 42- Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Bento Carqueja**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Intervenções sem contrato de Manutenção



**Gráfico 43 - Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes Bento Carqueja**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

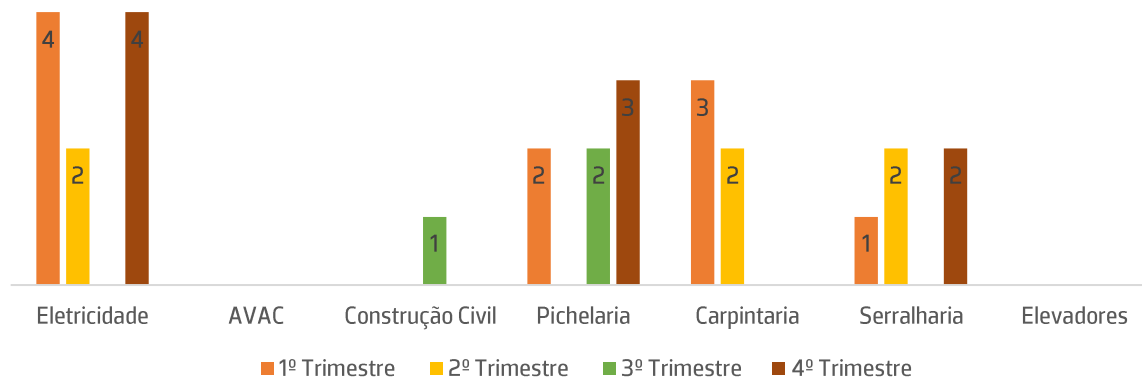
Das intervenções realizadas na Residência de Estudantes Bento Carqueja, ao longo do ano, salientam-se as seguintes evidências:

- Com contrato de manutenção salienta-se um maior número de intervenções no primeiro trimestre ao nível da eletricidade, pichelaria e carpintaria; no quarto trimestre salientam-se as intervenções ao nível da eletricidade e pichelaria.

- Nas intervenções sem contrato de manutenção a maior incidência verifica-se ao nível dos equipamentos eletrónicos.

## Residência José Régio

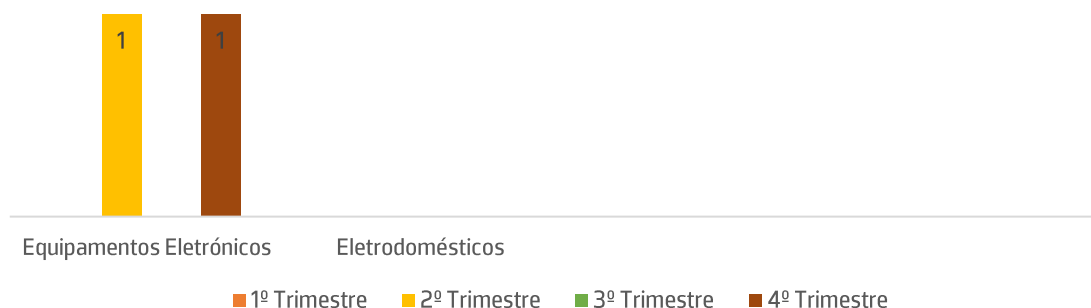
Intervenções com contrato de Manutenção



**Gráfico 44 - Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes José Régio**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Intervenções sem contrato de Manutenção



**Gráfico 45 - Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes José Régio**

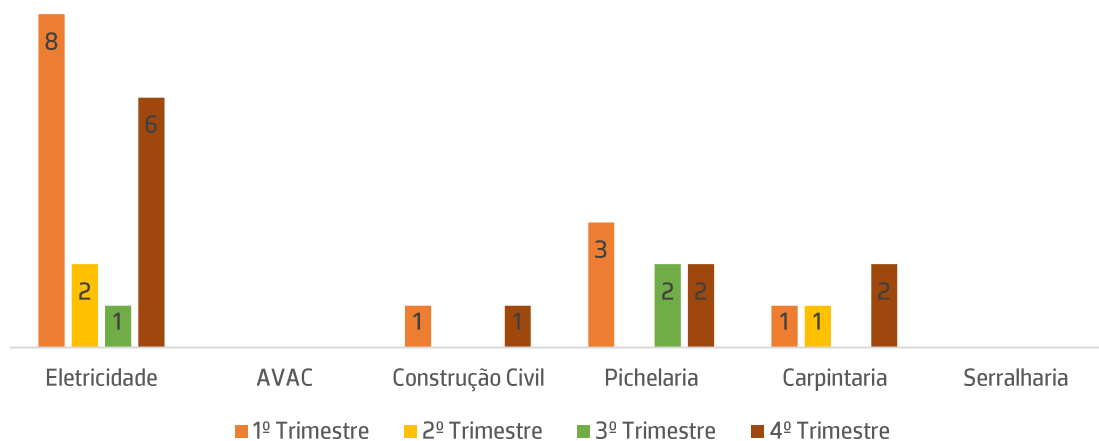
(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Das intervenções realizadas na Residência de Estudantes José Régio, ao longo do ano, salientam-se as seguintes evidências:

- Com contrato de manutenção o número de intervenções foi equilibrado durante o ano nas diversas áreas, nomeadamente, eletricidade, pichelaria, carpintaria e serralharia.
- Nas intervenções sem contrato de manutenção a maior incidência verifica-se ao nível dos eletrodomésticos no primeiro trimestre.

## Residência S. Roque

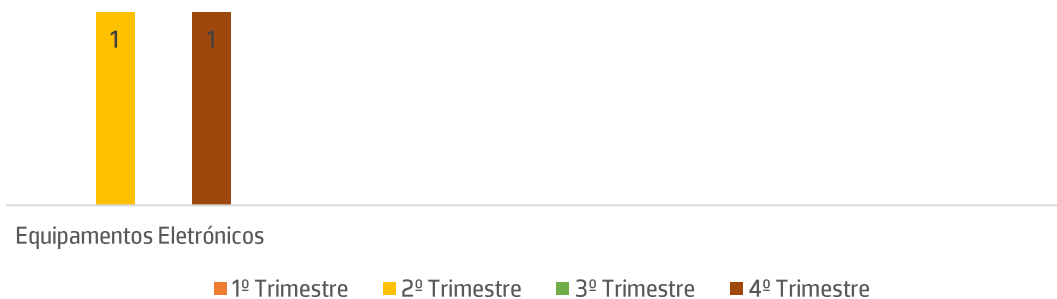
Intervenções com contrato de Manutenção



**Gráfico 46 – Intervenções com contrato de Manutenção na Residência de Estudantes S. Roque**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Intervenções sem contrato de Manutenção



**Gráfico 47 – Intervenções sem contrato de Manutenção na Residência de Estudantes S. Roque**

(Fonte: Mapa controlo interno NLM)

Das intervenções realizadas na Residência de Estudantes São Roque, ao longo do ano, salientam-se as seguintes evidências:

- Com contrato de manutenção o número de intervenções é mais notório ao nível da eletricidade durante todo o ano.
- Nas intervenções sem contrato de manutenção a maior incidência verifica-se ao nível dos equipamentos eletrónicos.

Em suma,

Verifica-se que as residências necessitam de constante manutenção, para o seu correto funcionamento. Ao longo do ano as áreas de maior intervenção incidiram na área da eletricidade e pichelaria, bem como na manutenção dos elevadores.

As áreas de carpintaria e construção civil apesar de terem tido algumas intervenções constata-se que deveriam ser alvo de uma intervenção mais profunda.

Os contratos de manutenção em vigor permitem uma atuação mais rápida para a resolução das ocorrências nas residências, contudo verifica-se ainda a necessidade de contratação de técnicos especializados em determinadas áreas ou a integração de novas modalidades de serviço no contrato de manutenção em vigor de modo a contribuir para uma resposta mais eficaz.

As áreas de especialização identificadas como necessidades frequentes e para as quais não dispomos de contrato são, por exemplo: painéis solares, caldeiras e equipamentos eletrónicos, assumindo estes últimos uma intervenção crescente nas residências.

A existência de um contrato de manutenção mais abrangente que permita ir ao encontro da melhoria contínua das condições de manutenção das Residências de Estudantes seria uma mais-valia em todos os sentidos para os SAS do P.PORTO e para a sua comunidade de estudantes residentes.



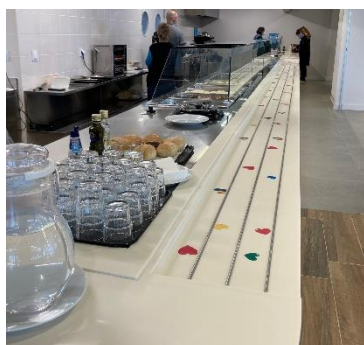
## DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

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

O SAS do P.PORTO garantem o acesso equitativo à alimentação através das suas catorze Unidades Alimentares, distribuídas pelos seus três campi.

O ano de 2021 foi considerado um ano atípico para os serviços de alimentação, considerando a situação pandémica que se tem vivenciado. Desta forma, durante uma grande parte do ano, por motivos alheios aos SAS P.PORTO, as Unidades Alimentares encontraram-se encerradas. Foram exceções a esta situação os meses de janeiro, com gestão indireta, e novembro e dezembro com a implementação de um modelo de gestão direta, consistindo numa tipologia de serviço nunca antes experienciado pelos serviços.

Os SAS P.PORTO desde sempre concessionaram as suas Unidades Alimentares a empresas externas. Estes protocolos e contratos estabelecidos com estas entidades sempre surgiram como a melhor solução para dar resposta às necessidades reveladas pela comunidade P.PORTO. No entanto, devido a uma mudança de paradigma na situação económica e social, assim como uma perda de interesse do mercado por esta tipologia de negócio, verificado após a tentativa de vários procedimentos de concessão sem qualquer resultado viável, muito devido à situação de pandemia, os SAS P.PORTO viram-se impelidos a avançar para a experiência da gestão direta nas suas unidades alimentares, tendo iniciado este processo a 2 de novembro de 2021.



Como resposta a esta situação, os SAS P.PORTO optaram por recorrer a um processo de confeção inovador, o método *cook-chill*, concebido especificamente para tornar mais eficaz todos os processos associados à produção e confeção de alimentos, incluindo o colmatar a escassez de funcionários afetos às unidades alimentares. Este, é um sistema de produção de refeições baseado na confeção total dos alimentos seguida de um pré- arrefecimento e de um arrefecimento total e a regeneração dos alimentos deve ser feita pouco tempo antes da hora de consumo ou do serviço.

Desta forma, todas as unidades alimentares foram preparadas ao nível de equipamentos para, após receberem os produtos alimentares dos respetivos fornecedores, poderem finalizar o processo de produção, concretizando a última fase do processo de *cook chill*– a regeneração – seguida, finalmente, do serviço de refeições à comunidade.

### CARACTERIZAÇÃO DAS UNIDADES ALIMENTARES

Os Serviços de Ação Social do P. PORTO, através de sete Unidades Alimentares distintas, compostas por Linha de Self e Cafeteria/Snack Bar, distribuídas pelas várias Escolas, assegura o fornecimento de refeições diárias aos estudantes, docentes e funcionários do universo P. PORTO.

As Unidades Alimentares apresentam as seguintes valências:

- Confeção e fornecimento de refeições em regime self-service;
- Serviço de Cafeteria, Bar ou Snack Bar
- Serviços Especiais/Catering;
- Take Away.

Nos snack-bares, cafeterias ou bares são servidas refeições alternativas e ligeiras como sopa, sandes ou wraps, e soluções de cafeteria.

A refeição servida em regime de self-service surge em quatro modalidades diferentes, dependendo da Escola em que as várias opções estejam implementadas:

- Refeição Social, composta por sopa, prato (carne, peixe, dieta ou vegetariano), pão, sobremesa e bebida;
- Refeição Social em regime de *take away*, composta por sopa, prato (carne, peixe, dieta ou vegetariano), pão, sobremesa e bebida;
- Massa ao momento;
- Salada ao momento.

O preço mínimo da refeição social é determinado pelo Despacho do Ministério da Ciência e do Ensino Superior, nº 22.434 (2ª Série) de 1 de outubro, com atualização a cada ano letivo.

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

No ano de 2021 o valor máximo da Refeição Social foi de 2,76€ por refeição, valor aprovado pelo Conselho de Gestão, sob proposta do Conselho de Ação Social, sendo que o último valor praticado foi de 2,75€.

Abaixo, na tabela 1 pode encontra-se uma breve descrição e caracterização de todas as unidades alimentares do P.PORTO.



## CARACTERIZAÇÃO DAS UNIDADES ALIMENTARES

Escola	Designação	Localização	Lotação	Notas
ISEP	Cantina e Bar do Instituto Superior de Engenharia do Porto	Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 431, 4249-015 Porto	230	Concessionada até 01/21. Gestão direta a partir de 11/21.
ISCAP	Cantina e Bar do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	Rua Jaime Lopes Amorim, 4465-004 S. Mamede de Infesta	130	Concessionada até 01/21. Gestão direta a partir de 11/21.
ESE	Cantina e Bar da Escola Superior de Educação	Rua dr. Roberto Frias, 602, 4200-045 Porto	150	Concessionada até 01/21. Gestão direta a partir de 11/21.
ESS	Bar e Cafeteria da Escola Superior de Saúde	Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 400, 4200-072 Porto	180	Concessionada até 01/21. Gestão direta a partir de 11/21.
ESMAE	Cantina e Bar da Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo	Rua da Alegria, 503, 4000-045 Porto	110	Concessionada até 01/21. Gestão direta a partir de 11/21.
CAMPUS 2 (ESHT ESMAD)	Cantina e Bar da Escola Superior de Hotelaria e Turismo e Escola Superior de Medias Artes e Design	Rua D. Sancho I, 981, 4480-876 Vila do Conde	300	Concessionada até 01/21. Gestão direta a partir de 11/21.
ESTG	Cantina e Bar da Escola Superior de Tecnologia e Gestão	Rua do Curral – Margaride, 4610-156 Felgueiras	70	Concessionada até 01/21. Gestão direta a partir de 11/21.

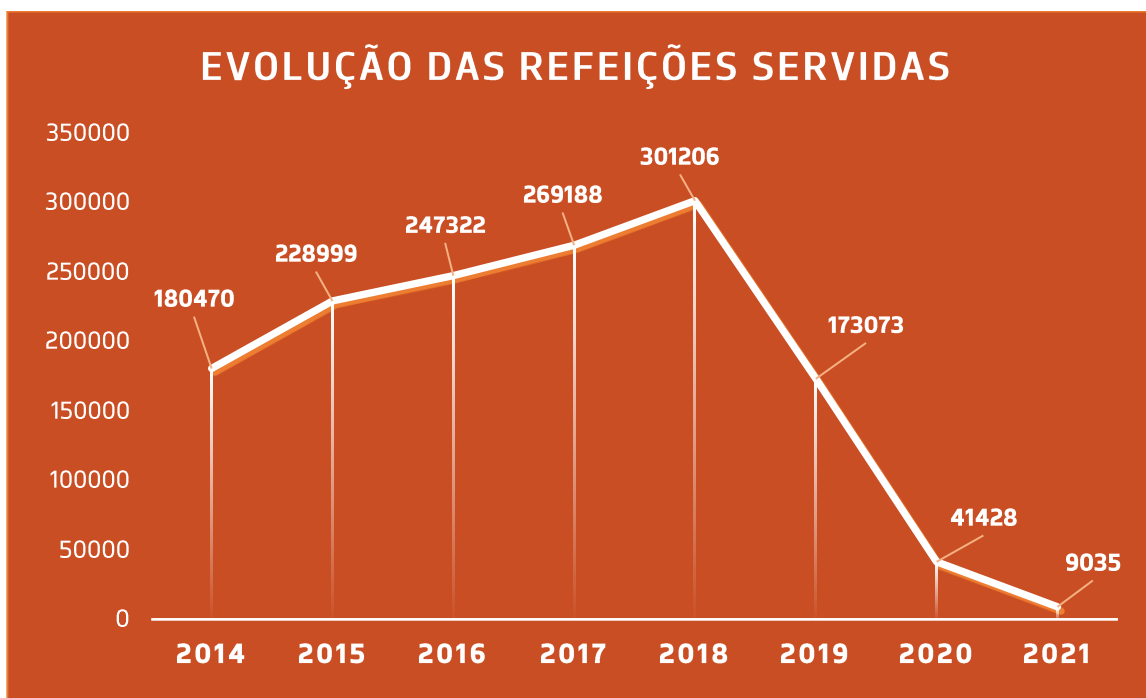
**Tabela 12– Caracterização das Unidades Alimentares P.PORTO.**

## RESULTADOS GLOBAIS

Ao longo do ano de 2021 a afluência às Unidades Alimentares manteve o decréscimo já verificado no ano anterior, devido à conjuntura de fatores sociais e pandémicos que se tem vivido. Adicionalmente, como já foi referido acima, por razões alheias aos SAS P.PORTO, durante o ano de 2021 as unidades alimentares apenas funcionaram durante três meses – janeiro, novembro e dezembro.

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>ISEP</b>	134612	124711	55133	18371	1106+?
<b>ISCAP</b>	11209	11624	3999	0	?
<b>ESE</b>	41519	48683	42511	4543	?
<b>ESS</b>	23669	41971	28334	6297	?
<b>ESMAE</b>	18566	27877	20197	3271	?
<b>CAMPUS 2</b>	25214	33033	15001	5867	532+?
<b>ESTG</b>	14399	13307	5879	3079	?
<b>Total</b>	269188	301206	173073	41428	9035

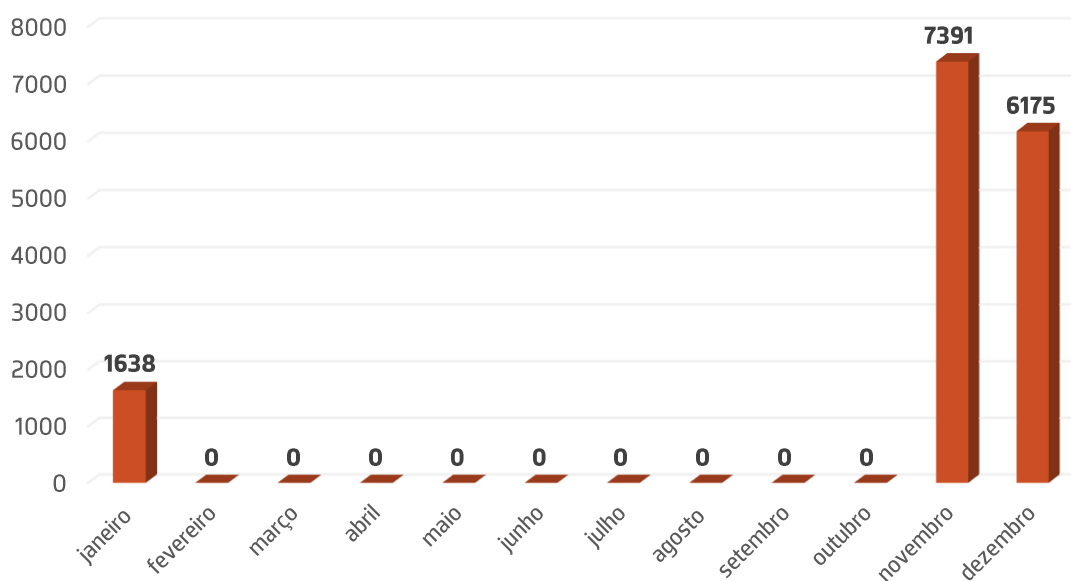
**Tabela 13– Resultados globais ao longo dos anos, por Escola.**



**Gráfico 48 – Evolução do número de refeições servidas ao longo dos anos.**

Ainda assim, nos meses em as Unidades se encontraram em funcionamento, os SAS do P.PORTO, conseguiram dar resposta a um grande número de utilizadores, servindo um total de 41 428 refeições.

### REFEIÇÕES SERVIDAS POR MÊS



**Gráfico 49– Número de refeições servidas por mês em 2021.**

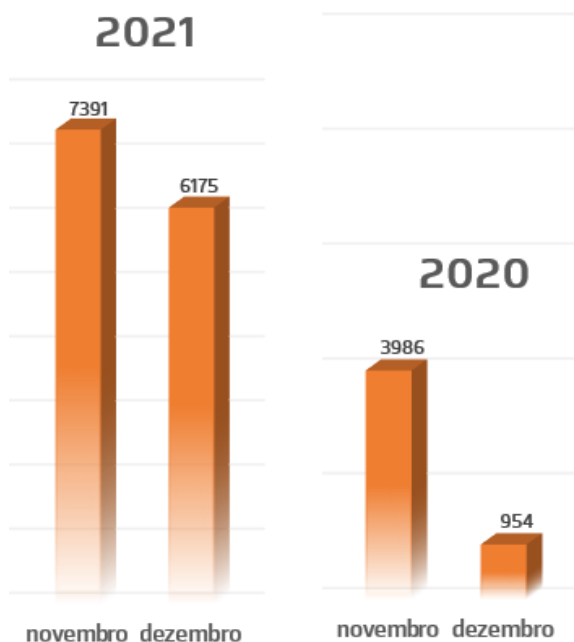


Gráfico 50– Número de refeições servidas em gestão direta (2021) vs gestão indireta (2020).

### CAMPANHA DE PROMOÇÃO DA NOVA APP DE MARCAÇÃO DE REFEIÇÕES



Decorreu nas Unidades Alimentares dos SAS do P.PORTO a campanha de promoção da nova APP dos SAS, que permitirá a pesquisa das ementas a ser servidas e a marcação de refeição em qualquer uma das unidades alimentares. Esta campanha incluiu a colocação de suportes de comunicação, nomeadamente, autocolantes, posters, roll ups e uma atividade dinâmica com promotoras e distribuição de brindes.





### INÍCIO DA EMPREITADA DE REABILITAÇÃO DO SNACK BAR DO ISEP



Atendendo a que os SAS do P.PORTO pretendem assegurar a modernidade, o bem-estar e o conforto dos utilizadores das suas Unidades Alimentares, foi dado início à intervenção de reabilitação do snack bar do ISEP. O objetivo é a modernização do espaço em questão, torná-lo mais versátil e confortável, podendo ser utilizado como um espaço de estudo e como espaço de lazer.

Esta intervenção inclui a reabilitação do snack bar, da zona de balneários de funcionários, da zona técnica de armazém e de cozinha. Vai ser também criado um acesso direto do *Metting Point* à zona de snack bar, uma vez que este espaço se encontrava desprovido de serviço de cafetaria.

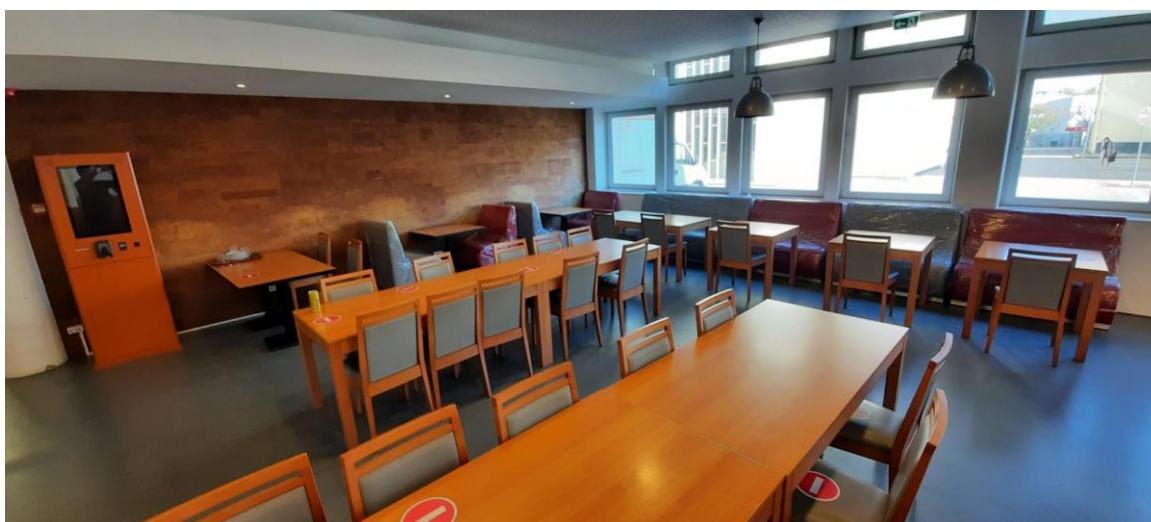
### AQUISIÇÃO DE NOVOS EQUIPAMENTOS PARA AS UNIDADES ALIMENTARES



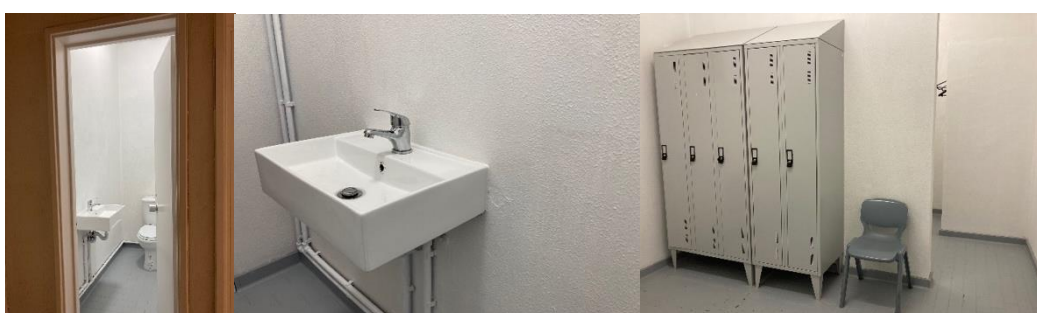
Equipamento	QUANTIDADE	UNIDADE ALIMENTAR
Máquina de lavar loiça	3	ISCAP/ ESE/ISEP
Forno convetor misto do tipo, vapor direto, aquecimento elétrico	3	ESMAE/ESTG/ESE
Forno convetor misto, vapor direto, aquecimento a gás	1	ISCAP
Fritadeira dupla móvel	2	ISCAP/ESE
Fogão industrial	2	ISEP/ESE
Monolume industrial	2	ISEP/ESE
Sistema de refrigeração, temperatura positiva	1	ESE
Triturador	1	ESTG
Infra/Prensa	2	ESTG/ISCAP
Espremedor de laranjas automático	1	ISEP
Torradeira dupla do tipo XDM XDTB2T1	3	ISCAP/ESTG/ISEP
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	-

**Tabela 14- Novos equipamentos das Unidades Alimentares.**

### REABILITAÇÃO DO MOBILIÁRIO DO METTING POINT NO ISEP



Tendo em consideração a intervenção de reabilitação do snack bar do ISEP, os SAS do P.PORTO tomaram a iniciativa de renovar o mobiliário do Meeting Point, de forma a dar uma visão geral de renovação e conforto. Desta forma, todos os sofás foram restaurados, mantendo as cores tradicionais do ISEP e todos os forros de cadeiras foram substituídos.





## REABILITAÇÃO DOS BALNEÁRIOS DA ESE

Após a intervenção realizada na Unidade Alimentar da ESE, pareceu pertinente realizar também uma pequena intervenção de reabilitação nos balneários dos funcionários, de forma a fornecer o máximo de condições de higiene e conforto aos trabalhadores desta unidade.

## OUTRAS ATIVIDADES

### Partilha de Receitas Snacks saudáveis nas redes sociais

 <p>para quando te apetecer algo...</p>	 <p>SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL</p>	 <p>para quando te apetecer algo...</p>	 <p>SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL</p>
<b>INGREDIENTES</b> <p>1 lata pequena de grão, escorrido sumo de 1/2 limão 1 dente de alho, sem casca 3 colheres de sopa de azeite 1/4 de chávena de água + ou - Paprika em pó para polvilhar</p>	<b>PREPARAÇÃO</b> <p>1 Num processador, junta todos os ingredientes exceto a água e a paprika. Tritura tudo até estar com um aspeto cremoso. Junta água aos poucos, até ficar com a consistência desejada. Deita numa taça e, antes de servir,rega com um fio de azeite e polvilha com paprika.</p> <p><b>Sugestão:</b> se não tiveres processador, também podes usar a varinha mágica. No final polvilha com sementes de sésamo ligeiramente torradas no forno. Podes servir com legumes crus, pão, tostas ou tortilhas.</p>	<b>INGREDIENTES</b> <p>2 bananas 4 colheres de sopa de Manteiga de Amendoim Pepitas de Chocolate Negro q.b.</p>	<b>PREPARAÇÃO</b> <p>1 Corta as bananas em fatias finas e congela-as por mais ou menos 8h. Coloca as bananas congeladas e a manteiga de amendoim num processador. Tritura até obter uma mistura homogénea. Serve de imediato, salpicado com as pepitas de chocolate negro.</p> <p><b>Sugestão:</b> Congela as bananas no dia anterior. Adiciona como topping outros frutos secos picados, como amêndoas ou avelãs.</p>
 <p><b>Dica do Dia</b> Pratica exercício físico de uma forma regular! 30 minutos/dia</p>	 <p><b>Allergénios</b> Pode conter sulfitos</p>	 <p><b>Dica do Dia</b> Tenta reduzir a utilização de sal, apostando nas ervas aromáticas!</p>	 <p><b>Allergénios</b> Amendoim</p>
 <p>para quando te apetecer algo...</p>	 <p>SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL</p>	 <p>para quando te apetecer algo...</p>	 <p>SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL</p>
<b>INGREDIENTES</b> <p>1 banana 1/2 Chávena de Flocos de Aveia finos Chocolate Negro picada q.b.</p>	<b>PREPARAÇÃO</b> <p>1 Esmaga as bananas com um garfo. Junta os flocos de aveia e o chocolate picado e envolve bem. 2 Moldar as bolachas e colocar num tabuleiro sobre uma folha de papel vegetal. Levar ao forno por 12-15 minutos, a 180 graus.</p> <p><b>Sugestão:</b> podes substituir o chocolate por sultanas ou arandos secos.</p>	<b>INGREDIENTES</b> <p>1 tomate médio 1 ovo Sal q.b.</p>	<b>PREPARAÇÃO</b> <p>1 Com uma faca retira uma tampa ao tomate e com a ajuda de uma colher, retira a polpa e sementes. Escorre bem e tempera com um pouco de sal. 2 Coloca um ovo dentro do tomate e leva ao forno 10 minutos a 180 graus.</p> <p><b>Sugestão:</b> antes de ir ao forno, podes adicionar queijo ou ervas aromáticas ao teu gosto. Reserva ou congela a polpa dos tomates para usar posteriormente em sopas ou estufados.</p>
 <p><b>Dica do Dia</b> Ao cozinhar, utiliza óleos e gorduras em pequenas quantidades.</p>	 <p><b>Allergénios</b> Não tem</p>	 <p><b>Dica do Dia</b> Faz os teus refeições em ambientes calmos e, de preferência, com companhia.</p>	 <p><b>Allergénios</b> Ovo</p>

## Edição do livro Snacks Saudáveis

No decorrer desta iniciativa foi distribuído um exemplar do livro em todos os Kits de receção aos novos alunos do P.PORTO e também por todos os estudantes das residências dos SAS do P.PORTO.



## Partilha de Receitas Saladas de Verão nas redes sociais

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

**P.PORTO** SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

### SALADAS FRESCAS a pensar no verão

#### Salada de Feijão Frade e Tomate

**Ingredientes para 4 pessoas**

- 2 chávenas de Feijão frade em conserva
- ½ pimento amarelo
- ½ pimento vermelho
- 2 tomates
- ½ maço verde
- ½ cebola
- Azeitonas verdes q.b.
- Sumo de ½ limão
- 3 colheres de sopa de azeite
- 1 colher de sopa de salsa
- Sal q.b.
- Pimenta preta q.b.

**Sem glúten**

**1.** Passa o feijão por água e escorre bem. Lava e corta os pimentos e o tomate em cubos pequenos. Descasca a cebola e pica-a finamente. Lava a maça e sem descascar, corta-a também em cubos pequenos.

**2.** Mistura todos os ingredientes numa taça de servir e tempera com o sumo de limão, o azeite, a pimenta e o sal. Finalmente, enfeita com a salsa picada e as azeitonas.

**SABIAS QUE?**  
As perdas alimentares e o desperdício alimentar são responsáveis pela emissão de 8% dos gases de efeito de estufa. Por isso, reutiliza as tuas sobras de alimentos para novas confeções culinárias!

**Pode conter sulfitos.**

**Vegan**

**P.PORTO** SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

### SALADAS FRESCAS a pensar no verão

#### Salada de Pêssego Grelhado

**Ingredientes para 4 pessoas**

**Salada**

- 4 pêssegos pouco maduros
- ½ colher de sopa de azeite
- 150 g de ricúola
- ½ chávena de mirtilos
- ¼ chávena de nozes pecan
- ¼ chávena de queijo feta ou fresco

**Vinagrete**

- 2 colheres de sopa de mel
- 2 colheres de sopa de iogurte grego natural não açucarado
- 1 colher de sopa de azeite
- 1 colher de sopa de vinagre de sidra
- 1 colher de sopa de vinagre balsâmico
- Sal q.b.

**1.** Coloca todos os ingredientes do vinagrete num frasco de vidro com tampa e agita bem. Pré-aquece numa frigideira ou grelhador.

**2.** Corta os pêssegos ao meio e retira o caroço. Em seguida, corta cada metade do pêssego em três fatias. Coloca os pêssegos numa taça e envolve com o azeite. Grelha os pêssegos por 2 a 3 minutos de cada lado.

**3.** Dispõe a ricúola numa taça de servir. Junta o queijo em cubos, as nozes, os mirtilos e pêssegos grelhados. Rega com o molho e serve imediatamente.

**DICA**  
Optar pelas frutas secas, cristalizadas, desidratadas ou liofilizadas também é uma boa alternativa a nível nutricional. Ainda assim, aproveita as frutas locais e da estação e consome-as a qualquer hora do dia.

**Lácteos**



### SALADAS FRESCAS a pensar no verão

**Ingredientes para 4 pessoas**

- 200g de folhas de alface ou rúcula
- 500g de melão
- 130g de fatias de presunto
- 1 tomate médio cortado em gomos
- 1 bola de queijo mozzarella de búfala
- 3 colheres de sopa de azeite
- 1 colher de chá de mostarda
- ¼ de limão (suco) q.b.
- Sal q.b.
- ¼ chávena de croquetes (opcionais)

**DICA**  
Vantagens do consumo de frutas da época:

1. Mais saborosa e suculenta;
2. Valor nutricional superior;
3. Sem substâncias nocivas;
4. Preços mais baixos;
5. Menor emissão de gases;
6. Economia de combustíveis;
6. Contribuição para a economia local.

**Lácteos: pode conter sulfitos.**

### SALADA de Melão e Presunto



1. Coloca a alface e o tomate em gomos numa taça de servir. Por cima, dispõe as fatias finas de presunto e o melão em cubos. Com as mãos, parte em pedaços pequenos a bola de queijo mozzarella e junta-o à também à salada. Finalmente, adiciona os croquetes.
2. Numa taça, coloca um pouco de sal e a mostarda. Mexe e vai adicionando o azeite aos poucos. Adiciona o suco de limão e mistura tudo muito bem. Coloca este vinagrete sobre a salada e serve.

**Lácteos; Ovos.**

### SALADAS FRESCAS a pensar no verão

**Ingredientes para 4 pessoas**

- 150 g de feijão verde cozido
- 200 g de batatinhas novas cozidas com pele
- 200 g de ervilhas cozidas
- 4 folhas de alface
- 100 g de queijo fresco
- 1 tomate
- ¼ cebola nova
- 4 ovos cozidos
- 50 ml de azeite
- 2 colheres de sopa de vinagre
- 1 colher de chá de mostarda
- Sal q.b.
- Pimenta preta q.b.

**DICA**  
Um alimento sustentável é um alimento produzido com métodos que respeitam o ambiente, os animais, os produtores e os consumidores, é um produto local e sazonal, não processado e que minimiza a quantidade de recursos utilizados (água e combustíveis).

**Lácteos; Ovos.**

### Salada Morna de Vagem e Batatas



1. Coloca numa travessa o feijão verde cortado em pedaços, as batatas cortadas em quartos, as ervilhas, as folhas de alface em pedaços, o tomate cortado em gomos, o queijo fresco em pedaços, a cebola em meias luas e os ovos cortados em quartos.
2. Numa taça mistura bem o azeite com o vinagre, a mostarda, o sal e a pimenta.
3. Rega a salada com o molho e serve.

**Lácteos; Ovos.**

## Partilha de Receitas Temáticas para dias comemorativos nas redes sociais

### DIA do PAI FELIZ

Surpreende o teu Pai com uma refeição caseira!

## Caril de Frango e Manga (4 pessoas)

**INGREDIENTES**

- 500g peito de frango cubos
- 400 ml Leite de côco
- 2 dentes de alho
- 1/2 cebola picada
- 2 tomates maduros
- 1/2 Pimento vermelho
- 1 manga madura
- 2 chá caril em pó
- 1/2 chá gengibre em pó
- 1 folha louro
- 1 pitada de sal
- Azeite q.b.
- Salsa q.b.

**PREPARAÇÃO**

1. Refoga a cebola em azeite com o pimento cortado em tiras, o alho picado e o louro, cerca de 5 minutos. Acrescenta o gengibre e o caril, mexendo mais uns minutos.
2. Adiciona o tomate cortado em cubos e o frango e deixa refogar mais um pouco. Junta o leite de côco e cozinha 20 minutos em lume brando.
3. Descasca a manga e corta-a em cubos. Reserva metade e adiciona a outra metade ao cozinhado. Deixa cozinhar por mais 10 minutos. No final adiciona a restante manga e decora com salsa picada. Serve com arroz branco ou quinoa cozida.

**Alérgenos não tem**

### Sabores para o dia dos Namorados

## Espetadas de Morangos e Marshmallows

**INGREDIENTES**

- Morangos q.b.
- Marshmallows brancos q.b.
- 100g de Chocolate Negro
- Politos pequenos para espetadas

**Dica do Dia**  
Consuma açúcares com moderação!


**PREPARAÇÃO**

1. Lava os morangos e retira as folhas. Monta as espetadas, alternando morangos com Marshmallows. Coloca-as num prato de servir.
2. Aquece um tacho com água e quando esta começar a ferver desliga o lume. Coloca uma tigela por cima do tacho com o chocolate em pedaços, para derreter em banho-maria. Mexe bem até estar completamente derretido. Coloca um fio de chocolate derretido sobre as espetadilhas e partilha com a tua cara metade.

**Sugestão** Podes substituir os morangos por framboesas, amoras, banana, manga, maçã...

**Alérgenos não tem**

## DIA MUNDIAL DO CHOCOLATE 7 JUL



### Benefícios (acima de 70% de teor de cacau)

- Melhora o metabolismo
- Diminui o apetite
- Estabiliza os níveis de glicose
- Melhora os níveis de colesterol
- Rico em antioxidantes
- Protege o coração

### TRUFAS DE COCO


**Ingredientes**

- 1/2 Chávena de coco ralado
- 1/4 Chávena + 1 colher sopa óleo de coco
- 1/4 Chávena de mel
- 1/2 Colher de chá de aroma de baunilha (opcional)
- 120g Chocolate 70% cacau






1. Mistura o óleo de coco, o mel, a baunilha e o coco ralado.
2. Forma pequenas bolas com a mistura e aperta bem com as mãos para compactar a mistura.
3. Leva ao frigorífico durante 1 hora ou mais, até que estejam firmes.
4. Derrete o chocolate com a colher de óleo de coco por um minuto ou mais no micro-ondas. Mexe até ficar homogéneo. Mergulha cada bola de coco no chocolate e retira com a ajuda de um garfo, deixando escorrer o excesso de chocolate. Coloca sobre uma folha de papel vegetal e deixa solidificar.
5. Podes congelar ou levar ao frigorífico.


**Bom apetite!!!**

## ESCOLHE A ÁGUA COMO BEBIDA DE ELEIÇÃO



### Preserva a água, ela é essencial para o nosso organismo!

-  Ingera água através dos alimentos (frutas e legumes)
-  Opta por chás sem açúcar
-  Aromatiza a tua água com frutas e ervas aromáticas frescas
-  Tem água sempre ao alcance do teu olhar
-  Consome uma média de 1,5L de água por dia



**P.PORTO** SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

## DIA DA GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL



DIA DA GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL



### SABIAS QUE?

Cerca de 1/3 dos alimentos produzidos não é consumido.



DIA DA GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL



# REPENSA REDUZ REUTILIZA RECICLA!



DIA DA GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL



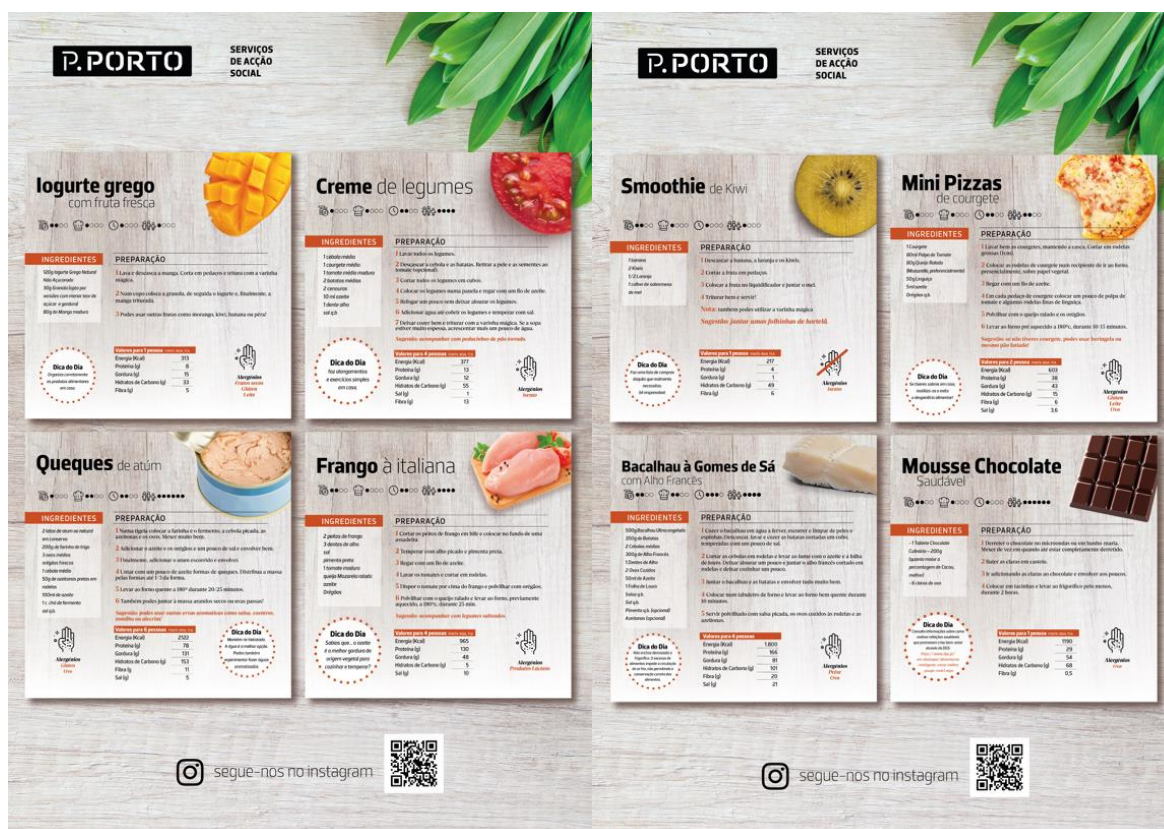
### SABIAS QUE?

São produzidos 263 milhões de toneladas de carne por ano no mundo, sendo 20% desta quantidade perdida ou desperdiçada.





## Colocação de cartazes com receitas equilibradas, económicas e fáceis de confeccionar nas Residências dos SAS do P.PORTO



## QUESTIONÁRIO – PREFERÊNCIAS DE CONSUMO NAS UNIDADES ALIMENTARES DOS SAS DO P.PORTO 2021

Dados recolhidos através do questionário realizado pela colaboradora do Núcleo de Alimentação e Nutrição dos SAS P.PORTO, Sara Marinheiro, no âmbito do Mestrado em Alimentação Coletiva, em contexto profissional.

A divulgação do questionário foi realizada através do endereço eletrónico institucional de toda a comunidade P.PORTO, tendo sido dirigido a todos os estudantes, funcionários docentes e funcionários não docentes, constituindo-se assim uma amostra de conveniência, constituída por todos os indivíduos que, voluntariamente, optaram pelo preenchimento do questionário colocado à sua disposição.

Os resultados deste questionário foram recolhidos durante os meses de junho e julho de 2001.

## Caracterização da Amostra

Após a disponibilização do questionário on-line à comunidade do Politécnico do Porto, foram obtidas um total de 476 respostas válidas. Do total de participantes questionados, 339 eram do sexo feminino e 137 do sexo masculino, correspondendo respetivamente a 71,2% e a 28,8% da amostra.

A amostra abrangeu indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 65 anos, com uma média situada nos 34 anos.

No que se refere às categorias, como se pode verificar na tabela abaixo, a mais representativa foi a dos estudantes, correspondendo a 59,2% da amostra.

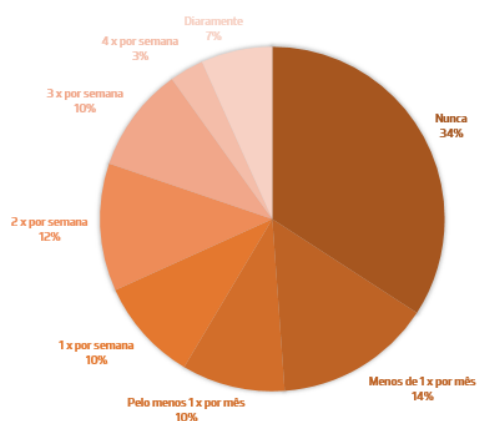
Categoria	n	%
Docente	117	24,6
Funcionário não docente	75	15,8
Estudante	282	59,2
Investigador	2	0,4
	476	100

**Tabela 15- Distribuição por categorias profissionais.**

## Resultados Gerais

Do total dos inquiridos, 48,5% revelam ser utilizadores frequentes das Unidades Alimentares dos SAS do P.PORTO, recorrendo a este serviços uma vez por semana ou mais.

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DAS UNIDADES ALIMENTARES DO P.PORTO



**Gráfico 51- Percentagem de utilizadores frequentes das Unidades Alimentares.**

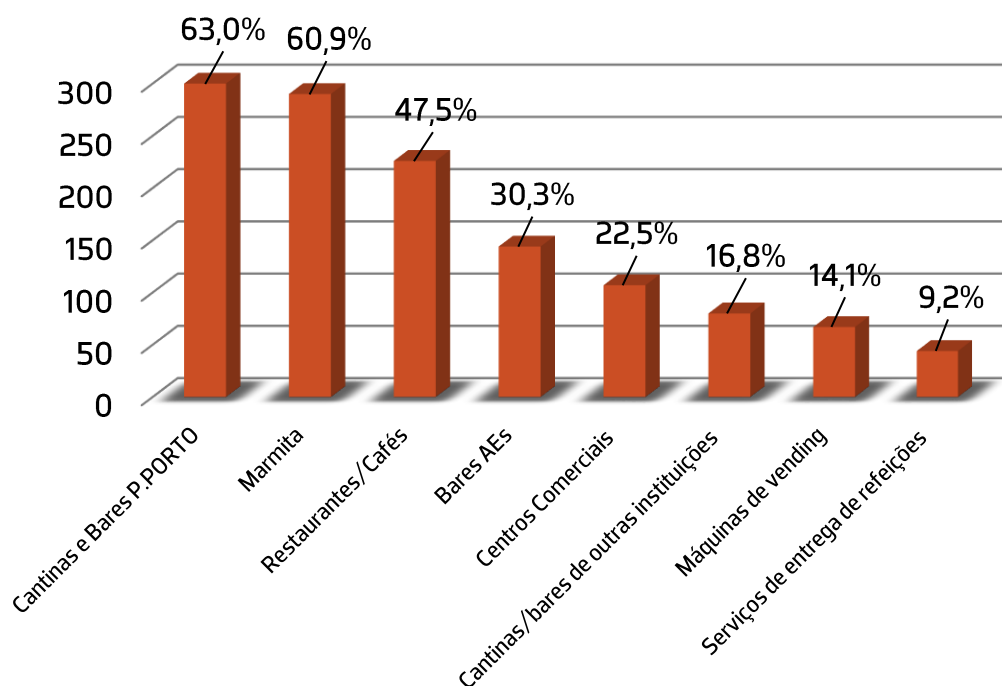
No que diz respeito ao interesse demonstrado na utilização das unidades alimentares aos fins-de-semana, a grande maioria dos inquiridos afirma que, mesmo que as cantinas estivessem abertas, não recorreria aos seus serviços (86,3%).

No que concerne a valores de gastos com alimentação em unidades de restauração coletiva do P.PORTO, a maioria refere que apenas está disposto a gastar menos do que 3 euros por refeição e menos do que 10 euros por semana.

Valor por refeição	n	%
Menos de 3 euros	231	48,5
Entre 3 e 5 euros	222	46,6
Mais de 5 euros	23	4,8

**Tabela 16- Valor por refeição que o utilizador se predispõe a despende.**

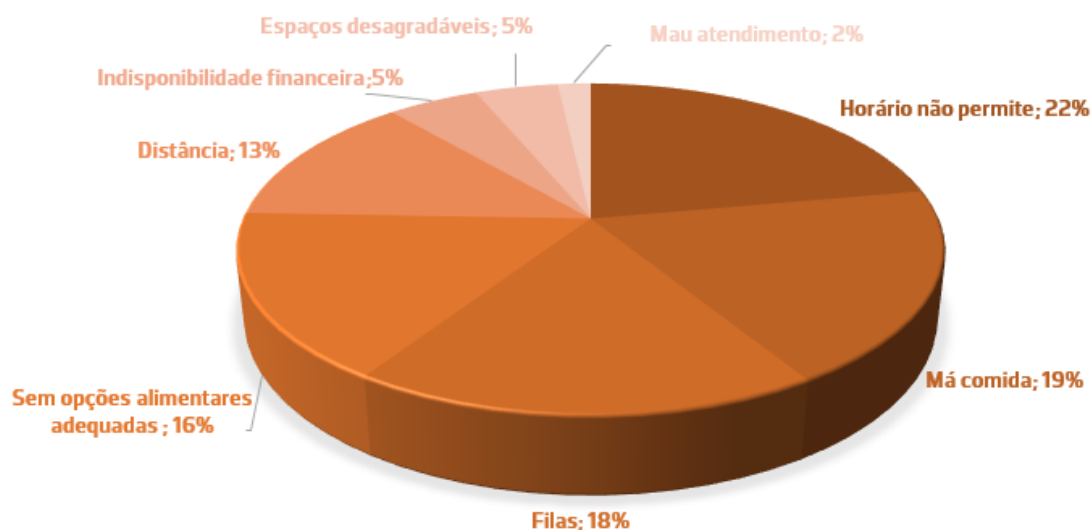
Quanto ao tipo de soluções que a comunidade alvo costuma procurar para a realização das suas refeições, a opção mais escolhida foi o recurso às cantinas e bares do P.PORTO. Ainda assim, com um resultado muito idêntico e igualmente elevado, está a opção da marmita trazida já preparada de casa.



**Gráfico 52-Soluções para a realização da refeição.**

Do total de participantes, 60,9% dizem utilizar com frequência a solução de marmita. Esta proporção é superior nos não docentes (70,7%) e estudantes (65,2%), sendo inferior a metade entre a categoria dos docentes (44,4%).

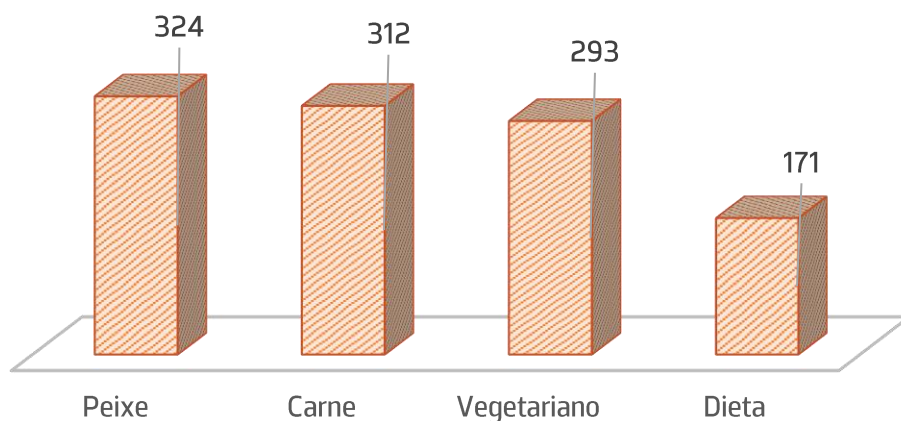
Relativamente aos motivos que podem levar um utilizador da comunidade P.PORTO a não frequentar as Unidades Alimentares dos Serviços de Ação Social, o mais referido foi o de que o horário não o permite, com 22% das pessoas a afirmarem que por uma questão de incompatibilidade de horários, não conseguem ter acesso às unidades alimentares e apenas 2% das pessoas a referirem que consideram existir um mau atendimento (ver gráfico abaixo).



**Gráfico 53- Motivos para não utilização das Unidades Alimentares SAS P.PORTO.**

Foi também realizada uma pergunta aberta acerca de qual poderia ser um outro motivo para que os inquiridos não utilizassem as cantinas. Foi maioritariamente respondido que, devido à situação pandémica provocada pela Covid 19, as Unidades Alimentares se encontraram encerradas e daí não terem acesso às mesmas, ou pelo facto da modalidade de ensino à distância fazer com que não estejam presentes nos locais de trabalho ou estudo, o que leva, também, à impossibilidade de recorrerem a este serviço. Adicionalmente, muitos indivíduos respondem que optam por trazer as refeições já confeccionadas de casa (marmita) ou que têm a possibilidade de fazer as refeições em casa pela proximidade ao local de estudo ou de trabalho.

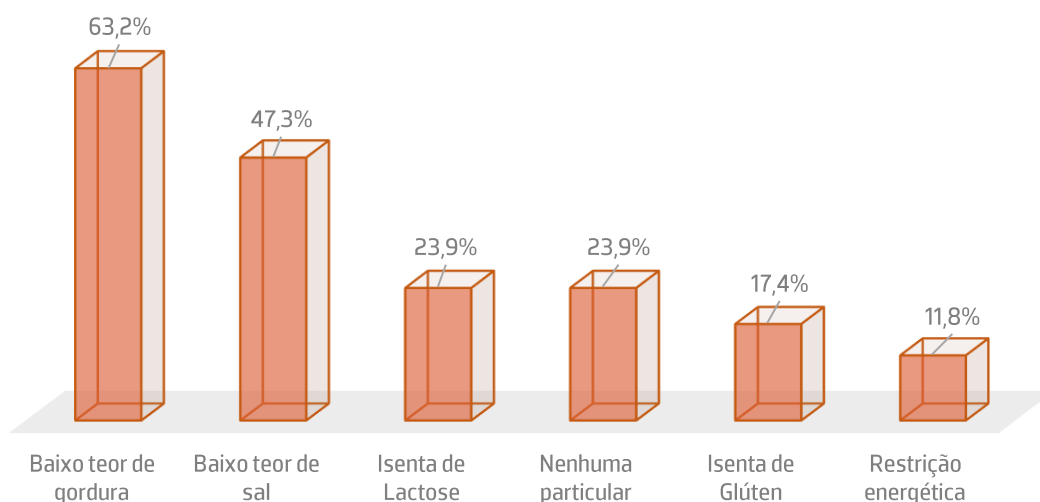




**Gráfico 54- Preferências alimentares da comunidade P.PORTO.**

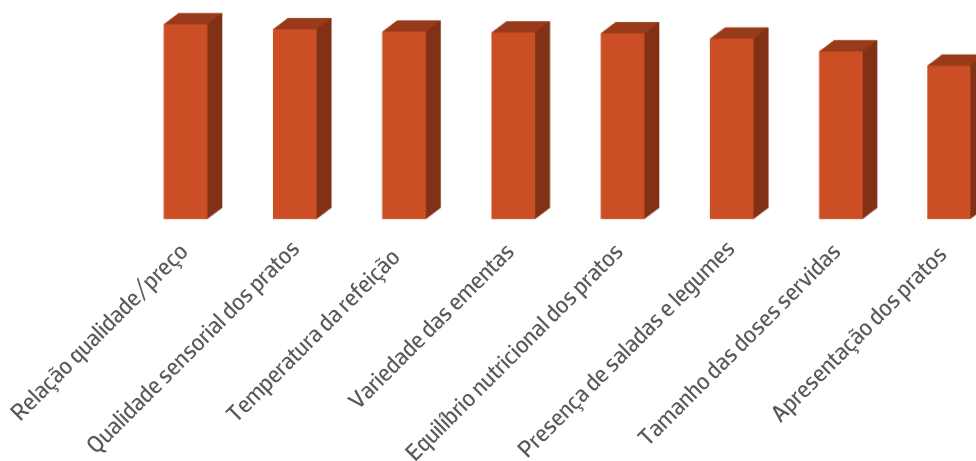
Relativamente a preferências alimentares, tipo de prato preferido identificado pelos inquiridos é o prato de Peixe, mas com um valor muito próximo ao do prato de Carne. O prato vegetariano também foi uma opção amplamente escolhida, sendo que o interesse por este tipo de dieta tem vindo a aumentar na comunidade. A menor preferência recai sobre o prato de dieta.

No que concerne a opções alimentares que os utilizadores gostariam de encontrar numa cantina, a opção que obteve uma maior expressividade foi a dieta com um baixo teor de gordura. As opções menos procuradas foram a dieta baseada na restrição energética e a dieta isenta de glúten (gráfico x).



**Gráfico 55- Opções alimentares procuradas pelos inquiridos.**

É também de referir que o presente estudo identificou o parâmetro Higiene e Limpeza como o mais valorizado pelos utilizadores, quer no que diz respeito aos espaços, quer no que se refere aos próprios funcionários.

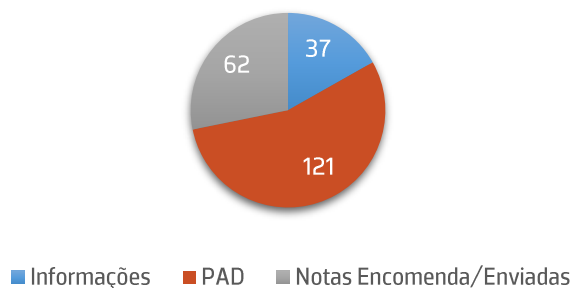


**Gráfico 56- Importância de aspetos relativos à refeição.**

Finalmente, o aspeto mais considerado pelos inquiridos relativamente à importância de aspetos com a refeição em si, foi a relação qualidade/preço (96,4%) das refeições, sendo que este será o fator primordial que os leva a procurar as unidades alimentares do P.PORTO. Logo de seguida, aparece o fator Qualidade Sensorial dos Pratos. O aspeto considerado menos relevante para a escolha de uma unidade alimentar foi o da Apresentação dos Pratos, mas ainda assim com um valor de considerável de importância. Desta forma, entende-se que todos estes fatores são grandemente considerados pelo utilizador no momento da escolha de uma unidade de restauração coletiva e que todos eles têm que ser tidos em conta num plano de gestão de qualquer unidade alimentar.

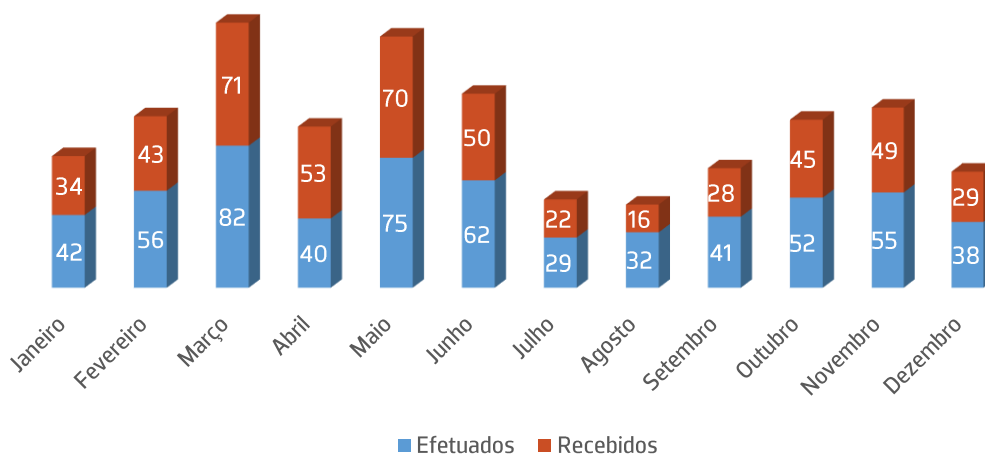
### Núcleo Logística e Manutenção – Controlo

Para a constante agilização de processos e gestão das intervenções nas residências, importa salientar a logística associada aos mesmos, nomeadamente a nível de contactos, pedidos de orçamentos, realização de Processos de Autorização de Despesas (PAD), notas de encomenda, etc, assumindo como objetivo principal a salubridade e bem-estar dos utilizadores das residências.



**Gráfico 57- Registos (Fonte: Mapa controlo interno NLM)**

De acordo com o gráfico X verifica-se um número significativo de PAD's desencadeados para resolução das ocorrências nas residências.



**Gráfico 58 - NLM (Núcleo de Logística e Manutenção) - Contactos (Fonte: Mapa controlo interno NLM)**

De acordo com o gráfico X pode-se verificar que nos meses de março e maio houve uma maior articulação de contactos, seguido dos meses de junho e novembro, assumindo uma maior ocorrência de intervenções nas residências.

*Os SAS do P.PORTO acreditam que a forma como se comunica aproxima o estudante. Assente numa política de proximidade ao estudante, os SAS devem prestar informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e acessível acerca das atividades que desenvolve.*

## Missão e objetivos

Muitas das atividades desenvolvidas pelos SAS.IPP são suportadas pelo recurso às novas tecnologias, quer pelo uso de aplicações desenvolvidas internamente, quer pelo uso obrigatório das mais variadas plataformas de apoio à gestão, como sejam as plataformas de análise dos processos de bolsas, de gestão financeira e de gestão dos procedimentos de compra.

Em tempos de pandemia o Núcleo de Informática e Comunicação teve grandes desafios, na continuidade dos serviços de ligação de dados da residência, mantendo a lógica de uma internet livre de acessos. A implementação do projeto SAS360 entre outros.

Durante este período foram implementados os seguintes projetos:

- Criação de Plataforma para Serviço de Helpdesk
- Reestruturação da infraestrutura elétrica dos bastidores das residências do P.PORTO
- Aquisição de UPS para proteção de equipamentos e estabilização energética
- Melhoramento das condições dos bastidores das residências de Bento Carqueja e de Gonçalves e Sousa
- Alocação de pontos wireless nas residências para uma melhor distribuição de sinal wifi
- Atualização dos sistemas de monitorização do parque informático dos SAS do P.PORTO
- Aquisição de CPU para colaboradores dos SAS
- Recondicionamento CPU para criação de firewalls a instalar nas residências do P.PORTO
- Atualização do sistema de virtualização
- Atualização da plataforma web para inquéritos e formulários

## Organização do núcleo

O Núcleo de Informática e Comunicação, encontra-se dividido em dois segmentos: a informática trata do parque informático e de toda a estrutura informática dos SAS do P.Porto e suas residências; A comunicação tem como objetivo a divulgação direcionada para comunidade do P.PORTO e público em geral, sobre informações/noticias relativas aos SAS do P.PORTO e informações de carácter mais generalista, mas relevantes para a comunidade.

## PROJETOS

### Criação de Plataforma para Serviço de Helpdesk

A plataforma de Helpdesk dos SAS do P.PORTO têm por base o opensource da Osticket (<https://osticket.com/>) um software de referência de “Customer Support” utilizado por universidades e multinacionais.

Este software foi adaptado às necessidades inerentes do serviço de modo a responder com eficácia e clareza a todos os pedidos realizados.

Menciona-se algumas implementações, tais como:

- Ligação por Ldap ao servidor de Active Directory;
- Permissão para uso de utilizadores anónimos;
- Carregamento de anexos;
- Controlo de ID's dos email's, para identificação;
- Configurações específicas de formulários;
- Possibilidade de uso por outros departamentos dos Serviços;
- Integração de vários níveis de suporte;
- Interligação de pedidos entre Departamentos;
- Faq's;
- Modelos de E-mail de autorresposta;
- Grupo Tarefas  
Interligado com o pedido de suporte;

- Configuração de Departamentos;
- Configuração do ambiente do agente.

Imagem 27 – Página de rosto do sistema de HelpDesk dos SAS

Ticket	Última Atualização	Assunto	De	Prioridade	Designado a
877714	08/02/22 12:19	FW: IMPRESSÃO		Normal	
910929	08/02/22 12:19	FW: Acesso Primavera	L...	Normal	

## **Reestruturação da infraestrutura elétrica dos bastidores das residências do P.PORTO**

Os Serviços de Acção Social do P.PORTO dispõem de 6 residências de estudantes. Ao longo dos anos estas residências têm sofrido obras de requalificação, mas a estrutura elétrica de apoio ao bastidor e do quadro elétrico manteve-se inalterada. A fim de se assegurar a devida proteção bem como a correta alimentação energética dos equipamentos foi feito um estudo e avaliação do estado da estrutura com fim a melhorar a mesma.

O quadro elétrico foi melhorado com um diferencial e disjuntor próprios para o bastidor, a ligação entre quadro elétrico e bastidor foi isolada e retificada, assim como ligações energéticas feitas por tomadas triplas removidas, substituídas por réguas de energia apropriadas ao bastidor e sua carga energética.

## **Aquisição de UPS para proteção de equipamentos e estabilização energética**

Após a conclusão dos serviços de reestruturação da infraestrutura elétrica das residências, os SAS do P.PORTO adquiriram UPS para todas as residências. Estas UPS completam as necessidades estruturais das residências do IPP, protegendo os bastidores e seus equipamentos de descargas e flutuações de energia, para além de garantirem por um tempo determinado o funcionamento dos equipamentos em caso de corte energético.

## **Melhoramento das condições dos bastidores das residências de Bento Carqueja e de Gonçalves e Sousa**

Os bastidores suportam todo o equipamento informático das residências, trata-se de um equipamento caro, que trabalha ininterruptamente, 24/7. A residência de Bento Carqueja fica situada junto da ribeira do Porto num edifício histórico, trata-se de uma residência pequena com pouco espaço para se poder alocar um bastidor de dimensões suficientes que suporte os equipamentos necessários para o bom funcionamento dos serviços de dados e de videovigilância. A localização do deste bastidor é afetada pelo ambiente da cozinha que fica no piso inferior, com o sistema de ventilação do próprio bastidor e dos equipamentos estes encontravam-se com gordura. De modo a evitar um dano maior quer por avaria do equipamento ou maior um possível incêndio. Foram estudados dois cenários, um seria a

deslocação do bastidor para outra área que iria ficar afetada visualmente pelo bastidor e ruído do mesmo e uma segunda opção, que seria a substituição do bastidor por um bastidor estanque (IP55 ou IP65) suficiente para não deixar passar o vapor (gordura) para o interior do bastidor onde se encontra o equipamento informático.

Avaliando o custo benefício foi escolhido o segundo cenário.

Relativamente à residência de Gonçalves e Sousa, o bastidor encontra-se num local alto tornando-se inacessível. Aqui foram alteradas as estruturas cabladas de modo acomodarem a nova localização do bastidor.

## Alocação de pontos wireless nas residências para uma melhor distribuição de sinal wifi

Em 2021 foi realizada uma visita a todas as residências com o objetivo final de se criar um relatório com todos os pontos fracos a corrigir. Deste relatório um dos pontos identificados foi a redistribuição de pontos de acesso wireless, nomeadamente nas residências da Azenha, J. Régio e Gonçalves e Sousa. Foram contratados serviços para colocação de nova rede cablada que servisse a aplicação de novos pontos de acesso wireless, bem como a retificação de alguns pontos que se encontravam mal posicionados, por exemplo pontos de acesso entre vigas.

## Atualização dos sistemas de monitorização do parque informático dos SAS do P.PORTO

A exigência da continuidade dos serviços digitais na informática é extrema, os sistemas não podem falhar, pois quando acontece temos um Serviço ou toda a Organização parada. Sistemas de monitorização são fundamentais para a perceção do estado do parque informático e ferramentas essenciais para a antecipação de anomalias, bem como auxiliares importantes na cibersegurança, informando os administradores de sistemas das atualizações de segurança. Os SAS dado a serem uma organização pequena com poucos colaboradores foi possível a utilização da última versão da Manage Engine, o Desktop Central. Este software inclui agentes que monitorizam computadores e outros

equipamentos, com outputs automáticos do estado dos mesmos.

Patch ID	Bulletin ID	Patch Description	Vendor	Patch Type	Approve Status	Remarks	Deployed Time
<input checked="" type="checkbox"/> 21513	MS15-081	Security Update for Microsoft Office 2016 (KB3085538) 64-Bit Edition	Microsoft	Security Updates	Approved	--	--
<input type="checkbox"/> 23100	MS17-SEP6	Security Update for Microsoft Office 2016 (KB3213551) 64-Bit Edition	Microsoft	Security Updates	Approved	--	--
<input type="checkbox"/> 23765	MS18-JAN8	Security Update for Microsoft Office 2016 (KB4011574) 64-Bit Edition	Microsoft	Security Updates	Approved	--	--
<input type="checkbox"/> 24887	MS18-JULY7	Security Update for Microsoft Office 2016 (KB4022176) 64-Bit Edition	Microsoft	Security Updates	Approved	--	--
<input type="checkbox"/> 25953	MS19-JAN7	Security Update for Microsoft Office 2016 (KB4022162) 64-Bit Edition	Microsoft	Security Updates	Approved	--	--
<input type="checkbox"/> 30611	MS21-JAN13	Security Update for Windows 10 Version 1909 for x64-based Systems (KB...	Microsoft	Security Updates	Approved	--	--



Imagem 29 – Extrato de imagem do Desktop Central



Imagem 30 – Extrato de imagem do website da Manage Engine

### **Aquisição de COMPUTADORES (CPU) para colaboradores dos SAS**

Na ótica da melhoria das condições de serviço dos SAS do P.PORTO, foram adquiridos CPU's para colaboradores, equipamentos selecionados que garantissem uma resposta célere às exigências do trabalho executado pelos colaboradores.

### **Recondicionamento DE CPU para criação de firewall's a instalar nas residências do P.PORTO**

Os computadores substituídos foram recondicionados para equipamentos de firewall a instalar nas residências do P.PORTO. Foi feito um upgrade a nível de disco rígido em todos os equipamentos, passando estes a ter SSD de 250GB, de alto desempenho. Foram adquiridas placas de rede de última geração de 2.5GbE Full a incorporar nas firewall's.

O software utilizado nas firewall é o *pfSense* da *Netgate* (<https://www.pfsense.org/>).



Imagem 31 – Imagem site pfSense da Netgate

A firewall é um sistema de proteção e de gestão de redes de dados. Nas residências do P.PORTO estes equipamentos garantem a ligação para a internet dos estudantes residentes, com ligações independentes e seguras. As residências contam com cerca de 8 ligações de dados internas todas elas independentes, tais como: Rede de Gestão; Rede WIFI Estudantes; Rede WIFI Seguranças; Rede Física Seguranças; Rede Videovigilância; Rede Controlo de Acessos; Rede Gestão WIFI; Rede Física. A conectividade entre as diversas residências e a sede é garantida por tuneis encriptados, encontrando-se em serviço 24/7, durante todo o ano.

A firewall tem mecanismos que tentam garantir uma ligação à internet equitativa a todos os estudantes dentro das velocidades contratadas, 200Mbps de download e 100Mbps de upload. Residências como a de Parada Leitão que conta com mais de 100 residentes chega a ter mais do dobro dos equipamentos ligados à internet com fluxo de dados contínuo. Em tempo de pandemia esta gestão era feita quase diariamente de modo a garantir os fluxos de dados exigidos para o streaming das aulas online.

A ligação à internet por parte dos estudantes é de acesso livre, como se estivessem em casa, não existindo barreiras no seu acesso com exceção de *blacklist* oficiais de sites que estejam marcados em determinadas categorias com *Drugs*.

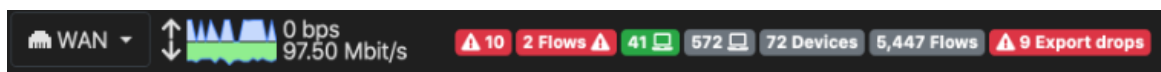


Imagem 32 – Report de equipamentos, ligações de dados, seguimentos e consumo de velocidade de internet

O valor de uma Appliance da pfSense/Netgate base, equiparada à dos SAS do P.PORTO ronda os 2.250€ acrescido de iva (<https://www.voleatech.de/en/product/xg-1537/>). Com a implementação dos diversos serviços, este valor aumenta consideravelmente de acordo com o custo de cada serviço.

Para além dos serviços base fornecidos, as firewall's dos SAS utilizam outros serviços, tais como ligações encriptadas por túneis (VPN), pelo menos 4 ligações por cada firewall.

As firewall's embora permitam uma ligação livre, existem bloqueios a determinados sites categorizados como maliciosos ou de conteúdo grave, estas medidas são implementadas através de um sistema de bloqueio por intermédio de listas oficiais que são atualizadas constantemente. Utilizam ainda ferramentas de *traffic shaping*, para controlo da utilização da largura de banda por utilizador e categoria de protocolo. Estão ainda equipadas com os sistemas base de monitorização e a *Appliance ntopng*. Existe ainda a possibilidade de ativação do serviço de IDS/IPS (Sistemas de Intrusão Avançados).

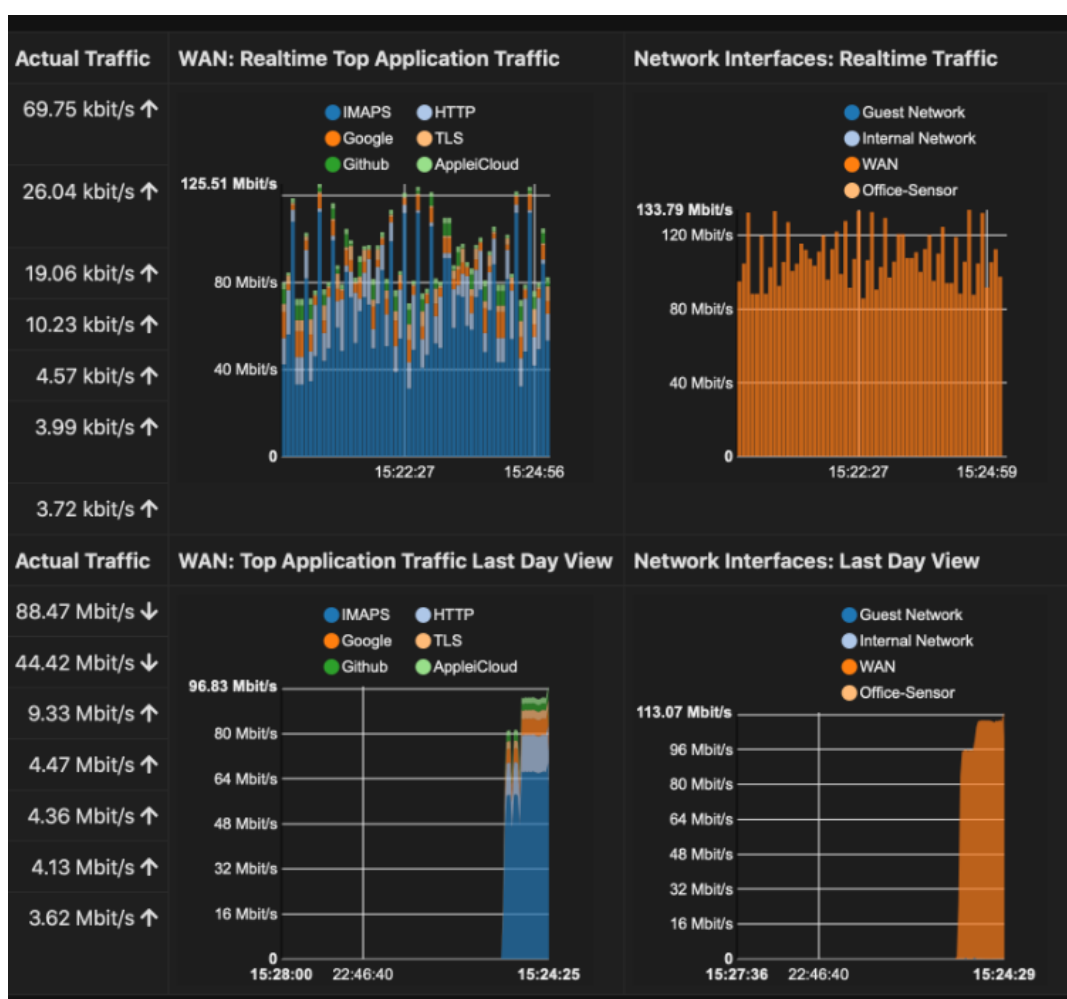


Imagem 33 – Extrato da Appliance ntopng

## Atualização do sistema de virtualização

Na ótica de contenção de custos não só de equipamento bem como energéticos, os servidores dos SAS do P.PORTO dispõem de um sistema de virtualização, onde se encontram instalados todos os seus servidores. De modo acompanhar a evolução tecnológica assim como as políticas de segurança foi realizada a atualização do sistema de virtualização dos serviços.

### Atualização da plataforma web para inquéritos e formulários

Inquéritos e formulários são uma ferramenta essencial para os Serviços de Ação Social do P.PORTO. É através destas ferramentas que se executam formulários para eventos entre outros, bem como inquéritos que pretendem garantir a opinião do público alvo dos SAS bem como o seu grau de satisfação.



Os SAS utilizam como plataforma de inquéritos o Limesurvey, que se encontrava na sua versão 3, tendo sido instalada de raiz a versão 5, que trata-se não só de um upgrade de versão, mas sim de todos os serviços de suporte, continuando a existir a versão 3 bem como a sua manutenção por parte da equipa do Limesurvey.

### Implementação do Projeto SAS360º

Foi concretizado no ano de 2021 o projeto SAS 360º, no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020). O projeto SAS360º permitirá uma relação mais próxima com a comunidade académica, em particular os estudantes, melhorando um conjunto de serviços reforçando a sua dimensão digital, nomeadamente:

- **Disponibilização de uma plataforma no âmbito do DOMUS**, que permita a integração com os elementos atualmente existentes no IPP, desde a partilha de autenticação até à gestão no perfil de utilizador dos serviços disponibilizados pelos SAS.

- **Implementação de um sistema para gestão de refeições nas cantinas**, este sistema tem como principais objetivos permitir ao SAS o acompanhamento dos contratos de concessão das cantinas, reduzir o tempo de espera desde entrada na cantina até ao pagamento da refeição, aumentar o número de reservas de refeições e incentivar as boas práticas alimentares por parte da comunidade educativa.
- **Implementação de um sistema para gestão de residências**, este sistema possibilitará o controlo de informação de alunos a residências, a criação de novos mecanismos para monitorizar a infraestrutura física, como pedidos de apoio, registo de danos nos equipamentos/quartos, permitir a reconfiguração dos espaços destinados aos estudantes, construir mecanismos de alertas para informação relevantes do domínio de gestão de alojamento, como datas de checkin/checkout, permitir a criação de workflows de controlo de processos, criação de catálogos fotográficos de cada residência e quartos, disponibilização de informação para utentes com mobilidade reduzida.
- **Aplicação para "Smartphones"**, deverá ser implementada uma aplicação para disponibilização nas respetivas lojas "online" de IOS, Android, que irá permitir aos SAS acompanhar a tendência crescente de utilização de estes novos meios de comunicação, para disponibilizar as principais funcionalidades de cada um dos sistemas anteriores. Assim permitirá à comunidade educativa, funcionalidades como marcação de refeição, pagamento "online" nas linhas de caixa, controlo da conta corrente, mediante o perfil consulta da informação de alojamento, receção de notificações, consulta dos seus dados de aluno, efetuar pedidos de intervenção e incidentes em residências, entre outros.



## NÚCLEO DE OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

Constitui um dever dos Serviços de Ação Social do Politécnico do Porto encontrar soluções para os problemas reais dos estudantes, e apoiá-los no seu percurso académico.

De acordo com o disposto no artigo 24.º do Regulamento Orgânico dos SAS do P.PORTO , é atribuído ao Núcleo de Outras Respostas Sociais (NORS) um conjunto de competências com vista a dar apoio aos estudantes no seu percurso académico.

Compete ao NORS, no âmbito da sua atuação, facultar ao estudantes o acesso a serviços especializados de saúde, apoio psicológico ou psicopedagógico, desenvolver iniciativas de promoção cultural, de integração dos estudantes no Ensino Superior e promoção da formação humana complementar, nomeadamente competências transversais, bem como analisar e desenvolver propostas para a implementação de outras respostas sociais no interesse da formação integral do estudante, do sucesso educativo e da preparação para a vida ativa.

O NORS desenvolveu assim a sua atividade disponibilizando, aos estudantes, consultas especializadas de Psicologia Clínica e da Saúde, o acesso a programas de promoção de competências pessoais e sociais, programas de intervenção psicológica e prevenção de comportamentos de risco, bem como a atividades de consciencialização e psicoeducação sobre problemáticas relevantes. Bem como o estabelecimento de parcerias-chave com entidades especializadas na intervenção e promoção de competências essenciais ao percurso académico e de vida deste público-alvo.

### Promoção de Saúde e Bem-estar

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

Tendo presente a importância da saúde global para prossecução dos estudos no Ensino Superior, os SAS P.PORTO procuraram articular com os serviços disponíveis na comunidade por forma a facilitar o acesso a consultas especializadas para o cuidado e preservação da saúde, além dos já disponibilizados por si, facultando informação sobre consultas especializadas de outros domínios da saúde. Estes

encaminhamentos foram realizados em particular para consultas de especialidade disponibilizadas pela Clínica Pedagógica da Escola Superior de Saúde do P.PORTO,, nomeadamente nas áreas de Nutrição Clínica e de Medicina Geral e Familiar.

Salienta-se que com as dificuldades que se verificaram na sequência deste período prolongado da pandemia por SARS-COV-2 foi registado um aumento da procura por serviços de saúde global, tanto pela comunidade em geral como pela comunidade académica em particular que em inúmeras ocasiões se viu desafiada a readaptar-se a condições de restrição em constante mudança. Estas dificuldades resultaram por seu lado numa intensificação da procura por apoio, o que por sua vez gerou dificuldades na resposta por parte dos serviços.

## Consultas ESPECIALIZADAS: Psicologia Clínica e da Saúde

Em 2021, os SAS P.PORTO mantiveram a disponibilização e acesso a consultas de Psicologia Clínica e da Saúde, asseguradas por profissionais especializados, com carácter gratuito e confidencial dirigido a toda a comunidade estudantil do P.PORTO.

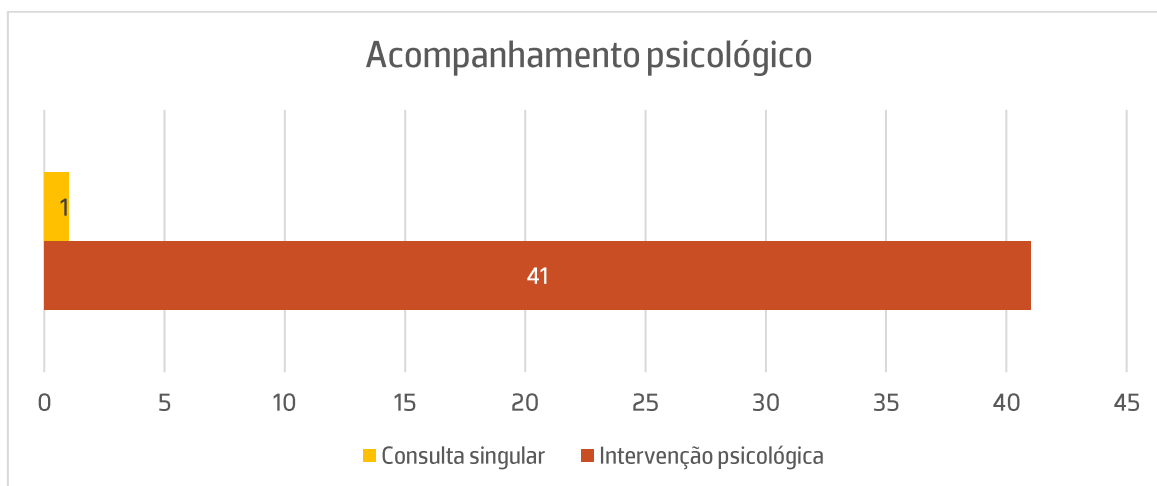
Estas consultas visam a promoção e manutenção do bem-estar psicológico, disponibilizando para o efeito aconselhamento e intervenção psicológica adequada às especificidades individuais de cada estudante mediante o pedido realizado inicialmente e o diagnóstico.

À semelhança do ano anterior, as consultas foram asseguradas presencialmente em gabinete clínico próprio com localização nos Serviços de Acção Social do P.PORTO sempre que se encontraram reunidas as condições de segurança necessárias e os estudantes em acompanhamento assim o pretenderam. No entanto, devido ao confinamento imposto à população para controlo da pandemia, às escalas de rotatividade da equipa e por solicitação dos próprios estudantes as consultas continuaram a ser asseguradas no formato online com recursos às plataformas digitais mais indicadas para o efeito, com vista a garantir as melhores condições de segurança. Desta forma foi possível assegurar, à semelhança do que já ocorreu no ano anterior, o acompanhamento a estudantes deslocados ou internacionais com a mesma fluidez e qualidade verificada no acompanhamento presencial.

Todo este processo foi facilitado pelo facto de as mesmas já encontrarem em utilização por um período de tempo equivalente de quase um ano, ao longo do qual foi assegurado o acompanhamento a estudantes que se deslocam para fora do país no âmbito de programas de formação como o Programa Erasmus, ou que temporariamente regressem aos seus locais de origem, visto que temos muitos estudantes deslocados e estrangeiros a frequentarem as diversas Unidades Orgânicas do P.PORTO.

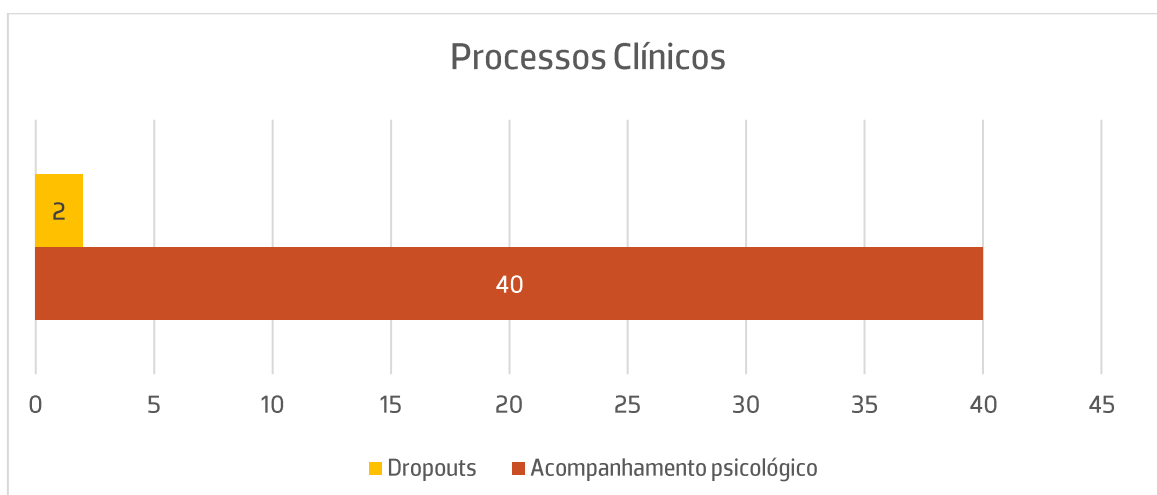


Abaixo é apresentado um gráfico que procura traduzir o apoio prestado em Psicologia, ao abordar os números globais de processos clínicos, especificando o número de processos de acompanhamento psicológico, bem como o de atendimentos em consulta singular para esclarecimento de dúvidas e apoio/ aconselhamento psicológico em situações pontuais.



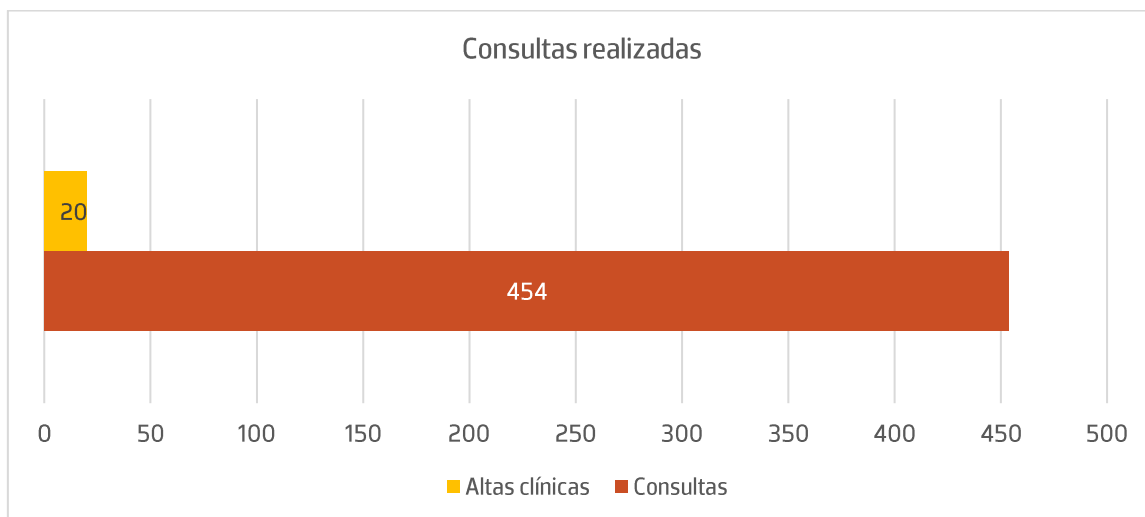
**Gráfico 59 – Apoio em Psicologia Clínica aos Estudantes do P.PORTO**

Embora maioritariamente o apoio disponibilizado nesta área se centre em acompanhamentos psicológicos que carecem de intervenção aprofundada mediante as necessidades do estudante em questão, não podemos excluir os apoios pontuais centrados no aconselhamento psicológico breve, cuja duração geralmente acaba por se resumir a uma consulta apenas.



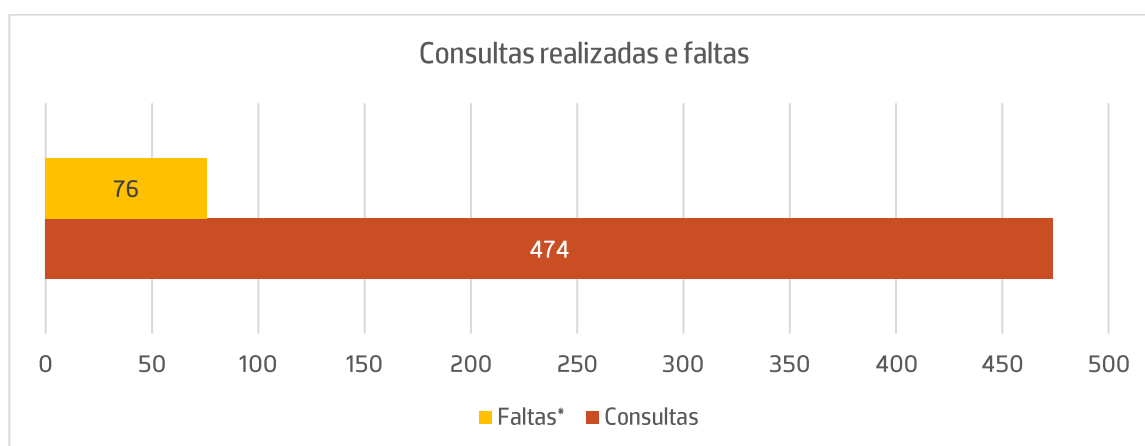
**Gráfico 60 – Caracterização dos processos clínicos em termos de acompanhamento psicológico e de dropouts**

Ao analisarmos o número global de processos clínicos relativos ao ano em corrente análise, é possível verificar que desses 42 processos, apenas 2 processos resultaram em dropout, traduzindo uma desistência do acompanhamento em Consulta de Psicologia Clínica sem contato para o efeito (cf. Gráfico).



**Gráfico 61 – Número de consultas realizadas em 2021 e caracterização das mesmas**

Em simultâneo importa observar que ao longo do ano 2021 foram realizadas 474 consultas de Psicologia Clínica por um especialista da área, das quais 20 foram dedicadas a alta clínica e com isso encerramento de processo de acompanhamento clínico (cf. Gráfico). O número global de consultas realizadas apresenta um crescimento acentuado face ao número relativo a 2020 (n = 402).

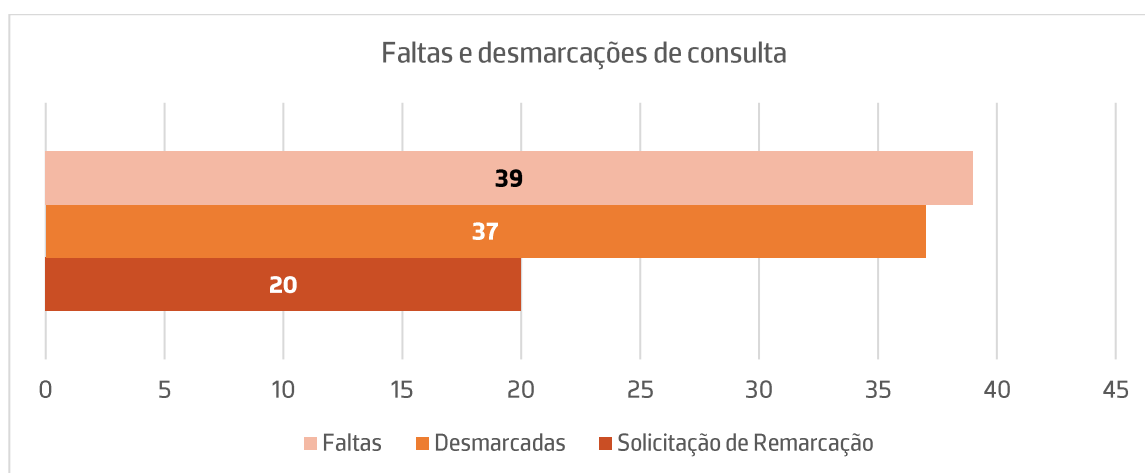


**Gráfico 62 – Número de consultas realizadas versus número de faltas\***

**\*Número de faltas efetivas e de pedidos de desmarcação de consultas realizados com menos de 24h de antecedência**

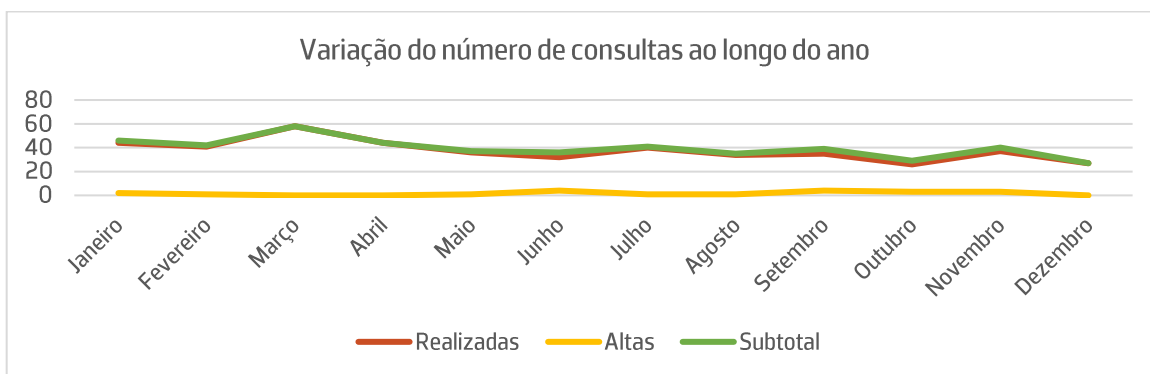
No gráfico observamos o número de faltas a consultas que foram registradas ao longo do período em questão, sendo que de forma a representar o verdadeiro impacto que as mesmas apresentam em termos da gestão do agendamento clínico e da capacidade de resposta a novos pedidos de consulta/ apoio foram igualmente considerados os pedidos de desmarcação/ remarcação de consulta efetuados pelos estudantes com um período de tempo inferior a 24 h em relação à data e horário da consulta previamente agendada. Foi adotada esta perspectiva dado o impacto que estas desmarcações de última hora apresentam no agendamento, impedindo por inúmeras vezes a afetação desse tempo a um outro estudante ou atividade relevante para o fluxo de trabalho em questão.

Assim, é possível observar que durante o ano ocorreram 76 faltas ou desmarcações de consulta não atempadas (cf. Gráfico).



**Gráfico 63 - Número de faltas, desmarcações de consulta e solicitações de alteração do agendamento de consulta**

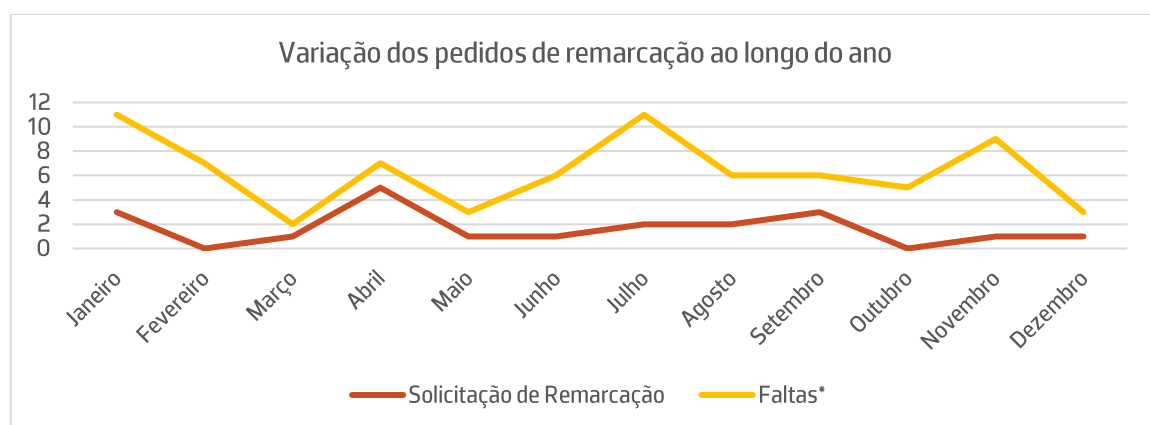
No gráfico acima é ainda possível analisar de forma detalhada que neste período de tempo ocorreram 39 faltas efetivas a consultas, 37 pedidos de desmarcação de consulta e consequente remarcação da mesma e 20 solicitações de alteração do agendamento de consulta de forma atempada, isto é, cujo pedido foi realizado com mais de 24 h de antecedência (cf. gráfico).



**Gráfico 64 - Variação do número de consultas realizadas e de altas clínicas por mês ao longo do ano 2021**

Adicionalmente, torna-se igualmente relevante considerar a variação verificada no número de consultas realizadas e no de consultas para atribuição de altas clínicas, face ao volume total de sessões de acompanhamento realizadas (cf. Gráfico). Assim, é possível observar um aumento no volume de consultas realizadas nos meses de janeiro, março e abril, por oposição ao que se verifica nos meses de outubro e dezembro. Esta variação parece associada à aproximação da primeira fase de avaliações do ano letivo, bem como ao final do mesmo no que respeita ao aumento do número de consultas realizadas. No entanto, a sua diminuição coincide com o período imediatamente a seguir ao início do ano letivo e à pausa letiva do Natal, altura em que ainda não se verifica uma necessidade percebida ou existe uma maior indisponibilidade de tempo por parte dos estudantes.

No que concerne à atribuição de altas clínicas, a variação verificada encontra-se apenas associada à evolução do processo de acompanhamento psicológico.



**Gráfico 65 - Variação do número de faltas\* e de solicitações de remarcação de consulta por mês ao longo do ano 2021**

\*Número de faltas efetivas e de pedidos de desmarcação de consultas realizados com menos de 24h de antecedência

No que respeita ao número de faltas e de solicitações de alteração do agendamento de consulta é possível constatar que estes ocorreram maioritariamente nos meses de janeiro, abril e julho, coincidindo com momentos do ano letivo em que as avaliações se intensificam.

## Promoção de competências e integração dos estudantes do P.PORTO

Os SAS do P.PORTO, através do Núcleo de Outras Respostas Sociais pretendem desenvolver atividades e projetos com vista à fomentação de competências fundamentais na promoção de bem-estar e prevenção de comportamentos nocivos, adoção de estilos de vida saudáveis, com o desenvolvimento de iniciativas cumulativamente integradoras, promotoras da formação complementar dos estudantes e culturais, assim como facultar as condições necessárias para o envolvimento dos estudantes na comunidade académica assumindo um papel ativo nesta.

Constitui-se igualmente como um objetivo a idealização e o desenvolvimento de outras respostas sociais que ao coadjuvar o alcançar do potencial dos estudantes possam constituir-se como promotoras do sucesso académico e da formação integral dos estudantes.

Mediante a natureza das atividades e projetos a desenvolver pelo respetivo núcleo, segundo uma perspetiva de desenvolvimento estruturado e alicerçado nos conhecimentos fundamentais para a prossecução ótima dos objetivos traçados para cada uma destas, encontra-se previsto o estabelecimento de parcerias entre os núcleos dos SAS do P.PORTO, bem como com entidades externas.

### Programa Riscos & Desafios



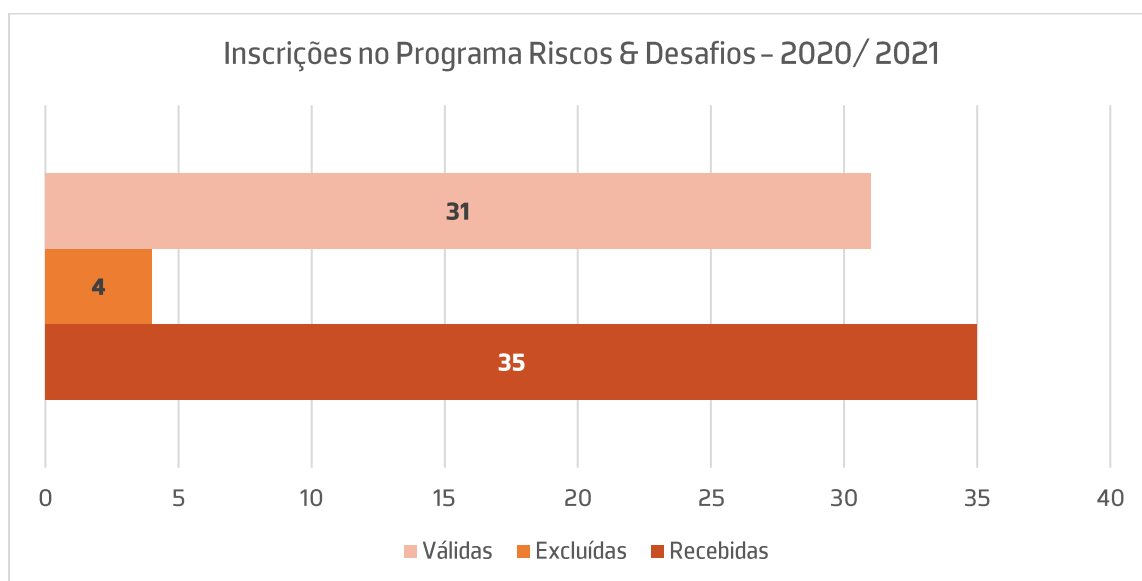
#### Imagem 34 – Divulgação do Programa Riscos & Desafios

Através de uma parceria estabelecida com a ARS Norte no ano de 2016, os SAS do P.PORTO promovem semestralmente um programa de desenvolvimento de competências de vida – Programa "Riscos & Desafios" junto dos estudantes que ingressam pela primeira vez no Ensino Superior.

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

- Facilitar a adaptação e o sucesso académico no contexto do Ensino Superior;
- Promover a construção de uma rede social de apoio entre estudantes do Ensino Superior;
- Promover comportamentos de proteção e prevenir comportamentos de risco para a saúde;
- Desenvolver competências pessoais e interpessoais;
- Promover a adoção de estilos de vida saudáveis;
- Diminuir as taxas de abandono no primeiro ano de frequência no Ensino Superior.

A divulgação do Programa Riscos & Desafios foi realizada de forma transversal no P.PORTO e teve lugar no início do ano letivo de 2020/ 2021, com um reforço da mesma no início do segundo semestre, através dos canais de comunicação digitais habitualmente utilizados. Foram ainda distribuídos folhetos informativos de carácter dinâmico sobre o programa. A mesma foi posteriormente repetida no início do ano letivo de 2021/ 2022 através dos canais digitais dos SAS do P.PORTO e do próprio P.PORTO. Em todos os momentos de divulgação do Programa, a mesma foi fortalecida junto dos estudantes residentes através da colaboração com o Núcleo do Alojamento.

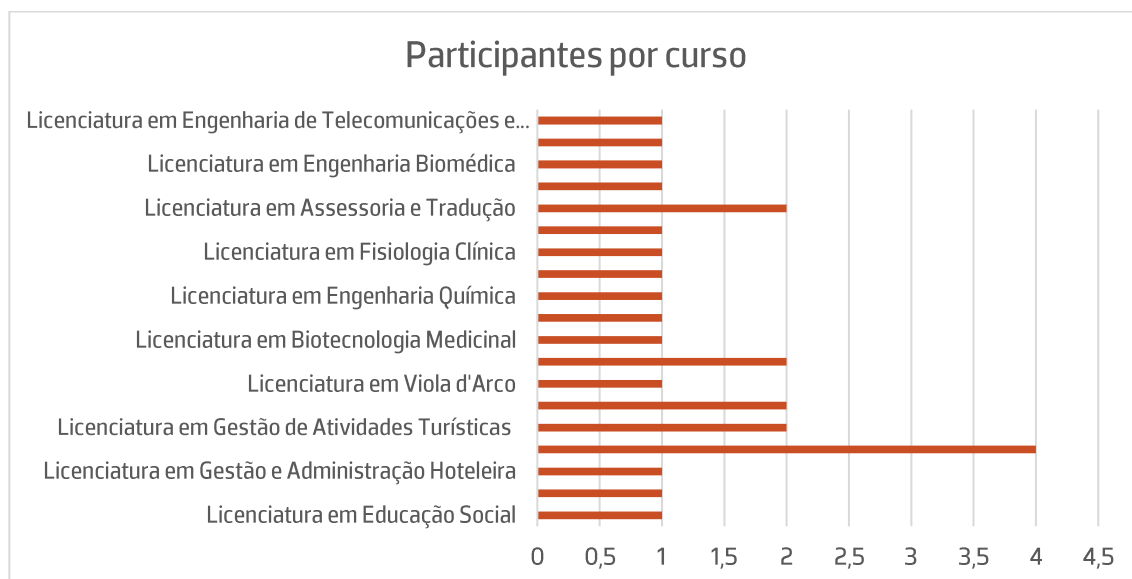


**Gráfico 66 – Inscrições recebidas para participação no Programa Riscos & Desafios no formato online no 2º semestre do ano letivo de 2020/ 2021**

No início do ano foram concluídas as implementações do Programa junto de dois grupos de estudantes que decorreram no formato online, sendo compostos por estudantes a frequentarem diferentes Unidades Orgânicas. A partir destas inscrições foram formados dois grupos de implementação com horários distintos por forma a se adequarem à disponibilidade da maioria dos participantes. Ao longo destas implementações foram solicitadas por diversas vezes a possibilidade de alguns estudantes participarem nas sessões de outro grupo por forma a não perderem nenhuma delas por indisponibilidade.

No segundo semestre do ano letivo de 2020/ 2021, o primeiro grupo foi constituído por 12 elementos inicialmente, e o segundo grupo por 15 elementos. No entanto apenas 6 estudantes do primeiro grupo e 6 estudantes do segundo grupo completaram a formação.



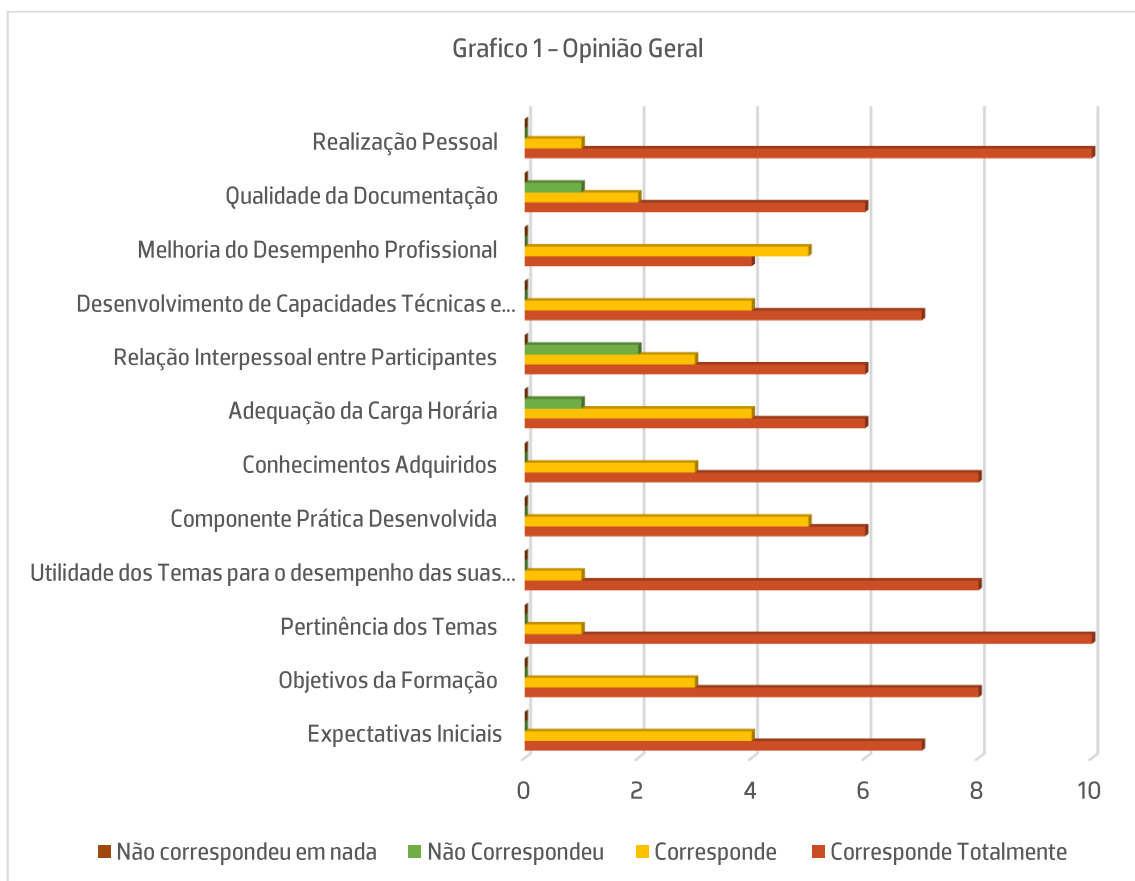


**Gráfico 67 - Inscrições recebidas para participação no Programa Riscos & Desafios por curso**

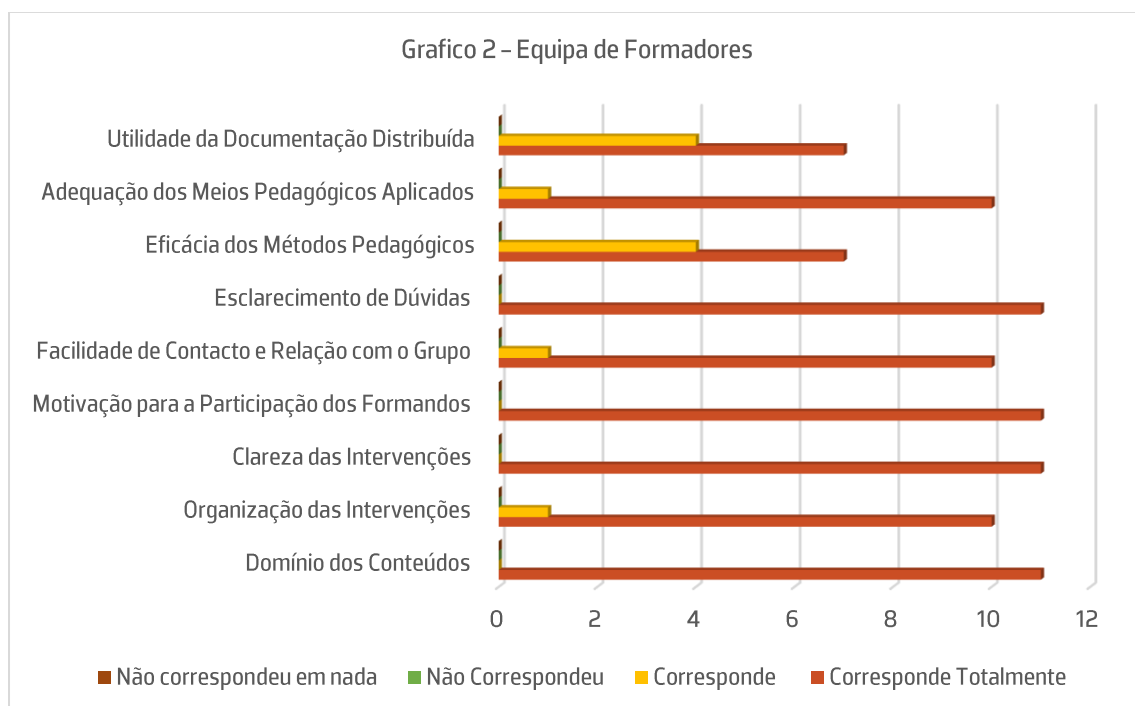
A dinamização do programa, nas suas diversas edições ao longo do ano de 2021, foi levada a cabo pela Psicóloga Clínica responsável pelo Núcleo de Outras Respostas Sociais dos SAS do P.PORTO, e pela Assistente Social do Núcleo de Alojamento, numa parceria estabelecida entre os dois núcleos.

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

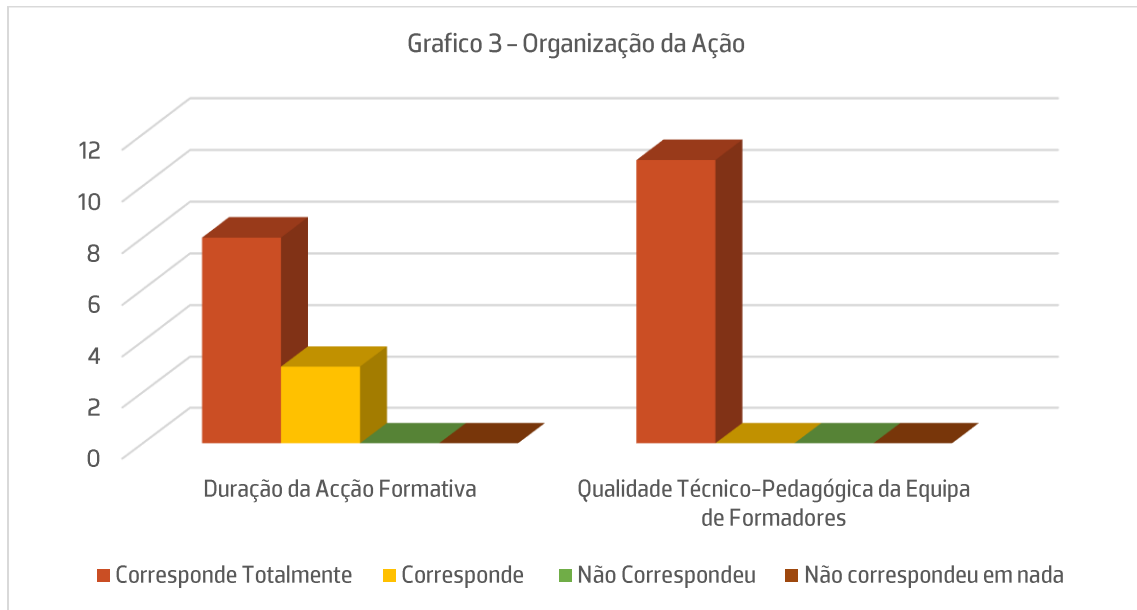
A análise dos dados recolhidos através questões da avaliação processual por grupo de implementação do programa encontra-se exposta nos gráficos abaixo (Cf. Gráficos).



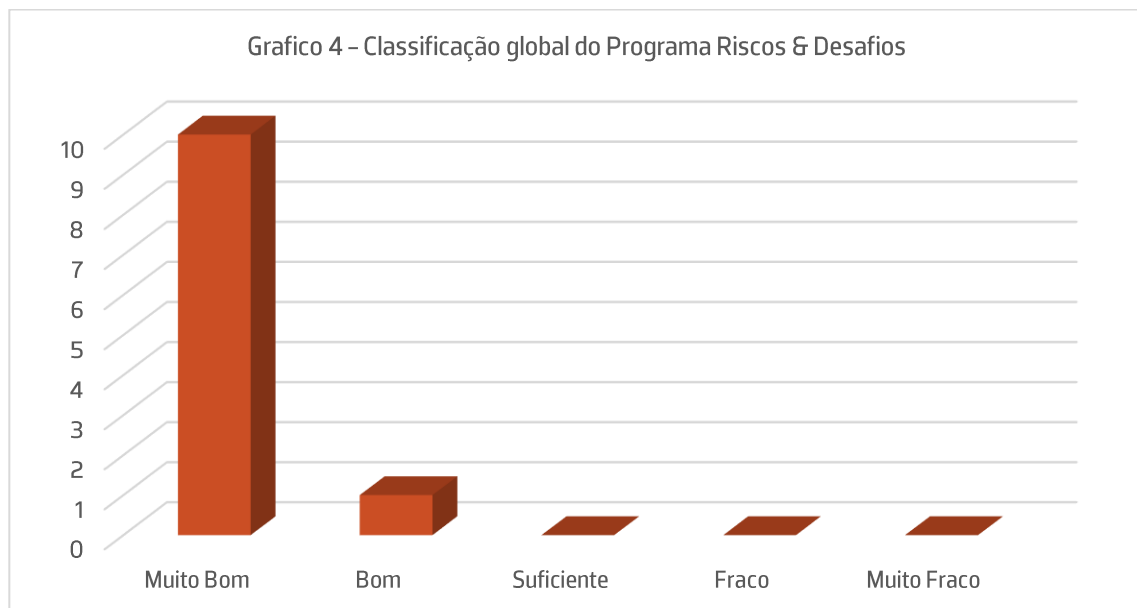
**Gráfico 68 – Avaliação do Programa pelos participantes**



**Gráfico 69 – Avaliação da equipa de formadores pelos participantes**



**Gráfico 70 – Avaliação da organização da intervenção pelos participantes da residência de Parada Leitão**

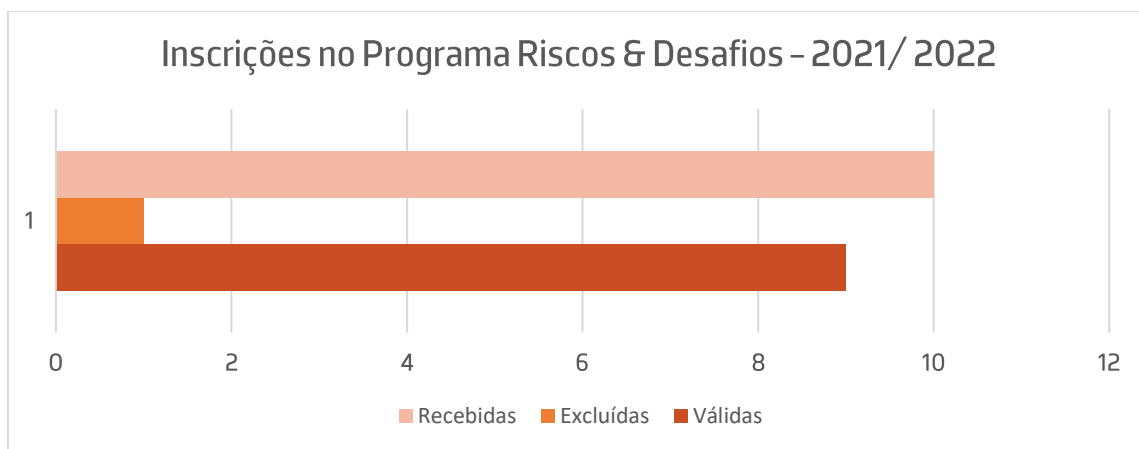


**Gráfico 71 – Classificação Global do Programa Riscos & Desafios pelos participantes**

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

No que concerne ao ano letivo de 2021/ 2022 foi iniciada a implementação deste Programa em formato totalmente online com participantes de diversas Unidades Orgânicas, estando inicialmente

prevista a sua conclusão antes do início do segundo semestre. A divulgação desenvolvida para este ano letivo centrou-se essencialmente no recurso aos canais digitais, visto as atividades presenciais ainda se encontrarem condicionadas.



**Gráfico 72 - Inscrições recebidas para participação no Programa Riscos & Desafios no formato online no 1º semestre do ano letivo de 2021/ 2022**

No primeiro semestre do ano letivo de 2021/ 2022, foi constituído um grupo com 6 elementos inicialmente. No entanto, apenas 3 estudantes do compareceram às duas sessões realizadas o que conduziu à interrupção da implementação do Programa.

Para efeito de divulgação deste Programa foram utilizados os materiais previamente desenvolvidos no início do ano 2021: a newsletter que foi enviada a todos os estudantes do P.PORTO com informações sobre o programa e forma de inscrição, publicações dirigidas às redes sociais dos serviços, e imagens com partilha de testemunhos (Cf. imagens abaixo).



**Imagem 35 - Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafios**



Imagem 36 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafios



Imagem 37 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafios

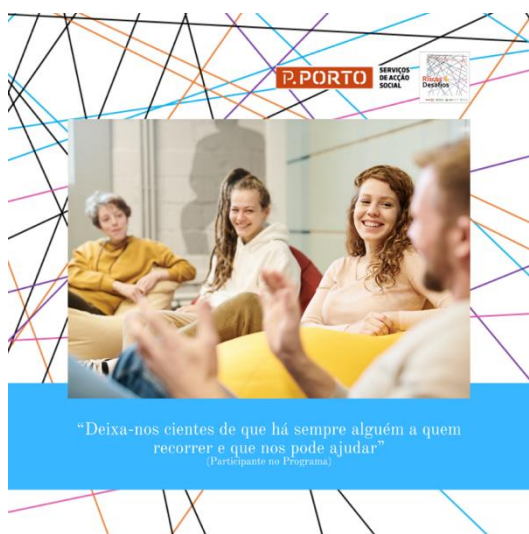


Imagem 38 – Exemplo de publicação de divulgação do Programa Riscos & Desafio

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

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

Este Projeto pretende promover, em todo o universo do P.PORTO, iniciativas que facilitem, valorizem e reforcem a interligação entre os estudantes, que se centrem em áreas fundamentais como a integração e sentimento de pertença, sentimentos e relações afetivas, violência no namoro, bullying e combate ao discurso do ódio, igualdade de género, identidade de género e orientação sexual.

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

### **INICIATIVAS DE PROMOÇÃO DE CONSCIENCIALIZAÇÃO DESENVOLVIDAS**

Ao longo de 2021 foram desenvolvidas iniciativas de consciencialização acerca de algumas das áreas temáticas centrais abordadas pelo Projeto Mais<sup>+</sup>, que foram associadas a dias temáticos como o Dia dos Namorados e o Dia da Mulher, cujas atividades foram realizadas exclusivamente através de tecnologias de informação e comunicação e centradas na dinamização das redes sociais dos SAS do P.PORTO.

Em relação ao Dia dos Namorados foi adotada uma abordagem mais positiva ao que é esperado de uma relação amorosa saudável, incentivando a um investimento contínuo nestas relações com algumas sugestões para promover um momento diferente e como desenvolver cada um dos aspetos que as caracterizam. Assim, foram realizadas duas publicações diárias, pode ser consultado o exemplo de

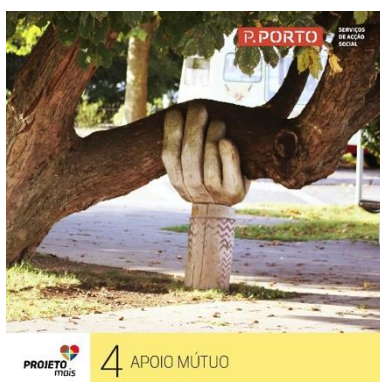
duas das publicações realizadas nesse âmbito. Em simultâneo, para promover um maior envolvimento dos estudantes nestas iniciativas, foi dirigido um convite a todos os estudantes residentes para que nos enviassem uma frase sobre o que consideravam ser um relacionamento saudável que posteriormente viria a ser publicado sobre o formato de *story* nas redes sociais (cf. Imagens)



**Imagem 39 – Exemplo de publicação nas redes sociais no âmbito da iniciativa do Dia dos Namorados**

Texto – Dia dos namorados não é apenas um dia... é um lembrete para investires na tua relação todos os dias. Acompanha as nossas publicações nos próximos dias para saberes o que caracteriza uma relação amorosa saudável.

Sugestão para um momento a dois: Inspira-te nas nossas receitas e desafia-o(a) a fazerem um piquenique no chão da sala ou online.



**Imagem 40 – Exemplo de publicação nas redes sociais no âmbito da iniciativa do Dia dos Namorados**

Texto – Apoio mútuo... traduz-se em estar presente para o outro quer nas fases difíceis como nos períodos bons, ou seja, contamos com alguém com quem podemos festejar mas também podemos chorar.

Sugestão para um momento a dois: E agora, que tal um convite para dançar? – “Perto de mim” do Syro



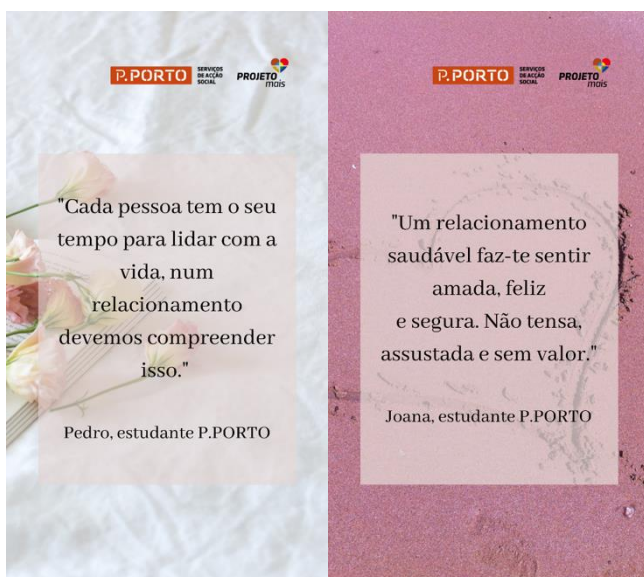


Imagem 41 – Exemplo de publicação nas redes sociais com o contributo de estudantes no âmbito da iniciativa do Dia dos Namorados

Para finalizar esta iniciativa foi desenvolvido um cartaz que compilava as participações dos estudantes residentes que foram recebidas no âmbito desta iniciativa, que adotou a designação “Relações saudáveis – Na tua perspetiva” (cf. Imagem), tendo sido posteriormente colocado em todas as residências do P.PORTO.



Imagem 42 – Cartaz “Relações saudáveis – Na tua perspetiva

Com a proximidade do Dia da Mulher e com a crescente pertinência de se consciencializar para as questões da igualdade de género no Ensino Superior, foi formulado um desafio a diversos estudantes para realizarem um vídeo curto onde expusessem a sua opinião sobre este tema e sobre o papel da mulher, as desigualdades sentidas atualmente, sobre o mote “Um olhar sobre a igualdade de género” com objetivo de serem partilhados nas redes sociais nos dias anteriores a esta data, procurando assim incentivar uma reflexão sobre o tema bem como uma consciencialização por pares. De forma a encerrar a iniciativa no dia em questão foi igualmente realizada uma publicação com uma breve explicação sobre a pertinência do Dia da Mulher, bem como a necessidade de continuarmos a celebrar esta efeméride.



**Imagem 43 – Publicação nas redes sociais no âmbito da iniciativa do Dia da Mulher**

Texto: Assinalamos hoje mais um Dia da Mulher, uma data para celebrar as conquistas de todas as mulheres, independentemente da sua origem ou contexto. É um dia para honrarmos a coragem e a determinação das mulheres que diariamente contribuem para o desenvolvimento socioeconómico e político, redefinindo percursos e mudando a história globalmente. Porque é que este dia atualmente ainda é celebrado? Apesar de todos os esforços realizados, a igualdade plena de direitos entre homens e mulheres ainda não foi alcançada, verificando-se que uma mudança efetiva na sociedade se constitui como um processo lento e moroso, e em alguns países chega mesmo a ser inexistente. Ainda há muito a fazer para alcançarmos a igualdade de género, contamos contigo? Mudar atitudes no presente, para um futuro com mais igualdade!

Ainda no âmbito do Projeto Mais<sup>+</sup>, e inserindo-se na dimensão de promoção de saúde que o caracteriza (“Saúde”) foi desenvolvido o workshop “Constrói o teu kit de emoções!”, com o objetivo de capacitar os estudantes para uma gestão emocional mais adaptativa e adequada, nem como promover inteligência emocional. Este foi dinamizado no formato online, após divulgação exclusivamente através dos meios de comunicação digitais ao dispor da comunidade académica.



Imagem 44 – Publicação nas redes sociais de divulgação do workshop

O presente workshop contou com 158 inscrições de estudantes, das quais resultaram 36 participações. Embora o número de participantes se tenha verificado como mais ajustado à dinâmica desenhada para esta iniciativa, a discrepância verificada entre o número de inscrições e o de participantes à necessidade de uma comunicação continuada com lembretes por email relativos ao workshop.

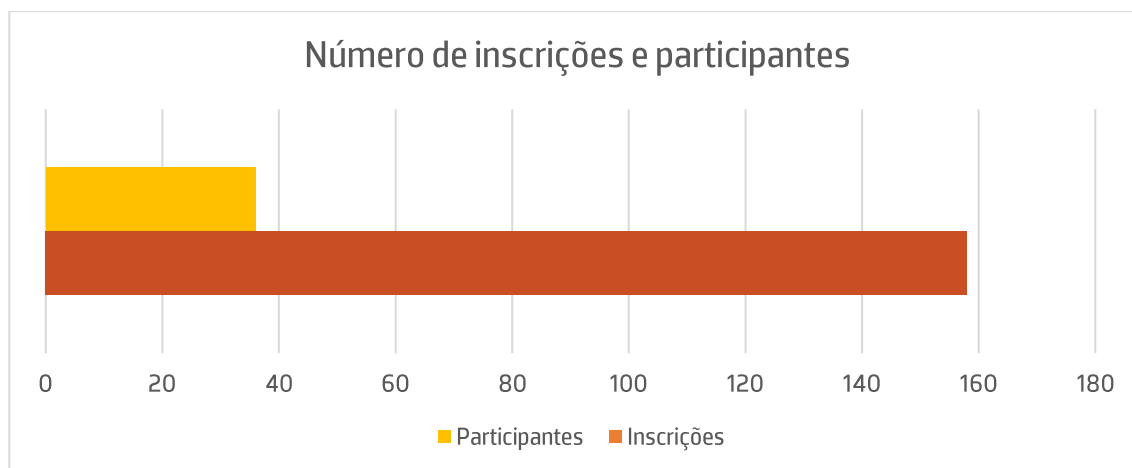
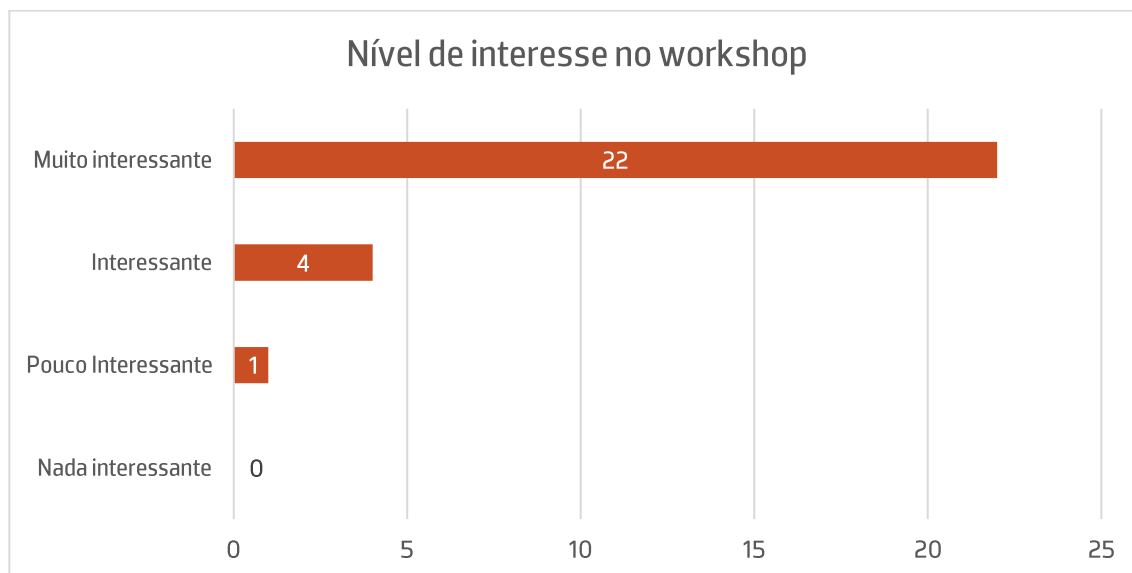


Gráfico 73 – Inscrições recebidas para participação no workshop “Constrói o teu kit de emoções!” e número de participantes no mesmo

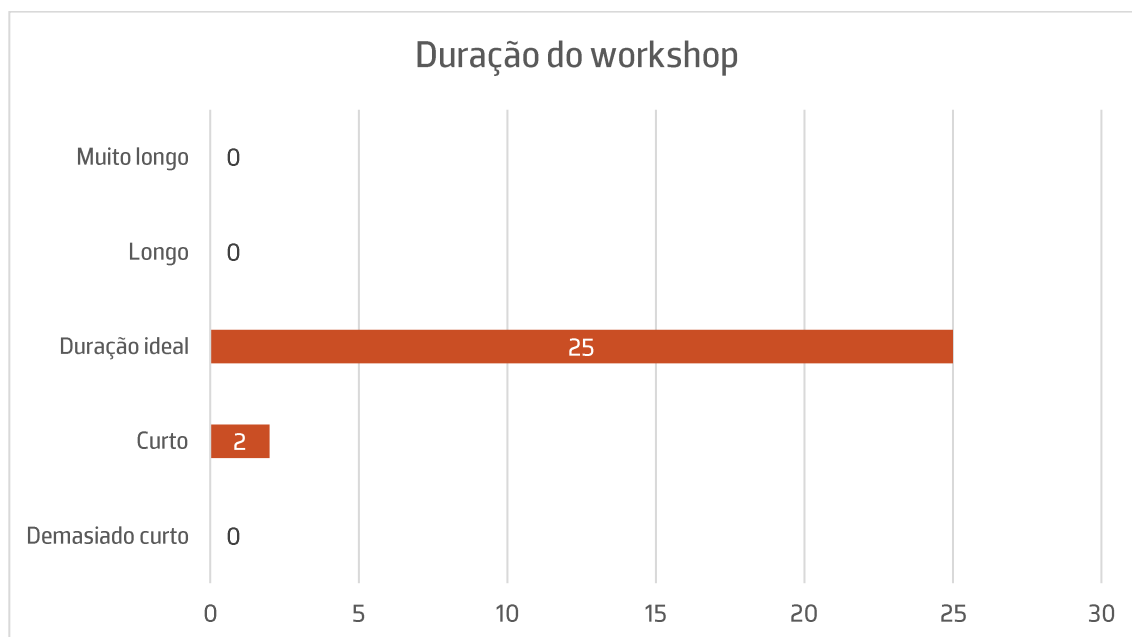
Após a dinamização deste workshop, foi realizada uma avaliação da satisfação dos participantes através do preenchimento de questionário com o objetivo uma avaliação de questões ligadas ao interesse despertado pelo workshop, a sua duração, como tomaram conhecimento sobre este, um levantamento sobre a sensação de controlo da intensidade emocional, bem como um levantamento

sobre o interesse em futuras iniciativas sobre este tema. Foi igualmente deixada a possibilidade de fazerem sugestões/ observações sobre o mesmo.

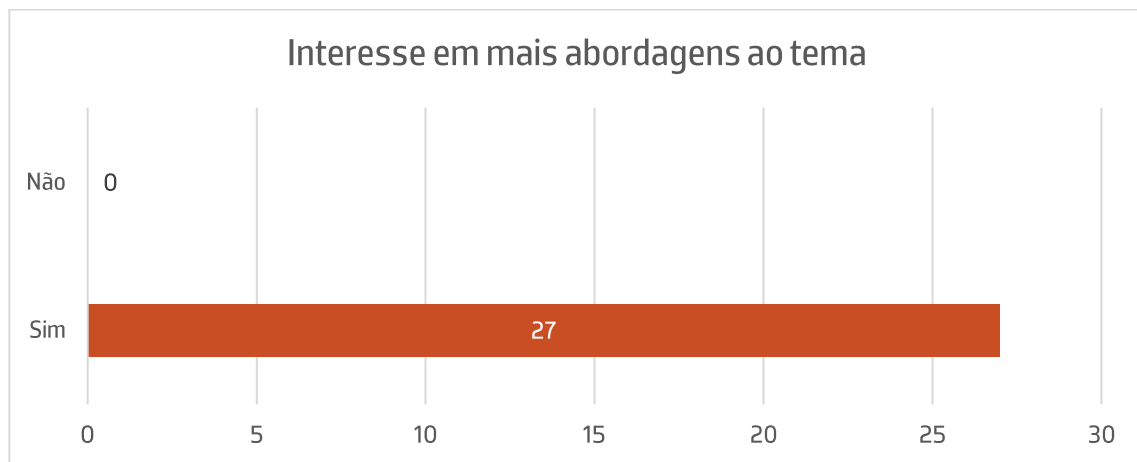
A análise dos dados recolhidos através do questionário de satisfação sobre o workshop encontra-se exposta nos gráficos abaixo (Cf. Gráficos).



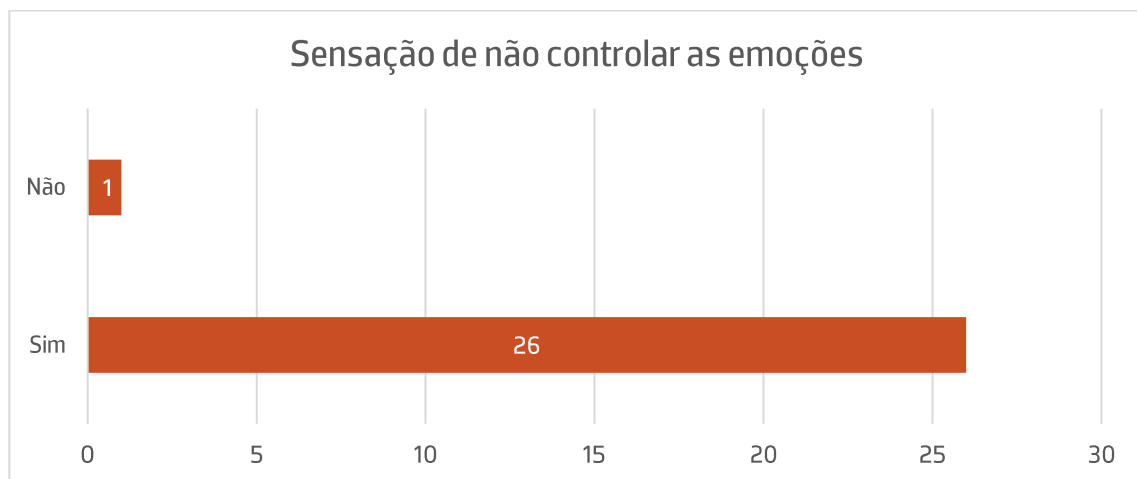
**Gráfico 74 - Avaliação do interesse percebido no workshop "Constrói o teu kit de emoções!"**



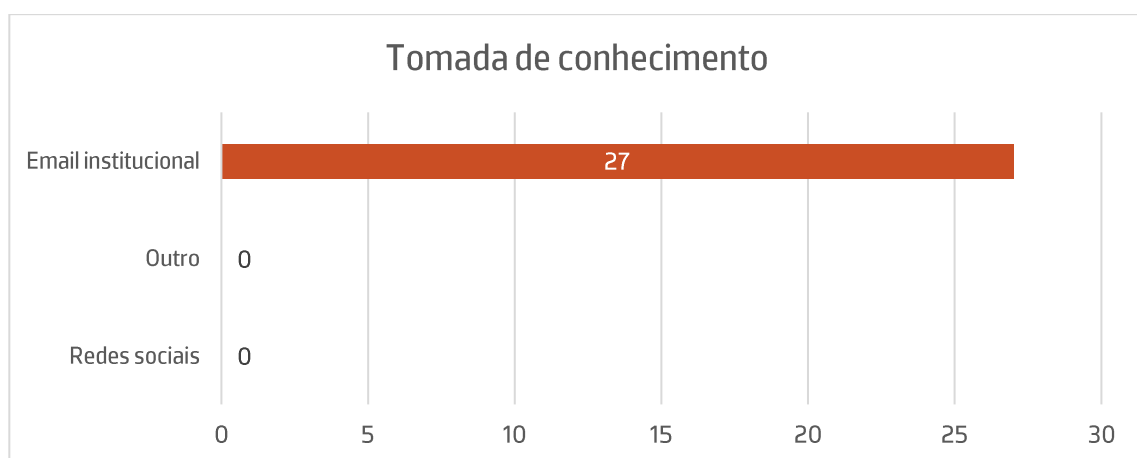
**Gráfico 75 - Avaliação da duração do workshop "Constrói o teu kit de emoções!"**



**Gráfico 76 – Avaliação do interesse em mais iniciativas deste tema**



**Gráfico 77 – Levantamento sobre a percepção de não controlar a intensidade emocional**



**Gráfico 78 – Avaliação sobre o meio através do qual tomaram conhecimento sobre a iniciativa**

## CONGRESSO DE AÇÃO SOCIAL

Imagem 45 – Exemplo da imagem adotada para o Congresso de Ação Social em 2021

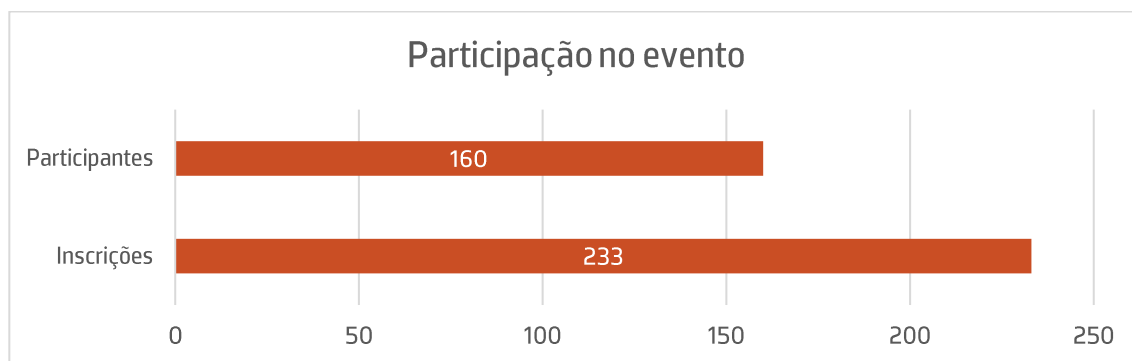


À semelhança do que se verificou nos últimos 3 anos, os SAS do P.PORTO realizaram no dia 27 de maio de 2021 o 3º Congresso de Ação Social no Ensino Superior, em formato online. Esta edição do Congresso foi dedicada ao tema da Saúde Mental no Ensino Superior, enquanto tema de crucial importância na vida dos estudantes e da sociedade em geral.

Este evento procurou propiciar momentos de reflexão conjunta sobre as boas práticas nas respostas de proximidade aos estudantes ao longo do seu percurso académico que se verificam como fundamentais na resolução dos desafios atuais que a comunidade do Ensino Superior enfrenta atualmente.

Assim, e pela primeira vez, foi aberta a possibilidade de participação através da submissão de pósteres no formato digital, que posteriormente foram apresentados numa galeria digital, e da apresentação de projetos e trabalhos através de comunicações orais, gerando assim um maior contato entre os profissionais inscritos e possibilitando a divulgação de iniciativas de valor. Foram apresentadas 5 comunicações orais e 10 pósteres.

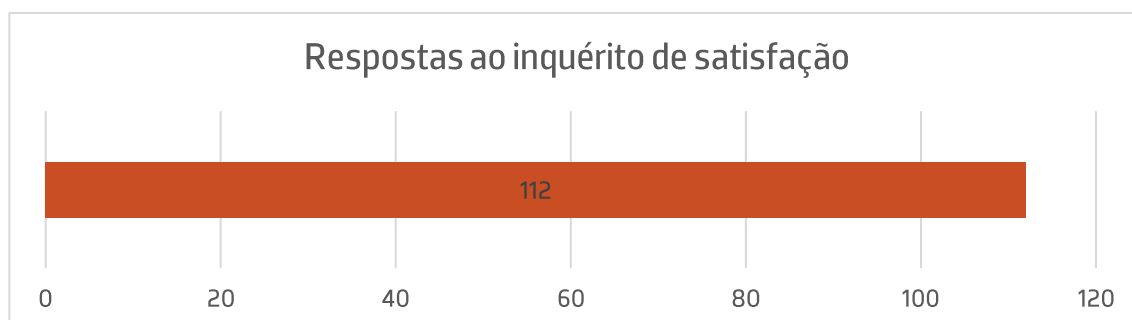
Ainda no âmbito deste evento, **Revista Psique**, e a **Organização do 3º Congresso de Ação Social** estabeleceram uma parceria que possibilitou aos participantes que apresentaram trabalhos no congresso submeter os mesmos sob o formato de artigo para publicação na revista, estando os respetivos trabalhos sujeitos ao processo de revisão de pares da própria revista.



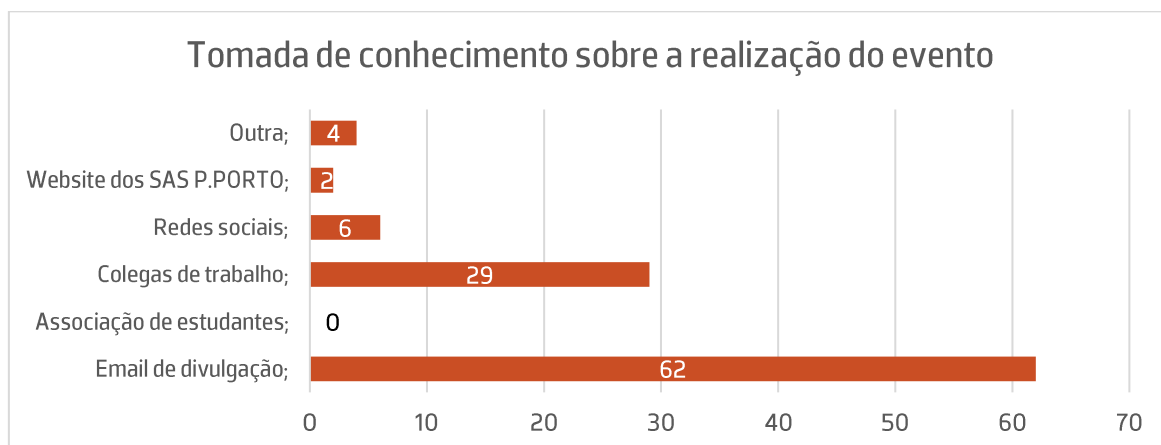
**Gráfico 79 - Número de participantes no evento e de inscrições previamente recebidas**

No final do evento foi solicitada a colaboração dos participantes na avaliação do evento através de um inquérito de satisfação. Este inquérito tem como objetivo uma avaliação global do evento, considerando questões ligadas à organização, aos oradores e às expectativas sobre o mesmo. Permite ainda fazer observações/sugestões.

A análise dos dados recolhidos através deste inquérito encontra-se exposta nos gráficos abaixo (Cf. Gráficos).

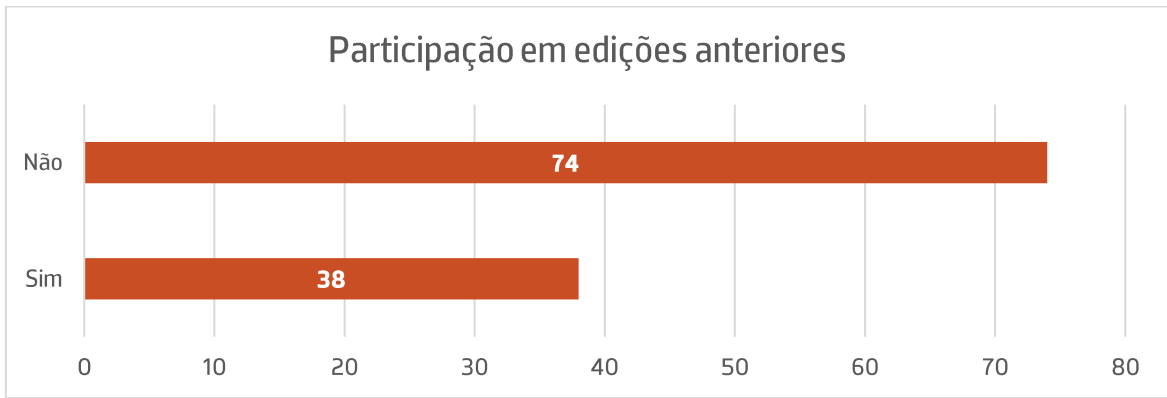


**Gráfico 80 - Número de respostas recebidas ao inquérito de satisfação dos participantes no Congresso**

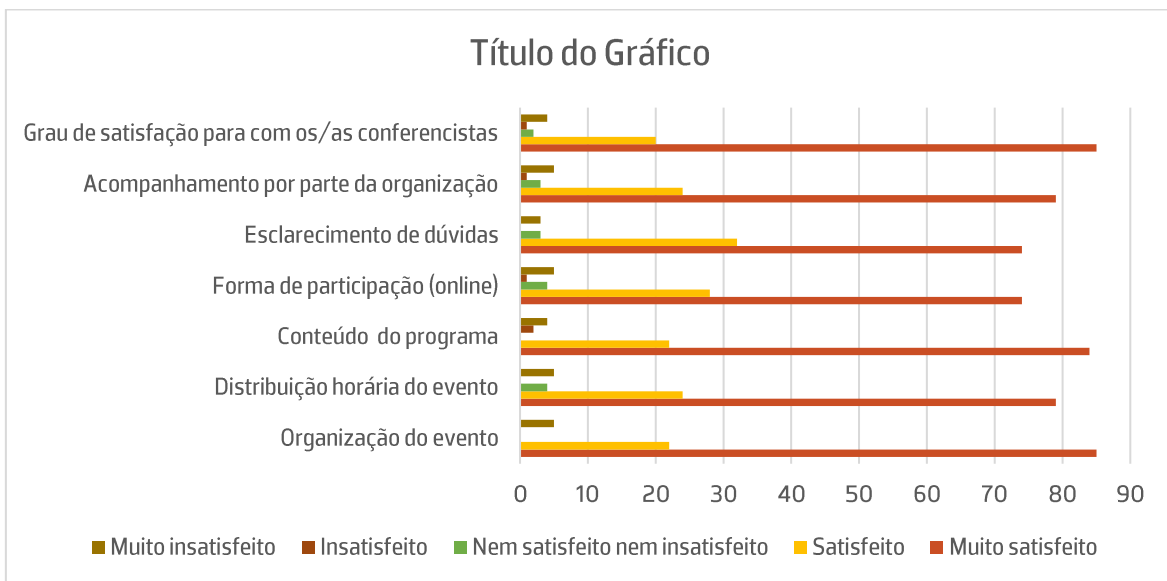


**Gráfico 81 - Informação sobre os meios de divulgação do evento mais eficazes**

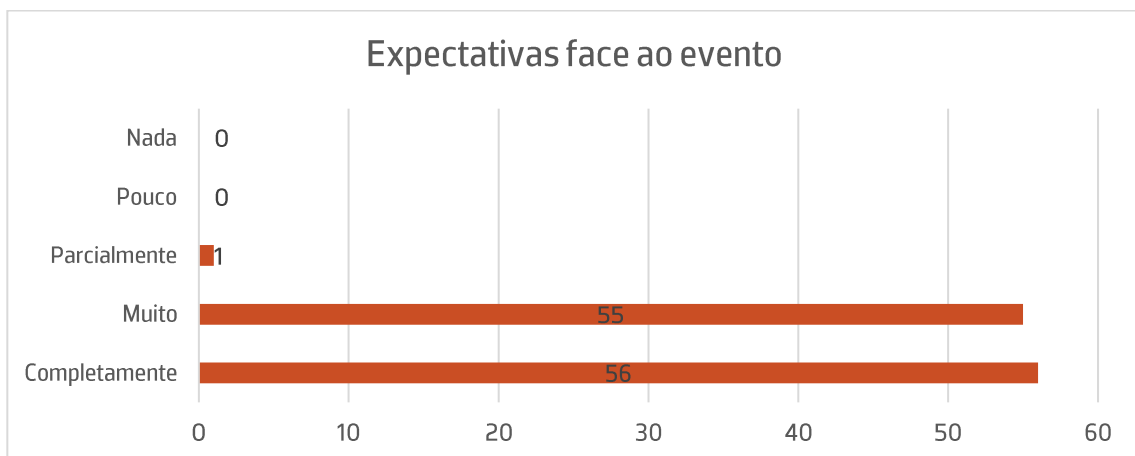




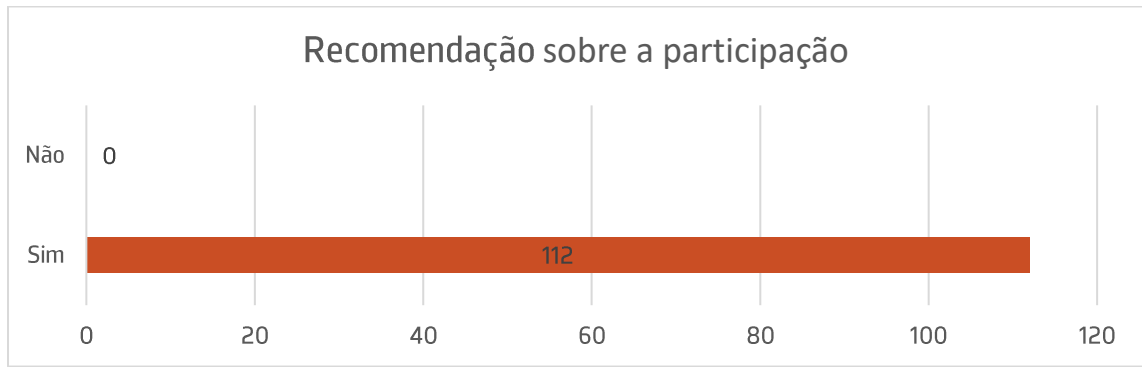
**Gráfico 82 – Informação sobre a participação em Congressos de Ação Social anteriores**



**Gráfico 83 – Avaliação do Congresso de Ação Social pelos participantes**



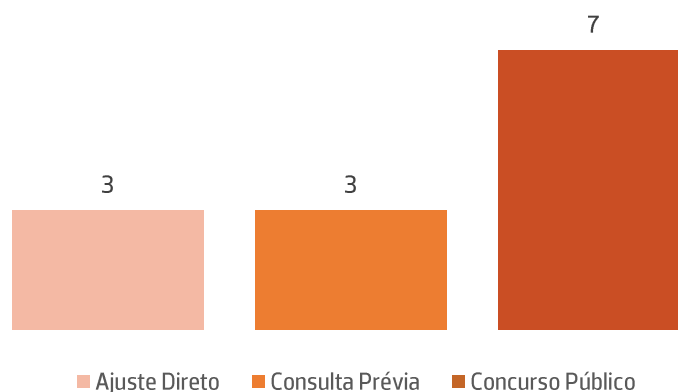
**Gráfico 84 – Avaliação do Congresso de Ação Social pelos participantes face às suas expectativas**



**Gráfico 85 – Possibilidade de recomendação da participação em eventos futuros**

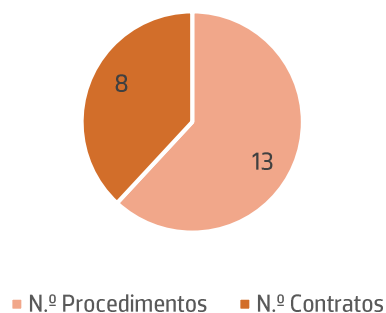
## DADOS PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA – 2021

### ANÁLISE GLOBAL



**Gráfico 86 - Contratação pública por tipo de procedimento. Fonte: Portal Base – janeiro 2022**

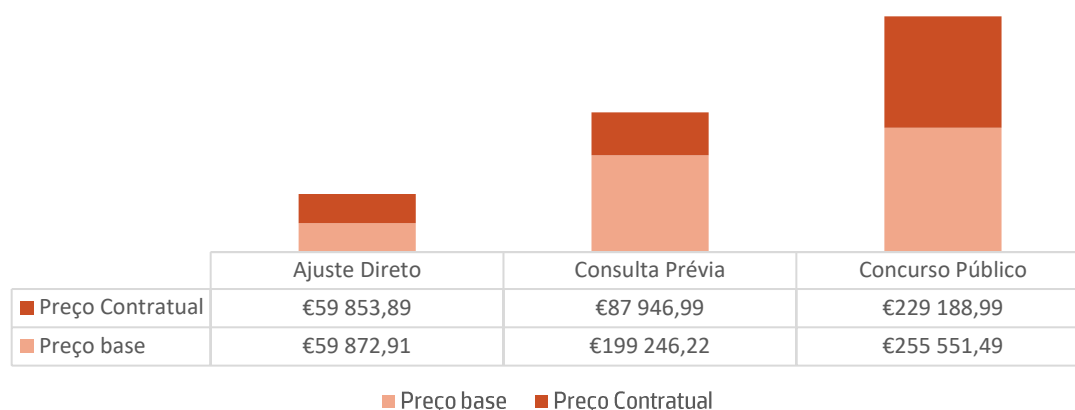
No ano 2021 os procedimentos do tipo Concurso Público destacaram-se dos Ajustes Diretos e Consultas Prévias, sendo este um sinal positivo na área da contratação pública, uma vez que este tipo de procedimento se apresenta como um procedimento concorrencial, respeitando devidamente o princípio da concorrência, respeito este devido ao Princípio da Igualdade de Tratamento entre concorrentes, que vincula as entidades adjudicantes a submeter a procura ao mercado concorrencial e competitivo. Importa referir que dos 7 (sete) Concursos Públicos referidos no presente gráfico constam 3 (três) concursos agregados com o Instituto Politécnico do Porto, ponto este também bastante positivo, demonstrando que os SAS do P.PORTO promovem a desburocratização e flexibilização do tratamento dos procedimentos de contratação pública.



**Gráfico 87 - Relação entre os contratos celebrados e os procedimentos abertos no mesmo ano. Fonte: Portal Base – janeiro 2022**

Analisando o presente gráfico verificamos que dos procedimentos lançados no ano 2021 apenas 8 (oito) foram contratualizados. Esta situação deveu-se aos seguintes factos:

- 3 (três) procedimentos do tipo Concurso Público para a “*Concessão e exploração das Unidades Alimentares*” foram lançados, contudo, 1 (um) não foi adjudicado devido à exclusão de todas as propostas e 2 (dois) não foram adjudicados devido à falta de apresentação da caução por parte dos adjudicatários;
- 1 (um) procedimento do tipo Consulta Prévia para a “*Aquisição de Equipamento de Hotelaria para a linha do ISEP*” foi revogado, pois verificou-se a necessidade de alterar aspetos fundamentais das peças do procedimento;
- 1 (um) procedimento do tipo Consulta Prévia para a “*Aquisição de serviços combinados de TV + Internet para as Residências de Estudantes do P.PORTO*” foi aberto em 2021, contudo, a contratualização será celebrada em 2022.



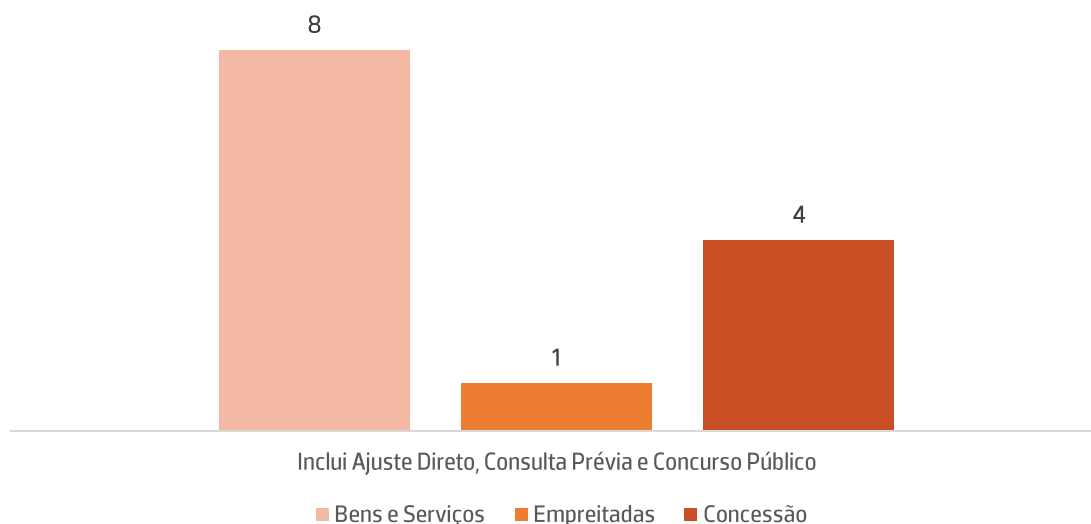
**Gráfico 88 - Comparação dos valores base dos procedimentos lançados em 2021 com os montantes contratuais**

Fonte: Portal Base – janeiro 2022

No que diz respeito à relação entre os valores base e montantes contratuais verifica-se que o procedimento do tipo Ajuste Direto foi aquele que apresentou um diferencial mais baixo, o que é perfeitamente aceitável e normal, dado este ser o procedimento em que a entidade adjudicante convida diretamente uma entidade, à sua escolha, a apresentar proposta e, por esse motivo o montante contratual é muitas vezes igual ao preço base estabelecido.

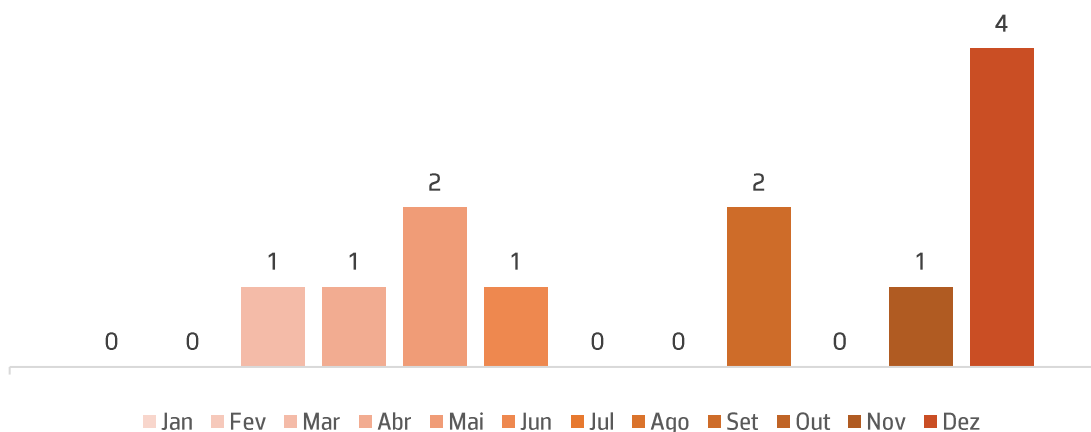
Relativamente às Consultas Prévias e Concursos Públicos verifica-se um diferencial superior nomeadamente, quanto à Consulta Prévia, contudo, este justifica-se ao facto da revogação de um dos procedimentos lançados pelos motivos já mencionados na análise do gráfico 2.

Em suma, pode-se concluir que a definição do preço base para cada procedimento tem sido feita de forma devida, pois não se verificaram propostas com preços anormalmente baixos ou excluídas por preço contratual superior ao preço base estipulado.



**Gráfico 89 – Tipo de objeto dos procedimentos de contratação pública em 2021 (Ajuste Direto, Consulta Prévia e Concurso Público) Fonte: Portal Base – janeiro 2022**

Da análise do presente gráfico constata-se que a maioria dos procedimentos lançados têm como objeto a aquisição de bens e serviços. Considerando a prossecução dos objetivos que integram a missão dos SAS do P.PORTO, o Núcleo de Logística e Manutenção, Núcleo de Alojamento e Núcleo de Alimentação e Nutrição fazem parte da constituição e são aqueles que apresentam maiores necessidades quanto à aquisição de bens e serviços com intuito de dar resposta à gestão das Residências de Estudantes e Unidades Alimentares, razão esta justificativa para os presentes resultados.



**Gráfico 90 – Distribuição dos procedimentos por mês, ano 2021. Fonte: Portal Base – janeiro 2022**

Através do presente gráfico verifica-se que o mês com maior tomada de decisão de contratar, através do lançamento de procedimentos de contratação pública, foi o mês de dezembro. Estes procedimentos focaram-se, essencialmente, em serviços prestados às Unidades Alimentares, as quais foram bastante afetadas com a situação pandémica e, por isso verificou-se a necessidade de assegurar a continuidade de determinados serviços e assim garantir o pleno funcionamento das mesmas no início do ano 2022.

## AJUSTE DIRETO

Gráfico 6 –



Gráfico 91- Ajuste Diretos em 2021 Fonte: Portal Base – janeiro 2022

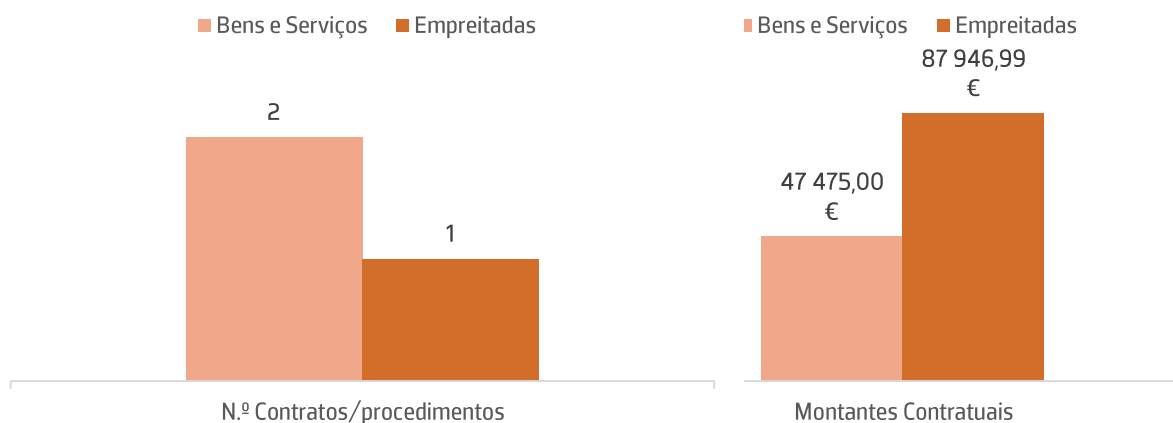
Os procedimentos do tipo Ajuste Direto em 2021 totalizaram o valor de €56.121,45, valor este inteiramente dedicado às Unidades Alimentares uma vez que

CPV (aos 4 dígitos)	Descrição CPV	N.º Contratos	Valor Contratual
3922	Equipamento de cozinha	1	€19.884,00
1580	Produtos Alimentares Diversos	1	€16.244,45
3983	Produtos de limpeza	1	€3.732,44
3914	Mobiliário e equipamento de cozinha	1	€19.993,00
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>€59.853,89</b>

Tabela 17 – Ajustes Diretos em 2021 por CPV. Fonte: Portal Base – janeiro 2022

Este quadro confirma a análise do gráfico acima (gráfico 6), onde se verifica que o objeto dos contratos do tipo Ajuste Direto foram direcionados exclusivamente às Unidades Alimentares do P.PORTO pelos motivos já aí apresentados.

## CONSULTA PRÉVIA



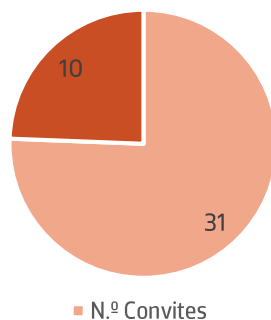
**Gráfico 92 – Consultas Prévias em 2021. Fonte: Portal Base – janeiro 2022**

Da análise do presente gráfico verifica-se a existência de 3 (três) procedimentos do tipo Consulta Prévia, sendo que nos montantes contratuais apenas estão presentes 2 (dois) contratos, pois como já foi mencionado anteriormente existiu a revogação de um procedimento deste tipo. Deste modo, verifica-se a contratualização de um procedimento de empreitadas de obras públicas e um de aquisição de bens e serviços. Salienta-se que o procedimento com objeto de aquisição de bens e serviços encontrava-se previsto no projeto financiado SAS 360, enquadrado na operação SAMA 2020 (Sistema de Apoio à Modernização e capacitação da Administração pública).

CPV (aos 4 dígitos)	Descrição CPV	N.º Contratos	Valor Contratual
3914	Mobiliário e equipamento de cozinha	1	€52.353,63
4545	Obras de recuperação	1	€87.946,99
7934	Serviços de publicidade e marketing	1	€47.475,00
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>€187.775,62</b>

**Tabela 18 – Consultas Prévias em 2021, por CPV Fonte: Portal Base – janeiro 2022**

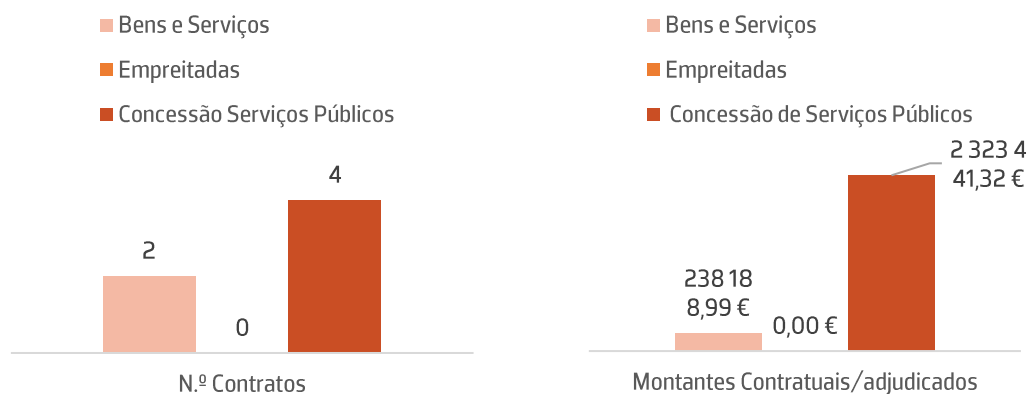
Através deste quadro pode-se verificar que o valor do procedimento revogado encontra-se previsto na classe de CPV 3914 – mobiliário e equipamento de cozinha e os restantes dizem respeito à empreitada de obras públicas numa das Residências de Estudantes dos SAS do P.PORTO e ao plano de comunicação previsto no projeto financiado referido acima.



**Gráfico 93 – Relação entre número de entidades convidadas e entidades concorrentes. Fonte: Plataforma eletrónica acinGov**

Considerando que o procedimento do tipo Consulta Prévia é considerado já um procedimento concorrencial, pelo facto de que a entidade adjudicante escolhe pelo menos 3 (três) entidades a serem convidadas para o efeito, pode-se fazer uma relação entre número de entidades convidadas e número de entidades concorrentes. O Instituto Politécnico do Porto dispõe de uma orientação interna que estabelece o número de 10 (dez) entidades a convidar para este tipo de procedimento, o que se revela no diferencial visto no presente gráfico em que o número de entidades convidadas é bastante superior ao número de concorrentes. Esta medida interna mostrou-se positiva, pois vai ao encontro do princípio da concorrência, abrindo a oportunidade a mais entidades de concorrerem a este tipo de procedimentos.

## CONCURSO PÚBLICO

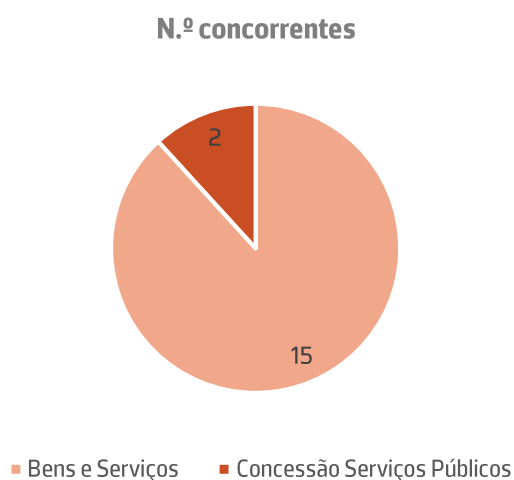


**Gráfico 94 – Concursos Públicos em 2021. Fonte: Portal Base – janeiro 2022**



Da análise dos presentes gráficos importa referir que o valor apresentado no âmbito dos procedimentos de Concessão de Serviços Públicos, este diz respeito apenas a 1 (um) contrato, uma vez que os outros 3 (três) procedimentos foram revogados por razões já anteriormente apresentadas. O montante descrito no presente gráfico será apenas contratualizado no ano 2022, pois diz respeito a um procedimento de Concurso Público com publicação no Jornal Oficial da União Europeia e, dado ao seu preço contratual, está sujeito a visto de Tribunal de Contas. No que diz respeito a este montante, verifica-se que o mesmo é bastante elevado, devendo-se isto ao facto de que em anteriores concursos, com o mesmo objeto, verificar-se a dificuldades em estabelecer contrato e, após auscultação do mercado neste setor, concluir-se que existia um elevado grau de incerteza face à Pandemia por COVID19, pelo que a atuação dos potenciais concessionários se tem pautado por comportamentos mais prudentes nomeadamente, a outorga de contratos com contrapartida financeira por cada refeição servida ou outras compensações financeiras por parte da respetiva Instituição de Ensino Superior.

Importa também referir que os 2 (dois) contratos para aquisição de bens e serviços surgiram de procedimentos agregados com o Instituto Politécnico do Porto.

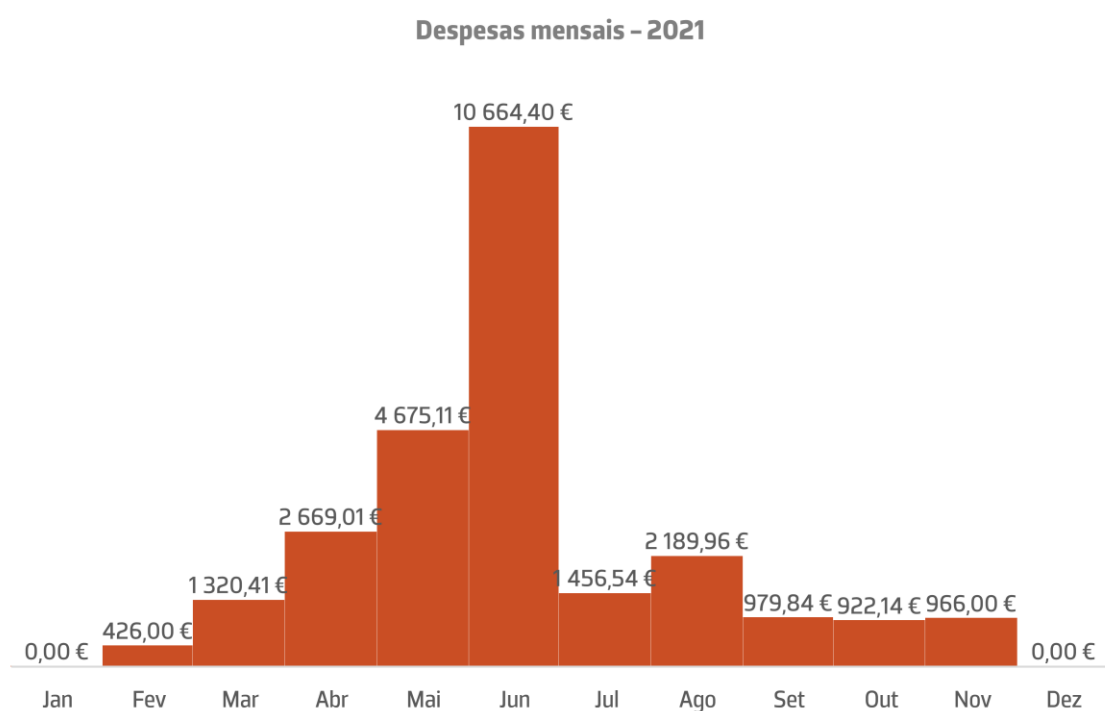


**Gráfico 95 – Número de concorrentes nos procedimentos do tipo Concurso Público Fonte: Plataforma eletrónica acinGov**

Na sequência da análise do gráfico anterior (gráfico 9) importa salientar que no procedimento de Concessão das Unidades Alimentares existiram 2 (dois) concorrentes com propostas válidas, o que se mostra bastante positivo considerando os anteriores procedimentos revogados por não existir concorrência e, conseqüentemente não ser celebrado contrato. Posto isto, após visto favorável do Tribunal de Contas ao presente procedimento será estabelecido contratos com 2 (duas) entidades para a Concessão das Unidades Alimentares.

Quanto ao número de concorrentes aos procedimentos para aquisição de bens e serviços, agregados com o Instituto Politécnico do Porto, totalizou 15 (quinze) sendo 3 (três) deles ao procedimento de “Fornecimento de gás natural”, ao abrigo de Acordo Quadro para o efeito e 12 (doze) respeitantes ao procedimento para “Aquisição de serviços de higiene e limpeza”. Encontra-se ainda a decorrer na plataforma eletrónica o Concurso Pública para aquisição de serviços de viagens pelo que ainda não é possível contabilizar o número de concorrentes.

## REGIME SIMPLIFICADO

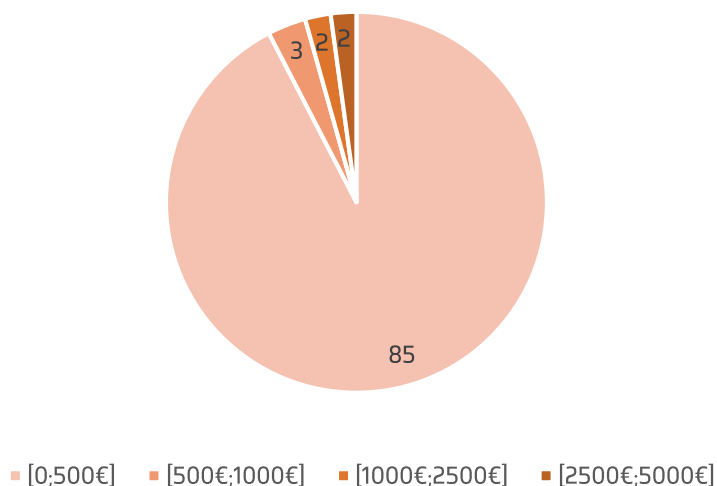


**Gráfico 96 – Despesas mensais Ajuste Direto Regime Simplificado Fonte: Mapa de controlo interno – regime simplificado**

Analisando o presente gráfico verifica-se que o mês de junho apresentou uma despesa bastante superior comparada aos restantes, devendo-se este aumento ao facto de que o mês de junho é caracterizado como sendo o mês de preparação do fecho das Residências de Estudantes, onde as contratações de serviços pontuais acontecem em simultâneo. Em termos de valor anual estamos perante um montante de €26.269,41, o qual poderá, futuramente, ser inferior, se considerarmos melhorias quanto aos contratos de manutenção em vigor, os quais têm um peso muito grande nas

despesas com simplificados e a possibilidade de um procedimento de contratação pública concorrencial irá diminuir estes gastos.

**N.º procedimentos Regime Simplificado por escala de valores**



**Gráfico 97 – Distribuição dos contratos por ajuste direto simplificado, por intervalos de valores contratuais Fonte: Mapa de controlo interno – regime simplificado**

Da análise do presente gráfico podemos verificar que grande parte dos procedimentos do tipo regime simplificado encontram-se na escala de valores até €500,00 (quinhentos euros), sendo este aspeto bastante positivo pois, tratam-se de necessidades esporádicas e, por vezes, de carácter urgente que carecem e obrigam a recorrer a este modelo de procedimento. Simultaneamente, a criação de um contrato de serviços de manutenção contribuiu para esta melhoria uma vez que as intervenções de grandes montantes passaram a ser integradas no mesmo, diminuindo a necessidade de recorrer ao ajuste direto simplificado.

No entanto, no decorrer do ano verificou-se que o contrato de manutenção que dispomos para as Residências de Estudantes pode ser alvo de melhorias, as quais reduziriam ainda mais o número de procedimentos simplificados e, conseqüentemente, a despesa referida na análise ao gráfico anterior (gráfico 11). Deste modo, assim que o contrato em vigor terminar irá ser lançado um novo procedimento incluindo novas modalidades de intervenção nos serviços de manutenção.

## Modelo Geral de Financiamento

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

### Compromisso, Objetivos e Meios

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

### Ação Social Escolar

1. No âmbito do sistema de ação social escolar, o Estado concede apoios diretos e indiretos geridos de forma flexível e descentralizada.
2. O apoio social direto efetua-se através da concessão de bolsas de estudos.
3. O apoio social indireto pode ser prestado para:
  - a. Acesso à alimentação e ao alojamento;
  - b. Acesso a serviços de saúde;

- c. Apoio a atividades culturais e desportivas;
- d. Acessos a outros apoios educativos.

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

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

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

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

## Financiamento dos SAS do P.PORTO

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

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

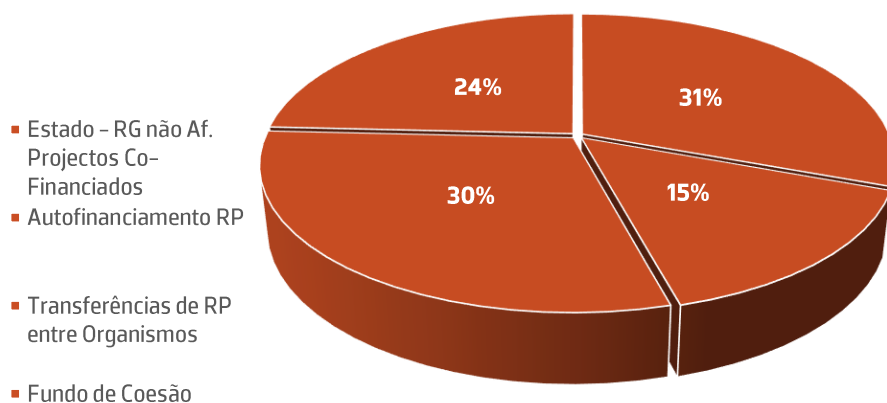
- a. As dotações do **Orçamento de Estado**, fonte de financiamento 311, atribuído através da dotação global determinada para o P.PORTO;
- b. As **Receitas Próprias**, fonte de financiamento 513, geradas pela atividade dos serviços prestados;
- c. **Transferências de Serviços e Fundos Autónomos**, fonte de financiamento 541, que na sua essência decorre da afetação de um valor de propinas do P.PORTO.

# Análise Orçamental

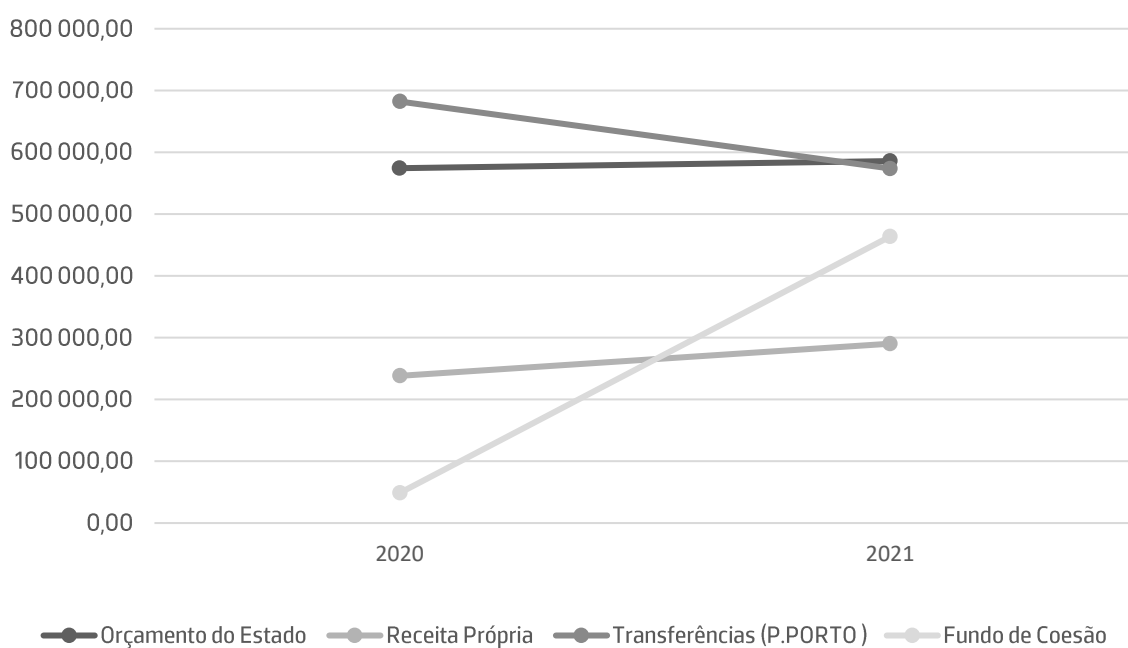
## A Receita

Da análise à receita cobrada no período de relato, por fonte de financiamento, verifica-se que as atividades dos SAS do P. PORTO são financiadas em 31% por Orçamento do Estado, 30% de Transferências de Serviços e Fundos Autónomos, 15 % proveniente de Receitas Próprias e 24% do Fundo de Coesão.

### Receita cobrada por fonte de financiamento



### Evolução da receita por fonte de financiamento



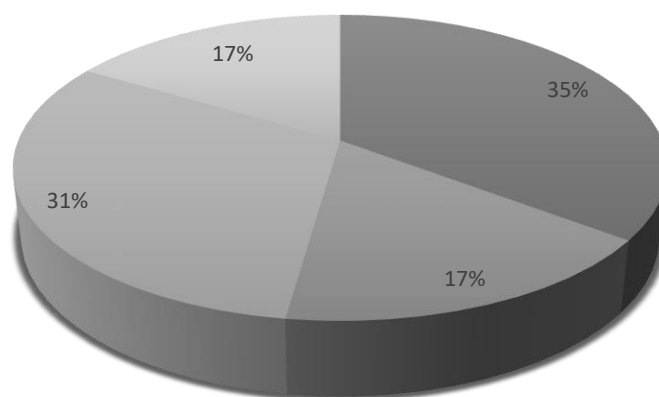
RECEITAS POR FONTE DE FINANCIAMENTO	2020	2021
Orçamento do Estado	574 321 €	585 807 €
Receita Própria	238 263 €	290 221 €
Transferências P.PORTO	682 188 €	573 871 €
FUNDO DE COESÃO	48 621 €	463 669 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 543 392 €</b>	<b>1 913 568 €</b>

## A Despesa

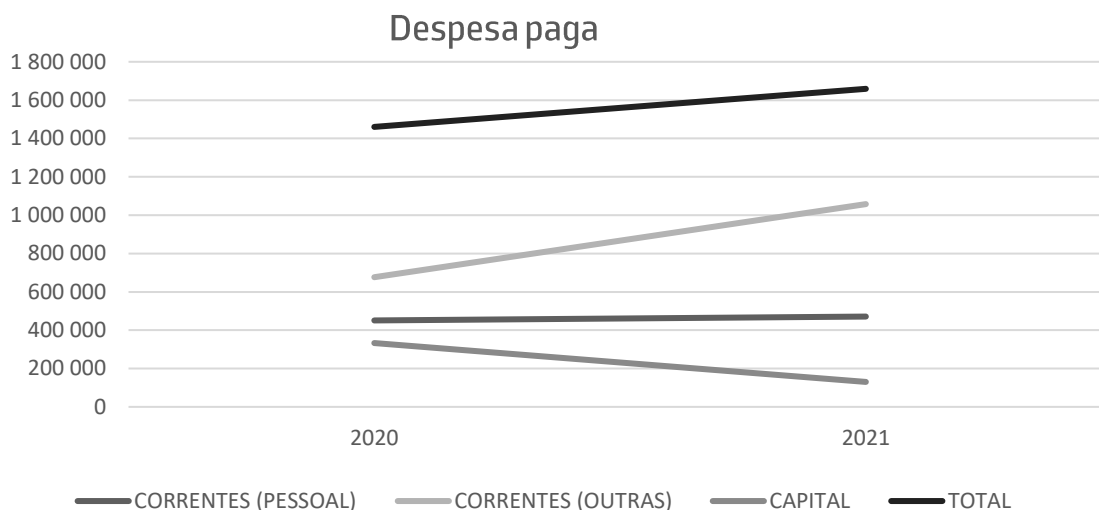
A assunção de compromissos e a realização de despesas pelos SAS do P.PORTO foram executadas de acordo com o princípio da economia, eficiência e eficácia. A economia, a eficiência e a eficácia consistiram na utilização do mínimo de recursos que assegurem os adequados padrões de qualidade, na promoção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

Em 2021, por fonte de financiamento, a despesa paga acompanha o princípio subjacente à estrutura da receita verificando-se que as atividades dos SAS do P. PORTO foram financiadas em 35% por Orçamento de Estado, 31% pelas Transferências de Serviços e Fundos Autónomos, 17% proveniente de Receitas Próprias e Fundo de Coesão.

### Despesa por fonte de financiamento



- (1) Orçamento do Estado (FF 311) ■ (2) Receita Própria
- (3) Transferências P.PORTO ■ (4) FUNDO DE COESÃO



TIPO DE DESPESA	2020	2021
CORRENTES (PESSOAL)	450 989 €	471 114 €
CORRENTES (OUTRAS)	676 541 €	1 057 695 €
CAPITAL	332 977 €	130 228 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 460 508 €</b>	<b>1 659 037 €</b>

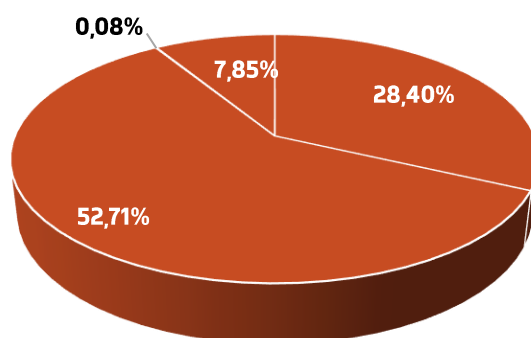
Os SAS, por não disporem do número necessário de trabalhadores para assegurar todas as valências da ação social escolar, têm que recorrer à contratação pública de serviços externos, quer para apoiar na gestão da concessão das Unidades de Alimentação, quer para apoiar nas Residências de Estudantes.

Na prossecução da sua atividade na área da alimentação os SAS estão desde novembro de 2021 com a Gestão Direta das Unidades Alimentares, devido ao facto de o anterior concessionário ter informado que não tinha condições de continuar a cumprir o contrato pelo que o mesmo cessou a 31/03/2021. A variação significativa da despesa é justificada por este facto.

Na gestão das Residências de Estudantes, os SAS asseguram a manutenção dos imóveis, equipamentos e redes, a realização de obras de beneficiação, a gestão das candidaturas e colocações dos estudantes, a promoção da segurança, do conforto e do bem-estar dos residentes, a adoção de medidas de racionalização e eficiência energética, o cumprimento dos regulamentos aprovados, a realização de pequenas formações e workshops temáticos, bem como a organização de convívios anuais de acolhimento e despedida dos residentes.

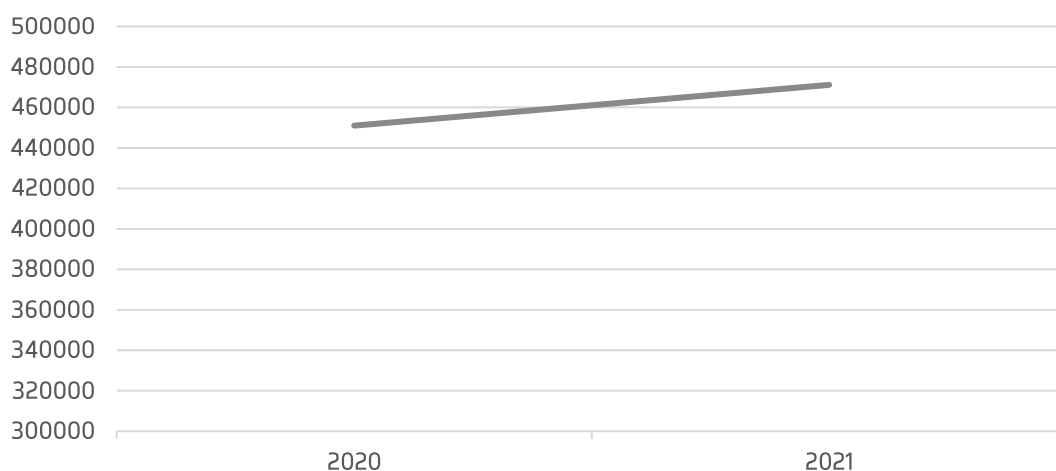


## Despesa por Agrupamento de Classificação Económica



- Despesas com pessoal
- Aquisição de bens e serviços
- Outras despesas correntes
- Aquisição de bens de capital

## Evolução das despesas com pessoal

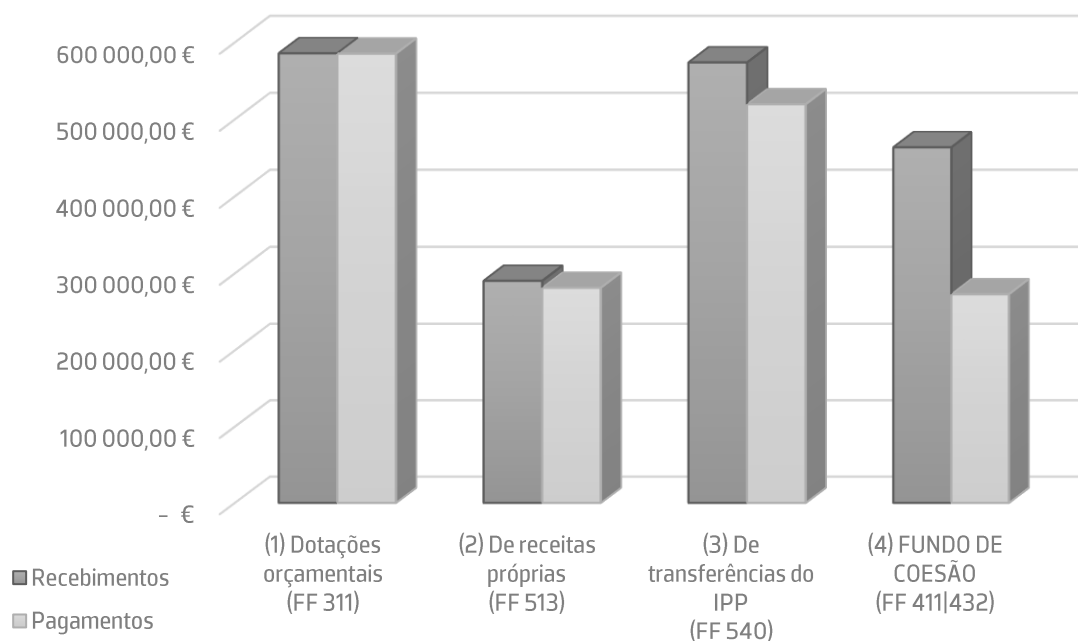


## Receita e Despesa

Ao longo da execução do ano de 2021 existiu um equilíbrio entre a Receita (recebimentos) e Despesa (pagamentos), decorrente de uma execução equilibrada.

Relativamente ao Fundo de Coesão verifica-se que os recebimentos são claramente superiores aos pagamentos porque grande parte da verba recebida em 2021 é referente a despesa executada em 2020.

### Recebimentos e Pagamentos de 01-01-2021 a 31-12-2021



RECURSOS FINANCEIROS	2021	2020
Receita cobrada	1.913.568 €	1.543.392 €
Despesa executada	1.659.037 €	1.460.508 €
Despesa Capital	130.228 €	332.977 €
Despesa Investimento	7,85 %	22,80%
<b>PESSOAS</b>		

Número de efetivos

--

--

# BALANÇO

Entidade: Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto  
Balanço (individual) em 31 de dezembro de 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

RÚBRICAS	NOTAS	SNC-AP	SNC-AP
		2021	2020
<b>ATIVO</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	5	7 129 016,08	7 397 662,54
Ativos intangíveis	3	293 896,20	137 250,88
Outras contas a receber	18	52,00	3 601,84
<b>Total do Ativo não corrente</b>		<b>7 422 964,28</b>	<b>7 538 515,26</b>
<b>Ativo corrente</b>			
Clientes, contribuintes e utentes	18	28 754,02	29 361,71
Outras contas a receber	18	49 638,66	3,44
Diferimentos	23	1 757,70	1 759,14
Caixa e depósitos	18	3 448 136,65	3 196 104,90
<b>Total do Ativo corrente</b>		<b>3 528 287,03</b>	<b>3 227 229,19</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>10 951 251,31</b>	<b>10 765 744,45</b>
<b>PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>			
Património/Capital	23	4 331 901,24	4 331 901,24
Reservas			
Resultados transitados	23	2 980 234,70	2 632 732,06
Outras variações no Património Líquido	23	3 622 791,79	3 339 773,37
Resultado líquido do período	23	-101 019,65	347 502,64
<b>Total do Património Líquido</b>		<b>10 833 908,08</b>	<b>10 651 909,31</b>
<b>PASSIVO</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Outras contas a pagar	18	8 800,21	8 800,21
<b>Total do Passivo não corrente</b>		<b>8 800,21</b>	<b>8 800,21</b>
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	18	0,00	83,41
Estado e outros entes públicos	23	0,00	0,00
Outras contas a pagar	18	108 543,02	104 951,52
Diferimentos			
Outros passivos financeiros			
<b>Total do Passivo corrente</b>		<b>108 543,02</b>	<b>105 034,93</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>117 343,23</b>	<b>113 835,14</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>		<b>10 951 251,31</b>	<b>10 765 744,45</b>

# DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

Entidade: Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto

Demonstração dos resultados por natureza (individual) do período findo em 31 de dezembro de 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	SNC-AP	SNC-AP
		2021	2020
Impostos e taxas	13	0,00	197,52
Vendas	13	67 395,73	0,00
Prestações de serviços	13	213 806,41	203 848,61
Transferências correntes e subsídios à exploração obtidos	14	1 256 627,50	1 305 129,25
Fornecimentos e serviços externos	23	-795 347,16	-547 555,98
Gastos com pessoal	19	-477 821,96	-441 331,50
Transferências e subsídios concedidos	23	-182 000,00	0,00
Prestações sociais			
Outros rendimentos e ganhos	13/14	137 926,21	99 714,95
Outros gastos e perdas	23	-2 997,02	-6 663,98
<b>Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento</b>		<b>217 589,71</b>	<b>613 338,87</b>
Gastos/reversões de depreciação e amortização	5	-318 651,29	-266 139,99
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento)</b>		<b>-101 061,58</b>	<b>347 198,88</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	13	41,93	303,76
Juros e gastos similares suportados	23	0,00	0,00
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>-101 019,65</b>	<b>347 502,64</b>
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>-101 019,65</b>	<b>347 502,64</b>

# DEMONSTRAÇÃO DE DESEMPENHO ORÇAMENTAL

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto

Orgânica: 121037200

Normativo Contabilístico: SNC-AP

Demonstração do Desempenho Orçamental

Exercício: 2021

RUBRICA	RECEBIMENTOS	FONTES DE FINANCIAMENTO (n)					TOTAL	2020
		RP	RI	UE	EMPR	FUNDOS ALHEIOS		
	<b>Saldo de gerência anterior</b>	<b>2 789 301,28</b>	<b>339 495,50</b>	<b>21 637,24</b>	<b>0,00</b>	<b>45 670,88</b>	<b>3 196 104,90</b>	<b>3 114 909,23</b>
	<b>Operações orçamentais [1]</b>	2 789 301,28	339 495,50	21 637,24	0,00	0,00	3 150 434,02	3 067 549,41
	Restituição de saldos de operações orçamentais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Operações de tesouraria [A]</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	45 670,88	45 670,88	47 359,82
	<b>Receita corrente</b>	<b>864 091,76</b>	<b>585 807,00</b>	<b>463 669,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 913 567,78</b>	<b>1 543 392,14</b>
R1	<b>Receita fiscal</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R2	<b>Contribuições para sistemas de proteção social e subsistemas de saúde</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R3	<b>Taxas, multas e outras penalidades</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>197,52</b>
R4	<b>Rendimentos de propriedade</b>	<b>41,82</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>41,82</b>	<b>334,71</b>
R5	<b>Transferências Correntes</b>	<b>573 871,00</b>	<b>585 807,00</b>	<b>463 669,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 623 347,02</b>	<b>1 305 129,25</b>
R5.1	<b>Administrações Públicas</b>	<b>573 871,00</b>	<b>585 807,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 159 678,00</b>	<b>1 256 508,73</b>
R5.1.1	Administração Central - Estado	0,00	585 807,00	0,00	0,00	0,00	585 807,00	574 321,00
R5.1.2	Administração Central - Outras entidades	573 871,00	0,00	0,00	0,00	0,00	573 871,00	682 187,73
R5.2	<b>Exterior - UE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>463 669,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>463 669,02</b>	<b>48 620,52</b>
R5.3	<b>Outras</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R6	<b>Venda de bens e serviços</b>	<b>286 629,10</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>286 629,10</b>	<b>236 039,48</b>
R7	<b>Outras receitas correntes</b>	<b>3 549,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3 549,84</b>	<b>1 691,18</b>
	<b>Receita de Capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R8	<b>Venda de bens de investimento</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R9	<b>Transferências de Capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R9.1	<b>Administrações Públicas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R9.1.1	Administração Central - Estado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R10	<b>Outras receitas de capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R11	<b>Reposição não abatidas aos pagamentos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Receita efetiva [2]</b>	<b>864 091,76</b>	<b>585 807,00</b>	<b>463 669,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 913 567,78</b>	<b>1 543 392,14</b>
	<b>Receita não efetiva [3]</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
R12	Ativos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R13	Passivos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Soma [4]=[1]+[2]+[3]</b>	<b>3 653 393,04</b>	<b>925 302,50</b>	<b>485 306,26</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>5 064 001,80</b>	<b>4 610 941,55</b>
	<b>Operações de tesouraria [B]</b>					<b>65 683,79</b>	<b>65 683,79</b>	<b>41 180,33</b>

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto

Orgânica: 121037200

Normativo Contabilístico: SNC-AP

Demonstração do Desempenho Orçamental

Exercício: 2021

RUBRICA	PAGAMENTOS	FONTES DE FINANCIAMENTO (n)					TOTAL	2020
		RP	RI	UE	EMPR	FUNDOS ALHEIOS		
	<b>Despesa corrente</b>	<b>670 622,68</b>	<b>585 350,42</b>	<b>272 835,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 528 808,95</b>	<b>1 127 530,09</b>
<b>D1</b>	<b>Despesas com o pessoal</b>	<b>1 400,00</b>	<b>469 714,32</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>471 114,32</b>	<b>450 989,30</b>
D1.1	Remunerações Certas e Permanentes	1 400,00	378 282,65	0,00	0,00	0,00	379 682,65	348 846,32
D1.2	Abonos Variáveis ou Eventuais	0,00	1 324,02	0,00	0,00	0,00	1 324,02	25,10
D1.3	Segurança social	0,00	90 107,65	0,00	0,00	0,00	90 107,65	102 117,88
<b>D2</b>	<b>Aquisição de bens e serviços</b>	<b>485 928,31</b>	<b>115 636,10</b>	<b>272 835,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>874 400,26</b>	<b>674 166,31</b>
<b>D3</b>	<b>Juros e outros encargos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D4</b>	<b>Transferências correntes</b>	<b>182 000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>182 000,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D4.1</b>	<b>Administrações Públicas</b>	<b>182 000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>182 000,00</b>	<b>0,00</b>
D4.1.1	Administração Central - Estado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.1.2	Administração Central - Outras entidades	182 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	182 000,00	0,00
D4.2	Instituições sem fins lucrativos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.3	Famílias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.4	Outras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>D5</b>	<b>Subsídios</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D6</b>	<b>Outras despesas correntes</b>	<b>1 294,37</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 294,37</b>	<b>2 374,48</b>
	<b>Despesa de Capital</b>	<b>130 228,45</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>130 228,45</b>	<b>332 977,44</b>
<b>D7</b>	<b>Investimento</b>	<b>130 228,45</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>130 228,45</b>	<b>332 977,44</b>
<b>D8</b>	<b>Transferências de capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D9</b>	<b>Outras despesas de capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Despesa efetiva [5]</b>	<b>800 851,13</b>	<b>585 350,42</b>	<b>272 835,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 659 037,40</b>	<b>1 460 507,53</b>
	<b>Despesa não efetiva [6]</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
D10	Ativos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D11	Passivos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Soma [7]=[5]+[6]</b>	<b>800 851,13</b>	<b>585 350,42</b>	<b>272 835,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 659 037,40</b>	<b>1 460 507,53</b>
	<b>Operações de tesouraria [C]</b>					<b>68 182,42</b>	<b>68 182,42</b>	<b>42 869,27</b>
	<b>Saldos para gerência seguinte</b>							
	<b>Operações orçamentais [8]=[4]-[7]</b>	<b>2 852 541,91</b>	<b>339 952,08</b>	<b>212 470,41</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3 404 964,40</b>	<b>3 150 434,02</b>
	<b>Operações de tesouraria [D]=[A]+[B]-[C]</b>					<b>43 172,25</b>	<b>43 172,25</b>	<b>45 670,88</b>
	<b>Saldo global [2]-[5]</b>	<b>63 240,63</b>	<b>456,58</b>	<b>190 833,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>254 530,38</b>	<b>82 884,61</b>
	Despesa primária [ Despesa Efetiva deduzida dos juros pagos]	800 851,13	585 350,42	272 835,85	0,00	0,00	1 659 037,40	1 460 507,53
	Saldo corrente [Receitas Correntes - Despesas Correntes ]	193 469,08	456,58	190 833,17	0,00	0,00	384 758,83	415 862,05
	Saldo de capital [Receitas Capital - Despesas Capital ]	-130 228,45	0,00	0,00	0,00	0,00	-130 228,45	-332 977,44
	Saldo primário [ Receita Efetiva - Despesa Efetiva deduzida de juros]	63 240,63	456,58	190 833,17	0,00	0,00	254 530,38	82 901,03
	<b>Receita total [1]+[2]+[3]</b>	<b>3 653 393,04</b>	<b>925 302,50</b>	<b>485 306,26</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>5 064 001,80</b>	<b>4 610 941,55</b>
	<b>Despesa total [5]+[6]</b>	<b>800 851,13</b>	<b>585 350,42</b>	<b>272 835,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 659 037,40</b>	<b>1 460 507,53</b>

## ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DE RELATO

As presentes demonstrações foram apreciadas e aprovadas a 30 de março de 2022 pelo Conselho de Gestão do P.PORTO.

Após o encerramento do período e até à emissão do presente anexo, não se registaram factos subsequentes suscetíveis de alterar as condições que existiam à data do balanço e de modificar a situação revelada nas contas.

## CONFLITO NA UCRÂNIA

O Conselho de Gestão não identificou circunstâncias que possam pôr em causa a continuidade das operações no prazo mínimo de um ano, nomeadamente decorrentes dos desenvolvimentos atuais relacionados com o conflito iniciado na região da Ucrânia, dos quais não se espera impactos que obriguem os SASIPP a suspender ou reduzir significativamente a sua atividade.

Assim, o Conselho de Gestão, entende que o pressuposto da continuidade, utilizado na preparação das demonstrações financeiras, se mantém apropriado.

# FICHA TÉCNICA

- **Elaboração**

O relatório foi elaborado com os contributos de todos os elementos dos SAS P.PORTO

- **Verificação**

Administrador dos SAS P.PORTO: Ivo Costa Santos

- **Data: 28 março de 2022**





