Serviços de Ação Social

Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Relatório de Atividades

2018

Índice

1. Resumo 3
2. Introdução 5
3. Análise Interna 6
   3.1 Organograma 6
   3.2. Meios Financeiros 7
   3.3. Recursos Humanos 11
   3.4 Instalações 15
4. Apoio Social Direto 16
   4.1. Apoios Financeiros 16
      4.1.1. Bolsas de Estudo 16
      4.1.2. Bolsa de Apoio Social 19
   4.2. Alojamento 20
   4.3. Alimentação 24
   4.4. Centro Desportivo 27
      4.4.1. Academia Júnior 28
   4.5. Oficina Cultural 30
   4.6. Gabinete de Saúde 31
   4.7. Bus Académico 33
   4.8. Gabinete de Emprego 35
   4.9. Mentoria de Interpares IPVC 37
5. Atividades Previstas no Plano e as Executadas / Riscos e Oportunidades 38
6. Medidas tomadas para Redução de Riscos no Meio Ambiente 60
   6.1. Energia Elétrica 60
   6.2. Gás 61
   6.3. Água 61

1. Resumo

SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

PRESIDENTE C.A.S: **RUI ALBERTO MARTINS TEIXEIRA** ASS: _____

ADMINISTRADORA: **MARGARIDA CANCELA DE AMORIM HENRIQUES PEREIRA** ASS: _____

DATA: 20 / 05 / 2019

CONSELHO DE AÇÃO SOCIAL

Presidente do I.P.V.C.:	Rui Alberto Martins Teixeira
Administradora dos S.A.S:	Margarida Cancela de Amorim Henriques Pereira
Representantes dos alunos:	
Efetivos:	Lara Isabel Abreu Macedo
	Tânia Filipa Cerqueira Matos
Suplentes:	Ivo Rafael Fidalgo Silva
	Daniela Cristina Gonçalves Rocha

Indicadores de Gestão

Indicadores de Financeiros	Valor 2018	2017
Receitas		
Receitas do Orçamento de Estado	395.000,00 €	395.000,00 €
Saldos da Gerência de 2017	7.663,69 €	3.180,90 €
Receitas Próprias	1.315.458,79 €	1.309.069,97 €
Transferências IPVC	158.428,30 €	138.833,00 €
Projetos	96.749,62 €	27.837,15 €
Total de Receitas	1.973.300,40 €	1.873.921,02 €
Despesas		
Pessoal	753.206,29 €	681.478.,63 €
Funcionamento	1.129.366,69 €	1.149.832,93 €
Capital	57.952,09 €	34.945,77 €
Total das Despesas	1.940.525,07 €	1.866.257,33 €

Indicadores Operacionais	Valor (31/12/2018)	2017
Número de trabalhadores	57	59
Número de alunos	4343	4422
Apoios Financeiros		
Número de alunos candidatos a bolsa	2230	2227
% alunos candidatos a bolsa	51,3%	50,1%
Número de bolseiros	1828	1812
% alunos bolseiros	42,1	40,9%
Bolsa média	174,77 €	173,09 €
Número de alunos apoiados pela Bolsa de Apoio Social	38	91
% de bolsas despachadas a 31 de dezembro	81%	90,7%
Alojamento		
Número de camas	449	433
Número de alunos alojados em 31 de dezembro	444	438
Alimentação		
Número de refeições servidas	168.437	182.187
Número de bares	7	7
Número de cantinas	7	7
Número de equipamentos de Vending operados	15	15
Desporto		
Número médio mensal de acessos ao centro de fitness	409	738
Cultura		
Número de Exposições efetuadas	3	3
Saúde		
Número de consultas em psicologia e enfermagem	694	606
Emprego		
Número de empresas registas no portal do emprego	400	298
Número de alunos inscritos no portal do emprego	1.984	1.739
Bus académico		
Número de utilizadores em 30 de julho	745	536
Controlo interno		
Número de visitas domiciliárias realizadas a alunos bolseiros	90	90
Número de processos de bolsa alvo de verificação documental	200	173
Processos de bolsa analisados (reclamações)	82	128

2. Introdução

O presente relatório pretende descrever o trabalho desenvolvido pelos SAS-IPVC durante o ano de 2018, tendo em consideração a missão, as orientações estratégicas e a política de ação social destes serviços, bem como as orientações e planos de ações definidos no plano estratégico do IPVC 2015-2019 e do seu Plano de Atividades para o ano 2018.

De acordo com a sua missão, "Os SAS -IPVC são o serviço do Instituto vocacionado para assegurar as funções da ação social escolar, tendo como missão garantir as condições de equidade no acesso ao ensino superior e à formação ao longo da vida, bem como, a prestação de serviços sociais que contribuam para melhorar o sucesso escolar dos estudantes do IPVC"

Esta premissa reveste-se da maior importância face ao objetivos traçados para Portugal de aumento da qualificação da população portuguesa (até 2020 atingir um a percentagem de 40% da população até 35 anos com formação superior), face à realidade socioeconómico da população do Minho, caracterizada por baixos rendimentos, conjugado com o atual contexto de mudança estrutural da população escolar no ensino superior que se carateriza pela crescente diversificação da população escolar e democratização do acesso ao ensino superior, aspetos que estão intimamente ligados à entrada no ensino superior de novos públicos (alunos adultos – maiores de 23; alunos de formação pós-secundária – CET's e de Cursos Técnicos Superiores Profissionais; alunos a tempo parcial; alunos de ensino à distância e alunos de contexto socioeconómicos desfavorecidos) e ao desenvolvimento de novos modelos e formatos de formação resultantes da implementação do processo de Bolonha e da crescente utilização de opções de ensino à distância e-learning/b-learning.

Desta forma, tendo em vista assegurar a prossecução da missão das instituições de ensino superior, torna-se cada vez mais evidente a necessidade de implementar novos modelos de apoio social pró-ativos que antecipam e previnem os problemas, contrariando a atual abordagem reativa baseada da resposta aos problemas colocados pelos alunos.

Ao nível dos SAS do IPVC, o reforço da ação social é uma abordagem que foi iniciada em 2008 através do alargamento do número de camas em residências, redução de preços nos bares e criação das bolsas de colaboradores, congelamento dos preços dos serviços de alimentação e alojamento.

No ano de 2018 deu-se continuidade ao programa "EVA – elevar o valor dos serviços prestados para os alunos" de forma a contrariar a tendência de redução que se verifica em outras instituições de ensino superior quanto à utilização dos serviços prestados pelos SAS.

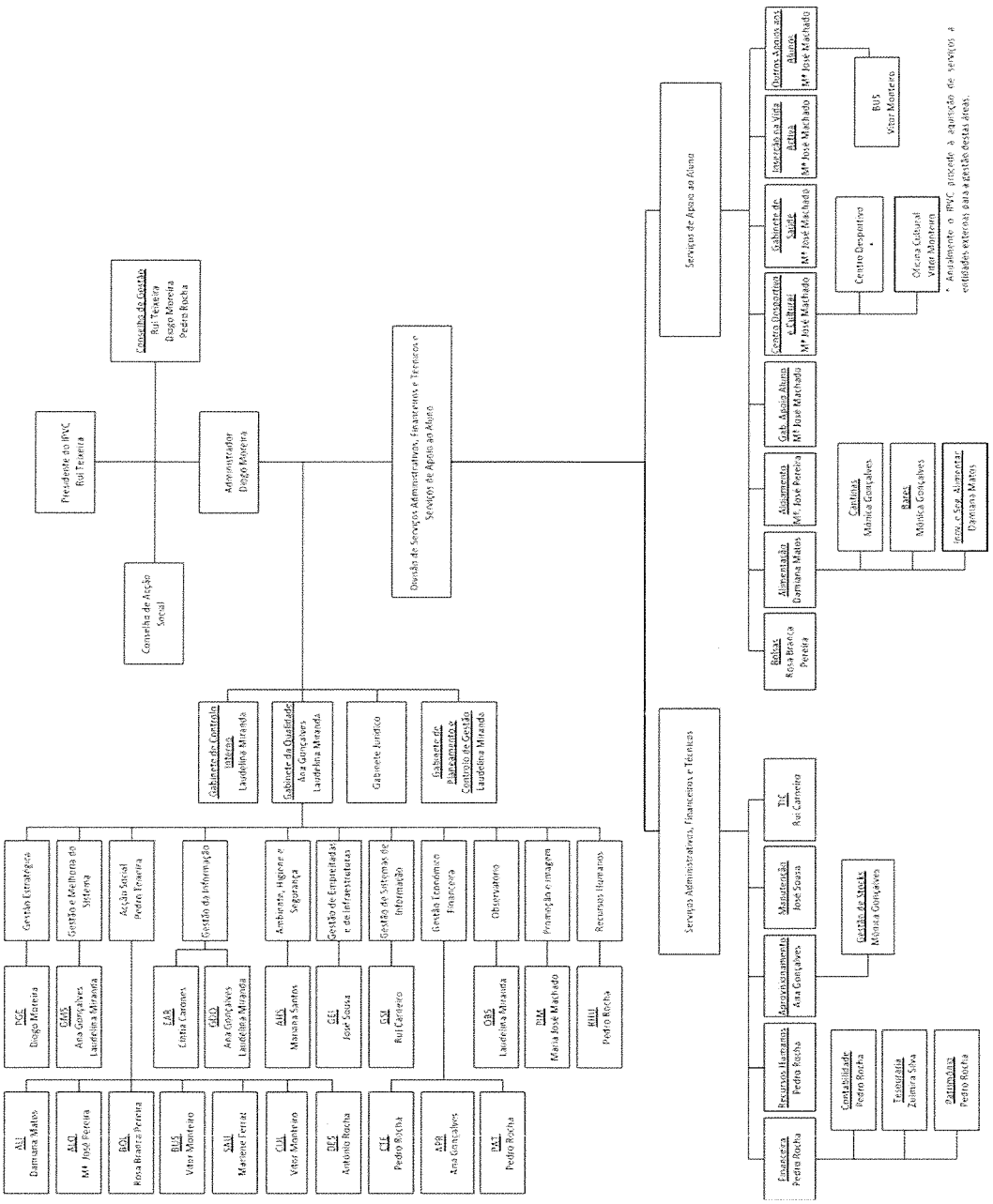
Dentro da estratégia de reforço dos serviços prestados aos alunos, no ano de 2018 foi marcado pelo lançamento da BIRA IPVC. Este projeto enquadra-se no âmbito do projeto U-Bike Portugal que visa promover a mobilidade suave com enfoque na bicicleta. É ainda objetivo deste projeto sensibilizar a comunidade académica para a importância de adotar hábitos saudáveis trocando o automóvel pela bicicleta o que, para além de promover o bem-estar físico, contribui para uma poupança significativa nas deslocações ao final do mês.

Ao nível financeiro, o ano de 2018 também se caracterizou por um crescimento nas receitas próprias as quais resultaram do aumento da utilização dos serviços, em particular dos serviços de alimentação.

3. Análise interna

3.1. Organograma

O organograma dos SAS com referência a 31/12/2018 é o seguinte:



3.2. Meios financeiros

Evolução dos SASIPVC na ótica orçamental da receita e despesa

Receita

ANO	Orçamento de Estado	Receitas Próprias	Transferências IPVC	Fundos Europeus	Total	Nº. de alunos
2012	350.802,00	1.064.751,28	230.000,00	-	1.645.553,28	4360
2013	364.373,00	1.101.119,99	210.000,00	49.198,55	1.724.691,54	4150
2014	416.112,00	1.159.307,71	197.375,00	6.664,75	1.779.459,46	3991
2015	395.000,00	1.254.813,59	138.500,00	-	1.788.313.59	4156
2016	395.000,00	1.241.881,14	129.838,00	-	1.766.719,14	4552
2017	395.000,00	1.309.069,97	138.833,00	27.837,15	1.870.740,12	4422
2018	395.000,00	1.315.458,79	158.429,00	96.749,62	1.965.637,41	4343

Despesa

Rubrica	Orçamento de Estado	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018
	Despesas com Pessoal Remunerações Certas e Permanentes				
01.01.03	Pessoal dos quadros - regime da função pública	271.936,04	258.472,53	248.624,91	241.511,23
01.01.09	Pessoal em qualquer outra situação	1.373,54	885,90	452,20	-
01.01.11	Representação	6.481,80	6.809,28	7.005,72	7.005,72
01.01.13	Subsídio de refeição	24.326,19	31.055,71	31.109,90	32.421,69
01.01.14 SF	Subsídio de férias	16.984,02	17.194,68	16.016,43	25.476,28
01.01.14 SN	Subsídio de Natal	20.407,46	21.124,92	15.000,12	17.936,20
	Abonos variaveis ou eventuais				
01.02.04	Ajudas de custo	572,94	1.064,37	978,80	945,91
01.02.05	Abono para falhas	816,54	1.021,08	923,93	746,10
01.02.12 A0	Abonos devidos cessação relação jurídica de emp.	-	-	951,82	-
	Segurança social				
01.03.05A0	Caixa geral de aposentações	6.173,55	16.896,66	22.269,81	19.009,17
01.03.05B0	Segurança social	45.718,48	39.820,52	51.393,08	39.900,60
01.03.10P0	Outras despesas seg. social - parentalidade	169,99	40,01	-	-
	Aquisição de bens e serviços				
	Aquisição de serviços				
02.02.13	Deslocações e estadas	-	339,12	-	-
	Total	394.960,55	394.724,78	394.726,72	384.952,90

Rubrica	Receitas Próprias	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018
	Despesas com Pessoal				
	Remunerações Certas e Permanentes				
01.01.03	Pessoal dos quadros - regime da função pública	124.966,90	147.734,41	159.842,27	213.769,47
01.01.08	Pessoal aguardando aposentação	8,80	-	-	-
01.01.09	Pessoal em qualquer outra situação	-	1.305,12	3.693,41	3.641,22
01.01.13	Subsídio de refeição	22.759,10	17.295,60	21.653,50	25.204,68
01.01.14 SF	Subsídio de férias	20.744,66	20.533,71	24.836,14	20.348,35
01.01.14 SN	Subsídio de Natal	16.974,66	16.445,00	24.844,75	24.520,72
	Abonos variáveis ou eventuais				
01.02.02	Horas extraordinárias	7.131,08	2.633,93	2.794,65	3.461,38
01.02.11	Subsídio de turno	5.243,79	3.972,29	3.766,43	6.054,77
01.02.12A0	Abonos devidos cessação relação jurídica de emp.	424,10	-	971,76	-
	Segurança social				
01.03.02	Outros encargos com a saúde	-	-	-	2.391,94
01.03.05A0	Caixa geral de aposentações	-	-	2.992,47	-
01.03.05B0	Segurança social	44.260,64	55.533,24	39.355,60	60.358,45
01.03.06	Acidentes em serviço e doenças profissionais	797,04	1.043,57	528,60	536,28
01.03.09	Seguros	-	-	822,42	761,15
01.03.10P0	Outras despesas segurança social -parentalidade	-	-	649,91	-
01.03.10D0	Doença	-	-	-	224,38
	Aquisição de bens e serviços				
	Aquisição de bens				
02.01.02	Combustíveis e lubrificantes	99.619,07	94.865,85	79.338,96	81.728,65
02.01.04	Limpeza e higiene	4.240,18	6.423,08	9.111,38	18.643,86
02.01.06	Alimentação - géneros para confecionar	374.324,11	352.516,19	364.551,08	432.149,85
02.01.07	Vestuário e artigos pessoais	356,02	2.038,58	617,38	38,75
02.01.08	Material de escritório	1.146,06	375,56	1.320,94	917,77
02.01.10	Transportes	-	15,89	-	-
02.01.11	Material de consumo clínico	830,40	1.447,78	824,69	586,22
02.01.13	Material de consumo hoteleiro	10.762,22	7.202,61	2.413,48	2.140,51
02.01.14	Outro material - peças	15.693,66	9.404,02	9.245,50	13.015,75
02.01.15	Prémios, condecorações e ofertas	-	1.170,50	-	115,00
02.01.17	Ferramentas e utensílios	383,76	3.139,14	448,56	533,17
02-01.18	Livros e documentação técnica	-	-	108,72	-
02.01.21	Outros bens	7.943,18	7.989,35	5.555,02	9.956,57
	Aquisição de serviços				
02.02.01	Encargos das instalações	37.663,93	57.920,94	55.916,11	49.226,49
02.02.02	Limpeza e higiene	4.174,32	4.273,70	2.919,46	35.636,56
02.02.03	Conservação de bens	33.378,86	36.646,95	46.613,41	39.930,94

02.02.09D0	Comunicações móveis	1.099,92	854,69	871,88	896,08
02.02.09F0	Outros serviços de comunicações	1.036,90	1.036,90	1.036,90	1.036,90
02.02.10	Transportes	-	-	306,62	650,13
02.02.11	Representação dos serviços	1.332,50	1.173,63	1.115,95	178,70
02.02.12A0	Estágios profissionais na administração pública	-	122,04	-	-
02.02.12B0	Outras - Seguros	7.887,82	6.186,86	7.799,70	6.586,72
02.02.13	Deslocações e estadas	5.240,16	5.389,24	6.001,65	6.475,84
02.02.14B0	Estudos, pareceres, projetos e consultadoria - outros	-	8.800,00	9.210,00	-
02.02.15B0	Formação - outras	1.940,00	3.144,04	3.325,00	3.695,00
02.02.16	Seminários, exposições e similares	-	-	-	80,00
02.02.17A0	Publicidade obrigatória	6.284,64	5.258,27	1.459,10	816,99
02.02.17B0	Publicidade institucional em território nacional	-	-	-	680,08
02.02.18	Vigilância e segurança	31.508,78	41.688,09	54.396,37	29.772,40
02.02.19B0	Assistência técnica - software informático	-	7.134,00	11.885,93	-
02.02.19C0	Assistência técnica - outros	9.450,98	6.476,91	2.214,00	1.845,00
02.02.20A0	Desenvolvimento de software	-	-	-	2.829,00
02.02.20C0	Outros trabalhos especializados	13.855,79	10.643,34	-	-
02.02.20E0	Outros	-	-	14.886,31	5.984,47
02.02.22	Serviços de saúde	847,40	154,80	-	-
02.02.25	Outros Serviços	163.627,20	182.314,81	240.384,61	145.956,78
03.06.01	Outros encargos financeiros	-	1.068,26	983,03	1.016,43
	Transferências correntes				
04.06.00A0	Estágios prof. na adm. pública - Contribuições Seg. Social	-	-	1.766,57	-
04.08.02A0	Estágios profissionais na administração pública	-	17.500,26	7.438,08	-
04.08.02B0	Famílias - Outras	75.111,89	37.075,99	23.518,16	12.472,52
	Outras despesas correntes				
06.02.01	Impostos e taxas	-	-	14.084,13	11.997,26
06.02.03A0	Outras	10.187,01	3.725,91	-	-
	Despesas de capital				
07.01.06B0	Material de transporte	-	20.786,90	-	-
07.01.07B0	Outros	10.830,30	3.771,55	-	-
07.01.08B0	Outros	-	-	4.140,75	-
07.01.09B0	Outros	1.062,80	-	-	2.105,15
07.01.10B0	Outros	8.204,30	9.812,97	8.730,48	16.175,19
07.01.11B0	Ferramentas e utensílios	2.992,32	9.935,71	14.697,26	1.155,11
07.01.15B0	Outras	24.940,26	4.060,23	7.377,28	-
	Total	**1.211.267,51**	**1.240.042,41**	**1.303.366,36**	**1.298.298,63**

RUBRICA	TRANSFERÊNCIAS IPVC	ANO 2015	ANO 2016	ANO 2017	ANO 2018
	Despesas com Pessoal				
	Segurança social				
01.03.06	Acidentes em serviço e doenças profissionais	-	-	-	211,42
	Aquisição de bens e serviços				
	Aquisição de bens				
02.01.02	Combustíveis e lubrificantes	4.054,55	2.743,88	4.236,82	13.817,24
02.01.04	Limpeza e higiene	-	-	1.793,73	3.516,54
02.01.06	Alimentação - géneros para confecionar	-	-	-	2.499,11
02.01.07	Vestuário e artigos pessoais	-	-	96,50	-
02.01.14	Outro material peças	-	-	655,94	717,91
02.01.21	Outros bens	-	-	141,86	378,52
	Aquisição de serviços				
02.02.01B0	Encargos das instalações	10.500,00	144,60	-	2.540,27
02.02.02	Limpeza e higiene	-	-	800,30	-
02.02.03	Conservação de bens	-	-	171,23	2.822,55
02.02.10	Transportes	4.700,00	2.903,02	3.445,51	4.682,99
02.02.11	Representação dos serviços	-	-	390,00	625,00
02.02.12B0	Outras - Seguros	-	-	-	402,34
02.02.13	Deslocações e estadas	-	-	-	138,00
02.02.15B0	Formação	-	-	500,00	500,00
02.02.17A0	Publicidade obrigatória	-	-	-	134,65
02.02.18	Vigilância e segurança	-	-	-	452,03
02.02.22H0	Serviços de saúde - outros	15.301,20	20.101,21	19.904,16	17.992,63
02.02.25	Outros serviços	-	-	-	5.245,38
	Transferências correntes				
04.07.01	Instituições sem fins lucrativos	60.840,00	48.782,00	44.025,00	47.830,75
04.08.02	Famílias - outras	41.433,92	54.561,63	62.113,28	41.827,68
	Outras despesas correntes				
06.02.01	Impostos e taxas	-	-	-	11.596,55
	Total	**136.829,67**	**129.236,34**	**138.274,33**	**157.931,56**

RUBRICA	FUNDOS EUROPEUS	ANO 2015	ANO 2016	ANO 2017	ANO 2018
	Aquisição de bens e serviços				
	Aquisição de serviços				
02.02.14A0	Estudos, pareceres, projetos e consultoria	-	-	13.038,00	20.231,04
02.02.20A0	Desenvolvimento de software	-	-	-	20.910,12
02.02.20E0	Outros	-	-	3.259,50	12.915,00
	Despesas de capital				
07.01.07B0	Outros	-	-	330,00	14.583,30

07.01.08B0	Outros	-	-	11.205,30	23.933,34
07.01.15B0	Outros	-	-	-	-
	Total	**-**	**-**	**27.832,80**	**92.572,80**

3.3. Recursos Humanos

O mapa de pessoal, com efeitos a 31/12/2018, é composto por 57 trabalhadores, estando 2 ausentes por doença prolongada, 1 em licença sem remuneração de longa duração e sendo 20 sindicalizados

Área	Carreira	Categoria	Nº. de Efetivos em 31/12
Gabinete do Administrador	Dirigente	Administrador	1
Administrativa e Financeira	Técnico Superior	Técnico Superior	2
	Assistente Técnico	**Assistente Técnico**	**3**
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	1
Alimentar	Técnico Superior	Técnico Superior	1
	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
	Assistente Operacional	Encarregado Operacional	1
		Assistente Operacional	26
Alojamento	Assistente Técnico	Assistente Técnico	3
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	11
Bolsas de Estudo	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
Gabinete de Apoio ao Aluno	Técnico Superior	Técnico Superior	1
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	1
Gabinete de Controlo Interno	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
Oficina Cultural	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
Manutenção	Assistente Operacional	Encarregado Operacional	1
Tecnologias de Informação	Informática	Esp. de Inf. – Grau 2, nível 1	1
		Total	**57**

O balanço social constitui um instrumento de planeamento e gestão dos Recursos Humanos, inserido no ciclo anual de gestão, encontrando-se consagrado no Decreto-Lei nº. 190/96, de 9 de outubro. Assim, estão refletidos nos quadros seguintes, um conjunto de indicadores sobre a organização e os seus recursos humanos:

Nº. de efetivos por grupo profissional, relação jurídica de emprego e sexo

Carreira	Comissão de serviço		CT em funções públicas por tempo indeterminado		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Superior	1				1
Técnico Superior			1	3	4
Assistente Técnico			2	8	10
Assistente Operacional			6	35	41
Informático			1		1
Total	**1**		**10**	**46**	**57**

Nº. de efetivos por grupo/cargo/carreira/escalão etário e género

Carreira	20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		> ou = 55		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente									1								**1**
Téc. Superior					1	1				1		1					**4**
Assis. Técnico				2					1			3	1	1		2	**10**
Assis. Operacional					1	1	1	2	1	3		7	2	8	1	14	**41**
Informático											1						**1**

Nº. de efetivos por grupo/cargo/carreira/segundo o nível de habilitação literárias e género

Carreira	4º. ano		6º. ano		9º. ano		12º. ano		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente											1				**1**
Téc. Superior											1	2		1	**4**
Assis. Técnico						1		4		1	2	1		1	**10**
Assis. Operacional		2	1	10	2	12	3	10				1			**41**
Informático							1								**1**
Total		3	1	12	2	14	4	13		1	3	4		2	**57**

Nº. de trabalhadores admitidos durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Carreira	Procedimento Concursal		Mobilidade Interna		Total
	M	F	M	F	
Dirigente					
Téc. Superior					
Assis. Técnico					
Assis. Operacional	2	3			**5**
Informático					
Total	**2**	**3**			**5**

Contagem de trabalhadores contratados por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Carreira	Licença sem vencimento de longa duração		Reforma / Aposentação		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente							
Téc. Superior							
Assis. Técnico							
Assis. Operacional		1		4			5
Informático							
Total		**1**		**4**			**5**

Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e gênero

Carreira	Parentalidade		Falecimento familiar		Doença		Acidente em serviço		Assistência a familiares		Por conta das férias		Greve		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente											24				**24**
Téc. Superior	30	80									22	83,5			**215,50**
Assis. Técnico						296	103			11	38	197		3	**648**
Assis. Operacional	88	133		21	10	2.392		330		31	118	807	2	43	**3.975**
Informático					42						24,5				**66,50**
Total	**118**	**213**		**21**	**52**	**2.137**	**103**	**330**		**42**	**226,5**	**1087,5**	**2**	**46**	**4.378**

Total dos encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor
Remuneração base (*)	547.203,47 €
Suplementos remuneratórios	18.393,88 €
Prestações Sociais	58.598,45 €
Outros encargos com pessoal (**)	126.037,40 €
Total	**750.233,20 €**

(*) Inclui subsídios de férias e Natal
(**) Inclui encargos da entidade patronal

Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor
Ajudas de custo	945,91€
Abono para falhas	746,10 €
Representação	7.005,72€
Horas extraordinárias	3.641,38 €
Subsídio de turno	6.054,77€
Total	**18.393,88 €**

Encargos com prestações sociais

Encargos com prestações sociais	Valor
Acidente em serviço e doenças profissionais	747,70 €
Subsídio de refeição	57.626,37 €
Doença	224,38 €
Total	**58.598,45 €**

3.4. Instalações

Os Serviços de Acão Social gerem de forma direta um total de 3 edifícios residenciais, 14 estruturas alimentares e asseguram a manutenção de cerca de 5.000 equipamentos.

O elevado número de instalações e equipamentos geridos, associados ao facto da grande maioria dos equipamentos apresentar mais de 15 anos de uso, ou seja já esgotaram a sua vida útil, leva que na gestão operacional dos Serviços de Acão Social, a manutenção curativa e preventiva de edifícios/infraestruturas e equipamento tenha vindo a consumir um crescente número de recursos financeiros e humanos e materiais.

Dentro das possibilidades financeiras dos SAS e do IPVC, tem vindo a ser realizado um importante esforço ao nível substituição equipamentos críticos, e de melhoria das condições de funcionamento de diferentes espaços, de forma a melhorar as condições de trabalho dos funcionários, bem como da prestação de serviços aos alunos e restante comunidade académica.

Dentro dos diversos investimentos realizados no ano de 2018, destacam-se os seguintes:

1. Continuidade do projeto de remodelação de espaços alimentares no âmbito do Projeto "EVA" com a conclusão do projeto de arquitetura da área de alimentação da ESA;

2. Continuidade do projeto "CA – Edifício de Impacto Zero" orientado para a eficiência energética e para a instalação de soluções de energias renováveis.

4. Serviços prestados

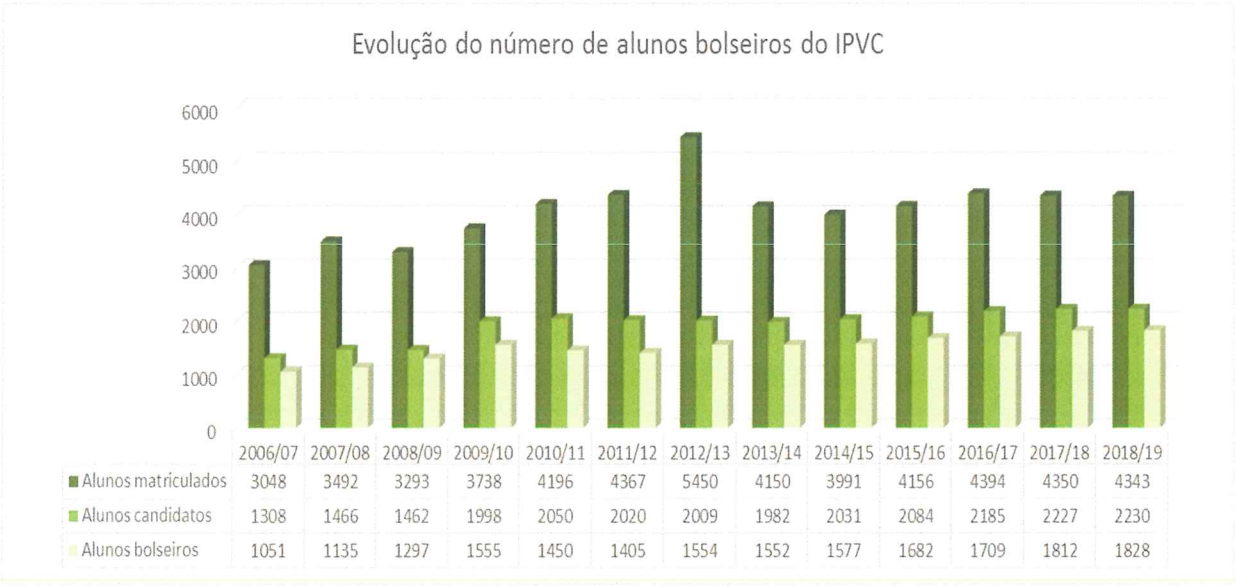
4.1. Apoios Financeiros

4.1.1 Bolsas de Estudo

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

O processo de candidatura a bolsa de estudo é realizado através da plataforma eletrónica da DGES e os prazos para submissão da mesma estão estipulados no RABEEES.

No processo de atribuição de bolsas de estudo os SAS têm vindo a utilizar critérios, que se pretendem cada vez mais rigorosos e transparentes, tendo em vista que os estudantes verdadeiramente carenciados possam usufruir, em tempo útil, dos benefícios a que têm direito. Assim, são promovidas entrevistas aos candidatos, quer por sua iniciativa, quer por iniciativa dos serviços, proporcionando aos estudantes um total esclarecimento da decisão ou esclarecendo dúvidas encontradas nos requerimentos. Os SAS promovem ainda visitas domiciliárias e auditorias documentais com o objetivo de apurar a veracidade dos elementos declarados na candidatura a bolsa de estudo.



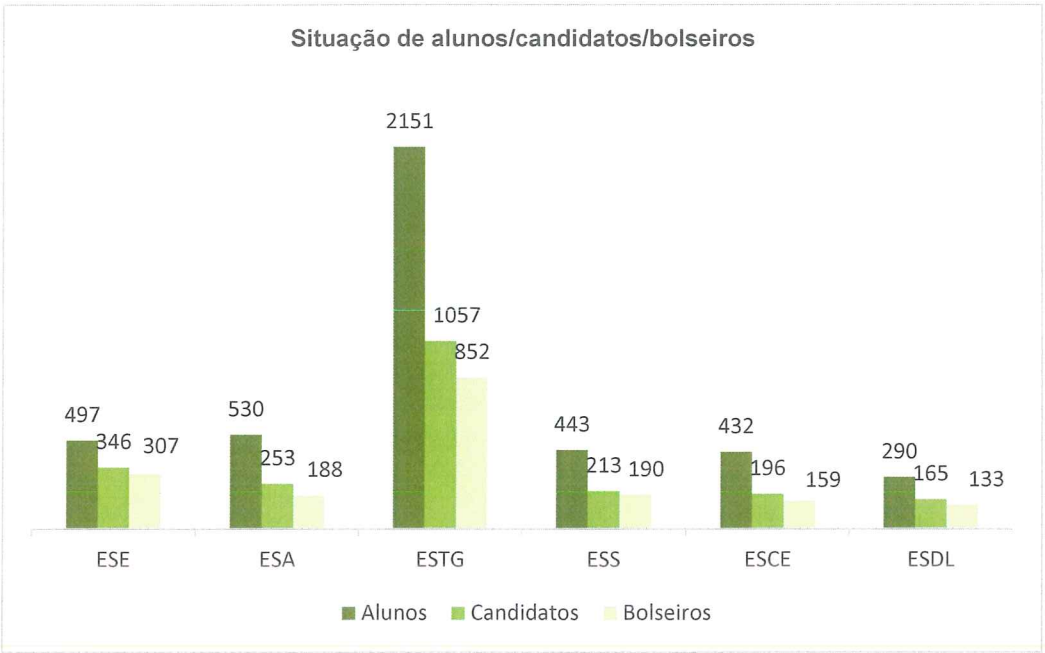
	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
Alunos matriculados	3048	3492	3293	3738	4196	4367	5450	4150	3991	4156	4394	4350	4343
Alunos candidatos	1308	1466	1462	1998	2050	2020	2009	1982	2031	2084	2185	2227	2230
Alunos bolseiros	1051	1135	1297	1555	1450	1405	1554	1552	1577	1682	1709	1812	1828

No ano letivo 2018/19 candidataram-se a bolsa de estudo 2.230 alunos (51,3% dos alunos do IPVC) e obtiveram bolsa de estudos 1.828 alunos (42% dos alunos do IPVC). Verifica-se que nos últimos três anos a tendência do número de alunos matriculados tem vindo a diminuir versus o número de bolsas de estudo atribuídas o que reflete o impacto que a crise económica teve nas famílias dos alunos do IPVC e na região em geral.

Tendo em vista garantir as melhores condições possíveis de frequência dos estudos no IPVC, os Serviços de Acção Social procuraram, mais uma vez, introduzir um conjunto de melhorias nos seus processos internos de análise dos pedidos de bolsa de estudo, de forma a reduzir o tempo necessário para o pagamento das mesmas. Assim, foi possível aumentar a eficiência do processo de análise das bolsas de estudo, permitindo desta forma obter um aumento na rapidez de análise dos processos de candidatura a bolsa de estudo, sendo que em 31 de dezembro de 2018 já tinham sido despachadas 81% das candidaturas.

Caracterização da População Bolseira	
População escolar	4.343
Nº de candidatos a bolseiros	2.230
Nº de bolseiros	1.829

Bolsas de estudo – dados gerais				
Escola	**Nº. de alunos**	**Nº. de candidatos a bolsa**	**Nº. de bolseiros**	**Bolsa média anual**
ESE	497	346	307	1.872,39 €
ESA	530	253	188	1.778,32 €
ESTG	2.151	1.057	852	1.740,48 €
ESS	443	213	190	1.647,15 €
ESCE	432	196	159	1.718,13 €
ESDL	290	165	133	1.729,43 €
Total	**4.343**	**2.230**	**1.829**	



O número de complementos de alojamento atribuídos, ao abrigo do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, foi no ano letivo de 2018/2019 de 437 com o encargo anual de 296.141,85 €.

Complemento de alojamento		
Escola	**Nº. de alunos beneficiários**	**Valor anual despendido**
ESE	62	43.829,20 €
ESA	69	49.886,82 €
ESTG	131	91.128,40 €
ESS	48	35.198,45 €
ESCE	80	52.169,70 €
ESDL	47	23.929,28 €
TOTAL	**446**	**296.141,85 €**

4.1.2 Bolsas de Apoio Social

O Conselho de Acão Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, atento à evolução das necessidades de uma comunidade estudantil cada vez mais heterogénea (resultado do alargamento do ensino superior a novos públicos e a novos estratos sociais) e tendo por base os resultados de diversos trabalhos de investigação realizados na Europa, na América do Norte e na Austrália, a análise de algumas das melhores práticas nacionais e internacionais de apoio aos alunos do ensino superior, bem como o disposto na alínea b), do nº1, do artigo 24º da Lei 62/2007 de 10 de Setembro (Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior), no qual é atribuída às instituições de ensino superior a incumbência, no âmbito da sua responsabilidade social, de "reforçar as condições para o desenvolvimento da oferta de atividades profissionais em tempo parcial pela instituição aos estudantes, em condições apropriadas ao desenvolvimento simultâneo da atividade académica", desenvolveu no âmbito das competências previstas nos números 1 e 2 do artigo 11º do D.L. 129/93 de 22 de Abril, um formato de apoio social, ao qual deu o nome de bolsa de apoio social, a qual tem o seu Regulamento aprovado no Despacho nº. 12188/2015 de 29 de Outubro.

Através deste formato de apoio social pretende-se responder a novos tipos de carências identificadas ao longo dos últimos anos nos estudantes do IPVC, as quais não possíveis de ser ultrapassadas pelos tradicionais formatos de apoio social direto e indireto. Paralelamente, importa referir que os alunos atualmente debatem-se com diversos problemas que influenciam o seu sucesso académico e eventualmente contribuem de forma significativa para o abandono escolar. Estes problemas são, não só de natureza financeira dos alunos e dos respetivos agregados familiares, mas também de integração social e académica na instituição, de desenvolvimento de competências transversais e de acesso ao mercado de trabalho.

Importa ainda referir que os resultados de diversos estudos internacionais concluíram que a compatibilização entre a colaboração em tarefas na instituição de ensino superior a frequência de atividades letivas é possível e até desejável, uma vez que se traduz em níveis mais elevados de sucesso escolar, dado que estas atividades contribuem para ajudar os alunos a desenvolverem competências importantes na gestão das suas atividades de estudo, nomeadamente organização, responsabilidade, disciplina e método de trabalho.

Pretende-se assim, para além de apoiar economicamente os alunos mais necessitados, estimular igualmente o desenvolvimento do estudante como um todo, na certeza que para além de permitir reduzir as situações de abandono escolar, este formato de apoio irá contribuir de forma significativa para promover o sucesso académico e assegurar melhores condições de empregabilidade e sucesso profissional.

Alunos participantes na bolsa de apoio social por escola				
Escola	**Alunos matriculados**	**Alunos inscritos na BAP**	**Alunos selecionados**	**Verba despendida**
ESE	497	14	7	3.859,20 €
ESA	330	26	5	1.278,40 €
ESTG	2.151	57	23	12.928,90 €
ESS	443	1	0	0,00 €
ESCE	432	4	3	214,40 €
ESDL	290	11	0	0,00 €
Total	**4.343**	**113**	**38**	**18.280,90 €**

4.2. Alojamento

São atribuições da área de alojamento a promoção do acesso aos estudantes a condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado ao estudo, estando definido no Regulamento Interno das Residências as condições de ingresso e de utilização dos equipamentos, as obrigações e direitos dos residentes, as suas formas de participação na gestão, conservação e limpeza das instalações.

O preço social do alojamento, em 2018, foi de 73,73 € conforme o estabelecido no nº.1 do artº. 19º. do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo vigente. Para se candidatar ao alojamento, o estudante preenche a ficha de candidatura que está disponível no gabinete do aluno e na área de alojamento assim como na página dos SAS em www.sas.ipvc.pt, link alojamento.

Os estudantes que ingressam pela primeira vez nas residências dos SASIPVC têm um prazo de 30 dias, após a matrícula, para se candidatarem à residência. Os alunos com mais de uma matrícula no IPVC entregam a sua candidatura nos prazos que são afixados anualmente, e que regra geral decorre em junho. Têm prioridade no acesso ao alojamento os estudantes bolseiros.

Na política de alojamento dos SASIPVC também é assegurado o alojamento a estudantes não bolseiros embora a preços diferenciados.

Os SASIPVC dispõem de três residências com exploração direta. Através de protocolo, é assegurado alojamento para os alunos Erasmus no Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora de Fátima em Viana do Castelo, e para os alunos da ESDL que se situa em Melgaço na Pousada da Juventude.

Residência 01 – Centro Académico - Indicadores Gerais	
N.º de camas	192
N.º de quartos individuais	0
N.º de quartos para deficientes	0
N.º de camas para estudantes masculinos	83
Taxa de ocupação média em 31/12/2018	90%
Tipo de exploração	Própria
N.º de meses ocupada por estudantes	11
N.º de meses ocupada por ano	11

Residência 01 – Centro Académico - Indicadores de Ocupação	
N.º de estudantes alojados	177
N.º de estudantes bolseiros alojados	134
N.º de estudantes não bolseiros alojados	43

Residência 01 – Centro Académico - Indicadores Financeiros	
Comparticipação do estudante bolseiro (ano letivo 2017/18)	73,73 €
Comparticipação do estudante não bolseiro (ano letivo 2017/18)	93,00€

RESIDÊNCIA 02 – (Anexa à Escola Superior de Educação)

Residência 02 – Anexa à Escola Superior de Educação - Indicadores Gerais	
N.º de camas	119
N.º de quartos individuais	0
N.º de quartos duplos	1
N.º de quartos para deficientes	0
N.º de quartos triplos (Residência mista)	39
Taxa de ocupação média em 31/12/2018	86 %
Tipo de exploração	Própria
N.º de meses ocupada por estudantes	11
N.º de meses ocupada por ano	11

Residência 02 – Anexa à Escola Superior de Educação - Indicadores de Ocupação	
N.º de estudantes alojados	103
N.º de estudantes bolseiros alojados	81
N.º de estudantes não bolseiros alojados	22

Residência 02 – Anexa à Escola Superior de Educação - Indicadores Financeiros	
Comparticipação do estudante bolseiro (ano letivo 2017/18)	73,73 €
Comparticipação do estudante não bolseiro (ano letivo 2017/18)	93,00 €

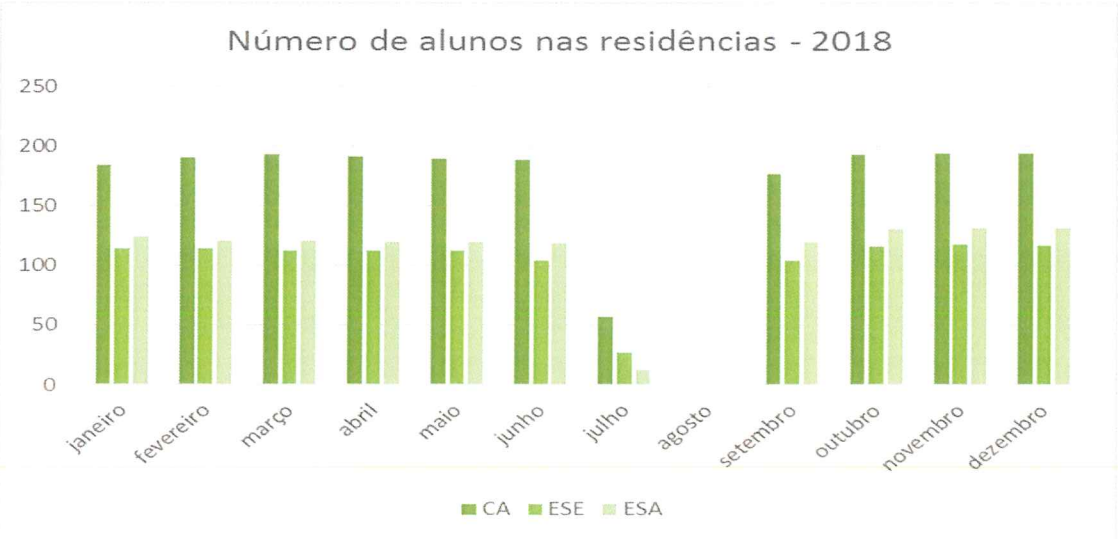
RESIDÊNCIA 03 – Escola Superior Agrária

Residência 03 – Anexa à Escola Superior Agrária - Indicadores Gerais	
N.º de camas	134
N.º de quartos individuais	34
N.º de quartos duplos	14
N.º de quartos para deficientes	1
N.º de quartos triplos (Residência mista)	24
Taxa de ocupação média em 31/12/2018	85 %
Tipo de exploração	Própria
N.º de meses ocupada por estudantes	11
N.º de meses ocupada por ano	11

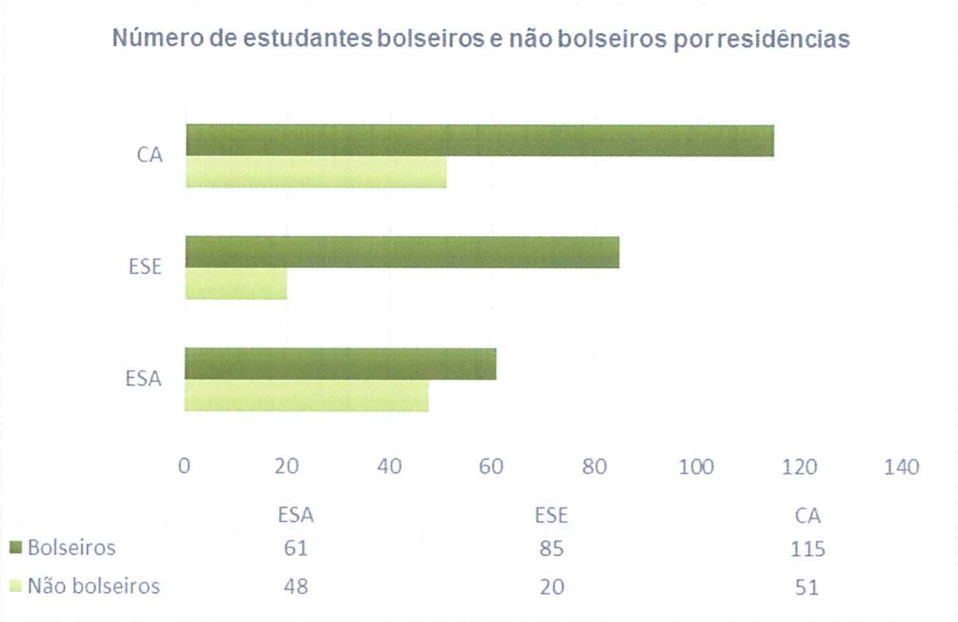
Residência 03 – Anexa à Escola Superior Agrária - Indicadores de Ocupação	
N.º de estudantes alojados	114
N.º de estudantes bolseiros alojados	59
N.º de estudantes não bolseiros alojados	55

Residência 03 – Anexa à Escola Superior Agrária - Indicadores Financeiros	
Comparticipação do estudante bolseiro (ano letivo 2017/18)	73,36 €
Comparticipação do estudante não bolseiro (ano letivo 2017/18)	93,00€

A taxa de ocupação das residências no ano de 2018 foi a seguinte:



Número de estudantes bolseiros e não bolseiros por residências



No âmbito do SGGQ foi apurado o grau de satisfação dos alunos alojados nas residências através de inquérito com uma escala de 1 a 5. Na residência do CA foi apurado um grau de satisfação de 3,94, na residência da ESE o resultado foi de 4,38 e na residência da ESA foi de 3,76. Do tratamento realizado aos inquéritos obteve-se uma taxa global de satisfação de 4,01 conforme a seguir se verifica:

Parâmetros - Satisfação Global	Nº. De respostas	Avaliação 2018	Avaliação 2017	Avaliação 2016	Avaliação 2015
1, Qualidade e conforto nas instalações (quartos / espaço / cama)	374	3,47	3,38	3,46	2,97
2, Higiene e Limpeza	374	3,99	3,90	3,78	3,29
3, Tempo de resposta às comunicações de anomalias	374	3,23	2,94	3,16	2,53
4, Tratamento e lavagem de roupa	374	4,12	3,76	4,25	3,39
5, Simpatia e cordialidade dos Funcionários:			-	-	-
5,1. Empregadas de andar / quarto	374	4,54	4,53	4,59	3,69
5.2. Operadoras de Lavandaria	374	4,12	3,72	4,19	3,22
53. Governante de Residência	374	4,35	4,05	4,34	3,52
5,4. Portaria / Guardas - Noturnos	374	3,99	3,83	4,10	3,46
5,5. Portaria / Telefonistas	374	4,17	3,44	4,09	3,32
6, Informações e esclarecimentos:			-	-	-
6.1. Governante de Residência	374	4,26	3,92	4,26	3,51
6.2. Portaria / Guardas - Noturnos	374	4,01	3,78	4,11	3,50
6.3. Portaria / Telefonistas	374	4,08	3,67	4,25	3,34
7. Facilidade de contato com os responsáveis	374	3,81	3,73	3,97	0,00
Total	-	**4,01**	**3,74**	**4,04**	**3,31**

4.3. Alimentação

Os SAS, através da área da alimentação, asseguram à comunidade académica refeições de elevada qualidade a preços subsidiados, sendo possível diariamente a opção entre carne, peixe, dieta, vegetariano, sugestão do chefe e grill. O preço de referência das refeições é, nos termos da Lei nº. 71/2017, de 16 de agosto, indexado a 0,63 % do Indexante de Apoios Sociais em vigor no início de cada ano letivo.

As unidades de alimentação estão distribuídas pelas Escolas do IPVC e Centro Académico, tendo assim em funcionamento 7 cantinas e 7 bares.

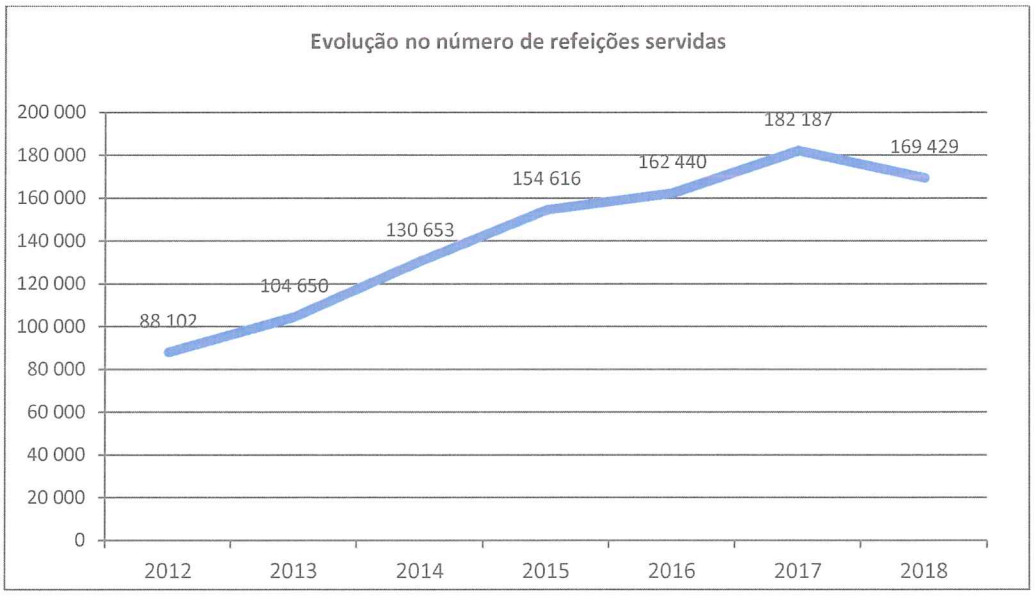
A elaboração das ementas é efetuada por uma nutricionista em conjunto com a responsável da área de alimentação. Nas ementas é disponibilizada a composição nutricional dos pratos, nomeadamente o valor energético total, quantidade de hidratos de carbono, proteínas e lípidos, assim como os alergénios presentes. As ementas encontram-se disponíveis através da aplicação SAS-Mobile, no site www.sas.ipvc.pt no separador alimentação, no sistema de venda de senhas POINT, assim como em suporte de papel no balcão dos bares.

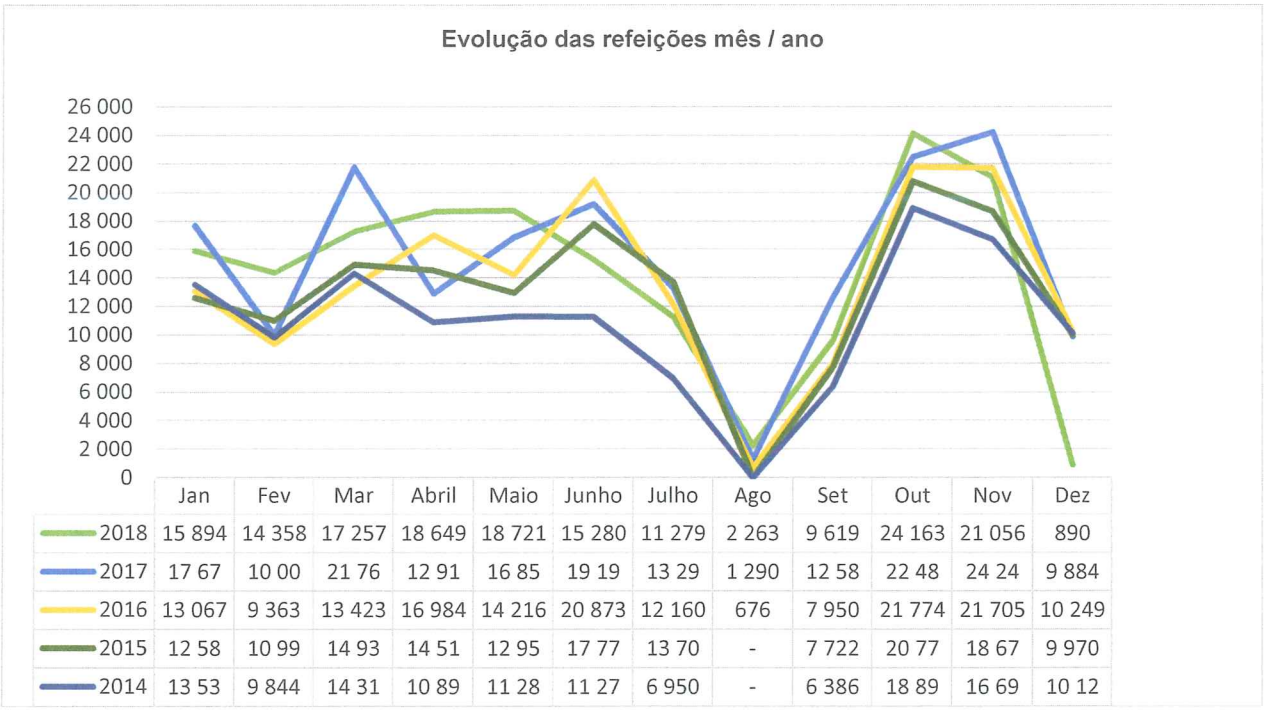
O ano de 2018 foi mais um ano pautado pela implementação de medidas orientadas para melhorar a qualidade dos serviços de alimentação prestados à comunidade do IPVC, como já tem sido uma constante desde 2008. Neste ano continuou-se com o processo de melhoria dos espaços de alimentação nas diversas escolas, bem como foi implementada uma maior diversidade de refeições rápidas no bar light, diversificação dos produtos de bar e máquinas de venda automática e uma oferta mais variada nos pratos vegetarianos.

Como resultado desta estratégia de melhoria da qualidade dos serviços prestados, o número de refeições tem vindo a aumentar de forma sistemática desde 2012 até 2017, aspeto que permite constatar que o alinhamento destas medidas vão de encontro às necessidades da comunidade do IPVC e que tem vindo a superar as suas expectativas. No ano de 2018 verificou-se um decréscimo no número das refeições servidas que abaixo se justifica.

Caracterização das Unidades Alimentares - Cantinas	
N.º Unidades exploradas diretamente	7
Capacidade (Lugares)	900
Número de refeições servidas	168.437
Número de dias da semana em que estão abertas	5
Número de dias em que estão abertos por ano	210
Tipo de refeições servidas	Almoço e Jantar
Número de opções de compra de refeições	6

Caracterização de outras Unidades Alimentares (Snack–bares)	
Nº Unidades exploradas diretamente	7
Nº de dias da semana em que estão abertas	5
Nº de dias em que estão abertas por ano	210





	Jan	Fev	Mar	Abril	Maio	Junho	Julho	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2018	15 894	14 358	17 257	18 649	18 721	15 280	11 279	2 263	9 619	24 163	21 056	890
2017	17 67	10 00	21 76	12 91	16 85	19 19	13 29	1 290	12 58	22 48	24 24	9 884
2016	13 067	9 363	13 423	16 984	14 216	20 873	12 160	676	7 950	21 774	21 705	10 249
2015	12 58	10 99	14 93	14 51	12 95	17 77	13 70	-	7 722	20 77	18 67	9 970
2014	13 53	9 844	14 31	10 89	11 28	11 27	6 950	-	6 386	18 89	16 69	10 12

O número de refeições no ano de 2018 relativamente ao ano de 2017 diminuiu em 12.758. Esta situação verificou-se dado a um maior número de adesão dos colaboradores a greves da função pública, ao fato de o ano letivo ter iniciado 1 semana mais tarde e pelo encerramento de um mês da cantina da ESA para mudança de instalações.

O crescimento na atividade da área de alimentação foi acompanhado por um importante esforço na formação dos seus trabalhadores. Assim, em 2018, foram realizadas formações para todos os colaboradores com os temas:

- Rotulagem de géneros alimentícios - Reg. União Eur. 1169/2011
- Cozinha Natural e Saudável – Cozinha Vegetariana
- Segurança e Certificação Alimentar
- Sistema de Vendas Point
- Ética e Deontologia Profissional
- Inovação e Segurança Alimentar
- Nutrição Clínica
- Novos desafios alimentares: Alergias, intolerâncias e doenças metabólicas
- VII Encontro de investigadores da qualidade
- Alergias, intolerâncias e doenças metabólicas
- ISSO 9001 e ISSO14001 – Transição e Desafios

Preços praticados nas cantinas

Serviço em linha de self *	Prato do Dia	Refeição	Sugestão do Chefe	Grill	Pack Semanal 5 Refeições	Pack Semanal 9 Refeições
Alunos	2,50 €	2,80 €	2,75 €	3,20 €	11,50 €	20,50 €
Comunidade IPVC	2,90 €	3,20 €	3,10 €	3,20 €	13,00 €	24,00 €
Crianças <14	2,10 €	2,30€	2,30€			
Terceiros (c/ IVA)	3,55 €	3,90 €	3,75 €	3,75 €		

* Quando aplicável, aos valores acresce o IVA À taxa em vigor.

Na área de alimentação foram igualmente aplicados, no âmbito do SGGQ, os inquéritos de avaliação de satisfação, que se têm vindo a verificar como um interessante instrumento de trabalho para melhoramento dos serviços na área de alimentação. Os inquéritos foram divulgados nas redes sociais do IPVC, para serem preenchidos em https://docs.google.com.

Nas cantinas, os parâmetros com maior grau de satisfação são a simpatia e higiene no atendimento, assim como a higiene das instalações/ equipamentos, com níveis de satisfação médios de 3,4 e 3,1 respetivamente. Como parâmetro menos cotado surgem as filas de espera, com uma satisfação média de 2,4.

Nos bares, os parâmetros com maior grau de satisfação são a higiene tanto no atendimento como nas instalações e equipamentos atendimento, com níveis de satisfação médios de 3,4 e 3,3 respetivamente. Como parâmetros menos cotados surgem as filas de espera, com satisfação média de 2,7, assim como a qualidade, variedade e funcionamento nos equipamentos de venda automática com a satisfação média de 2,8, 2,6 e 2,8 respetivamente.