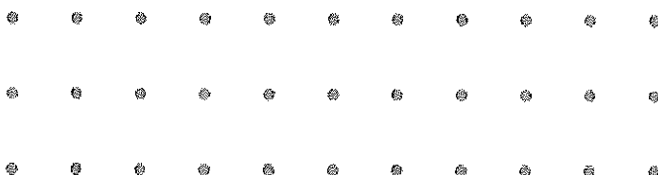


# Relatório de Atividades 2019



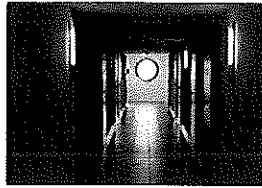
Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo





Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

f  
92



## 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. Bolsas de Estudo .....	16
4.2 Bolsas de Apoio Social .....	19
5. OUTROS APOIOS .....	21
5.1 Alojamento .....	21
5.2 Alimentação .....	28
5.3 Centro Desportivo .....	30
5.3.1 – Academia Júnior .....	31
5.4 Oficina Cultural .....	34
5.5 Gabinete de Saúde .....	35
5.6 Bus Académico .....	37
5.7 Gabinete de Emprego .....	38
5.8 Mentoria de interpares IPVC .....	40
6. MEDIDAS TOMADAS PARA REDUÇÃO DE RISCOS NO MEIO AMBIENTE .....	41
7. GABINETE DE CONTROLO INTERNO .....	46
8. AÇÕES REALIZADAS – RISCOS & OPORTUNIDADES .....	47
8.1. Riscos .....	47
8.2. Oportunidades .....	53

ipvc sas  
Serviços de  
Ação Social

ipvc sas

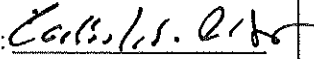

• • • • • • • • • •

• • • • • • • • • •

• • • • • • • • • •



## 1. Resumo

<b>SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO</b>	
<b>PRESIDENTE C.A.S:</b> Carlos Manuel da Silva Rodrigues	ASS: 
<b>ADMINISTRADOR:</b> José Luís da Rocha Ceia	ASS: 
	DATA: <u>22/06/2020</u>

### CONSELHO DE AÇÃO SOCIAL

Presidente do I.P.V.C.: Carlos Manuel da Silva Rodrigues

Administrador dos S.A.S: José Luís da Rocha Ceia

Representantes dos alunos:

Efetivos: Ivo Rafael Fidalgo Silva

Daniela Cristina Gonçalves Rocha

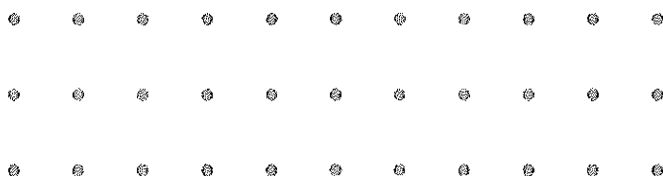
Suplentes: Natália Sofia Petejo Branco

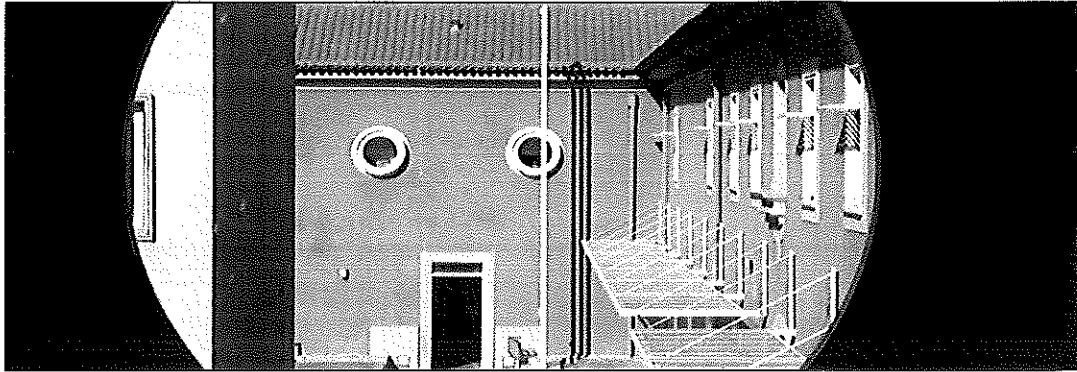
Renato Santos Gomes



### Indicadores de Gestão

Indicadores de Financelros	Valor 2019	2018
<b>Receitas</b>		
Receitas do Orçamento de Estado	455.000,00 €	395.000,00 €
Saldos da Gerência de 2018	27.604,17 €	7.663,69 €
Receitas Próprias	1.311.899,30 €	1.309.351,09 €
Transferências IPVC	204.400,00 €	158.428,30 €
Projetos	166.172,23 €	96.749,62 €
Total de Receitas	2.165.075,70 €	1.967.192,70 €
<b>Despesas</b>		
Pessoal	853.490,47 €	752.269,75 €
Funcionamento	1.191.130,80 €	1.129.366,69 €
Capital	56.533,50 €	57.952,09 €
Total das Despesas	2.101.154,77 €	1.939.588,53 €
<b>Indicadores Operacionais</b>		
	Valor (31/12/2019)	2018
Número de trabalhadores	64	57
Número de alunos	4632	4343
<b>Apoios Financeiros</b>		
Número de alunos candidatos a bolsa	2238	2230
% alunos candidatos a bolsa	48,3%	51,3%
Número de bolseiros	1697	1828
% alunos bolseiros	36,6%	42,1%
Bolsa média	146,20 €	174,77 €
Número de alunos apoiados pela Bolsa de Apoio Social	26	38
% de bolsas despachadas a 31 de dezembro	81%	81%
<b>Alojamento</b>		
Número de camas	450	449
Número de alunos alojados em 31 de dezembro	444	444
<b>Alimentação</b>		
Número de refeições servidas	142.428	168.437
Número de bares	7	7
Número de cantinas	7	7
Número de equipamentos de Vending operados	15	15
<b>Desporto</b>		
Número médio mensal de acessos ao centro de fitness	395	409
<b>Cultura</b>		
Número de Exposições efetuadas	3	3
<b>Saúde</b>		
Número de consultas em psicologia e enfermagem	580	694
<b>Emprego</b>		
Número de empresas registadas no portal do emprego	491	400
Número de alunos inscritos no portal do emprego	2.194	1.984
<b>Bus académico</b>		
Número de utilizadores em 30 de julho	794	745
<b>Controlo interno</b>		
Número de visitas domiciliárias realizadas a alunos bolseiros	105	90
Número de processos de bolsa alvo de verificação documental	114	200
Processos de bolsa analisados (reclamações)	90	82





Handwritten signature or initials in the top right corner of the page.

## 2. Introdução

O presente relatório pretende descrever o trabalho desenvolvido pelos SAS-IPVC durante o ano de 2019, 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 2019.

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 aos objetivos traçados para Portugal de aumento da qualificação da população portuguesa (até 2020 atingir uma percentagem de 40% da população até 35 anos com formação superior), face à realidade socioeconómica da população do Minho, caracterizada por baixos rendimentos, conjugado com o atual contexto de mudança estrutural da população escolar no ensino superior que se caracteriza 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 na resposta aos problemas colocados pelos alunos.

Ao nível dos SAS do IPVC, o reforço da ação social é uma abordagem contínua através da melhoria de oferta de serviços de alojamento, criação das bolsas de apoio social, oferta diversificada na prestação de serviços de refeições e bar, apoio à mobilidade da Comunidade Académica, interação com a Região através das atividades desenvolvidas pela Oficina Cultura e Centro Desportivo e a inclusão dos alunos no mundo laboral através do gabinete de emprego.

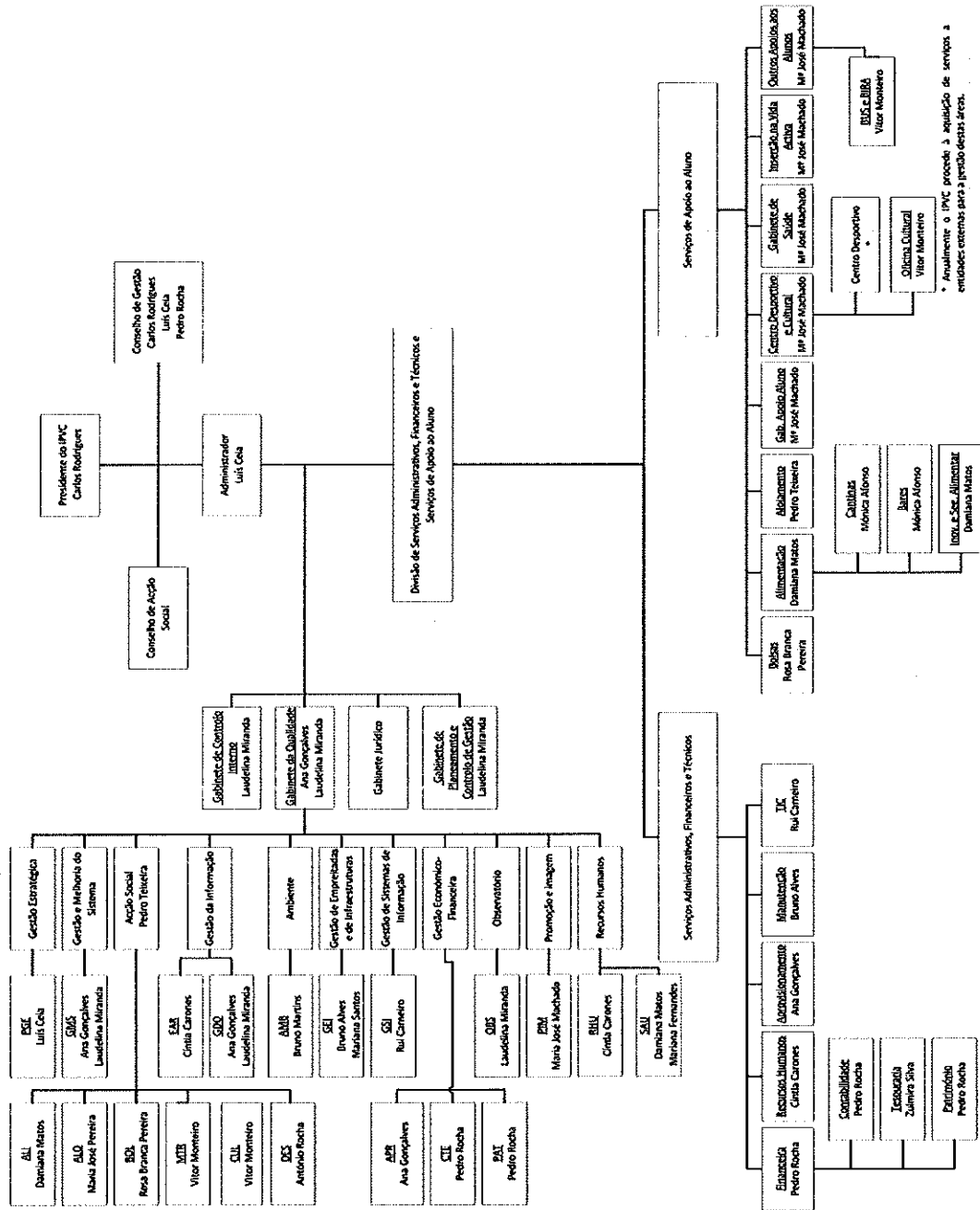


Handwritten signature and mark.

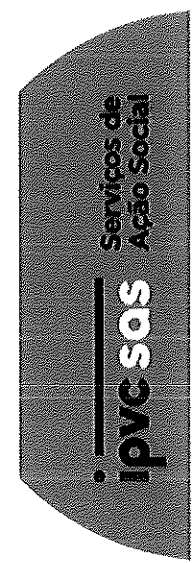
### 3. Análise interna

#### 3.1. Organograma

O organograma dos SAS com referência a 31/12/2019 é o seguinte:



\* Anualmente o IPVC processa a aquisição de serviços a entidades externas para a prestação destes serviços.





### 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	1.309.351,09	158.428,30	96.749,62	1.959.529,01	4343
2019	455.000,00	1.311.899,30	204.400,00	166.172,23	2.137.471,53	4632

##### Despesa

Rubrica	Orçamento de Estado	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019
	Despesas com Pessoal				
	Remunerações Certas e Permanentes				
01.01.03	Pessoal dos quadros - regime da função pública	258 472,53	248 624,91	241 468,71	295 576,83
01.01.09	Pessoal em qualquer outra situação	885,90	452,20	-	-
01.01.11	Representação	6 809,28	7 005,72	7 005,72	7 005,72
01.01.13	Subsídio de refeição	31 055,71	31 109,90	32 421,69	29 197,17
01.01.14 SF	Subsídio de férias	17 194,68	16 016,43	25 476,28	21 490,88
01.01.14 SN	Subsídio de Natal	21 124,92	15 000,12	17 936,20	41 966,96
	Abonos variáveis ou eventuais				
01.02.02	Horas extraordinárias	-	-	-	2 573,40
01.02.04	Ajudas de custo	1 064,37	978,80	945,91	487,67
01.02.05	Abono para falhas	1 021,08	923,93	746,10	932,08
01.02.11	Subsídio de turno	-	-	-	619,2
01.02.12 A0	Abonos devidos cessação relação jurídica de emp.	-	951,82	-	-
	Segurança social				
01.03.05A0	Caixa geral de aposentações	16 896,66	22 269,81	19 009,15	8 996,10
01.03.05B0	Segurança social	39 820,52	51 393,08	39 900,60	37 717,18
01.03.10P0	Outras despesas seg. social - parentalidade	40,01	-	-	-
	Aquisição de bens e serviços				
	Aquisição de serviços				
02.02.13	Deslocações e estadas	339,12	-	-	-
	<b>Total</b>	<b>394 724,78</b>	<b>394 726,72</b>	<b>384 910,36</b>	<b>446 571,68</b>



• • • • • • • • • •

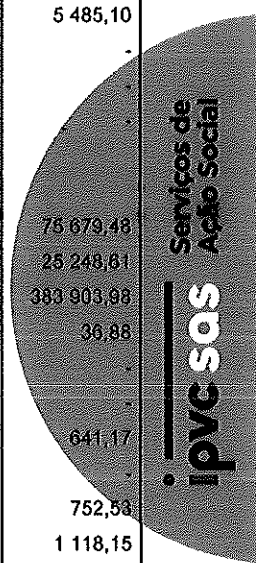
• • • • • • • • • •

• • • • • • • • • •



Handwritten signature or initials

Rubrica	Receitas Próprias	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019
	Despesas com Pessoal				
	Remunerações Certas e Permanentes				
01.01.03	Pessoal dos quadros - regime da função pública	147 734,41	159 842,27	212 875,47	228 360,16
01.01.08	Pessoal aguardando aposentação	-	-	-	-
01.01.09	Pessoal em qualquer outra situação	1 305,12	3 693,41	3 641,22	3 671,27
01.01.13	Subsídio de refeição	17 295,60	21 653,50	25 204,68	32 498,01
01.01.14 SF	Subsídio de férias	20 533,71	24 836,14	20 348,35	25 681,99
01.01.14 SN	Subsídio de Natal	16 445,00	24 844,75	24 520,72	158,77
	Abonos variáveis ou eventuais				
01.02.02	Horas extraordinárias	2 633,93	2 794,65	3 461,38	1 929,06
01.02.11	Subsídio de turno	3 972,29	3 766,43	6 054,77	6 453,95
01.02.12A0	Abonos devidos cessação relação jurídica de emp.	-	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	-	1 130,38
01.03.05B0	Segurança social	55 533,24	39 355,60	60 358,45	77 896,28
01.03.06	Acidentes em serviço e doenças profissionais	1 043,57	528,60	536,28	5 485,10
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	94 865,85	79 338,96	81 728,65	76 679,48
02.01.04	Limpeza e higiene	6 423,08	9 111,38	18 643,86	25 248,61
02.01.06	Alimentação - géneros para confeccionar	352 516,19	364 551,08	432 149,85	383 903,98
02.01.07	Vestuário e artigos pessoais	2 038,58	617,38	38,75	36,88
02.01.08	Material de escritório	375,56	1 320,94	917,77	-
020108A000	Material de escritório - papel	-	-	-	-
020108C000	Material de escritório - outros	-	-	-	641,17
02.01.10	Transportes	15,89	-	-	-
02.01.11	Material de consumo clínico	1 447,78	824,69	586,22	752,58
02.01.13	Material de consumo hoteleiro	7 202,61	2 413,48	2 140,51	1 118,15
02.01.14	Outro material - peças	9 404,02	9 245,50	13 015,75	7 224,83
02.01.15	Prémios, condecorações e ofertas	1 170,50	-	115,00	-
02.01.17	Ferramentas e utensílios	3 139,14	448,56	533,17	-
02-01.18	Livros e documentação técnica	-	108,72	-	-
02.01.21	Outros bens	7 989,35	5 555,02	9 956,57	5 113,48
	Aquisição de serviços				
02.02.01	Encargos das instalações	57 920,94	55 916,11	49 226,49	61 613,25
02.02.02	Limpeza e higiene	4 273,70	2 919,46	35 636,56	28 595,71
02.02.03	Conservação de bens	36 646,95	46 613,41	39 930,94	31 325,39
02.02.09D0	Comunicações móveis	854,69	871,88	896,08	357,88
02.02.09F0	Outros serviços de comunicações	1 036,90	1 036,90	1 036,90	1 046,74
02.02.10	Transportes	-	306,62	650,13	109,55
02.02.11	Representação dos serviços	1 173,63	1 115,95	178,70	625
02.02.12A0	Estágios profissionais na administração pública	122,04	-	-	-







Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

02.02.12B0	Outras - Seguros	6 186,86	7 799,70	6 586,72	6 568,50
02.02.13	Deslocações e estadas	5 389,24	6 001,65	6 475,84	2 172,43
02.02.14B0	Estudos, pareceres, projetos e consultadoria - outros	8 800,00	9 210,00	-	10 518,96
02.02.15B0	Formação - outras	3 144,04	3 325,00	3 695,00	2 235,00
02.02.16	Seminários, exposições e similares	-	-	80,00	-
02.02.17A0	Publicidade obrigatória	5 258,27	1 459,10	816,99	897,18
02.02.17B0	Publicidade institucional em território nacional	-	-	680,08	-
02.02.18	Vigilância e segurança	41 688,09	54 396,37	29 772,40	25 065,63
02.02.19B0	Assistência técnica - software informático	7 134,00	11 885,93	-	8 736,34
02.02.19C0	Assistência técnica - outros	6 476,91	2 214,00	1 845,00	1 660,50
02.02.20A0	Desenvolvimento de software	-	-	2 829,00	-
02.02.20C0	Outros trabalhos especializados	10 643,34	-	-	-
02.02.20E0	Outros	-	14 886,31	5 984,47	2 327,91
02.02.22	Serviços de saúde	154,80	-	-	-
02.02.25	Outros Serviços	182 314,81	240 384,61	145 956,78	168 667,44
03.06.01	Outros encargos financeiros	1 068,26	983,03	1 016,43	1 294,79
04.06.00A0	Transferências correntes	-	-	-	-
04.06.00A0	Estágios prof. na adm. pública - Contribuições	-	-	-	-
04.06.00A0	Seg. Social	-	1 766,57	-	-
04.08.02A0	Estágios profissionais na administração pública	17 500,26	7 438,08	-	-
04.08.02B0	Famílias - Outras	37 075,99	23 518,16	12 472,52	1 888,00
06.02.01	Outras despesas correntes	-	-	-	-
06.02.01	Impostos e taxas	-	14 084,13	11 997,26	18 815,96
06.02.03A0	Outras	3 725,91	-	-	-
07.01.06B0	Despesas de capital	-	-	-	-
07.01.06B0	Material de transporte	20 786,90	-	-	-
07.01.07B0	Outros	3 771,55	-	-	-
07.01.08B0	Outros	-	4 140,75	-	-
07.01.09B0	Outros	-	-	2 105,15	490,78
07.01.10B0	Outros	9 812,97	8 730,48	16 175,19	11 099,75
07.01.11B0	Ferramentas e utensílios	9 935,71	14 697,26	1 155,11	529,28
07.01.15B0	Outras	4 060,23	7 377,28	-	-
	<b>Total</b>	<b>1 240 042,41</b>	<b>1 303 366,36</b>	<b>1 297 404,63</b>	<b>1 270 426,02</b>

Serviços de  
Ação Social

ipvc sas

RUBRICA	TRANSFERÊNCIAS IPVC	ANO	ANO	ANO	ANO
		2016	2017	2018	2019
01.03.06	Despesas com Pessoal				
	Segurança social				
	Acidentes em serviço e doenças profissionais	-	-	211,42	-
	Aquisição de bens e serviços				
	Aquisição de bens				
02.01.02	Combustíveis e lubrificantes	2 743,88	4 236,82	13 817,24	3 646,95
02.01.04	Limpeza e higiene	-	1 793,73	3 516,54	1 845,00
02.01.06	Alimentação - géneros para confeccionar	-	-	2 499,11	4 057,17
02.01.07	Vestuário e artigos pessoais	-	96,50	-	4 640,38



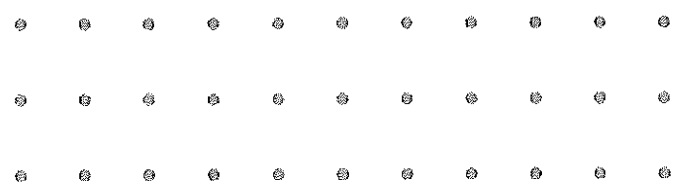
Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

x  
A

020108C000	Material de escritório - outros	-	-	-	1 014,75
02.01.14	Outro material peças	-	655,94	717,91	-
02.01.21	Outros bens	-	141,86	378,52	836,08
	Aquisição de serviços				
02.02.01B0	Encargos das instalações	144,60	-	2 540,27	-
02.02.02	Limpeza e higiene	-	800,30	-	7 284,18
02.02.03	Conservação de bens	-	171,23	2 822,55	8 474,91
02.02.10	Transportes	2 903,02	3 445,51	4 682,99	2 343,77
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	1 514,95
02.02.17A0	Publicidade obrigatória	-	-	134,65	-
02.02.18	Vigilância e segurança	-	-	452,03	5 296,78
020220E000	Outros	-	-	-	1 207,35
02.02.22H0	Serviços de saúde - outros	20 101,21	19 904,16	17 992,63	18 343,17
02.02.25	Outros serviços	-	-	5 472,68	-
	Transferências correntes				
04.07.01	Instituições sem fins lucrativos	48 782,00	44 025,00	47 830,75	95 443,40
04.08.02	Famílias - outras	54 561,63	62 113,28	41 827,68	39 966,36
	Outras despesas correntes				
06.02.01	Impostos e taxas	-	-	11 596,55	899,3
070110B0B0	Outros	-	-	-	1 353,00
	<b>Total</b>	<b>129 236,34</b>	<b>138 274,33</b>	<b>157 931,56</b>	<b>198 167,50</b>

RUBRICA	FUNDOS EUROPEUS	ANO 2016	ANO 2017	ANO 2018	ANO 2019
	Aquisição de bens e serviços				
	Aquisição de serviços				
02.02.14A0	Estudos, pareceres, projetos e consultoria	-	13 038,00	20 231,04	18 448,03
02.02.20A0	Desenvolvimento de software	-	-	20 910,12	93 222,01
02.02.20E0	Outros	-	3 259,50	12 915,00	8 405,00
	Despesas de capital				
07.01.07B0	Outros	-	330,00	14 583,30	23 340,85
07.01.08B0	Outros	-	11 205,30	23 933,34	18 919,86
	<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>27 832,80</b>	<b>92 572,80</b>	<b>162 335,75</b>

RUBRICA	PAGAMENTOS POR CONTA DOS SALDOS DA GERÊNCIA ANTERIOR			ANO 2019
		FF 313 - OE	FF 488	FF 522 - RP
	Despesas com Pessoal			
	Segurança social			
010305A0A0	Caixa Geral de Aposentações	10 064,30	2 296,26	11 293,26
	<b>Total</b>			<b>23 653,82</b>



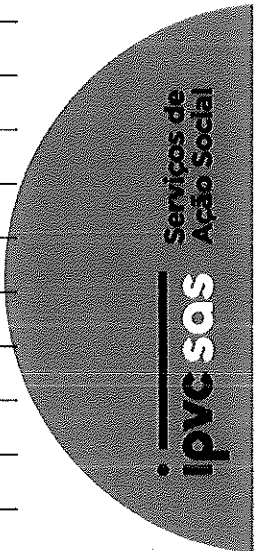
i PVC SOS  
 Serviços de  
 Ação Social



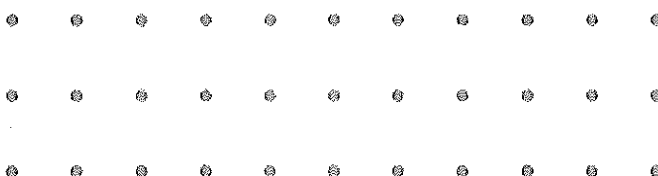
### 3.3. Recursos Humanos

O mapa de pessoal, com efeitos a 31/12/2019, é composto por 64 trabalhadores, estando 1 ausente por doença prolongada, 2 em regime de mobilidade inter organismos e sendo 17 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	4
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	1
Alimentar	Técnico Superior	Técnico Superior	1
	Assistente Operacional	Encarregado Operacional	1
		Assistente Operacional	33
Alojamento	Assistente Técnico	Assistente Técnico	3
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	9
Bolsas de Estudo	Assistente Técnico	Assistente Técnico	2
Gabinete de Apoio ao Aluno	Técnico Superior	Técnico Superior	1
	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
	Assistente Operacional	Assistente Operacional	2
Gabinete de Controlo Interno	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
Oficina Cultural	Assistente Técnico	Assistente Técnico	1
Tecnologias de Informação	Informática	Esp. de Inf. – Grau 2, nível 1	1
<b>Total</b>			<b>64</b>



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	9	11
Assistente Operacional			6	41	47
Informático			1		1
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>10</b>	<b>53</b>	<b>64</b>

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

Carreira	4º. ano		6º. ano		9º. ano		11º. ano		12º. ano		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		Total
	M	F	M	F	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				5		1	2	2						11
Assis. Operacional		3	1	10	2	13		3	2	12				1					47
Informático									1										1
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>14</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>17</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>64</b>

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			2		2
Assis. Operacional			12		12
Informático					
<b>Total</b>			<b>14</b>		<b>14</b>

• • • • • • • • • • •

• • • • • • • • • • •

• • • • • • • • • • •



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

Carreira	Licença sem vencimento de longa duração		Reforma / Aposentação		Conclusão sem sucesso do período experimental		Mobilidade		Outras Situações		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dírigente											
Téc. Superior											
Assís. Técnico											
Assís. Operacional				2		1	1	1		2	7
Informático											
<b>Total</b>				2		1	1	1		2	7

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

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	
Dírigente											1				1
Téc. Superior	2		1	1							23	67			94
Assís. Técnico				1		305	45			5	49	167		5	577
Assís. Operacional		26		8		1.060		14		14	138	789	2	54	2.105
Informático					8		37				24				69
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>1.365</b>	<b>82</b>	<b>14</b>		<b>19</b>	<b>235</b>	<b>1.023</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>2.846</b>

Total dos encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor
Remuneração base (*)	685.616,16 €
Suplementos remuneratórios	12.995,45 €
Prestações Sociais	5.485,10 €
Outros encargos com pessoal (**)	149.393,76 €
<b>Total</b>	<b>853.490,47 €</b>

(\*) Inclui subsídios de férias e Natal

(\*\*) Inclui encargos da entidade patronal





Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

x

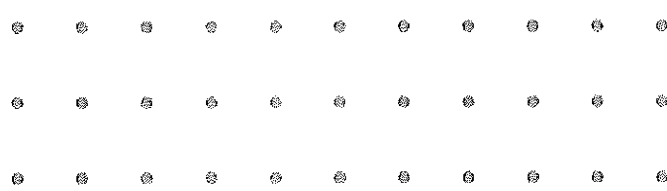
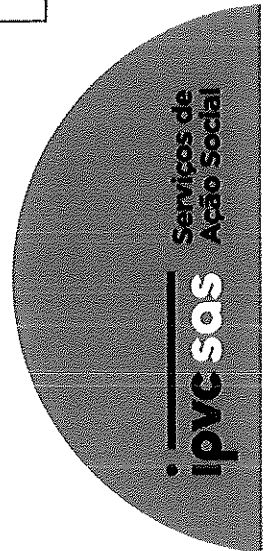
fe

### Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor
Ajudas de custo	487,67 €
Abono para falhas	932,08 €
Horas extraordinárias	4.502,55 €
Subsídio de turno	7.073,15€
<b>Total</b>	<b>12.995,45 €</b>

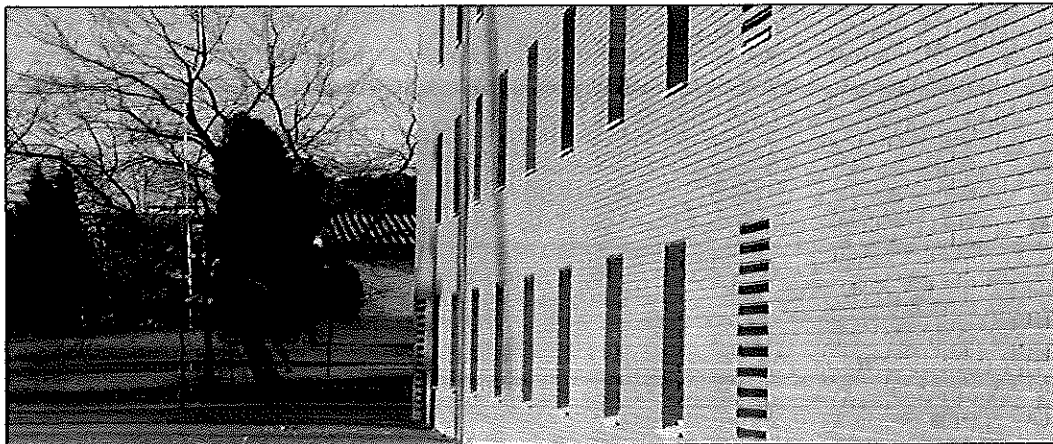
### Encargos com prestações sociais

Encargos com prestações sociais	Valor
Acidente em serviço e doenças profissionais	5.485,10 €
<b>Total</b>	<b>5.485,10 €</b>





*Handwritten initials/signature*



### 3.4. Instalações

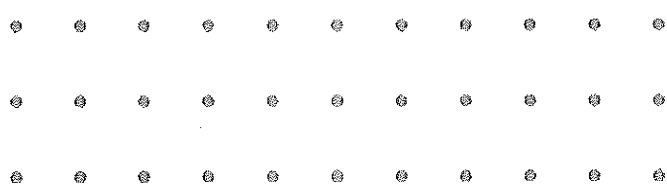
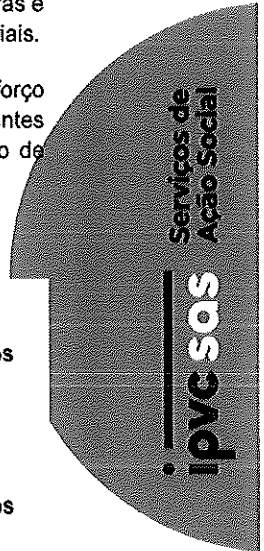
Os Serviços de Ação Social gerem de forma direta um total de 3 edifícios residenciais, 14 estruturas alimentares e asseguram a manutenção de cerca de 5.000 equipamentos.

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 Ação Social, a manutenção curativa e preventiva de edifícios/infraestruturas e equipamento tenha vindo a consumir um crescente número de recursos financeiros, 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 2019, destacam-se os seguintes:

1. **Residência da ESE:**
  - Alteração dos sistemas de iluminação das salas de estudo.
  - Trabalhos diversos de manutenção preventiva e corretiva que visam melhorar a qualidade dos espaços (Pinturas, novos sistemas de iluminação, reparações diversas).
2. **Residência do CA:**
  - Substituição dos chuveiros de duche.
  - Trabalhos diversos de manutenção preventiva e corretiva que visam melhorar a qualidade dos espaços (Pinturas, novos sistemas de iluminação, reparações diversas).
3. **Residência da ESA:**
  - Nova infraestrutura de internet.
  - Reparação de mobiliário.
  - Trabalhos diversos de manutenção preventiva e corretiva que visam melhorar a qualidade dos espaços (Pinturas, novos sistemas de iluminação, reparações diversas).
4. **Cantinas e Bares:**
  - Novas instalações de cantina e bar da ESA.
  - Trabalhos diversos de manutenção preventiva e corretiva que visam melhorar a qualidade dos espaços (Pinturas, novos sistemas de iluminação, novos equipamentos, reparações diversas).





Handwritten signature or initials



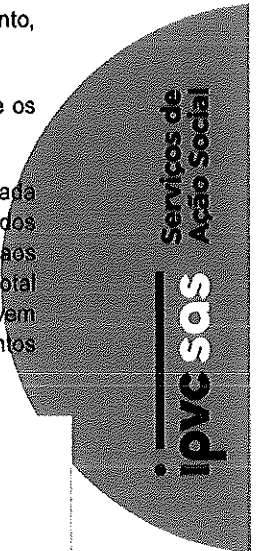
#### 4. Apoio Social Direto

##### 4.1. Bolsas de Estudo

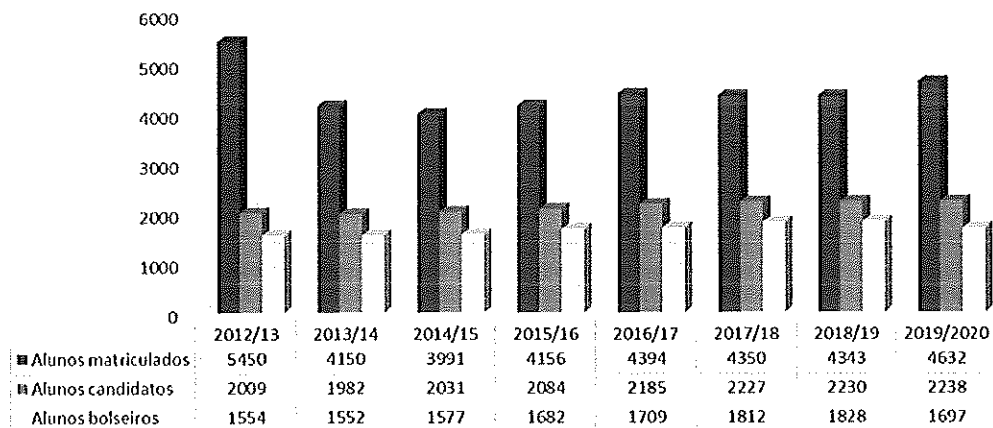
A Lei 37/2003, de 22 de agosto, prevê que no âmbito do sistema de ação social, o Estado conceda aos estudantes economicamente carenciados, apoios diretos nomeadamente bolsas de estudo suportadas integralmente pelo Estado a fundo perdido, que contribuem para custear as despesas de alojamento, alimentação,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

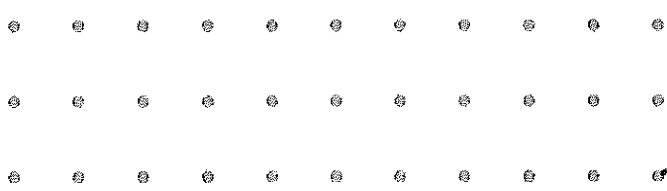
No processo de atribuição de bolsas de estudo os SAS têm vindo a utilizar critérios, que se pretendem cada vez mais rigorosos e transparentes, tendo em vista que os estudantes verdadeiramente carenciados possam usufruir, em tempo útil, dos benefícios a que têm direito. Assim, são promovidas entrevistas 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.



Evolução do número de alunos bolseiros do IPVC



No ano letivo 2019/20 candidataram-se a bolsa de estudo 2.238 alunos (48,3% dos alunos do IPVC) e obtiveram bolsa de estudos 1.697 alunos (36,6% dos alunos do IPVC). Verifica-se que no ano letivo





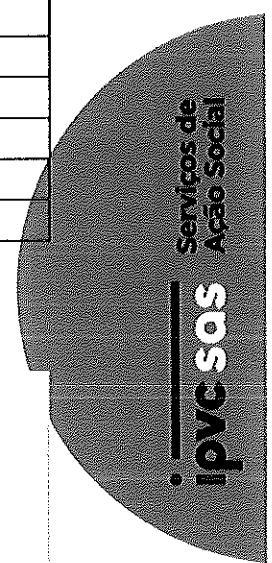


2019/2020 há um crescimento de alunos matriculados no IPVC o que reflete o crescimento económico da região versus os anos anteriores.

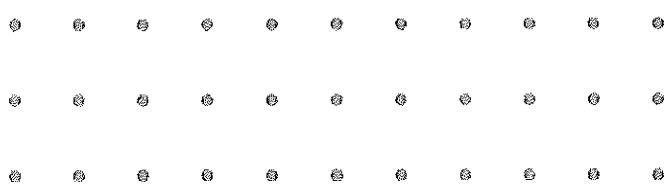
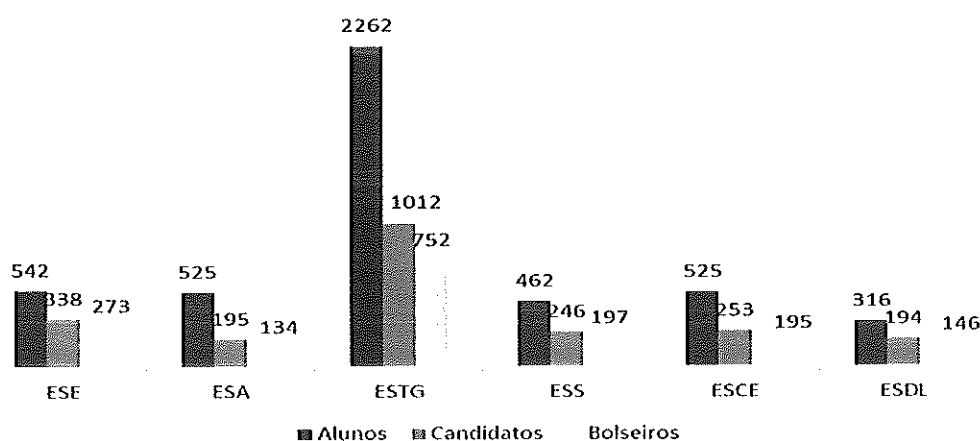
Tendo em vista garantir as melhores condições possíveis de frequência dos estudos no IPVC, os Serviços de Acção Social procuraram, mais uma vez, introduzir um conjunto de melhorias nos seus processos internos de análise dos pedidos de bolsa de estudo, de forma a reduzir o tempo necessário para o pagamento das mesmas. No entanto desde 1 de setembro de 2019 que esta área se encontra apenas com um elemento para efetuar todo o processo de análise e entrevistas necessárias aos candidatos a bolsa de estudo o que originou um atraso na saída dos resultados das mesmas.

Caracterização da População Bolseira	
População escolar	4.632
Nº de candidatos a bolseiros	2.238
Nº de bolseiros	1.697

Bolsas de estudo – dados gerais				
Escola	Nº. de alunos	Nº. de candidatos a bolsa	Nº. de bolseiros	Bolsa média anual
ESE	542	338	273	1.504,11 €
ESA	525	195	134	1.496,82 €
ESTG	2.262	1.012	752	1.440,79 €
ESS	462	246	197	1.420,36 €
ESCE	525	253	195	1.470,12 €
ESDL	316	194	146	1.439,67 €
<b>Total</b>	<b>4.632</b>	<b>2.238</b>	<b>1.697</b>	



Situação de alunos/candidatos/bolseiros





*Handwritten signature*

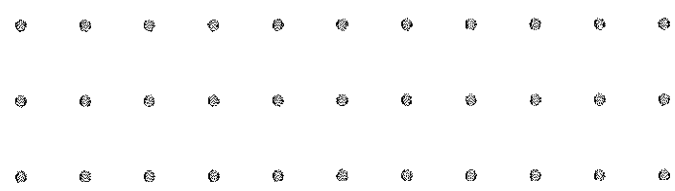
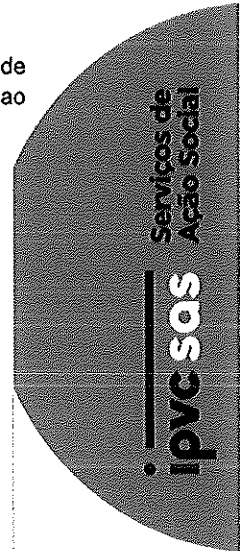
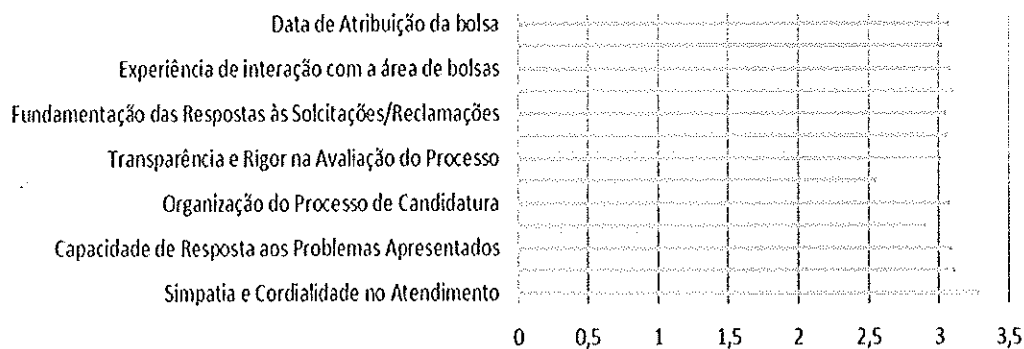
O número de complementos de alojamento atribuídos, ao abrigo do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, foi no ano letivo de 2019/2020 de 408 com o encargo anual de 297.412,52 €.

Complemento de alojamento		
Escola	Nº. de alunos beneficiários	Valor anual despendido
ESE	65	46.747,38 €
ESA	59	42.629,34 €
ESTG	125	90.881,24 €
ESS	39	29.055,06 €
ESCE	95	69.604,4 €
ESDL	25	18.495,10 €
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>297.412,52 €</b>

No âmbito do SGGQ foi apurado o grau de satisfação dos alunos candidatos a bolsa de estudo através de inquérito, tendo-se verificado uma adesão muito baixa por parte dos mesmos.

Assim, o resultado da auscultação efetuada obteve um grau de satisfação que atingiu os 3,03 na escala de 1 a 4, o que corresponde a um nível médio de satisfação por parte dos alunos. Este resultado é inferior ao do ano de 2018, sendo este nível de satisfação de 3.12.

#### GRAU DE SATISFAÇÃO - BOLSAS DE ESTUDO





## 4.2 Bolsas de Apoio Social

O Conselho de Ação 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.

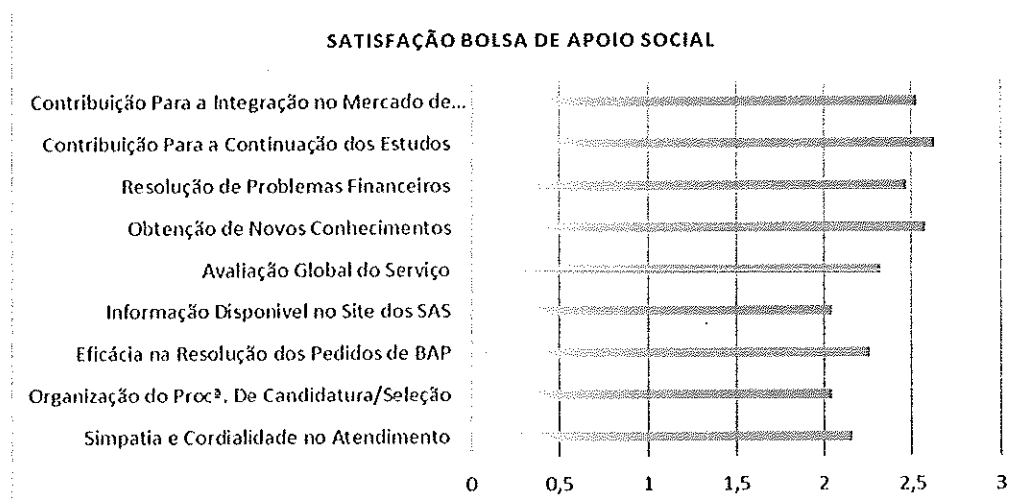
Importa ainda referir que os resultados de diversos estudos internacionais concluíram que a compatibilização entre a colaboração em tarefas na instituição de ensino superior a frequência de atividades letivas é possível e até desejável, uma vez que se traduz em níveis mais elevados de sucesso escolar, 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	542	5	1	193,60 €
ESA	525	20	7	1.204,80 €
ESTG	2.262	45	13	10.952,00 €
ESS	462	3	0	0,00 €
ESCE	525	5	0	0,00 €
ESDL	316	17	5	0,00 €
<b>Total</b>	<b>4.632</b>	<b>95</b>	<b>26</b>	<b>12.350,40 €</b>



No decorrer de 2019 e no âmbito do SGGQ foi apurado o grau de satisfação dos alunos candidatos a bolsa de apoio social através de inquérito, tendo-se obtido 19 respostas(13.87%) com os seguintes resultados:



Como se pode verificar no grafico acima, a avaliação global de satisfação da Bolsa de Apoio Social atinge o grau de satisfação de 2.34 numa escala de 1 a 5. Comparando com o grau de stisfação do ano de 2018 (3.4) verificou-se uma significativa diminuição na satisfação dos bolseiros. Os aspetos que apresentam uma avaliação mais baixa são a Informação disponível no site e a Organização do Processo de candidatura/seleção. No sentido contrário, as perguntas "Contribuição para a Continuação dos Estudos" e "Obtenção de Novos Conhecimentos" são as que refletem uma avaliação mais positiva.





## 5. Outros Apoios

### 5.1 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 2019, foi de 76,26 € conforme o estabelecido no n.º.1 do art.º. 19.º. do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo vigente. Este ano, pela primeira vez, os SAS dispõem de uma plataforma de candidatura ao alojamento (SASocial), permitindo uma maior eficácia na colocação dos alunos nas diversas residências. O acesso a esta plataforma está disponível em [www.sas.ipvc.pt](http://www.sas.ipvc.pt).

No ano de 2019, procurou-se disponibilizar mais camas aos alunos para fazer face à procura. Neste sentido, foram celebrados novos protocolos com a MOVIOJovem para disponibilizar camas na Pousada de Viana do Castelo e aumentar o número destas na Pousada de Melgaço, o que se revelou eficaz, uma vez que se verificou uma diminuição nas listas de espera.

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 estando duas sediadas em Viana do Castelo (A residência do Centro Académico e a Residência anexa à ESE) e outra sediada em Refoios, junto à Escola Superior Agrária de Ponte de Lima.

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 – Janeiro a Dezembro 2019	
N.º de camas	197
N.º de quartos individuais	0
N.º de quartos duplos	14
N.º de quartos triplos	47
N.º de quartos quádruplos	7
N.º de quartos para deficientes	0
N.º de camas para estudantes femininas	105
N.º de camas para estudantes masculinos	92
Taxa de ocupação média em 31/12/2019	89%
Tipo de exploração	Própria
N.º de meses ocupada por estudantes	11

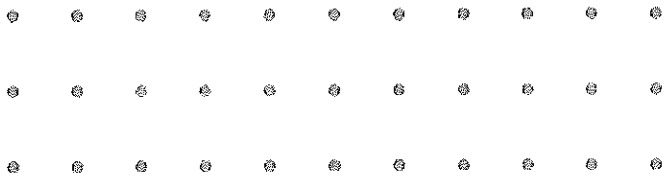
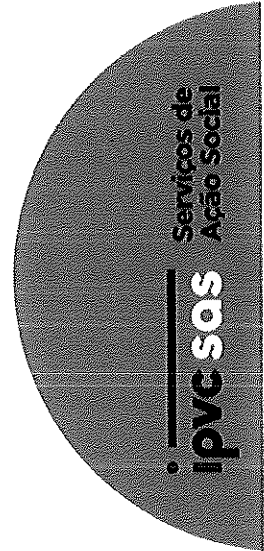


Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

N.º de meses ocupada por ano	12
------------------------------	----

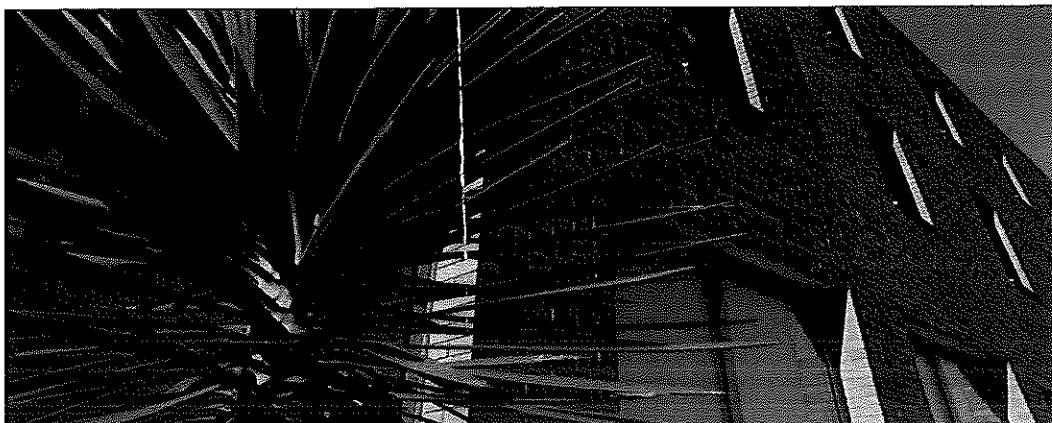
Residência 01 – Centro Académico - Indicadores de Ocupação – Janeiro a Dezembro 2019	
N.º de estudantes alojados	178
N.º de estudantes bolseiros alojados	128
N.º de estudantes não bolseiros alojados	50

Residência 01 – Centro Académico - Indicadores Financeiros	
Comparticipação do estudante bolseiro (ano letivo 2018/19)	75,05 €
Comparticipação do estudante não bolseiro (ano letivo 2018/19)	94,00€





Handwritten signature or initials.

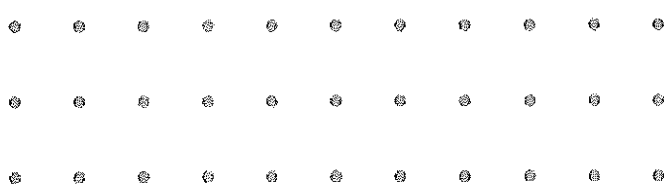
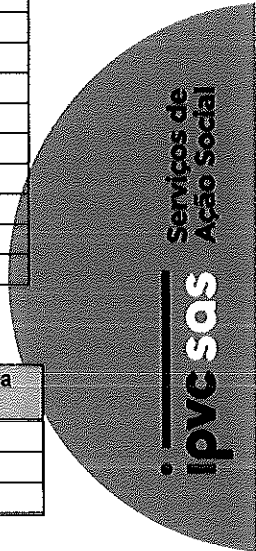


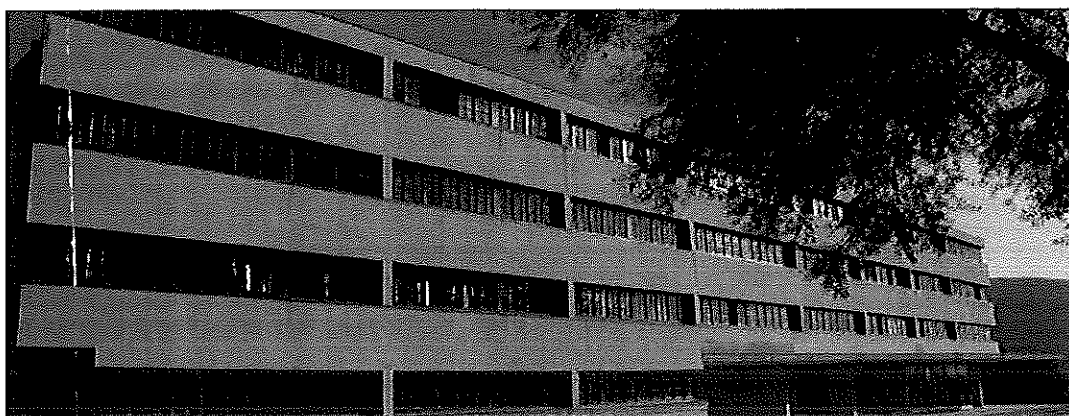
**RESIDÊNCIA 02 – (Anexa à Escola Superior de Educação)**

Residência 02 – Anexa à Escola Superior de Educação - Indicadores Gerais – Janeiro a Dezembro 2019	
N.º de camas	119
N.º de quartos individuais	0
N.º de quartos duplos	1
N.º de quartos triplos	39
N.º de quartos quádruplos	0
N.º de quartos para deficientes	1
N.º de camas para estudantes femininas	110
N.º de camas para estudantes masculinos	9
Taxa de ocupação média em 31/12/2019	87 %
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 – Janeiro a Dezembro de 2019	
N.º de estudantes alojados	104
N.º de estudantes bolseiros alojados	85
N.º de estudantes não bolseiros alojados	19

Residência 02 – Anexa à Escola Superior de Educação - Indicadores Financeiros	
Comparticipação do estudante bolseiro (ano letivo 2018/19)	75,05 €
Comparticipação do estudante não bolseiro (ano letivo 2018/19)	94,00 €





X  
A

### RESIDÊNCIA 03 – Escola Superior Agrária

Residência 03 – Anexa à Escola Superior Agrária - Indicadores Gerais – Janeiro a Dezembro de 2019	
N.º de camas	134
N.º de quartos individuais	34
N.º de quartos duplos	14
N.º de quartos triplos	24
N.º de quartos quádruplos	0
N.º de quartos para deficientes	1
N.º de camas para estudantes femininas	80
N.º de camas para estudantes masculinos	54
Taxa de ocupação média em 31/12/2019	84 %
Tipo de exploração	Própria
N.º de meses ocupada por estudantes	12
N.º de meses ocupada por ano	12

Residência 03 – Anexa à Escola Superior Agrária - Indicadores de Ocupação – Janeiro a Dezembro de 2019	
N.º de estudantes alojados	113
N.º de estudantes bolseiros alojados	61
N.º de estudantes não bolseiros alojados	52

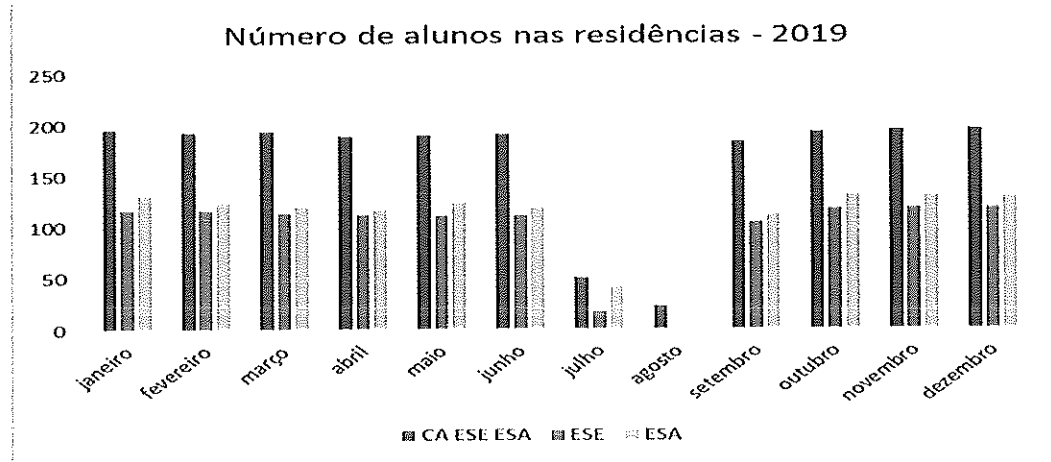
Residência 03 – Anexa à Escola Superior Agrária - Indicadores Financeiros	
Comparticipação do estudante bolseiro (ano letivo 2018/19)	75,05 €
Comparticipação do estudante não bolseiro (ano letivo 2018/19)	94,00€



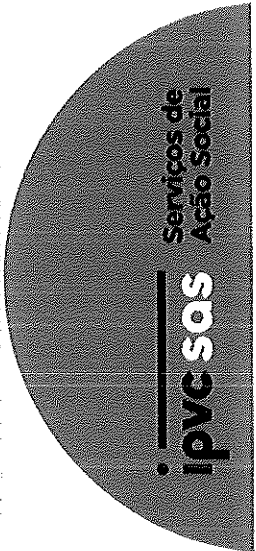
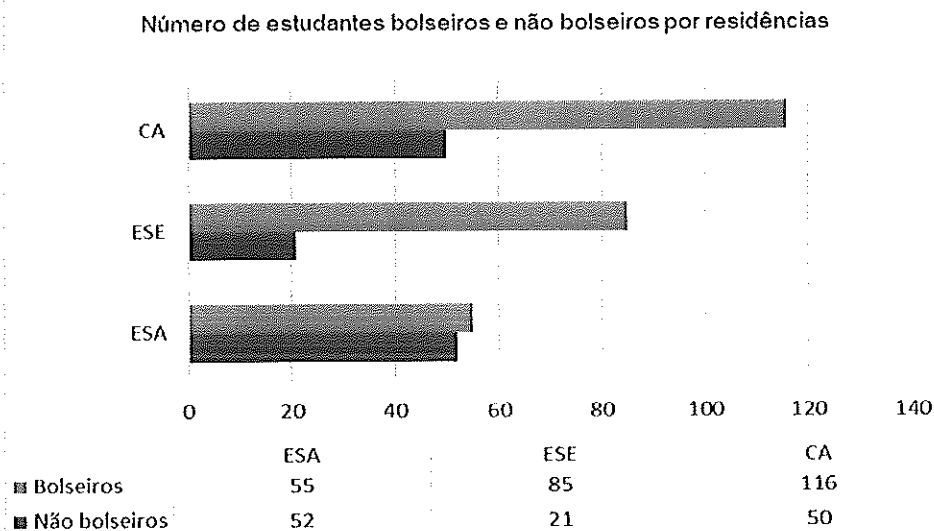


*Handwritten signature*

A taxa de ocupação das residências no ano de 2019 foi a seguinte:



Número de estudantes bolsiros e não bolsiros por residências

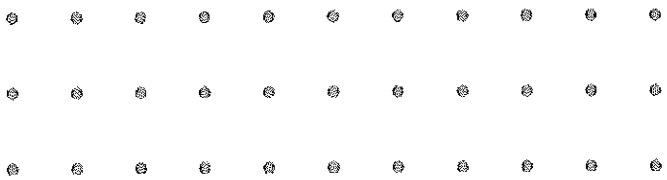


A taxa de ocupação global das residências no ano de 2019 situou-se nos 87%, diminuindo 1% relativamente ao ano transato, contrariando a tendência de subida que se vinha a verificar. No ano de 2018, esta ocupação tinha sido de 88%.

Relativamente ao número de desistências das residências, neste ano ocorreram 14 (4%), um número significativamente superior ao de 2018. Ressalva-se que este número significativo de desistências ocorridas se deveu, em parte, à mudança de instituição por parte dos alunos, na segunda fase de acesso ao ensino superior.

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.

Assim, a média de satisfação obtida pelos alunos residentes no Centro Académico foi de 4.03 no ano de 2019, verificando-se que a mesma foi superior à do ano anterior, sendo um dos fatores mais relevantes a discrepância da satisfação com o Tempo de resposta às comunicações de anomalias (3.46) e a simpatia e cordialidade da Governante da residência e das Empregadas de andar/quarto (4.33).





Satisfação obtida pelos alunos alojados na residência do Centro Académico:

Parâmetros	Nº.de respostas	Avaliação 2019	Avaliação 2018	Avaliação 2017
1, Qualidade e conforto nas instalações (quartos / espaço / cama)	138	3,81	3,63	3,27
2, Higiene e Limpeza	138	3,72	3,59	3,40
3, Tempo de resposta às comunicações de anomalias	138	3,46	3,25	2,84
4, Tratamento e lavagem de roupa	138	4,17	4,04	3,82
5, Simpatia e cordialidade dos Funcionários:				
5.1. Empregadas de andar / quarto	138	4,33	4,19	4,14
5.2. Operadoras de Lavandaria	138	3,85	3,72	3,52
5.3. Governante de Residência	138	4,33	4,26	4,17
5.4. Portaria / Guardas - Noturnos	138	4,14	3,95	4,03
5.5. Portaria / Telefonistas	138	4,11	4,20	2,49
6, Informações e esclarecimentos:				
6.1. Governante de Residência	138	4,22	4,29	4,06
6.2. Portaria / Guardas - Noturnos	138	3,86	4,01	3,92
6.3. Portaria / Telefonistas	138	4,13	4,14	3,49
7. Facilidade de contato com os responsáveis	138	4,20	3,99	3,79
<b>Total</b>	-	<b>4,03</b>	<b>3,94</b>	<b>3,61</b>

Na residência da ESE a média de satisfação obtida pelos alunos alojados na residência foi de 4.34 no ano de 2019, verificando-se uma melhoria na satisfação relativamente à do ano anterior, sendo um dos fatores mais relevantes a discrepância da satisfação com o tempo de resposta às comunicações de anomalias (3.38) e a Simpatia e cordialidade dos Funcionários Empregadas de andar / quarto (4.46).

Satisfação obtida pelos alunos alojados na residência da ESE:

Parâmetros	Nº. De respostas	Avaliação 2019	Avaliação 2018	Avaliação 2017
1, Qualidade e conforto nas instalações (quartos / espaço / cama)	101	4,03	3,71	2,98
2, Higiene e Limpeza	101	3,62	4,63	4,24
3, Tempo de resposta às comunicações de anomalias	101	3,38	3,63	2,69
4, Tratamento e lavagem de roupa	101	3,63	4,37	4,10
5, Simpatia e cordialidade dos Funcionários:				
5.1. Empregadas de andar / quarto	101	4,46	4,93	4,78
5.2. Operadoras de Lavandaria	101	4,42	4,57	3,88
5.3. Governante de Residência	101	4,38	4,76	4,47
5.4. Portaria / Guardas-Noturnos	101	4,43	4,27	3,94
5.5. Portaria / Telefonistas	101	4,34	4,37	3,98
6, Informações e esclarecimentos:				
6.1. Governante de Residência	101	4,32	4,72	4,31
6.2. Portaria / Guardas-Noturnos	101	4,39	4,29	3,77
6.3. Portaria / Telefonistas	101	4,25	4,37	3,87
7. Facilidade de contato com os responsáveis	101	4,31	4,33	3,52
<b>Total</b>	-	<b>4,34</b>	<b>4,38</b>	<b>3,89</b>

Quando aos alunos alojados na residência da ESA, a média de satisfação foi de 4.10 no ano de 2019, verificando-se que a mesma foi ligeiramente inferior à do ano anterior, sendo um dos fatores mais relevantes a discrepância da satisfação com a simpatia e cordialidade das Empregadas de andar/quarto (4.81) e tempo de resposta às comunicações de anomalias (3.11).

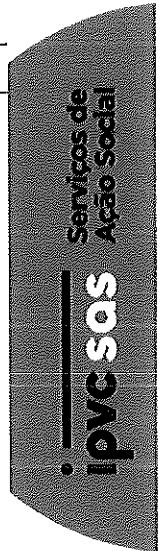
Satisfação obtida pelos alunos alojados na residência da ESA:

Parâmetros	Nº. De respostas	Avaliação 2019	Avaliação 2018	Avaliação 2017
1, Qualidade e conforto nas instalações (quartos / espaço / cama)	100	3,33	3,08	2,92
2, Higiene e Limpeza	100	4,02	3,75	3,53
3, Tempo de resposta às comunicações de anomalias	100	3,11	2,82	2,65
4, Tratamento e lavagem de roupa	100	4,18	3,94	3,79
5, Simpatia e cordialidade dos Funcionários:				
5.1. Empregadas de andar / quarto	100	4,81	4,51	4,53
5.2. Operadoras de Lavandaria	100	4,39	4,08	3,38

• • • • • • • • • •

• • • • • • • • • •

• • • • • • • • • •





Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

53. Governante de Residência	100	4,45	4,03	4,01
5.4. Portaria / Guardas-Noturnos	100	4,07	3,74	3,79
5.5. Portaria / Telefonistas	100	4,16	3,94	3,51
6. Informações e esclarecimentos:				
6.1. Governante de Residência	100	4,32	3,76	3,88
6.2. Portaria / Guardas-Noturnos	100	4,16	3,73	3,74
6.3. Portaria / Telefonistas	100	4,16	3,73	3,43
7. Facilidade de contato com os responsáveis	100	4,13	3,77	3,70
<b>Total</b>	-	<b>4,10</b>	<b>3,76</b>	<b>3,60</b>

Relativamente à média de satisfação obtida pelos alunos alojados na Pousada de Melgaço, esta foi de 4.28 no ano de 2019. Não temos dados comparativos com o ano de 2018, uma vez que à data do inquérito nesse ano, apenas estavam alojados 10 alunos e desses responderam 2 alunos, tendo sido obtido total satisfação relativamente aos sete critérios propostos no Inquérito.

Satisfação obtida pelos alunos alojados na Pousada de Melgaço:

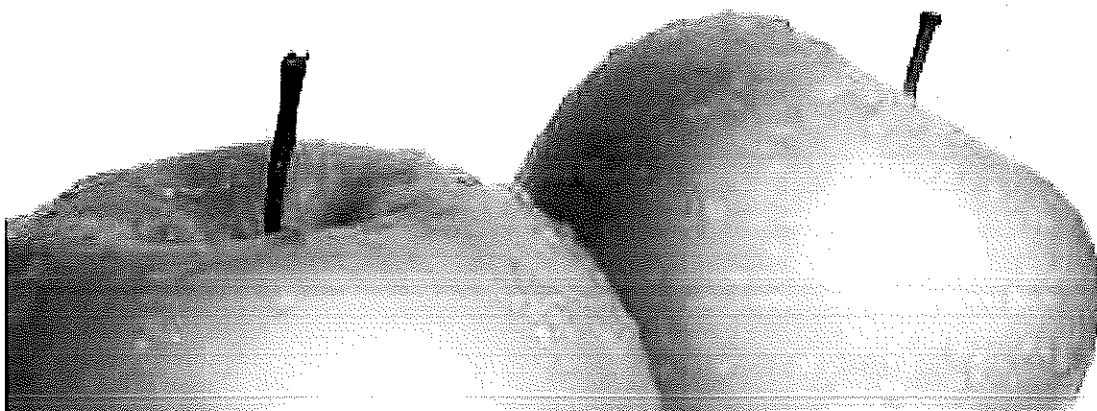
Parâmetros	Nº. De respostas	Avaliação 2019
1, Qualidade e conforto nas instalações (quartos / espaço / cama)	6	3,67
2, Higiene e Limpeza	6	4,17
3, Tempo de resposta às comunicações de anomalias	6	3,17
4, Tratamento e lavagem de roupa	6	4,67
5, Simpatia e cordialidade dos Funcionários:		
5.1. Empregadas de andar / quarto	6	4,33
5.2. Operadoras de Lavandaria	6	4,50
53. Governante de Residência	6	4,50
5.4. Portaria / Guardas-Noturnos	6	4,50
5.5. Portaria / Telefonistas	6	4,50
6, Informações e esclarecimentos:		
6.1. Governante de Residência	6	4,50
6.2. Portaria / Guardas-Noturnos	6	4,50
6.3. Portaria / Telefonistas	6	4,50
7. Facilidade de contato com os responsáveis	6	4,50
<b>Total</b>	-	<b>4,28</b>

A média de satisfação obtida pelos alunos alojados na residência Erasmus foi de 4.1 no ano de 2019. O Inquérito de Avaliação de Satisfação foi disponibilizado pela 1ª vez e em Inglês. Verificou-se que um dos fatores mais relevantes é a discrepância da satisfação com a Tratamento e lavagem de roupa (3.23) e tempo de resposta às comunicações de anomalias (4.62).

Satisfação obtida pelos alunos alojados na Residência Erasmus:

Parâmetros	Nº. De respostas	Avaliação 2019
1, Qualidade e conforto nas instalações (quartos / espaço / cama)	13	3,69
2, Higiene e Limpeza	13	3,85
3, Tempo de resposta às comunicações de anomalias	13	4,62
4, Tratamento e lavagem de roupa	13	3,23
5, Simpatia e cordialidade dos Funcionários:		
5.1. Empregadas de andar / quarto	13	4,08
5.2. Operadoras de Lavandaria	13	3,91
53. Governante de Residência	13	4,46
5.4. Portaria / Guardas-Noturnos	13	4,08
5.5. Portaria / Telefonistas	13	4,00
6, Informações e esclarecimentos:		
6.1. Governante de Residência	13	4,46
6.2. Portaria / Guardas-Noturnos	13	4,17
6.3. Portaria / Telefonistas	13	4,18
7. Facilidade de contato com os responsáveis	13	4,58
<b>Total</b>	-	<b>4,1</b>





## 5.2 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 n.º 71/2017, de 16 de agosto, indexado a 0,63 % do Indexante de Apoios Sociais em vigor no início de cada ano letivo.

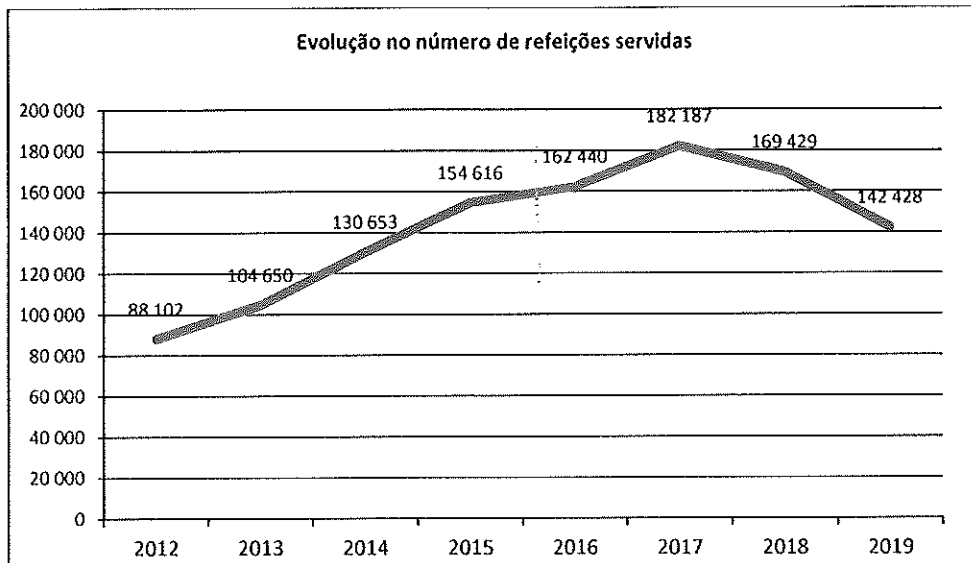
As unidades de alimentação estão distribuídas pelas Escolas do IPVC e Centro Académico, tendo assim em funcionamento 7 cantinas e 7 bares.

A elaboração das ementas é efetuada pela 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](http://www.sas.ipvc.pt) no separador alimentação e no sistema de venda de senhas POINT.

A área de Alimentação mantém-se continuamente com alterações, dada a constante preocupação com a segurança alimentar exigida em todas as unidades alimentares exploradas pelos SAS. No ano de 2019, iniciou-se um processo de descentralização na confeção das refeições, estando pendentes apenas as unidades alimentares da ESS e do CA. Foi dada continuidade ao 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.

Caracterização das Unidades Alimentares - Cantinas	
N.º Unidades exploradas diretamente	7
Capacidade (Lugares)	1.059
Número de refeições servidas	142.428
Número de dias da semana em que estão abertas	5
Número de dias em que estão abertos por ano	199
Tipo de refeições servidas	Almoço e Jantar
Número de opções de compra de refeições	6

Caracterização de outras Unidades Alimentares (Snack-bars)	
Nº Unidades exploradas diretamente	7
Nº de dias da semana em que estão abertas	5
Nº de dias em que estão abertas por ano	209



Como demonstra o gráfico acima, comparativamente com os quatro últimos anos, o número de refeições servidas, tem vindo a diminuir desde 2018, depois de uma tendência de subida, que se vinha a verificar de 2015 a 2017. Este fator deve-se à diversidade de oferta que os SAS têm vindo a implementar a nível de serviço de bar com oferta de refeições ligeiras e que até ao de 2018 foram incluídas no número total de refeições servidas pelas cantinas.

O crescimento na atividade da área de alimentação foi acompanhado por um importante esforço na formação dos seus trabalhadores. Assim, em 2019 foram realizadas formações para todos os colaboradores com os temas:

- ✓ Alterações à ISO 19011:2018 - Case Study ISO 45001 com a duração de 4 horas;
- ✓ Alterações nas Auditorias a Sistemas de Gestão - ISO 19011:2018 com a duração de 4 horas;
- ✓ Manuseamento de Produtos de Limpeza com a duração de 1 hora;
- ✓ Meios de Primeira Intervenção com a duração de 3 horas;
- ✓ Socorrismo - Suporte básico de vida com a duração de 3 horas;
- ✓ Alergénios Alimentares com a duração de 1 hora;
- ✓ Higiene e Segurança alimentar com a duração de 2 horas.
- ✓ Congresso de Nutrição e Alimentação com a duração de 17 horas;
- ✓ Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho - Migração para a norma ISO 45001:2018 com a duração de 8 horas;
- ✓ Seminário Segurança e Saúde no Futuro do Trabalho - Tecnologia, Demografia, Desenvolvimento Sustentável, Mudança na Organização do Trabalho com a duração de 3 horas e 30 minutos;
- ✓ Colóquio Viana Abraça - Valorização de Resíduos Orgânicos em Viana do Castelo: Resultados e Prospetivas com a duração de 4 horas;
- ✓ Empresas Responsáveis & Responsabilidade Social com a duração de 1 hora;
- ✓ Riscos Físicos, Químicos e Biológicos - Atualização Científica com a duração de 103 horas.

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>.

A cotação atribuída para cada grau de satisfação do inquérito divulgado pelas redes sociais foi entre 1 e 5. Quanto ao grau de satisfação das cantinas o resultado obtido no ano de 2019 foi de 3,40, índice de satisfação igual ao do ano de 2018. No que se refere aos bares o grau de satisfação obtido em 2019 foi de 3,55, tendo o mesmo em 2018 sido de 3,63. Esta oscilação verificada no apuramento da satisfação dos bares não foi considerada como relevante embora a Gestão de Topo dos SAS esteja atenta a todas as reclamações ou sugestões referentes a este serviço.



### 5.3 Centro Desportivo

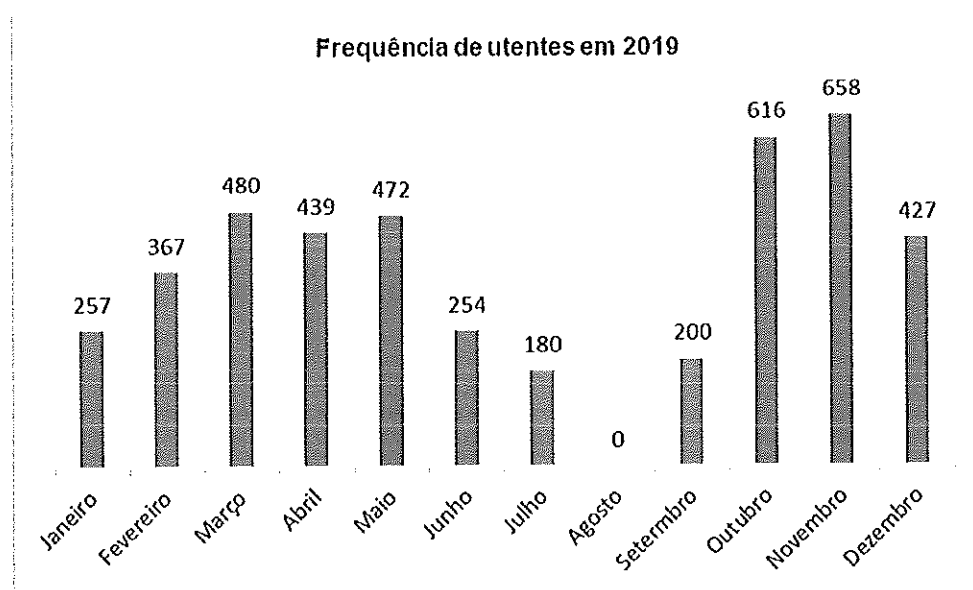
Os SAS, através do Centro Desportivo [CD – IPVC], asseguram à comunidade académica a possibilidade de praticarem atividades físicas e desportivas a preços sociais durante todo o ano bem como o apoio às Associações de Estudantes na organização e realização das suas atividades, sendo igualmente promovido o contacto entre alunos das diferentes Escolas Superiores e a participação dos alunos em torneios universitários. É, também, assegurada a direção técnica das infraestruturas desportivas do IPVC.

As instalações do Centro Desportivo encontram-se sedeadas atualmente no Centro Académico, no Largo 9 de Abril (antigo Largo BC 9).

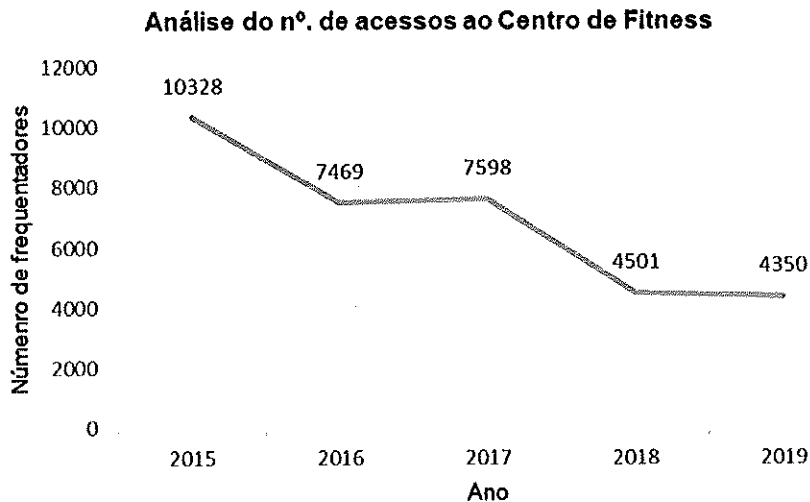
O Centro Desportivo tem sob sua responsabilidade as seguintes instalações:

- Centro Académico: onde se encontra uma sala para sede do Centro Desportivo, bem como um Centro de Fitness;
- Campus da ESTG: dois campos de jogos exteriores e balneários;
- Campus da ESE: um campo relvado sintético de futebol de 7.

O Centro de Fitness de Viana do Castelo é a estrutura responsável por assegurar atividades físicas com carácter contínuo e regular para a instituição, servindo alunos, funcionários, docentes e, através de protocolos, algumas associações desportivas bem como alguns externos à Comunidade IPVC.



No ano de 2019, este serviço debateu-se com algumas dificuldades em aumentar ou manter o número de acessos e de inscritos no Centro Desportivo do IPVC, mantendo, assim, a tendência de descida dos últimos anos. Esta situação verificou-se dada a vasta oferta do exterior a preços mais apelativos assim como à falta de publicidade e incentivos oferecidos aos utentes do Centro Desportivo.



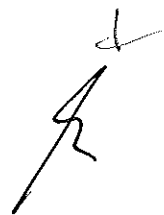
#### Atividades desenvolvidas pelo Centro Desportivo em 2019

- Participação em vários Campeonatos Nacionais Universitários promovidos pela FADU
- Semana de Receção ao Caloiro (atividades desportivas várias)
- Ginástica Laboral para os funcionários do SAS
- Colaboração com a Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo
- Colaboração com a Escola Profissional de Música de Viana do Castelo
- Colaboração com a Associação de Atletismo de Viana do Castelo (corta-mato distrital)
- Colaboração com as Associações de Estudantes das Escolas do IPVC na organização de eventos desportivos (torneios internos)
- Colaboração com a Academia Sénior do IPVC
- Colaboração com a Academia Júnior do IPVC
- Colaboração com o Vólei Clube de Viana
- Colaboração com o Viana Natação Clube
- Colaboração com a Associação Cultural e de Educação Popular (ACEP)
- Colaboração com Clube de Basquete de Viana
- Colaboração com Centro de Atletismo de Mazarefes
- Colaboração com Viana Remadores do Lima
- Colaboração em Ações de formação com a Associação de Natação do Minho

#### 5.3.1 – Academia Júnior

A edição da Academia Júnior de 2019 contou com 2800 participações ao longo das 6 semanas de funcionamento.

Cooperaram com a academia júnior aproximadamente 45 docentes e funcionários de todas as escolas do IPVC assim como 5 monitores do Centro Desportivo de IPVC.



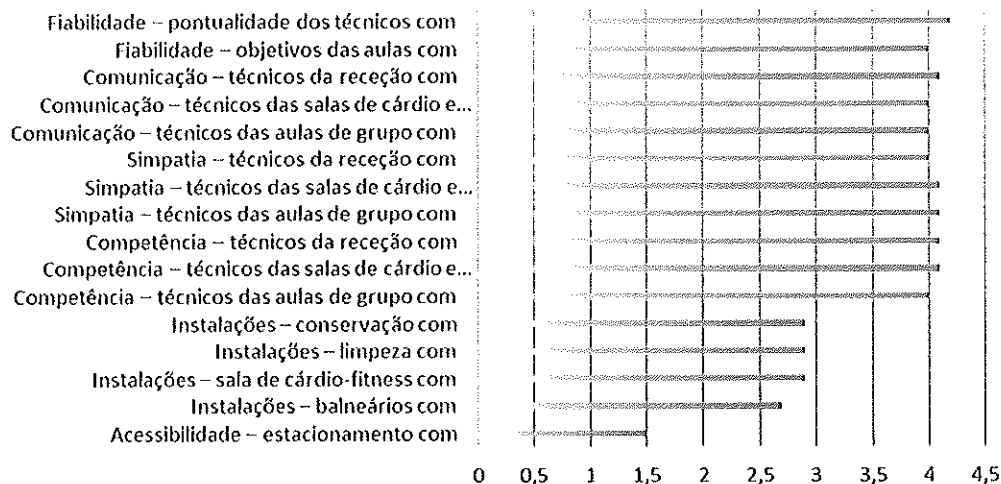
Foram realizadas diversas atividades, coordenadas pelo diretor técnico da Academia júnior, tais como:

- Atelier de Biblioteca;
- Oficina de computação;
- Atelier de expressão corporal;
- Escalada;
- Laboratório agroalimentar;
- Desportos individuais;
- Oficina de expressão dramática;
- Canoagem;
- Laboratório de biologia;
- Laboratório de engenharia alimentar;
- Laboratório de química;
- Desportos radicais;
- Oficina de expressão plástica;
- Construção de herbário;
- Zumba for kids;
- Atelier de saúde;
- Natação;
- Atelier de cerâmica;
- Jogos de praia;
- Desportos coletivos;
- Kung-fu;

Os recursos humanos que o Centro Desportivo dispõe é de 9 colaboradores na modalidade de prestadores de serviços, sendo que um deles assume a função de diretor técnico e é responsável pela coordenação dos restantes.

Verifica-se que nos últimos três anos o número de colaboradores a prestar serviço no Centro Desportivo do IPVC se mantém e o nível de satisfação dos utentes permanece entre os 3,5% e os 3,8%. No ano de 2019 este nível de satisfação pautou-se por 3,6%, numa escala de 1 a 5, conforme se verifica na seguinte tabela:

ANO	Nº. DE COLABORADORES	GRAU DE SATISFAÇÃO
2017	9	3,5%
2018	9	3,8%
2019	9	3,6%

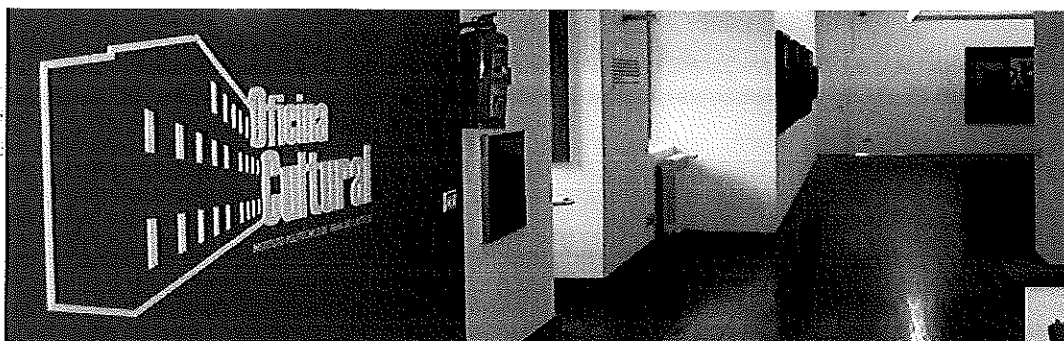




Após análise global dos parâmetros relativamente aos serviços prestados pelo Centro Desportivo, concluiu-se que 89% dos inquiridos estão satisfeitos.

Foi sugerido um conjunto de melhorias, designadamente o alargamento do horário, melhoria na higienização de alguns espaços, novas atividades, melhorias nos equipamentos de cardido e aquisição de outros.





## 5.4 Oficina Cultural

Esta estrutura visa fomentar o desenvolvimento de atividades de índole artística e cultural no IPVC, orientadas para a promoção da educação artística, não só ao nível dos alunos do IPVC, mas também das crianças e jovens da região e comunidade em geral, numa perspetiva de aproximação entre os alunos e antigos alunos da instituição com esta comunidade, conforme consta do Regulamento criado no ano de 2015.

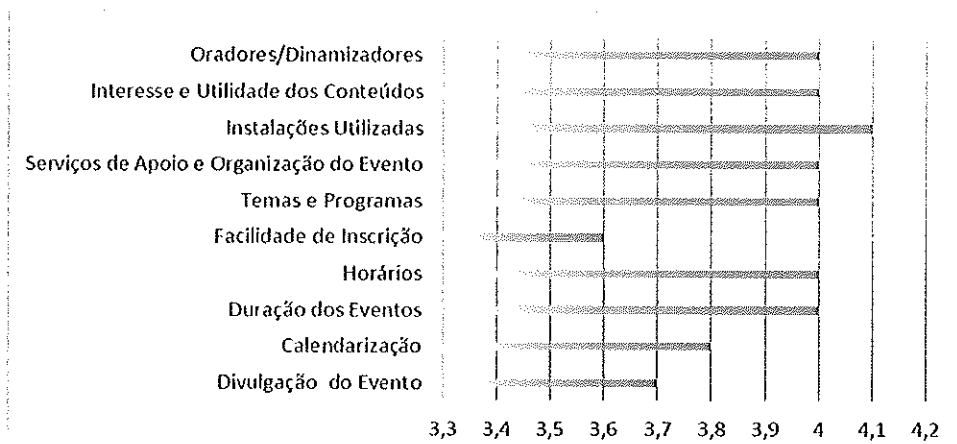
### Exposições efetuadas em 2019

- Exposição "Da cabeça à mão" – Júlio Pomar, iniciada a 05 de abril até 31 de agosto;
- Exposição "Arte na Leira" de Mário Rocha, com início a 20 de Julho e conclusão 25 de Agosto;
- Exposição "Representação da Dor"- Francisco Trubulo, iniciada a 21 de outubro e com conclusão prevista para 31 de dezembro.

No seguimento das exposições acima referidas, foram efetuados 3 seminários abertos à comunidade sendo abordados os seguintes temas:

- Palestra dada pelos curadores do artista Júlio Pomar (Pedro Faro, Hugo Dinis)
- Palestra no dia da inauguração da Arte na Leira, orientada pelo artista Mário Rocha, sobre a "Importância da Arte na Serra D'Arga
- Workshop com o artista Francisco Trubulo, às segundas e sextas-feiras à tarde, durante o período da exposição.

A avaliação da oficina Cultural é efetuada tendo em conta a média da satisfação obtida nas três exposições realizadas no ano de 2019.



A avaliação em termos globais do funcionamento da Oficina Cultural foi positiva, com um grau total de satisfação de 3,92. No entanto, foi inferior à do ano de 2018, que tinha sido de 4,2.



Handwritten mark or signature in the top right corner of the page.

## 5.5 Gabinete de Saúde

Enquadrado na política de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC), o Gabinete de Saúde constitui um espaço inovador com o propósito maior de promover a saúde, a qualidade de vida e o bem-estar da população do IPVC, a ser tomado como um contributo importante para o desenvolvimento, realização e sucesso de toda a comunidade académica.

Integra atualmente duas valências especializadas de consulta: Psicologia e Enfermagem além de todo um corpo de estratégias de intervenção mais alargado em parceria com outras entidades promotoras da saúde no distrito, como campanhas de sensibilização, formação de pares voluntários, intervenção em contexto recreativo, entre outras.

### Serviço de Psicologia

O Serviço de Psicologia disponibiliza consulta de desenvolvimento interpessoal e de orientação vocacional e apoio académico, dinamizando, ainda, grupos de reflexão (oficinas) sobre várias temáticas da saúde e sucesso académico e participando em projetos mais abrangentes do Gabinete de Saúde e outras unidades da instituição. Também está envolvido numa rede de parceiros promotores da saúde estratégicos no concelho, sendo desenvolvidos projetos interventivos para a população académica (como a redução de riscos no consumo de substâncias e a prevenção do VIH/SIDA no ensino superior). No ano de 2019 foram efetuados 273 atendimentos, dos quais 234 foram a alunos e 39 a colaboradores.

#### Atividades desenvolvidas pelo Serviço de Psicologia

No ano de 2019 este serviço além das consultas acima referidas desenvolveu outras atividades em parceria com as Escolas do IPVC e entidades externas nomeadamente:

- Implementação do programa Mentoria Interpares na ESS, ESE e ESA (conceção e formação) - reuniões prévias com Universidade do Porto;
- Participação no projeto de promoção dos estilos de vida INPEC (ESS);
- Reuniões com coordenadores de curso sobre estudantes com necessidades educativas especiais;
- Formação de Pares Mediadores | em colaboração com o CRI e outras entidades promotoras da saúde do distrito;
- Projeto Abandono Académico;
- Crónicas para o espaço IPVC no jornal Correio do Minho;
- Colaboração na Cimeira IPVC (entrevista aos convidados);
- Planeamento de atividades promotoras da saúde (Plogging);
- Apoio na realização de Workshop sobre Violência Doméstica com GAF (Gabinete de Apoio à Família).

## Serviço de Enfermagem

Com este serviço pretende-se que toda a Comunidade Académica IPVC possa aceder de forma gratuita a cuidados de enfermagem tais consultas curativas e preventivas, administração de injetáveis, tratamentos, rastreios, aconselhamento, etc. No ano de 2019 foram efetuados 307 atendimentos/consultas.

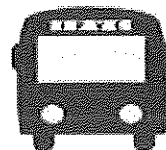
Além desta vertente de cuidados individualizados, também é da responsabilidade do Serviço de Enfermagem, a organização e planeamento de campanhas de promoção da saúde comunitária, educação para a saúde e prevenção da doença (como rastreios da hipertensão arterial, colesterol, diabetes, tabagismo e obesidade e doenças sexualmente transmissíveis).

### Atividades desenvolvidas pelo Serviço de Enfermagem

- 307 Atendimentos efetuados a alunos e funcionários em todas as vertentes;
- Projeto Abandono Académico;
- Academia Júnior;
- Curso de pares mediadores (para formação a alunos e profissionais voluntários, nos contextos de festas académicas);
- Gestão de exames desportivos;
- Integração no projeto Semente;
- Elaboração de procedimentos internos para alunos com necessidades especiais;
- Participação na Semana da Queima das Fitas e Receção ao Caloiro;
- Projeto Contra HIV;
- Projeto Abandono Académico;
- Ginástica laboral;
- Planeamento das consultas de saúde ocupacional (medicina no trabalho);
- Gestão da caixa de primeiros socorros;
- Gestão de acidentes em trabalho e doenças profissionais;
- Campanhas informativas.

# BUS ACADÉMICO

## ALTO MINHO



Handwritten signature or initials.

### 5.6 Bus Académico

O Instituto Politécnico de Viana do Castelo, em conjunto com a Comunidade Intermunicipal do Alto Minho, criou um serviço de transportes low-cost para os seus estudantes. O BUS Académico teve o seu início no ano letivo de 2015/16 e cobre os dez concelhos da região. Ao todo, 34 localidades estão interligadas com as seis escolas do IPVC, com um custo que oscila entre os 0,60 cêntimos e 1,80 euros por dia.

Tendo em conta as dificuldades financeiras que um realojamento pode significar para as famílias, principalmente para zonas mais carenciadas do interior, a iniciativa do IPVC pretendeu democratizar esse acesso e permitir que os alunos e potenciais alunos possam deslocar-se todos os dias para as respetivas escolas, voltando depois para casa. O projeto liga não só as capitais de concelho, mas também está conectado às localidades de Eiras, Extremo, Boivão, Moreira, Tangil, Riba de Mouro e Portel de Alvito.

O trajeto, de baixo preço, foi desenhado de modo a que todos os estudantes do distrito, independentemente do concelho onde residam, possam deslocar-se em horários que lhes permitam frequentar qualquer uma das escolas superiores do IPVC, sendo que os objetivos maiores do BUS Académico são os do combate ao insucesso e ao abandono escolar, e, sobretudo, a garantia de equidade e de coesão social.

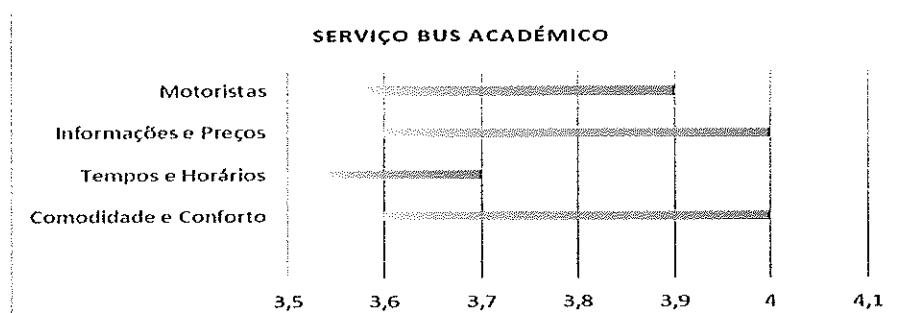
Este serviço no decorrer de 2019 teve 184 utilizadores com passe mensal e 1.387 utilizadores pontuais (com bilhete diário). Este ano verificou-se uma quebra quanto aos utilizadores de passe mensal e um acréscimo significativo de utilizadores com bilhetes diários. Esta situação provavelmente deveu-se ao fato de os utilizadores terem possibilidade de comprar os bilhetes e utilizarem os mesmos ao longo do ano letivo.

Utilizadores	2016	2017	2018	2019
Utilizadores de Passe Mensal	100	107	197	184
Utilizadores de Bilhetes Diários	663	429	548	1.387

A avaliação global de satisfação em 2019 é de 3,9, na escala de 1 a 5, o mesmo nível de satisfação alcançado em 2018.

Qualitativamente, os utilizadores deste serviço valorizaram mais o funcionamento do Bus Académico e o preço acessível do serviço, a curta duração de cada viagem, a comodidade e conforto dos autocarros, bem como o acesso a *wi-fi* gratuito.

Os aspetos menos apreciados pelos utilizadores são o número de horários disponíveis, bem como, em alguns casos, a incompatibilidade do horário do Bus Académico com o horário das aulas, tendo em conta os atrasos pontuais dos autocarros.





cl  
/

## 5.7 Gabinete de Emprego

O Gabinete de Emprego é uma estrutura integrada nos Serviços de Acção Social do IPVC que tem como objetivo facilitar a transição dos alunos do IPVC para o mercado de trabalho, bem como apoiar as empresas na divulgação/publicação de ofertas de emprego e estágios.

Para aceder às oportunidades de emprego e estágio, os alunos e antigos alunos do IPVC, bem como a comunidade em geral, podem utilizar o Portal do Emprego. Através deste portal, os interessados poderão aceder às ofertas disponibilizadas por empresas parceiras do IPVC, assim como às ofertas colocadas através da rede Universia, permitindo desta forma tomar contacto com um elevado número de ofertas de emprego em Portugal e no estrangeiro.

Existe ainda um serviço de atendimento presencial e/ou telefónico do Gabinete de Emprego, a que todos os interessados podem recorrer, quer sejam empresas, quer sejam pessoas à procura de oportunidades de emprego, para obter aconselhamento ou esclarecer dúvidas.

Para além destes serviços, o Gabinete de Emprego organiza ainda workshops relacionados com a temática do empreendedorismo e empregabilidade, ajudando, desta forma, os alunos do IPVC a desenvolver competências importantes na transição para o mercado do trabalho.

Nº. de alunos registados no portal do emprego			
2016	2017	2018	2019
1089	1739	1984	2194

Nº. de empresas registadas no portal do emprego			
2016	2017	2018	2019
166	298	400	491

Como podemos verificar nas tabelas acima, o número de alunos registados no portal do emprego e o número de empresas/instituições têm vindo a aumentar significativamente desde 2016, sendo este um indicador demonstrativo da relevância deste subprocesso para a comunidade académica e para a região.

Apesar das dificuldades financeiras para a contratação de oradores para a realização de workshops e seminários, em 2019 o Gabinete de Emprego conseguiu levar a cabo a realização de 10 eventos, sendo eles:

- Cimeira IPVC - Viana Link Moments em 20 e 21 de março de 2019
- Emprego à Mesa (ESCE) em 8 de maio de 2019
- Um CV Orientado para o Sucesso - Orienta-te! (ESA) em 1 de março de 2019
- Sabes que podes estagiar na União Europeia? Ou mesmo trabalhar? (ESE) em 11 de março de 2019

- Cimeira IPVC (Feira de Emprego Virtual) 20 e 21 de março de 2019
- Como construir o CV (ESCE) em 8 de maio de 2019
- Como construir o CV (ESS) em 14 de junho de 2019
- O Produto És Tu (ESS) em 14 de junho de 2019
- Trabalhadores Independentes – Principais Aspetos Fiscais(ESS) em 14 de junho de 2019
- Emprego Transfronteiriço (ESS) em 14 de junho de 2019
- Job Party (ESTG) em 5 de dezembro de 2019
- Job Party (ESE) em 5 de dezembro de 2019

Quanto à satisfação obtida pelos frequentadores dos workshops verifica-se que em 2019 houve um ligeiro aumento comparativamente a 2018, mas um grau de satisfação ainda aquém do obtido em 2017.

Relativamente à satisfação do portal do emprego, verifica-se que continua em fase de diminuição desde 2017, pelo que o gabinete do emprego terá de encetar novas estratégias a fim de a contrariar a tendência negativa registada pelo segundo ano consecutivo.

A avaliação de satisfação quanto às empresas registadas no portal do emprego é apurada bianualmente e em 2019 obteve um grau de satisfação ligeiramente superior ao obtido em 2017.

Níveis de Satisfação	2016	2017	2018	2019
Satisfação obtida em Workshops	85,2%	96%	89%	90%
Grau de satisfação de alunos diplomados registados no Portal do Emprego	66%	68%	65%	62%
Grau de satisfação das empresas registadas no Portal do Emprego	4,1%	3,4%	N/A	3,8



cl  
42

## 5.8 Mentoria de interpares IPVC

A *mentoria interpares* tem sido uma solução implementada por muitas instituições de ensino, tanto em território nacional como europeu, procurando estimular o apoio aos novos alunos na sua integração e sucesso académico através de outros alunos em níveis mais avançados de formação, num processo relacional dinâmico e bidirecional, pois facilita o desenvolvimento dos mentorados mas também dos mentores, envolvidos numa intervenção de proximidade e solidariedade pela construção de relações e de redes de apoio.

Neste sentido, também o IPVC valoriza e procura potenciar uma experiência positiva a todos os novos alunos e, no ano letivo 2018/19, foi implementada a primeira edição do projeto de *mentoria interpares*, Mentoria IPVC, um dispositivo coordenado por uma equipa de orientadores, num processo colaborativo com a Federação Académica e Associações de Estudantes das Escolas, que assenta no apoio entre alunos (de alunos em níveis mais avançados de formação para os alunos que estão a chegar) para uma transição saudável para o ensino superior.

Espera-se um importante contributo deste projeto de mentoria para a integração dos novos alunos desde a sua chegada ao IPVC, no momento da inscrição, assim como uma redução no abandono e insucesso académico, pela identificação de situações vulneráveis que possam beneficiar, rapidamente, de orientações a partir desta rede interna de apoio (pessoal, social e académico). Espera-se, ainda, além do desenvolvimento das potencialidades dos alunos e a promoção do seu sucesso/progresso académico, contribuir para promoção das suas competências relacionais e de resolução de problemas, assim como da responsabilidade, da participação e da autonomia, favorecendo uma maior consciência do novo papel de aluno do ensino superior e do seu envolvimento com a comunidade.

Esta primeira atividade interventiva contou com 25 mentores voluntários, com formação de 5 horas em mentoria, integração, comunicação e serviços de apoio que orientou todos os novos alunos em processo de matrícula nos SAS e ESCE.

No ano de 2019 estiveram abertas as inscrições, no período de junho a setembro, para os alunos interessados em participar nesta iniciativa dos SASIPVC mas apenas uma estudante se inscreveu. Atendendo a que um dos principais objetivos destes mentores é acompanhar os alunos, na fase da matrícula, que ingressam pela primeira vez no Ensino Superior e estas decorrem num período ainda de pausa letiva não se verificou uma grande adesão. No próximo ano letivo os SASIPVC terão de fazer uma abordagem diferente para conseguir captar um número de voluntários significativo para esta iniciativa.





A  
f

## 6. Medidas tomadas para redução de riscos no meio ambiente

Os SAS encontram-se fortemente empenhados em contribuir para uma sociedade mais sustentável, no que respeita a questões sociais, ambientais e económicas, através de ações e atividades que envolvem a comunidade académica alinhadas com a Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável.

Pretende-se despertar na comunidade IPVC uma reflexão sobre a Responsabilidade Social para um "Desenvolvimento Sustentável", de forma a incorporar a sustentabilidade em todas as suas atividades em particular no ensino, investigação e prestação de serviços, gestão do Campus e suas infraestruturas, e interação com a comunidade.

O Guia de Boas Práticas Ambientais identifica boas práticas nos temas da utilização da energia elétrica, água, consumíveis, espaços verdes e mobilidade, assim como boas práticas ao nível dos equipamentos laboratoriais. Este guia pretende ser um suporte eminentemente prático para que toda a comunidade escolar possa participar no esforço quotidiano do IPVC para o seu Desenvolvimento Sustentável.

Educar para o desenvolvimento sustentável faz parte integrante da Estratégia de Responsabilidade Social dos SAS/IPVC, neste contexto no ano de 2019 foram tomadas várias iniciativas no âmbito deste processo de forma a contribuir para a sensibilização da comunidade académica na redução de papel, plástico e consumíveis de escritório.

Assim, verificou-se uma redução substancial no número de impressões registadas, como a seguir se verifica:

Preto e Branco		Cores	
2018	2019	2018	2019
149.118	110.837	9.399	5.992

No que respeita à aquisição de produtos com menor quantidade de plástico na sua composição e/ou embalagem, os SAS no decorrer do ano de 2019 tomaram as seguintes iniciativas, na área de alimentação, tendo em conta os requisitos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018:

- Eliminação de palhinhas;
- Substituição de garrafas de água por canecas de água em eventos;
- Preferência pela utilização de copos de vidro em eventos;
- Substituição de copos de plásticos por copos de papel, em eventos com elevado número de participantes;
- Substituição de copos e colheres de plástico por copos de papel e colheres de bambu, em máquinas de venda automática;
- Eliminação de saquetas de talheres nas linhas de atendimento das cantinas;
- Promoção para a redução do consumo de toalhetes de tabuleiro nas cantinas.

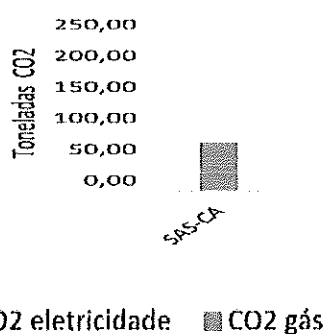
Os edifícios são responsáveis por cerca de 40% do consumo total de energia e 36% das emissões de CO<sub>2</sub> na Europa, e muito devido ao aquecimento global e maior exigência ao nível do conforto térmico, as

4  
L  
+

previsões apontam para um aumento ao nível dos consumos. Estes dados são cada vez mais relevantes quando para além do impacto ambiental também se impõe outra prioridade, a poupança económica. A racionalização do consumo apoiada na implementação de novas tecnologias de gestão de energia constitui uma medida importante para reduzir a dependência energética e as emissões de CO2.

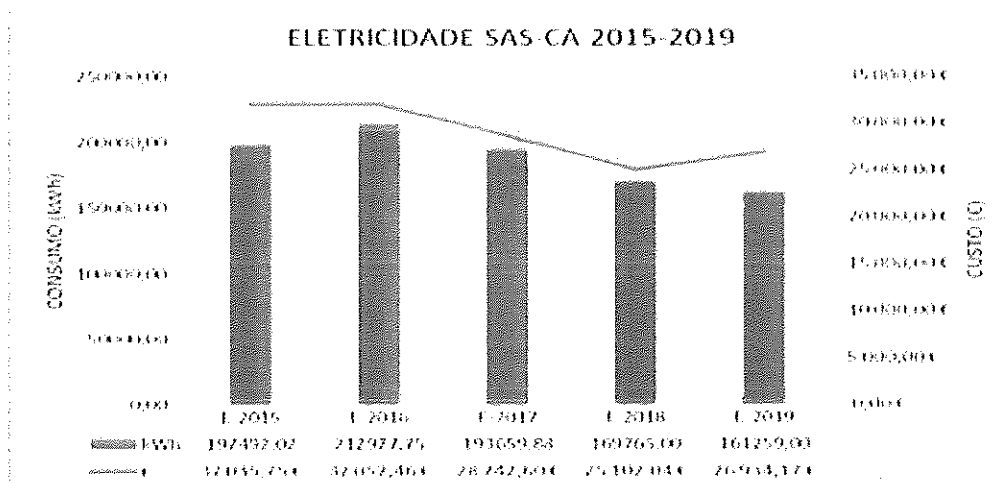
Neste sentido, o IPVC criou uma equipa de trabalho para acompanhar o consumo das várias infraestruturas que o integram e fazer o ponto de situação relativamente à gestão de energia na instituição apresentando soluções técnicas que contribuam efetivamente para uma economia na fatura energética e na redução do impacto ambiental dos edifícios.

Nas instalações dos SAS, o consumo de energia pode-se dividir em 4 tipologias: energia elétrica, gás natural, gás propano e biomassa (pellets). No seguinte gráfico, podemos verificar as emissões do CO2 no ano de 2019 no Centro Académico por tipologia (gás e eletricidade).



Relativamente à biomassa o balanço do dióxido de carbono produzido no processo de queima é igual a zero, devido à sua absorção no processo de fotossíntese, pelo que as emissões de dióxido de carbono são nulas.

Quanto aos consumos de eletricidade, gás e água os SAS nos últimos anos obtiveram-se os seguintes resultados:

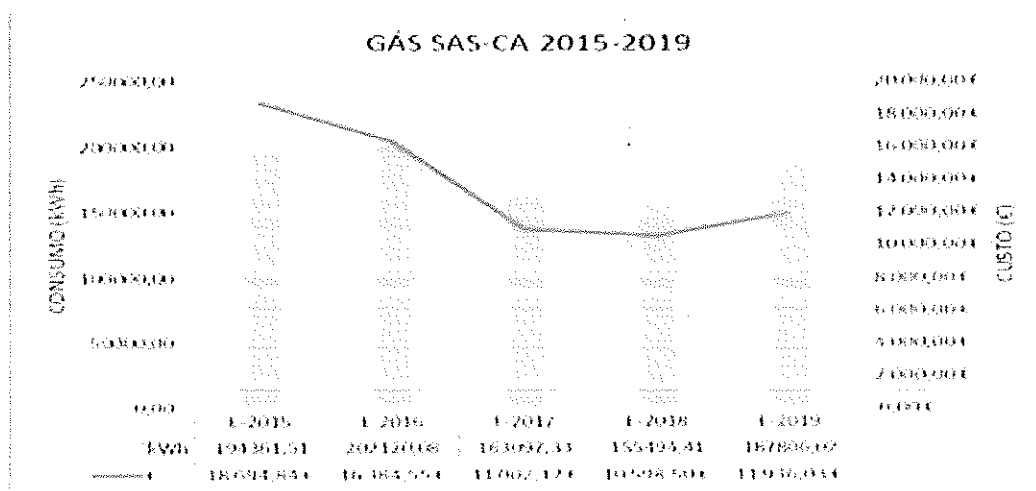


No ano de 2019, no edifício do Centro Académico, verificou-se uma redução de 5,27% no consumo da eletricidade face ao ano anterior, com um aumento de 6,80% da fatura anual.

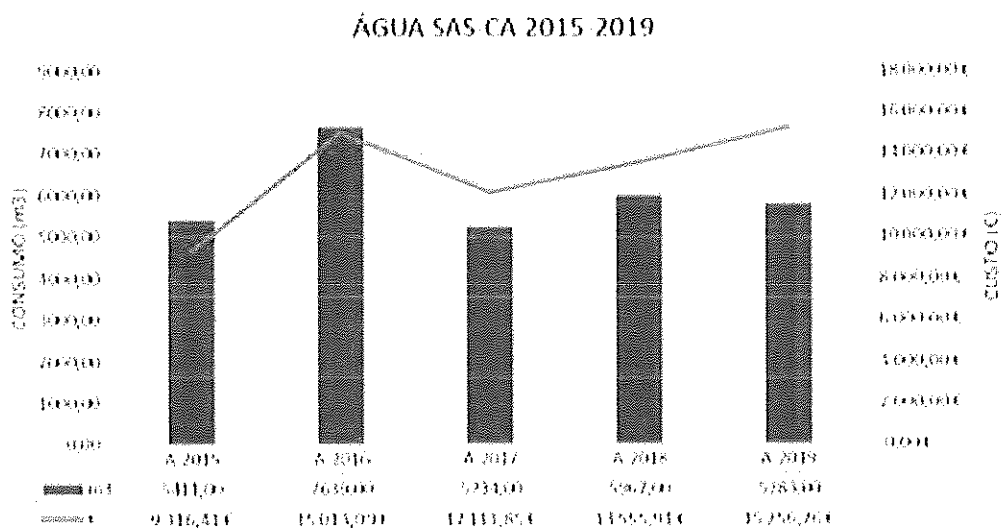
No que respeita ao gás, em 2019 este consumo aumentou 17,20% kWh face ao ano anterior o que provocou um acréscimo de 11,21% nos custos. O motivo deste aumento deveu-se a que os SAS tiveram de recorrer

ao gás natural para o seu normal funcionamento dado que não houve propostas de fornecimento para o concurso lançado de aquisição de pellets

↓



No consumo de água do CA, em 2019, verificou-se uma redução de 3,18% de metros<sup>3</sup> consumidos. Apesar desta redução o valor do m<sup>3</sup> foi atualizado o que deu origem a um aumento anual em fatura de 11,15%.

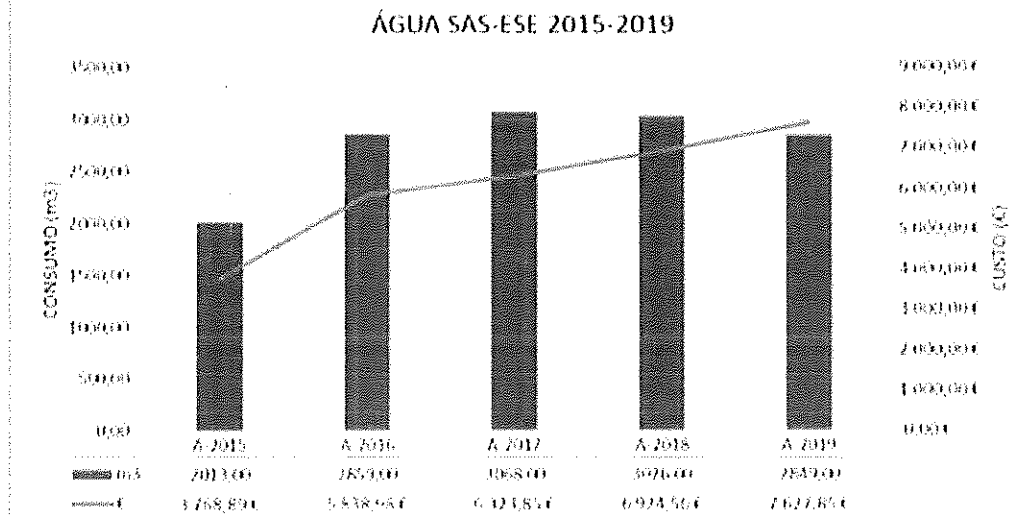


O consumo de pellets em 2019 no Centro Académico foi de 18.885 Kgs o que correspondeu a um custo de 3.710 €. Em 2018 o seu consumo foi muito mais elevado (32.000 Kgs) e o encargo financeiro para os SAS foi de 5.700,98 €.

Esta diminuição de consumo em 2019 deveu-se ao fato já acima referido de o concurso para aquisição desta biomassa ter ficado deserto de propostas.

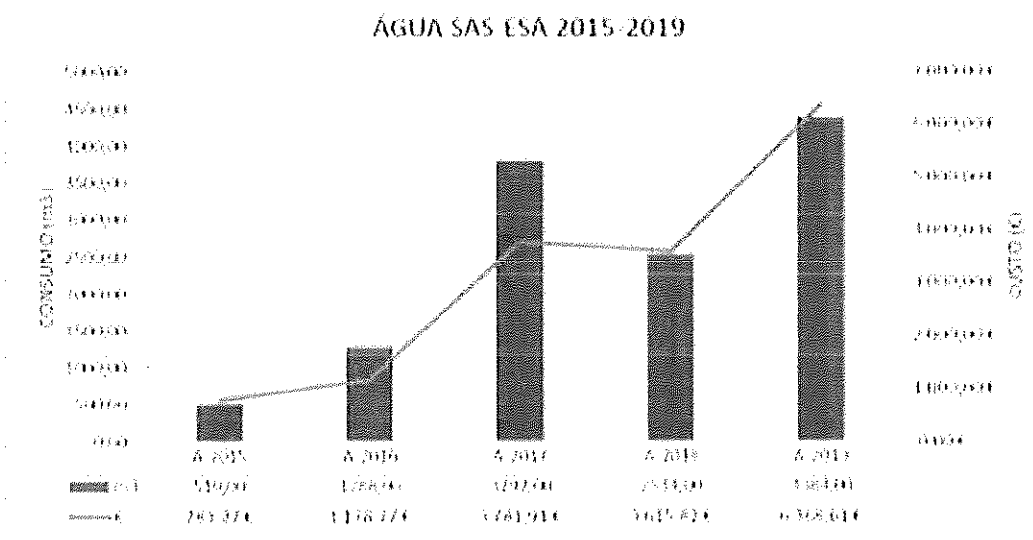
Na residência da ESE, em 2019, o consumo de água teve uma redução de 6,21% de m<sup>3</sup> consumidos, mas dada a atualização dos valores de faturação houve um impacto de crescimento anual da despesa de 9,22%.

4/2



Na residência da ESA verificou-se um aumento de 42,20% de m<sup>3</sup> de água consumidos o que deu origem a um aumento anual da despesa de 43,22%.

Este aumento abrupto deveu-se a que o Mosteiro em dezembro de 2018 começou a ser abastecido de água pela rede pública.



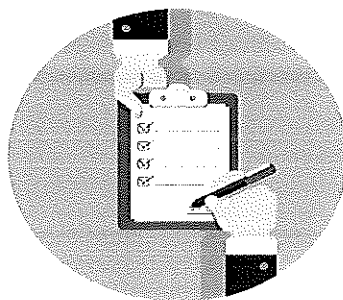
A racionalização dos consumos de energia e água é uma das metas da UE, existindo bastante foco para a aplicação de medidas que visem esta redução nos organismos públicos por parte do Estado Português.

Atendendo a que os encargos com energia e água têm um peso considerável no Orçamento dos SAS, a redução destes encargos através de soluções que cumpram os requisitos de conforto luminoso, térmico e funcional das instalações é uma aposta constante através da aplicação de novas medidas que contribuam ainda mais para a redução das emissões de CO<sup>2</sup> e dos respetivos encargos.

Esta aposta, para futuros anos, em novas medidas deve ter duas vertentes: a procura no mercado de soluções que nos permitam uma redução nos encargos e melhorar a política de sensibilização de todos os utilizadores das instalações para a racionalização energética.

No que respeita à monitorização da quantidade de resíduos produzidos pelos SAS, atendendo a que só no ano de 2019 se fez esta recolha de dados, não há valor de referência para se efetuar uma análise da tendência evolutiva dos mesmos.

TIPO DE RESÍDUO	QUANTIDADE ANUAL	DESTINO DO RESÍDUO
- Resíduos biodegradáveis das cozinhas e cantinas	432.000 litros	Resulima
- Papel e cartão	86.400 litros	Ecoponto
- Vidro	960 litros	Ecoponto
- Óleos e gorduras alimentares	40 litros	Reciol
- Resíduos de limpezas de esgotos	9.200 litros	SAMBIENTAL



Ar  
f

## 7. Gabinete de Controlo Interno

O Gabinete de Controlo Interno é considerado como uma estrutura fundamental no modelo organizacional dos SAS, contribuindo de forma decisiva para fomentar uma cultura institucional pautada por princípios de legalidade, eficiência e boa gestão de recursos públicos, sendo uma área devidamente consagrada no Regulamento Funcional destes Serviços.

Através do funcionamento deste Gabinete, espera-se assegurar a implementação de mecanismos de controlo interno que permitam evitar o abuso de poder, o erro, a fraude e a ineficiência. A implementação destes mecanismos, conjuntamente com a realização das auditorias internas integradas no sistema de Gestão da Qualidade e no âmbito da atividade do Fiscal Único do IPVC permite melhorar a qualidade da organização interna.

O Gabinete de Controlo Interno é uma estrutura que está definida como um objetivo do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do IPVC.

Neste sentido, o GCI efetuou em 2019 as seguintes ações:

- Verificação de 114 processos de candidatura a bolsa de estudo indeferidos no ano letivo 2018/2019;
- Verificação das bolsas de apoios social atribuídas no ano letivo 2018/2019;
- Verificação na área de aprovisionamento do procedimento para aquisição de serviços de vigilância;
- 105 visitas domiciliárias efetuadas aos alunos bolseiros do ano letivo 2018/2019;
- Análise de 90 reclamações efetuadas pelos alunos candidatos a bolsa de estudo no ano letivo 2018/2019;
- Dar parecer às ações de correção implementadas no seguimento de reclamações/ocorrências efetuadas pela Comunidade Académica do IPVC aos serviços prestados.

## 8. Ações Realizadas – Riscos & Oportunidades

### 8.1. Riscos

DATA de ENTRADA do RISCO	Respostas e Medidas de Controle do RISCO	PROCESO ASSOCIADO	Áreas de IMPACTO (Ex: Serviços, Gabinete, Cursos, Órgãos, Infraestruturas, Áreas de atuação do JPVC)	IMPACTO (Quantitativo e/ou Qualitativo)	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA)	SEVERIDADE DE OCORRÊNCIA (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA)	NÍVEL de RISCO	CONTROLOS já EXISTENTES	AÇÕES de MITIGAÇÃO/PREVENÇÃO/IMPLEMENTAR	RECURSOS necessários	PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES	RISCO RESIDUAL	PRAZO Implementação das AÇÕES	IMPLEMENTADO? (Respostas)	EFICAZ? (Sim/Não)	NÍVEL de RISCO FINAL
15/02/2019	Armazenamento de produtos químicos na lavanderia.	ALO	Alojamento/lavandaria	Ocorrência de incidentes de derrames de agentes químicos.	1	2	2	Colocação dos produtos em espaço não frequentado	Instalar área adequada para o armazenamento de agentes químicos.	Financeiros	Alc. GEI e Gestão de Topo	Perigo de acesso indevido	janeiro 2020	sim	em curso	
14/02/2019	Não cumprimento dos prazos de comunicação dos resultados de Bolsas de Estudo	SAS-BOL	Cursos e Alojamento	Percepção da qualidade dos serviços	2	2	4	Existência de um mapa de controle de análise de processos de Bolsas de Estudo.	Alocar mais colaboradores na análise das candidaturas	0,5 Colaborador e a tempo inteiro de Sete a Dezenove	Área de Bolsas e RH	Não cumprimento dos prazos dos previstos no RABEES	janeiro 2020	Sim	Em curso	
12/11/2019	Diminuição da percepção da qualidade do serviço prestado por parte dos consumidores	Serviço de alimentação	Alimentação	Diminuição do número de utilizadores	1	1	1	1. Realização de inquéritos de satisfação anualmente aos utilizadores; 2.	1. Remodelação dos espaços e aquisição de equipamentos que permitam a diminuição dos	Financeiros	ALI, GEI e APR	Com o reforço dos indicadores de qualidade aumentará a percepção	dezembro 2020		Em curso	

15/11/2019	Elevada afluência aos serviços de alimentação na ESDL	ALI	ALI	Comunidade académica	Eficácia da prestação de serviços com qualidade	1	1	1	1	1	1	Existência de empresa para prestação de serviços de atendimento e limpeza	1- Contratação de pessoal especializado na área Alimentar	Alimentação, Gestão de Topo	Possibilidade de dos recursos humanos contratados não se enquadrarem na organização dos serviços.	dezembro 2020	Em curso		
												Implementação de novos produtos/opções que vão ao encontro dos resultados dos inquéritos de satisfação;	tempos de espera; 2. Reforço da variedade da ementa oferecida; 3. Reforço na variedade de produtos de bar/máquinas de venda automática disponibilizados; 4. Reforço da higienização dos espaços; 5. Reforço o cuidado com a apresentação dos pratos e espaços de linha self.		da qualidade com o serviço prestado. Contudo, uma vez que os critérios de qualidade são avaliados de forma distinta por cada indivíduo, poderão continuar a existir consumidores em que a percepção da qualidade tende a diminuir.				



12/02/2019	Falta de capacidade dos serviços em fornecer o número crescente de refeições	Serviço de alimentação	ALI	Alimentação	Impacto financeiro limitado, com fortes implicações na imagem da organização	1	2	2	2	Programas de remodelação dos espaços.	1. Criar programas de remodelação dos espaços de modo a aumentar a capacidade de produzir refeições; 2. Remodelar os espaços de forma a aumentar a capacidade de servir mais utilizadores; 3. Aumento do número de peças de louça	Utensílios de cozinha	ALI, GEI e APR	Com o aumento da capacidade de produzir e servir refeições, é possível fazer face ao número crescente de utilizadores que se tem vindo a verificar nos últimos anos.	dezem bro 2020			
15/11/2019	Ocorrência de uma intoxicação alimentar	Serviço de alimentação	ALI	Alimentação	Qualidade dos serviços prestados e a imagem da instituição	1	2	2	2	Existência de um sistema de higiene e segurança alimentar implementado	1. Reforçar o sistema de segurança alimentar existente; 2. Aumentar o número de verificações periódicas do sistema; 3. Aumentar o número de análises a alimentos crus, confeccionados e águas; 4. Aumentar o número de análises de verificação do estado de higiene das mãos dos operadores; 5. Formação dos operadores.	Finançieiros	ALI e RH	Com o aumento dos conhecimentos dos operadores de alimentos, da verificação dos requisitos de higiene e segurança alimentar e do controlo analítico ao nível dos alimentos crus e confeccionados, assim como da higiene das mãos dos colaboradores, torna-se provável a ocorrência	dezem bro 2020			Em curso

15/11/2019	Preferência dos utilizadores por outros serviços de alimentação externos ao IPVC	Serviço de alimentação	ALI	Alimentação	Diminuição dos utilizadores	1	1	1	1. REDUZIDO	<p>Aposta no aumento da oferta dos produtos diversificados</p> <p>1. reforçar a oferta de novos produtos. 2. Fornecer produtos que vão ao encontro das preferências e expectativas dos utilizadores.</p> <p>Novos fornecedores</p> <p>ALI, APR</p>	de um cenário de intoxicação alimentar.	dezembro 2020	em curso	
15/11/2019	Incapacidade para alocação de alunos deslocados nas residências.	ALO	ALO	Alojamento, alunos	Potencial abandono do ensino superior	1	1	1	1. REDUZIDO	<p>Mapas de Alojamento</p> <p>Aumentar o número de quartos, Reformular os protocolos existentes no sentido de aumentar o nº de camas a</p> <p>RH</p> <p>ALO, Gestão de Topo</p>	Permaneça a lista de espera mais tempo do que o esperado	dezembro 2020		

15/11/2019	Manutenção das residências	ALO	ALO	Serviços Técnicos: Alojamento; Gestão de Topo	Diminuição das candidaturas ao alojamento e aumento das desistências	1	2	2	2	Fichas de anomalia	Contratação de serviços	Finançeiros	ALO, GEI e Gestão de Topo	Continuação da degradação do equipamento	dezembro 2020	sim	em curso
15/02/2019	Inexistência de controlo de entradas e saídas nas residências mais eficaz.	ALO	ALO	Alojamento	Qualidade de Acesso às Residências	2	2	2	2	A decorrer a implementação de um novo Sistema de Informação de Gestão de Residências.	Instalação do sistema de controlo de acesso com cartão	Finançeiros	GSI	Permanecer alunos não alojados nas residências	dezembro 2020		
15/02/2019	Inexistência de promoção das exposições	Oficina Cultural	CUL	GCI, Oficina Cultural	Possibilidade de não realizar exposições	2	2	2	2	Divulgação das exposições, criação/impressão do catálogo, cobertura do evento	1. Promover em vários canais do evento. 2. Adjudicar a uma empresa externa.	10 000 €	GCI, Gestão de top, Oficina Cultural	Não conseguir realizar as exposições previstas, diminuição do interesse dos visitantes	dezembro 2020		
14/11/2019	Diminuição do número de acessos ao CD	DES	DES	Comunidade Académica; Imagem da Instituição	Não responder a todas as solicitações da Comunidade Académica; Imagem da Instituição	1	2	2	2	Elaborada e publicada informação do CD nos locais habituais	Elaboração, distribuição e publicação de informação.	finançeiros	GCI-IPVC; Gestor de Topo e Centro Desportivo	Não atingir os objetivos definidos	dezembro 2020		
14/11/2019	Redução do número de inscritos no CD	DES	DES	Comunidade Académica; Imagem	Não responder a todas as solicitações	1	2	2	2	Elaborada e publicada informação do CD nos locais habituais	Elaboração, distribuição e publicação de informação.	finançeiros	GCI-IPVC; Gestor de Topo e Centro	Não atingir os objetivos definidos	dezembro 2020		

14/11/2019	Escassez de promoção das atividades do Centro Desportivo do IPVC	DES	DES	DES	2	2	MODE RADIO	1. Divulgação das atividades através do GCI	1. Criar uma estratégia publicitária eficaz. 2. Criar uma "imagem" moderna e apelativa dos serviços. 3. Promover em vários canais os serviços.	GCI	Desportivo	Não conseguir manter ou aumentar a probabilidade de fidelização de utentes.	dezem bro 2020	sim	em curso
15/02/2019	Coordenação entre os coordenadores dos cursos, GMCI e a dinamização de oferta de estágios internacionais	Gab.Emprego	Gab. Emprego, Escolas, Cursos e GMCI	GMCI	1	1	1. REDU ZIDO	Integração de GPs em cada escola	1. Workshops da oferta de estágios 2. Divulgação de estágios nas redes sociais.	Recursos Humanos	Gab. Emprego e Coordenadores de Curso e GMCI	Falta de alunos para as ofertas	dezem bro 2020	sim	em curso
29/11/2019	Reduzido número de estágios internacionais	Gab.Emprego	Gab. Emprego, Escolas, Cursos e GMCI	nº de estágios internacionais	3	2	6. ELEV ADO		1. Aumentar o número de parcerias internacionais 2. Aumentar os estágios internacionais, nomeadamente ao abrigo de programas de mobilidade	Recursos Humanos + GCI	Gab. Emprego e Coordenadores de Curso e GCI	Falta de alunos para as ofertas de estágio	dezem bro 2020	Não	

Handwritten signature and initials.

## 8.2. Oportunidades

DATA de ENTRADA OPORTUNIDADE	OPORTUNIDADES FORTES a aproveitar	Responsável de Controle de OPORTUNIDADE	PROCESO associado	Áreas de IMPACTO (Ex. Serviços, Gabinete, Cursos, Órgãos, Infraestruturas, Areas de atuação do IPVC, ...)	IMPACTO (Quantitativo e/ou Qualitativo)	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA (1-BAIXA, 2-MEDIA, 3-ALTA)	IMPACTO POSITIVO DA OPORTUNIDADE (1-BAIXA, 2-MEDIA, 3-ALTA)	NIVEL de OPORTUNIDADE (Categorização automática)	Ações já em desenvolvimento para aproveitar OPORTUNIDADES	ACÇÕES de Melhoramento a IMPLEMENTAR	RECURSOS necessários	PARTES ENVOLVIDAS nas ACÇÕES	GANHOS ESPERADOS/RESULTADOS PREVISTOS	PRAZO Implementação das ACÇÕES	IMPLEMENTADO? (Resultado dos Obtidos)	EFICAZ? (Sim/Não)
01/10/2019	Disponibilização de fontes de água enchimento de garratas reutilizáveis	ALI	ALI	Comunidade IPVC	Qualidade percebida pelo consumidor e diminuição de custos	3	2	5	Divulgação de poupança de recursos	Melhoria da sustentabilidade de	Financieiros	ALI	Redução de custos e preservação do meio ambiente	dezembro 2020		
01/10/2019	Redução do papel de tabuleiros	ALI	ALI	Comunidade IPVC	Qualidade percebida pelo consumidor e diminuição de custos	3	3	9	Divulgação de poupança de recursos	Melhoria da sustentabilidade de	Financieiros	ALI	Redução de custos e preservação do meio ambiente	dezembro 2020		
01/11/2019	Redução do plástico do embalamento do pão	ALI	ALI	Comunidade IPVC	Qualidade percebida pelo consumidor e diminuição de custos	3	3	9	Divulgação de poupança de recursos	Melhoria da sustentabilidade de	Financieiros	ALI	Redução de custos e preservação do meio ambiente	dezembro 2020		
12/11/2019	Melhorar a qualidade e eficiência	Gestão Topo e ALO	ALO	Alunos do IPVC	Qualidade percebida	2	2	7	Substituição dos chuveiros na R.C.A.		Projeto eco.	ALO, SAS	Maior número de alojados e melhores	dezembro 2020	sim	Em curso

dos serviços prestados na área do alojamento																			
12/11/2019	Gestão Topo e BOL	BOL																	
	Dinamizar a imagem do IPVC, cumprir a legislação em vigor e mitigar potenciais incumprimentos dos alunos no pagamento de propinas e alojamento.	Area de bolsas e alojamento																	
14/11/2019	DES	DES																	
	Aumento do número de atividades desportivas dinamizadas para a instituição	Desporto, Serviços de Apoio ao Aluno e Saúde																	
25/11/2019	DES	DES																	
	Formação contínua dos profissionais de exercício físico que lideram atividades IPVC e centro desportivo recorrendo à oferta formativa ESDL	Desporto, Serviços de Apoio ao Aluno e Saúde																	
13/11/2019	Gabinete de Emprego e Gestores de processo do Emp.	EMP																	
	Clarear dinâmica entre os gestores de processo e a Associação de	Gestores de Processo do EMP nas escolas e Associaç.																	

Estudantes de forma a alargar as atividades relacionadas com a empregabilidade nas escolas do IPVC																			
29/11/2019	Sistematizar atividades de promoção do emprego já existentes	Gabinete de Emprego e Gestores de processo do Emprego das Escolas	EMP						3	3				Definir um plano de atividades conjunto	RH	Gab. Emprego e Coordenadores de Curso	Desenvolvimento concertado de atividades	dezembro 2020	
29/11/2019	Desenvolver as parcerias existentes em cada uma das escolas	Gabinete de Emprego e Gestores de processo do Emprego das Escolas	EMP						2	2				Explorar as parcerias existentes para perceber de que forma podem ser desenvolvidas	RH	Gab. Emprego e Coordenadores de Curso	Aumentar as conexões entre o IPVC e os seus parceiros	dezembro 2020	