



**Politécnico
de Coimbra**

**Relatório Anual de Atividades
dos
Serviços de Ação Social
do
Instituto Politécnico de Coimbra
2019**

Índice

1. Introdução.....	4
2. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL DO IPC.....	5
2.1 Missão, Visão, Princípios, Objetivo, Atribuições e Competências.....	5
2.2 Órgãos de Gestão dos SASIPC	6
2.3 Estrutura organizacional adotada para os SASIPC em 2019.....	6
2.4 Estrutura orgânica dos SASIPC	8
2.5 Caracterização dos Recursos Humanos	9
2.6 Caracterização Geral das Instalações e Equipamentos – Património	12
3. GRAU DE EXECUÇÃO DE PLANO DE AÇÃO GERAL E OBJETIVOS	13
3.1 Grau de Execução do Plano de Atividades dos SASIPC para 2019	13
4. RESULTADOS DA ATIVIDADE DAS UNIDADES DOS SASIPC.....	18
4.1 UNIDADE ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E TÉCNICA (UAFT – SASIPC)	18
4.1.1 Caracterização dos Recursos humanos.....	18
4.2 UNIDADE DE APOIOS SOCIAIS DIRETOS (UASD - SASIPC).....	20
4.2.1 Competências	20
4.2.2 Caracterização dos Recursos humanos.....	21
4.2.3 Grau de Execução do Plano de Atividades da UASD - SASIPC (2019)	21
4.2.4 Outras Atividades Realizadas.....	23
4.2.5 Resultados sobre os programas de apoio social direto – Bolsas	24
4.2.5.1 Bolsas de Estudo (DGES)	25
4.2.5.2 Programa de Apoio de Emergência ao Estudante do IPC - A2ES	26
4.2.5.3 Programa de Apoio BAAS - Bolsa de Atividades de Apoio Social	28
4.2.5.4 Participação dos SASIPC no Fundo Solidário do Instituto Universitário de Justiça e Paz	30
4.3 UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (UAN - SASIPC)	32
4.3.1 Competências:	32
4.3.3 Caracterização dos Recursos da UAN - SASIPC	33
4.3.3.1 Recursos físicos - Instalações (cantinas e cafetarias)	33
4.3.3.2 Recursos humanos UAN - SASIPC	34
4.3.4 Grau de execução de Plano de Atividades da UAN – SASIPC (2019).....	38
4.3.5 Resultados da Atividade das Cantinas.....	41
4.3.6 Avaliação das Cantinas	43
4.3.7 Outras Atividades Realizadas na UAN – SASIPC.....	44



4.4 UNIDADE DE ALOJAMENTO E HOTELARIA (UAH - SASIPC)	45
4.4.1 Competências	45
4.4.2 Caracterização dos Recursos da UAH - SASIPC	46
4.4.2.1 Caracterização dos Recursos da UAH - SASIPC	46
4.4.2.2 Recursos físicos – Edificado/Instalações (residências)	46
4.4.3 Grau de execução de Plano de Atividades da UAH – SASIPC (2019)	49
4.4.4 Resultados da Atividade da UAH - SASIPC residências	51
4.4.5 Outras Atividades Realizadas	54
4.5 UNIDADE DE SAÚDE E BEM-ESTAR (USBE - SASIPC)	55
4.5.1 Competências	55
4.5.2 Caracterização dos Recursos humanos	56
4.5.3 Grau de execução de Plano de Atividades da UAN – SASIPC (2019)	57
4.5.4 Resultados da Atividade do Gabinete de Psicologia e Apoio Psicopedagógico	59
4.5.5 Outras Atividades Realizadas	62
4.6 Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) do IPC	64
4.7 Outras atividades relevantes dos SASIPC em 2019	67
5. Propostas de ações para futuros planos de atividades dos SASIPC	70
6. Considerações finais	73

1. Introdução

O presente Relatório Anual de atividades dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Coimbra (SASIPC) pretende destacar, de forma mais detalhada possível, o desempenho desta unidade orgânica do IPC relativamente ao ano civil de 2019.

Os SASIPC, são serviços vocacionados para assegurar as funções da ação social escolar aos estudantes das unidades orgânicas do Politécnico de Coimbra, gozando de autonomia administrativa e financeira, nos termos e âmbito definidos por lei e nos estatutos do IPC.

Para assegurar o enquadramento do funcionamento destes serviços, os SASIPC regem-se, nomeadamente, por três diplomas legais: o Decreto-Lei n.º 129/93 de 22 de abril, que estabelece as bases do sistema de ação social no âmbito das instituições de ensino superior (IES); a Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, que estabelece o regime jurídico das instituições de ensino superior (RJIES); os Estatutos do IPC publicados em 14 de março de 2019.

O ano de 2019 foi dedicado ao início de uma estratégia de mudança participada dos SASIPC, envolvendo os seus vários colaboradores internos e parceiros externos. O esboço de um novo paradigma de gestão assente no reforço da humanização dos serviços e na valorização dos seus recursos humanos, para uma melhor resposta social aos estudantes, constituiu os maiores desafios deste ano transato.

Neste cenário desenrolaram-se outros desafios marcantes, previstos no Plano Estratégico do IPC, como o início do investimento na reabilitação e manutenção do património afeto aos SASIPC, nomeadamente nas cantinas e nas residências de estudantes.

Como nota histórica, destaca-se que os Serviços de Ação Social surgem no IPC em 1997, com o seu primeiro e único Regulamento publicado em Diário da Republica. Durante 22 anos não se verificou nenhuma alteração orgânica ou funcional destes serviços o que levou ao desenho e apresentação de uma proposta de Estatutos em setembro de 2019.

Com base na ausência da aplicação de um instrumento regulamentar interno dos SASIPC e perante a necessidade de dotar estes serviços de uma maior eficácia na sua organização e funcionamento adotou-se, no ano de 2019, o desenho de uma estrutura orgânica interna, mesmo que informal, baseada e espelhado na referida proposta de Estatutos, constituída por cinco grandes áreas de atuação correspondentes a cinco unidades funcionais, permitindo o ensaio da futura nova orgânica.

Neste sentido, este relatório de atividades apresenta os seus principais resultados organizados em torno destas cinco unidades funcionais, designadamente dedicadas à área (1) administrativa e técnico-financeira, (2) aos apoios diretos - bolsas, (3) ao alojamento, à (4) alimentação e (5) à saúde.

2. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL DO IPC

2.1 Missão, Visão, Princípios, Objetivo, Atribuições e Competências

Missão

Os SASIPC têm por missão a execução de políticas de ação social escolar, através da prestação de apoios diretos e indiretos, e de serviços, por forma a garantir o acesso, a frequência académica bem-sucedida e a integração, em igualdade de oportunidades, a todos os estudantes do IPC

Visão

Os SASIPC pretendem ser um Serviço inovador, empreendedor, centrado nos interesses da comunidade estudantil e na promoção das políticas de ação social no âmbito do IPC, visando a proximidade, a excelência e o trabalho em rede com as valências internas e externas, no sentido da obtenção do sucesso académico, pessoal e social dos estudantes

Princípios

Os SASIPC orientam-se pelos seguintes, sem prejuízo de outros:

- a) Rigor
- b) Equidade
- c) Responsabilidade
- d) Proximidade
- e) Confiança
- f) Disponibilidade
- g) Isenção

Objetivo

Os SASIPC têm por objetivo proporcionar aos estudantes as melhores condições de estudo e de frequência do ensino superior, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios.

Atribuições e competências

No âmbito das atribuições compete aos SASIPC, designadamente:

- a) A atribuição de bolsas de estudo;
- b) A atribuição de auxílio de emergência;
- c) O acesso à alimentação em cantinas e cafetarias;
- d) O acesso ao alojamento;
- e) O acesso a serviços de saúde e bem-estar;
- f) O apoio às atividades desportivas e culturais;
- g) O funcionamento de serviços de informação, de reprografia, de apoio bibliográfico e de material escolar;

- h) A dinamização de outras ações no âmbito da responsabilidade social;
- i) A atribuição de outros apoios.

2.2 Órgãos de Gestão dos SASIPC

Nos termos dos Estatutos do IPC e da lei geral são órgãos de gestão dos SASIPC:

- Presidente
- O Conselho Administrativo
- O Conselho de Ação Social
- O Administrador da Ação Social

O Conselho de Ação Social (CAS) foi reconstituído em julho de 2019 tendo a seguinte composição:

- o Presidente, Prof. Doutor Jorge Conde
- o Administrador da Ação Social, Prof. João Lobato
- a estudante Ana Sofia L. Mateus
- a estudante Luísa Fonseca Passadouro

Compete ao CAS aprovar a forma de aplicação da política de ação social escolar; fixar e fiscalizar o cumprimento das formas de acompanhamento que garantam a funcionalidade dos serviços do SASIPC; dar parecer sobre o relatório de atividades, bem como sobre os projetos de orçamento para o ano económico seguinte e os planos de desenvolvimento a médio prazo para a ação social; propor mecanismos que garantam a qualidade dos serviços prestados e definir os critérios e os meios para a sua avaliação.

O CAS reúne ordinariamente duas vezes por ano, e extraordinariamente, quando convocado pelo Presidente do IPC, tendo reunido duas vezes em 2019, uma vez em julho e outra em setembro de 2019, nomeadamente para aprovar:

- O Regulamento das Residências dos SASIPC;
- As tabelas de preços para o alojamento, cantinas e cafetarias;
- A proposta de Estatutos dos SASIPC.

2.3 Estrutura organizacional adotada para os SASIPC em 2019

A organização dos SASIPC compreende cinco estruturas internas:

- a) Unidade Administrativa, Financeira e Técnica;
- b) Unidade de Apoios Sociais Diretos;
- c) Unidade de Alimentação e Nutrição;
- d) Unidade de Alojamento e Hotelaria;
- e) Unidade de Saúde e Bem-estar;

A Unidade Administrativa, Financeira e Técnica (UAFT)

- atua no âmbito da gestão administrativa e financeira compreende as seguintes áreas: secretariado, expediente e arquivo; financeira; contabilidade; tesouraria; recursos humanos; aprovisionamento; manutenção; informação e comunicação.

Os serviços previstos nas referidas áreas anteriores são na sua maioria, assegurados pelas Divisões dos Serviços Centrais (SC) do IPC, no todo ou em parte, com a finalidade de racionalização e otimização dos recursos.

A Unidade de Apoios Sociais Diretos (UASD)

- desenvolve a sua atuação no âmbito dos apoios sociais diretos aos estudantes do IPC, vulgo bolsas, através de um Gabinete de Ação Social.

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN)

- desenvolve a sua atuação no âmbito dos apoios sociais indiretos aos estudantes, promovendo a gestão operacional de valências de alimentação e nutrição vocacionadas aos estudantes do IPC.

A Unidade de Alojamento e Hotelaria (UAH)

- desenvolve a sua atuação no âmbito dos apoios sociais indiretos aos estudantes, promovendo a gestão operacional de valências de hotelaria e lazer vocacionadas aos estudantes do IPC.

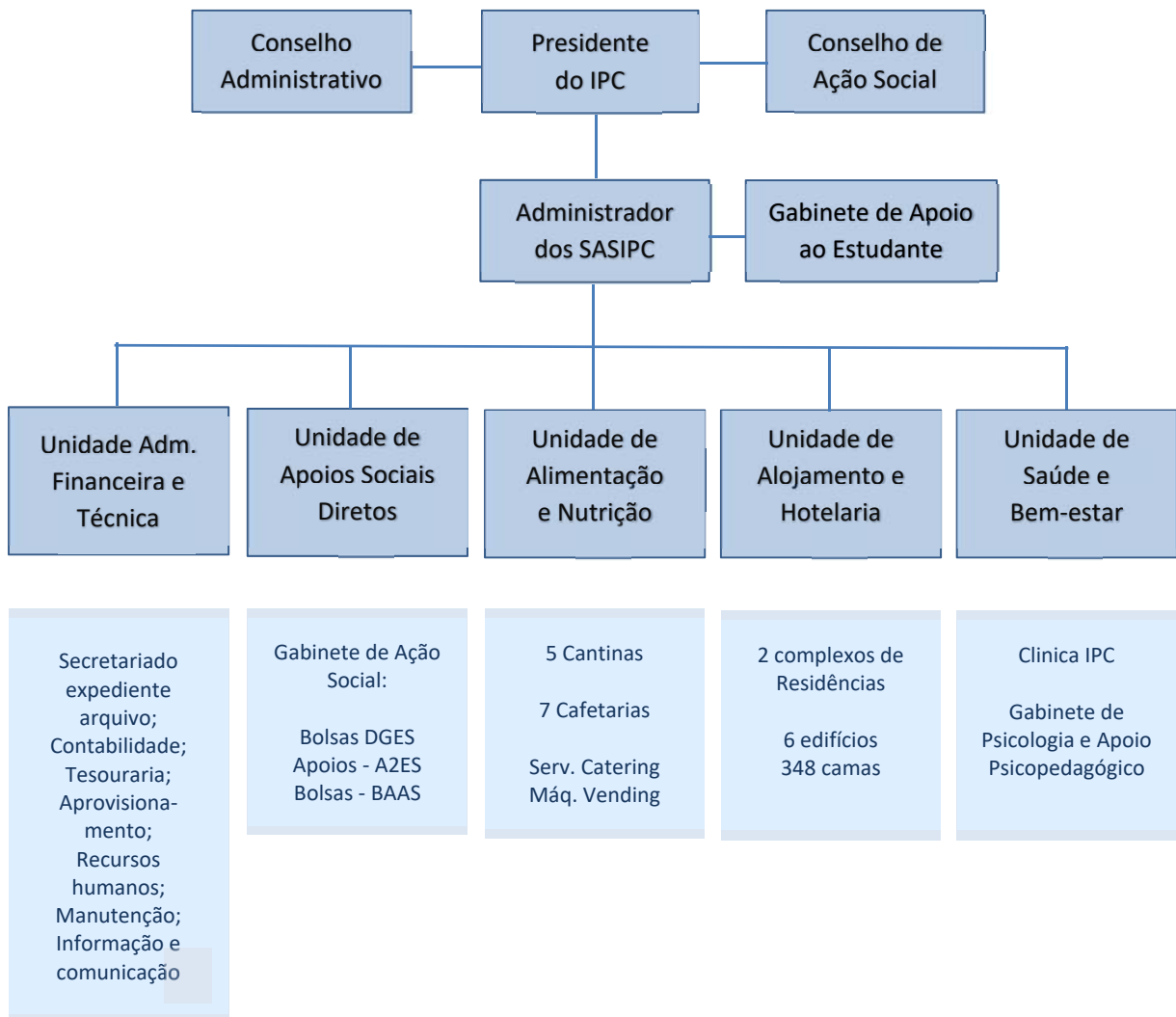
A Unidade de Saúde e Bem-estar (USBE)

- desenvolve a sua atuação no âmbito dos apoios sociais indiretos aos estudantes e no cumprimento do seu regulamento de funcionamento e regras aplicáveis, promovendo a gestão organizacional de valências de saúde facultadas para o apoio aos estudantes do IPC sendo a promoção da saúde mental assegurada pelo Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico.

O Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE)

- tem como finalidade identificar as principais dificuldades inerentes à integração no meio académico, visando uma adaptação bem-sucedida dos estudantes do IPC e a promoção do seu sucesso académico, desenvolvimento e bem-estar.

2.4 Estrutura orgânica dos SASIPC



Esta estrutura orgânica interna dos SASIPC, definida em 2019, foi espelhada na proposta de Estatutos aprovada pelo Conselho de Ação Social e permitiu ensaiar no exercício da gestão, uma maior eficácia na organização e funcionamento.

2.5 Caracterização dos Recursos Humanos

O quadro de pessoal dos SASIPC em 2019 contou com 46 colaboradores conforme Mapa de Pessoal apresentado no Quadro 1, de acordo com o Departamento de Recursos Humanos do IPC.

Atribuições / Competências/Atividades	Cargo/carreira/ categoria	Área de formação académica e/ou profissional	Número de postos de trabalho	
			Existentes	A preencher
Administrador SASIPC	Subdiretor-Geral (1)	-	1	
Apoio Social - Assistentes Sociais	Técnico superior	Serviço Social	5	
Saúde - Psicólogas	Técnico superior	Psicologia Clínica	3	
Higiene e Segurança Alimentar	Técnico superior			1
Controlo e execução das atividades administrativas na área de alimentação e na área financeira, operações de contabilidade orçamental e de tesouraria.	AT Coordenador técnico		1	
Funções de natureza executiva, de aplicação de métodos e processos, nas áreas financeira, patrimonial, tesouraria, economato, aprovisionamento, secretariado, expediente e arquivo.	Assistente técnico		2	1
Execução de tarefas de apoio nas áreas de alojamento e alimentação.	Encarregado operacional		2	1
Execução de tarefas de apoio nas áreas de alojamento, incluindo atendimento, tratamento de roupa, vigilância e limpeza de instalações	Assistente operacional		2	
Execução de tarefas de apoio nas áreas de alimentação, incluindo confeção de refeições e limpeza de instalações	Assistente operacional		23	15
Execução de tarefas de apoio nas áreas de aprovisionamento, atendimento e transportes	Assistente operacional		3	
Execução de tarefas de apoio nas áreas de manutenção de instalações e equipamentos e limpeza	Assistente operacional		3	
Execução de tarefas de apoio na área de desporto	Assistente operacional		1	
Total			46	18

Nota: oito trabalhadores assistentes operacionais na área da alimentação a exercer funções nos termos do nº 4 do artigo 244º da LTFP

Quadro 1 – Mapa de Pessoal dos SASIPC 2019 (Fonte: DRH-IPC 2020)

Da análise do Mapa de Pessoal dos SASIPC a grande maioria (74%) é constituído por Assistentes Operacionais alocados, na sua maioria, às cantinas e cafetarias (Gráfico 1).

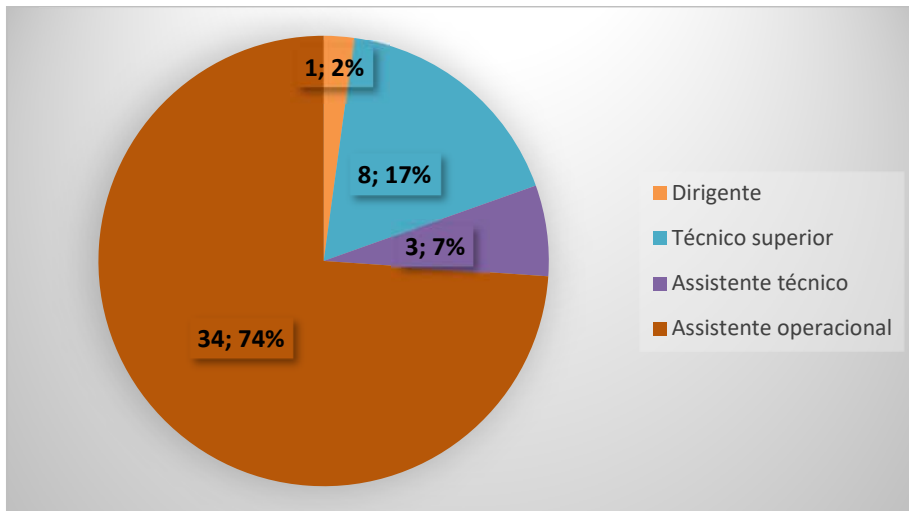


Gráfico 1 - Mapa de Pessoal dos SASIPC 2019 – Distribuição por carreira/categorias
(Fonte: DRH-IPC 2020)

Quanto à distribuição etária, os funcionários dos SASIPC apresentam uma distribuição acima dos 41 anos de idade, com uma maioria significativa entre os 41 a 55 anos (67%), conforme Gráfico 3.

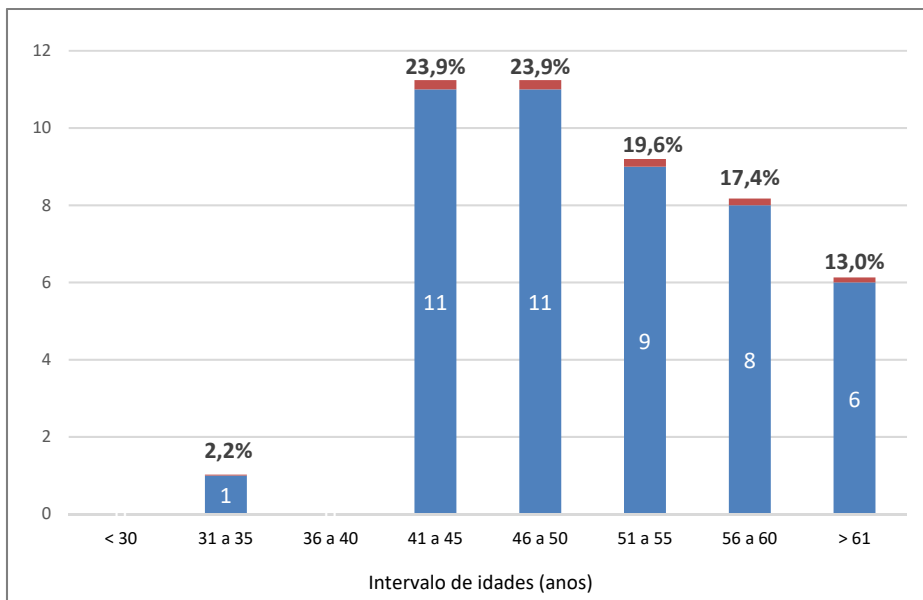


Gráfico 3 - Mapa de Pessoal dos SASIPC 2019 – Distribuição etária
(Fonte: DRH-IPC 2020)

Na distribuição por género, 3/4 dos recursos humanos dos SASIPC são do género feminino (76%), constituindo uma maioria significativa (Gráfico 4).

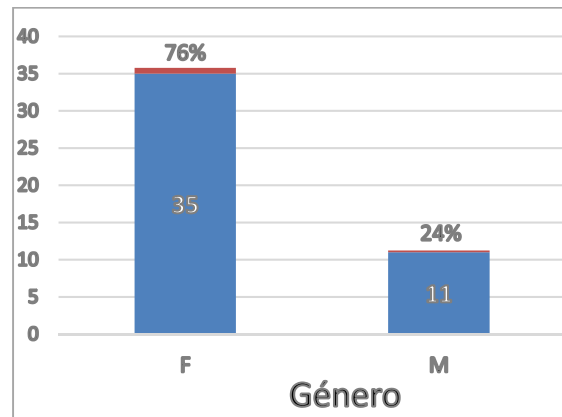


Gráfico 4 - Mapa de Pessoal dos SASIPC 2019 – Distribuição por género
(Fonte: DRH-IPC 2020)

No capítulo dos recursos humanos, em 2019 realizou-se um levantamento de necessidades e uma inventariação descritiva de funções, o que possibilitou o início dos trabalhos para o recrutamento seletivo de novos colaboradores afim de robustecer a moldura humana dos SASIPC, num futuro imediato. Neste contexto desenvolveram-se um conjunto de ações para abertura de procedimentos concursais para recrutamento de sete Assistentes Operacionais e dois Técnicos Superiores (um dos quais ao abrigo do PREVPAP), respetivamente, para as Unidades de Alimentação e de Alojamento.

A aposta na formação dos recursos humanos foi uma preocupação dominante como estratégia de valorização e reconhecimento. Neste contexto deu-se início a uma nova metodologia e prática assente na partilha e na difusão entre pares, de novas competências e conhecimentos adquiridos em contexto de formação profissional contínua externa.

Esta experiência, iniciou-se com os recursos humanos especializados (Assistentes Sociais e Psicólogas) e consistiu em concreto, no princípio em que, sempre que um profissional dos SASIPC participasse numa ação formativa externa, com apoio dos serviços, este teve de partilhar posteriormente, com os colegas e outros membros da sua comunidade profissional, alguns dos novos conhecimentos e competências adquiridos, com a finalidade de difundi-los e simultaneamente cimentar um modelo de trabalho integrado de equipas mono ou multidisciplinares.

Em 2019, decorrente desta iniciativa, realizaram-se dois eventos de uma tarde, sob a forma de “tertúlias”, uma sobre “Psicologia na Ação Social Escolar” e outra sobre “Violência e sinistralidade nos jovens de Coimbra associada a consumos de álcool e drogas”, com convidados externos ao IPC.

2.6 Caracterização Geral das Instalações e Equipamentos – Património

O património do IPC afeto às atividades de ação social indireta, nomeadamente, cafetarias, cantinas, residências e outros espaços, é gerido pelos SASIPC, constituindo receita própria dos serviços de ação social todas as receitas resultantes da exploração desses serviços.

Neste contexto, os SASIPC dispõem de dois complexos de residências de estudantes em Coimbra, um em Bencanta (S. Martinho do Bispo) com 2 edifícios (204 camas) e um outro complexo de 4 edifícios (144 camas) na Quinta da Nora (Olivais), o que perfaz uma oferta total de 348 camas.

No que se refere à Unidade de Alimentação e Nutrição, os SASIPC contam com cinco (5) cantinas (quatro em Coimbra e uma em Oliveira do Hospital) e ainda de sete (7) cafetarias, com uma oferta total de 1100 lugares sentados.

No contexto da saúde, os SASIPC contam com um edificado no complexo académico da Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC), designada de “Clínica do IPC”, anexo às instalações desportivas, onde se aloja o Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico e o respetivo apoio ao atendimento. Este espaço é partilhado com o Serviço de Saúde Ocupacional e Ambiente (SSOA) do IPC.

O edificado e os equipamentos de grande porte dos edifícios afetos aos SASIPC são geridos com apoio direto e integrado da Divisão de Gestão do Património e Instalações (DGPI) dos Serviços Centrais do IPC.

Os equipamentos operacionais e de menor porte, das cantinas e residência, são geridos pelas respetivas Unidades dos SASIPC, constituindo uma grande variedade de género, apresentadas no capítulo seguinte relativo aos resultados.

As instalações dos Serviços Centrais do IPC alojam os colaboradores técnico-administrativos, alguns técnicos superiores e o Administrador dos SASIPC, havendo ainda a distribuição e localização de quadros técnicos superiores nas Unidades Orgânicas do IPC, num modelo de proximidade aos estudantes, como por exemplo as Assistentes Sociais e as Psicólogas, que garantem, simultaneamente, o funcionamento do Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE).

3. GRAU DE EXECUÇÃO DE PLANO DE AÇÃO GERAL E OBJETIVOS

3.1 Grau de Execução do Plano de Atividades dos SASIPC para 2019

Neste ponto do Relatório de Atividades dá-se conta do grau de execução dos compromissos estabelecidos nos Objetivos Estratégicos do Eixo 6 (Ação Social) do Plano Estratégico do IPC, como forma de espelhar as atividades de 2019.

No que concerne a outras atividades específicas e aos resultados obtidos, o ponto 4 deste presente Relatório sistematizará com maior pormenor, por Unidade funcional dos SASIPC.

(Objetivo Estratégico 18 – Promover um modelo de organização adequado à missão dos SASIPC) *

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Elaborar e aprovar os Estatutos dos SASIPC	em 2019	% de execução em relação ao previsto	Foi elaborada uma proposta de Estatutos dos SASIPC por uma Comissão multidisciplinar sendo aprovados por unanimidade do Conselho de Ação Social em setembro de 2019.	100%
Implementar organograma	até 2020	% de execução em relação ao previsto	Em 2019 os SASIPC foram organizados e estruturadas 4 das 5 Unidades previstas na proposta de Estatutos.	80%
Aumentar nº de recursos humanos especializados	5%/ano	$(N.^{\circ} \text{ de técnicos superiores no ano}_n - N.^{\circ} \text{ de técnicos superiores no ano}_{n-1}) / N.^{\circ} \text{ de técnicos superiores no ano}_{n-1} * 100$	Foram inventariadas as necessidades de recursos humanos para a abertura de concursos para 7 Assistentes Operacionais para as Cantinas e Cafetarias e para 2 técnicos superiores para as Unidades de Alimentação e Alojamento, respetivamente.	17%
Promover e divulgar os SASIPC	6/ano	Atividades de promoção e divulgação da imagem, missão e projetos/programas dos SASIPC na comunidade académica	- Participação dos SASIPC nas atividades de receção e integração dos novos estudantes em cada UOE; - Apresentação dos serviços no boletim de acolhimento; - Promoção e divulgação de Programas de apoio social como o BAAS e o A2ES; - Promoção do Gabinete de Apoio ao Estudantes (GAE).	6 (100%)

* In Plano Estratégico do IPC 2017 - 2021

(Objetivo Estratégico 19 – Residências - Disponibilizar serviços de alojamento que, pela sua qualidade, possam acrescentar atratividade à instituição.) *

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Criar e aprovar de instrumentos regulamentares das residências	2019	% de execução em relação ao previsto	Foi revisto e alterado o Regulamento das Residências dos SASIPC adequando-o a novas necessidades, para uma melhor qualidade de eficiência e eficácia de gestão.	100%
Melhorar as condições e do ambiente das residências	25%	N.º de medidas do plano plurianual de melhoria das condições e do ambiente das residências implementadas até final do ano/ N.º total de medidas de melhoria das condições e do ambiente das residências previstas no plano plurianual*100	<ul style="list-style-type: none"> - Deu-se início à reabilitação das instalações das residências; - Elaborou-se um Plano de Manutenção das instalações e implementado um plano de manutenção e substituição de equipamentos; - Reforçou-se o Plano de Higiene e Segurança para as Residências; - Foi elaborado um Plano de Formação para os estudantes residentes com vista ao desenvolvimento de competências sociais e pessoais, para uma melhor socialização. 	25%
Aumentar N.º de camas disponíveis	+ 10%	(N.º de camas disponíveis no final do ano-N.º de camas disponíveis 2017)/N.º de camas disponíveis 2017*100	Construção de novos quartos no contexto das obras de reabilitação das Residências em Bencanta (ainda em curso até ao ano de 2020)	0%
Aumento da Taxa de ocupação média anual	90%	N.º de diárias anual/N.º de dias de utilização potencial anual*100	Melhoria do modelo de acesso às residências.	92%

* In Plano Estratégico do IPC 2017 - 2021

(Objetivo 20 – Cantinas e cafetarias - Disponibilizar serviços de alimentação que, pela sua qualidade, possam acrescentar atratividade à instituição.) *

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Melhorar as condições e do ambiente das cantinas e cafetarias	25%	N.º de medidas do plano plurianual de melhoria das condições e do ambiente das cantinas implementadas até final do ano/ N.º total de medidas de melhoria das condições e do ambiente das cantinas previstas no plano plurianual*100	<ul style="list-style-type: none"> - Estabeleceu-se um modelo de acompanhamento nutricional e de qualidade alimentar com a colaboração da ESTeSC (Dep Dietética e Nutrição); - Deu-se início à reabilitação e modernização das instalações, equipamentos e mobiliário da cantina e cafetaria dos SAS no ISEC; - Procedeu-se à renovação de equipamentos e palamenta das cantinas e cafetarias; - Implementou-se um modelo para a melhoria no acesso aos serviços das cantinas com sistema de senhas pré-compradas; oferta fracionada da refeição; reorganização dos fluxos; - Aplicou-se um modelo de avaliação da satisfação da qualidade das cantinas junto da comunidade do IPC com resultados globais satisfatórios (75%). 	25%
Aumentar o n.º de refeições servidas nas cantinas	3%/ano	$(N.º \text{ de refeições servidas nas cantinas no ano } n - N.º \text{ de refeições servidas nas cantinas no ano } n-1) / N.º \text{ de refeições servidas nas cantinas no ano } n-1 * 100$	Pelo terceiro ano consecutivo assistimos ao aumento contínuo do número de refeições servidas nas cantinas.	13% (**)
Diminuir o desperdício de alimentos confeccionados	10%	$(\text{Desperdício de alimentos confeccionados no final do ano} - \text{Desperdício de alimentos confeccionados } 2018) / \text{Desperdício de alimentos confeccionados } 2018 * 100$	Continuou-se a verificar diminuição de desperdício de alimentos (1% no ano de 2019).	1%
Promover uma alimentação saudável - Elaborar e desenvolver campanhas de sensibilização e educação	10 até 2021	N.º de campanhas de sensibilização e educação previstas no plano plurianual até 2021	Em colaboração com a ESTeSC, com a ESAC e com o SSOA promoveram-se 7 campanhas de promoção de uma alimentação saudável junto dos utentes das cantinas e cafetarias.	7

(**) Valor apurado excluindo o número total das refeições na cantina do ISEC devido ao seu encerramento no 1º semestre do ano letivo de 2019/2020.

* In Plano Estratégico do IPC 2017 - 2021

(Objetivo 21 – Outros Apoios Sociais - Disponibilizar serviços de psicologia, apoio social e de saúde que, pela sua acessibilidade e qualidade, possam contribuir para a atratividade da instituição) *

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Criar e rever os instrumentos regulamentares dos apoios sociais e respetiva aprovação pelos órgãos de gestão	Até 2020	% de execução em relação ao previsto	<p>- Foi realizada a revisão e alteração dos Regulamentos dos Programas de apoios sociais dos SASIPC - BAAS (Bolsa de Atividades de Apoio Social) e A2ES (Auxílio de Emergência);</p> <p>- Foram criadas soluções de gestão informatizadas para os serviços e programas de apoio social aos estudantes com a colaboração da Divisão - DTIC dos SC do IPC.</p>	75%
Aumentar a satisfação dos utilizadores das consultas de psicologia	95% de satisfação de pedidos de consulta	N.º de consultas de psicologia realizadas/ N.º de consultas de psicologia solicitadas*100	Consolidou-se o acesso e o apoio aos estudantes através da organização do Gabinete de Psicologia de Apoio Psicopedagógico no âmbito da Unidade de Saúde e Bem-estar dos SASIPC.	100%
Aumentar % de estudantes atendidos através do GAE, face ao n.º de pedidos de apoio, no âmbito da Ação Social	95%	N.º de pedidos de apoio atendidos através do GAE / N.º de pedidos efetuados através do GAE*100	Foi criado e implementado o Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) do IPC e nomeados os respetivos membros em cada UOE.	100%
Aumentar % de consultas de saúde geral solicitadas pelos estudantes do IPC, face ao n.º de pedidos de consulta justificada	95% Até 2021	N.º de estudantes que solicitam consultas/N.º de estudantes atendidos*100	Não foi ainda criada um modelo assistencial de saúde geral para estudantes do IPC.	0%

* In Plano Estratégico do IPC 2017 - 2021

(continuação)

(Objetivo 21 – Outros Apoios Sociais - Disponibilizar serviços de psicologia, apoio social e de saúde que, pela sua acessibilidade e qualidade, possam contribuir para a atratividade da instituição) *

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Aumentar % de estudantes que beneficiam de apoio de emergência (A2ES), face ao nº de pedidos justificados	100%	N.º de estudantes que beneficiaram de apoio de emergência A2ES /Nº de pedidos justificados de apoio de emergência A2ES*100	Foi implementada uma nova alteração do Regulamento do Programas A2ES (Auxílio de Emergência) focalizado essencialmente em situações de emergência e em apoios centrados na promoção e incentivo para o sucesso académico. Foi constituída uma nova Comissão de Gestão do Programa.	79%
Bolsas de atividades de apoio social - % de alunos que beneficiam de BAAS, face ao nº de postos de atividades disponibilizados	95%	N.º de alunos que beneficiaram de BAAS/Nº de postos de atividades BAAS disponibilizados* 100	Foi implementada uma nova alteração dos Regulamentos do Programa de apoio social dos SASIPC - BAAS (Bolsa de Atividades de Apoio Social) assim como mecanismos facilitadores de candidatura para os estudantes. Foi constituída uma nova Comissão de Gestão do Programa.	99%
Criar e implementar novos programas /projetos de apoio, integração e desenvolvimento social	2 até 2021	N.º de novos programas /projetos de apoio, integração e desenvolvimento social criados e implementados	Deu-se início ao estudo para a criação de uma novo Programa de apoio social para os estudantes do IPC centrado no empréstimo de equipamento informático.	0
Criar programas/ projetos de apoio aos estudantes no acesso à cultura e atividades desportivas	2 até 2021	N.º de programas/projetos de apoio aos estudantes no acesso à cultura e atividades desportivas criados	Promoveu-se um maior apoio no acesso dos estudantes à cultura e a atividades desportivas, nomeadamente com a promoção de novos projetos “espaços de arte” nas cantinas e residências, e o apoio na deslocação de estudantes a campeonatos universitários; Os SASIPC promoveram ainda o apoio ao Centro Cultural Penedo da Saudade (IPC) e ao Gabinete de Desporto, com o fomento e a contribuição de estudantes abrangidos pelo Programa BAAS, para a respetiva organização e funcionamento.	2

* In Plano Estratégico do IPC 2017 - 2021

4. RESULTADOS DA ATIVIDADE DAS UNIDADES DOS SASIPC

4.1 UNIDADE ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E TÉCNICA (UAFT – SASIPC)

A Unidade Administrativa, Financeira e Técnica (UAFT), que atua no âmbito da gestão administrativa e financeira compreende as seguintes áreas: a) secretariado, expediente e arquivo; b) financeira; c) contabilidade; d) tesouraria; e) recursos humanos; f) aprovisionamento; g) manutenção; h) informação e comunicação.

Os serviços previstos nas referidas áreas anteriores dos SASIPC são na sua maioria, assegurados pelas Divisões dos Serviços Centrais (SC) do IPC, no todo ou em parte, com o objetivo de racionalizar e otimizar os recursos disponíveis. Neste capítulo os SAS beneficiam destes serviços “partilhados”, de forma integrada, e com um forte sentido de missão institucional.

4.1.1 Caracterização dos Recursos humanos

Esta Unidade, ainda por estruturar no futuro próximo face aos novos Estatutos dos SASIPC, integraram em 2019 sete funcionários descritos no Quadro 2.

Nome	Categoria	Área	Obs.
Filomena Martins	Assistente técnica	Secretariado	-
Alexandrina Silva	Assistente técnica		Colocada nos SAS por cedência dos SC do IPC
Manuela Viseu	AT Coordenadora técnica	Tesouraria	Integradas na Divisão de Gestão Financeira dos SC IPC
Catarina Antunes	Assistente técnico	Aprovisionamento	
Gina Simões	Assistente técnico	Aprovisionamento	
António Lopes	Assistente operacional	Manutenção e motorista	-
Luis Santos	Assistente operacional	Motorista	Cedido ao GAP dos SC do IPC

Quadro 2 – Mapa de Pessoal da Unidade (UAFT) dos SASIPC em 2019

O Secretariado dos SASIPC assegura um conjunto de atividades que garantem a coordenação e sustentabilidade da articulação do expediente e arquivo de forma transversal a todas as Unidades destes serviços e apoio direto ao Administrador, nomeadamente:

- Expediente e arquivo geral dos SASIPC;
- Apoio às Unidades dos SAS: nomeadamente o apoio à gestão das Bolsas (DGES, BAAS, A2ES, e outros programas); rececionar e reencaminhar pedidos, apoio aos pagamentos, etc;
- Gestão integrada da atividade do motorista: gestão da agenda e apoio à gestão da manutenção de viaturas;
- Recursos humanos: receção e encaminhamento de requerimentos, justificações de faltas e outros assuntos relacionados com recursos humanos;
- Comunicação: apoio na manutenção do sitio dos SASIPC na página eletrónica do IPC;
- Secretariar reuniões dos SAS: nomeadamente agenda, convocatórias, logística, atas/comunicação de resultados dos vários órgãos, programas de apoio social, etc.;
- Emissão e registo de Declarações e Certificados vários para estudantes: nomeadamente Declarações sobre situação dos estudantes relativamente a Bolsas e Residências; Certificados para suplemento ao Diploma (BAAS, Delegados, residentes), etc;
- Organização e secretariado de eventos;
- Outros atos técnico-administrativos de apoio ao Administrador dos SASIPC.

No que concerne às atividades do motorista para apoio prioritário aos SAS, destacam-se, entre outras:

- As deslocações diárias de rotina a cantinas e cafetarias dos SASIPC (ex: para apoio à gestão de tesouraria);
- Apoio ao expediente – deslocação aos serviços de correios;
- Apoio à manutenção das residências, cantinas e cafetarias - transporte de consumíveis, materiais, equipamentos vários e mobiliário;
- Condução de dirigentes e restante pessoal dos SAS e do IPC em geral, quando possível, a reuniões e em serviços externos;
- Apoia à gestão da manutenção das viaturas;
- Garantia de apoio a serviços externos distintos, tanto para os SAS como para os SC do IPC;
- Quando possível, assegura cumulativamente algumas tarefas de jardinagem.

4.2 UNIDADE DE APOIOS SOCIAIS DIRETOS (UASD - SASIPC)

Ao longo dos últimos anos a nossa realidade social, tem vindo a sofrer mudanças que implicam necessariamente uma adaptação dos Serviços de Ação Social e das suas estruturas, no sentido da criação de novas respostas sociais para os estudantes, que são o centro de atenção da Unidade de Apoios Sociais Diretos (UASD).

A visão holística sobre o estudante terá de ser necessariamente o ponto de partida, assumindo-se assim uma intervenção cada vez mais global, sistémica e integrada. Assim, a Unidade de Apoios Sociais Diretos, no decorrer do ano de 2019, teve como desafio a reformulação e a adaptação de alguns dos seus projetos internos, nomeadamente os Programas A2ES e BAAS, onde o estudante é avaliado de forma global e onde a solução é concebida e negociada “à medida” procurando-se, desta forma, o ajustamento do apoio a prestar ao nível de carência social e económica apresentada. Esta variedade de apoios, permite assim uma resposta mais célere e mais individualizada.

Perspetiva-se a criação de um novo programa de apoio social informático, que permita suprimir algumas carências tecnológicas que se vão identificando junto da comunidade escolar.

O desenvolvimento de ações através do Gabinete de Ação Social, é algo que terá que ser necessariamente mantido, numa política de maior proximidade com os nossos estudantes.

4.2.1 Competências

A Unidade de Apoios Sociais Diretos (UASD) desenvolve a sua atuação no âmbito dos apoios sociais diretos aos estudantes do IPC, através de um Gabinete de Ação Social.

Compete-lhe, nomeadamente:

- a) assegurar todos os procedimentos para a gestão de atribuição de bolsas de estudo e de atribuição de auxílio de emergência;
- b) analisar e seriar as candidaturas dos estudantes bolseiros ao alojamento nas residências dos SASIPC;
- c) analisar as candidaturas e propor a atribuição de bolsas de estudo, benefícios anuais de transporte, auxílios de emergência e apoios específicos aos estudantes com necessidades educativas especiais, que reúnam as condições para o efeito;
- d) propor e desenvolver outros apoios de índole social;
- e) prestar apoio técnico, elaborar informações, emitir pareceres de apoio à gestão, apresentar sugestões de melhoria do funcionamento e tratamento estatístico da informação relativa aos apoios sociais diretos dos SASIPC.

4.2.2 Caracterização dos Recursos humanos

A Unidade de Apoios Sociais Diretos (UASD) integra uma equipa de cinco (5) assistentes sociais, com um intervalo de idades entre os 46 e os 51 anos. As cinco profissionais estão integradas na carreira técnica superior, sendo quatro licenciadas e uma quinta com o grau de mestre. O conteúdo funcional é transversal a toda a equipa, competindo-lhes fazer cumprir o enunciado no ponto anterior.

Todas as Assistentes Sociais dão cumprimento às suas funções e atribuições a partir das Unidades Orgânicas de Ensino, onde se encontram instaladas em gabinete próprio, prestando atendimento a todos os estudantes, conforme distribuição ilustrada no Quadro 3.

Nome	Categoria	Profissão	Distribuição por UO do IPC
Maria João Jacob	Técnica Superior	Assistente Social	ISCAC
Marta Correia	Técnica Superior	Assistente Social	ESAC / ESTGOH
Patrícia de Almeida	Técnica Superior	Assistente Social	ESEC
Sandra Travasso	Técnica Superior	Assistente Social	ESTeSC
Sofia Braga da Cruz	Técnica Superior	Assistente Social	ISEC

Quadro 3 – Mapa de pessoal da UASD - SASIPC e sua distribuição pelas UOE do IPC

4.2.3 Grau de Execução do Plano de Atividades da UASD - SASIPC (2019)

Nesta Unidade dos SASIPC elegeram-se os seguintes principais objetivos operacionais para o plano de 2019, sobre os quais apresentaremos de seguida o respetivo grau de execução:

- Analisar e acompanhar as candidaturas a Bolsas de Estudo, nomeadamente as atribuídas pela DGES
- Promover a auditoria externa e a fiscalização aos processos de análise e atribuição de Bolsas de Estudo;
- Promover a gestão das bolsas e pedidos relativos aos Programas de apoio social aos estudantes do IPC: A2ES, BAAS e Fundo Solidário e NEXT;
- Analisar as candidaturas às Residências dos SASIPC e acompanhar os estudantes alojados;
- Promover a gestão dos Gabinetes de Apoio ao Estudante em cada UO do IPC
- Reformular o Regulamento do A2ES
- Reformular o Regulamento do BAAS
- Reformular o Regulamento Interno das residências dos SASIPC

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Analisar e acompanhar as candidaturas a Bolsas de Estudo, da DGES	Analisar todas as candidaturas submetidas no SICABE	Registo no SICABE	- Publicitar candidatura - Elaborar e Publicar Edital - Análise de processos	100%
Promover a auditoria externa e a fiscalização aos processos de análise e atribuição de Bolsas de Estudo da DGES	Auditar 10% dos processos indeferidos e fiscalizar todos os processos despachados numa primeira fase por contratualização	Registo no SICABE	Reanálise de processos com pedidos de documentos	100%
Promover a gestão das bolsas e pedidos relativos aos Programas de apoio social do IPC: A2ES, BAAS e Fundo Solidário e NEXT;	Análise de todas as candidaturas submetidas nas respetivas plataformas	Número de processos registados nas plataformas Envios de mails com a situação social para o NEXT	- Análise da situação do requerente - Elaboração de relatório social - Informação social sobre os candidatos ao BAAS sempre que solicitada - Informação técnica	100%
Analisar as candidaturas às Residências dos SASIPC e acompanhar os estudantes alojados;	Análise de todas as candidaturas submetidas nas respetivas plataformas	Número de processos registados na plataforma de alojamento	- Análise das situações de cada aluno e formulação da listagem de colocados e suplentes	100%
Assessorar os Órgãos de Gestão do IPC relativamente a situações relacionadas com a integração dos estudantes;	Análise de todas as situações em relação às quais são pedidos esclarecimentos, através da GD, mail ou outra forma de registo	Número de pedidos e número de respostas dadas	- Análise da situação do estudante - Esclarecimento / apoio à resolução da situação	100%
Promover a gestão do GAE cada UO do IPC, especial no estudo do abandono escolar;	Dar resposta a todas os pedidos de apoio ou que são encaminhados pela comunidade educativa	Registo da resposta dada pelo GAE através da GD	- Análise dos pedidos de anulação de matrículas - Análise do requerimento do estudante - Contacto com o estudante e análise da situação	100%

(continuação)

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Apoiar os estudantes com necessidades educativas especiais;	Dar resposta a todas os pedidos de apoio ou que são encaminhados pela comunidade educativa	Registo da resposta dada pelo GAE através da GD, do Inforestudante e /ou mail	- Análise, enquadramento e encaminhamento das situações identificadas	100%
Reformular o Regulamento do A2ES	Publicação em DR do novo Regulamento	Publicação em DR do novo Regulamento	- Análise do Regulamento anterior - Propostas de alteração e reformulação do Regulamento	100%
Reformular o Regulamento do BAAS	Publicação em DR do novo Regulamento	Publicação em DR do novo Regulamento	- Análise do Regulamento anterior - Propostas de alteração e reformulação do Regulamento	100%
Reformular o Regulamento Interno das residências dos SASIPC	Publicação em DR do novo Regulamento	Publicação em DR do novo Regulamento	- Análise do Regulamento anterior - Propostas de alteração e reformulação do Regulamento	100%

4.2.4 Outras Atividades Realizadas

Para além das atividades descritas no Plano do número anterior foram realizadas outras ações que importa destacar para melhor evidência do desempenho desta Unidade dos SASIPC:

- a) Foram realizadas reuniões técnicas mensais, para discussão de casos relativos aos vários programas de forma a garantir a equidade quer na análise das situações dos estudantes, quer na elaboração das propostas de apoio em face dos programas sociais existentes;

- b) Cada Assistente Social tomou posse a 27 de janeiro de 2019 como vogal do Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) associado a cada UOE e em harmonia com a Escola/ Instituto a que se encontra afeta, acompanhando todos os casos detetados ou encaminhados pela comunidade escolar, realizando e dinamizando reuniões e atividades com os restantes elementos do Gabinete;
- c) Os elementos desta Unidade participaram e integraram também as Comissões de Acompanhamento a estudantes do 1º ano, com a exceção da Dra. Patrícia de Almeida, promovendo o acolhimento adequado destes estudantes, onde se pretendeu contribuir para um melhor conhecimento dos outros colegas, dos serviços ao seu dispor por parte da UOE, bem como para o desenvolvimento de competências e valores académicos e sociais;
- d) Foi ainda organizada por esta equipa uma *Tertúlia dos SASIPC*, no dia 22 de maio de 2019, com o tema “Violência e sinistralidade nos jovens de Coimbra associada a consumos de álcool e drogas”, que decorreu no auditório H1 da Escola Superior Agrária de Coimbra, com uma enorme adesão e também com uma ampla divulgação por parte dos meios de comunicação social locais, com um convidado externo, o superintendente Rui de Moura (Comandante Distrital de Coimbra da PSP);
- e) Os diferentes membros desta Unidade, participaram na elaboração da proposta de estatutos dos SASIPC e nas reformulações dos Regulamentos do Programa A2ES, do Programa BAAS e das residências;
- f) Em abril de 2019 foi designada um dos elementos da equipa desta Unidade, Dra. Patrícia Almeida, como Interlocutora dos SASIPC no Sistema Interno de Garantia de Qualidade do IPC (SIGQ), representando estes serviços em todos os grupos coordenadores;
- g) Todas as assistentes sociais participaram na formação sobre o sistema de gestão académica NONIO, que permitirá agilizar a consulta do processo académico do estudante, e conseqüentemente agilizar o despacho dos processos relativos aos programas internos (Bolsas DGES, A2ES e BAAS) e ao Fundo Solidário.

4.2.5 Resultados sobre os programas de apoio social direto – Bolsas

Para que seja mais evidente a avaliação de cada Programa de apoio social direto, irão ser, de seguida, apresentados os respetivos resultados.

4.2.5.1 Bolsas de Estudo (DGES)

A Bolsa de Estudo atribuída pela Direção-geral do Ensino Superior (DGES) é uma prestação pecuniária anual para a comparticipação nos encargos com a frequência de cursos técnicos superiores profissionais, cursos conducentes ao grau de licenciado ou de mestre, ou com a realização de um estágio profissional de caráter obrigatório.

No Quadro 3 apresentamos a evolução relativamente à atribuição de bolsas de estudo da DGES a estudantes do IPC, nos últimos 6 anos letivos (desde 2014/ 15 até 2019/ 20).

Verificamos que o número de candidatos a bolsa de estudo e o número de bolsas concedidas em 2019 não apresentou uma variação significativa face à média dos últimos 5 anos (média de 3.598 candidatos e média de 2.461 bolsas concedidas, 24,3%).

	2014/15	2015/16	2016/17	2017/ 18	2018/ 19	2019/ 20
Nº Total de estudantes IPC	9.792	9.771	10.024	10.308	10.614	10.688
Nº de candidaturas	3.030	3.236	3.415	3.543	3.569	3.423
% (/Nº Total estudantes IPC)	30,9%	33,1%	34,1%	34,4%	33,6%	32,2%
Nº de Bolsas concedidas	2.158	2.416	2.409	2.662	2.663	2.531
% (/Nº Total estudantes IPC)	22,3%	24,7%	24%	25,8%	25,1%	23,7%
Valor Bolsa máxima	5.536,42 €	5.561,42 €	5.611,42 €	5.684,52€	5.781,37€	5.664,88€
Valor Bolsa média	1.981,82 €	1.888,33 €	1.370,91€	1.762,66€	1.686,97€	1.609,08€

Fonte: SICABE, 10-01-2020

Quadro 3 – Bolsas da DGES - estudantes do IPC (últimos 6 anos)

	UOE IPC	ESAC	ESEC	ESTESC	ESTGOH	ISCAC	ISEC
(*) Nº Total de Estudantes matriculados	890	1882	1211	469	2618	2790	
Nº de Candidatos a Bolsa	308	884	555	189	841	792	
%	35%	45%	46%	40%	32%	28%	
Nº Pedidos Indeferidos	65	203	99	68	207	262	
% (n/Nº de candidatos)	21%	23%	18%	36%	25%	34%	
Nº Bolseiros por UOE	243	681	456	121	634	530	
% (bolseiros por UOE/Nº total estudantes)	27%	36%	38%	26%	24%	19%	

(*) Nº de estudantes matriculados de nacionalidade portuguesa e excluindo mobilidades

Fonte. DGA-IPC, 31.12.2019

Quadro 4 – Bolsas da DGES atribuídas a estudantes, distribuição por UOE do IPC (2019)

4.2.5.2 Programa de Apoio de Emergência ao Estudante do IPC - A2ES

O Apoio de Emergência ao Estudante, representa uma medida de apoio social promovida através dos SASIPC, no âmbito da qual se pretende complementar os diversos formatos de apoio social direto e indireto, atribuindo apoios pecuniários a estudantes matriculados e inscritos no IPC, colmatando situações pontuais decorrentes de dificuldades económicas inesperadas com impacto negativo no seu desempenho académico.

São objetivos do Programa de Apoio de emergência A2ES:

- apoiar os estudantes que apresentam carências económicas e que estão empenhados em concluir o seu curso;
- combater o abandono escolar;
- promover o sucesso escolar;
- contribuir para a consolidação do percurso escolar e estímulo do reforço à qualificação académica dos estudantes.

2019	Nº Total de Pedidos	Nº Pedidos Indeferidos	Nº de Desistentes	Nº de Apoios Pendentes	Nº de Apoios Concedidos
TOTAL	176	51	4	4	117

Quadro 5 – Distribuição do Nº de apoios concedidos pelo Programa A2ES em 2019

No ano de 2019, verificou-se um total de 176 candidatos e um total de 117 estudantes apoiados, atribuindo um valor total de 82.677,64€ com a seguinte distribuição: 64.069,13€ para apoio de pagamento de propinas; 10.021,37€ para apoio de alimentação; 8.587,14€ para apoio em despesas com o alojamento (Quadro 5). Do total 2.695,91€ foi atribuído a título de empréstimo.

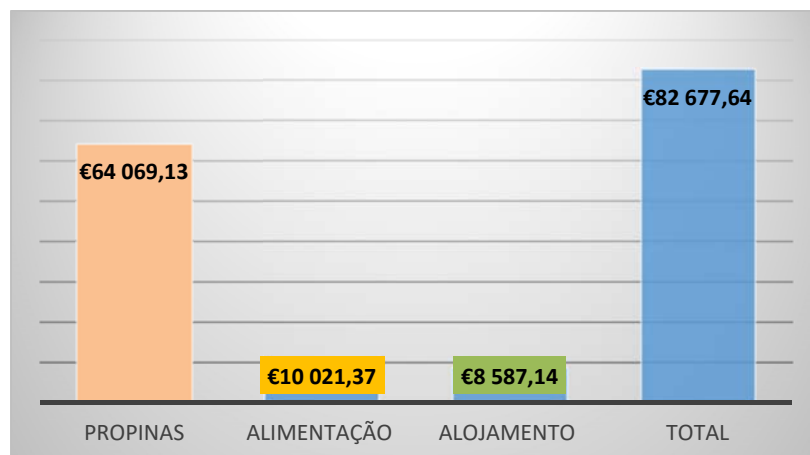


Gráfico 5 – Distribuição dos apoios concedidos pelo Programa A2ES (2019)

Desde a criação deste Programa de apoio de emergência em 2015, tem-se verificado um constante aumento de candidatos e do número de apoios atribuídos (Gráfico 6 e Quadro 6),

tendo-se verificado em 2019 uma inflexão desta trajetória ascendente.

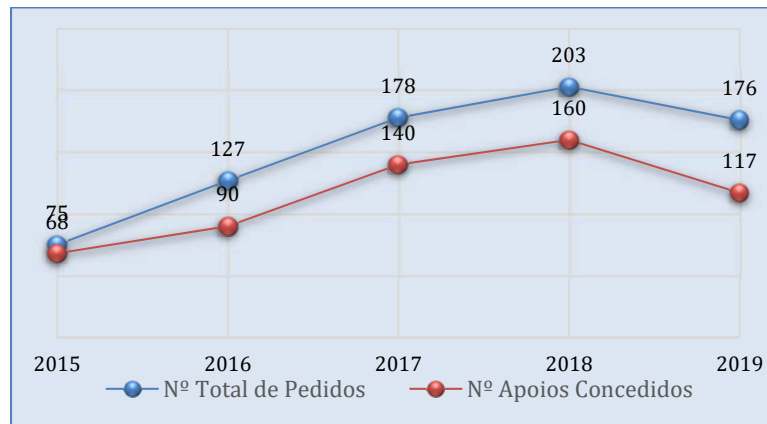


Gráfico 6 – Evolução do Nº de pedidos e de apoios concedidos pelo Programa A2ES, nos últimos 5 anos (2015-2019)

Relativamente aos anos anteriores verificou-se em 2019 uma diminuição do número de pedidos e consequentemente, do número de estudantes apoiados por este Programa, e um correspondente decréscimo do valor total de apoio atribuído 82.677 euros (Quadro 6). Esta realidade resulta ainda da gestão estritamente focalizada na missão e objetivos do Programa A2ES, isto é, dirigida a situações de emergência num contexto de carência socioeconómica dos estudantes e com base numa filosofia de incentivo e promoção para o sucesso académico. Esta visão reforçou-se com a alteração do seu Regulamento, que foi republicado, e com uma nova Comissão de Gestão do Programa.

Em anos anteriores, o A2ES suportou um grande numero de pedidos de apoio para pagamento de propinas a estudantes que tinham perdido a bolsa da DGES por insucesso académico.

Ano		2015	2016	2017	2018	2019
Nº Total de Pedidos		75	127	178	203	176
Nº de pedidos Indeferidos		7	37	38	43	51
Nº Apoios Concedidos		68	90	140	160	117
Variação do Nº de apoios/ano anterior		-	+22 (+25%)	+50 (+36%)	+20 (+13%)	- 43
Valor Total de Apoio/ano		74.884€	79.591€	141.090 €	128.610 €	82.677 €
Tipologia da natureza do Apoio	Alimentação	10.952€ (15%)	0	22.189€ (16%)	0	10.021€ (12%)
	Alojamento	13.511€ (18%)	11.799€ (15%)	18.510€ (13%)	0	8.587€ (10%)
	Propinas	50.417€ (67%)	67.793€ (85%)	100,392€ (71%)	0	64.069€ (78%)
Valor médio apoio /estudante		1 101 €	884 €	1 007 €	803 €	706€

Quadro 6 – Evolução do Programa A2ES nos últimos 5 anos (2015-2019)

4.2.5.3 Programa de Apoio BAAS - Bolsa de Atividades de Apoio Social

A Bolsa de Atividades de Apoio Social, consiste num Programa para estudantes do IPC, possibilitando-lhes, através de atividades a tempo parcial, realizadas em Unidades Orgânicas e Serviços do IPC, a obtenção de uma bolsa social individual, complementar, aos diversos formatos de apoios sociais diretos e indiretos.

O objetivo do BAAS é apoiar os estudantes, prioritariamente aqueles que apresentem carências económicas e que se operacionaliza através da concessão de uma bolsa.

São ainda objetivos deste Programa BAAS:

- a) contribuir para a diminuição do abandono escolar;
- b) possibilitar aos estudantes a aquisição e desenvolvimento de competências transversais;
- c) promover a integração social e académica dos estudantes;
- d) facilitar a integração dos estudantes no mercado de trabalho, possibilitando-lhes um primeiro contacto com a atividade profissional;
- e) reforçar a ligação entre os estudantes e o IPC.

O Quadro 7 apresenta uma descrição genérica do comportamento deste Programa BASS no ano letivo 2018/2019, verificando-se que foram abrangidos 208 estudantes, distribuídos por 27 postos de atividades, realizando um total de 47.565 horas no ano (média de 228h/estudante/ano e cerca de 25h/mês/estudante e de 6h/semana/estudante).

Ano Letivo 2018-2019	
N.º Atividades	27
N.º Estudantes abrangidos	208
N.º Total de Horas de atividade	47.565
Valor total das Bolsas	189.074€

Quadro 7 – Programa BASS ano letivo 2018/2019

A partir da leitura do Gráfico 7 destacam-se as seguintes UO e Serviços do IPC que acolheram estudantes nas respetivas atividades desenvolvidas neste ano letivo 2018/2019:

- Unidade de Alimentação e Nutrição dos SASIPC – cantinas (atividades de caixa, copa de cozinha, limpeza de instalações)
- Unidade de Alimentação e Nutrição dos SASIPC – cafetarias (atividades de caixa, copa, serviço de balcão, limpeza de instalações)
- Unidade de Alojamento e Hotelaria dos SASIPC – atividades dos Delegados das residências de estudantes
- Centro Cultural do Penedo da Saudade /IPC– atividades de receção e apoio de vigilância

- ESEC/IPC – atividades no “Laboratório” da ESECTV
- Direção Desportiva do IPC – atividades de receção e vigilância do Ginásio (Bencanta)
- Divisão de Gestão Financeira dos Serviços Centrais do IPC – atividades de apoio em contabilidade e outras tarefas de apoio administrativo
- Serviços Centrais do IPC - atividades de divulgação do IPC

Desta análise evidencia-se a Unidade de Alimentação e Nutrição (cantinas e cafetarias) dos SASIPC como o serviço com maior oferta de postos de atividades e que absorve a grande maioria do número de estudantes abrangidos pelo Programa BAAS.

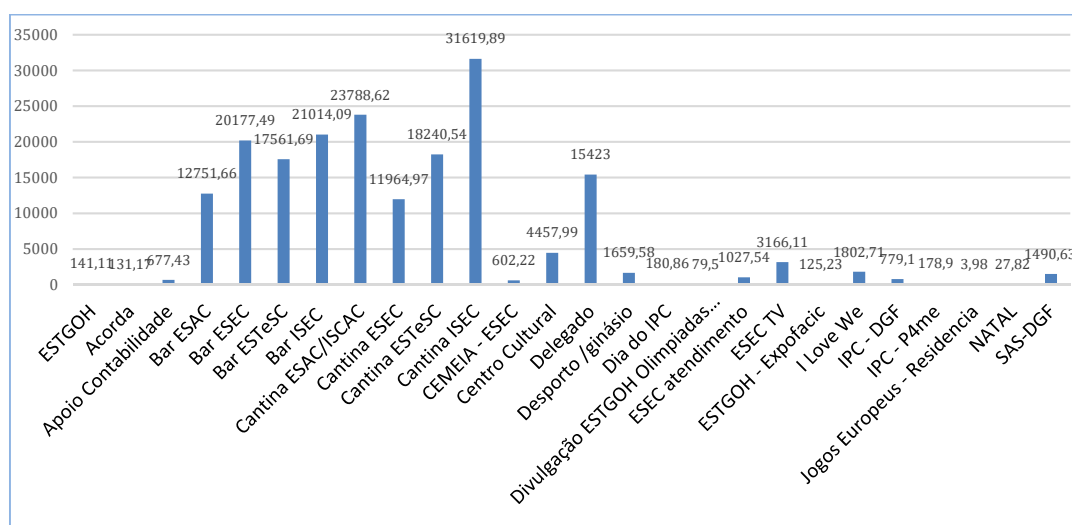


Gráfico 7 – Total de valor (em euros) de Bolsa (BASS) por tipologia de atividades (ano letivo 2018/2019)

O Quadro 8 permite-nos uma leitura evolutiva do Programa BAAS ao longo dos últimos 4 anos (desde a sua criação em abril de 2014) verificando-se um aumento significativo do investimento até aos últimos dois anos. Este crescimento ocorre muito à custa do aumento de bolsas de atividades dirigidas aos serviços de alimentação (cantinas e cafetarias) dos SASIPC.

Ano letivo	2015/2016	2016/2017	2017/18	2018/19
Nº de postos de Atividades	62	96	35	27
Nº de Estudantes abrangidos	390	493	312	208
Nº Total de Horas de atividades	10.713	31.013	48.638	47.565
Valor Total Bolsa	40.173 €	124.023 €	193.307 €	189.074 €
Variação relativa ao ano transato	-	+ 83.850€	+ 69.284€	- 4.233€

Quadro 8 – Evolução do Programa BAAS (últimos 4 anos, 2015 a 2019)

4.2.5.4 Participação dos SASIPC no Fundo Solidário do Instituto Universitário de Justiça e Paz

Para além dos programas próprios de apoio social, os SASIPC integram como parceiros, o Fundo Solidário (FS), com outras entidades da cidade de Coimbra (Quadro 9), sob a coordenação do Instituto Universitário de Justiça e Paz, da Diocese de Coimbra. O FS visa apoiar estudantes do ensino superior com dificuldades económicas na prossecução dos seus estudos.

Fundo Solidário	
Parceiros Nucleares	Parceiros Complementares
<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Universitário Justiça e Paz • Universidade de Coimbra - Provedoria do Estudante e Serviços de Ação Social • Instituto Politécnico de Coimbra - Provedoria do Estudante e Serviços de Ação Social • Escola Superior de Enfermagem de Coimbra - Provedoria do Estudante e Serviço de Ação Social • Centro de Acolhimento João Paulo II • Cáritas Diocesana de Coimbra 	<ul style="list-style-type: none"> • Associação Académica de Coimbra • Associações de Estudantes do Instituto Politécnico de Coimbra • Associação de Estudantes da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra • Instituto da Segurança Social – Centro Distrital de Coimbra • Instituto do Emprego e Formação Profissional – de Centro Emprego e Formação Profissional de Coimbra • Fundação de Assistência Médica Internacional - AMI • Núcleo de Explicações Justiça e Paz - NExT

Fonte: Relatório de Atividades do FS 2018/2019 IUJP (Out 2019)

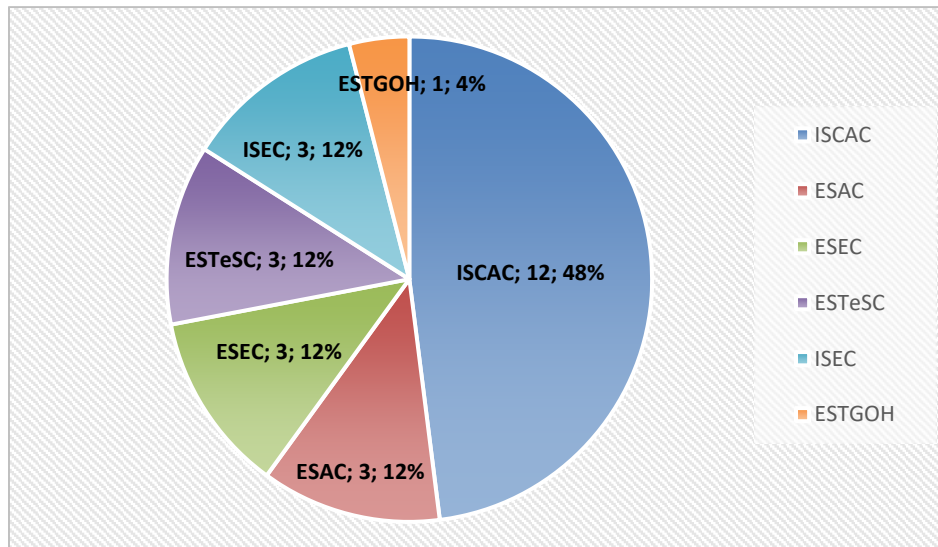
Quadro 9 – Parceiros constituintes do Fundo Solidário

Os SASIPC, em 2019, foram representados no FS, que reúne em regra, mensalmente, pelo seu Administrador, Prof. João Lobato, pela Sra. Provedora do Estudante do IPC, Prof^a. Doutora Joana Santos, pela Assistente Social, Dr^a Marta Correia até agosto de 2019 e a partir de setembro, pela Dra. Sofia Braga da Cruz.

Nos últimos 3 anos temos verificado um aumento do número de estudantes do IPC apoiados pelo FS (Quadro 10), tendo-se registado 25 estudantes em 2019, com a distribuição por UOE apresentada no Gráfico 8.

Ano Letivo	2015/ 16	2016/ 17	2017/ 18	2018/ 19
Nº de estudantes do IPC Apoiados pelo Fundo Solidário	22	14	16	25

Quadro 10 – Nº de estudantes do IPC apoiados pelo Fundo Solidário do IUJP (últimos 4 anos)



Fonte: Relatório de Atividades do FS 2018/2019 IUJP (Out 2019)

Gráfico 8 – Distribuição por UOE do IPC do nº estudantes apoiados pelo Fundo Solidário do IUJP (2019)

Do Relatório de Atividades do FS 2018/2019, do IUJP (Out 2019), destacamos que os apoios dirigidos aos estudantes do IPC representaram 27% do total de apoios do FS (Universidade de Coimbra, 69%; ESEnFC, 2% e U. Aberta, 2%).

Deste Relatório respiga-se ainda que no ano letivo 2018/2019, solicitaram apoio ao Fundo Solidário 116 estudantes tendo 80 % (92) sido atribuídos com a seguinte distribuição por tipologia de natureza de apoio:

- Para pagamento de propinas: 24.311,98€ (77%)
- Para alimentação: 1.392€ (4%)
- Para alojamento: 1.141,56€ (4%)
- Outros apoios indiferenciados: 4.913,34€ (15%)

4.3 UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (UAN - SASIPC)

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) dos SASIPC desenvolve a sua atuação no âmbito dos apoios sociais indiretos aos estudantes, promovendo a gestão operacional de valências de alimentação e nutrição vocacionadas aos estudantes do IPC.

Esta Unidade dos SASIPC têm como missão proporcionar aos estudantes, e restante comunidade académica, serviços de alimentação, com elevada qualidade nutricional e nível de segurança alimentar, a preços sociais e serviços de alimentação em excelentes condições ambientais e físicas.

A UAN - SASIPC desenvolve a suas atividades nas seguintes áreas de gestão de:

- a) cantinas e cafetarias, incluindo instalações e equipamentos;
- b) fornecedores de bens alimentares, não alimentares e de serviços;
- c) serviços de catering;
- d) recursos humanos
- e) Qualidade e Segurança Alimentar dos serviços prestados.

4.3.1 Competências:

Compete à UAN, nomeadamente:

- a) realizar todos os procedimentos necessários para o fornecimento de refeições;
- b) desenvolver e implementar o sistema de segurança alimentar;
- c) gerir as atividades inerentes às cantinas e cafetarias dos SASIPC e outros serviços de restauração nos termos do seu regulamento e normas aplicáveis;
- d) prestar apoio técnico, elaborar informações, emitir pareceres de apoio à gestão, apresentar sugestões de melhoria do funcionamento e tratamento estatístico da informação relativa aos serviços de alimentação dos SASIPC.

4.3.2 Funcionamento

Os Serviços de Ação Social com os estabelecimentos de cantinas e cafetarias instalados nas UOE do IPC, assegura diariamente, de segunda-feira a sexta-feira, e nos períodos letivos de aulas, o fornecimento de refeições aos estudantes, docentes e funcionários não docentes.

As refeições sociais servidas nas linhas de self-service apresentam uma ementa diversificada composta por: pão, sopa, prato à escolha entre carne, peixe e vegetariano, acompanhados de salada ou legumes, sobremesa à escolha entre doce ou fruta, e água potável.

O preço das refeições sociais para os estudantes, nos termos da Lei n.º 71/2017, de 16 de agosto de 2017, com atualização no início de cada ano letivo, é fixado em 0,63% do IAS (Indexante de Apoios Sociais). Para os anos de letivos de 2018/2019 e 2019/2020 o valor fixado foi de 2,65€.

O preço da refeição social para os docentes e funcionários do IPC, nos termos do nº 1, do 2º artigo da Portaria 421/2012, que define o preço das refeições para os trabalhadores da administração pública nos refeitórios dos serviços, é fixado em 4,10€.

Pelo nº 3, do 2º artigo da Portaria 421/2012, o preço das refeições para os trabalhadores da administração pública pode ser fracionado em minipratos ou nos seus componentes. Este facto permitiu que no início do ano letivo 2019/2020, em setembro de 2019, fosse implementada uma tabela de preços para os docentes e funcionários do IPC, em que os valores oscilam entre 2,80€ a 3,50€, consoante o fracionamento escolhido.

4.3.3 Caracterização dos Recursos da UAN - SASIPC

4.3.3.1 Recursos físicos - Instalações (cantinas e cafetarias)

A UAN – SASIPC abrange vários estabelecimentos de serviços de alimentação, associados ao edificado de cada UOE do IPC, constituído por 5 cantinas e 5 cafetarias (Quadro 11), com uma oferta total de 1.100 lugares sentados.

Neste conjunto existem cantinas que serve duas Escolas como é o caso da ESAC & ISCAC em Bencanta e ainda da Cantina/Cafeteria que serve a ESTeSC e também a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (UO externa ao IPC), por integrarem um edificado comum.

Designação Estabelecimento / UOE do IPC	Lotação (Nº lugares sentados)	Localização
Cantina e Cafeteria na ESAC&ISCAC	230	Bencanta, 3045-601 Coimbra
Cantina e Cafeteria na ESEC	152	Rua Dom João III 3030-329 Coimbra
Cantina e Cafeteria na ESTGOH	162	R. Gen. Santos Costa,4, 3400-124 Oliveira do Hospital
Cantina e Cafeteria na ESTeSC&ESEnfc	300	Rua 5 de Outubro, S. Martinho do Bispo, 3046-854 Coimbra
Cantina e Cafeteria no ISEC	254	R. Pedro Nunes, 3030-193 Coimbra

Quadro 11 – Localização e lotação dos estabelecimentos da UAN dos SAS IPC

Cada Cantina, para além da sala de refeições e instalações sanitárias públicas, integra uma zona técnica constituída por uma cozinha devidamente equipada, áreas de armazenamento, áreas de vestiário e balneário para pessoal, e um gabinete administrativo.

4.3.3.2 Recursos humanos UAN - SASIPC

Do quadro de pessoal dos SASIPC, estão afetos à UAN 27 funcionários, 26 na categoria funcional de assistente operacional (AO) e um na categoria de técnico superior (TS), verificando-se uma predominância (81%) do género feminino (Gráfico 9).

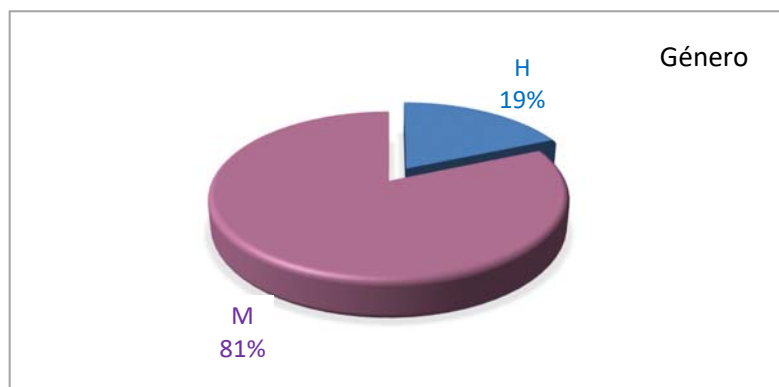


Gráfico 9 – Distribuição por género dos recursos humanos da UAN - SASIPC

A distribuição etária deste grupo evidencia 51% de profissionais acima dos 50 anos de idade, seguido de um segundo subgrupo (44%) entre os 40 e os 50 anos (Gráfico 10).

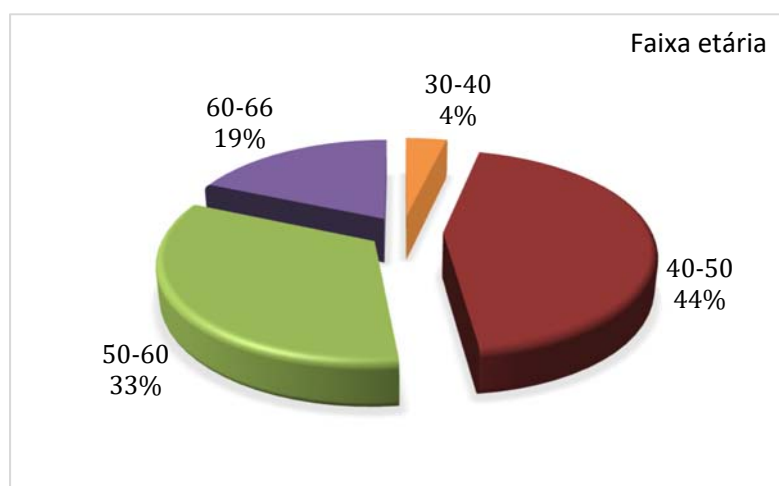


Gráfico 10 – Distribuição dos funcionários da UAN por faixa etária

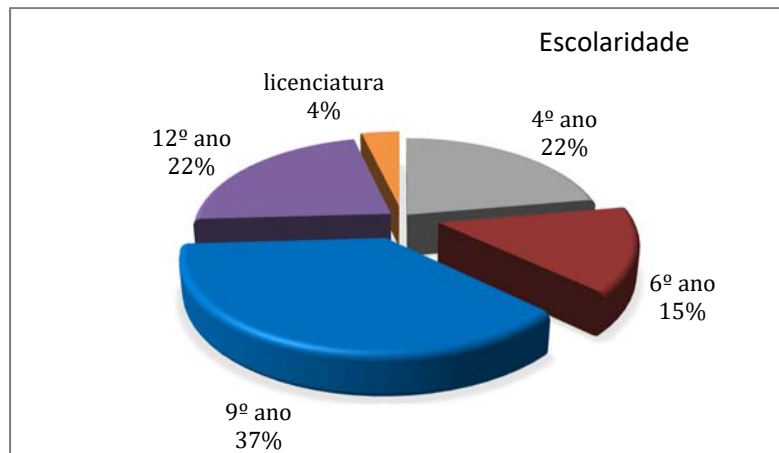


Gráfico 11 – Distribuição dos funcionários da UAN por escolaridade

Da análise do Gráfico 11 destaca-se que 74% dos recursos humanos desta Unidade apresenta um nível de escolaridade até ao 9º ano, inclusive.

Cada Cantina/Cafeteria integra uma equipa diversificada de recursos humanos estruturada em 3 princípios categoriais funcionais, para além da Coordenadora da Unidade (Gráfico 12):

- Uma encarregada do estabelecimento cantina /cafeteria;
- Cozinheiros (31%);
- Ajudantes de cozinha (46%).

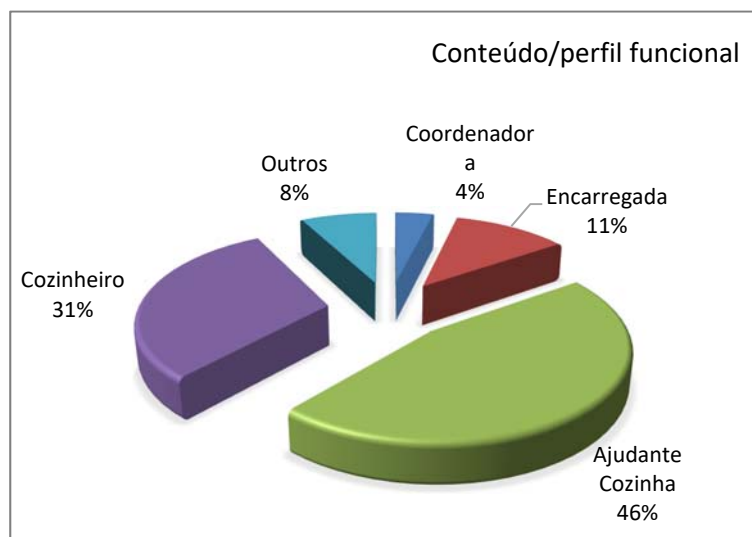


Gráfico 12 – Distribuição dos funcionários da UAN por conteúdo funcional

Para além destas categorias do mapa de pessoal dos SASIPC, esta Unidade tem contado com a colaboração de elementos indicados pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ao abrigo do Programa de Contrato de Emprego e Inserção (CEI) e ainda do apoio de estudantes do IPC ao abrigo do Programa BAAS (Bolsa de Atividade de Apoio Social).

Durante o ano de 2019, quinze funcionários abrangidos pelo Contrato de Emprego de Inserção (CEI), do IEFP, reforçaram as equipas das cantina e cafetarias, tendo 4 destes contratos transitado de 2018 para 2019, terminando no final de 2019 (Gráfico 13).

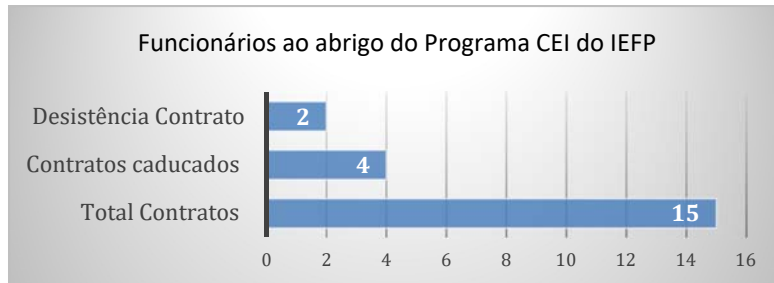


Gráfico 13 – Nº de Contratos de Emprego e Inserção (CEI) na UAN em 2019

Como já referido, a colaboração dos estudantes do IPC ao abrigo do Programa BAAS (Bolsa de Atividades de Apoio Social) foi um importante ativo para o reforço funcional dos recursos na UAN, que simultaneamente se assumiu como a principal atividade deste Programa e como principal apoio social para muitos estudantes (uma média de 103 estudantes por mês, ao longo de 11 meses em 2019).



Gráfico 14 – Nº de estudantes colocados na UAN ao abrigo do Programa BAAS durante o ano de 2019

No Gráfico 15 verifica-se que foram aplicadas 30.540 horas de atividade do programa BAAS nas Cantinas e Cafetarias da UAN - SASIPC no ano de 2019 (média 2.776 h/mês; 694 h/semana; 138 h/dia; 34 h/dia), correspondendo a um montante total de 133.062 euros.

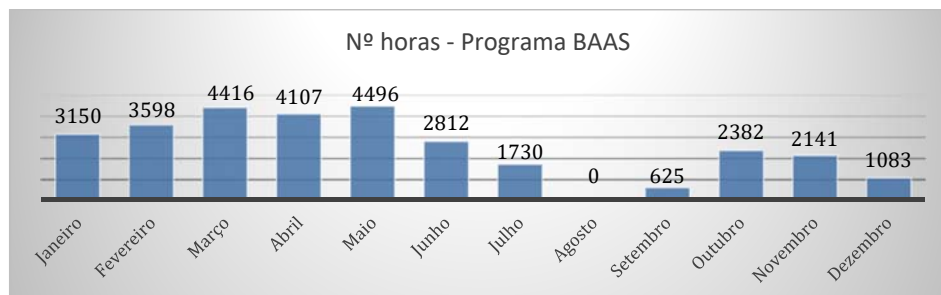


Gráfico 15 – Nº de horas de atividade dos estudantes ao abrigo do Programa BAAS, na UAN-SASIPC durante o ano de 2019

O Quadro 12 apresenta a distribuição dos mapas nominais dos recursos humanos da UAN-SASIPC, por estabelecimento/edifício.

Cantina e cafeteria na ESCAC/ISCAC
Ana Filipa Rodrigues Mendes (CEI) até setembro 2019
Ana Paula Macedo da Fonseca Pinto
Ana Teresa de Assunção Baptista (Encarregada)
Eugénia Maria Magalhães da Fonte (CEI) até novembro 2019
Felisbela Maria Ferreira Rodrigues Lopes (CEI) início em outubro de 2019
Maria Adélia Rodrigues Simões (CEI) até novembro 2019
Orlanda da Conceição Carvalho Mendes
Cantina e cafeteria na ESEC
Alexandra Margarida Marques Lopes Ferreira (Encarregada)
Ana Cristina Trindade Alves Vilas (CEI) desde setembro de 2019
Bruno Augusto Joaquim Morais (CEI) desde setembro de 2019
Idália Maria Fernandes Lourenço
Irene Peixoto da Silva
José Carlos dos Santos Gomes desde setembro de 2019
Otília de Assunção Baptista Paiva
Cantina e cafeteria na ESTESC/ESEnfC
Claudia Sofia do Nascimento Caetano
Emília da Conceição Lopes Felizardo (CEI) até novembro 2019
Emília Rosa dos Santos Costa Folhas
Isabel Margarida Rodrigues Vieira
José Ferreira Abreu
Mafalda de Jesus Monteiro Medina dos Santos (Encarregada Operacional)
Margarida Maria Runa Rodrigues
Maria Fernanda Antunes Rodrigues
Maria Idalina Bastos de Babo Semedo
Vicência Vanessa Machado Freitas (CEI) desde setembro 2019
Cantina e cafeteria na ISEC
António Henrique da Costa Neves
Aristides Dias Ferreira
Eduardo Figo Roxo
Ermelinda da Conceição Pereira Antunes Muxango
Maria Salete Marques de Almeida
Maria Zulmira Palheiro Pinto
Sandra de Jesus Matias
Tânia Alexandra da Costa Afonso
Cantina e cafeteria na ESTGOH (Desde Setembro 2019)
José Amaro Nunes Mendes
Maria de Olim Perestrelo Ribeiro
Maria Luísa da Costa Santos Fernandes (CEI) desde outubro 2019
SAS nos Serviços Centrais
Ana Paula Baeta Lopes
Cátia Isabel Pereira Santos (CEI) desde setembro 2019
Maria João Guimaro Figueiredo desde setembro 2019

Quadro 12 – Distribuição dos funcionários da UAN dos SAS IPC por estabelecimento

4.3.4 Grau de execução de Plano de Atividades da UAN – SASIPC (2019)

Para esta Unidade dos SASIPC elegeram-se os seguintes principais objetivos operacionais para o plano de 2019, sobre os quais apresentaremos de seguida o respetivo grau de execução:

- Promover a melhoria nutricional e qualidade das refeições servidas nas unidades das cantinas SAS IPC
- Diminuir os resíduos de plástico produzidos no âmbito da produção e serviço de refeições
- Separar os resíduos plásticos, papel e vidro do lixo comum
- Melhorar os tempos de espera nas filas para atendimento nas linhas de self das cantinas
- Otimizar equipamentos e infraestruturas
- Humanizar os espaços das cantinas
- Melhorar o modelo de gestão do serviço de alimentação
- Otimizar recursos Humanos
- Promover a melhoria nutricional e qualidade dos produtos servidos nas unidades das cafetarias SAS IPC
- Diminuir os resíduos de plástico produzidos nos serviços das cafetarias
- Separar os resíduos plásticos, papel e vidro do lixo comum
- Melhorar o modelo de gestão do serviço de alimentação nas unidades das cafetarias

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Promover a melhoria nutricional e qualidade das refeições servidas nas unidades das cantinas SAS IPC	1º semestre 2019	Auscultação da comunidade IPC sobre ementas	Em maio de 2019 foi enviado inquérito para toda a comunidade IPC	100%
	Fevereiro 2019	Constituir a comissão consultiva de acompanhamento o nutricional	Em dezembro 2019 foi realizada a 1ª reunião	25%
	Março 2019	Plano de ementas melhorado	O plano de ementas foi melhorado com a colaboração do Dep. De Dietética e Nutrição da ESTESC	100%
	Setembro 2019	Elaborar as fichas técnicas relativas aos pratos	Em Setembro 2019	100%

(continuação)

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Diminuir os resíduos de plástico produzidos no âmbito da produção e serviço de refeições nas cantinas	Janeiro 2019	Colocação de dispensadores para pão por forma a eliminar a embalagem plástica individual	Os dispensadores estavam adquiridos e colocados em junho de 2019	100%
Separar os resíduos plásticos, papel e vidro do lixo comum	Julho 2019	Quantificar os resíduos separados durante o 2º semestre do ano letivo 18/19	Em janeiro de 2019 todos estabelecimentos estavam equipados para separação e quantificação de resíduos	100%
Melhorar os tempos de espera nas filas para atendimento nas linhas de self das cantinas	Fevereiro 2019	Melhoria do Software dos POS	Em outubro de 2019 as cantinas e cafeterias dos SAS IPC na ESCA&ISCAC, ESTES e ISEC estavam equipadas com novo POS	100%
	Fevereiro 2019	Venda de Pré senhas na cantina da ESAC&ISCA		
	Março 2019	Abertura da linha 2 no período de maior afluência ESAC&ISCA		
	Fevereiro 2019	Colocação da caixa antes da fila para linha de Self na cantina da ESTESC		
Otimizar equipamentos e infraestruturas	Julho 2019	Plano de manutenção aos equipamentos e infra estruturas	Aguardar visitas e orçamentos das entidades para implementação dos planos	0%
Humanizar os espaços das cantinas	Setembro 2019	Melhorar ambiente dos espaços	No Início do ano letivo, setembro de 2019 EX: cantina no ISEC	30%
Melhorar o modelo de gestão do serviço de alimentação	Agosto 2019	Analisar e melhorar modelo de gestão implementado	Em fase de estudo e implementação	30%

(continuação)

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Otimizar recursos Humanos	Setembro 2019	Abrir concurso para contratação de assistentes operacionais	Foram concluídas as peças para abertura dos concursos em dezembro de 2019	25%
	Dezembro 2019	Elaborar as fichas de conteúdo funcional	Em fase de elaboração	10%
	Março 2019	Implementar plano de formação	Plano definido mas não concretizado	10%
Promover a melhoria nutricional e qualidade das produtos servidos nas unidades das cafetarias SAS IPC	Maio 2019	Auscultação da comunidade IPC sobre os produtos e serviços nas cafetarias	não foi realizada	0%
	Agosto 2019	Reformular a oferta de produtos e serviços nas cafetarias	Em setembro de 2019 foi implementado nova tabela de preços, com nova oferta de produtos e serviços.	100%
	Setembro 2019	Elaborar fichas técnicas relativas aos serviços prestados nas cafetarias	Em fase de elaboração.	25%
Diminuir os resíduos de plástico produzidos no serviços das cafetarias	Janeiro 2019	Eliminar as palhetas e copos de plástico	Em setembro de 2019 estavam eliminados todos os descartáveis em plástico no serviço de cafeteria	100%
	Março 2019	Disponibilizar o café para take-away em copos de cartão e palhetas de madeira		100%
Separar os resíduos plásticos, papel e vidro do lixo comum	Janeiro 2019	Colocar eco pontos em todas as cafetarias, por resíduo	Em janeiro de 2019 todos estabelecimentos estavam equipados para separação e quantificação de resíduos	100%
	Julho 2019	Quantificar os resíduos separados durante o 2º semestre do ano letivo 18/19		
Melhorar o modelo de gestão do serviço de alimentação nas unidades das cafetarias	Julho 2019	Elaborar regulamento de serviços de catering	Não executado	0%
	Agosto 2019	Analisar e melhorar modelo de gestão implementado no serviço de alimentação	Em execução	25%

4.3.5 Resultados da Atividade das Cantinas

Em 2019 a UAN - SASIPC serviu um total de 175.949 refeições, sendo 149.590 almoços (85%) e 26.359 jantares (15%), de acordo com o Gráfico 16, que nos apresenta a distribuição do total de refeições pelas 5 cantinas associadas às UOE do IPC.

Neste ano assistimos ao encerramento da Cantina no ISEC para obras de requalificação, no 1º semestre do ano letivo (setembro a dezembro). Em compensação encetou-se um serviço de refeições pré-marcadas e só ao almoço, com diminuta adesão, o que representou cerca de um decréscimo de 33.000 refeições, face ao histórico do período homologado do ano anterior.

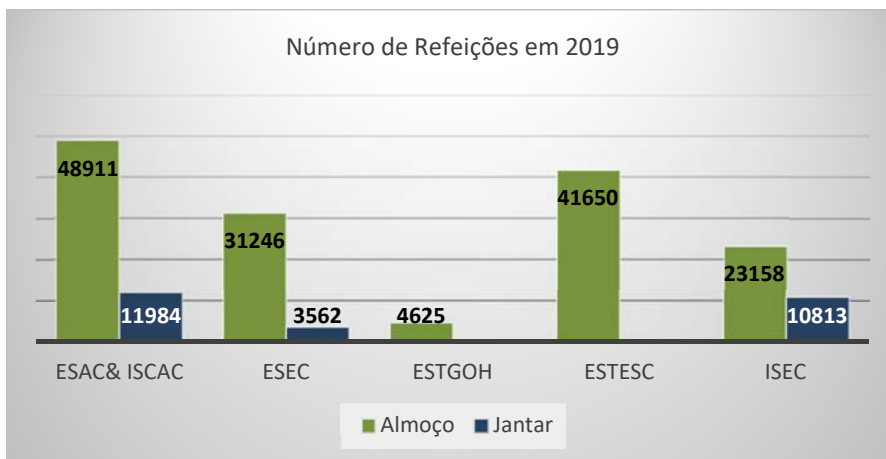


Gráfico 16 – Número total de refeições, almoço e jantar, por cantina, ano de 2019

Em média foram servidas 1.020 refeições por dia, no ano de 2019, traduzindo uma média diária de 856 almoços (84%) e uma média diária de 173 jantares (16%) conforme nos ilustra o Gráfico 17, nas 5 cantinas dos SASIPC.

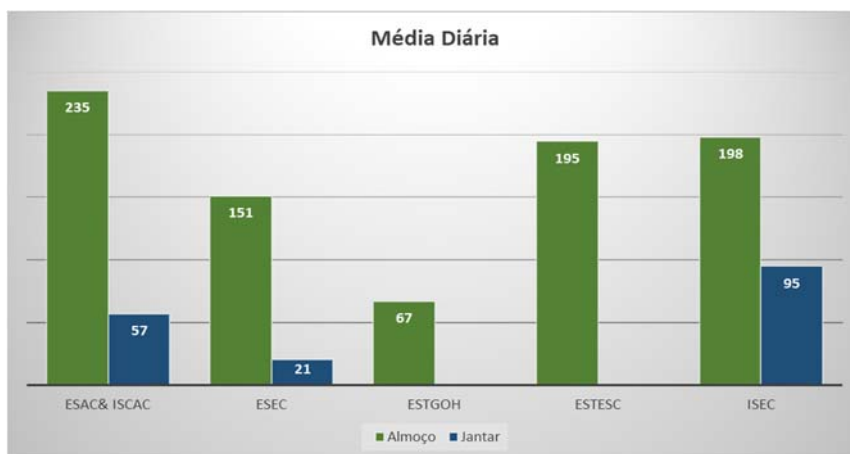
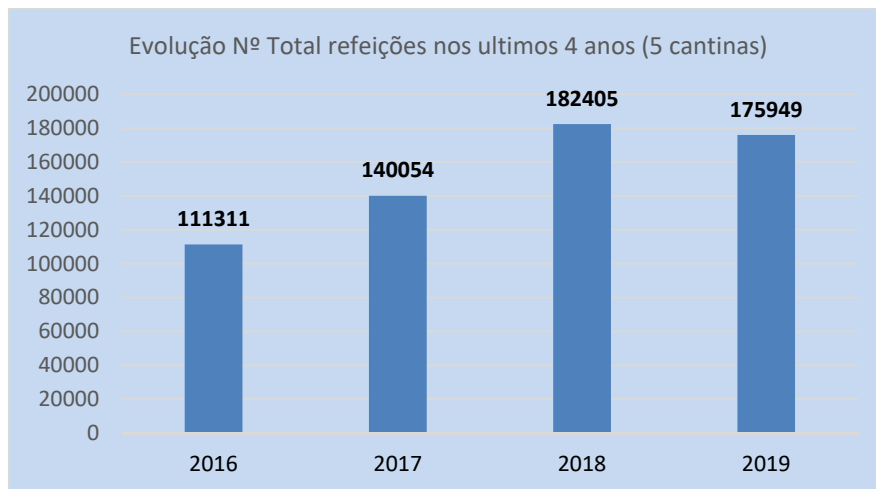


Gráfico 17 – Média diária de refeições no ano de 2019 nas 5 cantinas dos SASIPC



Nota: em 2019 valor inclui pela primeira vez dados da cantina na ESTGOH (set. a dez)

Gráfico 18 - Evolução do Nº total de refeições últimos 4 anos, nas 5 cantinas dos SASIPC

Da análise comparativa nos últimos 4 anos sobre o número total de refeições servidas nas cantinas dos SASIPC, verifica-se um sucessivo aumento entre 2016 e 2018 e um ligeiro decréscimo em 2019 (menos 6.456 refeições), face ao ano transato (Gráfico 18). Este facto é devido ao já referido encerramento da cantina no ISEC, com uma perda de cerca de 33.000 refeições, apesar de se incluir pela primeira vez os dados da cantina na ESTGOH (4.625 refeições) referentes ao último trimestre do ano civil (setembro a dezembro), com o início da exploração direta pelos SASIPC.

Contudo, se excluirmos a contabilização das refeições servidas em 2019 nestas duas cantinas, no ISEC e na ESTGOH, verificámos que nas restantes 3 cantinas que não sofreram qualquer alteração de exploração nos últimos 4 anos, o número total de refeições servidas, aumentou 13% relativamente ao ano anterior, mais 18.068 refeições (Gráfico 19).

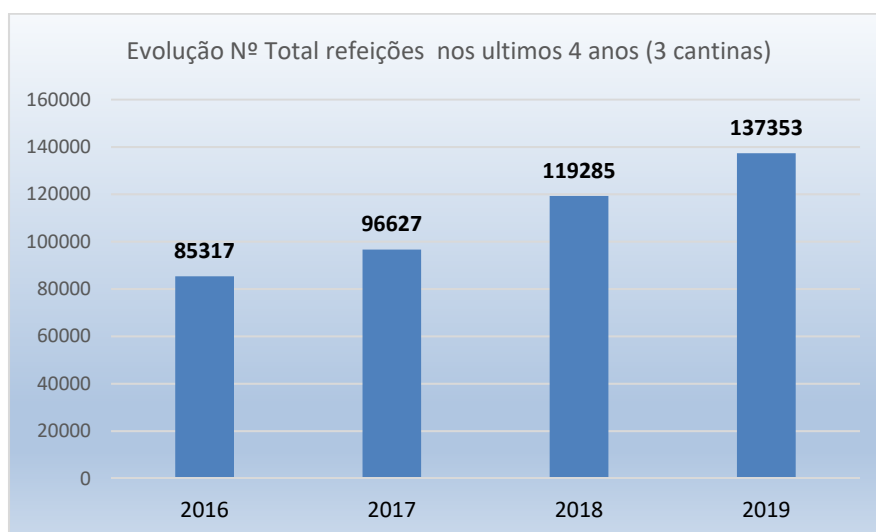


Gráfico 19 - Evolução do Nº total de refeições últimos 4 anos, em 3 cantinas

4.3.6 Avaliação das Cantinas

Em maio de 2019, a comunidade IPC foi auscultada sobre a satisfação do serviço prestado nas cantinas dos SASIPC através de um inquérito eletrónico, distribuído aos estudantes, funcionários docentes e não docentes do IPC.

Este inquérito de satisfação teve como objetivo não só avaliar as refeições servidas, bem como as instalações e ambiente das cantinas. Para apurar a satisfação dos utentes relativamente às refeições, o inquérito apresentou uma avaliação individualizada dos componentes do prato (proteína, hidratos de carbono, legumes e saldas e prato vegetariano) a nível do sabor, apresentação/aparência e qualidade. Inclui-se ainda uma questão para a avaliação individualizada das instalações e ambiente das cantinas (mobiliário e equipamentos, limpeza e higiene geral, climatização/qualidade do ar, nível de ruído e luminosidade).

O inquérito contou com 424 respondentes e dos resultados verificou-se que 75% dos inquiridos têm uma avaliação positiva global em relação às refeições sociais servidas nas cantinas.

A cantina com os melhores resultados é a da ESEC com 91% de indivíduos satisfeitos, pelo contrário, a cantina com a maior percentagem de insatisfação é a do ISEC com 37%. A cantina na ESAC&ISCAC apresenta resultados coincidentes com os valores médios da avaliação global.

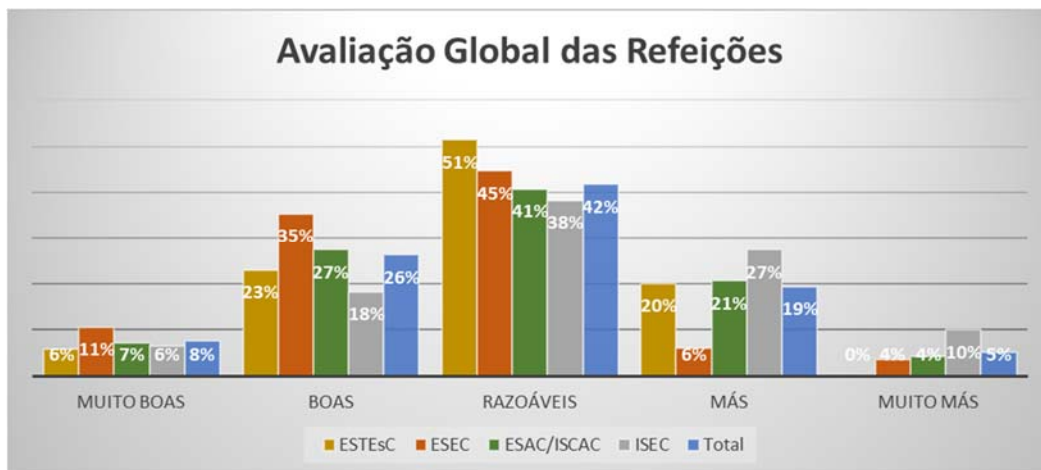


Gráfico 20 - Avaliação da satisfação das refeições sociais pela comunidade do IPC

Numa escala de 1(menor qualidade) a 10 (maior qualidade) aplicada à avaliação global das cantinas, o valor médio atribuído ao mobiliário e equipamento e ao nível de ruído dos refeitórios foi 5 pontos. No que respeita à limpeza e higiene geral e à luminosidade o valor médio foi de 7 e a climatização/qualidade do ar apresentou um valor médio de 6.

4.3.7 Outras Atividades Realizadas na UAN – SASIPC

No final de julho de 2019, a cantina e cafetaria no ISEC encerrou para obras de requalificação do espaço da sala de refeições e na melhoria qualidade do sistema de ventilação.

Em virtude deste facto, no início do não letivo de 2019/2020, foi instalada uma sala de refeições provisória no ISEC, na sala Ricardo Ferraz, onde foram servidas, num sistema de marcação prévia, uma média de 30 refeições por dia.

Em agosto de 2019 a cantina e cafetaria na ESTGOH, concessionada a entidade externa, passou para gestão direta dos SASIPC.

Os processos do SIGQ referente à UAN foram auditados em novembro de 2019. Esta auditoria foi de âmbito interno, com o objetivo de avaliar a implementação dos mesmos.

A UAN dos SASIPC em conjunto com outras entidades internas e externas ao IPC desenvolveram um conjunto de campanhas de promoção de uma alimentação mais saudável e sustentável:

- Projecto da *Sopa.come*, em parceria com Administração Regional de Saúde do Centro, para a redução de sal na confeção da sopa;
- Parceria com a ESAC para absorção dos produtos hortícolas e frutícolas, produzidos na Escola, nas cantinas dos SAS IPC em Coimbra;
- Colaboração com o programa Eco-escolas das distintas UOE do IPC, como a promoção do consumo de abóbora biológica, de fruta e de sumos naturais de laranja.
- Protocolo com ReFood para a recolha das sobras de alimentos à sexta-feira, em que a expressão tem sido reduzida pela baixa percentagem de sobras nas cantinas dos SAS IPC;
- Em parceria com o sSOA-IPC desenvolvimento da campanha para a sensibilização para a importância da diminuição dos resíduos e sua correta separação;
- Em parceria com o SOA-IPC promoção da campanha “ALIMENTE-SE A SI! NÃO ALIMENTE O DESPERDÍCIO!” com o objectivo da redução do desperdício alimentar e prevenção de resíduos.
- Em parceria com o SOA-IPC promoção Dia Mundial do Fumador com a campanha “Troque um cigarro por uma peça de fruta”;
- A campanha para a sensibilização da quantidade de açúcar presente nos refrigerantes com a ESTeSC;
- Campanha para o benefício do consumo de ovos;
- Campanha nas cafetarias dos SASIPC para consumos de snacks saudáveis, com propostas e respectiva informação nutricional em parceria com a ESTeSC;
- Melhoria do layout da ementa com a inclusão da informação nutricional.

4.4 UNIDADE DE ALOJAMENTO E HOTELARIA (UAH - SASIPC)

4.4.1 Competências

A Unidade de Alojamento e Hotelaria (UAH) dos SASIPC desenvolve a sua atuação no âmbito dos apoios sociais indiretos aos estudantes, promovendo a gestão operacional de valências de hotelaria e lazer vocacionadas aos estudantes do IPC.

A UAH realiza a gestão operacional das residências dirigidas aos estudantes do IPC, desde a regulação da candidatura ao alojamento até à implementação e desenvolvimento de modelos de gestão participada dos residentes.

Compete nomeadamente à UAH:

- a) promover o processo de candidaturas e propor a atribuição de alojamento nas residências afetas aos SASIPC, em condições que propiciem um ambiente adequado ao estudo, bem-estar e integração no meio social e académico;
- b) assegurar a gestão das residências, no cumprimento do respetivo regulamento de funcionamento e regras aplicáveis, assim como manter a inventariação atualizada das necessidades, por forma a promover a otimização de recursos e o bom funcionamento;
- c) promover em articulação com os serviços dos SASIPC e do IPC, os planos de manutenção das instalações e equipamentos, assim como os planos de higiene e segurança das instalações;
- d) prestar apoio técnico, elaborar informações, emitir pareceres de apoio à gestão, apresentar sugestões de melhoria do funcionamento e tratamento estatístico da informação relativa aos serviços de alojamento dos SASIPC.

Os SASIPC, através da UAN, garantem aos estudantes do IPC condições de alojamento a preços acessíveis, proporcionando simultaneamente um adequado ambiente de estudo, de convívio e de integração académica.

O valor do alojamento em prática é ajustado ao estatuto do estudante, em duas modalidades distintas: o preço social para estudantes bolseiros e um outro preço definido para os não bolseiros em geral.

O preço social para o alojamento de estudantes bolseiros é indexado ao IAS (Indexante de Apoios Sociais, revisto anualmente) e em 2019 foi de 75.06€ entre janeiro e setembro, atualizado para o valor de 76.26€ para os meses de outubro a dezembro.

Para os estudantes não bolseiros o valor estabelecido para o ano civil de 2019 foi de 95.00€ para ocupação em quarto duplo. O alojamento para estudantes internacionais e em programas de mobilidade, variam entre os 125.00€ (em quarto duplo) e os 150.00€ (em Apartamento), conforme tabela aprovada pelo Conselho de Ação Social dos SASIPC.

4.4.2 Caracterização dos Recursos da UAH - SASIPC

4.4.2.1 Caracterização dos Recursos da UAH - SASIPC

As residências dos SASIPC mantiveram os cinco recursos humanos afetos ao serviço de alojamento transitados do ano anterior. Assim, no desempenho diário de funções de lavandaria e vigilância, dispomos de 2 assistentes operacionais e 1 encarregado operacional. Contamos ainda com a colaboração de mais 1 assistente operacional que assegura as tarefas de manutenção corrente dos edifícios e equipamentos (Quadro14)

Nome do funcionário	Categoria profissional
António Manuel Pinto dos Santos	Encarregado Operacional
Carlos Manuel Costa do Nascimento	Assistente Operacional
Emília Fonseca Dinis dos Santos	Assistente Operacional
Maria Alexandra Alves Vaz Paixão	Assistente Operacional
Marta Isabel Miranda Gabriel	Coordenação

Quadro 14– Distribuição dos Recursos Humanos por categoria profissional

4.4.2.2 Recursos físicos – Edificado/Instalações (residências)

Do património do IPC afeto aos SASIPC, destacam-se dois polos ou complexos de residências, com uma capacidade total de 352camas:

- Residências em Bencanta (S. Martinho do Bispo, Coimbra), com 2 edifícios (designados de R1 e R2), com oferta de um total de 204 camas;
- Residências na Quinta da Nora (Olivais, Coimbra), com 4 edifícios (designadas de R3), com capacidade para alojar 148 estudantes.

A localização destas residências é privilegiada, situando-se nas imediações ou proximidade das UO do IPC ou em zonas servidas por transportes públicos (Quadro 13).

Complexo de Residências	Nº Total de camas disponíveis	Unidades Orgânicas de abrangência
Bencanta	204	• ESAC, ESTESC, ISCAC
Quinta da Nora	148	• ESEC, ISCAC

Quadro 13 – Distribuição da disponibilidade de alojamento e proximidade às UO do IPC

Estas Residências garantem, nomeadamente, serviços de alojamento em quarto duplo com casa de banho privativa, com acesso a água quente, aquecimento central, utilização de roupas de cama (quando solicitado), salas de estudo e/ou de convívio, serviço de lavandaria self-service e copas destinadas, preferencialmente, à preparação de refeições ligeiras, visto que o serviço de alimentação é assegurado pelas cantinas e cafetarias dos SASIPC.

Complexo de Residências de Bencanta

O Complexo de Residências de Bencanta (Rua de Saramago, em S. Martinho do Bispo, Coimbra) envolve 2 Blocos/Edifícios (designados de R1 e R2) conforme nos mostra a Figura 1, e contempla:

- 96 quartos duplos, com quarto de banho privativo, varanda e aquecimento central
- 4 quartos duplos adaptados a deficientes motores com copa, quarto de banho privativo e sala de estar
- 2 quartos duplos, com copa e quarto de banho privativo
- 1 sala de convívio em cada Bloco o R/Ch
- salas de estudo em cada Bloco (uma/piso)
- copas equipadas, por Bloco (uma/piso)
- 1 lavandaria comum para todo o complexo



Figura 1 – Complexo de residências de Bencanta, S. Martinho do Bispo, Coimbra (SASIPC)

Em concreto, em cada Bloco/Edifício existem 48 quartos duplos, com quarto de banho privativo e varanda, que estão divididos em 2 pisos e 2 alas distintas. Cada ala tem ao dispor dos seus residentes uma sala de estudo e uma copa equipada com placa de vitrocerâmica, forno, micro-ondas, equipamento de frio e armários de dispensa.

No piso térreo, situa-se o hall de entrada, apartamentos com quartos duplos (4 quartos duplos adaptados a deficientes motores com copa, wc e sala de estar e 2 quartos duplos, com copa e wc), uma sala com televisão e algumas atividades.

A lavandaria é comum a todos complexo de residências, dotada de máquinas de lavar e secar roupa em self-service e ainda aloja os serviços da lavandaria dos SASIPC.

Complexo de Residências da Quinta da Nora

O Complexo de Residências da Quinta da Nora (Olivais) constituído por 4 Blocos/Edifícios distintos (R3), Figura 2, e contempla:

- 72 quartos duplos, com quarto de banho privativo e aquecimento central
- 2 quartos duplos com casa de banho adaptada a deficientes motores
- 1 sala de convívio por cada Bloco/Edifício
- 1 sala de estudo por piso/Bloco/Edifício
- 1 copa equipada, por piso/Bloco/Edifício
- 1 lavandaria por Bloco.



Figura 2 – Complexo de residências da Quinta da Nora, Olivais, Coimbra (SASIPC)

Neste Complexo da Quinta da Nora, as 148 camas estão distribuídas por 4 blocos de edifícios, distribuídos em 3 pisos.

Os 74 quartos são duplos, com quarto de banho privativo e aquecimento central, incluindo os 2 quartos duplos com casa de banho adaptada a deficientes motores.

Em cada piso existe uma sala de estudo e uma copa equipada com placa de vitrocerâmica, forno, micro-ondas, equipamentos de frio e armários de dispensa.

No piso térreo, onde se situa o hall de entrada, os residentes podem usufruir de uma sala de convívio dotada de televisão.

Na cave de cada edifício, os residentes podem tratar as suas roupas numa lavandaria, com recursos a uma máquina de lavar roupa, bem como o secador de roupa. Ainda neste piso inferior, cada Edifício dispõe de uma sala de estudo.

4.4.3 Grau de execução de Plano de Atividades da UAH – SASIPC (2019)

Para a UAH dos SASIPC elegeram-se os seguintes principais objetivos operacionais para o plano de 2019, sobre os quais apresentaremos de seguida o respetivo grau de execução:

- Promover a reabilitação das instalações dos edifícios das Residências
- Envolver os residentes na gestão e aumentar as competências transversais
- Humanizar o ambiente das residências
- Aumentar a capacidade de alojamento
- Melhorar os serviços das residências
- Rever Regulamento Interno das Residências do SASIPC

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Promover a reabilitação das instalações dos edifícios das Residências	Ao longo do ano	Cumprimento de prazos Aquisição de materiais Alteração e requalificação de alguns espaços internos das residências	Reconversão de caves da R3 para zonas de armazém e arquivo Obras de melhoramento de salas existentes nos pisos -1 da R3 Intervenção ao nível das redes de canalizações e manutenção das instalações elétricas Intervenção faseada para obras e melhoramento nas residências do SASIPC	65%
Envolver os residentes na gestão e aumentar as competências transversais	Fevereiro 1º semestre do ano letivo 2019/2020	Criar mecanismos de autogestão das residências, através de ações de formação para residentes, de forma a autonomizar os espaços e dar ferramentas de gestão quotidiana, doméstica e humana.	Avaliação de necessidades de formação Elaboração de um Plano de formação Desenvolvimento de plano de formação para residentes e delegados Criação de bolsa de formadores	95%

(continuação)

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Humanizar o ambiente das residências	Ao longo do ano	Promover atividades de interação entre residentes e entre residências, em articulação com o Departamento de Desporto, o Centro de Cultura do IPC, serviços de saúde e ambiente;	Alteração e requalificação de alguns espaços internos das residências Promoção de ações de formação que estimulem a interação entre residentes	80%
Aumentar a capacidade de alojamento	Ao longo de todo o ano	Cumprimento de prazos para a realização das obras	Construção de novos apartamentos Reconversão de espaços existentes no polo da Bencanta	50%
Melhorar os serviços das residências	Até ao final do ano	Aquisição de equipamentos e materiais necessários ao funcionamento da nova lavandaria Continuidade da implementação do plano de prevenção e controlo de legionella Continuidade do sistema de controlo de pragas	A criação de um espaço único para o tratamento da roupa, desde a lavagem, à secagem e à passagem da roupa, permitindo uma partilha e entreajuda destas tarefas entre os residentes. Continuar a implementação do plano de prevenção e controlo de legionella e do sistema de controlo de pragas.	100%
Rever Regulamento Interno das Residências do SASIPC	Setembro	Entrada em vigor do novo Regulamento das Residências	Rever o atual Regulamento Interno da Residências do SASIPC	100%

O início das obras de requalificação e a construção de novos edifícios nas residências dos SASIPC marcou o segundo semestre do ano civil 2019. Iniciaram em agosto as intervenções de pintura de edifícios e obras de restauro da residência da Quinta da Nora.

Em setembro deu-se início à ampliação da residência de Bencanta, para mais 26 novas camas para estudantes e uma nova lavandaria. Os trabalhos realizados antecipam a abertura da nova lavandaria no final de janeiro de 2020 e a conclusão dos novos apartamentos a funcionar no novo ano letivo de 2020/2021.

Já no âmbito da continuidade do Plano de Prevenção e Controlo de Legionella nas residências, foram efetuadas análises de controlo, e aplicadas medidas de prevenção com choques térmicos e desinfeção química de toda a rede de distribuição de água de todas as residências dos SASIPC. Em gastos diretos, este plano de prevenção representou um investimento aproximado de 6.000,00€. A esta despesa acresce o investimento em 3 novos depósitos de água para a central térmica da Bencanta no valor de 18.000 €.

Durante o ano civil de 2019, foi efetuada a revisão e reformulação do Regulamento das Residências, tendo este documento sido aprovado em reunião do Conselho de Ação Social dos SASIPC no dia 4 de setembro de 2019 e publicado em Diário da Republica, 2ª serie, a 15 de novembro do mesmo ano.

Para a implementação do novo Regulamento das Residências, iniciaram-se reuniões periódicas com as comissões de residentes, no sentido de colaborar na resolução de problemas específicos dos estudantes residentes. Também como previsto no referido diploma, deu-se início à implementação do Plano de Formação para residentes, nomeadamente no que respeita à avaliação de necessidades, elaboração da bolsa de formadores e desenvolvimento do plano de formação, tendo reunido pela primeira vez o Conselho de Residências.

4.4.4 Resultados da Atividade da UAH - SASIPC residências

Neste ponto, apresentam-se alguns dados estatísticos e gráficos que refletem a ocupação das residências e a sua distribuição quanto ao género, tipologia, escolas e nacionalidade.

Em cada ano, considera-se o período normal de funcionamento das residências dos SASIPC, entre os dias 1 de setembro e o último dia útil do mês de julho do ano seguinte, acompanhando a duração ano letivo.

Considerando o 2019 um ano atípico, devido ao início das obras de requalificação de alguns espaços das residências no Complexo de Bencanta (R1 e R2), a partir do mês de setembro, houve necessidade de reduzir o número de camas (12) disponíveis para ocupação (de um total de 352 para 340 camas). Esta redução da capacidade total das residências traduziu-se na estratégia de intervenção faseada para manutenção e requalificação dos quartos.

Durante o ano civil de 2019 tivemos um total de 482 residentes, dos quais 205 transitaram entre os anos letivos, e cuja taxa de ocupação variou de acordo com os dados do Gráfico 21.

A 31 de Dezembro de 2019, o número de camas ocupadas eram de 324 (95%) em 340 camas disponíveis. Contudo, a distribuição da ocupação das residências varia, naturalmente, de acordo com o calendário escolar, representando neste ano, uma taxa média anual de ocupação de 92%, durante os 11 meses letivos.

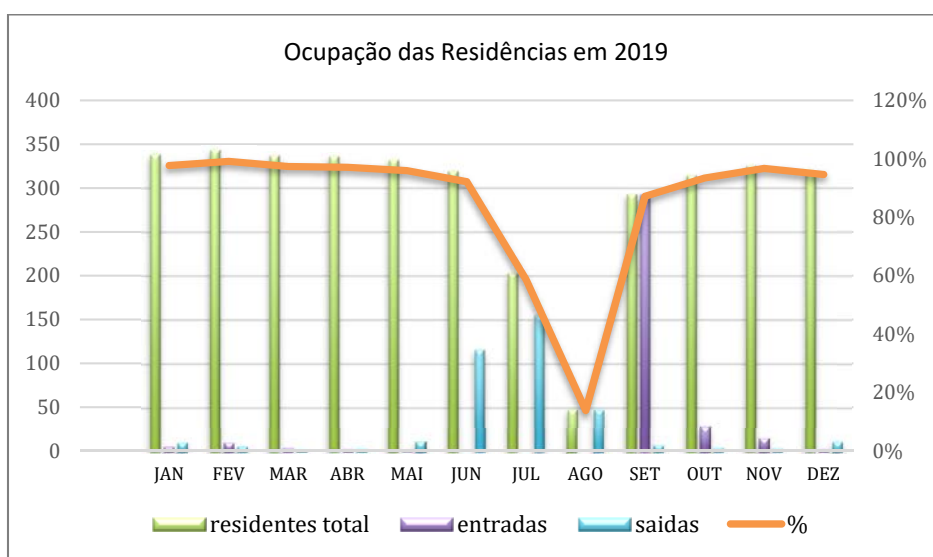


Gráfico 21 – Distribuição da ocupação nas Residências dos SASIPC em 2019

Inevitavelmente, o pico de registos de saída de residentes ocorreu durante o mês de julho, após o término das épocas de exames, estágios e defesas de trabalhos académicos. Do mesmo modo, a grande afluência nos registos de entradas, deu-se em setembro, aquando do início do novo ano letivo 2019/2020.

Há ainda a considerar que o mês de agosto, apesar de não ser um mês de atividade letiva, alguns estudantes tiveram necessidade de permanecer nas instalações das residências, representando neste período uma taxa de ocupação de 14%.

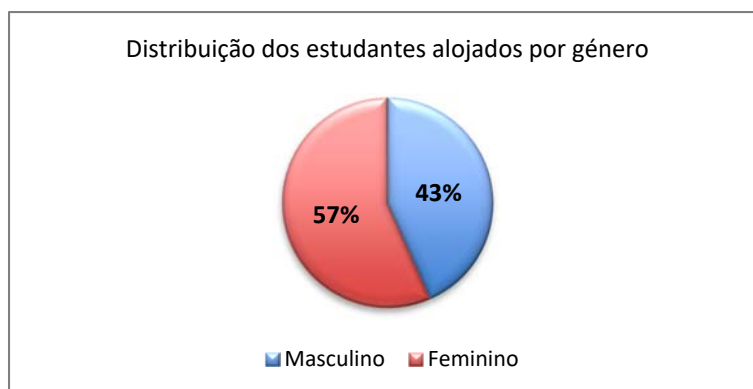


Gráfico 22 – Distribuição dos estudantes residentes por género 2019

No gráfico 22 podemos verificar que o género feminino é ligeiramente maioritário na procura de alojamento nas residências (57%). Desta análise, podemos anuir que há uma forte correspondência com a distribuição de género dos estudantes do IPC.

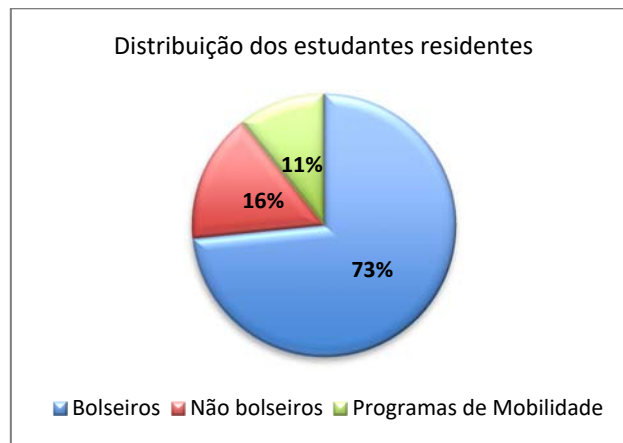


Gráfico 23 – Distribuição da ocupação nas Residências por tipologia

Relativamente à distribuição dos residentes por tipologia de estatuto, através do Gráfico 23 verificamos que 73% dos estudantes residentes são bolseiros. Para além destes, os estudantes não bolseiros representam 16% dos residentes alojados. Por outro lado, e porque se referem a estadias mais curtas, os residentes integrados em programas de mobilidade têm uma representação de 11%.

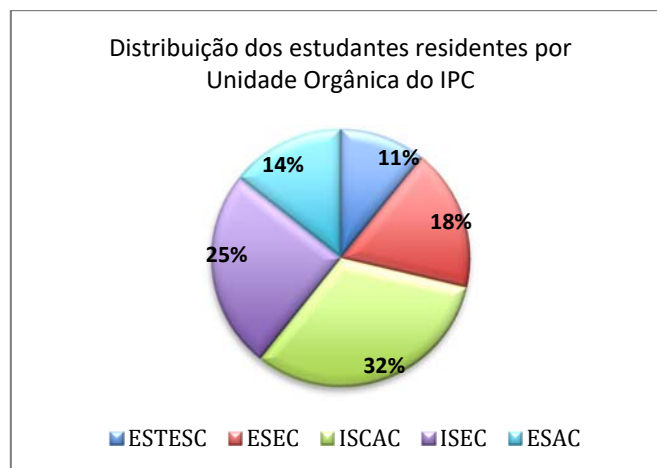


Gráfico 24 – Distribuição dos estudantes alojados por unidade orgânica

Da análise da distribuição dos alojados pelas UOE do IPC (Gráfico 24), existe uma predominância de estudantes residentes do ISCAC e do ISEC (57%). Esta relação aproxima-se da distribuição normal verificada a nível do IPC, mas também pela proximidade geográfica das residências destas duas referidas escolas. De referir ainda, que a ESTeSC é geograficamente a escola mais distante das residências da Bencanta, e talvez por isso, representa uma baixa ocupação de 11%.

Nacionalidade	Nº de residentes	%
Angola	4	1%
Brasil	28	6%
Cabo verde	15	3%
China	4	1%
França	1	0,2%
Guiné Bissau	3	1%
Moçambique	6	1%
Moldávia	1	0%
Portugal	399	83%
Roménia	1	0,2%
Rússia	1	0,2%
São Tomé e Príncipe	7	1%
Síria	11	2%
Total	481	

Quadro 15 – Distribuição da ocupação nas Residências por nacionalidade dos estudantes

No que se refere à origem dos residentes por nacionalidade, verificamos que a maioria, para além dos de nacionalidade portuguesa (83%), são de origem brasileira e cabo verdiana.

Outro aspeto a salientar é o número de estudante em realojamento sucessivo entre anos letivos. Em 2019/2020 verificou-se que 205 (43%) estudantes em 482, transitaram do ano letivo anterior (2018/2019). Esta realidade decorre como consequência do privilégio da 1ª fase de candidatura, que acontece em junho de cada ano, para estudantes em frequência.

4.4.5 Outras Atividades Realizadas

Em colaboração e parceria com diversas entidades internas e externas, foram realizadas ao longo do ano civil algumas ações de sensibilização e formação, junto dos residentes. Para além da realização de ação de formação para residentes delegados que incluiu uma atividade desportiva aberta a toda a comunidade residente, decorreram nas instalações da residência da Bencanta mais uma edição do subprojecto “Antes que te Queimes”, dirigido para estudantes do IPC e da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra e promovido pelo projeto “Noite Saudável das Cidades do Centro de Portugal, cuja coordenação científica é assumida pelo Centro de Prevenção e Tratamento do Trauma Psicológico, CRI de Psiquiatria – CHUC e pelo IREFREA – Portugal..

No âmbito do trabalho de pesquisa de um estudante de Saúde Ambiental da ESTeSC, colaborámos com estudos realizados sobre a qualidade do ar nas residências. Fizemos ainda parcerias com entidades externas, realizando pontualmente alguns rastreios e ações de sensibilização.

Durante o período de verão, acolhemos nas instalações da residência da Quinta da Nora, cerca de 60 estudantes externos, de vários conservatórios de musica nacionais.

4.5 UNIDADE DE SAÚDE E BEM-ESTAR (USBE - SASIPC)

Considerando que as Instituições de Ensino Superior se confrontam hoje com novos desafios, procedeu-se a uma reestruturação orgânica dos SASIPC, no sentido de um novo modelo organizacional, com vista a uma gestão mais eficaz e eficiente, aliada a princípios fundamentais, tais como, o *Rigor*, a *Equidade*, a *Responsabilidade*, a *Proximidade*, a *Confiança*, a *Disponibilidade* e a *Isenção* e que devem nortear as práticas nos SASIPC.

A proximidade, a excelência e o trabalho em rede com as valências internas e externas, serão fundamentais para garantir o acesso, a frequência académica bem-sucedida e a integração, em igualdade de oportunidades, a todos os estudantes. Neste sentido foi pensada a criação de uma Unidade de Saúde e Bem-estar (USBE) por forma a desenvolver a sua atuação no âmbito dos apoios sociais indiretos aos estudantes promovendo a gestão organizacional de valências de saúde dirigidas aos estudantes do IPC.

Sendo a saúde considerada pela OMS como um valor coletivo, as instituições de ensino superior devem contribuir para a melhoria dos cuidados de saúde, através de um modelo de proximidade, permitindo uma articulação mais fácil com a vida académica.

Assim sendo, os SASIPC pretendem disponibilizar serviços de saúde a toda a comunidade estudantil do IPC, nas áreas que se definam como prioritárias na promoção do bem-estar físico, mental e social, garantindo que todos tenham acesso a serviços de qualidade, seja de forma direta, nas próprias instalações dos SAS, seja indiretamente através da criação de uma rede de parcerias que possibilite o encaminhamento para outras especialidades e instituições de saúde.

Deste modo, perspetivando a saúde de forma global, holística e integradora, os SASIPC deverão trabalhar em estreita articulação com todos os outros setores do Politécnico, nomeadamente com o Serviço de Saúde Ocupacional e Ambiental (sSOA), o Gabinete do Desporto e o Centro Cultural, entre outros.

Ao longo do ano civil de 2019 tínhamos como objetivos reorganizar, recuperar e criar, de forma faseada, as valências ao nível da prestação de serviços de saúde dirigidos maioritariamente aos estudantes, em especial assegurando a prestação de cuidados no âmbito da saúde mental, designadamente através do funcionamento de um Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico direcionado a todos os estudantes.

4.5.1 Competências

São competências da USBE, nomeadamente:

- a) assegurar a prestação de cuidados de saúde aos estudantes mediante a disponibilização de consultas de várias especialidades e outros meios disponíveis, nos termos regulamentares;

- b) assegurar a prestação de cuidados no âmbito da saúde mental, designadamente o funcionamento de um Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico;
- c) propôr o desenvolvimento de protocolos de cooperação com entidades assistenciais de serviços de saúde e outros programas de intervenção psicossocial;
- f) estabelecer programas de promoção de saúde, prevenção da doença e de prevenção de comportamentos de risco, fomentando ações de sensibilização educativa para a saúde, bem-estar e qualidade de vida dos estudantes;
- d) prestar apoio técnico, elaborar informações, emitir pareceres de apoio à gestão, apresentar sugestões de melhoria do funcionamento e tratamento estatístico da informação relativa aos serviços de saúde e bem-estar dos SASIPC.

4.5.2 Caracterização dos Recursos humanos

Importa referir que 2019 foi o ano em que esta Unidade de Saúde e Bem-Estar foi pensada, encontrando-se descrita na proposta de criação dos Estatutos dos SASIPC. Este ano foi dedicado, acima de tudo, à implementação do funcionamento do *Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico (GPAP)*.

As infraestruturas previstas para a instalação desta Unidade são as da antiga “Clínica dos SASIPC”, onde se prevê que neste mesmo espaço físico funcionem, para além do *GPAP*, outras valências que se venham a considerar importantes e necessárias.

Em termos de Recursos Humanos contamos, neste primeiro ano de funcionamento, com três Psicólogas integradas na Carreira Técnica Superior, todas com formação em Psicologia Clínica (idades compreendidas entre os 44 e os 55 anos de idade). Em anos anteriores estavam a trabalhar em unidades orgânicas diferentes, tendo sido posteriormente integradas nos Serviços de Ação Social do Politécnico de Coimbra (SASIPC). Existe também, afeta a esta Unidade, uma Assistente Operacional cujo posto de trabalho é a Receção deste espaço físico estando responsável pelo atendimento ao público e pela gestão geral do espaço (Quadro16).

Este primeiro ano de funcionamento do *Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico* teve como foco principal a reorganização do serviço, com as necessárias mudanças e adaptações, criação de novas práticas e, acima de tudo, uma reflexão e renovação em função das necessidades dos estudantes e da instituição, importando perceber a realidade do ponto de vista mais global. Desenvolver um trabalho colaborativo que nos permita crescer em conjunto como equipa para colocar as nossas diferentes experiências e saberes

ao serviço dos estudantes e de toda a comunidade académica, foi um dos nossos principais objetivos ao longo de 2019.

Nome do funcionário	Categoria profissional	UOE do IPC/Local
Catarina Isabel Carvalho Neves	Técnica superior	ESEC e ESTGOH
Helena Rega Moura	Técnica superior	ESAC e ISEC
Lucília Maria Carvalho Gonçalves	Técnica superior	ESTeSC e ISCAC
Maria Silvina Soares Simões Cruz	Assistente Operacional	Clínica do IPC

Quadro 16 – Distribuição da +área de atuação das Psicólogas pelas UO do IPC

No Quadro 16 apresenta-se também a distribuição das Psicólogas pelas UOE do IPC estando ainda neste contexto, cada uma, responsável por dois Gabinetes de Apoio ao Estudante.

4.5.3 Grau de execução de Plano de Atividades da UAN – SASIPC (2019)

Para a USBE dos SASIPC elegeram-se os seguintes principais objetivos operacionais para o plano de 2019, sobre os quais apresentaremos de seguida o respetivo grau de execução:

1. Criar os Serviços de Saúde dos SASIPC;
2. Reorganizar o Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico dos SASIPC;
3. Definir parcerias e procedimentos de colaboração com entidades internas e externas, nomeadamente para referênciação e encaminhamento de situações de apoio de saúde;
4. Promover a gestão dos Gabinetes de Apoio ao Estudante em cada UOE do IPC;
5. Apoiar os estudantes com necessidades educativas especiais.

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Criar os Serviços de Saúde dos SASIPC	Levantamento de necessidades para definir a oferta de serviços de saúde: com questionário aos estudantes; Implementar os serviços de saúde. Definir um plano de atividades /modelo de gestão.	Realização do questionário	Este objetivo estava dependente de políticas do IPC / não foi desenvolvida qualquer ação	0%

(continuação)

OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	INDICADOR DE MEDIDAS	AÇÕES DESENVOLVIDAS	GRAU DE EXECUÇÃO
Reorganizar o Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico dos SASIPC	Estruturar e definir um plano de funcionamento e ocupação da Clínica	Ter a equipa a funcionar na Clínica e nas UOE	Definição da designação/horário/ espaços de funcionamento do GPAP Planear e organizar formação para Delegados das Residências dos SASIPC Organizar formação dirigida a públicos diversos de acordo com as necessidades	95%
Definir parcerias e procedimentos de colaboração com entidades internas e externas	Definir um plano de colaboração para contactos prioritários	Pelo menos duas parcerias internas e duas externas	Parcerias Internas: - Colaborámos com o Serviço de Saúde Ocupacional e Ambiental do IPC e com o Desporto e a Cultura Retomámos os contactos: - CHUC para consultas de especialidade - RESAPES - GTAEDES	90%
Promover a gestão dos Gabinetes de Apoio ao Estudante em cada UO do IPC	Colocar o GAE em pleno funcionamento	Desenvolver pelo menos duas das ações propostas	Implementação do GAE em parceria com as UO (articulação com assistentes sociais, docentes e estudantes) Participação em reuniões de equipa. Contribuir para a definição do papel dos elementos do gabinete.	90%%
Apoiar os Estudantes com Necessidades Educativas Especiais	Propor e desenvolver medidas concertadas com vista a promover a diversidade e equidade em educação.	Levantamento e caracterização dos estudantes com necessidades especiais do Politécnico de Coimbra	Início do processo de revisão do Regulamento do IPC Levantamento do nº de estudantes com NEE nas UOE	50%

4.5.4 Resultados da Atividade do Gabinete de Psicologia e Apoio Psicopedagógico

Para uma leitura mais imediata apresentaremos de seguida alguns dados sobre o número de estudantes apoiados e o número de consultas realizadas pela equipa do *Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico (GPAP)* Quadro17. Para além destes dados, procuraremos ainda descrever o tipo de problemáticas que os estudantes apresentaram em 2019.

Ano 2019 – Atividade do Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico	
Nº total de Estudantes apoiados em Consulta	227
Nº de novos estudantes	142
Nº de Consultas efetuadas	1.221
Nº total de Horas em Consultas (tempo médio de consulta: 1h15)	1.404 h

Quadro 17 - Dados Estatísticos sobre as Consultas do GPAP

Durante o ano de 2019 recorreram à consulta do GPAP um total de 227 estudantes, com distribuição por UOE do IPC patente no Gráfico 25.

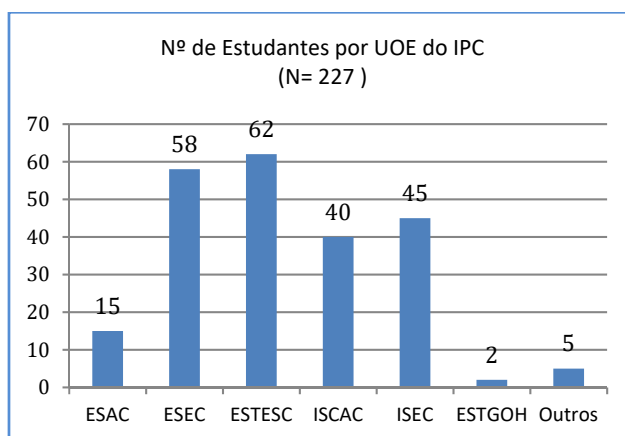


Gráfico 25- Nº de Estudante por UOE do IPC – 2019

No Quadro 17, sobre a incidência do número de estudantes que recorrem ao GPAP por UOE do IPC, verifica-se que a média do IPC situa-se nos 2,2% (relativamente ao número total de estudantes) e que os estudantes da ESEC e da ESTeSC são os que mais recorrem.

UOE IPC	ESAC	ESEC	ESTESC	ESTGOH	ISCAC	ISEC	IPC
Nº Total de Estudantes matriculados	890	1882	1211	469	2618	2790	10.688
Nº de Estudantes consulta	15	58	62	2	40	45	222
Incidência % (nº estudantes matriculados/nº estudantes em consulta)	1,7%	3,1%	5,1%	0,4%	1,5%	1,6%	2,2%

Quadro 17 - Incidência do nº de estudantes que recorrem ao GPAP por UOE do IPC

Durante o ano de 2019 foram realizadas um total de 1.221 consultas, com a distribuição das consultas por UOE do IPC apresentada no Gráfico 25.

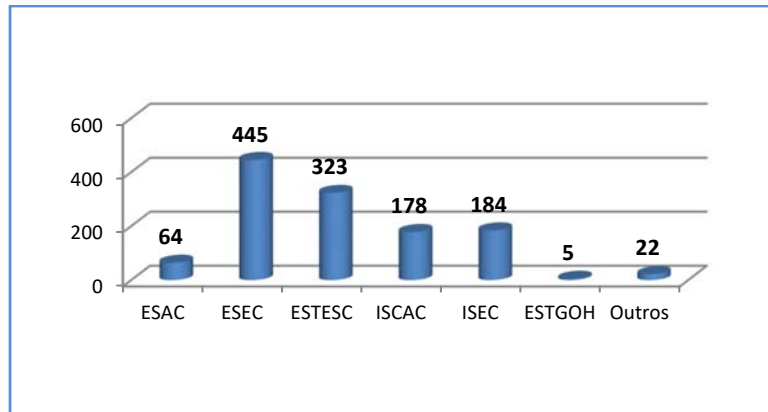


Gráfico 25- N.º de consultas por UOE do IPC (N = 1221) em 2019

No Quadro 18, sobre a incidência do número de consultas do GPAP por UOE do IPC, verifica-se que destaca-se, igualmente, a ESEC e a ESTeSC.

UOE IPC	ESAC	ESEC	ESTESC	ESTGOH	ISCAC	ISEC
N.º Total de Estudantes matriculados	890	1882	1211	469	2618	2790
N.º de Estudantes consulta	64	445	323	5	178	184
Incidência % (n.º estudantes matriculados/n.º estudantes em consulta)	7,2%	23,6%	26,7%	1,1%	6,8%	6,6%

Quadro 18 - Incidência do n.º de consultas do GPAP por UOE do IPC

No que concerne às primeiras consultas, das 142 consultas registadas, podemos verificar que o pedido de novas consultas foi uniforme em todas as UOE, com exceção da ESAC e da ESTGOH (Gráfico 26).

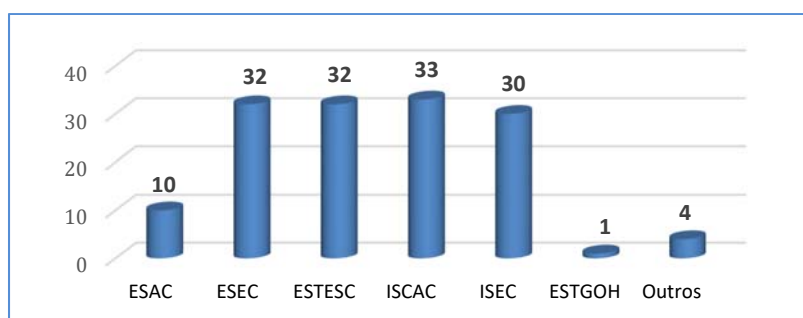


Gráfico 26- N.º de primeiras consultas por UOE do IPC (N= 142) em 2019

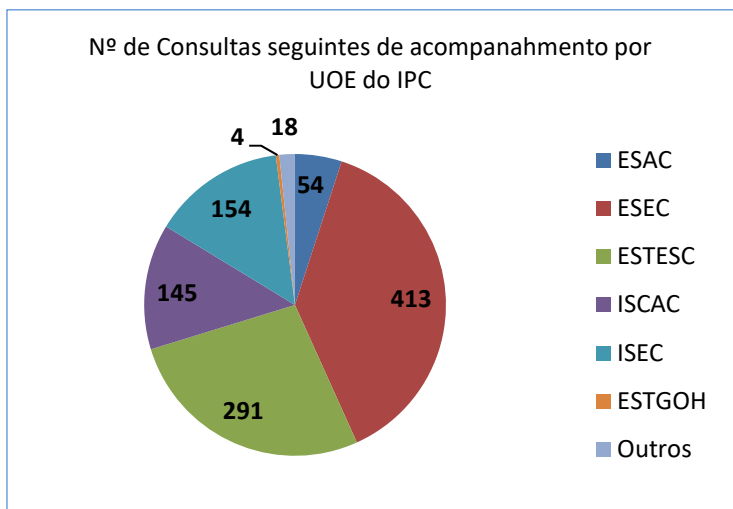


Gráfico 26- Nº de consultas seguintes por UOE do IPC (N= 1.079) em 2019

Do total das 1.221 consultas realizadas em 2019 e das quais 142 foram primeiras consultas, 1.079 corresponderam a consultas de acompanhamento terapêutico ou psicopedagógico dos estudantes (Gráfico 26), em que a os estudantes da ESEC e da ESTeS apresentam os maiores números, 413 e 291 respetivamente.

O numero total de 1.404 horas apurado em consultas clinicas, apresenta uma distribuição por UOE do IPC idêntica às observações anteriores (Gráfico 27).

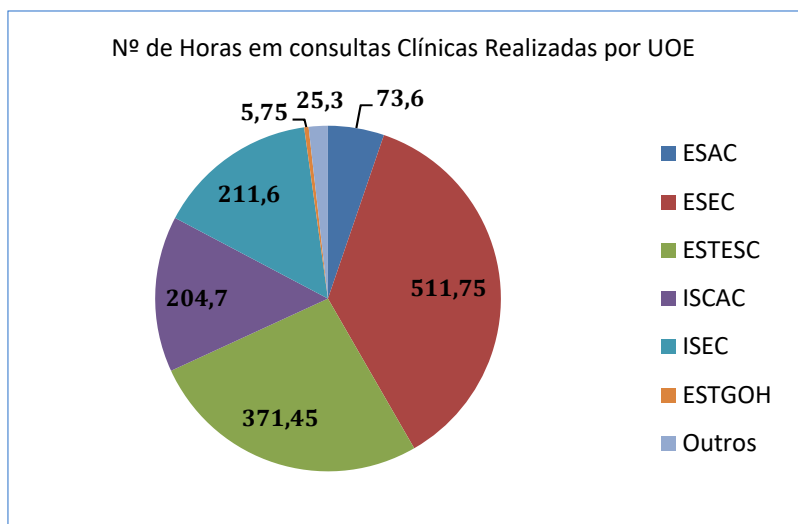


Gráfico 27 - Nº de horas em consultas clinicas realizadas por UOE do IPC (N= 1.404, 15) em 2019

Do ponto de vista clínico, interessa esboçar alguns elementos caracterizadores do tipo de problemáticas apresentadas na população acompanhada pelo GPAP dos SASIPC (Gráfico 28).

(Nota: esta classificação pode não corresponder a um diagnóstico clínico, pois muitas vezes não existe uma patologia psíquica ou psiquiátrica associada).

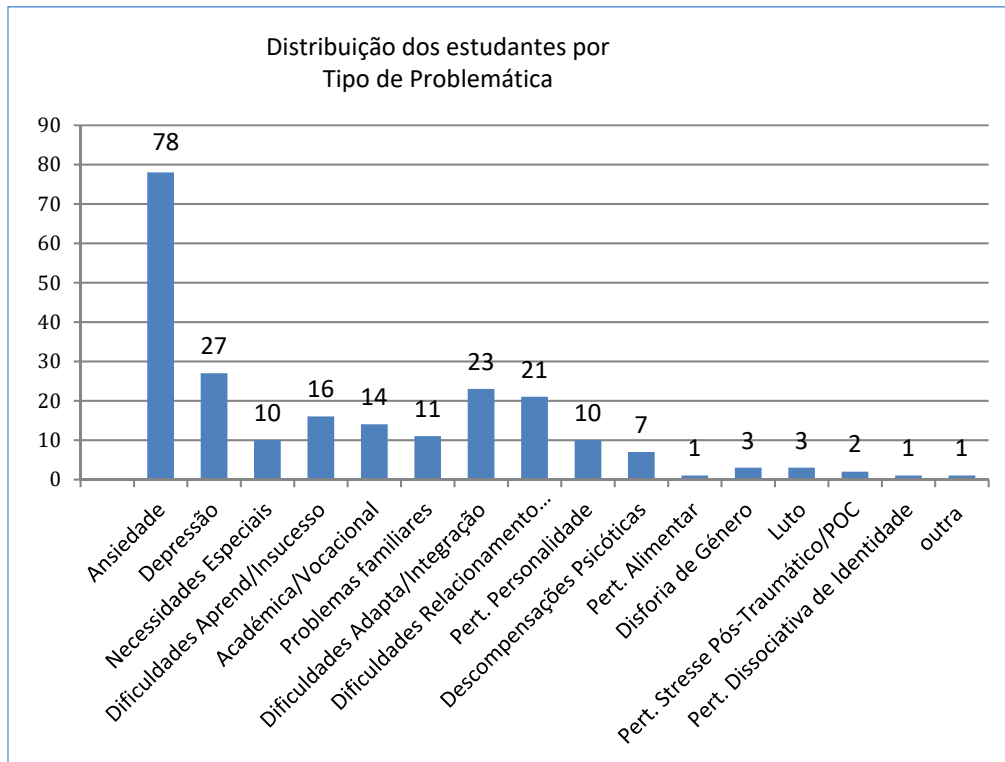


Gráfico 28 - Distribuição dos estudantes por Tipo de problemática (N= 227) em 2019

4.5.5 Outras Atividades Realizadas

Para além das ações descritas, realizaram-se em 2019 um conjunto de outras atividades pelo GPAP dos SASIPC (desenvolvidas umas em equipa e outras individualmente no âmbito da especificidade da intervenção em cada GAE/UOE) das quais destacamos:

1. Organização e desenvolvimento de atividades de Formação:

- a) Organização de diversos Workshops nomeadamente de “Gestão de Stresse e Ansiedade”, “Métodos de Estudo e Gestão do Tempo” (alguns no âmbito do projeto Educação pelos Pares da ESTeSC).
- b) Formação e capacitação de jovens no âmbito da Academia de Líderes Ubuntu- Neste contexto foram realizadas muitas atividades desde reuniões de apresentação da metodologia e do projeto (Dr. Rui Marques - IPAV), reuniões diversas, preparação das formações, organização de duas Edições de Semanas de Formação (a 1ª realizada em abril no IPC/ESAC e a 2ª em outubro na UC), presença na Conferência de Vidas Ubuntu em Lisboa, reuniões de avaliação das várias ações, etc.

- c) Planificação da Formação para os Delegados das Residências dos SASIPC (23 fev) - programa diversificado e que contou, para além de técnicos superiores do IPC (assistentes sociais e coordenadoras das unidades de Alojamento e de Alimentação), com o contributo de profissionais convidados que animaram workshops práticos e de desenvolvimento de competências (Dra. Ana Melo, SASUC; Dr. Miguel Leite, Mediação de Conflitos; etc). Contamos também com a colaboração do Gabinete de Desporto do IPC.
- d) Organização da 1ª Tertúlia dos SASIPC (integrada no Ciclo de Tertúlias na Ação Social do IPC) a 26 de março no Centro Cultural Penedo da Saudade – subordinada ao tema “A Psicologia na Ação Social Escolar”.
- e) A convite do ORSIES animamos uma conferência sobre a “Responsabilidade Social nas Instituições de ensino superior: o contributo dos Serviços de Psicologia e Orientação”, dirigida a psicólogos a trabalhar em contexto escolar e profissional (28 de novembro na ESEC)

2. Ao longo do ano os elementos do GPAP participaram ativamente em várias reuniões de trabalho, destacar: Reuniões da Equipa do Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico; Reuniões no âmbito dos Gabinetes de Apoio ao Estudante (reuniões gerais e das equipas respetivas); Reuniões de Grupos de trabalho (Estatutos dos SASIPC; Observatório da Ação Social; Conselho de Gestão das Residências; Projeto Educação pelos Pares, etc);

3. Formação recebida:

- a) Ciclos de Formação da Unidade de Alcoologia de Coimbra
- b) 20 a 22 de março - 2ª Jornadas da Unidade de Psicologia Clínica dos CHUC
- c) 6 e 7 julho - Jornadas da Associação Portuguesa de Adictologia – Comportamentos Aditivos
- d) 11 dezembro - ORSIES Leiria, sobre as Boas Práticas nas IES ao nível das Necessidades Educativas Especiais
- e) 18 dezembro - Formação sobre o sistema Nónio do IPC

4.6 Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) do IPC

O Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) tem como missão identificar as principais dificuldades dos estudantes do IPC, visando uma adaptação bem-sucedida ao ambiente académico e a promoção do seu sucesso, desenvolvimento e bem-estar.

O GAE atua, nomeadamente, nos seguintes grandes domínios de intervenção:

- Apoio social (bolsas de estudo, alojamento, alimentação e saúde)
- Apoio psicológico (questões emocionais, interpessoais, reorientação vocacional)
- Apoio pedagógico (dificuldades escolares, questões académicas)
- Apoio inter pares (acompanhamento na integração, socialização)

São objetivos do GAE:

1. Providenciar apoio técnico em todo o processo de candidatura a Bolsas de Estudo;
2. Analisar o enquadramento dos casos de estudantes carenciados em outros apoios sociais, internos ou externos;
3. Providenciar apoio técnico em todo o processo de candidatura a Residências dos SASIPC;
4. Providenciar apoio aos estudantes na sua integração psicossocial, prevenindo e tratando situações de possível sofrimento psicológico, encaminhando para os Serviços de Psiquiatria do SNS os casos em que tal se justifique, procurando os SASIPC estabelecer os protocolos que facilitem esta articulação.
5. Auxiliar os estudantes na gestão do tempo, na ansiedade face aos exames, nos métodos de estudo e em outros tipos de apoios psicopedagógicos;
6. Assessorar e dar pareceres aos Órgãos de Gestão do Instituto relativamente a situações relacionadas com a integração dos estudantes;
7. Ser o órgão intermediário na relação estudante/escola, apoiando o esclarecimento/resolução dos diversos problemas de natureza social que possam surgir;
8. Intervir em todos os casos em que os estudantes solicitem a anulação da sua inscrição, na perspetiva de se verificar se são casos já identificados e em que se esgotaram as possíveis formas de apoio ou, não sendo, analisar o caso na perspetiva de ainda ser possível evitar o abandono. Esta análise passa a ser condição de deferimento do pedido de anulação de matrícula;
9. Desenvolver estudos continuados sobre o abandono escolar e monitorizar a evolução dos fatores neles identificados;
10. Apoiar os estudantes com necessidades educativas especiais.

O GAE sob a égide dos SASIPC, conta com um Gabinete em cada UOE do IPC, com uma equipa constituída por uma assistente social dos SAS, uma psicóloga dos SAS, um estudante indicado pela respetiva Associação de Estudantes e um docente indicado pelo Presidente da UOE.

A atividade do GAE iniciou-se em janeiro de 2019, após a constituição dos Gabinetes de Apoio ao Estudante de cada Unidade Orgânica do IPC e respetiva tomada de posse, em janeiro, (Quadro 19) num total de 20 membros.

GAE da ESAC	
Assistente Social:	Marta Isabel Correia
Psicóloga:	Helena Moura
Professora	Ana Bela Lopes
Estudante	Susana Silva
GAE da ESEC	
Assistente Social:	Patricia Almeida
Psicóloga:	Catarina Neves
Professora	Catarina Morgado
Estudante	Susana Beja
GAE da ESTeSC	
Assistente Social:	Sandra Travassos
Psicóloga:	Lucília Gonçalves
Professora	Alexandra André
Estudante	Bruna Pais
GAE da ESTGOH	
Assistente Social:	Marta Isabel Correia
Psicóloga:	Catarina Neves
Professora	Paula Cristina Coelho
Estudante	Ruben Rocha
GAE do ISCAC	
Assistente Social:	Maria João Jacob Costa
Psicóloga:	Lucília Gonçalves
Professora	Manuela Larguinho
Estudante	Hugo Marques da Fonseca
GAE do ISEC	
Assistente Social:	Sofia Braga da Cruz
Psicóloga:	Helena Moura
Professora	Maria Luísa Ingrês Pais Vaz
Estudante	João Miguel Farinha Guimarães

Quadro19 – Composição do GAE em cada UOE do IPC (janeiro 2019)

Para implementar o GAE a nível do IPC realizaram-se em 2019, três reuniões gerais com todos os membros, para discutir e definir práticas comuns.

Contudo só no início do ano letivo (2019/2020) é que se verificou uma atividade crescente e gradual do GAE em cada uma das UOE, com uma maior focalização não só nos pedidos de apoio aos estudantes, mas sobretudo na participação dos processos de abandono escolar em conformidade com o estabelecido pelos SIGQ do IPC.

Assim, uma das principais incumbências do GAE é monitorizar e acompanhar os processos de anulação de matrícula/inscrição dos estudantes, remetidos pelos respetivos Serviços Académicos das UOE.

No primeiro semestre do ano letivo 2019/2020 (setembro a dezembro de 2019) passaram pelo GAE, remetidos pelos serviços académicos das UOE, um total de 115 requerimentos de anulação de matrícula/inscrição dos estudantes conforme a distribuição apresentada no Gráfico 29.

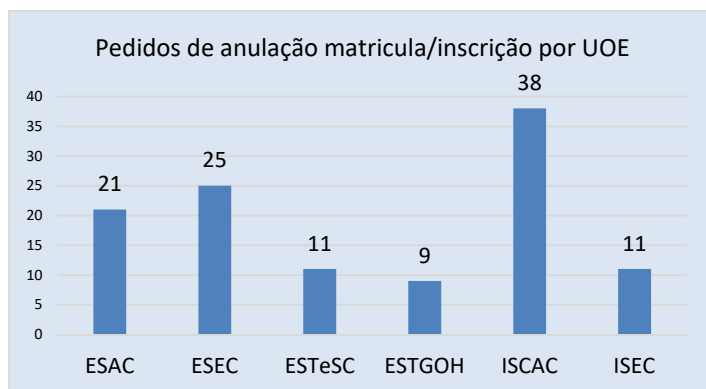


Gráfico 29 - Distribuição dos pedidos de anulação de inscrição/matricula no 1º semestre de 2019/2020

Destes 115 pedidos, a grande maioria (63%) são de estudantes oriundos de Coimbra (27%) e da região centro do país (38%) conforme se verifica no Gráfico 30.

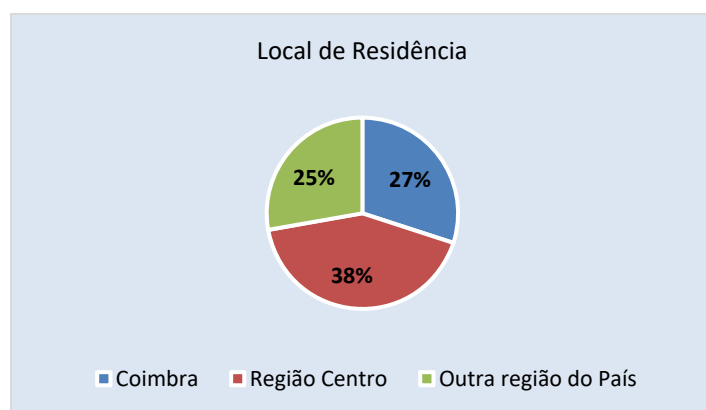


Gráfico 30 – Local de residência dos estudantes requerentes de anulação de inscrição/matricula no 1º semestre de 2019/2020

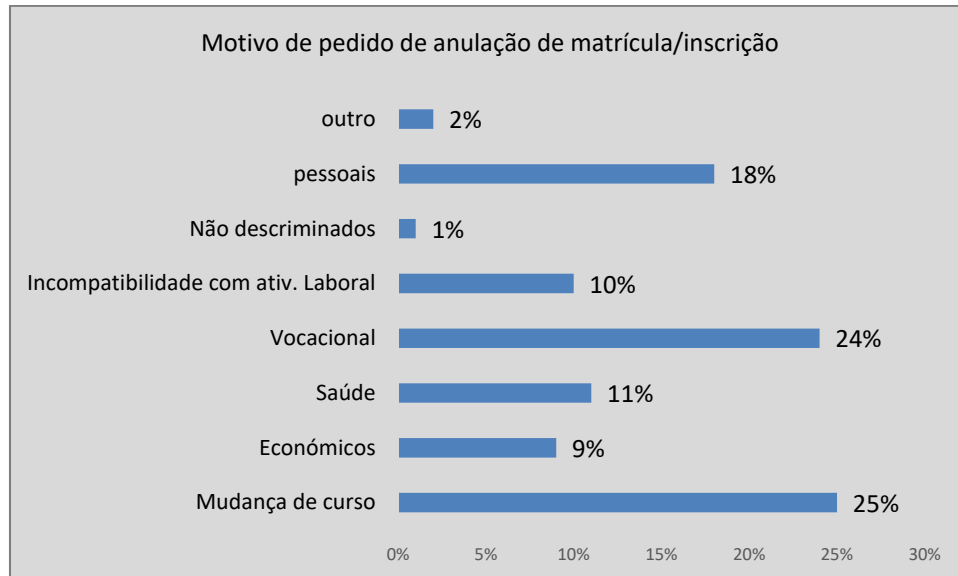


Gráfico 31 – Motivos dos pedidos de anulação de inscrição/matricula no 1º semestre de 2019/2020

A mudança de curso e a incompatibilidade vocacional com o curso, representam (49%) os principais motivos que conduziram estes 115 estudantes a solicitar a anulação de matrícula /inscrição no 1º semestre de 2019/2020 no IPC.

É de salientar que a maioria dos casos em que o principal motivo residia em problemas do foro financeiro/económico, foram revertidos com sucesso, através da ação dos programas de apoio social dos SASIPC.

4.7 Outras atividades relevantes dos SASIPC em 2019

Academia de Lideres Ubuntu de Coimbra

Uma das principais atividades dos SASIPC em 2019, fora do âmbito do planeando, foi a participação na constituição da Academia de Lideres Ubuntu de Coimbra (ALUC) com a Universidade de Coimbra, a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, o Instituto Universitário Justiça e Paz, a Cáritas Diocesana de Coimbra e o IPAV (Instituto António Padre Vieira), consagrada com a assinatura publica de um Memorandum de Entendimento no dia 20 de maio de 2019.

Esta Academia é uma rede colaborativa informal vocacionada para desenvolver na região de Coimbra, a metodologia Ubuntu, a partir do modelo de liderança servidora e com a inspiração em figuras como Nelson Mandela, Martin Luther King ou Malala.

Para este efeito formou-se um “corpo de formadores” das instituições signatárias desta Academia de Coimbra, através da captação de docentes e profissionais não docentes, que constitui atualmente um grupo de cerca de 20 animadores.

A ALUC desenvolveu duas edições de formação. A primeira no IPC (Ginásio do Complexo académico da ESAC) com o apoio logístico e acolhimento dos SASIPC e que desenvolveu atividades de formação de animadores (docentes e profissionais técnicos superiores de várias áreas) de 2 dias, seguida de uma segunda ação de formação a jovens estudantes, de 5 dias consecutivos. Constituiu o momento fundacional desta Academia Ubuntu em Coimbra.

A 2ª edição decorreu em outubro de 2019, com o apoio logístico dos SAS da Universidade de Coimbra, de 5 dias consecutivos para jovens estudantes.

Com estas 2 edições já se formaram mais de 40 jovens em Coimbra, assente na filosofia Ubuntu, de origem africana que se traduz na expressão “Eu Sou porque tu És”, que valoriza a interdependência e a solidariedade. Inspirada por estes valores, a Academia de Lideres Ubuntu Coimbra visa assim, contribuir para desenvolver e promover competências pessoais, sociais e cívicas dos participantes, contribuindo para a sua transformação em “construtores de pontes” ao serviço da comunidade, ajudando a construir uma sociedade mais justa e solidária, baseada numa “ética do cuidado”.

Projeto + Social

É um projeto de modernização administrativa apresentado em conjunto, em 2018, pelo Instituto Politécnico de Santarém, Instituto Politécnico do Cávado e do Ave e o Instituto Politécnico de Coimbra, denominado “+Social – Plataforma open-source de serviços de apoio aos estudantes”.

Este Projeto, submetido à AMA - Agência para a Modernização Administrativa, vai permitir a estas instituições melhorar a prestação de serviços aos seus estudantes, implementando um processo global de transformação digital nos serviços de ação social, através da criação de uma *Framework open-source*, designada “+Social”.

Em concreto, o + Social, tem como principais objetivos:

1. Criar um modelo inovador de desenvolvimento de sistemas de informação para a administração pública baseada numa abordagem de desenvolvimento de software open-source;

2. Assegurar a modernização dos serviços básicos de apoio aos estudantes prestados pelos promotores;
3. Promover a prestação de serviços transversais entre as instituições de ensino superior que integram o Conselho Coordenador dos Institutos Politécnicos;
4. Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos diversos clientes internos e externos das organizações que integram o consórcio;
5. Digitalizar e desmaterializar os serviços prestados de apoio social, numa lógica de integração de recursos, de cooperação e de funcionamento em rede;
6. Promover a disponibilização de serviços eletrónicos multicanal;
7. Desenvolver e integrar sistemas e infraestruturas tecnológicas dos três parceiros de forma a permitir suportar novos modelos de atendimento, em especial ao atendimento digital assistido, incluindo os sistemas de backoffice;
8. Assegurar a integração da plataforma de serviços básicos de apoio aos estudantes com sistemas e infraestruturas tecnológicas existentes nas diferentes áreas setoriais e níveis de administração e em particular através da integração na iAP;
9. Facilitar o acesso aos serviços dos alunos das instituições envolvidas no projeto, bem como de outros clientes internos e externos, através da criação de um sistema de autenticação único;
10. Aumentar a eficiência e promover a redução de custos de investimento e de contexto dos parceiros;
11. Melhorar a governança e a transparência dos Serviços de Ação Social;
12. Promover a reengenharia de processos e a desburocratização dos serviços;
13. Facilitar os processos de internacionalização dos Institutos Politécnicos parceiros;
14. Implementar soluções inovadoras que permitam a definição de novos standards de prestação de apoios ao nível dos Serviços e Ação Social em Portugal;
15. Criar boas práticas que possam ser disseminadas a nível nacional e internacional.

Em 2019, este Projeto + Social, começou com o desenho do modelo de gestão e desenvolvimento entre os parceiros, perspetivando-se a sua operacionalização para o ano 2020 e a sua finalização prevista para meados de 2021.

5. Propostas de ações para futuros planos de atividades dos SASIPC

Neste ponto final do Relatório apontam-se algumas propostas de oportunidade de melhoria e de inovações para o ano seguinte, em cada uma das Unidades dos SASIPC.

Unidade de Apoios Sociais Diretos (UASD – SASIPC)

MELHORIA	AÇÕES A DESENVOLVER	PRAZO	RECURSOS NECESSÁRIOS
Apoio a estudantes com carências económicas para empréstimo de equipamentos informáticos	Desenvolver um programa de empréstimo de equipamento informático	1º semestre de 2020	Recursos materiais (equip. inform.) Recursos humanos (UASD)
Fazer um estudo comparativo sobre os bolseiros do IPC em comparação com os bolseiros nacionais	Analisar as características dos bolseiros do IPC com os dados da DGES sobre os bolseiros a nível nacional	Mai e Junho de 2020	Recursos humanos (UASD)
Avaliação da satisfação dos estudantes envolvidos no Programa BAAS	Elaboração e submissão de um inquérito que avalie a satisfação dos estudantes	Junho 2020	Recursos humanos (UASD)
Divulgação e sensibilização do Programa BAAS junto das UO para aumentar a diversidade de atividades da bolsa	Contato com as presidências das UO para realizar um levantamento de novas atividades no âmbito do BAAS	2º semestre de 2020	Recursos humanos (UASD)

Unidade de Alojamento e Hotelaria (UAH – SASIPC)

MELHORIA	AÇÕES A DESENVOLVER	PRAZO	RECURSOS NECESSÁRIOS
Melhorar o sistema de gestão de acessos às residências	Integrado no projeto + social, adaptar a plataforma existente às necessidades da UAH	Ano 2020	Acesso aos recursos informáticos existentes Projecto + Social
Melhorar o sistema de integração de novos residentes	Criar uma comissão de acolhimento junto dos residentes da 1ª fase	Setembro 2020	Recursos humanos para promoção de iniciativas de integração
Melhorar o sistema de acompanhamento das anomalias e avarias reportadas	Criar um sistema de acompanhamento de intervenções de manutenção	Setembro 2020	Recurso a plataforma informática que permita um acompanhamento das intervenções identificadas
Proceder à avaliação do grau de satisfação dos alunos alojados nas residências	Elaborar e aplicar inquéritos de satisfação	Final do 1º semestre e ano letivo	Desenvolver um questionário para disseminação junto da população residente

Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN – SASIPC)

MELHORIA	AÇÕES A DESENVOLVER	PRAZO	RECURSOS NECESSÁRIOS
Procedimentos de Gestão das UAN dos SAS IPC	Rever todos os procedimentos para a sua atualização e adequação aos objetivos.	Dezembro 2020	Recursos humanos, UAN dos SAS IPC informáticos e de disponibilidade
Implementar um modelo de manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos das UAN dos SAS IPC	Procedimentos de Manutenção Instalações e Equipamentos	Dezembro 2020	Recursos humanos UAN dos SAS IPC e financeiros
Produtos disponibilizados nas Máquinas de Vending no IPC com oferta variada, de qualidade nutricional e a preços sociais	Inventariar todas as máquinas vending existentes no IPC	Junho 2020	UAN dos SAS IPC
	Renovar ou atualizar contratos	Setembro 2020	
Procedimento de aquisição de Produtos Alimentares e Não Alimentares para o 2021	Rever a lista de produtos a adquirir, com as respetivas especificações e requisitos e adequação aos novos requisitos legais	Agosto 2020	Recursos humanos UAN dos SAS IPC
Enquadramento na estruturar logística e cultura organizacional dos SASIPC das cafetarias a transitar das UO.	Rever os contratos	Agosto 2020	Recursos humanos UAN dos SAS IPC
	Implementar auditoria de avaliação de procedimentos HACCP	Setembro 2020	
	Analisar viabilidade de gestão direta de cada uma das cafetarias	Agosto 2020	

Unidade de Saúde e Bem-Estar (UBES – SASIPC)

MELHORIA	AÇÕES A DESENVOLVER	PRAZO	RECURSOS NECESSÁRIOS
Sistema de Marcação das consultas de saúde	Desenvolvimento de uma plataforma para Marcações on-line	Ao longo de 2020	Apoio informático
Consolidar o Funcionamento do Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico	Dividir tempo no espaço da Clínica e em cada UOE	6 meses	Equipa de Psicólogas
Pensar as áreas prioritárias em termos de saúde para apoio às necessidades dos estudantes	Desenvolver parcerias	Ao longo de 2020	Administrador sSOA Medicina do Trabalho

(continuação)

Unidade de Saúde e Bem-Estar (UBES – SASIPC)

MELHORIA	AÇÕES A DESENVOLVER	PRAZO	RECURSOS NECESSÁRIOS
Apostar na Divulgação dos Programas dos SASIPC	Divulgação do Serviço nas páginas das UO/IPC	Ao longo de 2020	Gab de Comunicação GAE/UOE Jornal do IPC
Desenvolver um Projeto Piloto de Mentorado de Pares em cada GAE das várias UOE		1º semestre de 2020	Recursos humanos (USBE)
Levantamento/caracterização dos estudantes do IPC sinalizados com necessidades específicas; Reformular o modelo de apoio aos estudantes com necessidades específicas (NEE);	Participar na equipa de revisão do Regulamento do ENEE do IPC	1º semestre de 2020	Recursos humanos (USBE)
Aumentar a participação em atividades colaborativas em rede com atores externos	Participar ativamente no GTAEDES (Grupo de Trabalho de Apoio a Estudantes com Deficiência no Ensino Superior) e na RESAPES (Rede de Serviços de Apoio Psicológico no Ensino Superior);	Ao longo do ano	Recursos humanos (USBE)
Promover uma resposta adequada para o apoio psicológico aos funcionários do IPC	(em articulação com a Medicina do Trabalho).	2º semestre de 2020	Recursos humanos (USBE)

SASIPC em geral

MELHORIA	AÇÕES A DESENVOLVER	PRAZO	RECURSOS NECESSÁRIOS
Criar e implementar o Observatório da Ação Social	Nomear Comissão Instaladora; Definir linhas de estudo.	2º semestre 2020	Recursos Humanos dos SAS e das UOE do IPC, IA
Programa de Promoção cultural dos estudantes		2º semestre 2020	SAS e CC Penedo da Saudade
Programa de Promoção da atividade desportiva		2º semestre 2020	AE e Gabinete de Desporto do IPC
Promover a Colaboração de Estudantes e Estagiários	proporcionar, estágios curriculares a estudantes e estágios profissionais, desde que, pela natureza das suas formações, possam ser envolvidos em atividades do âmbito da ação social	2020	UOE do IPC e outras entidades

6. Considerações finais

O ano de 2019 para os SASIPC representou o início de uma cultura de mudança no seu ambiente, nos serviços prestados e nas suas infraestruturas.

O principal mote para este processo residiu no desenho participado do projeto de estatutos dos SAS que configura a inspiração para uma nova estrutura orgânica e filosofia de funcionamento destes serviços no IPC.

Este ganho, associado a um robustecimento do quadro de recursos humanos, tanto em número como em diversidade de competências, vai porventura alavancar os SASIPC para um melhor cumprimento da sua missão institucional, em simultâneo com uma aposta na sua formação contínua.

Ainda no quadro dos recursos, 2019, representou o ano em que se iniciaram as obras de requalificação do edificado do IPC afeto aos SAS, e de novas propostas, cantinas e residências, o que vai permitir num futuro próximo uma melhoria considerável das condições sociais e ambientais para os nossos estudantes.

Há ainda a referir, no ano de 2019, o reforço do estabelecimento de “pontes” entre os SASIPC, as UOE do IPC, entidades académicas da região e sobretudo entidades externas com mais valias para a intervenção social, fundamentado no trabalho colaborativo em rede.

Por ultimo, salienta-se a valorização do fator humano de todos aqueles e aquelas com quem nos cruzamos na rotina destes serviços e principalmente com os estudantes, razão de ser da instituição IPC.

As ultima linhas deste Relatório são para manifestar um profundo agradecimento a todos as Divisões, Departamentos e Gabinetes dos Serviços Centrais do IPC pela relação de confiança e de suporte incondicional aos SASIPC e por fim, um público reconhecimento e agradecimento, a todas e a todos os colaboradores dos SAS que se entregaram no dia a dia, e de forma abnegada, para cuidar e melhorar a vida dos nossos estudantes e da nossa comunidade académica em geral.



Ficha Técnica

Título

Relatório Anual de atividades dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Coimbra 2019

Emissor

João Lobato (Administrador SASIPC)

Ana Paula Baeta (Unidade de Alimentação e Nutrição - SASIPC)

Helena Moura (Unidade de Saúde e Bem-estar - SASIPC)

Marta Correia (Unidade de Apoios Sociais Diretos - SASIPC)

Marta Gabriel (Unidade de Alojamento e Hotelaria - SASIPC)

Colaboração: Catarina Neves, Lucília Gonçalves, Gina Carlos, Maria João Jacob, Patrícia de Almeida, Sandra Travasso, Sofia Braga da Cruz.

Versão 01

Editado em 28 de maio de 2020

©2018, POLITÉCNICO DE COIMBRA

www.ipc.pt

<http://sigq.ipc.pt>

qualidade@ipc.pt