RA

relatório de atividades 2012

Serviços de Ação Social
IPSantarém

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO ……..…… 4

II. OS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL
1. Natureza jurídica …… . ……...……..……..4
2. Missão, visão e valores ……..……...…… 4
3. Atribuições e *stakeholders* ……...…….…… …....5

III. AMBIENTE ORGANIZACIONAL
1. Fatores internos favoráveis à ação dos SASIPS…….....……...…….7
2. Fatores que condicionam a ação dos SASIPS……..…….....7

IV. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO
1. Fatores críticos de sucesso …….…….....… …...……8
2. Vetores e objetivos estratégicos …….. ……...…….8

V. OBJECTIVOS
Objetivos para 2012 ……...……..…...…..…….9

VI. AUTOAVALIAÇÃO
1. Avaliação do cumprimento dos objetivos…….…… …….10
2. Apresentação dos resultados do QUAR……11
3. Análise dos desvios……...……12
4. Desempenho e avaliação final dos SASIPS……..12

VII. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RESULTADOS
1. Apoio social direto……13
1.1 Bolsas de estudo……...…….……13
1.2 Auxílios de emergência……...……..16
2. Apoio social indireto……..……..……17
2.1 Alimentação ……..……17
2.2 Alojamento ……..……..19
2.3 Serviços de saúde ……..……21
2.4 Atividades desportivas e culturais ……..……..……23

VIII. DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL
1. Organização e estrutura ……..…..……25
2. Recursos humanos ……26
3. Formação profissional……..…..……28

IX. INFRA-ESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS ……...……...……28

X. GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
1. Receita ……..28
2. Despesa …….. …...……31

XI. CONCLUSÕES ……..……32

ANEXOS……..…….34

- **Anexo A** - QUAR dos SASIPS de 2012
- **Anexo B** - Resultados do inquérito de satisfação aos estudantes residentes
- **Anexo C** - Mapa Estratégico dos SASIPS

I. INTRODUÇÃO

O presente relatório, elaborado em cumprimento do estatuído no n.º 2 do artigo 85.º dos Estatutos do Instituto Politécnico de Santarém, homologados pelo Despacho Normativo n.º 56/2008 (Diário da República, 2.ª série, n.º 214, de 4 de novembro), alínea a) do n.º 2 do artigo 16º do Regulamento Interno dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém, Regulamento n.º 806/2010 (Diário da República, 2.ª série, n.º 206, de 22 de outubro) Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, alia à imperatividade legal a obrigação ética que um organismo público tem de prestar contas da utilização dos recursos que utiliza. Pretende, deste modo dar um retrato fiel das atividades desenvolvidas e dos resultados alcançados em 2012.

II. OS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

1. Natureza jurídica

Os Serviços de Ação Social, adiante designados SASIPS, são uma unidade funcional do Instituto Politécnico de Santarém vocacionada para assegurar as funções da ação social escolar, designadamente na atribuição de apoios sociais diretos e indiretos aos estudantes.

2. Missão, visão e valores

Os Serviços de Ação Social têm por missão assegurar as funções da ação social escolar através da criação de condições de equidade social no acesso ao ensino superior e a prática de uma frequência bem sucedida, especialmente dos estudantes economicamente mais carenciados, mediante a concessão de apoios sociais e a prestação de serviços de qualidade.

Os SASIPS, no quadro de desenvolvimento das suas atribuições e tendo presente a procura de níveis superiores de excelência na organização e gestão dos serviços e na satisfação dos seus clientes, adotam como sua visão:

- Promover o acesso e a inclusão plena dos estudantes nas Escolas Superiores do Instituto Politécnico de Santarém.

A concretização da missão e da visão pressupõe o respeito por valores corporativos e princípios que identificam os SASIPS e definem a maneira de atuar e de se relacionar com as partes interessadas.

Os valores por que se pauta a atuação dos SASIPS são:

- Equidade
- Igualdade de oportunidades
- Integridade
- Responsabilidade

3. Atribuições e *stakeholders*

Conforme decorre do quadro jurídico estabelecido pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior e Estatutos do Instituto Politécnico de Santarém, os SASIPS são uma unidade do Instituto Politécnico de Santarém dotada de autonomia administrativa e financeira. Desenvolvem a sua atividade em obediência ao diploma supra citado e, ainda, ao Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de abril, Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto, Estatutos do Instituto Politécnico de Santarém e Regulamento Interno dos Serviços.
Têm como objetivos proporcionar aos estudantes das escolas superiores que integram o Instituto Politécnico de Santarém (Escola Superior Agrária, Escola Superior de Educação, Escola Superior de Gestão e Tecnologia, Escola Superior de Saúde e Escola Superior de Desporto de Rio Maior), cuja população escolar ronda os 4000 alunos, melhores condições de estudo através da concessão de apoios sociais diretos e indiretos.

As modalidades de apoio direto são:

- Bolsas de estudo;
- Auxílios de emergência.

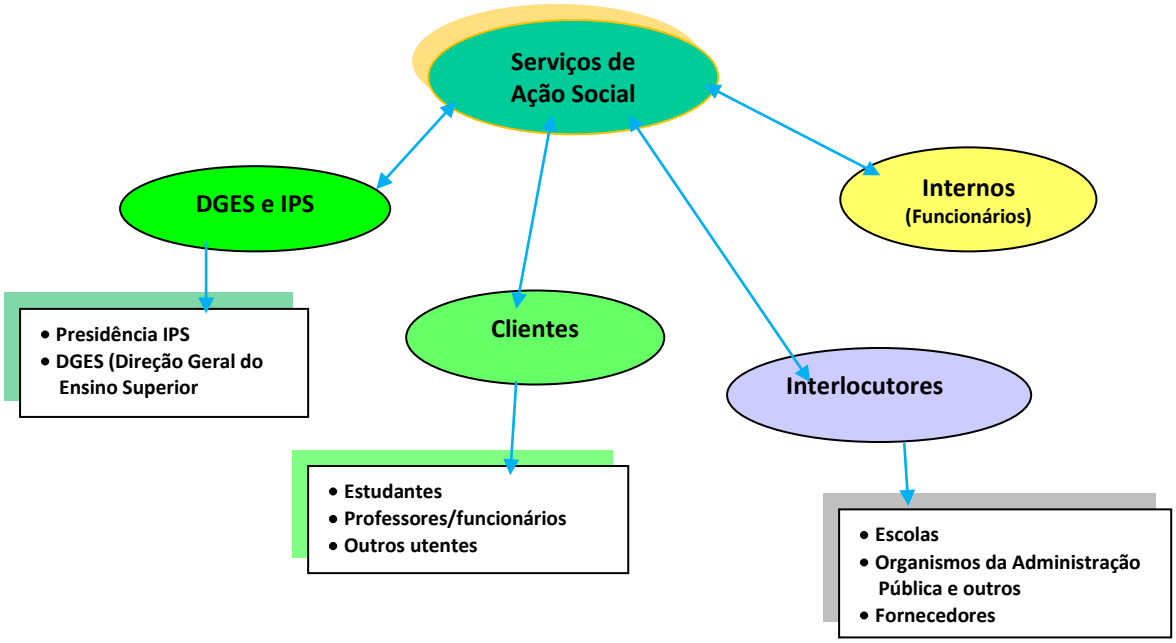
Integram as modalidades de apoio social indireto:

- Acesso à alimentação;
- Acesso ao alojamento;
- Acesso a serviços de saúde;
- Apoio a atividades desportivas e culturais;
- Acesso a outros apoios educativos.

Os *stakeholders*

Como serviço vocacionado para assegurar as funções da ação social no Instituto Politécnico de Santarém, os SASIPS têm como partes interessadas principais os estudantes que frequentam as Escolas Superiores do Instituto, a Presidência do Instituto e a Direção Geral do Ensino Superior.

Num segundo nível, incluem-se como *stakeholders* os interlocutores, ou seja, as entidades com as quais os Serviços de Ação Social interagem e articulam a sua atividade. Entre estes situam-se as Escolas do Instituto, os serviços da Administração Pública, as instituições com as quais os SASIPS estabelecem atividades de cooperação, os funcionários e trabalhadores dos Serviços, os fornecedores e outros clientes oriundos da comunidade em geral.



III. AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Os Serviços de Ação Social estão vocacionados para o desenvolvimento e a execução da política geral de apoio social aos estudantes (ensino superior público) definida superiormente pelo Ministério da Educação e Ciência. A sua estratégia norteia-se, também, pelos grandes objetivos definidos no Projeto Educativo do Instituto Politécnico de Santarém e Plano Estratégico, procurando contextualizar a sua ação, em matéria de apoio social, às reais necessidades dos estudantes que frequentam as Escolas Superiores do Instituto.

1. Fatores internos favoráveis à ação dos SASIPS

O ambiente interno de funcionamento dos SASIPS carateriza-se por uma cultura organizacional de dedicação e entrega ao serviço e de preocupação pela qualidade dos serviços prestados.

A pequena dimensão da estrutura existente e a sua flexibilidade, bem como a boa atmosfera de trabalho, são fatores facilitadores da circulação de informação, conferindo-lhe uma plasticidade que permite gerar conhecimentos e capacidades que possibilitam a resposta ágil a novas situações. Outro fator a ter em conta é a recetividade à utilização de novas tecnologias da informação e comunicação, bem como a boa relação existente com as restantes unidades orgânicas do Instituto e com os organismos congéneres.

2. Fatores que condicionam a ação dos SASIPS

Constituem fatores condicionantes da atividade dos Serviços de Ação Social:

- A escassez de meios humanos e a carência de espaços e de equipamentos, designadamente a sua adequação às novas tecnologias da informação e comunicação, para levar a efeito, com a eficiência desejada, as atribuições dos SASIPS, designadamente no âmbito da atribuição de bolsas de estudo, prestação de serviços de informação, acesso a serviços de saúde, desenvolvimento e apoio a atividades desportivas e culturais, etc;
- Inexistência de instalações definitivas dos Serviços para funcionamento dos órgãos de direção, serviços técnicos e administrativos, gabinete de apoio ao estudante, gabinete médico, centro de documentação e atividades complementares;
- Orçamento extremamente reduzido que tem impossibilitado a modernização das instalações e a aquisição de novos equipamentos, bem como a realização de obras de conservação e beneficiação dos refeitórios e residências de estudantes.

IV. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

O Relatório de Atividades decorre do Plano Anual de Atividades aprovado para 2012, o qual está delineado de acordo com o mapa estratégico dos SASIPS, decorrente da aplicação da metodologia *Balanced Scorecard* (BSC)[1]. Procurando tirar partido da estruturação axiológica das componentes subjacentes à articulação da missão, da visão e da estratégia organizacional

[1] R. Kaplan, R. Norton, D. : "The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance", Harvard Business Review, Jan-Fev 1992, pp 71-79.

preconizada para os Serviços de Ação Social e, em consonância com a estratégia global do Instituto Politécnico de Santarém e da política para o ensino superior aprovada pelo ex-Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, atualmente Ministério da Educação e Ciência (MEC), foi possível identificar os grandes vetores estratégicos, ou seja, as grandes linhas de orientação durante o horizonte temporal do plano estratégico e elaboração do mapa estratégico (em anexo), que identifica os objetivos estratégicos a perseguir.

1. Fatores críticos de sucesso

O cumprimento da missão, da visão dos Serviços de Ação Social e demais orientações superiormente determinadas impõe que seja identificado um conjunto de fatores críticos de sucesso,

Constituem fatores críticos de sucesso dos SASIPS:

- **Orientação e focalização nos resultados** (o desempenho e os resultados alcançados na prestação de apoios sociais, diretos e indiretos, visando a eficácia na satisfação dos clientes).
- **Eficiência organizacional** (neste aspeto ganham relevo os processos, os procedimentos e prazos, a gestão processual e a diminuição de custos de funcionamento. Importa, assim, melhorar a gestão, estrutura e os processos relativos às atividades desenvolvidas).
- **Gestão da mudança, aprendizagem e melhoria contínua** (coloca-se aqui a necessidade de assegurar uma elevada produtividade, motivação, formação e envolvimento dos colaboradores).
- **Cultura organizacional de qualidade orientada para a inovação** (visa a melhoria do serviço e satisfação das necessidades dos *stakeholders*).

2. Vetores estratégicos

Os vetores estratégicos para o triénio 2010-2013, que funcionaram como referenciais para a formulação dos objetivos operacionais do QUAR são:

– Promover o acesso aos apoios sociais
– Racionalizar procedimentos
– Melhorar a satisfação dos clientes

V - OBJETIVOS

Objetivos para 2012

Os objetivos estratégicos e as ações a delineadas, no contexto de concretização das orientações estratégicas preconizadas, para o ano de 2012, onde se incluem os objetivos definidos no QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização, são os seguintes:

Quadro 1. Relação Objetivos Estratégicos/Ações estratégicas

Objetivos estratégicos	Ações estratégicas
1. Melhorar o acesso aos apoios sociais	1.1 Potenciar a utilização da plataforma de candidatura a bolsa de estudo da DGES 1.2 Disponibilizar a candidatura a alojamento on-line ao universo das escolas do Instituto 1.3 Desenvolver o sistema de informação de candidatura a bolsa de estudo e alojamento
2. Desenvolver parcerias no âmbito dos apoios sociais	2.1 Manutenção dos acordos de cooperação no âmbito da alimentação, dos serviços de saúde e do desporto.
3. Consolidar o sistema automatizado de marcação de refeições e acesso aos refeitórios.	3.1 Desenvolver o sistema de gestão integrada das unidades alimentares. 3.2 Melhorar o sistema de marcação de refeições 3.3 Implementar de forma plena o acesso automatizado aos refeitórios
4. Oferecer novas atividades nas áreas da saúde, desporto e cultura	4.1 Oferecer consultas de especialidades médicas. 4.2 Gabinete de Acompanhamento Psico-Pedagógico: - Reforçar a oferta de consultas no âmbito do gabinete de Acompanhamento Psico-Pedagógico; - Organizar sessões temáticas. 4.3 Diversificar a oferta de atividades desportivas; 4.4 Consolidar a atividade da "Escola de Ténis" 4.5 Dinamizar atividades culturais e de ocupação de tempos livres.
5. Melhorar os processos com vista à eficiência, qualidade e inovação.	5.1 Implementar um sistema informático de gestão documental. 5.2 Consolidar a aplicação informática E-Pública Recursos Humanos; 5.3 Racionalizar recursos (humanos e financeiros) através da partilha de serviços com o Instituto; 5.4 Racionalizar custos.

6. Formar os recursos humanos	11.1 Desenvolver o plano de formação dos colaboradores dos SASIPS; 11.2 Cumprir rigorosamente o SIADAP
7. Implementar um Sistema de Garantia da Qualidade	7.1 Garantir a qualidade de processos e procedimentos; 7.2 Desenvolver auditorias técnico-funcionais para monitorização de funcionamento das unidades alimentares
8. Conservar os edifícios e os equipamentos	8.1 Adaptar as residências de estudantes em conformidade com os projetos de segurança contra incêndio; 8.2 Melhorar e conservar os edifícios existentes 8.3 Assegurar a manutenção dos equipamentos, mobiliário e viaturas; 8.4 Realizar obras de manutenção e adequação de espaços

VI – AUTOAVALIAÇÃO

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, assenta numa conceção integrada de sistemas de gestão e avaliação, permitindo alinhar, de uma forma coerente, os desempenhos dos serviços e dos colaboradores, sendo um dos aspetos inovadores o referente ao subsistema de avaliação dos serviços (SIADAP 1).

No cumprimento das orientações normativas previstas no artigo 15.º da lei supra citada, a autoavaliação, de caráter anual e obrigatória, deve integrar, como peça importante no processo de avaliação dos serviços, o relatório de atividades juntamente com o seu QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização).

1 – Avaliação do cumprimento dos objetivos

1.1 – Identificação dos objetivos estratégicos:

Foram definidos três objetivos estratégicos para o triénio 2010-2013, que funcionaram como referenciais para a formulação dos objetivos operacionais do QUAR:

Objetivos estratégicos (OE):

OE 1 – Promover o acesso aos apoios sociais
OE 2 – Racionalizar procedimentos
OE 3 – Melhorar a satisfação dos clientes

2 – Apresentação dos resultados do QUAR

Para a concretização dos objetivos estratégicos, operacionalizaram-se seis objetivos, respetivos indicadores e metas.

Os resultados alcançados resumem-se no quadro seguinte:

Objetivos operacionais	Indicadores	Meta	Concretização	Desvio
Obj. 1 – Reduzir o prazo de divulgação da candidatura a alojamento (1ª fase).	Data de divulgação dos resultados das candidaturas a alojamento.	10 - ago	0%	⬇ -100%
Obj. 2 – Diminuir o nº de dias para comunicar a decisão do requerimento a bolsa de estudo.	Nº de dias para comunicação dos resultados de candidatura a bolsa de estudo.	24 dias	100%	⇨ 0%
Obj. 3 – Responder no máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos/sugestões)	Dias úteis de tempo médio de resposta.	10 dias	100%	⇨ 0%
Obj. 4 – Aumentar em 1% o orçamento de receitas próprias relativamente a 2011.	Receita do ano n/receita do ano n-1*100	370.029€	100%	⇨ 0%
Obj. 5 – Assegurar a elaboração de 60% das medidas de autoproteção dos edifícios afetos aos SASIPS (Dec.-Lei nº 220/2008)	Número de medidas de autoproteção executadas.	4	100%	⇨ 0%
Obj. 6 – Atingir um nível de satisfação dos estudantes alojados igual a 3 pontos (escala 1 a 5)	Índice de satisfação dos estudantes, medido na escala de 1 a 5.	3	100%	⇨ 0%

3 – Análise dos desvios

Objetivo 1 – O objetivo não foi atingido visto que a divulgação do prazo de candidatura a alojamento foi em 17 de agosto de 2012.

Objetivo 2 – O objetivo foi superado dado que o número médio de dias para comunicação da decisão do requerimento a bolsa de estudo, em 2012, foi de 24 dias úteis, bastante abaixo do número de 30 dias exigido.

Objetivo 3 – O objetivo foi atingido visto que o prazo médio de resposta foi sempre inferior a 10 dias úteis.

Objetivo 4 – O objetivo foi superado visto que o acréscimo de receitas próprias cobradas foi superior em 2% relativamente ao ano de 2011.

Objetivo 5 - O objetivo foi superado visto que o número de medidas de autoproteção elaboradas foi de 6.

Objetivo 6 - O objetivo foi atingido dado que o nível de satisfação dos estudantes apurado foi de 3,6.

4 - Desempenho e avaliação final dos Serviços de Ação Social

Para complementar a análise de desvios procedemos à avaliação do desempenho dos SASIPS, através da análise da contribuição de cada dimensão para a avaliação final, comportamento dos parâmetros de eficácia, de eficiência e de qualidade, agrupando os objetivos operacionais em consonância com o tipo de parâmetro.
Pela aplicação da fórmula abaixo indicada resultam as pontuações obtidas para cada objetivo.

(Clas. Ind 1 x Peso Ind 1) + … + (Clas. Ind n x Peso Ind n)

Resultado do objetivo 1 = 0,40 x 0% = 0%
Resultado do objetivo 2 = 0,60 x 100% = 60%
Resultado do objetivo 3 = 0,50 x 100% = 50%
Resultado do objetivo 4 = 0,50 x 100% = 50%
Resultado do objetivo 5 = 0,50 x 100% = 50%
Resultado do objetivo 6 = 0,50 x 100% = 50%

Os resultados obtidos nos diferentes parâmetros são, portanto:

Eficácia	**0,40x0%+60%x100% = 60%**
Eficiência	**0,50x100%+0,50x100% = 100%**
Qualidade	**0,50x100%+0,50x100% = 100%**

A avaliação final do serviço corresponde à soma das contribuições de cada dimensão.

Resultado por dimensão:

Eficácia (40%)	Eficiência (30%)	Qualidade (30%)
60%x0,40=24%	100%x0,30= 30%	100%x0,30%=30%

Avaliação Final =24% + 30%+30% = 84%

De acordo com o disposto no nº 1 do artigo 18.º da lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a avaliação final do desempenho dos SASIPS corresponde à expressão qualitativa de desempenho **satisfatório**, dado que foram atingidos todos os objetivos, tendo alguns deles sido superados, com exceção do primeiro que não foi atingido.

VII – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RESULTADOS

1. APOIO SOCIAL DIRETO

O apoio social direto inclui as bolsas de estudo e os auxílios de emergência.

1.1 Bolsas de Estudo

Um dos objetivos dos SASIPS consiste na atribuição de bolsas de estudo aos estudantes carenciados.

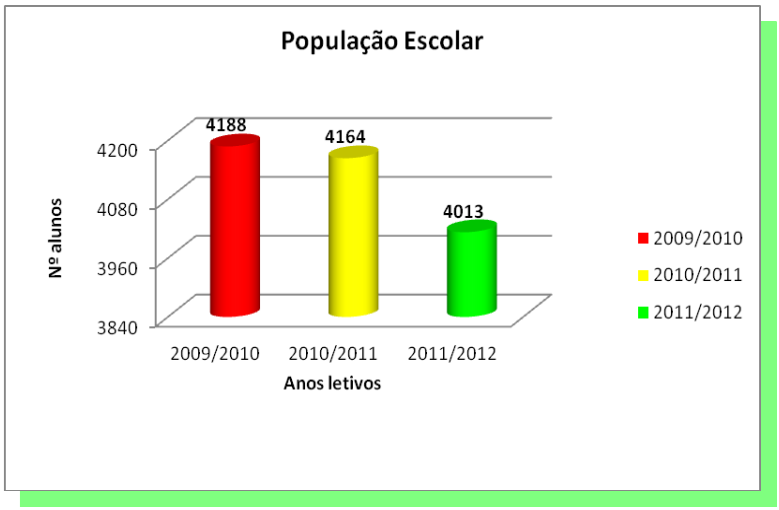
A bolsa de estudo é uma prestação pecuniária para comparticipação nos encargos com a frequência de um curso ou com a realização de um estágio profissional obrigatório, atribuída, a fundo perdido e no respetivo ano letivo, sempre que o estudante não disponha de um nível adequado de recursos financeiros.

No ano letivo 2011/12 o processo de atribuição de bolsas de estudo decorreu nos termos do Despacho nº 12780-B/2011, do Secretário de Estado do Ensino Superior, tendo os prazos de candidatura sido definidos pelos avisos do Diretor-Geral do Ensino Superior e ficou marcado pelo início de utilização da plataforma eletrónica disponibilizada pela DGES.

Trata-se, sem dúvida, de uma das atividades dos SASIPS com maior relevância, não só em termos de verbas envolvidas, como também em termos de recursos humanos afetos e tempos de trabalho, constatando-se que é, de facto, um processo extremamente dinâmico e envolvente.

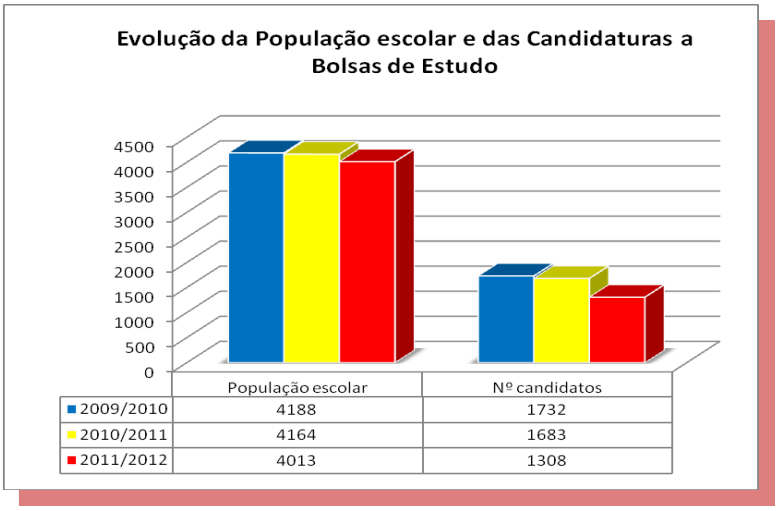
Por sua vez, a candidatura a alojamento foi feita através da plataforma SIGARRA. Também foi dada especial relevância à divulgação junto dos estudantes das modalidades de apoio social, designadamente a atribuição de bolsas de estudo e alojamento, através de folhetos informativos, contactos com as Associações de Estudantes, atendimento personalizado, página eletrónica dos SASIPS, e-mail e SMS, de molde a aumentar substancialmente o número de candidatos a bolseiro e, assim, contribuir para tornar extensível este benefício social a todos os estudantes carenciados.

Apresentamos, de seguida, a evolução da população escolar elegível para efeitos de atribuição de apoios sociais diretos (1º ciclo – cursos de licenciatura, 2º ciclo - cursos de mestrado e Cursos de Especialização Tecnológica).



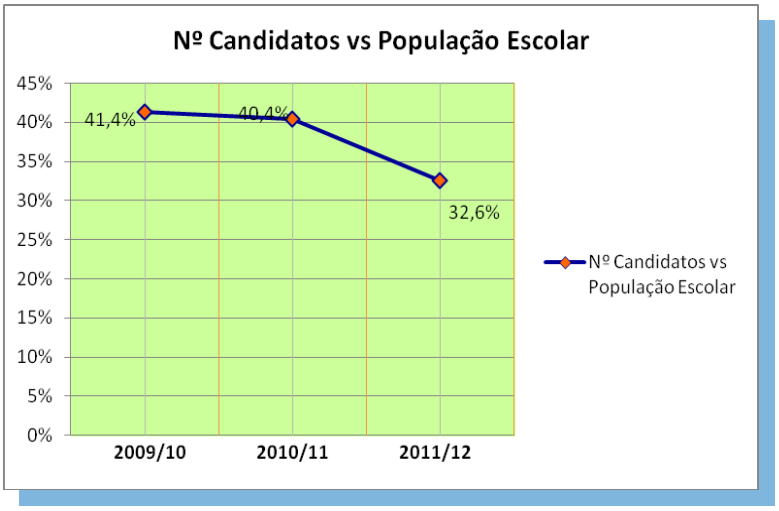
Fonte: Serviços Centrais do Instituto. Dados de 2011/12 referentes a 31/12/2011.

Como se pode constatar, a população escolar do IPS teve um decréscimo em 2011/12, relativamente aos anos letivos anteriores. No que se refere à candidatura a bolsa de estudo registou-se também um acentuado decréscimo, como se verifica no quadro seguinte.

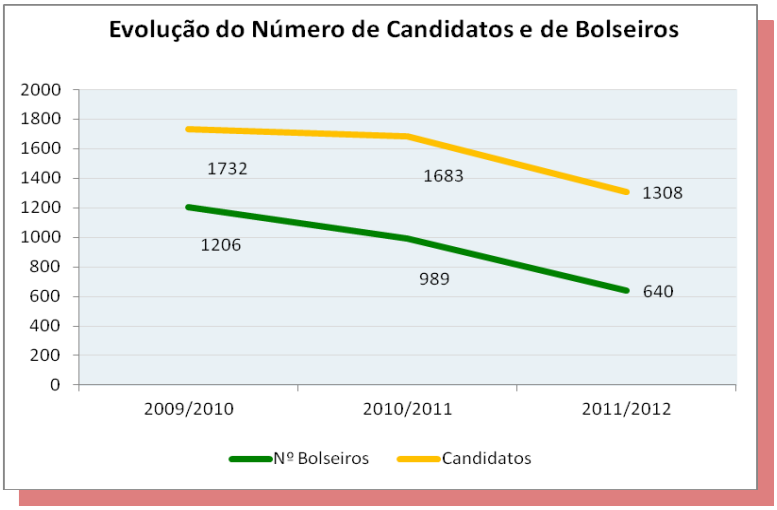


	População escolar	Nº candidatos
2009/2010	4188	1732
2010/2011	4164	1683
2011/2012	4013	1308

A taxa de candidatura a bolsa de estudo no IPS no ano letivo de 2011/12 foi de 32,6%, abaixo do registado no ano anterior.



Relativamente ao número de bolsas atribuídas, face ao número de candidaturas, verificou-se também uma evolução desfavorável, de 59% para 49%.



Embora o número de bolsas atribuídas, relativamente ao ano letivo anterior tenha sido inferior em números absolutos, por via da imposição de regras mais restritivas, verificou-se, todavia, que o valor da bolsa média foi superior ao ano letivo anterior.

No ano letivo de 2011/12, a bolsa média anual, sem complementos, foi de 1.709,00€ (170,90€/mês), contra 161,20€/mês no ano letivo 2010/11. Por sua vez, a bolsa média anual com complementos foi de 1.956,11€.

Relativamente ao apoio social merece especial importância, o protocolo celebrado com a Cruz Vermelha Portuguesa para apoio social extraordinário aos estudantes das Escolas Superiores do IPS, no âmbito do Programa "Portugal mais Feliz" desenvolvido pela Cruz Vermelha Portuguesa, através do seu Centro Humanitário de Santarém/Cartaxo.

Os apoios a conceder visam ajudar os estudantes e suas famílias a suportar, entre outros, os encargos com alojamento, alimentação, transportes, material escolar e despesas com saúde, evitando o abandono escolar.

1.2 Auxílios de Emergência

Os auxílios de emergência são apoios atribuídos a título de bolsa de estudo para fazer face a situações económicas especialmente graves que ocorram durante o ano letivo e não enquadráveis no âmbito do processo normal de atribuição de bolsa de estudo *(n.º 1 do artigo 12º do Despacho n.º 12780-B/2011 - DR, 2.ª série, n.º 184, de 23 de setembro).*

No ano letivo 2011/12 não foram solicitados auxílios de emergência.

2. APOIO SOCIAL INDIRETO

2.1 Alimentação

Os SASIPS dispõem de três refeitórios (Complexo Andaluz, S. Pedro e Escola Superior de Saúde) e cinco *snack-bares* (Tertúlia - anexo ao refeitório Andaluz - e nas Escolas Superiores Agrária, Educação e de Gestão e Tecnologia e Saúde).

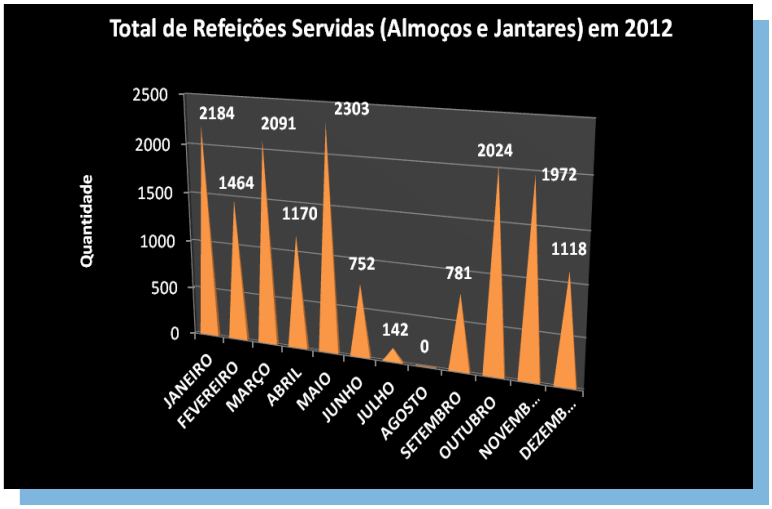
A exploração e fornecimento de refeições em todas as unidades alimentares foi adjudicada, na sequência de procedimento de consulta às empresas qualificadas no Acordo-Quadro nº 15, Lote 4, fornecimento de refeições confecionadas e prestação de serviços associados na Região Alentejo, desenvolvido pela ANCP – Agência Nacional de Compras Públicas.

Na Escola Superior de Desporto de Rio Maior não foi possível fornecer refeições no ano letivo 2011/12 por motivo das obras da Cantina (refeitório e bar - ilustrados na foto seguinte), levadas a efeito pelos Serviços Centrais do Instituto, não terem sido concluídas atempadamente. Porém, aguarda-se a sua inauguração brevemente.

Em 2011/12 o preço da refeição completa foi de 2,30 € para os estudantes e de 4,20 € para o pessoal docente e não docente.

A fim de facilitar o acesso dos estudantes estagiários à alimentação, os SASIPS celebraram acordo de cooperação com o Hospital de Santarém de molde a permitir que os estudantes deslocados, em estágio nesta unidade de saúde, utilizem o respetivo refeitório nas mesmas condições praticadas nos refeitórios dos SASIPS.

No ano em análise foram fornecidos almoços e jantares nos refeitórios do Complexo Andaluz e de S. Pedro (*campus* da Escola superior Agrária). Nos refeitórios da Escola Superior de Saúde e da Escola Superior de Desporto de Rio Maior apenas foram servidos almoços.
A distribuição do número de refeições consta do quadro seguinte:



Comparem-se agora o número de refeições servidas em cada um dos refeitórios nos últimos três anos.

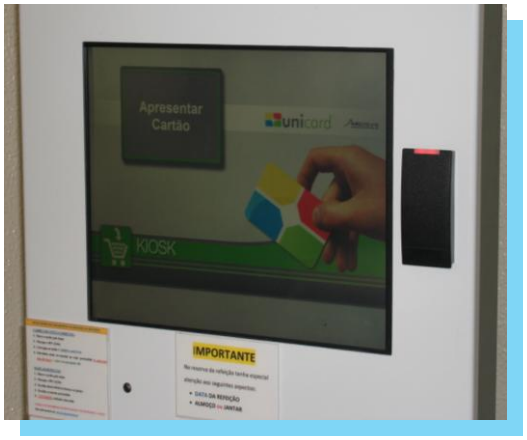
Refeitório	2010	2011	2012
Andaluz	14.626	12.025	7.962
S. Pedro	11.598	8.982	4.036
Escola de Saúde	8.749	7.177	4.003
Escola de Desporto	823	1.186	0
TOTAL	**38.534**	**35.796**	**16.001**

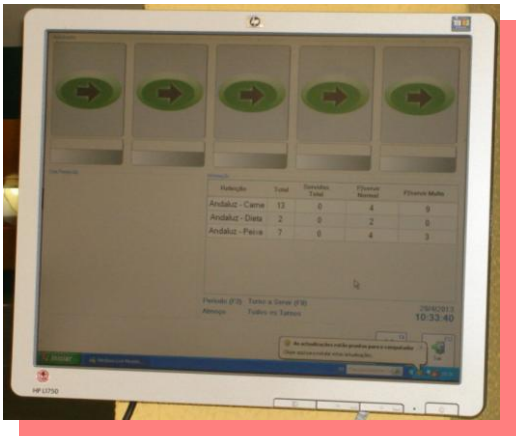
Os dados constantes do quadro anterior indicam-nos uma procura decrescente do serviço de refeições, possivelmente associada à crise económica que o nosso país vive, com reflexos no poder de compra dos estudantes.

No âmbito do Acordo de Cooperação celebrado com o Hospital de Santarém para acesso ao serviço de refeições dos estudantes da licenciatura em enfermagem a realizar estágios curriculares naquela unidade hospitalar, foram servidas cerca de 800 refeições.

Os snack-bares, concessionados à empresa adjudicatária dos refeitórios, praticam, no que respeita aos produtos essenciais, preços negociados pelos SASIPS de modo a serem mais favoráveis aos alunos.

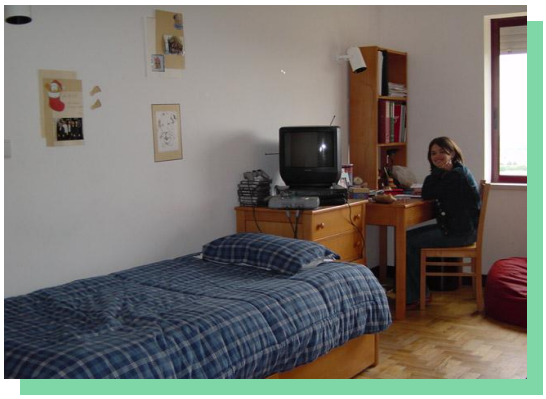
O ano de 2011/12 ficou ainda assinalado positivamente pela implementação do sistema automatizado de marcação e aquisição de refeições e gestão integrada dos refeitórios no âmbito do projeto CAIXACUP.





2.2 Alojamento

Os SASIPS têm a seu cargo três residências de estudantes. Uma sita no Complexo Andaluz, com 153 camas e outra em S. Pedro (no *campus* da Escola Superior Agrária de Santarém) com 103 camas.



A terceira residência de estudantes, denominada de Pedro Álvares Cabral, situada no Centro Histórico de Santarém, tem capacidade para 25 camas.

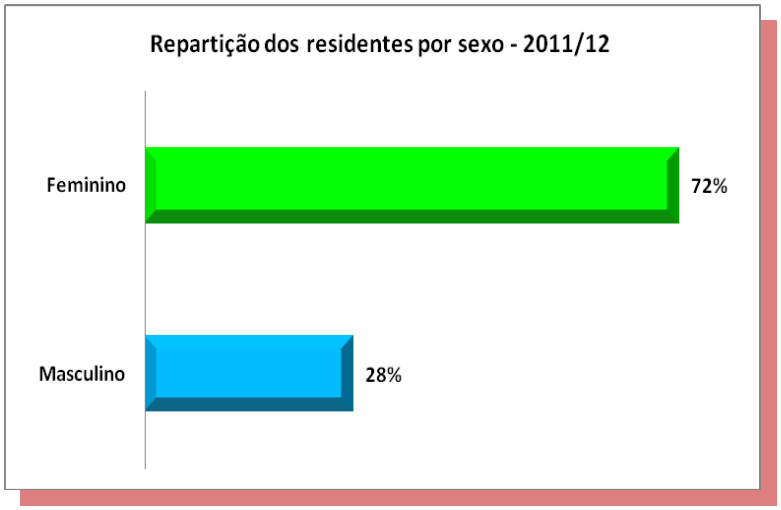
A taxa de ocupação das residências de estudantes, no ano de 2012, encontra-se expressa no quadro a seguir apresentado.

TAXAS DE OCUPAÇÃO DAS RESIDÊNCIAS

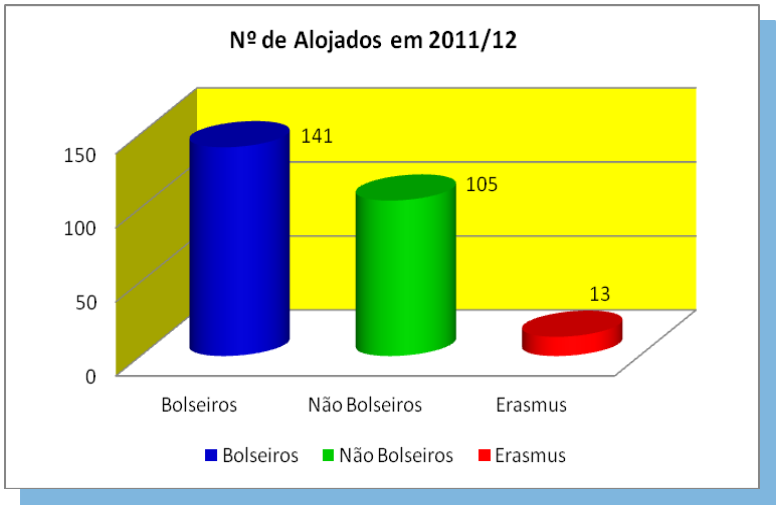
Residência	Tipo de Alojamento						Ocupação	
	Ind.	Duplo	Triplo	Quad.	Casal	Total camas	Camas	%
ANDALUZ	43	55	0	0	0	153	146	95
S. PEDRO	25	39	0	0	0	103	94	91
PEDRO Á. CABRAL	1	12	0	0	0	25	21	84
TOTAL	69	106	0	0	0	281	261	93

Como se depreende do quadro anterior, as residências de estudantes estão praticamente ocupadas durante todo o ano, à exceção do mês de agosto em que se encontram encerradas para se proceder à manutenção dos edifícios.

Relativamente aos residentes, pode-se constatar que as residências de estudantes são ocupadas, na sua grande maioria, por pessoas do sexo feminino.



No ano letivo 2011/2012 a taxa de ocupação dos estudantes bolseiros foi bastante significativa, relativamente aos restantes estudantes alojados, como se pode verificar no gráfico seguinte.



O preço mensal do alojamento, por cama em 2011/2012 foi de 72,75€ para os estudantes bolseiros. Por sua vez, o custo mensal do alojamento para estudantes não bolseiros e estudantes em mobilidade foi o seguinte: quarto duplo, 97€; quarto individual, 112€.

2.3 Serviços de saúde

Os SASIPS garantem aos alunos do Instituto Politécnico de Santarém o acesso a cuidados de saúde através de protocolo de cooperação celebrado com a Administração Regional de Saúde de

Lisboa e Vale do Tejo – Sub-região de Saúde de Santarém, que permite o acesso preferencial dos estudantes das escolas superiores integradas no Instituto a cuidados de saúde primários nos Centros de Saúde de Santarém e de Rio Maior.

Existe também um protocolo com o Instituto Português da Juventude, que permite aos estudantes o acesso a consultas nas áreas da saúde e sexualidade juvenil, psicologia e nutrição.

No âmbito do projeto " Ganhar uma Juventude com Saúde" funciona nos SASIPS o Gabinete de Acompanhamento Psicopedagógico (GAPP) que tem como objetivos apoiar os estudantes na condução do seu projeto de formação, refletir sobre estratégias de gestão de stress e ansiedade e desenvolver estratégias para melhorar o desempenho.

GABINETE DE SAÚDE E ACOMPANHAMENTO PSICO-PEDAGÓGICO (GSAPP)

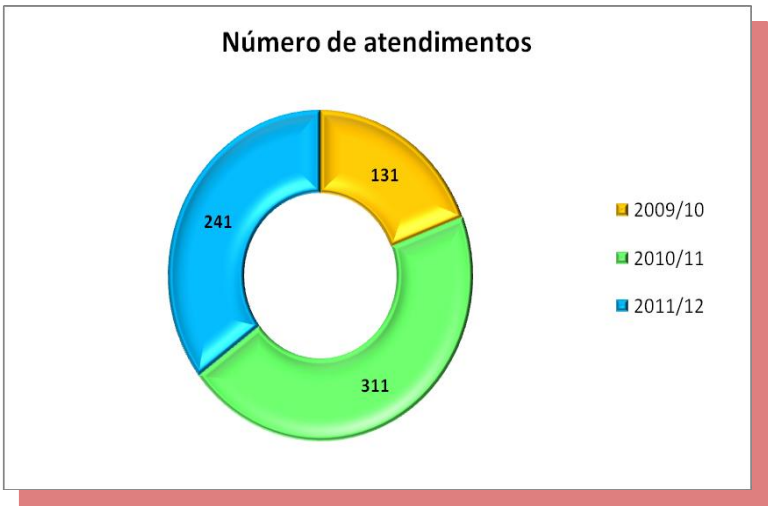
Área de Acompanhamento Psico-Pedagógico

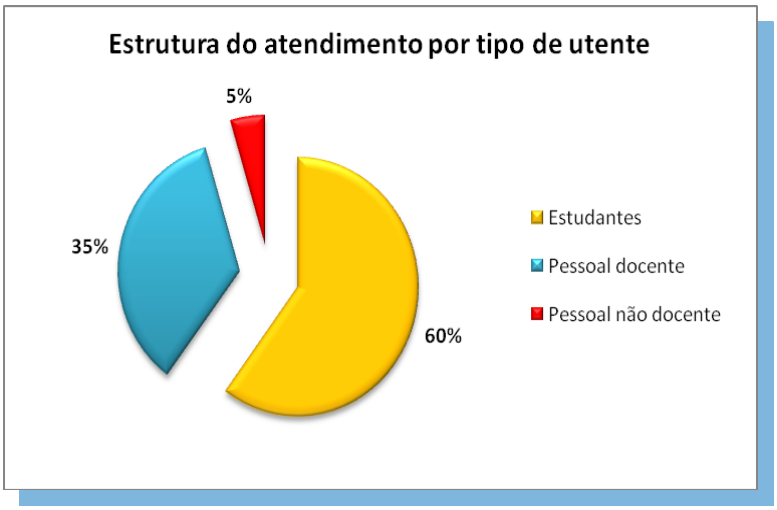
Objetivos:

- Apoiar os estudantes na condução do seu projeto de formação
- Refletir sobre estratégias de gestão de stress e ansiedade
- Desenvolver estratégias para melhorar o desempenho

TIPO DE CONSULTA	*LOCAL*	*DIA/HORA*	*ATENDIMENTO*
ACOMPANHAMENTO PSICO-PEDAGÓGICO	**Serviços de Ação Social** Complexo Andaluz	**3ª feira – 9.30 às 12.30 H** **4ª feira – 14.30 às 17.30 H** **a)**	Prof.ª Georgette Lima Devillet

O número de atendimentos e a sua distribuição por utente estão refletidos nos gráficos seguintes.





2.4 Atividades desportivas e culturais

Os Serviços de Ação Social assumiram a gestão das instalações desportivas do IPS no início do ano letivo 2008/2009.

Têm a seu cargo a gestão das seguintes instalações desportivas:

- Polidesportivo Descoberto no Complexo Andaluz
- Campo de Ténis no Complexo Andaluz
- Ginásio da Escola Superior Agrária

Os objetivos estratégicos para o ano letivo de 2011/2012 foram:

- Promover a prática da atividade desportiva na Comunidade Académica (alunos, docentes e não docentes) do IPS;
- Apoiar o Associativismo Desportivo e Cultural;
- Gerir adequadamente as Instalações Desportivas e coordenar a organização técnica das atividades desportivas.

Os SASIPS oferecem várias modalidades aos elementos da comunidade académica e aos utentes externos. As modalidades são programadas no início de cada ano letivo e visam ir ao encontro da satisfação dos seus utentes.

Foram desenvolvidas no ginásio da Escola Superior Agrária, as seguintes modalidades: Cardiofitness, Musculação, Cycling, Step, Total Conditioning, Hip Hop, Combat, Pilates e Circuit Training.

O número de utentes, incluindo elementos da comunidade local, registados nos Serviços de Ação Social não tem parado de aumentar registando-se um incremento notável em 2011/2012. Desde o início da gestão e dinamização das atividades desportivas pelos SASIPS, já se encontram registados 650 utentes.

A proveniência dos utentes no ginásio é a seguinte:

	2008/2009	*2009/2010*	*2010/2011*	*2011/2012*
Estudantes	28 %	37 %	30 %	33 %
Docentes/Não Docentes	29 %	23 %	18 %	10 %
Externos	43 %	41 %	52 %	57 %

Por sua vez, o número de utentes que frequentaram o ginásio, no ano letivo 2011/12, foi o seguinte:

Foram também desenvolvidas, ao longo do ano, ações de promoção da atividade física e de socialização, como jogos de diversas modalidades, *open day* no ginásio, passeio pedestre com orientação pela cidade de Santarém, "desafio total", atividades de rafting, de paintball e participação na meia maratona de Lisboa.

No âmbito de funcionamento do ginásio, em complemento dos protocolos existentes com a APIS – Associação dos Profissionais dos Impostos do Distrito de Santarém e Sindicato dos Funcionários Judiciais, foi celebrado protocolo com a Casa do Pessoal do Hospital de Santarém, no sentido de facultar o acesso dos respetivos associados às atividades.

Durante o ano letivo 2011/12 funcionaram ainda, no Complexo Andaluz, o Clube de Karaté e o Clube de Ténis.

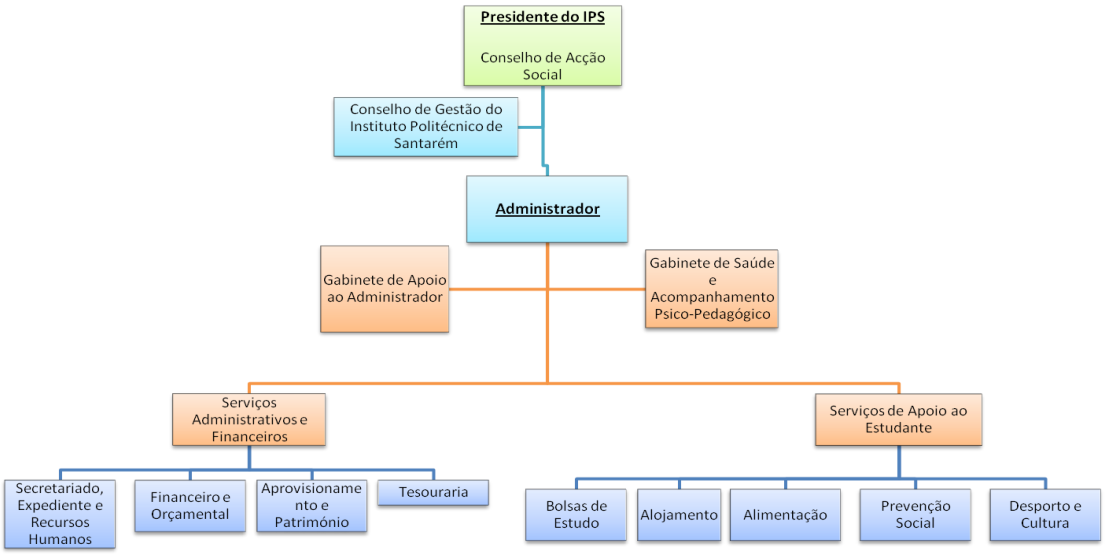
VIII - DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

1.1 Organização e estrutura

Os SASIPS existem, enquanto unidade orgânica do IPS, desde 1 de novembro de 1995.

A estrutura, organização e funcionamento dos SASIPS estão definidos no respetivo Regulamento Interno, publicado no Diário da República, 2.ª Série, n.º 206, de 22 de outubro de 2010.

Apresenta-se de seguida o organograma dos SASIPS:



1.2. Recursos Humanos

O mapa de pessoal dos SASIPS, instituído nos termos da Lei 12-A/2008, de 27 de fevereiro, contava em 31 de dezembro de 2011 com um administrador e 24 trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

Trata-se de uma estrutura de pessoal bastante restrita face às necessidades atuais dos Serviços.

Por falta de meios orçamentais e restrições na admissão de pessoal não tem sido, por isso, possível o preenchimento dos lugares constantes do mapa de pessoal. Tal situação constitui um dos grandes entraves ao pleno desenvolvimento dos SASIPS e tem vindo a exigir do pessoal existente um elevado esforço e um grande espírito de missão.

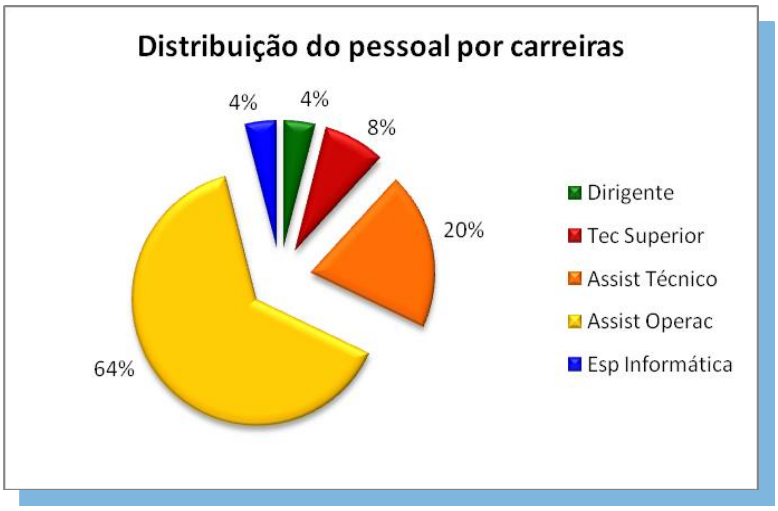
Tal facto é perfeitamente visível no mapa abaixo:

Mapa de pessoal			
Categoria	**Previsto**	**Existente**	**Saldo**
Administrador	1	1	0
Direção Intermédia 1º grau	1	0	(-1)
Direção Intermédia 2º grau	1	0	(-1)
Técnico Superior	8	3*	(-5)

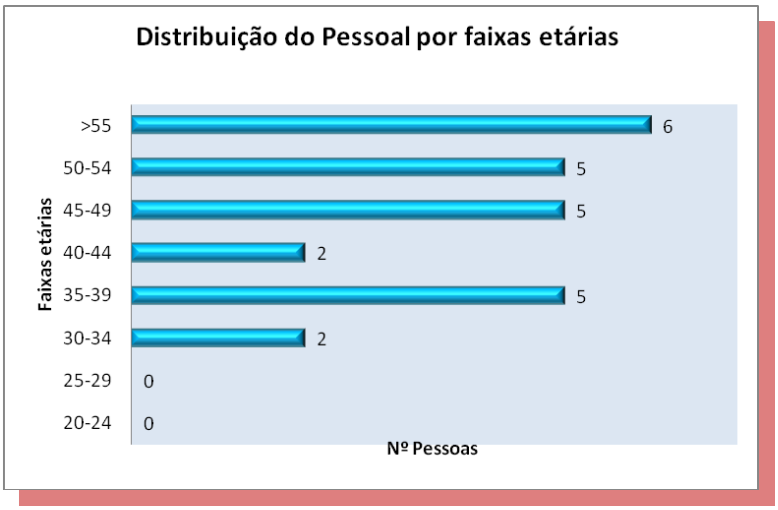
Especialista de informática	1	1	0
Coordenador Técnico	2	1	(-1)
Assistente Técnico	6	4**	(- 2)
Assistente Operacional	20	16	(- 4)
Total	**40**	**26**	**(-14)**

*Um está cedido pelos Serviços Centrais do Instituto
**Dois estão colocados nos Serviços Centrais do Instituto

A repartição dos trabalhadores por carreira é a seguinte:



Importa agora, dar a noção da repartição do pessoal pelas diferentes faixas etárias:



Como se pode verificar as faixas etárias predominantes são a partir dos 45 anos.

1.3 Formação Profissional

A qualificação dos recursos humanos na Administração Pública deve constituir um objetivo estratégico no sentido de melhorar a eficácia, a eficiência e a qualidade de funcionamento dos serviços.

No Plano de Atividades para 2012, estava prevista a frequência, pelos funcionários dos SASIPS, de várias ações de formação.

Porém, devido às restrições orçamentais, impostas pela tutela, não foi possível dar corpo à implementação na totalidade das ações previstas. Apenas foram desenvolvidas onze ações de formação, em áreas chave.

IX – INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTO

Esta área constitui uma das preocupações centrais dos SASIPS, já que as infraestruturas para apoios sociais aos estudantes do IPS eram virtualmente inexistentes à data da criação dos SASIPS, pelo que têm vindo a ser construídas de raiz ao longo dos anos.

O ano de 2012 destacou-se, no entanto, pelos seguintes factos:

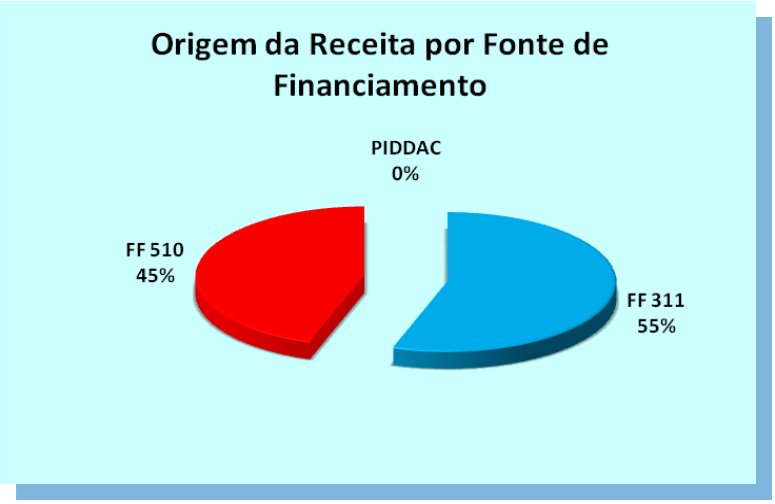
- Aquisição de diverso equipamento para bares, refeitórios e ginásios;
- Realização de diversas obras de reabilitação, reparação e conservação das infraestruturas existentes, nomeadamente das residências de estudantes e refeitórios;
- Implementação do sistema de gestão integrada dos refeitórios.

No entanto, devido a constrangimentos financeiros, verificou-se, mais uma vez, o adiamento das obras de adaptação das residências de estudantes de S. Pedro e Andaluz em conformidade com os projetos contra incêndios.

X – GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

1. Receita

O Orçamento de Estado tem sido, ao longo dos anos, a maior fonte de financiamento ao dispor destes Serviços, como se pode constatar pelo gráfico seguinte.

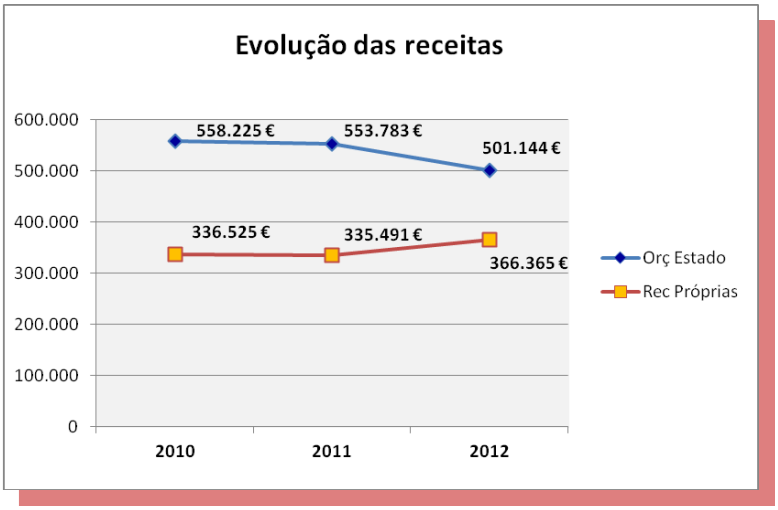


A Fonte de Financiamento 510 – Autofinanciamento abrange, tal como o próprio nome indica, as receitas próprias do serviço, designadamente as provenientes da venda de refeições, alojamento, inscrições nas atividades desportivas, aluguer de instalações e máquinas de *vending*.

Na realidade, os SASIPS têm tido uma preocupação constante com a captação de receitas que permitam um acréscimo do autofinanciamento. No ano de 2012 verificou-se, inclusivamente, um aumento do volume de receitas próprias de 2%, relativamente ao ano anterior.

O gráfico seguinte dá-nos uma perspetiva das receitas geradas em 2012, por setor.

Como se verifica no gráfico abaixo, ao longo dos últimos três anos, as receitas da Fonte de Financiamento 311 tiveram uma evolução negativa. Por outro lado, as receitas da Fonte de Financiamento 510 – Receitas próprias, evoluíram de modo positivo, atingindo-se, deste modo, um dos objetivos traçados no QUAR.



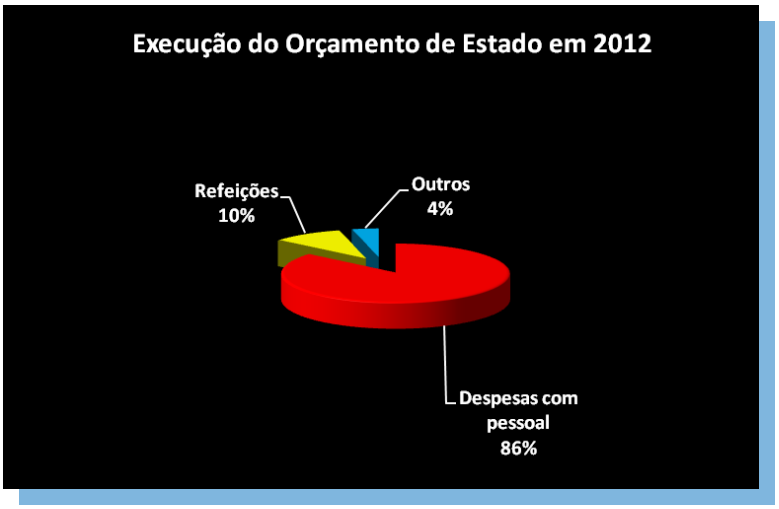
Apresenta-se, agora, uma análise sucinta da evolução financeira dos SASIPS:

Saldos da gerência anterior	2010	2011	2012
Orçamento de Estado	201.689	181.401	211.963
Receitas Próprias	193.519	286.723	311.212
PIDDAC	39.507	39.507	39.507
Subtotal	**434.715**	**507.631**	**562.682**
Orçamento anual	**2010**	**2011**	**2012**
Orçamento de Estado	553.783	501.144	460.961
Receitas Próprias cobradas	335.491	366.365	373.835
PIDDAC	0	0	0
Subtotal	**889.274**	**867.509**	**834.796**
TOTAL	**1.323.989**	**1.375.140**	**1.397.478**

Confirma-se o referido anteriormente, ou seja, o montante das receitas provenientes do Orçamento do Estado têm vindo a diminuir progressivamente. Por sua vez, o valor das receitas próprias têm tido uma evolução inversa, aumentando sempre nos anos em análise.

2. Despesa

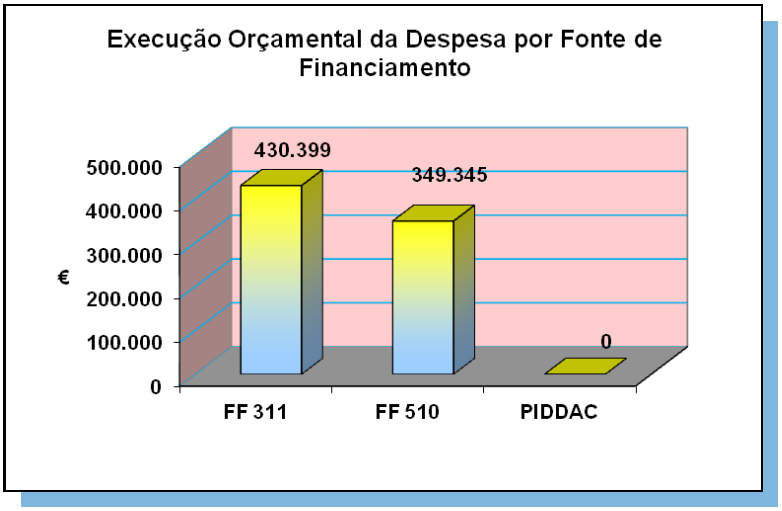
A maior "fatia" das transferências da Fonte de Financiamento 311 (OE) encontra-se sistematicamente afeta a despesas com o pessoal, como se pode verificar pelo gráfico seguinte.

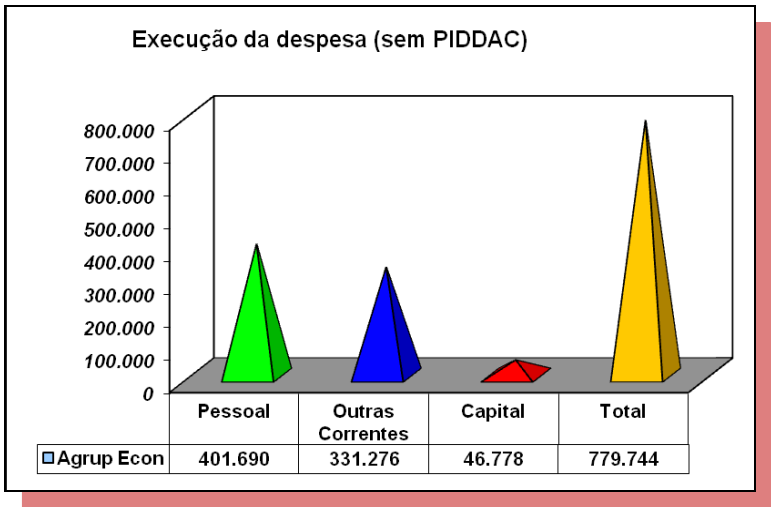


Pela situação verificada na fonte de Financiamento 311 as outras despesas correntes tiveram de ser, maioritariamente, financiadas pela Fonte de Financiamento 510 – Receitas próprias.

Mostremos, agora a execução orçamental da despesa, por fonte de financiamento e por setor de atividade.

Por sua vez a distribuição da despesa por fonte de financiamento e por agrupamento económico é a seguinte:





XI – CONCLUSÕES

Dando sequência do trabalho desenvolvido nos anos anteriores, os esforços dos SASIPS durante o ano de 2012 centraram-se na criação de condições materiais, técnicas e humanas para a melhoria e alargamento dos apoios prestados aos alunos do IPS.

Nesse sentido, a modernização e racionalização dos procedimentos e instrumentos de trabalho designadamente no campo da informática, assim como o esforço desenvolvido na melhoria das condições de acesso dos estudantes às bolsas de estudo, alojamento, alimentação, atividades no âmbito da saúde e atividades desportivas, constituíram um fator digno de registo.

No que se refere às infraestruturas importa destacar o grande esforço levado a efeito na reabilitação da unidades alimentares e na substituição do equipamento obsoleto e degradado, no sentido resolver um vasto conjunto de não conformidades, tanto de nível estrutural, como de nível funcional, que foi necessário resolver urgentemente, em ordem ao cumprimento dos normativos legais em vigor

Idêntico esforço tem sido desenvolvido no sentido de adaptar as residências de estudantes ao estatuído no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro (Regime Jurídico da Segurança Contra Incêndios em Edifícios - SCIE), situação que não tem avançado por falta de autorização da tutela para utilização dos saldos existentes.

Importa realçar, mais uma vez, os aspetos negativos decorrentes da não aprovação, por parte da tutela, do financiamento para construção da Residência de Estudantes da Escola Superior de Desporto de Rio Maior e o atraso na conclusão das obras de construção da Cantina na mesma Escola.

Tais situações, para além de frustrarem as expectativas criadas na respetiva comunidade escolar, têm vindo a colocar em causa a missão e prossecução dos grandes objetivos destes Serviços, nomeadamente na concessão dos apoios sociais indiretos aos estudantes da supracitada escola, originando, inclusivamente, situações de desigualdade no universo do Instituto Politécnico de Santarém.

Porém, considera-se que o ano de 2012 foi um ano positivo, não obstante as crescentes limitações orçamentais e as insuficiências em matéria de pessoal, supridas em larga medida pela dedicação da equipa dos SASIPS.

Serviços de Ação Social, 30 de abril de 2013

O administrador, *António da Fonseca*

ANEXO A – QUAR dos SASIPS de 2012

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) - 2012

Ministério da Educação e Ciência

Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém

Missão: assegurar as funções da ação social escolar através da criação de condições de equidade social no acesso ao ensino superior e a prática de uma frequência bem sucedida, especialmente dos estudantes economicamente carenciados, mediante a concessão de apoios sociais e a prestação de serviços de qualidade.

Objetivos estratégicos (OE):
OE 1 - Promover o acesso aos apoios sociais
OE 2 - Racionalizar procedimentos
OE 3 - Melhorar a satisfação dos clientes

Objetivos Operacionais			Meta 2011	Meta 2012	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Desvio
EFICÁCIA	**40%**							
OB 1	**Ponderação 40%**							
Reduzir o prazo de divulgação da candidatura a alojamento (1.ª fase)	Ind 1		31-Ago	10-Ago	27-Ago	100%	não atingido	-100%
	Peso	100%						
OB 2	**Ponderação 60%**							
Diminuir o n.º de dias para comunicar a decisão do requerimento a bolsa de estudo	Ind 2		NA	30 dias úteis	24 dias úteis	100%	atingido	0%
	Peso	100%						
EFICIÊNCIA	**30%**							
OB 3	**Ponderação 50%**							
Responder no prazo máximo de 10 dias úteis a todos os pedidos (requerimentos/sugestões)	Ind 3		NA	10 dias	10 dias	100%	atingido	0%
	Peso	100%						
OB 4	**Ponderação 50%**							
Aumentar em 1% o orçamento de receitas próprias relativamente a 2011	Ind 4		#######	370.029 €	373.835 €	100%	atingido	0%
	peso	100%						

QUALIDADE 30%								
OB 5 Ponderação 50%								
Assegurar a elaboração de 60% das medidas de autoproteção dos edifícios afetos aos SASIPS (Dec.-Lei n.º 220/2008)	Ind 5		NA	4	4	100%	atingido	0%
	Peso	100%						
OB 6 Ponderação 50%								
Atingir um nível de satisfação dos estudantes alojados igual a 3 pontos	Ind 6		NA	3	3,6	100%	atingido	0%
	Peso	100%						

Avaliação do Desempenho dos Serviços de Ação Social	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	40%	60%	
Eficiência	30%	100%	
Qualidade	30%	100%	
AVALIAÇÃO FINAL	100%	84%	satisfatório

MEIOS DISPONÍVEIS

Recursos humanos	Pontuação	N.º RH	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	1	20	20	0
Técnico Superior	12	3	36	36	0
Especialista de Informática	12	1	12	12	0
Coordenador Técnico	9	1	9	9	0
Assistente Técnico	8	2	16	16	0
Assistente Operacional	5	16	80	75	-5
TOTAL		**24**	**173**	**168**	**-5**

N.º de Efetivos no Organismo	31-12-2011	31-12-2012
	24	24

Orçamento (em euros)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento			
- Fonte Financiamento 311	489.019	460.961	-28.058
- Fonte Financiamento 510	400.000	373.835	-26.165
PIDDAC	0	0	
TOTAL	**889.019**	**834.796**	**-54.223**

Indicador	Fonte de verificação
IND 1 - Data de divulgação dos resultados das candidaturas a alojamento	Relatório/Plataforma SIGARRA
IND 2 - N.º de dias para comunicação dos resultados de candidat a bolsa de estudo	Relatório/Plataforma da DGES
IND 3 - Dia útil de tempo médio de resposta	Plataforma da DGES/base de dados
IND 4 - Receita do ano n/receita do ano n-1*100	Execução orçamental
IND 5 - Número de medidas de autoproteção executadas	Relatório
IND 6 - Indíce de satisfação dos estudantes, medido na escala de 1 a 5.	Relatório

ANEXO B – Resultados do inquérito de satisfação aos residentes

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS ESTUDANTES ALOJADOS EM RESIDÊNCIAS DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

2012

INTRODUÇÃO

Os Serviços de Ação Social dispõem de três residências de estudantes. Uma no campus Andaluz, com 150 camas, outra no campus da Quinta do Galinheiro, Escola Superior Agrária, com 100 camas e uma outra, a residência Pedro Álvares Cabral, no Centro Histórico de Santarém, com capacidade para 25 estudantes, que resultou da recuperação e adaptação de um edifício do século XVI.

FICHA TÉCNICA

O inquérito foi realizado pelo Setor de Alojamento dos Serviços de Ação Social para aferir o grau de satisfação dos estudantes alojados nas residências de estudantes.

A amostra deste inquérito foi constituída por 275 estudantes. Foram obtidas 214 respostas, correspondente a uma taxa 78%.

O inquérito decorreu no período de 14 de maio a 22 de junho de 2012.

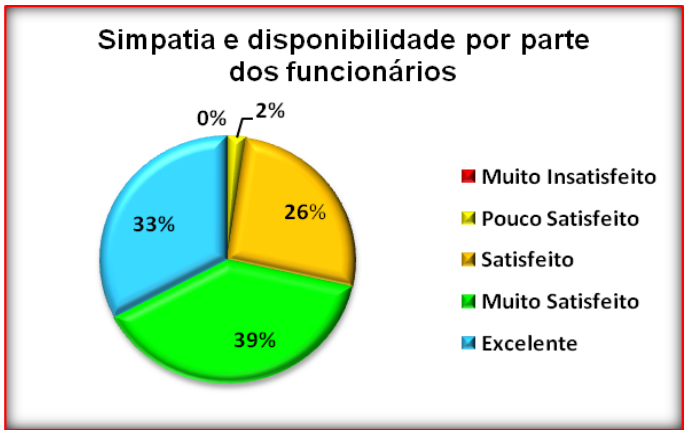
Foi utilizada uma escala de *Likert* de 5 pontos, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 pouco satisfeito, 3 satisfeito, 4 muito satisfeito e 5 excelente.

RESULTADOS

A – ATENDIMENTO

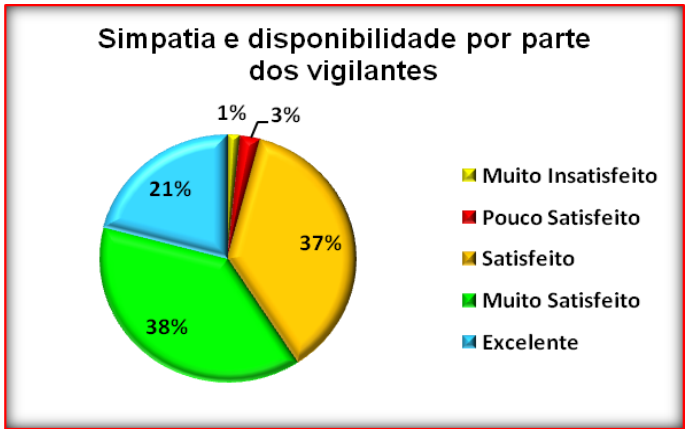
Residências de estudantes

1. **Simpatia e disponibilidade por parte dos funcionários**



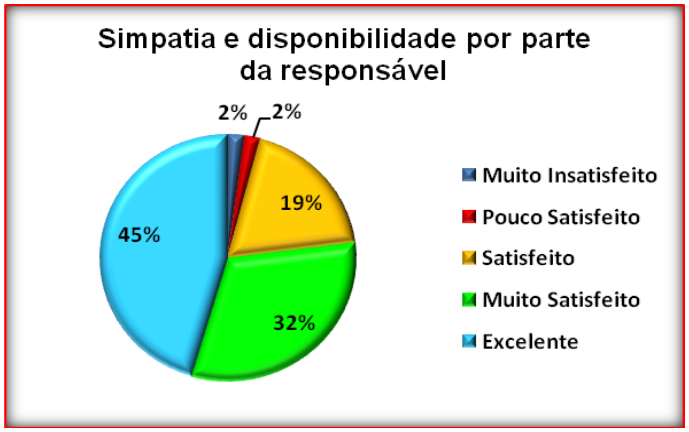
Verifica-se que relativamente a este ponto, 39% da população inquirida considera-se muito satisfeita, 33% considera excelente, 26% satisfeita e apenas 2% pouco satisfeita.

2. **Simpatia e disponibilidade por parte dos vigilantes**



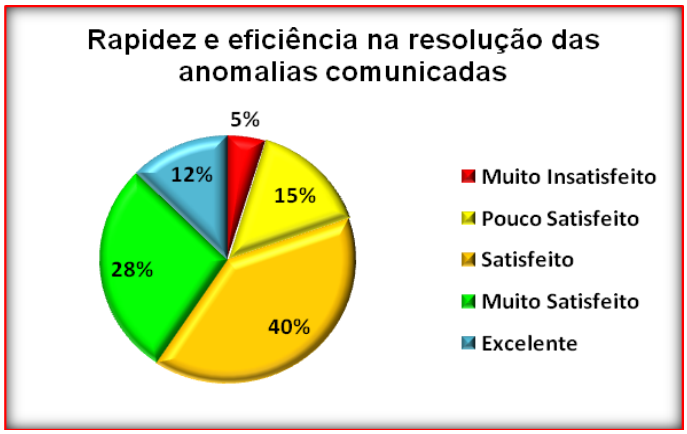
No que concerne à simpatia e disponibilidade por parte dos vigilantes, 38% dos estudantes, considera-se muito satisfeito, 37% satisfeito, 21% excelente, 3% pouco satisfeito e 1% muito insatisfeito.

3. **Simpatia e disponibilidade por parte da responsável**



Relativamente a este ponto 45% dos estudantes inquiridos responderam excelente à simpatia e disponibilidade por parte da responsável, 32% muito satisfeitos, 19% satisfeitos, 2% pouco satisfeitos e também 2% muito insatisfeitos.

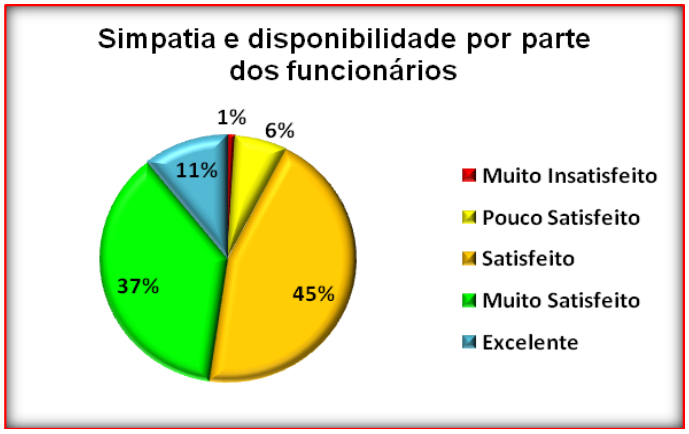
4. **Rapidez e eficiência na resolução das anomalias comunicadas**



Quanto à rapidez e eficiência na resolução das anomalias comunicadas, podemos observar que 40% dos inquiridos revelou estar satisfeito, 28% muito satisfeito, 15% pouco satisfeito, 12% excelente e 5 % muito insatisfeito.

Serviços de Ação Social

1. **Simpatia e disponibilidade por parte dos funcionários**

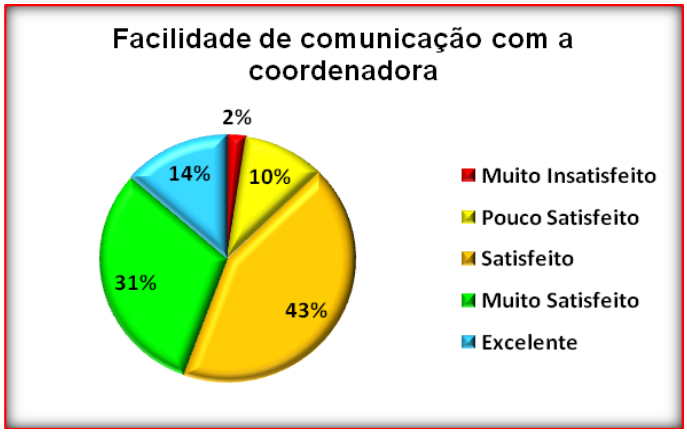


Neste gráfico podemos observar que 45% dos inquiridos estão satisfeitos, 37% muito satisfeito, 11%, considera excelente, 6% está pouco satisfeito e apenas 1% muito insatisfeito.

2. Clareza na informação prestada

Relativamente à clareza na informação prestada, verifica-se que 38% está satisfeito, 37% muito satisfeito, 11% considera excelente, também 11% pouco satisfeito e 3% muito insatisfeito.

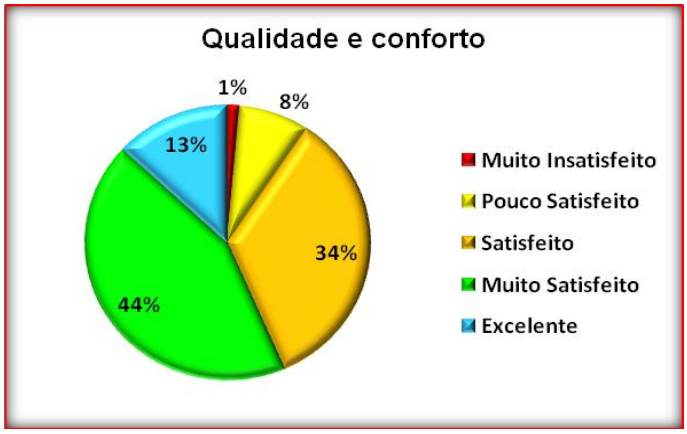
3. Facilidade de comunicação com a coordenadora



Neste ponto, podemos observar que 43% está satisfeito, 31% muito satisfeito, 14% excelente, 10%, pouco satisfeito e 2% muito insatisfeito.

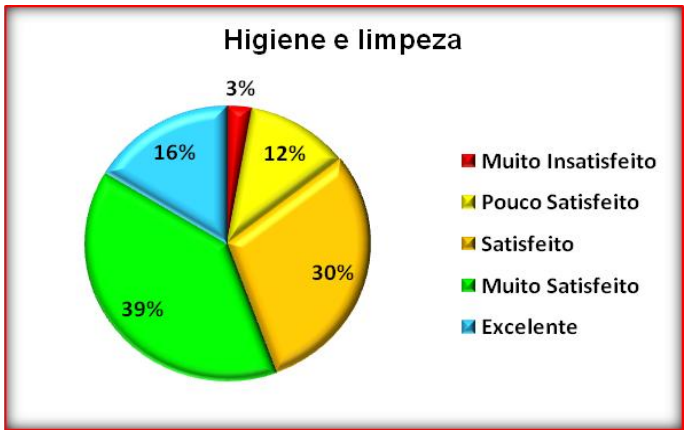
B – INSTALAÇÕES

1. Qualidade e Conforto



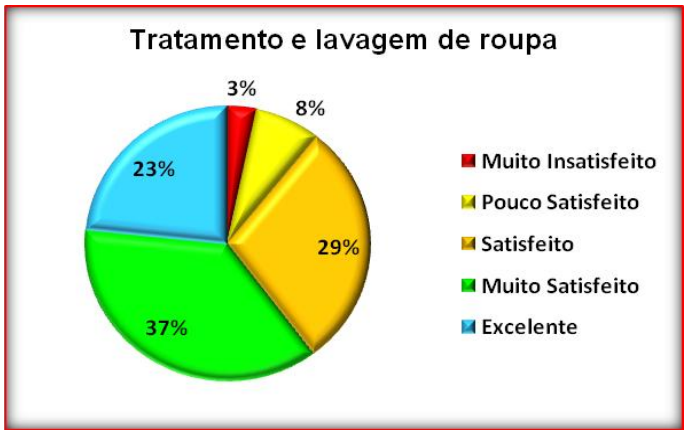
Quanto à qualidade e conforto das instalações, 44% responderam estarem muito satisfeitos, 34% satisfeitos, 13%, excelente, 8% pouco satisfeitos e apenas 1% muito insatisfeitos.

2. Higiene e limpeza



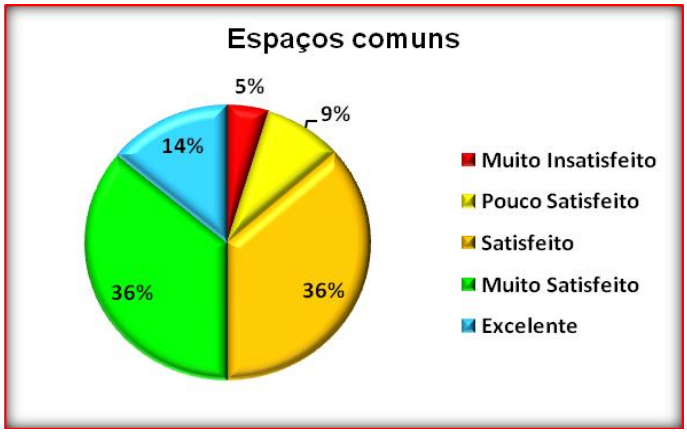
Relativamente a este ponto podemos observar que 39% está muito satisfeito, 30% satisfeito, 16% considera excelente, 12% pouco satisfeito e 3% muito insatisfeito.

3. Tratamento e lavagem de roupa



Verifica-se que relativamente a esta questão, 37% dos residentes responderam estarem muito satisfeitos, 29% satisfeitos, 23% excelente, 8% pouco satisfeitos e 3% muito insatisfeitos.

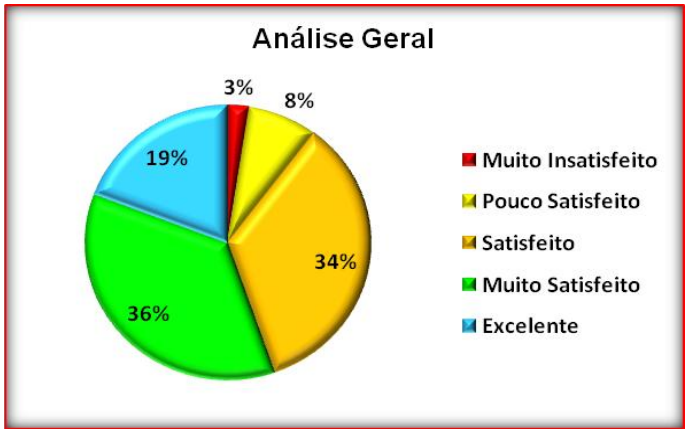
4. Espaços comuns

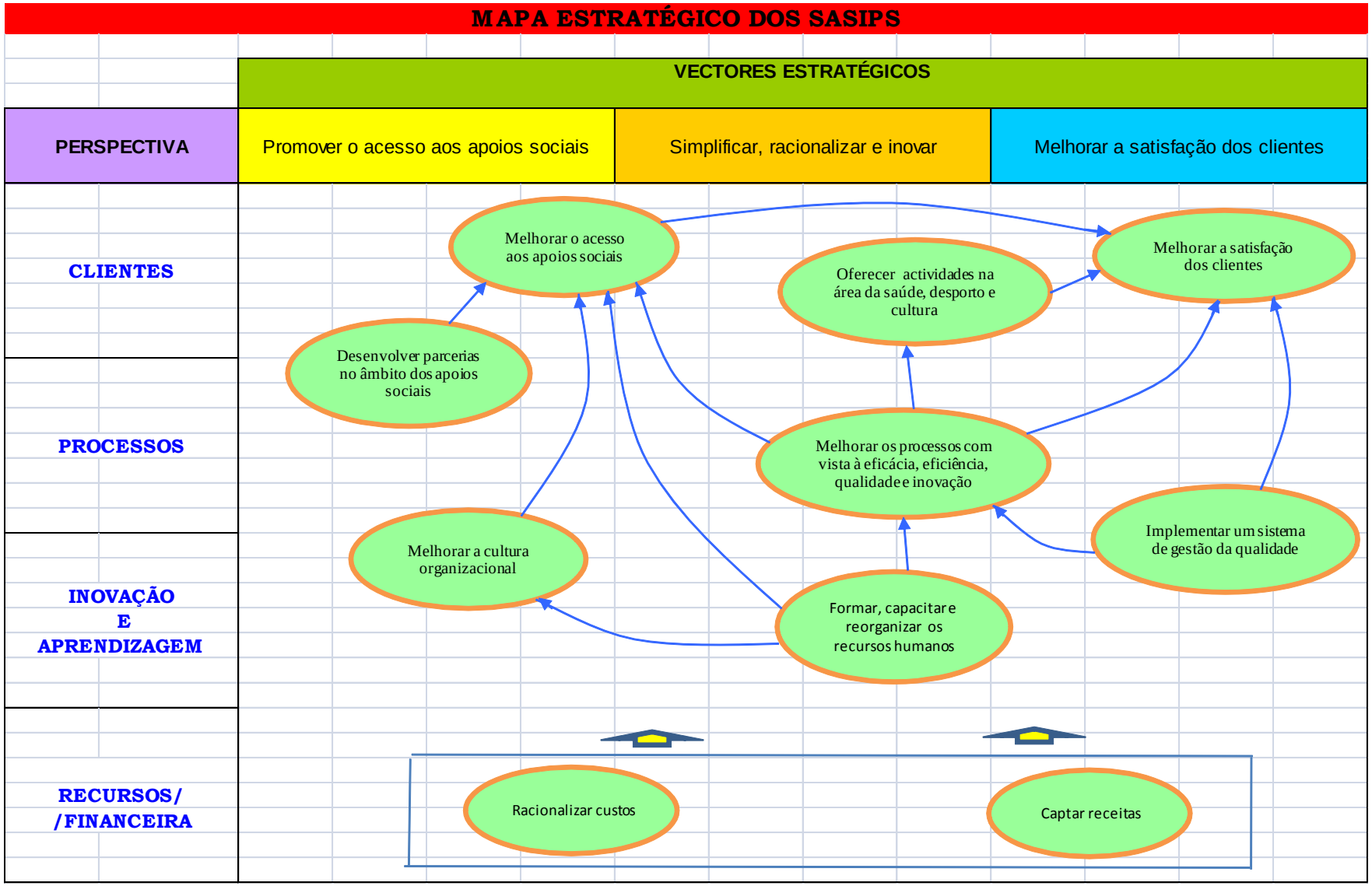


Neste campo, podemos constatar que existe a mesma percentagem, 36%, muito satisfeitos e satisfeitos, 14%, respondeu excelente, 9% pouco satisfeito e 5% muito insatisfeito.

C – CONCLUSÕES

Podemos inferir que do resultado de todas as questões respondidas no referido inquérito, 89 % dos estudantes faz uma avaliação positiva das residências, enquanto apenas 11% faz uma avaliação negativa.



Analisando todas as respostas no geral, verificamos que 36% dos residentes se encontram muito satisfeitos, 34% satisfeitos, 19% excelente, 8% pouco satisfeitos e apenas 3% muito insatisfeitos, o que dá um grau de satisfação de 3,62.

ANEXO C – MAPA ESTRATÉGICO DOS SASIPS