RA

relatório de atividades 2011

Serviços de Ação Social [IPSantarém]

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO ……...……. 3

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

III. AMBIENTE ORGANIZACIONAL
1. Fatores internos favoráveis à ação dos SASIPS…….....……...…….5
2. Fatores que condicionam a ação dos SASIPS……..…….....6

IV. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO
1. Fatores críticos de sucesso …….…….....……6
2. Vetores e objetivos estratégicos ……...……..…….7

V. OBJECTIVOS
1. Objetivos para 2011 ……...……..…...…..…….8

VI. AUTO-AVALIAÇÃO
1. Avaliação do cumprimento dos objetivos…….……..9
2. Apresentação dos resultados do QUAR……10
3. Análise dos desvios……...……11
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……..……..……16
2.1 Alimentação ……16
2.2 Alojamento ……..20
2.3 Serviços de saúde ……22
2.4 Atividades desportivas e culturais ……..……..……23

VIII. DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL
1. Organização e estrutura ……..…..……..24
2. Recursos humanos ……24
3. Formação profissional……...……26

IX. INFRA-ESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS ……...……...……27

X. GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
1. Receita ……..27
2. Despesa ……..……...……29

XI. CONCLUSÕES ……31

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 2011.

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 4200 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.

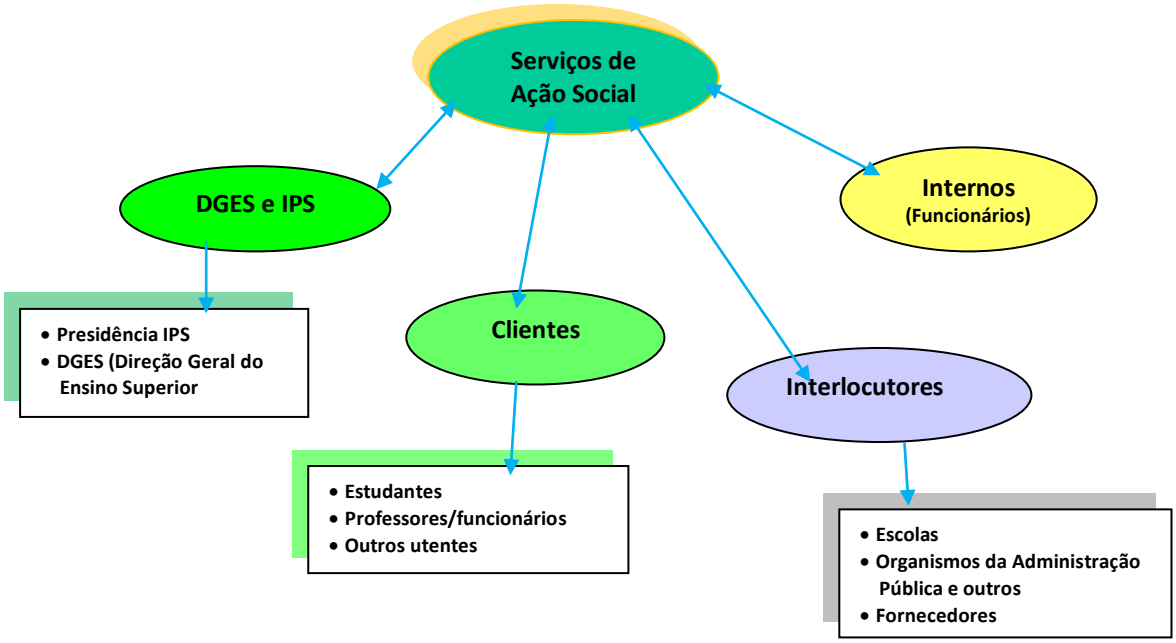
Integram as modalidades de apoio social indireto:

- 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 Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. 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 2011, 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
– Simplificar, racionalizar e inovar
– Melhorar a satisfação dos clientes

V - OBJETIVOS

1. Objetivos para 2011

Os objetivos estratégicos e as ações a delineadas, no contexto de concretização das orientações estratégicas preconizadas, para o ano de 2011, 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 Disponibilizar a candidatura a bolsa de estudo e alojamento on-line ao universo das escolas do Instituto 1.2 Desenvolver o sistema de informação de candidatura a bolsa de estudo e alojamento
2. Desenvolver parcerias no âmbito dos apoios sociais	2.1 Desenvolver acordos de cooperação no âmbito da alimentação, dos serviços de saúde e do desporto.
3. Implementar um sistema on-line de acesso às unidades alimentares	3.1 Implementar um sistema de gestão integrada das unidades alimentares. 3.2 Implementar o acesso on-line aos refeitórios
4. Oferece novas atividades nas áreas da saúde, desporto e cultura	4.1 Oferta de consultas de especialidades médicas. 4.2 Gabinete de Acompanhamento Psico-Pedagógico: - Reforçar a oferta de consultas no âmbito do gabinete de Acompanhamento Psico-Pedagógico; - Desenvolvimento de sessões temáticas. 4.3 Consolidar a oferta de atividades desportivas existentes; 4.4 Diversificar a oferta de atividades desportivas; 4.5 Dinamizar atividades culturais e de ocupação de tempos livres.
5. Melhorar os processos com vista à eficiência, qualidade e inovação.	5.1 Adaptar/consolidar a aplicação informática para gestão dos apoios sociais diretos e indiretos de acordo com o novo quadro legislativo; 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	11.1Desenvolver o plano de formação dos colaboradores dos SASIPS; 11.2Consolidar a aplicação do 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 – AUTO-AVALIAÇÃO

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 auto-avaliação, de carácter 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 – Simplificar, racionalizar e inovar

OE 3 – Melhorar a satisfação dos clientes

2 – Apresentação dos resultados do QUAR

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

Os resultados alcançados resumem-se no quadro seguinte:

Objetivos operacionais	Indicadores	Meta	Concretização	Desvio	
Obj. 1 – Divulgar os resultados da candidatura a alojamento (2.º e 3.º ano)	Data de divulgação dos resultados das candidaturas a alojamento	31 - ago	100%	⇨	0%
Obj. 2 – Comunicar a análise de decisão do requerimento a bolsa de estudo aos estudantes do 1.º ano	Data de comunicação dos resultados.	15- dez	a)	●	
Obj. 3 – Implementar um sistema de gestão integrada dos refeitórios	Data de implementação do sistema de gestão dos refeitórios	30- nov	100%	⇨	0%
Obj. 4 – Implementar um sistema automatizado de acesso aos refeitórios (aquisição de refeições)	Data de implementação do sistema automático de aquisição de refeições	30- nov	100%	⇨	0%
Obj. 5 – Adaptar a residência de estudantes Andaluz em conformidade com os projetos de segurança contra incêndio	Data de conclusão das obras	30 - dez	b)	●	

a) O objetivo não foi atingido por fatores externos aos SASIPS, relacionados com a publicação

do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo apenas em 23 de setembro de 2011 e prazos de candidatura definidos pela DGES, para os estudantes do 1.º ano, incomportáveis com o cumprimento do objetivo traçado, pelo que não deve ser objeto de avaliação

b) O objetivo não foi concretizado por falta de autorização do MCTES na utilização dos saldos transitados do ano anterior, pelo que não deve ser objeto de avaliação.

3 – Análise dos desvios

Objetivo 1 – O objetivo foi atingido visto que se conseguiu divulgar antes do prazo fixado os resultados das candidaturas a bolsa de estudo e alojamento.

Objetivo 2 – O objetivo não foi atingido pelos motivos descritos na alínea a) do ponto precedente.

Objetivo 3 – O objetivo foi atingido visto que se conseguiu implementar o sistema antes do prazo fixado.

Objetivo 4 – O objetivo foi atingido visto que se conseguiu implementar o sistema antes do prazo fixado.

Objetivo 5 - O objetivo não se concretizou pelo facto do MCTES não ter autorizado a utilização dos saldos transitados do ano anterior para execução das obras.

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 objectivo.

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

Resultado do objetivo 1 = 0,50 x 100% = 50%

Resultado do objetivo 2 = não avaliado

Resultado do objetivo 3 = 0,50 x 100% = 50%

Resultado do objetivo 4 = 0,50 x 100% = 50%

Resultado do objetivo 5 = não avaliado

Os resultados obtidos nos diferentes parâmetros são, portanto:

Eficácia	0,50x100% = 50%
Eficiência	0,50x100%+0,50x100% = 100%
Qualidade	0%

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

Resultado por dimensão:

Eficácia (50%)	Eficiência (30%)	Qualidade (20%)
50%x0,50=25%	100%x0,30= 30%	0%

Avaliação Final =25% + 30% = 55%

De acordo com o ponto 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 os três objetivos mais relevantes e os restantes dois não foram atingidos por causas externas, não controláveis pelos Serviços de Ação Social.

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 anual 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 anuais - *artigo 3.º do Despacho n.º 14474/2010* (*DR, 2.ª série, n.º 181, de 16 de setembro).*

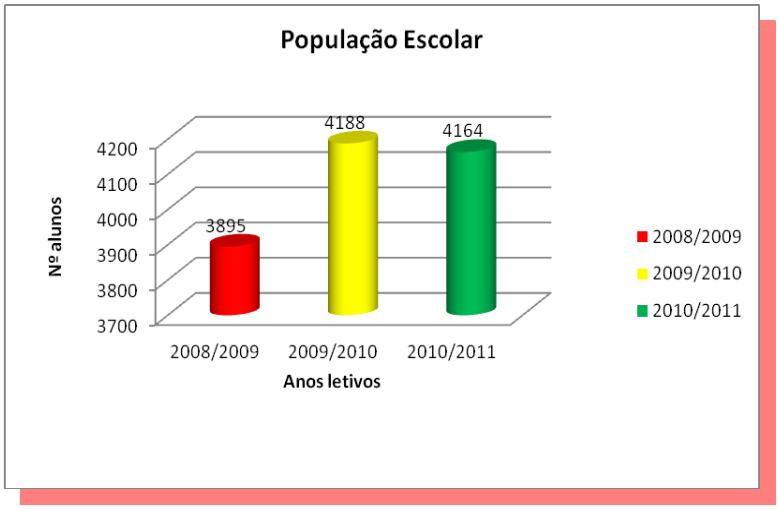
Cabe ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior a fixação de critérios orientadores para a sua atribuição.

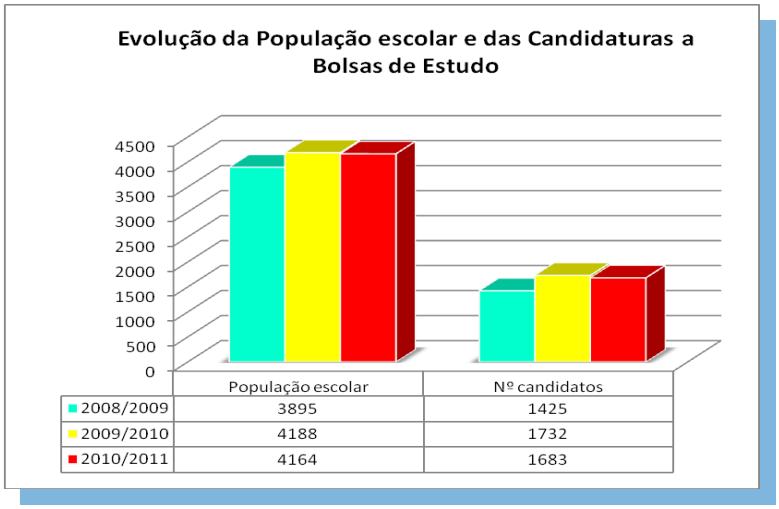
O ano letivo 2010/2011 ficou marcado pela consolidação da candidatura eletrónica a benefícios sociais (bolsa de estudo e alojamento), através da plataforma SIGARRA. Também foi dada especial relevância à divulgação junto dos estudantes das modalidades de apoio social, designadamente a atribuição de bolsas 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.

Anualmente, o processo de atribuição de bolsas de estudo tem o seu início em maio/junho, altura em que os estudantes já integrados no sistema fazem a sua candidatura a bolsa de estudo e/ou alojamento.

Para os estudantes do 1º ano as candidaturas decorrem nos meses de outubro e novembro.

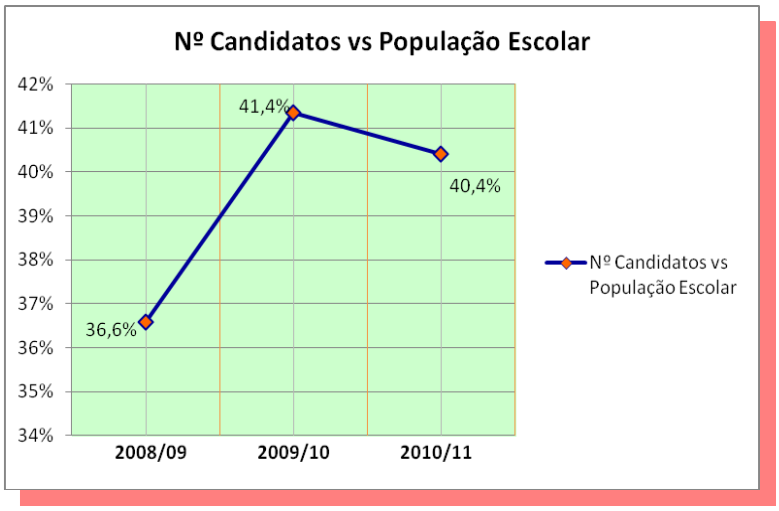
Como se pode constatar pelos gráficos seguintes, a população escolar do IPS manteve-se ao nível do ano anterior.



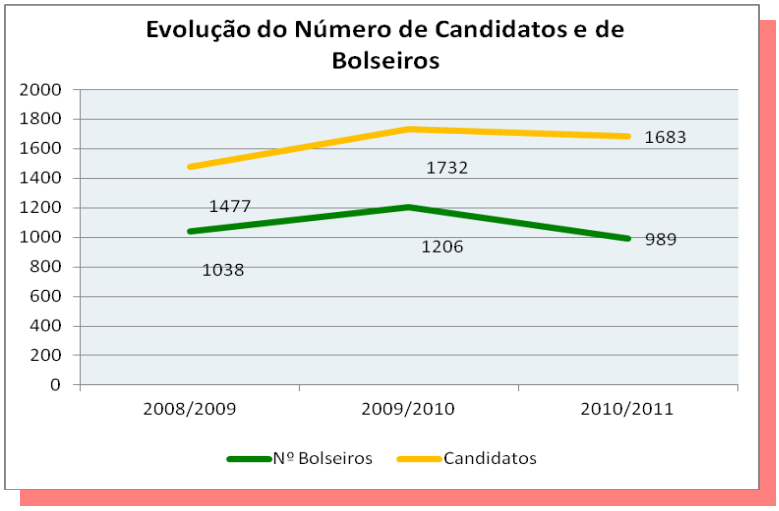


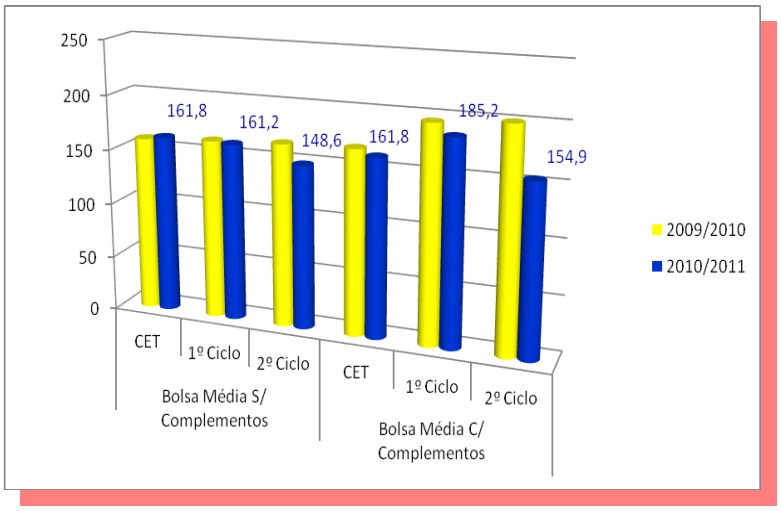
	População escolar	Nº candidatos
2008/2009	3895	1425
2009/2010	4188	1732
2010/2011	4164	1683

A taxa de candidatura a bolsas de estudo no ano letivo de 2010/2011 registou um ligeiro decréscimo relativamente ao ano anterior, de 41,4% para 40,4%, do número total de alunos.



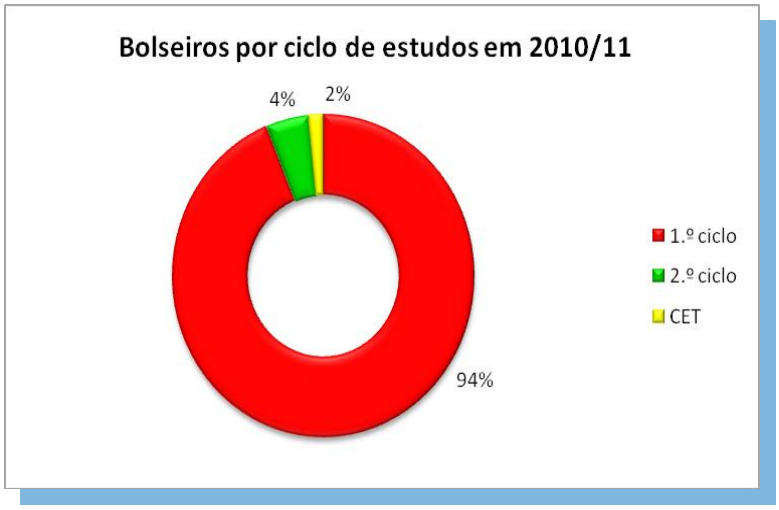
No ano de 2010/11 verificou-se também um decréscimo tanto ao nível do nº de candidatos, como ao nível do n.º efetivo de bolseiros, bem como do valor da bolsa média. Estes aspetos encontram-se expressos nas infografias seguintes.





Também o valor da bolsa média ficou abaixo do registado no ano letivo de 2010/11. Neste ano a bolsa média, sem complementos, foi de 161,2€ no 1.º ciclo (licenciaturas), 148,6€ no 2.º ciclo (mestrados) e de 161,8€ nos Cursos de Especialização Tecnológica.

Por sua vez, a distribuição percentual dos estudantes bolseiros por ciclo de estudos foi a seguinte:



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 *(artigo 10.º, n.º 1 do Despacho n.º 14474/2010 - DR, 2.ª série, n.º 181, de 16 de setembro).*

No ano letivo 2010/11 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).

Dado que a Escola Superior de Desporto de Rio Maior ainda não possui refeitório próprio, o fornecimento de almoços aos estudantes desta Escola tem vindo a ser assegurado nas instalações da Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira, Rio Maior, através de acordo de cooperação celebrado em 10 de setembro de 2003 com a referida entidade.

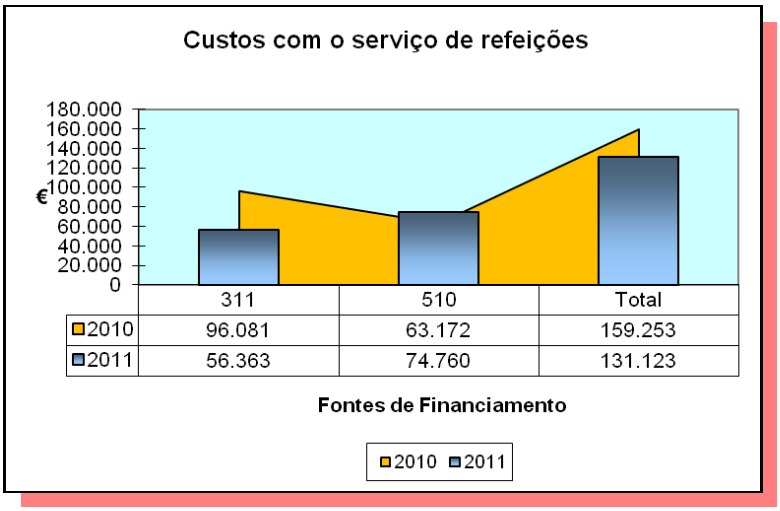
Porém, em novembro de 2010 começou a funcionar na Escola Superior de Desporto de Rio Maior um refeitório em instalações provisórias, na sequência de cedência pela Câmara Municipal, de um espaço no pavilhão Multiusos, devidamente adaptado para o efeito.

Em 2011 o preço da refeição completa foi de 2,30 € para os estudantes e de 3,80 € para o pessoal docente e não docente.

O fornecimento de refeições foi adjudicado, por concurso público, a uma empresa especializada do setor.

A fim de facilitar o acesso dos estudantes estagiários à alimentação, os SASIPS celebraram acordos de cooperação com a Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e com o Hospital de Santarém de molde a permitir que os estudantes deslocados, para efeitos de realização de estágios, utilizem os respetivos refeitórios nas mesmas condições praticadas nos refeitórios dos SASIPS.

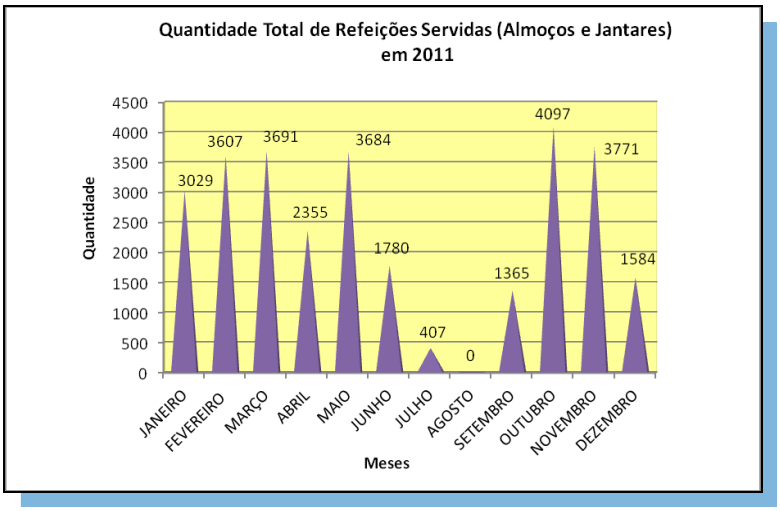
O apoio ao nível do serviço de refeições é aquele que tem maior peso tem na componente de despesa dos SASIPS.

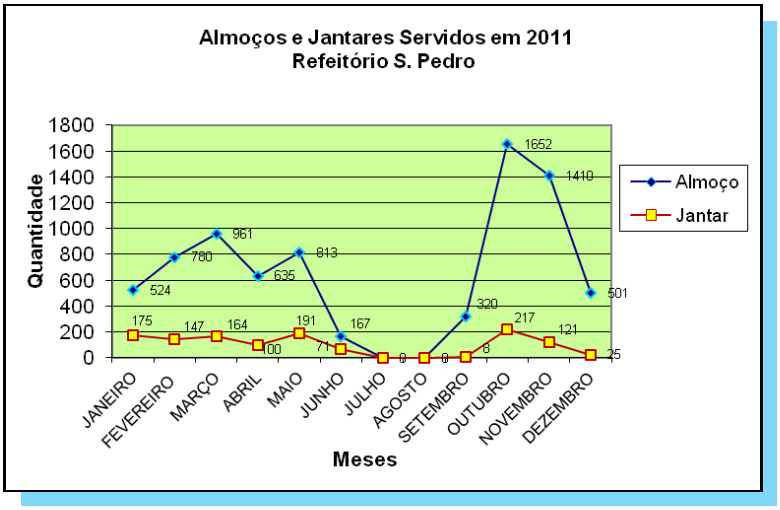


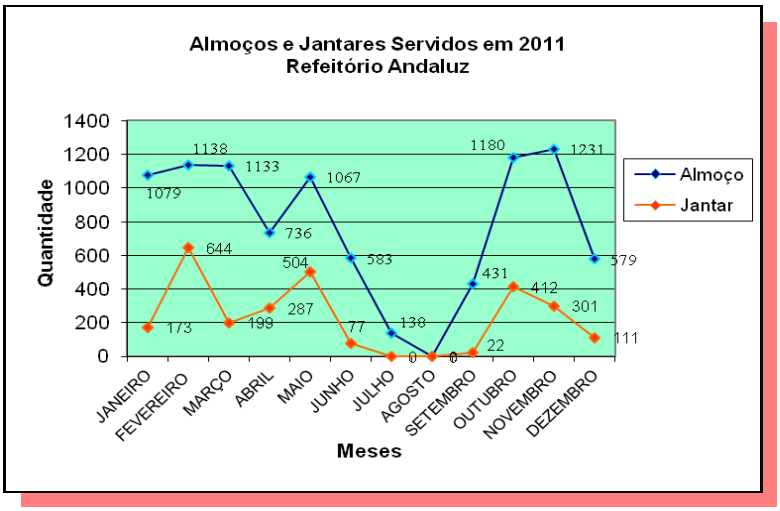
	311	510	Total
2010	96.081	63.172	159.253
2011	56.363	74.760	131.123

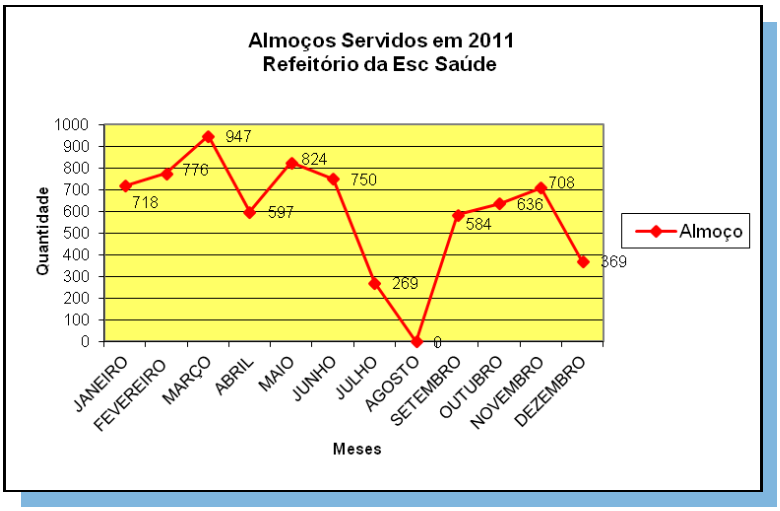
No ano de 2011, foram fornecidos almoços e jantares nos refeitórios do Complexo Andaluz e de S. Pedro (*campus* da Escola superior Agrária). Nos refeitórios da Escola Superior de Saúde e da Escola Superior de Desporto de Rio Maior apenas foram servidos almoços.

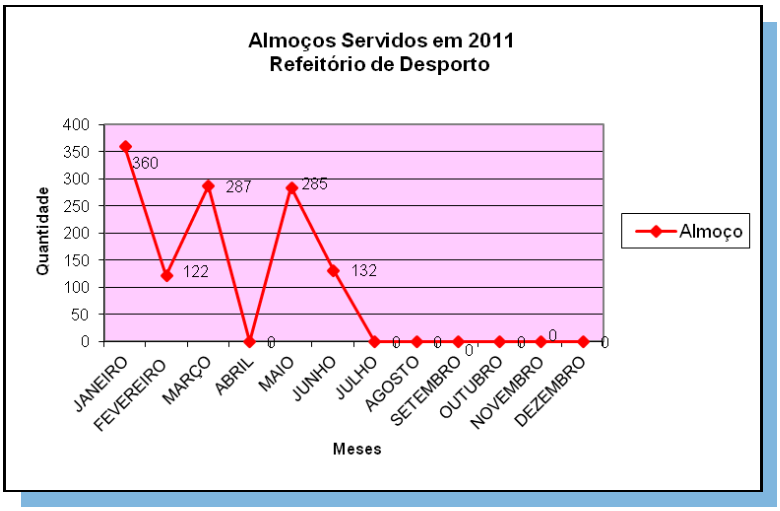
Nos gráficos abaixo expressam-se o total de almoços e jantares servidos em 2011 e a sua incidência por unidade alimentar


Quantidade Total de Refeições Servidas (Almoços e Jantares) em 2011
Quantidade
4500
4000
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
3029
3607
3691
2355
3684
1780
407
0
1365
4097
3771
1584
JANEIRO
FEVEREIRO
MARÇO
ABRIL
MAIO
JUNHO
JULHO
AGOSTO
SETEMBRO
OUTUBRO
NOVEMBRO
DEZEMBRO
Meses


Almoços e Jantares Servidos em 2011
Refeitório S. Pedro
Quantidade
1800
1600
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
524
780
961
635
813
167
0
0
320
1652
1410
501
175
147
164
100
191
71
0
8
217
121
25
Almoço
Jantar
JANEIRO
FEVEREIRO
MARÇO
ABRIL
MAIO
JUNHO
JULHO
AGOSTO
SETEMBRO
OUTUBRO
NOVEMBRO
DEZEMBRO
Meses


Almoços e Jantares Servidos em 2011
Refeitório Andaluz
Quantidade
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
1079
1138
1133
736
1067
583
138
0
0
431
1180
1231
579
173
644
199
287
504
77
0
22
412
301
111
Almoço
Jantar
JANEIRO
FEVEREIRO
MARÇO
ABRIL
MAIO
JUNHO
JULHO
AGOSTO
SETEMBRO
OUTUBRO
NOVEMBRO
DEZEMBRO
Meses





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

Refeitório	*2009*	*2010*	*2011*
Andaluz	*17.287*	*14.626*	*12.025*
S. Pedro	*11.281*	*11.598*	*8.982*
Escola de Saúde	*8.826*	*8.749*	*7.177*
Escola de Desporto	*1.140*	*823*	*1.186*
TOTAL	***38.534***	***35.796***	***29.370***

Os dados constantes do quadro anterior indicam-nos uma diminuição da procura do serviço de refeições.

O decréscimo do número de refeições servidas poderá justificar-se com o aumento de refeições servidas diretamente aos utentes, na linha de self-service, que não são contabilizadas pelos SASIPS.

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.

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 1698 refeições.

No ano de 2011 não foi ainda viável o acesso online ao sistema de marcação e aquisição de refeições, porém, implementado o sistema automatizado de marcação e aquisição de refeições e gestão integrada dos refeitórios.

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(PAC), situada no Centro Histórico de Santarém, tem capacidade para 25 camas.

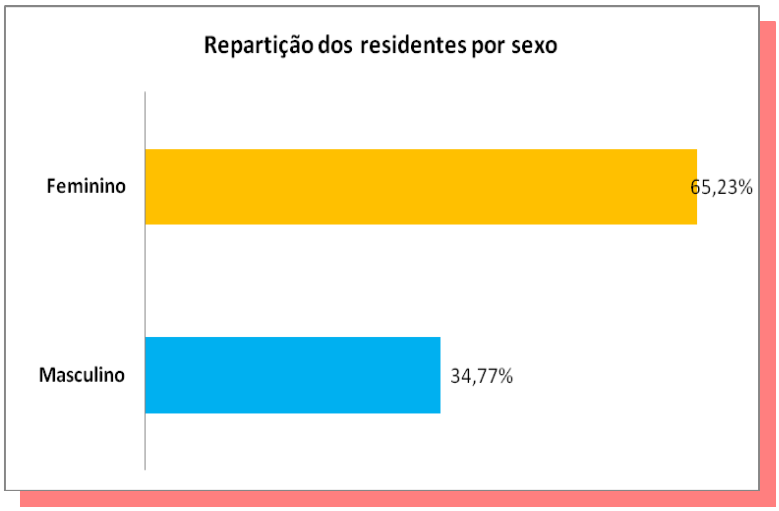
A taxa de ocupação das residências de estudantes a cargo dos SASIPS, no ano de 2011, encontra-se expressa no quadro a seguir apresentado.

TAXAS DE OCUPAÇÃO DAS RESIDÊNCIAS

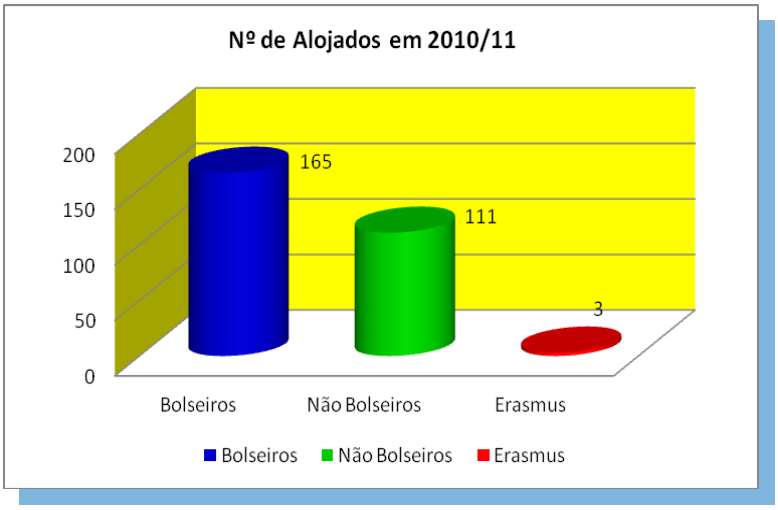
Residência	Tipo de Alojamento						Ocupação	
	Ind.	Duplo	Triplo	Quad.	Casal	Total camas	Camas	%
ANDALUZ	43	55	0	0	0	153	151	98
S. PEDRO	25	39	0	0	0	103	90	87
PAC	1	12	0	0	0	25	22	88
TOTAL	69	106	0	0	0	281	263	93

Como se depreende do quadro anterior, as residências de estudantes estão ocupadas plenamente 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 2010/2011 a taxa de ocupação dos estudantes bolseiros é bastante significativa, relativamente aos restantes estudantes alojados, como se pode verificar no gráfico seguinte.



No custo médio mensal do alojamento por cama em 2010/2011 foi de 71,25 para os estudantes bolseiros. Por sua vez, o custo médio mensal do alojamento para estudantes não bolseiros e estudantes em mobilidade foi de 109€.

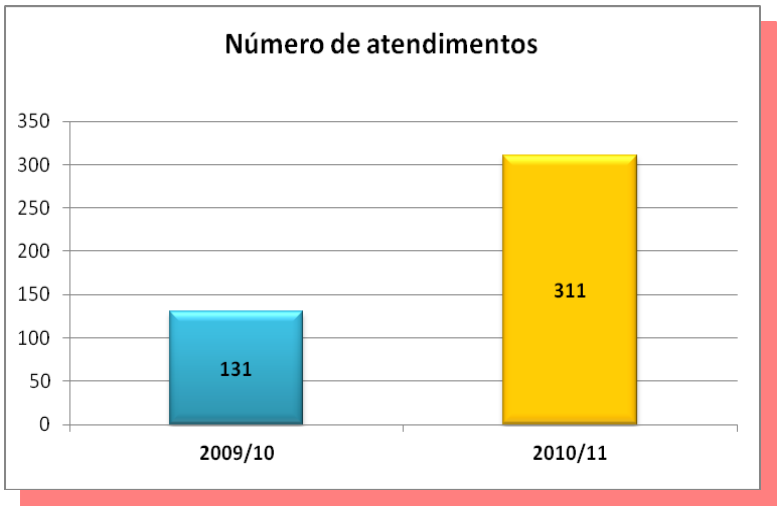
2.3 Serviços de saúde

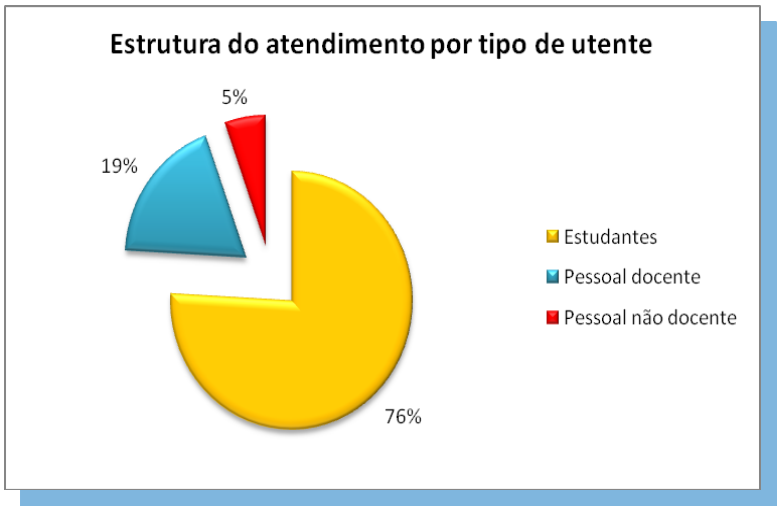
Os SASIPS garantem aos alunos do Instituto Politécnico de Santarém o acesso a cuidados de saúde através de protocolo de cooperação celebrado com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo – Sub-região de Saúde de Santarém, que permite o acesso preferencial dos estudantes das escolas superiores integradas no Instituto a cuidados de saúde primários nos Centros de Saúde de Santarém e de Rio Maior.

Nos termos do acordo celebrado com o Instituto Português da Juventude, os estudantes têm 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 Psico-Pedagógico (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.

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





2.4 Atividades desportivas e culturais

Os objetivos estratégicos para o ano letivo de 2010/2011, na área do desporto, foram:

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

Nesta área foram desenvolvidas nos ginásios das Escolas Superiores Agrária, de Gestão e de Enfermagem 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 2010/2011. Desde o início da gestão e dinamização das atividades desportivas pelos SASIPS, já se encontram registados 600 utentes. Em termos percentuais, a distribuição dos utentes é a seguinte:

	2007/2008	*2008/2009*	*2009/2010*	*2010/2011*
Estudantes	45 %	28 %	37 %	**30 %**
Docentes/Não Docentes	25 %	29 %	23 %	**18 %**
Externos	30 %	43 %	41 %	**52 %**

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 da Agrária, 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 foram celebrados protocolos com a APIS – Associação dos Profissionais dos Impostos do Distrito de Santarém e Sindicato dos Funcionários Judiciais, no sentido de facultar o acesso dos respetivos associados às atividades.

Durante o ano letivo 2010/11 funcionaram ainda, no Complexo Andaluz, o Clube de Karaté e o Clube de Ténis.

VIII - DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

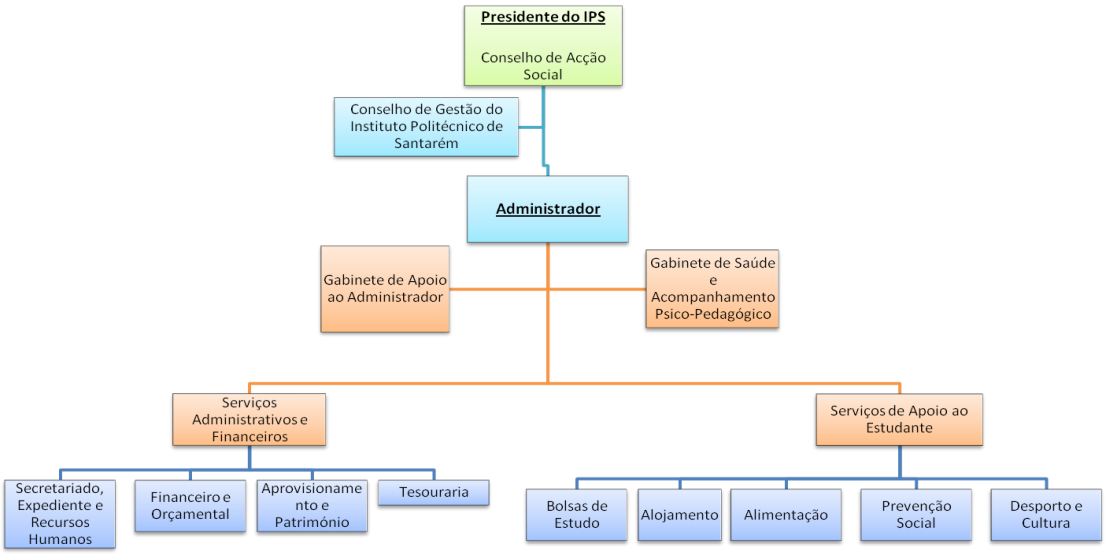
3.1 Organização e estrutura

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.

Podem sintetizar-se, esquematicamente, no seguinte organograma.

Organograma dos SASIPS:



3.2. 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.

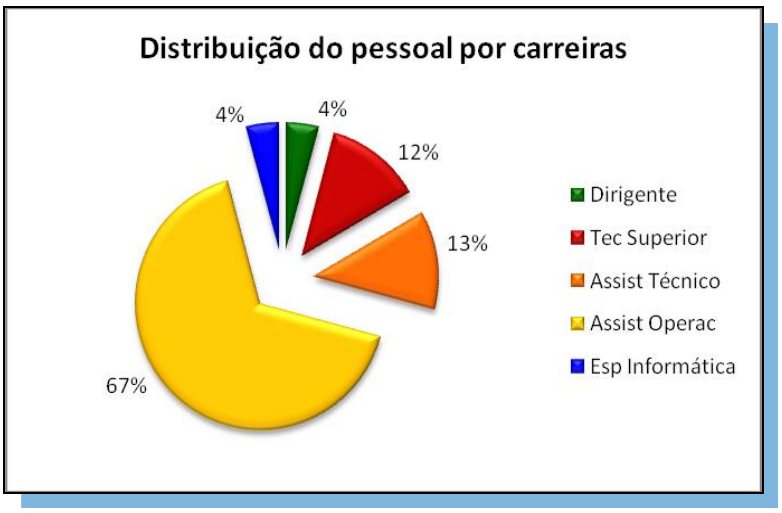
Trata-se de uma estrutura de pessoal bastante restrita face às necessidades atuais dos Serviços.

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.

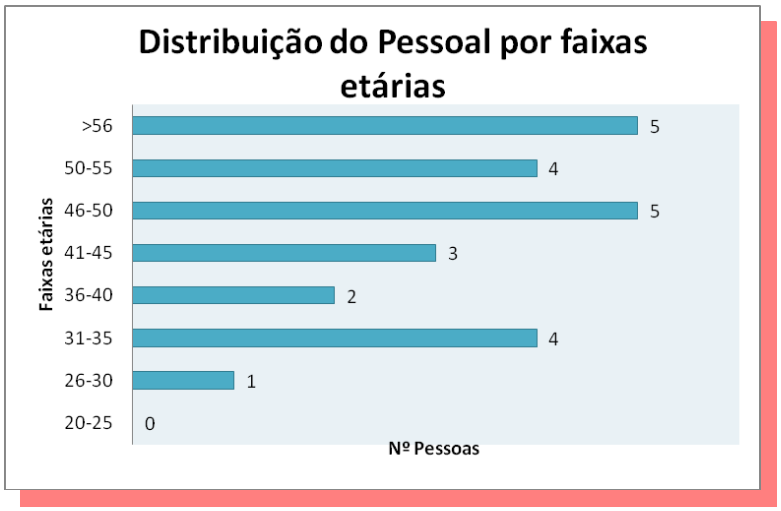
Tal facto é perfeitamente visível no mapa abaixo:

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	2	(-4)
Assistente Operacional	20	16	(-4)
Total	**40**	**24**	**(-16)**

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.

3.3 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 2011, 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 – INFRA-ESTRUTURAS E EQUIPAMENTO

Esta área constitui uma das preocupações centrais dos SASIPS, já que as infra-estruturas 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 2010 destacou-se, no entanto, pelos seguintes factos:

- Aquisição de diverso equipamento para bares, refeitórios e ginásios;

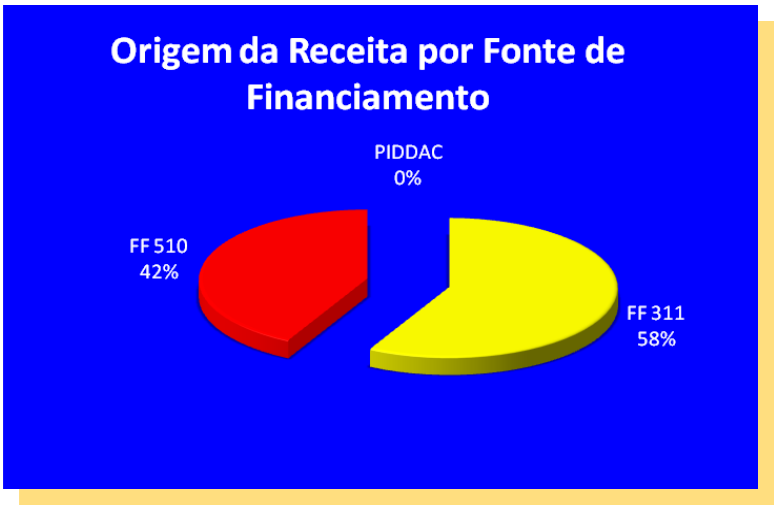
- Realização de diversas obras de reabilitação, reparação e conservação das infra-estruturas existentes, nomeadamente das residências de estudantes e refeitórios;

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

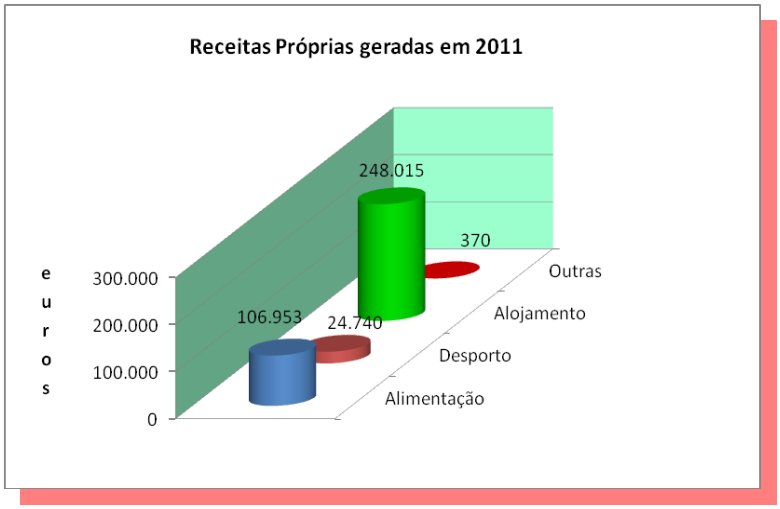
1. Receita

O Orçamento de Estado tem sido, ao longo dos anos, a maior fonte de financiamento ao dispor destes Serviços.



A Fonte de Financiamento 510 – Auto-financiamento 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.

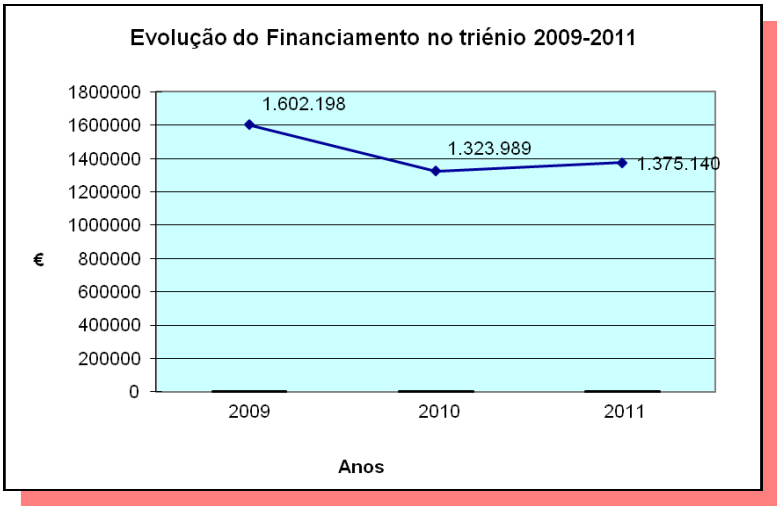


Não foram atribuídas verbas no âmbito do PIDDAC.

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

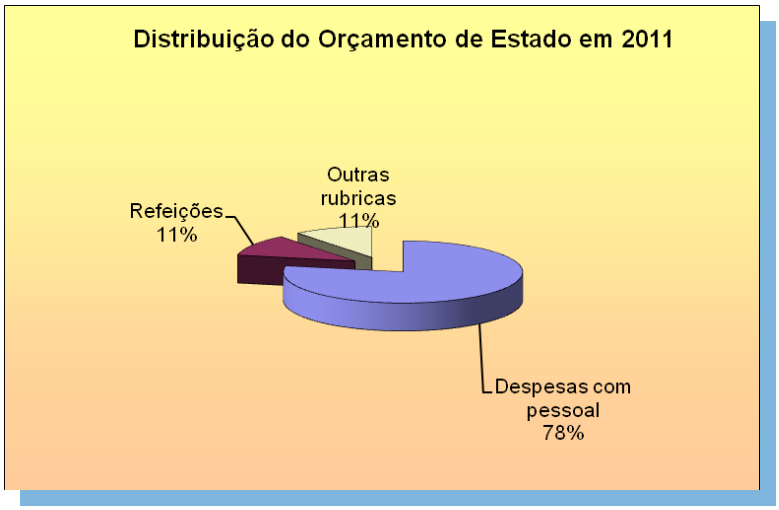
Saldos da gerência anterior	2009	2010	2011
Orçamento de Estado	200.488	201.689	181.401
Receitas Próprias	192.241	193.519	286.723
PIDDAC	307.510	39.507	39.507
Sub-total	**700.239**	**434.715**	**507.631**
Orçamento anual	**2009**	**2010**	**2011**
Orçamento de Estado	558.225	553.783	501.144
Receitas Próprias cobradas	343.734	335.491	366.365
PIDDAC	0	0	0
Sub-total	**901.959**	**889.274**	**867.509**
TOTAL	**1.602.198**	**1.323.989**	**1.375.140**

Apesar da diminuição das receitas provenientes do OE, pode-se constatar que o valor do orçamento anual sofreu um ligeiro acréscimo relativamente ao ano anterior, em resultado do aumento das receitas próprias.



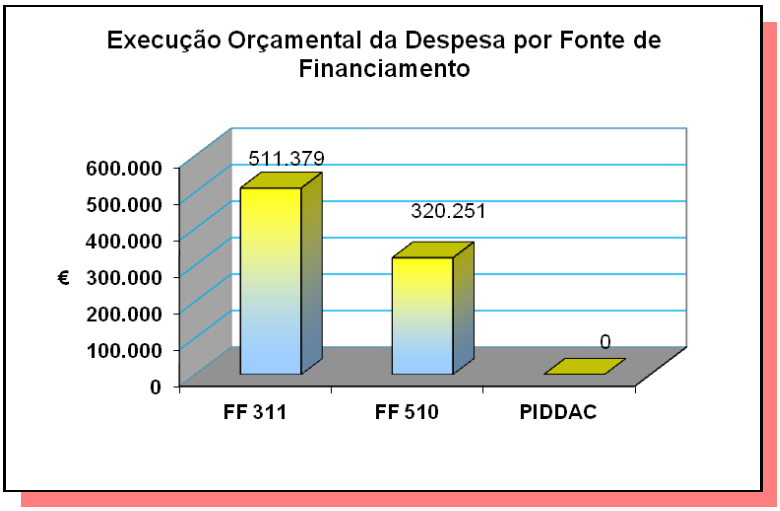
2. Despesa

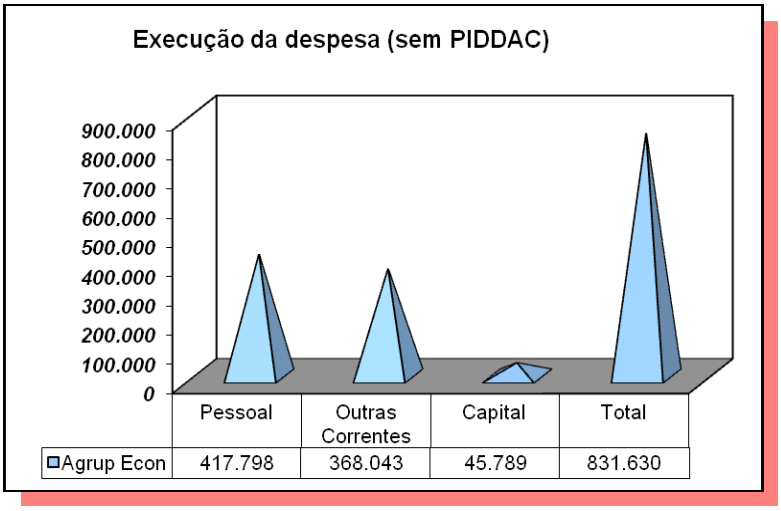
A maior "fatia" das transferências da Fonte de Financiamento 311 (OE) encontra-se sistematicamente afeta às despesas com o pessoal, como se pode verificar pelo gráfico seguinte.

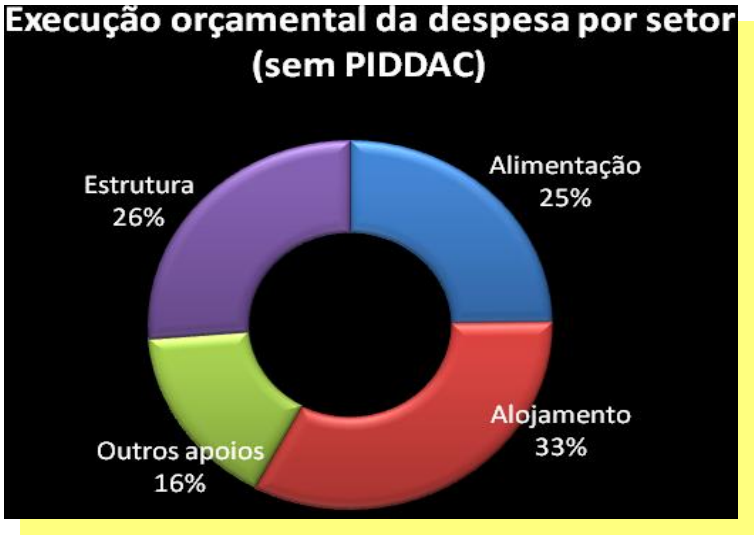


Pela situação verificada na fonte de Financiamento 311 as outras despesas correntes tiveram de ser, maioritariamente, financiadas pela Fonte de Financiamento 510 – Receitas próprias.

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







XI – CONCLUSÕES

Na sequência do trabalho desenvolvido nos anos anteriores, os esforços dos SASIPS durante o ano de 2011 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 infra-estruturas 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, com urgência, em ordem ao cumprimento dos normativos legais, designadamente os Regulamentos (CE) nº 178/2002, n.º 852/2004, n.º 853/2004 e n.º 854/2004.

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 do MCTES, 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 expetativas 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 2011 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 2012
O administrador, António da Fonseca

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) - 2011

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Santarém

Missão: assegurar as funções da acção social escolar através da criação de condições de equidade social n acesso ao ensino superior e a prática de uma frequência bem sucedida, especialmente dos estudantes ecor micamente carenciados, mediante a concessão de apoios sociais e a prestação de serviços de qualidade.

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

Objectivos Operacionais			Meta 2010	Meta 2011	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Desvio
EFICÁCIA	**50%**							
OB 1	**Ponderação 50%**							
Divulgar os resultados da candidatura a alojamen-to (2.º e 3.º ano)	Ind 1		NA	31-Ago	10-Ago	100%	atingido	0%
	Peso	100%						
OB 2	**Ponderação 50%**							
Comunicar a análise de decisão do requerimento a bolsa de estudo aos estudantes do 1.º ano	ind 2					a)	a)	0%
	Peso	100%	NA	15-Dez	27-Jan			
EFICIÊNCIA	**30%**							
OB 3	**Ponderação 50%**							
Implementar um sistema de gestão integrada dos refeitórios	Ind 3		NA	30-Nov	02-Nov	100%	atingido	0%
	Peso	100%						
OB 4	**Ponderação 50%**							
Implementar um sistema automatizado de acesso aos refeitórios (aquisição de refeições)	Ind 4		NA	30-Nov	02-Nov	100%	atingido	0%
	Peso	100%						

QUALIDADE	20%							
OB 5	Ponderação	100%						
Adaptar a residência de estudantes Andaluz em conformidade com os projectos de segurança contra incêndio	Ind 5		NA	30-Dez		b)	b)	0%
	Peso	100%						

Avaliação do Desempenho dos Serviços de Acção Social	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	0,5	50%	Satisfatório
Eficiência	0,3	100%	Bom
Qualidade	0,2	0%	
AVALIAÇÃO FINAL	**55% - Satisfatório**		

Meios disponíveis

Recursos humanos	Pontuação	N.º RH	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	1	20	20	
Técnico Superior	12	3	36	36	
Especialista de Informática	12	1	12	12	
Coordenador Técnico	9	1	9	9	
Assistente Técnico	8	5	40	32	-8
Assistente Operacional	5	16	80	80	
TOTAL		**27**	**197**	189	-8

N.º de Efectivos no Organismo	31-12-2010	31-12-2011
	26	25

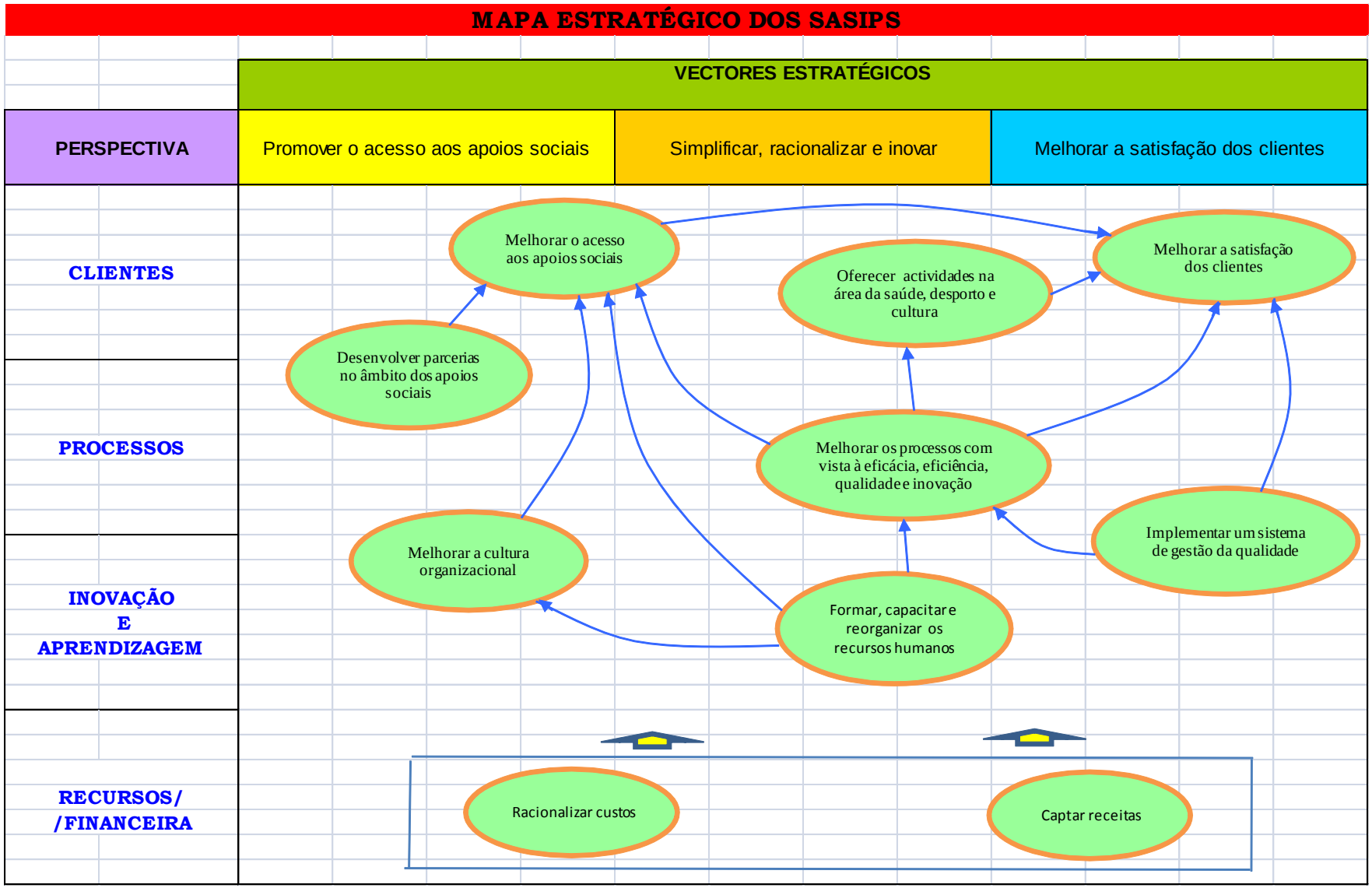
Orçamento (em euros)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	**917.789**	**877.744**	
- Fonte Financiamento 311	519.419	511.379	-8.040
- Fonte Financiamento 510	398.370	366.365	-32.005
PIDDAC	0		
TOTAL	**917.789**	**877.744**	**-40.045**

Indicador	Fonte de verificação
IND 1 - Data de divulgação dos resultados das candidaturas a alojamento	Relatório/Plataforma da DGES
IND 2 - Data de comunicação dos resultados	Relatório/dossiê do projecto
IND 3 - Data de implementação do sistema de gestão dos refeitórios	Relatório/dossiê do projecto
IND 4 - Data de implementação do sistema automático de aquisição de refeições	Relatório/dossiê do projecto
IND 5 - Data de conclusão das obras	Procedimento concursal

a) O objetivo não foi atingido por fatores externos aos SAS, relacionados com a publicação do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Esdudo apenas em 23 de setembro de 2011 e prazos de candidatura definidos pela DGES, para os estudantes do 1.º ano, incomportáveis com o cumprimento do objetivo traçado.

b) O objetivo não foi concretizado por falta de autorização do MCTES na utilização dos saldos, pelo que não deve ser objeto de avaliação.

ANEXO


MAPA ESTRATÉGICO DOS SASIPS
VECTORES ESTRATÉGICOS
PERSPECTIVA
Promover o acesso aos apoios sociais
Simplificar, racionalizar e inovar
Melhorar a satisfação dos clientes
CLIENTES
PROCESSOS
INOVAÇÃO E APRENDIZAGEM
RECURSOS/ /FINANCEIRA
Melhorar o acesso aos apoios sociais
Melhorar a satisfação dos clientes
Oferecer actividades na área da saúde, desporto e cultura
Desenvolver parcerias no âmbito dos apoios sociais
Melhorar os processos com vista à eficácia, eficiência, qualidade e inovação
Implementar um sistema de gestão da qualidade
Melhorar a cultura organizacional
Formar, capacitar e reorganizar os recursos humanos
Racionalizar custos
Captar receitas