



**BALANÇO DE GESTÃO  
QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL**

2023

ELABORADO POR (GQ): Laudelina Miranda

Data: Fevereiro de 2024

APROVADO POR  
(Presidência): \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_



### Índice

1. Ações do Balanço anterior-Concretização dos Planos de Ação (apresentados na Matriz de R&O).....	5
2. Adequação da Política de Gestão (Qualidade e Responsabilidade Social e Conciliação) à Unidade ...	12
3. Desempenho dos Objetivos Estratégicos do Plano Estratégico (Aplicáveis à Unidade).....	13
3.1. Seguimento do Balanced Scorecard .....	13
3.2. Ponto de situação das ações previstas no plano de atividades .....	21
4. Desempenho dos Processos (resultado de indicadores Aplicáveis à Unidade).....	30
Subprocesso Alimentação – ALI.....	30
Subprocesso Alojamento – ALO.....	33
Subprocesso Bolsas de Estudo e Bolsas de Apoio Social – BOL.....	35
Subprocesso Cultura – CUL .....	38
Subprocesso Desporto – DES .....	43
Subprocesso Emprego – EMP .....	45
Subprocesso Recursos Humanos – RH .....	49
Processo Gestão Económica e Financeira - GEF .....	51
Processo Ambiente - AMB.....	53
Processo Gestão de Empreitadas e Infraestruturas – GEI .....	54
Gabinete de Saúde e Bem Estar .....	56
As atividades desenvolvidas por este Gabinete assentam em 6 pontos: .....	56
5. Evolução da Oferta dos Serviços e seu Desempenho.....	58
6. Necessidades e expectativas das Partes Interessadas (PI).....	61
6.1. Resultados de auscultação das PI (Avaliação da Satisfação), incluindo comunicações .....	61
Subprocesso Alojamento – ALO.....	61
Subprocesso Alimentação – ALI.....	63
Subprocesso Bolsas – BOL .....	64
Subprocesso Cultura – CUL .....	67
Subprocesso Desporto – DES .....	68
Avaliação de Satisfação com o Gabinete de Saúde .....	70
Avaliação de Satisfação de Colaboradores.....	71
7. Avaliação de Fornecedores.....	72
8. Resultados de inspeções, fiscalizações a atividades e serviços .....	72
9. Auditorias ao Sistema.....	73
10. Análise de Ocorrências (análise de principais causas, tendências).....	75
11. Resultados de Rankings, Certificações e Acreditações ou Reconhecimentos.....	76
12. Evolução ao nível da adequação dos recursos .....	76
12.1. Recursos Humanos - Nº. de Colaboradores, Qualificação e Formação.....	76
12.2. Recursos Materiais e Serviços .....	81
13. Requisitos legais e avaliação de conformidade .....	81
13.1. Impacto de alterações na Legislação, Regulamentação e Normas.....	82
13.2. Cumprimento das Obrigações de Conformidade.....	82
14. Aspetos da Responsabilidade Social e Conciliação Significativos .....	95
15. Análise de contexto no âmbito do Processo (SWOT).....	97
16. Definição de Novas Ações para Matriz de Riscos & Oportunidades .....	99
17. Outros dados relacionados com a eficácia e eficiência do SG .....	107
18. Anexos.....	107



## Índice de Tabelas

TABELA 1 - MATRIZ DE R&O (RISCOS).....	5
TABELA 2 - MATRIZ DE R&O (OPORTUNIDADES) .....	7
TABELA 3 - PE – EIXOS 3, 4 E 9.....	13
TABELA 4 - ALIMENTAÇÃO (ALI).....	30
TABELA 5 - REFEIÇÕES SERVIDAS EM 2023.....	33
TABELA 6 - ALOJAMENTO (ALO).....	34
TABELA 7 - BOLSAS (BOL).....	36
TABELA 8 - CULTURA (CUL) .....	38
TABELA 9 - DESPORTO (DES).....	43
TABELA 10 - EMPREGO (EMP) .....	46
TABELA 11 - ÁREA DE RECURSOS HUMANOS – RH .....	50
TABELA 12 - ÁREA DE GESTÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA – GEF.....	51
TABELA 13 - AMBIENTE .....	53
TABELA 14 - GESTÃO DE EMPREITAS E INFRAESTRUTURAS .....	55
TABELA 15 - NÚMERO DE CONSULTAS / TIPO DE UTENTES .....	57
TABELA 16 - NÚMERO DE CONSULTAS / UO / UF .....	57
TABELA 17 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR QUESTÃO OBTIDA PELOS ESTUDANTES RESIDENTES NAS RESIDÊNCIAS .....	62
TABELA 18 - GRAU DE SATISFAÇÃO CANTINA - IASQE .....	64
TABELA 19 - GRAU DE SATISFAÇÃO BAR – IASQE .....	64
TABELA 20 - GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL - GABINETE DE SAÚDE .....	70
TABELA 21 - AUDITORIAS E RESPETIVAS FOS.....	74
TABELA 22 - ANÁLISE DE OCORRÊNCIAS .....	75
TABELA 23 – COLABORADORES E ESCOLARIDADE POR SUBPROCESSO.....	76
TABELA 24 – FORMAÇÕES (TIPO E DURAÇÃO).....	78
TABELA 25 - PROGRAMAS DE MOBILIDADE .....	81
TABELA 26 - AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE LEGAL .....	82
TABELA 27 - SWOT .....	97
TABELA 28 - MATRIZ DE R&O - RISCOS 2024 (RECURSOS, AÇÕES, PRAZOS E METAS) .....	99
TABELA 29 - MATRIZ DE R&O - OPORTUNIDADES PARA 2024 (RECURSOS, AÇÕES, PRAZOS E METAS) ...	104



### Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 – UNIVERSO DE RESIDÊNCIAS AVALIADAS.....	61
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO NO ALOJAMENTO .....	62
GRÁFICO 3 - GRAU DE SATISFAÇÃO DAS CANTINAS E BARES .....	63
GRÁFICO 4 - GRAU DE SATISFAÇÃO DA BOLSA DE ESTUDO 2023 .....	65
GRÁFICO 5 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DA BOLSA DE ESTUDO .....	65
GRÁFICO 6 - GRAU DE SATISFAÇÃO DA BOLSA DE APOIO SOCIAL 2023 .....	66
GRÁFICO 7 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DA BOLSA DE APOIO SOCIAL .....	67
GRÁFICO 8 - GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EVENTOS 2023 .....	67
GRÁFICO 9 - GRAU DE AVALIAÇÃO GLOBAL DOS EVENTOS .....	68
GRÁFICO 10 - AVALIAÇÃO DO DESPORTO UNIVERSITÁRIO DE COMPETIÇÃO 22/23.....	68
GRÁFICO 11 - AVALIAÇÃO DO CENTRO DE FITNESS 2022/23 .....	69
GRÁFICO 12 - - DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO .....	69
GRÁFICO 13 - EVOLUÇÃO DAS FOS .....	75



## 1. Ações do Balanço anterior-Concretização dos Planos de Ação (apresentados na Matriz de R&O)

Tabela 1 - Matriz de R&O (Riscos)

DATA de ENTRADA do RISCO	IDENTIFICAÇÃO do RISCO	Fonte de identificação do Risco	Descrição do item da SWOT; Descrição do Diploma; Nº FO (conforme aplicável na coluna anterior)	Responsável de Controlo de RISCO	PROCESSO associado	IMPACTO (f a c u l t a t i v o)	PROBABILIDADE (P) (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA)	SEVERIDADE (S) (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA)	NÍVEL de RISCO (PxS)	CONTROLOS já EXISTENTES	AÇÕES de MITIGAÇÃO/ PREVENÇÃO / CORREÇÃO a IMPLEMENTAR	RECURSOS necessários (facultativo)	PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES	PRAZO Implementação das AÇÕES	IMPLEMENTADO? (Resultados Obtidos)	EFICAZ? (Sim/Não)	Método de avaliação de eficácia das ações	NÍVEL de RISCO FINAL
27/04/2020	Impossibilidade de realização de eventos presenciais de promoção e disponibilização de emprego por parte de empresas em eventos tais como Feiras de emprego, Mostras e Cimeira	Contexto (SWOT)		EMP	Gabinete de emprego		1	2	2. REDUZIDO									
27/04/2020	Diminuição do número de ofertas de emprego por parte das empresas devido à crise económica	Contexto (SWOT)		EMP	Gabinete de emprego		1	2	2. REDUZIDO									



## BALANÇO DE GESTÃO

	mico-financeira associada à pandemia.																	
06/05/2021	Acesso indevido de pessoas não autorizadas às residências	Ocorrências		ALO	Alojamento		2	1	2. REDUZIDO	A decorrer a implementação de um novo Sistema de Informação de Gestão de Residências.	Instalação do sistema de controlo de acesso com cartão		GSI	dez/21	sim	em curso		
06/05/2021	Incapacidade para alocação de alunos deslocados nas residências.	Contexto (SWOT)		ALO	Alojamento, alunos		1	1	1. REDUZIDO	Plataforma SA-Social	Alargar parcerias/protocolos				sim	em curso		
06/05/2021	Escassez de promoção das atividades do Centro Desportivo do IPVC	Contexto (SWOT)		DES	Desporto, Serviços de Apoio ao Aluno, Saúde e GCI		1	2	2. REDUZIDO	1. Divulgação das atividades através do GCI	1. Criar uma estratégia publicitária eficaz. 2. Criar uma "imagem" moderna e apelativa dos serviços. 3. Promover em vários canais os serviços.		CD-IPVC, Gestão de Topo e GCI	dez/21		sim		
06/05/2021	Não realização de atividades desportivas para a comunidade devido ao estado de pandemia	Contexto (SWOT)		DES	Desporto		2	1	2. REDUZIDO	Elaboração de material online promotor de atividade física	Proposta de abertura reduzida do centro de fitness		GP-SAS e Gestor de Topo	dez/21		sim		



## BALANÇO DE GESTÃO

06/05/2021	Incapacidade para realizar eventos fora da Oficina Cultural devido a escassos recursos humanos afetos à OC	Contexto (SWOT)		CUL	GCI, Oficina Cultural	2	2	4. MODERADO									
07/03/2022	Ineficácia dos serviços prestados aos alunos por colaboradores de entidades externas.	Contexto (SWOT)		ALO e ALI	ALO e ALI	3	3	9. ELEVADO		Abertura de concurso com reserva de recrutamento		RH e Gestão de Topo	dez/22	A decorrer		Contração de pessoal	sim
07/03/2022	Aumento de colaboradores aptos condicionalmente às funções que desempenham	Contexto (SWOT)		ALO	ALO e ALI	2	2	4. MODERADO									
28/11/2022	Contaminação microbiológica	Ocorrências		ALI	ALI	2	3	6. ELEVADO	Análises Preventivas	Formação às colaboradoras da área alimentar e sensibilização do cumprimento do HACCP		ALI	dez/23	Sim	Sim		2, REDUZIDO

**Tabela 2 - Matriz de R&O (Oportunidades)**

DATA de ENTRADA OPORTUNIDADE	OPORTUNIDADES/PONTOS FORTES a aproveitar	Fonte de identificação da Oportunidade	Responsável de Controlo de	PROCESSO associado	IMPACTO (facultativo)	ESFORÇO (INVESTIMENTO) (E) (1-	RETORNO (IMPACTO POR-	NÍVEL de OPORTUNIDADE (ExR) (Campo	Ações já em desenvolvimento para aproveitar OPORT	AÇÕES de Melhoria/Inovação a IMPLEMENTAR	RECURSOS necessários	PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES	GANHOS ESPERADOS/RESULTADOS PREVISTOS	PRAZO Implementação das AÇÕES	IMPLEMENTADO? (Resultados Obtidos)	EFICAZ? (Sim/Não)
------------------------------	--	--	----------------------------	--------------------	-----------------------	--------------------------------	-----------------------	------------------------------------	---	--	----------------------	-----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	-------------------



## BALANÇO DE GESTÃO

			OPOR T			ALTO, 2-MÉ- DIO, 3- BAIXO )	SI- TIVO (R) (1- BAIXO , 2- MÉ- DIO, 3- ALTO)	Automá- tico)			(fa- cul- ta- tivo)					
18/02/2020	Aumentar a oferta de novos produtos alimentares nos bares de acordo com as tendências de mercado.”.	Contexto (SWOT)	ALI	Comuni- dade IPVC		2	3	6. ELE- VADO	Inquéritos de avaliação de satisfação e introdução gradual de novos produtos no bar e novos pratos na cantina	Criar novos produtos alimentares a disponibilizar nas cantinas e bares		ALI	Aumento do número de refeições servidas, da receita e da satisfação com os serviços de alimentação.	dez/20	Sim, introdução de bebida vegetal, promoção do pequeno almoço.	Sim
23/03/2020	Aumento do número de atividades/eventos Culturais	Contexto (SWOT)	GP CUL	GCI, SI e Oficina Cultural		2	2	4. MO- DERADO	Reuniões com os GP	Maior dinamização na área Cultural		Oficina Cultural, Escolas, GCI e SI	Promoção das atividades Culturais desenvolvidas.	dez/20	Aumento do número de exposições	Sim
24/04/2020	Proceder-se a uma manutenção preventiva/correctiva nas residências	Contexto (SWOT)	ALO	Residências SAS		2	2	4. MO- DERADO	Colocação de piso na R.CA; Melhoria da rede de Internet; Iluminação ESE, entre outras	Pinturas		Alo; G. Técnico; Gestor de topo	Qualidade e conforto	ago/20	Melhoria dos serviços disponibilizados aos alunos	Em curso
27/04/2020	Criar novas formas (não presenciais) de divulgação de emprego.	Contexto (SWOT)	EMP	Gabinete de emprego		1	2	2. REDU- ZIDO								
27/04/2020	Aumento de ofertas de emprego em regime de teletrabalho em época de e pós pandemia, com consequente possibilidade de trabalhar para empresas de outras regiões ou países.	Contexto (SWOT)	EMP	Gabinete de emprego		1	2	2. REDU- ZIDO								



## BALANÇO DE GESTÃO

28/04/2020	Criar conteúdos on-line promotores de atividade física	Contexto (SWOT)	DES	DES		2	2	4. MODERADO	Elaboração de material on-line promotor de atividade física	Criar vídeos on-line de atividade física		Centro Desportivo, Gabinete de Saúde e Escolas	Redução do sedentarismo provocado pelo isolamento social	mai/20	Vídeos lançados	Sim
01/05/2021	Aproveitar as iniciativas legislativas para alargar a oferta do alojamento no ensino superior	Contexto (SWOT)	ALO	Residências SAS		2	2	4. MODERADO	Projeto para a construção de uma nova residência	Elaboração de requisitos		Gestor de topo; áreas dos SAS envolvidas	Aumentar o nº de camas a disponibilizar	s/ data prevista	em curso	
01/05/2021	Aumentar a oferta de alojamento para alunos da ESDL-IPVC	Contexto (SWOT)	ALO	Residências SAS		3	3	9. ELEVADO	Revisão do protocolo existente com a Movijovem	Novas parcerias com entidades privadas		Gestor de topo; Alojamento	Aumentar o nº de camas a disponibilizar	dez/21	em curso	sim
01/05/2021	Realização das candidaturas dos alunos ERASMUS na Plataforma SASocial	Ocorrências	ALO	Residências SAS		3	3	9. ELEVADO	Plataforma SASocial	Lançar a Residência na plataforma;		Gabinete de Informática; Alojamento SASA; Gabinete de Mobilidade Internacional	Melhorar a comunicação com as partes envolvidas no processo de candidatura, seleção e colocação dos alunos	dez/21	em curso	
01/05/2021	Aumentar o número de eventos culturais fora da Oficina Cultural	Contexto (SWOT)	GPs CUL	Oficina Cultural		2	2	4. MODERADO								
01/05/2021	Descrição de normas para a realização de eventos culturais	Ocorrências	GPs CUL	Oficina Cultural		3	3	9. ELEVADO	Agendamento de reuniões para discussão	Criar normas para a realização de eventos de culturais		GPs das escolas; GP CUL SAS; GIP ASO	Maior eficácia na realização e divulgação/participação dos eventos culturais	dez/22	Implementação da ficha de controlo para acompanhamento de todos os eventos culturais do IPVC	em curso



## BALANÇO DE GESTÃO

01/05/2021	Aumento do número de atividades desportivas dinamizadas para a instituição	Contexto (SWOT)	DES	Desporto, Serviços de Apoio ao Aluno e Saúde		2	3	6. ELEVADO	Aumento de parcerias com associações e clubes desportivos do Concelho	Maior investimento na área desportiva		Centro Desportivo e Escolas	Promoção de hábitos de vida saudáveis junto da comunidade IPVC, aumentando a sua participação.	dez/21		
01/05/2021	Formação contínua dos profissionais de exercício físico que lideram atividades IPVC e centro desportivo	Contexto (SWOT)	DES	Desporto, Serviços de Apoio ao Aluno e Saúde		1	3	3. MODERADO								
01/05/2021	Requalificação das instalações desportivas	Contexto (SWOT)	DES	DES; Gabinete Técnico; Gestor de Topo		3	3	9. ELEVADO	Levantamento das necessidades de requalificação	Autorização, planeamento e execução		DES; Gabinete Técnico; Gestor de Topo	Aumento dos índices de segurança associados às instalações, bem como o aumento da sua utilização e respetivo retorno financeiro	dez/22		
05/05/2021	Facultar minutas de documentação aos alunos necessária no âmbito da candidatura a Bolsa de Estudo		BOL	BOL/SI		3	3	9. ELEVADO	Solicitar ao SI	Divulgação das minutas		BOL/SI	Celeridade e eficácia	dez/21	sim	sim
06/05/2021	Aumentar a oferta de novos produtos alimentares de acordo com as tendências de mercado e princípios de sustentabilidade	Contexto (SWOT)	ALI	Comunidade IPVC		2	3	6. ELEVADO	Inquéritos de avaliação de satisfação e introdução gradual de novos produtos no bar e novos pratos na cantina	Criar novos produtos alimentares a disponibilizar nas cantinas e bares		ALI	Aumento do número de refeições servidas, da receita e da satisfação com os serviços de alimentação.	mar/22	em curso	não
06/05/2021	Dinamizar dias temáticos relacionados com a ALIMENTAÇÃO	Contexto (SWOT)	ALI	ALI		3	2	6. ELEVADO	Levantamento de dias temáticas	em análise		Gabinete de saúde,	Perceção da qualidade do serviço	mar/22		



												escolas, curso de en- genha- ria ali- mentar					
07/03/2022	Prática desportiva e ginás- tica laboral	Contexto (SWOT)	DES	DES / SAÚ		2	2	4. MO- DERADO									
25/11/2022	Requalificação das instala- ções desportivas	Contexto (SWOT)	DES	DES; Ga- binete Técnico; Gestor de Topo		3	3	9. ELE- VADO	Levantamento das necessidades de re- qualificação	Autorização, planeamento e execução		DES; Gabi- nete Téc- nico; Gestor de Topo	Aumento dos índices de se- gurança asso- ciados às ins- talações, bem como o aumento da sua utilização e respetivo retorno fi- nanceiro	dez/23			
30/11/2022	requalificação da Residên- cia do CA, no âmbito do PRR	Contexto (SWOT)	ALO	Residên- cias SAS		3	3	9. ELE- VADO	Candidatura ao PRR; aprovação e execução do pro- jeto	Aumentar sa- las de es- tudo; Melho- rar a quali- dade e con- forto da zona habitacional; Requalifica- ção de ou- tros espaços		Gesto- res de topo; Gabi- nete técnico; Aloja- mento	Melhorar os equipamen- tos; tornar os quartos c/ wc privativo completo; al- terar todas os quartos para duplos	dez/23	em curso		
30/11/2022	Celebrar novos protocolos com os municípios do Alto Minho	Contexto (SWOT)	ALO	Residên- cias SAS		2	3	6. ELE- VADO	Abertura de Resi- dência nos A. De Valdevez	Garantir alo- jamento aos estudantes do IPVC a fre- quentar as diversas es- colas do IPVC		Gestor de topo; Gabi- nete técnico; Aloja- mento	Nova receita; melhorar as condições de frequência do polo	dez/24	sim	sim	

### **2. Adequação da Política de Gestão (Qualidade e Responsabilidade Social e Conciliação) à Unidade**

A implementação do Sistema de Gestão de Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação veio assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade e eficiência na disponibilização dos serviços aos alunos que deles necessitem e e/ou beneficiam, quer no acesso ao ensino superior quer no decorrer do percurso académico.

Por outro lado, é também responsabilidade dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (SAS IPVC) fortalecer práticas socialmente responsáveis para um “Desenvolvimento Sustentável”, em todas as suas atividades e na interação com a comunidade.

Importa referir que, no âmbito deste sistema de gestão, foram já inúmeras as melhorias identificadas e implementadas no funcionamento interno destes serviços, quer ao nível dos subprocessos geridos diretamente pelos SAS IPVC, quer nos processos transversais. Neste sentido considera-se que a implementação do SG é positiva, sendo visíveis os resultados da sua aplicação, quer ao nível da qualidade e eficiência da organização, quer ao nível da qualidade dos serviços prestados.

Os SAS IPVC mantêm uma atitude de permanente reflexão e desenvolvimento do Sistema de Gestão, que integre a gestão da qualidade com a responsabilidade social fundamental ao cumprimento da missão do SASIPVC, mantêm um adequado planeamento estratégico e empenho na liderança de forma a desenvolver estratégias para a melhoria contínua dos Serviços garantindo as condições necessárias à prossecução do Plano Estratégico do IPVC.

Os SAS IPVC na sua política de gestão incluem a valorização e conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos seus colaboradores, promovendo medidas nos domínios das boas práticas laborais, apoio profissional e desenvolvimento pessoal. Ainda neste domínio promove uma comunicação aberta e permanente prevenindo assim os riscos laborais, visando um ambiente de trabalho saudável contribuindo para a qualidade de vida e a resiliência dos Serviços.

A Política de Gestão dos SAS IPVC faz cumprir todos os requisitos legais, normativos e regulamentares aplicáveis, garantindo o respeito pelas convenções reconhecidas internacionalmente adotando o princípio da precaução e da não regressão e da transparência.

Ao nível dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, nunca é demais mencionar o importante esforço e contributo de todos os trabalhadores em geral e, em especial, do gestor da qualidade(GQ), do gestor institucional do processo (GIP) e gestores de processo(GP), bem como dos diversos auditores internos do IPVC, que acompanham a execução dos processos.



### 3. Desempenho dos Objetivos Estratégicos do Plano Estratégico (Aplicáveis à Unidade)

#### 3.1. Seguimento do Balanced Scorecard

Tabela 3 - PE – Eixos 3, 4 e 9

Política de Gestão	Eixo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	PRO-CESSO SG	Indicador	Objetivo / Real	Histórico SAS	PE IPVC20_24					Conclusão	Tendência		
								2019 2019/20	2020 2020/21	2021 2021/22	2022 2022/23	2023 2023/24					
Assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade no acesso e frequência ao ensino superior;	Eixo 3 – Alunos.	8- Trabalho digno e crescimento económico; 1-Eradicar a pobreza; 4- Educação de Qualidade; 10-Reduzir desigualdades; 17- Parcerias para a implementação dos Objetivos.	Disponibilizar um conjunto diversificado de serviços de apoio;	P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira	EMP	Nº Alunos ou diplomados do IPVC registados no portal de emprego IPVC	Obj	2083	2304	2200	≥ 220	≥ 220	Meta atingida	↗			
							Real	2188	320	189	277	301					
							BOL	Taxa de atribuição de bolsas de estudo a estudantes	Obj.	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	N/A	Meta não atingida	↘	
									Real	78,70%	78%	75%	69,47%	N/A			
									% estudantes bolseiros (DGES)	Obj	≥ 35%	≥ 35%	≥ 40%	≥ 40%	N/A	Meta não atingida	↘
										Real	39,37%	40%	31%	27,89%	N/A		
							Obj.	25%	≥15	≥15	≥15	≥15	N/A	Meta atingida	↗		



## BALANÇO DE GESTÃO

		Nº Alunos apoiados com bolsa de apoio social	Real	38	24	33	29	N/A	
ALI	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bares (ALI)	Obj.	3	≥3,4	≥3,4	≥3,6	N/A	Meta atingida	↗
		Real	3,55	3,96	3,90	4,15	N/A		
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Cantinas (ALI)	Obj.	3	≥3,4	≥3,4	≥3,6	N/A	Meta atingida	↘
		Real	3,40	4,03	3,96	3,80	N/A		
ALO	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Alojamento	Obj	≥4,0	≥4,0	≥4,0	≥4,0	N/A	Meta atingida	↗
		Real	4,22	3,91	4,05	4,15	N/A		
BOL	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bolsas de estudo	Obj	≥3,0	≥3,0	≥3,50	≥3,50	N/A	Meta atingida	↗
		Real	3,81	3,68	3,66	3,80	N/A		



## BALANÇO DE GESTÃO

	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bolsas de Apoio Social	Obj	≥3	≥3,5	≥3,5	≥3,5	N/A	Meta atingida	↗
		Real	3,07	3,96	3,46	3,98	N/A		
DES	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Centro Desportivo	Obj.	≥3,5	≥3,5	≥3,5	≥3,8	N/A	Meta atingida	↘
		Real	3,80	4,1	3,9		3,8		
CUL	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Oficina Cultural	Obj.	≥3,5	≥4,0	≥4,0	≥4	≥4	Meta atingida	↗
		Real	3,92	3,78	3,8	4	4		
EMP	Nº de ofertas totais (por ano) de estágio ou emprego no Portal de Emprego	Obj.	-	≥2000	≥2000	≥150	≥150	Meta atingida	↗
		Real	6756	18	--	676	2457		
		Obj.	400	≥540	≥500	≥130	≥130	Meta não atingida	↘



## BALANÇO DE GESTÃO

					Nº total de Empresas registadas no portal emprego	Real	486	151	106	803	116		
Fortalecer na comunidade IPVC práticas socialmente responsáveis para um “Desenvolvimento Sustentável”, em todas as suas atividades, em particular no ensino, na investigação e prestação de serviços, na gestão do Campus e suas infraestruturas e na interação com a comunidade	Eixo 9 - Campus Sustentável e Inclusivo	4-Educação de Qualidade;	Reforçar as ações no âmbito da responsabilidade social	P13 - Alinhar a estratégia de sustentabilidade e de responsabilidade social com os ODS	DES	Nº inscritos no centro de fitness do CDIPVC (média mensal)	Obj.	86	≥ 50	≥ 50	N/A	≥ 55	Meta atingida ↗
		3- Saúde de Qualidade				Real	45	56	79	N/A	116		
		4-Educação de Qualidade;			CUL	Nº de exposições ou outros eventos/Ano na oficina cultural	Obj.	3	≥3	≥3	≥4	≥4	Meta atingida ↗
		17- Parcerias para a implementação dos Objetivo.					Real	3	6	7	6	11	
Constituir-se como uma comunidade dinâmica, centrada na promoção de potencial humano; Promover a	Eixo 4 - Recursos Humanos	8- Trabalho digno e crescimento económico	Capacitar as pessoas, valorizar competências e potenciar as funções	P11 - Definir um plano de gestão pessoal	RHU	Índice de satisfação dos colaboradores - PND	Obj.	≥3	≥3,6	≥3,6	≥ 3,5	≥ 3,5	Meta atingida ↗
		16- Paz, justiça e instituições eficazes					Real	N/A	Inquérito não realizado	Inquérito não realizado	Inquérito não realizado	3,83	
							Obj.	≥6	40h/ano/colaborador	≥7h/ano/colaborador	≥7h/ano/colaborador	40h/ano/colaborador	Meta não atingida



## BALANÇO DE GESTÃO

valorização, o reconhecimento de mérito e a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar das pessoas do IPVC

Estruturar e valorizar as carreiras numa perspetiva de progressão e rejuvenescimento

Reconhecer o mérito,

Nº horas de formação/colaborador	Real	12,7	19	26,80	11	30,4 horas		↗
Nº Total de colaboradores com vínculo à instituição > 10 anos	Obj.	-	≥39	≥39	≥39	≥39	Meta não atingida	↘
	Real	39	34	33	35	29		
Nº de Colaboradores PND	Obj.	-	72	72	72	71	Meta não atingida	↘
	Real	64	61	57	62	60		
Rácio de PND com formação superior	Obj.	-	20%	20%	20%	20%	Meta atingida	↗
	Real	17%	18%	19%	18%	22%		
Índice de envelhecimento Não Docentes	Obj.	referência POR-DATA Alto Minho	referência PORDATA Alto Minho	Meta atingida	→			
	Real	292,30	300%	340%	354,5%	380%		
Elaboração Plano Gestão PND	Obj.	-	Plano elaborado	-	-	-	Meta atingida	→
	Real	-	Sim	-	-	-		





## BALANÇO DE GESTÃO

serviços, na  
gestão do  
Campus e  
suas infraes-  
truturas e na  
interação com  
a comunidade

Promover a  
sustentabili-  
dade am-  
biental do  
Politécnico

	Real	14	N/A	2				
Consumo de tinteiros	Obj.		< 4	< 4			Meta atingida	↗
	Real	-	3	Informação Indisponível				
Nível de classificação, separação e tratamento de resíduos - Papel e Cartão	Obj.	-	-	-	-	'2,460 Kgs	Meta atingida	↗
	Real	86.400 litros	115 Kgs	2.686Kgs	2.460 kg	2,640 Kgs		
Nível de classificação, separação e tratamento de resíduos - Vidro	Obj.	-	-	-	-	1.300kg	Meta não atingida	↘
	Real	960 litros	400 Kgs	1.724 Kgs	1.300kg	1.200kg		
Nível de classificação, separação e tratamento de resíduos - óleos e gorduras alimentares	Obj.	-	-	-	-	'828 Kgs	Meta não atingida	↘
	Real	40 litros	69,01 Kgs	225,40 litros	828 kg	761,80 kg		



## BALANÇO DE GESTÃO

						Nível de classificação, separação e tratamento de resíduos - limpeza de esgotos	Obj.	-	-	-	-	15.750 kg	Meta não atingida	↘
						Real	9.200 litros	4.660 Kgs	Não efetuado	15.750 kg	8.000 kg			
						Nível de classificação, separação e tratamento de resíduos - Resíduos biodegradáveis das cozinhas e cantinas	Obj.	-	> 9,713	> 9,713	> 9,713	> 9,713	Meta não atingida	↗
						Real	432.000 litros	1.767 Kgs	9.189 Kgs	9.500 kg	9.600 kg			

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.



### 3.2 Ponto de situação das ações previstas no plano de atividades



#### ESTRUTURAS DE GESTÃO

Ações a desenvolver em 2023	Prazo 2023 (mês)	Respons. (órgão, serviço, grupo, ou outra estrutura...)	Processo do SG Associado	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Situação em dezembro de 2023
Efetuar em conjunto com o IPVC o balanço do funcionamento do Regulamento de Organização do Tempo de Trabalho.	Dezembro	RH/GT	RH	☞ Práticas Laborais	Não realizado. Agendado para o 1º. Semestre de 2024
Efetuar diagnóstico, em conjunto com o IPVC, de PND.	Agosto	RH/GT	RH	☞ Práticas Laborais	Realizado aquando da elaboração da Proposta de Orçamento dos SAS para 2024
Continuidade de ações de sensibilização, informação, capacitação sobre os requisitos da NP 4552, NP 4469, ISSO 9001 e ISSO 27001.	Cont.	GT	Transversal	☞ Práticas Laborais	Realizado
Novo Portal dos SAS em pleno funcionamento.	Setembro	SI/GT	SI	☞ Governo das Organizações	Realizado
Manter o Plano de Comunicação COVID-19 atualizado assim como o Plano de Contigência à medida das necessidades impostas.	Cont.	GT	Transversal	☞ Direitos Humanos, Serviços e Benefícios	Realizado
Dar continuidade à organização do arquivo e iniciar processo de eliminação de arquivo morto (depois de autorização de DGLAB)	dez	EAR/GT	EAR	☞ Práticas Laborais	No ano de 2023 foi criado o auto de abate 1 (bolsas de estudo com 113.000 metros lineares) que está em processo de autorização de eliminação. Foi iniciado o auto de abate 2 referente à área financeira (contabilidade) e o auto de abate 3 da área de bolsas.
Candidatura a Projeto Saúde Mental Positiva	Cont.	GT	Saúde	☞ Governo das Organizações	Realizado
Protocolo com o Município de Arcos de Valdevez para a exploração de residência de estudantes	Fev	GT	ALO	☞ Governo das Organizações	Realizado
Candidatura a Projeto para construção de raiz de uma residência de estudantes nos terrenos adjacentes à ESTG	Cont.	GT	GEI	☞ Governo das Organizações	Candidatura aprovada
Candidatura a Projeto para obras de intervenção na residência do Centro Académico.	Cont.	GT	GEI	☞ Governo das Organizações	Projeto de arquitetura e especialidades finalizado
Promover a modernização administrativa e a reengenharia de processos baseados em TIC de forma a aumentar a eficiência da organização interna.	Cont.	GT	Transversal	☞ Práticas Operacionais	Realizado



Ações a desenvolver em 2023	Prazo 2023 (mês)	Respons. (órgão, serviço, grupo, ou outra estrutura...)	Processo do SG Associado	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Situação em dezembro de 2023
Dar apoio na continuidade da FERIA de Emprego incluída na Cimeira.	A definir	EMP/GT/Escolas	EMP	☞ Igualdade de Oportunidades	Realizado em 24 de fevereiro
Dar apoio à na organização do evento "Emprego à Mesa" a realizar por várias escolas do IPVC	A definir	EMP/GT/Escolas	EMP	☞ Igualdade de Oportunidades	Realizado na ESCE em 10 de maio e na ESS em 16 de junho
Dar continuidade ao apoio na na execução do Programa de Sinalização Preventiva do Abandono Escolar.	Cont.	EMP/Escolas	EMP	☞ Igualdade de Oportunidades	Realizado
Divulgar nas redes sociais a empregabilidade dos cursos ministrados no IPVC.	Cont.	EMP/GCI/Escolas	EMP	☞ Igualdade de Oportunidades	Realizado



Ações a desenvolver em 2023	Prazo 2023 (mês)	Respons. (órgão, serviço, grupo, ou outra estrutura...)	Processo do SG Associado	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Situação em dezembro de 2023
Elaborar vídeos de divulgação das bolsas de apoio social e de bolsas de estudo para serem divulgados nos kiosques e tv's da plataforma SASsocial.	out	GCI/BOL	BOL	☞ Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Divulgação da bolsa de estudo para estudantes com incapacidade igual ou superior a 60%	jan	BOL/GCI	BOL/GCI	☞ Direitos Humanos, Serviços e Benefícios	Realizado pelo CGI do IPVC com a emissão de flyers e nas redes sociais
Assegurar uma comunicação mais direta com os Estudantes do IPVC através de ações de divulgação dos prazos e procedimentos regulamentares no âmbito da candidatura à Bolsa de Estudo.	Cont.	BOL	BOL	☞ Igualdade de Oportunidades	Realizado através da divulgação nas redes sociais e quiosques do IPVC
Manter a utilização da plataforma eletrónica Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior (SICABE) da Direção Geral	Cont.	BOL	BOL	☞ Práticas Operacionais	Realizado



## BALANÇO DE GESTÃO

do Ensino Superior, para a candidatura a bolsa de estudo para todos os estudantes.					
Dinamização da bolsa de apoio social com o objetivo de promover a participação dos estudantes nas atividades e projetos do IPVC.	Cont.	BOL/GCI	BOL	Práticas Operacionais	Realizado no início do ano letivo 22/23 de forma presencial nas Escolas do IPVC.
Proceder à avaliação do grau de satisfação dos alunos que se candidataram a bolsa de estudo e dos alunos da bolsa de apoio social.	Set	BOL	BOL	Consumidores	Realizado
Parceria com a Refood para recolha de refeições não vendidas nas cantinas	Cont	ALI	ALI	Consumidores	Realizado
Reforçar a higienização dos espaços.	Cont.	ALI	ALI	Consumidores	Realizado
Manter a receita global das unidades alimentares igual ou superior ao valor obtido em 2019 (em alinhamento com o eixo 8).	Cont.	ALI	ALI	Práticas Operacionais	Realizado
Assegurar que os trabalhadores da área de alimentação tenham acesso a formação profissional de qualidade de acordo com as funções desempenhadas e de melhoria de competências sociais que permitam garantir um serviço de qualidade que vá de encontro às necessidades da comunidade académica ( em alinhamento com o eixo 4).	Cont.	ALI	ALI	Práticas Laborais	Realizado
Análises de alimentos para análise microbiológica (conforme plano de amostragem definido).	Cont.	ALI	ALI	Consumidores	Ação Contínua
Análise de utensílios (conforme plano de amostragem definido).	Cont.	ALI	ALI	Consumidores	Ação Contínua
Análise de higiene dos operadores (conforme plano de amostragem definido).	Cont.	ALI	ALI	Consumidores	Ação Contínua
Proceder à avaliação do grau de satisfação das unidades alimentares junto da Comunidade Académica.	Jun	ALI	ALI	Consumidores	Realizado
Manter a oferta de quartos em residências protocoladas e apoio na procura de alojamento privado mediante as necessidades.	Cont.	ALO/GT	ALO	Consumidores	Realizado
Introduzir sistemas de acesso com cartão de aluno a todas as residências geridas pelos SAS com permissão ou cancelamento do acesso na própria residência (em alinhamento com o eixo 5)	Set.	ALO/GT/SI	ALO	Igualdade de Oportunidades	Concluído nas residências da ESE, ESDL e Arcos de Valdevez.
Melhorar as condições de conforto e qualidade na residência do Centro Académico, no âmbito do PRR (em alinhamento com o eixo 1).	Mar	ALO/GT/GEI	ALO	Consumidores	Projeto de arquitetura e especialidades finalizado
Gestão direta de residência de estudantes nos Arcos de Valdevez	Jan	ALO/GT	ALO	Consumidores	Realizado
Proceder à avaliação de satisfação dos alunos alojados nas residências com exploração direta e protocoladas.	Jun	ALO	ALO	Consumidores	Realizado
Reparar as fugas de água dos WC's da residência da ESE	Cont	ALO/GT/GEI	ALO	Consumidores	Em curso



## BALANÇO DE GESTÃO

Reduzir o valor de dívidas por pagar no final do ano letivo dos alunos residentes (em alinhamento com o eixo 8).	Cont.	ALO/GEF	ALO	Práticas Operacionais	Realizado. Dívida no final de 2023 no valor de 9.325,00€
Alargar atividades para mitigar situações de isolamento social dos alunos alojados nas residências, como por exemplo a impossibilidade de se juntarem às suas famílias em épocas festivas (Natal).	Dez	ALO/ALI/GT	ASO	Desenvolvimento da Sociedade	Realizada a Ceia de Natal. A área do alojamento tem participado na identificação dos alunos internacionais para este objetivo.
Assegurar a edição da feira de emprego incluída na CIMEIRA IPVC	maio	EMP/GCI	EMP	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado em 14 de fevereiro
Formação na área de "Validação de CV" e "Carta de Motivação"	maio	EMP	EMP	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado em 15 de fevereiro, 7 a 10 de março, 19 de abril, 10 de maio e 16 de junho
Emprego à Mesa	julho	GT/EMP	EMP	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado na ESCE em 10 de maio e na ESS em 16 de junho
Dia aberto das empresas	dezembro	GT/EMP	EMP	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Divulgar de forma alargada o Gabinete de Emprego e o Portal do emprego do IPVC junto dos alunos e potenciais empregadores.	Cont.	EMP/GCI	EMP	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Formação sobre técnicas de procura de emprego.	A definir	EMP/Escolas	EMP	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Sessões de orientação vocacional.	A definir	EMP/Escolas	EMP	Igualdade de Oportunidades	Não realizado. O procedimento de aquisição de serviços para o efeito foi suspenso.
Manter o acompanhamento do funcionamento do novo Portal do Emprego.	Cont.	EMP	EMP	Práticas Operacionais	Realizado
Divulgar nas redes sociais a empregabilidade dos cursos ministrados no IPVC.	Cont.	EMP/GCI/Escolas	EMP	Igualdade de Oportunidades	Realizado
Apoiar o Observatório do IPVC na criação da Rede Alumni.	Cont.	EMP/OBS/Escolas	EMP	Desenvolvimento da Sociedade	Não realizado
Realizar ações de rastreio e de promoção para a saúde.	Cont.	Gabinete de Saúde	ASO	Direitos Humanos, Serviços e Benefícios	Realizado
Disponibilizar serviços preventivos e curativos.	Cont.	Gabinete de Saúde	ASO	Direitos Humanos, Serviços e Benefícios	Realizado
Participação na dinamização da semana de receção/acolhimento aos estudantes do 1º. Ano.	Out.-Dez	Gabinete de Saúde	ASO	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado



## BALANÇO DE GESTÃO

Candidatura ao Projeto Saúde Mental Positiva (em alinhamento com o eixo 1)		GT/Gabinete de Saúde	Gabinete de Saúde	☞ Direitos Humanos	Realizado
Reforço de apoio psicológico e orientação pessoal para os alunos (incluindo apoio online em eventual situação de confinamento).	Cont.	Gabinete de Saúde	ASO	☞ Direitos Humanos, Serviços e Benefícios	Realizado



Ações a desenvolver em 2023	Prazo 2023 (mês)	Respons. (órgão, serviço, grupo, ou outra estrutura...)	Processo do SG Associado	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Situação em dezembro de 2023
Implementar medidas de prevenção de riscos laborais /acidentes em trabalho com base no diagnóstico efetuado nos postos e trabalho e aquisição de EPI's considerados essenciais.	Cont.	Gabinete de Saúde	SAU	☞ Práticas Laborais	Realizado
Aplicação dos Serviços SST (medicina no trabalho e segurança)	Cont.	Gabinete de Saúde	SAU	☞ Práticas Laborais	Realizado
Elaborar o Plano de Gestão de PND que inclua, de forma prospetiva, as necessidades e as carreiras (consolidação, mobilidade, abertura de concursos, progressão na carreira).	A definir	GT/RH	RH	☞ Práticas Laborais	Esta análise é efetuada anualmente aquando da elaboração do mapa de pessoal que integra a proposta do Orçamento de Estado.
Implementar incentivos para formação superior de pessoal da carreira técnica e administrativa, em particular em cursos de oferta formativa do IPVC.	Contínuo	GT	RH	☞ Práticas Laborais	Realizado (atribuição de plafond anual)
Identificar as necessidades de formação de todos os trabalhadores dos SAS e planificar a formação dos mesmos em articulação com os responsáveis dos vários serviços e setores, no sentido de incentivar o desenvolvimento pessoal e a valorização profissional.	Março	RH	RH	☞ Práticas Laborais	Realizado
Auxiliar os avaliadores ao longo dos processos de avaliação de desempenho, contribuindo para celeridade e rigor em todas as etapas.	Contínuo	RH/GT	RH	☞ Práticas Laborais	Em 2022 foram criados os perfis dos avaliados na plataforma Geadap. Em 2023 foi adotada a utilização da plataforma GEADAP no âmbito do Sistema de Avaliação de Desempenho na Função Pública com início no biénio 2023/2024
Manter a divulgação de ações de formação a todos os trabalhadores dos SAS.	Cont.	RH	RH	☞ Práticas Laborais	Realizado (emails de divulgação de oferta formativa diversa)
Rever Manual de Funções e respetivas fichas.	Setembro	RH/GT	RH	☞ Práticas Laborais	Já aprovado e divulgado.



Ações a desenvolver em 2023	Prazo 2023 (mês)	Respons. (órgão, serviço, grupo, ou outra estrutura...)	Processo do SG Associado	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Situação em dezembro de 2023
Aumentar o número de serviços on-line disponibilizados à comunidade académica do IPVC através da plataforma SASocial.	Cont.	GT/SI	GSI	☞ Consumidores	Realizado
Implementação dos serviços transversais ao IPVC na residência de Melgaço, nomeadamente rede interna dos SAS, EDUROAM, vídeo vigilância e controlo de acessos	Fev	SI	GSI	☞ Práticas Operacionais	Realizado
Finalizar a implementação do sistema de controlo de acessos na residência do Centro Académico	Setembro	SI	GSI	☞ Consumidores	Não realizado e agendado para 2024
Dar continuidade à implementação das boas práticas de gestão em privacidade e proteção de dados pessoais sobre os ativos dos SAS face aos requisitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados.	Cont	GT/SI	GSI	☞ Consumidores	Realizado



Ações a desenvolver em 2023	Prazo 2023 (mês)	Respons. (órgão, serviço, grupo, ou outra estrutura...)	Processo do SG Associado	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Situação em dezembro de 2023
Elaborar o Orçamento da Instituição em colaboração com a Gestão de Topo para enviar à Tutela para aprovação, assim como todas as alterações orçamentais que decorram da execução do mesmo.	Contínuo	GEF/GT	GEF	☞ Governo das Organizações	Realizado
Reforçar a interoperabilidade de softwares de gestão SAF (IPVC e SAS) com RH e com ON.IPVC para aumentar os níveis de workflow.	Cont.	GEF/SI	GEF	☞ Governo das Organizações	Em 2023 foi implementado o circuito de pedidos de deslocação em serviço/formação na ON IPVC, mas ainda se verificam alguns erros.



## BALANÇO DE GESTÃO

Envio mensal de toda a informação contabilística de forma automática através da plataforma SigFinP da Unileo.	Cont	GEF	GEF	👉 Governo das Organizações	Realizado
Melhorar o procedimento de faturação eletrónica instituído e alargar o conjunto de fornecedores que aderem a este mecanismo de envio de faturação.	A definir	GEF	GEF	👉 Ambiente	Realizado
Reforçar os mecanismos de controlo da dívida de alunos.	Cont.	GEF/ALO/ALI	GEF	👉 Práticas Operacionais	A Faturação do Alojamento e Alimentação passou a efetuar-se através do SASocial, o que simplifica este controlo.
Melhorar o processo de controlo dos bens autorizados para abate em conjunto com o responsável dos serviços financeiros do IPVC.	Cont.	GEF	GEF	👉 Práticas Operacionais	Realizado
Manter atualizado o registo de bens inventariáveis	Cont.	GEF	GEF	👉 Práticas Operacionais	Realizado
Promover e organizar a elaboração da conta de gerência segundo as Instruções do Trinal de Contas.	Abril	GEF	GEF	👉 Práticas Operacionais	Realizado
A realização, por amostragem, de 5 validações semestrais para a receção de mercadorias.	Cont	APR	APR	👉 Práticas Operacionais	Realizado
Prosseguir o processo de implementação nos SAS IPVC da tramitação do pedido de satisfação de necessidades na aplicação ON-IPVC, para desencadeamento de todos os procedimentos aquisitivos.	A definir	GEF/APR/SI	APR	👉 Governo das Organizações	A plataforma On-IPVC para este efeito ainda não se encontra implementada nos SAS.



Ações a desenvolver em 2023	Prazo 2023 (mês)	Respons. (órgão, serviço, grupo, ou outra estrutura...)	Processo do SG Associado	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Situação em dezembro de 2023
Recolha de bens alimentares em parceria com o Gabinete do Aluno, Associações de Estudantes e Federação Académica para distribuição a alunos mais carenciados.	A definir	Gabinete do aluno/AE's / FA	ASO	👉 Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Apoiar e enquadrar atividade competitiva do IPVC nas provas da FADU.	Cont.	DES	DES	👉 Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Organização dos Campeonatos Nacionais Universitários e Fases Finais do Desporto Universitário em 2023	set	GT/DES	DES	👉 Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Melhorar as condições para a prática de atividade física em contexto laboral, em parceria com o gabinete de	Cont.	DES	DES	👉 Direitos Humanos,	Realizado



## BALANÇO DE GESTÃO

				Serviços e Benefícios	
saúde, dando assim continuidade ao projeto de Ginástica Laboral.					
- Continuidade do Projeto da Academia Junior em parceira com a Câmara Municipal de Viana do Castelo de forma a proporcionar atividades físicas e de lazer nos meses de junho a agosto.	Jun	DES/CMVC	DES	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Gerir adequadamente os campos desportivos do IPVC, mantendo a manutenção dos mesmos.	Cont.	DES	DES	Consumidores	Realizado
Melhorar as condições para a prática desportiva do centro de fitness.	Cont.	DES/GT/GEI	DES	Consumidores	Realizado
Proceder à avaliação do grau de satisfação dos utilizadores do CD pelos serviços prestados	Out	DES	DES	Consumidores	Realizado
Dar continuidade ao Projeto de Ginástica Laboral em parceria com o Centro Desportivo.	Cont.	DES/Gabinete de Saúde	SAU	Práticas Laborais	Realizado
Promover a arrecadação de donativos de empresas para a atribuição de bolsas de estudo a alunos do IPVC, ao abrigo da Lei do Mecenato.	Cont	BOL	BOL	Práticas Operacionais	Realizado
Reduzir o número de horas das empresas de prestação de serviços em 10% de modo a aumentar a autonomia do serviço.	dez	ALI/ALO	ALI/ALO	Práticas Laborais	Devido à falta de pessoal afeto a estas áreas houve neessidade de recorrer à empresa de prestão de serviços pelo que não se atingiu a redução de 10%.
Garantir formação adequada aos colaboradores promovendo boas práticas ambientais.	dez	ALI	ALI	Práticas Laborais	Realizado
Continuidade do Projeto Selo de Excelência "Alimentação Saudavel no Ensino Superior" com a participação da área de alimentação.	Cont.	ALI/Gabinete de Saúde	ALI	Consumidores	Selo atribuído em 3 de março de 2023
Melhorar a literacia em saúde e qualidade de vida através de sessões formativas e de divulgação de práticas saudáveis em ambiente académico.	Cont.	Gabinete de Saúde	SAU	Consumidores	Realizado
Ações de recolha/dádiva de sangue em parceria com as Associações de Estudantes e Federação Académica do IPVC.	Cont.	Gabinete de Saúde	SAU	Práticas Operacionais	Realizado
Consolidar a intervenção no âmbito da saúde e segurança no trabalho, no âmbito da ginástica laboral e na redução de acidentes/doenças profissionais.	Cont.	Gabinete de Saúde	SAU	Práticas Laborais	Realizado
Protocolo de descontos com o Hospital Particular de Viana do Castelo (ação em parceria com o gabinete de saúde).	dez	GT/Gabinete de Saúde	SAU	Desenvolvimento da Sociedade	Protocolo Realizado com o IPVC
Protocolo com o Hospital Particular de Viana do Castelo nas consultas de psiquiatria (ação em parceria com o gabinete de saúde).	dez	GT/Gabinete de Saúde	SAU	Desenvolvimento da Sociedade	Aguarda assinatura
Protocolo com a ULSAM para atendimento rápido e eficaz em cuidados de saúde primários, em particular para os estudantes ERASMUS (ação em parceria com o gabinete de saúde).	dez	GT/Gabinete de Saúde	SAU	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado com o Centro de Saúde Gil Eanes



## BALANÇO DE GESTÃO

Exposição de Pintura e Escultura do artista Mário Rocha.	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Não realizado devido à situação de saúde do artista
Realização da Exposição "Arte da Leira para a Bouça" no Solar das Bouças.	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Não realizado devido a obras de manutenção que decorriam no espaço
Realização da Exposição "Arte na Leira".	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Realização da Exposição Design IPVC.	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Realização da exposição "APTA"	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Palestra com os alunos finalistas do curso de artes plásticas e tecnologia artística no âmbito da apresentação final das suas obras	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado em 26 de junho na Oficina Cultural
Palestras no âmbito da semana do design	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado em simultâneo com a Exposição Imagina 23 que decorreu na OC de 14 a 31 de maio
Exposição "Artes de Movimento"	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Não realizado
Workshops "Artes na Oficina" em parceria com a Câmara Municipal de Viana do Castelo nas férias de verão para crianças.	Junho a Agosto	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Estas atividades foram desenvolvidas e realizadas nas escolas sem apoio da Oficina Cultural e apenas com intervenção do Centro Desportivo
Exposição: Primeiro encontro Internacional de desenho em Viana do Castelo em parceria com a CMVC e curso de artes plásticas e tecnologia artística.	A definir	CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Exposição "IMAGINA'23 - 1 PROJETO 2 PAISES" em parceria dos cursos de design com a Universidade de Valladolid nos Passos de Concelho: 16 fev - 23 fev
Criação de uma ala destinada a eventos com cariz multi-média	A definir	GT/CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Não realizado. Aguarda inicio das obras de remodelação do BC-9.
Criação de um grupo coral constituído pela Comunidade Académica com a colaboração da Escola Profissional de Música.	A definir	GT/CUL	CUL	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado
Criação de espaço de convívio académico dinamizado pelas Federações Académicas do IPVC	A definir	GT/ASO	ASO	Desenvolvimento da Sociedade	Não realizado
Volume de aquisições de bens e serviços aos fornecedores locais ser de 20% relativamente ao valor total de compras dos SAS.	Cont.	APR	APR	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado, com a taxa de 46%
Realização de arquivo em formato digital em detrimento do arquivo em formato de papel.	Cont.	APR	APR	Ambiente	Realizado



## BALANÇO DE GESTÃO

Elaboração de PSN na plataforma ON-IPVC reduzindo uso de papel.	Jun	GEF/APR/SI	AMB	☞ Ambiente	Não realizado
Reorganização dos ecopontos existentes nos bares e cantinas para potenciar a separação e reciclagem dos resíduos.	Cont.	AMB/ALI	AMB	☞ Ambiente	Não realizado
Eliminação de resíduos informáticos após abate de património.	Cont.	AMB/GEF	AMB	☞ Ambiente	Não realizado
Redução de papel e consumíveis de impressão.	Cont.	AMB	AMB	☞ Ambiente	Realizado
Implementar soluções para assegurar uma redução de consumos energéticos e de água	Cont.	GT/GEI	AMB	☞ Ambiente	Realizado
Aquisição de bacias de retenção para cantinas e armazens de produtos alimentares.	Nov	AMB/ALI	AMB	☞ Ambiente	Realizado
Manutenção preventiva nas infraestruturas/sistemas eletricos, incêndio, AVAC, gás e elevadores	dez	GT/GEI	GEI	☞ Práticas Operacionais	Realizado
Projeto de reabilitação da residência do centro académico	dez	GT/GEI	GEI	☞ Governo das Organizações	Projeto de arquitetura e especialidades finalizado
Projeto de construção de raiz de uma residência para estudantes junto à ESTG		GT/GEI	GEI	☞ Governo das Organizações	Projeto aprovado

#### 4. Desempenho dos Processos (resultado de indicadores Aplicáveis à Unidade)

Sendo os Serviços de Acção Social uma unidade orgânica do IPVC e tem um único processo que se denomina ASO. Este processo tem associados 6 subprocessos, ALI (alimentação), ALO (alojamento), BOL (bolsas de estudo e bolsa de apoio social), CUL (cultura), DES (desporto) e EMP (emprego). Os processos referentes à área de pessoal, área financeira, área de manutenção e ambiente são transversais a toda a Instituição, contudo, neste ponto reporta-se a informação/indicadores dos mesmos no que respeita ao seu desempenho no ano de 2023.

##### Subprocesso Alimentação - ALI

O subprocesso Alimentação no ano de 2023 enfrentou uma situação bastante exigente ao nível dos recursos humanos atendendo a que 5 colaboradores foram para outras Instituições através de processos de mobilidade.

Tabela 4 - Alimentação (ALI)

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
------------------------	-----------	--------------------	----------------	---------------	------	--	-----------	----------------------	-----------



## BALANÇO DE GESTÃO

ASO - ALI	Custo Médio em Géneros	$\sum$ Custos mensais em géneros / N.º de refeições	Fichas de produção	Mensal	50-60% do valor da refeição social (1,475€-1,77€)	2021 - N/ apurado 2022 - N/ apurado 2023 - N/ apurado	Meta não atingida	Responsável da área de Alimentação	→
	% de Utentes por cantina	Média de refeições servidas por dia/ N.º de alunos inscritos + funcionários	SASocial	Mensal	10-15%	2021 - 2,1% 2022 - 2,69 2023 - 16%	Meta atingida	Responsável da área de Alimentação	↗
	Nível médio de satisfação - Cantinas	$\sum$ (Grau de satisfação x n.º de respostas) / n.º de respostas obtido	Aplicar o Inquérito de satisfação	Anual	$\geq 3,6$ (escala 1 a 5)	2021- 3.92 2022 - 3.96 2023 - 3.8	Meta atingida	Responsável da área de Alimentação	↘
	Nível médio de satisfação - Bares	$\sum$ (Grau de satisfação x n.º de respostas) / n.º de respostas obtido	Aplicar o Inquérito de satisfação	Anual	$\geq 3,6$ (escala 1 a 5)	2021 - 3.96 2022 - 3.90 2023 - 4.15	Meta atingida	Responsável da área de Alimentação	↗

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite

Como podemos verificar na tabela acima, o indicador “custo médio de géneros” não foi apurado pelo terceiro ano consecutivo, uma vez que o sistema informático ainda não apura este indicador. Quanto aos outros indicadores as metas foram todas atingidas, pese embora a satisfação dos utentes das cantinas inverter a tendência de subida, conforme se vinha a verificar no ano de 2022.

Relativamente ao desenvolvimento sustentável, o subprocesso a área de alimentação está comprometido com os ODS 4 e 12:



**GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS**



**GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS**

No âmbito da iniciativa PRME (principles for responsible management education), propõe-se melhorar as práticas organizacionais os valores de responsabilidade social global.

Visto que a responsabilidade social é um conceito que engloba as ações voluntárias que atuam em benefício do seu público, tanto interno quanto externo, neste caso, por exemplo trabalhadores e estudantes, as organizações socialmente responsáveis delineiam a sua estratégia para implementar comportamentos e condutas que promovam o bem-estar dos envolvidos. Assim, pretende-se implementar medidas que promovam o bem-estar dos trabalhadores, a melhoria das suas competências e a valorização das práticas que contribuam para um desenvolvimento sustentável na área de alimentação.

Os jovens adultos têm um papel muito relevante neste contexto, pois começam a ser mais autónomos na aquisição dos seus bens alimentares e, frequentemente, na sua confeção. Assim, implementar medidas de sustentabilidade na área de alimentação, bem como doar trabalhadores de conhecimentos e desenvolvimento de competências que lhes permitam formar atitudes mais favoráveis à preservação do ambiente pode ter efeitos positivos nas suas práticas alimentares, contribuindo para que as mesmas sejam ambientalmente mais sustentáveis, Por outro lado, os jovens estudantes do ensino superior estão frequentemente deslocados em relação às suas famílias, o que faz com que a responsabilidade pela sua alimentação aumente, quer em relação aos produtos adquiridos para consumo doméstico, quer nos comportamentos que adotam quando fazem as suas refeições fora de casa, nomeadamente nas cantinas.

Os hábitos alimentares dos estudantes do ensino superior assumem ainda uma maior relevância, pois sabemos que os hábitos alimentares que se criam neste início da idade adulta podem condicionar fortemente os seus hábitos alimentares durante toda a vida adulta.

Assegurar que os trabalhadores da área de alimentação tenham acesso a atualização da formação profissional de qualidade de acordo com as funções desempenhadas e de melhoria de competências sociais irá permitir garantir um serviço de qualidade que vá de encontro às necessidades da comunidade académica.



**Tabela 5 - Refeições servidas em 2023**

<b>Tipo de serviço</b>	<b>Nº refeições 2019</b>	<b>Nº refeições 2020</b>	<b>Nº refeições 2021</b>	<b>Nº refeições 2022</b>	<b>Nº refeições 2023</b>
Packs alojamento	Não apurado	10 486	9 702	23 232	31 061
Serviço normal	118 879	44 258	75 232	112 733	110 778
Serviços catering internos IPVC	2 481	1 330	745	2 896	10 365
Serviços catering externos	21 068	468	1 540	7 967	6 614
<b>Total</b>	<b>142 428</b>	<b>56 542</b>	<b>87 219</b>	<b>146 828</b>	<b>158 818</b>

Assim, e após todas as contingências ocorridas nos anos anteriores devido à Pandemia do Sars-Cov2 verificou-se este ano que o número de refeições servidas ultrapassou o nº. de refeições servidas em 2019 (que foi de 142.428) que de se tornou como o ano de referência para esta análise.

É igualmente possível verificar que 20% das refeições servidas estão associadas aos packs de alojamento (Meia Pensão e Pensão Completa), 10% diz respeito a serviços extra (internos e externos) e os restantes 70% ao serviço normal de aquisição de refeições.

### **Subprocesso Alojamento - ALO**

O serviço de alojamento é de uma primordial importância para os estudantes do IPVC, servindo como uma forma preventiva de um eventual abandono escolar. No entanto, é necessário que os SAS continuem com a política de melhoria das condições de habitabilidade, que têm vindo a ser efetuadas desde final do ano de 2019.

No ano letivo de 2022/23 o serviço de Alojamento dos SASIPVC contou com 8 residências académicas, das quais 5 com gestão direta e três geridas diretamente pelas entidades protocoladas

Dando seguimento à criação de parcerias com entidades privadas para colmatar a falta de alojamento, os SAS estabeleceram uma parceria em Valença para a abertura de uma residência com capacidade para 30 camas para os estudantes da ESCE.

A Área de Alojamento, numa permanente melhoria continua dos serviços prestados aos estudantes alojados disponibiliza juntamente com o alojamento a possibilidade do estudante aderir em qualquer altura do ano letivo a serviços extras (Packs alimentação e Equipamentos elétricos).

Dos indicadores previstos para o ano de 2023, a sua execução foi a seguinte:



## BALANÇO DE GESTÃO

Tabela 6 - Alojamento (ALO)

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
ASO-ALO	Taxa de Ocupação das residências (excluindo o mês de agosto)	$N.^{\circ}$ de estudantes alojados / $N.^{\circ}$ total de camas	Plataforma SASocial	Ano Letivo	> 90%	2021 – 88% 2022 – 93% 2023 – 100%	Meta atingida	Responsável do Alojamento	↗
	Variação homóloga dos estudantes alojados	$((\text{Estudantes alojados ano } n / N.^{\circ} \text{ de estudantes alojados } n-1) - 1) * 100$	Plataforma SASocial	Ano Letivo	Entre - 5% e 5%	2021 - 29% 2022 – 26% 2023 - -5%	Meta atingida	Responsável do Alojamento	↗
	Índice de Satisfação	$\sum$ Classificações por questão x grau de satisfação / $N.^{\circ}$ de Respostas	Inquéritos de Avaliação de Satisfação	Ano Letivo	$\geq 4$ (escala de 1 a 5)	2021 – 3.91 2022 - 4.05 2023 - 4,15	Meta atingida	Responsável do Alojamento	↗
	Tx. de desistência	$N.^{\circ}$ de estudantes desistentes / $N.^{\circ}$ de estudantes alojados	Plataforma SASocial	Ano Letivo	Média Mensal < 5%	2021 – 2% 2022 - 2% 2023 - 1%	Meta atingida	Responsável do Alojamento	↗
	Valor de receita por cobrar em julho	Mapa de controlo de pagamentos em atraso	Plataforma SASocial	Ano Letivo	Até 5.000,00€	2021 - 3119,85€ 2022 – 6656,50€ 2023 – 9325,22€	Meta não atingida	Responsável do Alojamento	↘

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

De acordo com a tabela acima, verifica-se uma tendência de melhoria em todos os indicadores do serviço de alojamento à exceção do indicador “Valor de receita por cobrar em julho”. Verifica-se neste último indicador que desde o ano letivo 2020/21 a tendência tem sido de aumentar mesmo com todas as diligências administrativas efetuadas para cobrar a receita em dívida. São várias as razões que poderão estar a contribuir de forma isolada ou em conjunto para este aumento, nomeadamente o facto de o pagamento das mensalidades ser efetuado exclusivamente através da conta corrente do estudante na plataforma SASocial, o aumento do número de camas em residências protocoladas com gestão direta pelos SASIPVC e ainda o abandono escolar.



## BALANÇO DE GESTÃO

O subprocesso ALO está comprometido com os ODS 4 e 10:



**4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**  
GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS



**10 REDUZIR AS DESIGUALDADES**  
REDUZIR AS DESIGUALDADES NO INTERIOR DOS PAÍSES E ENTRE PAÍSES

Assegura através de processos de suporte uma maior equidade na frequência do ensino superior contribuindo para a promoção da inclusão social, garantindo a igualdade de oportunidades. Construir para melhorar instalações físicas e proporcionar ambientes de estudo seguros e não violentos, inclusivos e eficazes para todos os estudantes que usufruem das instalações e serviços.

No âmbito da iniciativa PRME (principles for responsible management education), o subprocesso ALO está envolvido fundamentalmente com os princípios 5.(parceria) na elaboração de parcerias com entidades externas, de forma a disponibilizar serviços de alojamento a toda a comunidade académica do IPVC que os solicitem; 6.(diálogo) através de reuniões de acompanhamento com as comissões de residentes eleitas, no sentido de precaver todos os problemas que surjam no interior das residências universitárias. Simultaneamente imprimimos práticas de responsabilidade social e sustentabilidade ambiental.

### **Subprocesso Bolsas de Estudo e Bolsas de Apoio Social - BOL**

A Área de Bolsas de Estudo desempenha um papel relevante no percurso académico dos alunos, dado constituir um conjunto de apoios sociais aos estudantes mais carenciados, cujos agregados familiares não conseguem, por si só, fazer face aos encargos inerentes à frequência do ensino superior.

No ano letivo 2022/2023, à data de 29/12/2022 os SASIPVC tinham atribuído 1522 bolsas de estudo sendo que 982 foram a estudantes do sexo feminino e 540 a estudantes do sexo masculino. No ano letivo 2023/2024 à data de 29/12/2023 tinham sido atribuídas 1492 bolsas de estudo das quais 915 a estudantes do sexo feminino e 577 a estudantes do sexo masculino. O número de bolseiros apresentado ainda irá sofrer alterações decorrentes de reclamações apresentadas pelos estudantes candidatos a bolsa de estudo assim como da verificação de processos de candidatura decorrentes da atribuição automática de bolsa de estudo a alunos bolseiros no ano letivo anterior e aos alunos que beneficiaram de abono de família e entrem pela primeira vez no ensino superior.



Os indicadores previstos para 2023, bem como os seus resultados, constam da tabela seguinte:

**Tabela 7 - Bolsas (BOL)**

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
ASO - BOL	% Entrevista realizadas a estudantes candidatos a bolsa de estudo	N.º de entrevistas / N.º estudantes candidatos a bolsa de estudo	Marcação de entrevistas	Ano Letivo 2022/2023 (à data de 31 de dezembro 2023)	≥ 3%	2021 – 0,01% 2022 – 4,5% 2023 – 9%	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	N.º de Visitas domiciliárias	N.º de visitas domiciliárias a estudantes bolseiros/as do IPVC	Planeamento das visitas a realizar	Ano Letivo 2022/2023 (à data de 31 de dezembro 2023)	≥ 2% de estudantes bolseiros/as do IPVC	2021 - 0% 2022 – 3,2% 2023 - 4.33%	Meta atingida	Gabinete de Controlo Interno	↗
	Nível médio de satisfação da Área de Bolsas	$\sum$ Classificações por questão x grau de satisfação/ N.º de Respostas	Inquérito de Satisfação	Ano Letivo 2022/2023	≥ 3,5 (escala de 1 a 5)	2021 – 3.68 2022 – 3.66 2023 – 3.8	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	N.º. De candidaturas despachadas (à data de 31 de dezembro 2023)	N.º. De candidatos a bolsa / N.º. De processos despachados	Reduzir o tempo necessário para análise de candidaturas a bolsa de estudo	Ano Letivo 2022/2023 (à data de 31 de dezembro 2023)	≥ 87%	2021– 85% 2022 – 96% 2023 – 96,23%	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	Nível médio de satisfação da Área de Bolsas de Apoio Social	$\sum$ Classificações por questão x grau de satisfação/ N.º de Respostas	Inquéritos de Avaliação de Satisfação	Ano Letivo 2022/2023	≥ 3,5 (escala de 1 a 5)	2021– 3.96 2022 – 3.46 2023 – 3.98	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	Nº Alunos apoiados com bolsa de apoio social	Nº alunos apoiados com bolsa de apoio social	Nº alunos apoiados com bolsa de apoio social	Ano Letivo 2022/2023	≥ 20	2021 – 24 (F=15 e M=6) 2022 – 33 (F=17 e M=16) 2023 – 29	Meta atingida	Área de Bolsas	↘



## BALANÇO DE GESTÃO

% de bolsas atribuídas sobre aluno inscrito/candidato	Nº de alunos inscritos/alunos com ofertas de oportunidades atribuídas	Análise da procura/oferta - base de dados da BAP	Ano Letivo 2022/2023	≥ 28%	2021 – 31% 2022 – 28% 2023 – 20,43%	Meta não atingida	Área de Bolsas	↘
% de ofertas aprovadas no SASocial	Nº Ofertas aprovadas/Nº de ofertas submetidas	Oferta submetidas-SASocial	Ano Letivo 2022/2023	≥60%	2022 – 94% 2023 – 89,5%	Meta atingida	Área de Bolsas	↘
Taxa de atribuição de bolsas de estudo a estudantes	Nº bolsas aprovadas/Nº de candidaturas à DGES	Área de Bolsas	Ano Letivo 2022/2023	≥ 80%	2021 – 78% 2022 – 75% 2023 – 69,47%	Meta não atingida	Área de Bolsas	↘
% estudantes bolseiros/as da DGES	Nº Total de estudantes bolseiros/as (DGES) / total de estudantes	Área de Bolsas	Ano Letivo 2022/2023	≥ 40%	2021 – 40% (F=60% e M=40%) 2022 – 31% 2023 – 28%	Meta não atingida	Área de Bolsas	↘

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

Relativamente aos indicadores com “Meta não atingida”, (Nº de alunos inscritos/alunos com ofertas de oportunidades atribuídas, Nº bolsas aprovadas/Nº de candidaturas à DGES e Nº Total de estudantes bolseiros/as(DGES) / total de estudantes), justificam-se os seus resultados no primeiro caso pela tipologia de propostas de colaboração e das apetências dos inscritos na Bolsa de Apoio Social e nos dois últimos indicadores apontados o fato de haver um maior rigor na análise das candidaturas a bolsa de estudo.

Relativamente às ODS, o subprocesso BOL está comprometido com os ODS 4 e 10:



**4** EDUCAÇÃO DE QUALIDADE  
GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS



**10** REDUZIR AS DESIGUALDADES  
REDUZIR AS DESIGUALDADES NO INTERIOR DOS PAÍSES E ENTRE PAÍSES

Contribui para a **ODS 4**, pois são atribuídas Bolsas de Estudo proporcionando a todos os estudantes as condições para a frequência no ensino superior. O Estado Português e os Serviços de Ação Social do IPVC, colocam à disposição dos estudantes com dificuldades económicas, bolsas de estudo no sentido de possibilitar o acesso à sua formação.

O mesmo acontece com para a **ODS 10** pois este subprocesso tem como objetivo colmatar as necessidades dos estudantes e minimizar as diferenças económicas e desigualdades, ao aproximar as possibilidades de acesso e contribuindo para a formação superior dos jovens, cuja situação económica familiar dificulta ou impede a continuação dos estudos no Ensino Superior.

No âmbito da iniciativa PRME (principles for responsible management education), o processo Ação Social está envolvido com o **Princípio 2. valores** de responsabilidade social, combater o abandono escolar, promover o sucesso escolar, promover a integração social e académica dos estudantes, apoiar os estudantes que apresentam carências económicas e que estão empenhados em concluir o seu curso.

### Subprocesso Cultura - CUL

De acordo com a Tabela abaixo, dos indicadores estabelecidos para 2023, a sua realização foi a seguinte:

**Tabela 8 - Cultura (CUL)**

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
	Nº de exposições ou outros eventos/Ano na oficina cultural	Número de exposições/Eventos	Oficina Cultural; Escolas	Anual	≥ 4	2021 – 7 2022 – 6 2023 - 11	Meta atingida	Oficina Cultural/GPs das Escolas	↗



## BALANÇO DE GESTÃO

ASO - CUL	Nível médio de satisfação	$\Sigma$ Classificação por questão x grau de satisfação/N.º de Resposta	Inquéritos de Avaliação de Satisfação da OC	Anual	$\geq 4$ (escala de 1 a 5)	2021 - 3.8 2022 - 4 2023 - 4	Meta atingida	SAS-CUL	→
	Seminário aberto à comunidade, tendo como orador o artista que expõe	Número de seminários	Oficina Cultural; Escolas	Anual	$\geq 4$	2021 - 5 2022 - 8 2023 - 6	Meta atingida	Oficina Cultural/GPs das Escolas	↘

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

Em 2023 o espaço da Oficina Cultural recebeu três Exposições:

- **Imagina'23** que decorreu de 14 de fevereiro a 31 de maio e que reuniu dezenas de trabalhos de alunos das licenciaturas de Design do Produto e Design do Ambiente e do Mestrado em Design Integrado;
- Junho a setembro de 2023 – **Erro 404** – Exposição de finalistas da licenciatura em Artes Plásticas e Tecnologias Artísticas 2022;
- 14 de dezembro de 2023 a 14 de fevereiro de 2024 "**Histórias Pintadas**" do artista Cabral Pinto.
- A Oficina Cultural participou na Exposição "**Imagina'23 - Um projeto dois países**", no período de 15 a 28 de fevereiro de 2023, organizada pelos cursos de Design de Ambientes em conjunto com a "Escuela de Diseño" de Valladolid e que decorreu nos Antigos Passos do Conselho de Viana do Castelo e



ainda na coorganização dos - **25 anos da Arte na Leira** - com o artista Mário Rocha na Arga de Baixo, Caminha, durante o período de 15 de julho a 21 de agosto de 2023 que contou com a participação dos alunos da licenciatura em Artes Plásticas e Tecnologias Artísticas.

A Oficina cultural promoveu ainda vários Seminários aberto à comunidade, tendo como base as exposições atrás referidas e como orador o respetivo artista:

- Apresentação dos trabalhos de Mestrado no âmbito da Exposição "Imagina'23";
- Workshop de Curadoria com os alunos finalistas do curso de APTA - Exposição "Error 404 – Art is found";
- Apresentação dos trabalhos finais dos alunos do curso de APTA no âmbito da exposição "Error 404 – Art is found";
- Palestra com artistas no evento Arte na Leira;
- Workshop “Ana de Viana” durante a semana UNBUNTU, do dia 25 de maio 2023;
- Workshop “Ana de Viana” em colaboração com o GCI.

No âmbito da Cultura também decorreram na ESSE os seguintes eventos:

- **INQUIETAÇÃO**, no período de 11 de janeiro a 24 de fevereiro na Galeria da ESE, com uma dimensão pedagógica que teve como finalidade promover o pensamento sobre os dispositivos de apresentação e o diálogo com o projeto autoral de cada aluno (Projeto da UC de desenho III);
- **RESIDÊNCIA ARTÍSTICA DE DANIEL MOREIRA E RITA CASTRO NEVES**, no período de 20 a 25 de fevereiro, com a finalidade de aproximar os alunos e os artistas profissionais. O formato desta residência permitiu aos participantes acompanhar todo o processo até à apresentação pública dos resultados. Este evento esteve inserido na Blue Design Alliance;
- **ANTROPOLOGIA VISUAL AUTOBIOGRAFIAS NAS ARTES, NO CINEMA E NAS CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES**, que decorreu de 2 a 5 de maio. Este evento foi inserido no Encontro Internacional de Cinema promovido pela AoNorte tendo como finalidade a internacionalização e criação de redes e o relacionamento com o meio envolvente;
- No período de 16 a 30 de junho os trabalhos desenvolvidos em **Atelier de Artes Plásticas II – APTA** - fizeram parte de uma exposição que decorreu no Fórum Cultural de Vila Nova de Cerveira com a finalidade de promover o pensamento sobre os dispositivos de apresentação e o diálogo com o projeto autoral de cada aluno;
- Participação na **Arte na Leira** com os trabalhos desenvolvidos pelos alunos do Curso de Artes Plásticas e Tecnologias Artísticas no período de 15 de julho a 21 de agosto;
- **Arte em Trânsito** – Exposição de pintura dos alunos da licenciatura em Artes Plásticas e Tecnologias no âmbito do Encontro Internacional das Artes 2023.

No espaço da ESS decorreu no dia 16 de maio de 2023 a Exposição “**História da Escola Superior de Saúde e um mural de 9 metros**”, em parceria com o artista Cipriano Oquiname.



Na Biblioteca Barbosa Romero situada na ESTG decorrem três exposições com os seguintes temas:

- Exposição Cerâmica "**Criatividade Partilhada**" - Organização do Atelier de Cerâmica (15 de fevereiro a 15 de março de 2023);
- Exposição "**EXPLORÍSTICA 2.0**" – No âmbito da JOCLAD 2023 - XXX Jornadas de Classificação e Análise de Dados (20 de março a 22 de abril de 2023);
- Exposição "**Viana Praxis**" - Prémio de Arquitetura de Viana do Castelo (CMVC) - (3 de dezembro a 7 de janeiro de 2024);
- exposição das mockups/protótipos desenvolvidos no âmbito do exercício académico "**Artoart**" pelos alunos do 3º ano de Design do Produto com a parceria da empresa "GRANIFINAS", de Arcozelo -Ponte de Lima no dia 6 de fevereiro de 2023.

Decorreram ainda várias Tertúlias Culturais no âmbito da leitura, cinema e música na Biblioteca Barbosa Romero destinadas à Academia Sénior-ESTG-IPVC nomeadamente:

- Apresentação e debate livre sobre a obra de Eça de Queiroz -O Crime do Padre Amaro - no dia 18 de outubro de 2023 com Organização e moderação de Pedro Pereira e tendo como convidado Jorge Teixeira;
- Projeção e comentário do filme "A Arquiteta", no dia 8 de novembro com a organização e moderação de Professor Pedro Pereira e tendo como convidada Ângela Barros;
- Apresentação e comentário do filme *Little Miss Sunshine* no dia 22 de novembro com a organização e moderação de Professor Pedro Pereira;
- A obra de José Saramago: as Intermitências da morte com a organização e moderação de Professor Pedro Pereira e tendo como convidada Susana Mendes no dia 6 de dezembro.

No âmbito da Cultura, o serviço contribui para as ODS 4 e 11:



**4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**  
GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS



**11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS**  
TORNAR AS CIDADES E COMUNIDADES INCLUSIVAS, SEGURAS, RESILIENTES E SUSTENTÁVEIS

A Oficina Cultural assim como as atividades desenvolvidas nas Escolas do IPVC estimulam o desenvolvimento de atividades de índole artística e cultural, não só ao nível dos estudantes do IPVC, mas também das crianças e jovens da região, e da comunidade em geral, numa perspetiva de aproximação entre a cultura e a sociedade.

A intenção da Oficina Cultural é salvaguardar e fortalecer o património cultural que é um caminho de conexão entre o passado, presente e futuro. A idealização de uma exposição vai para lá do mero conceito de compilar obras de arte num espaço. É intenção que cada exposição conte uma história.



## BALANÇO DE GESTÃO

No âmbito da iniciativa PRME (principles for responsible management education), a cultura está envolvida com o Princípio 3 criando estruturas, materiais, processos e ambientes educacionais através de exposições, que possibilitam experiências de aprendizagem desenvolvendo uma responsabilidade cultural.

### Subprocesso Desporto - DES

No ano de 2023 destaca-se no âmbito deste processo a realização do CNU (Campeonato Nacional Universitário), tendo o IPVC sido palco e a entidade responsável, em parceria com a FADU, do desenvolvimento de todas as competições. As competições realizaram-se em oito recintos desportivos de Viana do Castelo e conto com a presença de perto de 1.500 participantes, entre estudantes-atletas, treinadores, oficiais e voluntários.

O Programa criado em 2022 em parceria com a ESDL e o Centro Desportivo - EXERCÍCIO e CANCRO DA MAMA (HER) – manteve-se atendendo ao impacto muito positivo em termos físicos e também psicológicos na vida de quem tem recorrido ao programa.

A execução dos indicadores estabelecidos para 2023 está representada na tabela abaixo.

**Tabela 9 - Desporto (DES)**

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
ASO-DES	Nível médio de satisfação	$\frac{\sum (\text{grau de satisfação} \times \text{n}^\circ \text{ De respostas})}{\text{n}^\circ \text{ De respostas obtidas}}$	Aplicação do questionário de avaliação de satisfação	Ano/letivo	$\geq 3,8$ (escala 1 a 5)	2021– 4.1 2022 – 3.9 2023 – 3,8	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	↘
	Número médio de acessos ao centro de fitness do CDIPVC	Média mensal de acessos	Promoção da saúde e segurança no trabalho e redução de riscos laborais;	Ano/letivo	800	2021 - 1147 2022 – 1387 2023 – 1528,3	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	↗
	Nº inscritos no centro de fitness do CDIPVC (média mensal)	Nº. Total de inscrições por ano letivo	Promover práticas de conciliação da vida profissional com vida pessoal e familiar.	Ano/letivo	$\geq 55$	2021- 56 (29F+27M) 2022 – 108 (37M+42F) 2023 - 116 (53M+63F)	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	↗
	Número de representantes IPVC em CNU's FADU	Nº. Total de inscrições por ano letivo	Promover práticas de conciliação da vida profissional com vida pessoal e familiar.	Ano/letivo	60	2021 - 62 (43M +19F) 2022 - 108 (81M +27F)	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	→



## BALANÇO DE GESTÃO

					2023 - 108 (75M + 33F)			
Número de alunos inscritos no Desporto Universitário de competição	N.º Total de inscrições por ano letivo	Promover práticas de conciliação da vida profissional com vida pessoal e familiar.	Ano/letivo	60	2021 - 104 (73M+31F) 2022 - 59 (46M+13F) 2023 - 134 (103M+31F)	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	↗
Número de torneios de AE's em colaboração com o CDIPVC	N.º Total de torneios por ano letivo	Promover estilos de vida saudável, em particular através de ações dos SAS.	Ano/letivo	3	2021 - 0 2022 - 0 2023 - 2	Meta não atingida	Centro Desportivo do IPVC / GP-ESDL	↗
Número de eventos desportivos desenvolvidos para a comunidade IPVC	N.º de eventos por ano letivo	Promover práticas de conciliação da vida profissional com vida pessoal e familiar; Promoção da saúde e segurança no trabalho e redução de riscos laborais.	Ano/letivo	1	2021 - 0 2022 - 1 2023 - 1	Meta não atingida	Centro Desportivo do IPVC / GP-ESDL	→

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

Com os resultados apresentados podemos concluir que houve melhoria relevante, com destaque para o aumento do número médio de acessos ao centro de fitness e número de alunos inscritos no Desporto Universitário de competição.

Quanto à satisfação dos utilizadores do Centro de Fitness verifica-se uma tendência de descida.

Foi realizado de um evento desportivo destinado a toda a comunidade académica que se realizou no dia 29 de setembro, Dia Europeu do Desporto na Escola e Dia Mundial do Coração, e que se encontra divulgado e registado em <https://www.facebook.com/centrodesportivoipvc>



## BALANÇO DE GESTÃO



**3 SAÚDE DE QUALIDADE**  
GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS, EM TODAS AS IDADES

Através dos seus serviços desportivos, o Centro Desportivo do IPVC, promove o bem-estar e o acesso à saúde junto da comunidade IPVC, contribuindo para a ODS 3.



**4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**  
GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS

Através dos seus serviços desportivos, o Centro Desportivo do IPVC, promove uma educação inclusiva, de qualidade e equitativa junto da comunidade IPVC.

No âmbito da iniciativa PRME (principles for responsible management education) o Centro Desportivo do IPVC interage com entidades desportivas e autárquicas da região (clubes, associações, câmaras municipais, etc..) ampliando o seu conhecimento na procura de novos desafios que implicam o cumprimento de responsabilidades sociais e ambientais, explorando abordagens conjuntamente eficazes para enfrentar esses desafios, Princípio 5 | Parceria.

Facilita e apoia o diálogo entre os mais diversos agentes desportivos e a comunidade IPVC, sobre questões críticas relacionadas à responsabilidade social global e sustentabilidade, Princípio 6 | Diálogo.

### Subprocesso Emprego - EMP

O Gabinete de Emprego tem como objetivo facilitar a transição dos estudantes do IPVC para o mercado de trabalho, bem como a sua integração. Simultaneamente, apoia as empresas na divulgação/publicação de ofertas de emprego e estágios. No sentido de dinamizar este subprocesso, conta com 1 Gestor de processo em cada Escola do IPVC e um no SAS. Em 2023, os indicadores deste subprocesso tiveram a seguinte leitura:



Tabela 10 - Emprego (EMP)

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
ASO-EMP	Organização de workshops e seminários na área do emprego	Nº de eventos	Gab. Emprego e GP das UO	Anual	≥ 5 workshops	2021 - 55 2022 - 7 2023 - 32	Meta atingida	Gab. Emprego	↗
	Grau de satisfação de estudantes diplomados registados no Portal do Emprego	$\Sigma$ Classificação por questão x Grau de Satisfação/N.º de Resposta	Observatório	Anual	≥ Até 65%	2021 - n/e 2022 - 91% 2023 - 2,9	Meta não atingida	Observatório	↘
	Grau de satisfação das empresas registadas no Portal do Emprego	$\Sigma$ Classificação por questão x Grau de Satisfação/N.º de Respostas	Observatório	Bianual	≥ 3 (escala de 1 a 5)	2019 - 4.1 2021 - 3.8 2023 - 3.8	Meta atingida	Observatório	→
	Satisfação obtida em Workshops	$\Sigma$ Classificação por questão x Grau de Satisfação/N.º de Respostas	Gab. Emprego / GP das UO	Anual	≥ 77%	2021 - n/e 2022 - n/e 2023 - 91	Meta atingida	Gab. Emprego	↗
	Nº de ofertas totais (por ano) de estágio ou emprego no Portal de Emprego	Nº de ofertas registadas no ano N - o nº de ofertas registadas em N-0	SAS-EMP e GP das UO	Anual	≥ 150	2022 - 676 2023 - 2457	Meta atingida	SAS-EMP e GP das UO	↗
	Nº total de Empresas registadas no portal emprego	Nº de empresas	SAS-EMP e GP das UO	Anual	≥ 130	2021 - 106 2022 - 803 2023 - 116	Meta não atingida	SAS-G. Emprego	↘
	Nº Estudantes ou diplomados do IPVC registados no portal de emprego IPVC	Nº de Estudantes	SAS-EMP e GP das UO	Anual	≥ 220	2021 - 189 2022 - 277 2023 - 301	Meta atingida	SAS-G. Emprego	↗
	% Emprego de estudantes do IPVC	% de estudantes	Observatório	Anual	≥ 90%	2021 - 95,1% 2022 - 95,3% 2023 - 97,5%	Meta atingida	Observatório	↗

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

Relativamente aos indicadores deste subprocesso, verificou-se uma melhoria comparativamente ao desempenho registado no ano de 2022, salientando-se o nº de ofertas totais (por ano) de estágio ou emprego no Portal de Emprego. O número de empresas registadas em 2023 foi substancialmente menor do que o obtido em 2022 atendendo a que o portal do emprego em utilização não satisfaz as expectativas das empresas, motivo pelo qual os SAS estão a desenvolver um novo Portal dentro da Plataforma SASocial.

Na tabela abaixo resume-se a atividade do Gabinete de Emprego no ano de 2023:

Designação		ESTG	ESE	ESS	ESA	ESDL	ESCE
<b>Eventos</b>	Feira do Emprego realizada em 14 de fevereiro						
	Emprego à Mesa Realizado na ESCE em 10 de maio e na ESS em 16 de junho						
<b>Workshops:</b>	Negociação	25 janeiro e 3 de maio	25/out	16/jun	22 de nov	23/out	
	Explorar o autoconhecimento	4 maio e 18 outubro	18/out		22 de nov	23/out	
	Marketing pessoal	8 fevereiro e 22 novembro	18/out		22 de nov	23/out	
	Pitch eficaz	30/nov			22 de nov		08/mai
	Simulador de entrevista	15 fevereiro e 29 novembro	25/out	16/jun	07/dez	23/out	
	Técnicas de procura de emprego			16/jun			08/mai
	Constrói o teu futuro						08/mai
	Cuidados a ter numa entrevista						
	Gestão de carreiras						
	Linking your Future						06/dez
	Trabalhar na Europa	06/dez		16/jun			



## BALANÇO DE GESTÃO

<b>Conferencias:</b>	Desafios de Emprego no seculo XXI (incluída na Feira do Emprego) - 24/02/2023
<b>Palestras</b>	O que as empresas esperam por ti (incluída na Feira do Emprego) -24/02/2023
<b>Conversas com Alumni</b>	A inspiração para o Sucesso (incluída na Feira do Emprego) - 24/02/2023
	O que valorizam as empresas no teu percurso académico? (promovido pelas empresasAvanade, Bosch, PMI em 2 de novembro)
	Programas de Trainees e de Estágios (promovido pelas empresas Hovione, Novo banco, Mota-Engil em 6 de novembro
	Como construir um grande CV? (promovido pelas empresas Air Liquide, Netjets, Teleperformance em 14 de novembro)
	CEO no Mundo da Tecnologia (promovido pelas empresas NTT Data, Siemens, Vodafone em 16 de novembro)
	Entrevistas Do's and Don'ts – (promovido pelas empresas Claranet, Natixis, TAP em 20 de novembro)
	O que valorizam as empresas no teu percurso académico? (promovido pelas empresas Devoteam, EY, Inditex em 3 de outubro)
	Entrevistas Do's and Don'ts – (promovido pelas empresas Mota-Engil, Prime Group, Teleperformance em 11 de outubro)
	Programas de Talento Jovem (promovido pela Astrazeneca, Tabaqueira PMI, Vodafone em 16 de outubro)
	Como construir um grande CV? (promovido por Askblue, Grupo Nors, Leroy Merlin em 25 de outubro)
	Criar Carreiras com propósito (promovido por Alvarez and Marshall, Bosch, Millennium BCP em 5 de junho)
<b>Webinar:</b>	Carreiras no mundo da tecnologia (promovido por Superbock Group, Siemens, PwC em 15 de junho)
	Programas de Trainees e de Estágios (promovido por ANA Aeroportos, ok! seguros, Natixis em 19 de junho)
	Como construir um grande CV –(promovido por BNP Paribas Personal Finance, NTT DATA, WPP em 21 de junho)
	Entrevistas Do's & Don'ts (promovido por Capgemini, Leroy Merlin, Netjets em 29 de junho)
	Administrador de uma grande empresa (promovido por Claranet, NTT Data, EY em 17 de maio)
	Como construir um grande CV (promovido por KPMG, Millennium BCP, Noesis em 24 de maio)
	Uma carreira no mundo da aviação (em Inglês) (promovida por NetJets em 3 de abril)
	Entrevistas Do's e Don'ts (promovida por Askblue, Bosch e Caixa Geral de Depósitos em 6 de abril)
	Criar Carreiras com propósito (promovida por Glintt, Mota-Engil e Siemens em 10 de abril)
	Programas de Trainees e de Estágios (promovido por Helexia, Hovione e Leroy Merlin em 12 de abril)
	Como construir um grande CV (promovido por Prime Group e Tabaqueira PMI em 18 de abril)
	Como construir uma grande carreira (promovido por Capgemini, Cofidis e Grupo NORS em 28 de abril)



---

Carreiras no mundo da tecnologia (promovido por Superbock Group, Siemens, PwC em 30 de março)

---

Salário Emocional em 28 de março

---

Relativamente às ODS, o subprocesso EMP está comprometido com os ODS 4 e 8:



**4** EDUCAÇÃO  
DE QUALIDADE  
**GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO  
INCLUSIVA, DE QUALIDADE  
E EQUITATIVA, E PROMOVER  
OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM  
AO LONGO DA VIDA PARA TODOS**

Através das atividades que promove o gabinete de emprego promove uma educação inclusiva, de qualidade e equitativa junto da comunidade IPVC.



**8** TRABALHO DIGNO  
E CRESCIMENTO  
ECONÓMICO  
**PROMOVER O CRESCIMENTO  
ECONÓMICO INCLUSIVO  
E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO  
E PRODUTIVO E O TRABALHO  
DIGNO PARA TODOS**

Promove políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, criação de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação.

### Subprocesso Recursos Humanos - RH

Este subprocesso está inserido no Processo de GRH transversal a todos o IPVC. Os indicadores obtidos nesta Unidade Funcional são os que a seguir se reportam com as seguintes anotações:

No que se refere ao resultado obtido no nº. médio de horas de formação por funcionário, este número tem vindo a aumentar embora a meta estabelecida de  $\geq 40$ h/ano/colaborador ainda não tenha sido alcançada.



## BALANÇO DE GESTÃO

Relativamente ao indicador “Taxa de cobertura da execução do plano de formação”, no ano de 2023 verificou-se um decréscimo da mesma atendendo a que as formações contantes no Plano de Formação provêm do diagnóstico de necessidades de formação preenchido pelos colaboradores e a taxa de resposta a este diagnóstico foi bastante reduzida. Por outro lado, também se verificou que os colaboradores das áreas operacionais em 2023 não realizaram ações de formação atendendo a que os SAS recorreram a empresas de prestação de serviços devido à falta de recursos humanos próprios.

No que se refere à taxa de absentismo registada em 2023, esta diminuiu em 1% relativamente ao ano transato. Esta situação deve-se em grande parte a várias situações de ausência por doença prolongada que representam cerca de 70% do absentismo nos SAS.

**Tabela 11 - Área de Recursos Humanos – RH**

Processo / Sub-processo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
RH	Nº. médio de horas de formação por funcionário	Nº. de horas de formação/Nº. total de colaboradores	RH	Anual	≥40h/ano/colaborador	2019 - 12,7 h 2020 - 19 h 2021 - 24h 2022 - 11h 2023 - 30,4h	Meta não atingida	RH	↗
	Taxa de cobertura da execução do plano de formação	(Nº ações do plano de formação executadas/ Nº total de ações previstas no plano de formação (Pessoal Não Docente)) x 100	RH	Anual	≥ 45%	2016 - 25% 2017 - 35,71% 2018 - 53% 2019 - 40% 2020 - 25% 2021 -23% 2022 - 57,8% 2023 - 33,3%	Meta não atingida	RH	↘
	Taxa de eficácia das ações de formação já avaliadas	(Nº. ações já avaliadas como eficazes/Nº. total de ações de formação já avaliadas) x 100	RH	Anual	≥ 30%	2016 - 100% 2017 - 100% 2018 - 14% 2019 - 29% 2020 - 28% 2021 - 52% 2022 - 26% 2023 - 57% (em curso)	Meta superada	RH	↗
	Taxa de absentismo	(Nº. de horas de faltas/Nº. total de horas de trabalho) x 100	Aplicação informática	Anual	≤10%	2019 - 14% 2020 - 16% 2021 - 18% 2022 - 22% 2023 - 21%	Meta não atingida	RH	↘



## BALANÇO DE GESTÃO

### Processo Gestão Económica e Financeira - GEF

Este processo, tal como o anterior faz parte integrante do Relatório Anual de Processo GEF, incluindo contabilidade, tesouraria, património assim como a área de aprovisionamento e é transversal a todo o IPVC. Os resultados dos indicadores no ano de 2023 desta área nos SASIPVC foram os seguintes:

**Tabela 12 - Área de Gestão Económica e Financeira – GEF**

PROCESSO:	CTE	PERIODO DE ANÁLISE:			01-01-2023 a 31-12-2023			
Indicador	Fórmula de cálculo	Fonte de Dados	Responsável pelos Dados	Periodicidade de Apuramento	Meta	Resultado Obtido	Conclusão	Tendência
Execução orçamental	(Receitas próprias cobradas liquidas totais)/Receitas cobradas liquidas totais (inclui FC no numerador) (Não incluir SGA)	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Semestral	≥40%	76,68%	Meta atingida	
	OE/Receitas cobradas liquidas totais (Sem SGA)	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Semestral	<60%	23%	Meta atingida	
	Receita cobrada liquida (Sem SGA)	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Semestral	≥20 000 000 €, anual	<sup>1</sup> 229 036,17 €	Meta não atingida	
	Despesas capital/despesas totais	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Semestral	≥ 8%	1,7%	Meta não atingida	
	Receitas próprias cobradas liquidas (incluindo FC e sem SGA)	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Semestral	≥ 6 000 000€, anual	942 481,17 €	Meta não atingida	
Solvabilidade	Património Líquido/Passivo	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Anual	> 1	28,07	Sem dados	
EBITDA	RLE+Amortizações+Provisões	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Anual	> € 750.000	171	Sem dados	



## BALANÇO DE GESTÃO

						869,66 €		
Liquidez Geral	Ativo/Passivo	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Anual	≥ 2,7	29,10	Sem dados	
Volume de Negó- cios	Vendas e Prestações de ser- viços	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Anual	≥ 300 000 €, anual	761 059,55 €	Sem dados	
Contribuição do OE para financia- mento dos gastos com pessoal	Transf. OE/Gastos com Pes- soal	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Anual	≥ 86%	66,3%	Sem dados	
Peso dos gastos com pessoal no total dos gastos da instituição	Gastos com Pessoal/Total dos Gastos do exercício	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Semestral	<75%	38%	Meta atingida	
Contribuição do FC para financia- mento dos gastos incorridos	Rébito relativo a Financia- mento Europeu/Total dos Gastos	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Anual	≥ 10%	3,1%	Sem dados	
Prazo médio de recebimento de clientes	Apurar com base Balancete Analítico: Clientes/Vendas e Prestações de serviço*365 dias	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Trimestral	< 60 dias	11,64	Meta atingida	1 trimestre
	Apurar com base Balancete Analítico: Clientes/Vendas e Prestações de serviço*365 dias	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Trimestral	< 60 dias	11,18	Meta atingida	2 trimestre
	Apurar com base Balancete Analítico: Clientes/Vendas e Prestações de serviço*365 dias	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Trimestral	< 60 dias	0,00	Meta atingida	
	Apurar com base Balancete Analítico: Clientes/Vendas e Prestações de serviço*365 dias	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Trimestral	< 60 dias	0,00	Meta atingida	
Prazo médio de pagamento a for- necedores	Apurar com base Balancete Analítico: Fornecedo- res/FSE*365 dias	Aplicação In- formática	Pedro Rocha	Trimestral	< 60 dias	21,76	Meta atingida	1 trimestre



## BALANÇO DE GESTÃO

	Apurar com base Balancete Analítico: Fornecedores/FSE*365 dias	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Trimestral	< 60 dias	38,11	Meta atingida	2 trimestre
	Apurar com base Balancete Analítico: Fornecedores/FSE*365 dias	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Trimestral	< 60 dias	24,44	Meta atingida	
	Apurar com base Balancete Analítico: Fornecedores/FSE*365 dias	Aplicação Informática	Pedro Rocha	Trimestral	< 60 dias	11,07	Meta atingida	

### Processo Ambiente - AMB

Este processo, tal como o anterior é transversal a todo o IPVC e faz parte integrante do Relatório Anual de Processo AMB.

No ano de 2023 os SAS deram seguimento às várias iniciativas já tomadas no ano anterior no âmbito deste processo de forma a contribuir para a sensibilização da comunidade académica na redução de papel, plástico e consumíveis de escritório.

Tabela 13 - Ambiente

Processo / Sub-processo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
AMB	Configurações predefinidas de impressão (frente e verso, baixa qualidade e preto e branco)	N.º impressoras configuradas/N.º impressoras totais		Anual	100%	2019 - 100% 2020 - 100% 2021 - 100% 2022 - 100% 2023 - 100%	Meta atingida	AMB SAS	→
	Redução do número de cópias efetuadas	N.º. de cópias registadas na fotocopadora	Departamento de Informática	Anual	25% de redução relativamente ao ano anterior	A cores 2019 - 5.992 A preto e branco 2019 - 110.837 A cores 2020 - Inf. indisponível A preto e branco 2020 - Inf. indisponível A cores 2021 - 14.140 A preto e branco 2021 - 6.116 A cores 2022 - Sem dados A preto e branco 2022 - Sem dados	Meta atingida	AMB SAS	↗



## BALANÇO DE GESTÃO

Análise da monitorização dos consumos (água, energia elétrica e gás)	Número de monitorizações / N.º. de contratos	Relatório Anual de Consumos e encargos com energia e água dos SAS	Anual	100%	2019 - Sim 2020 - Sim 2021 - Sim 2022 - Sim 2023 - Sim	Meta atingida	AMB SAS	→
Quantidade de Resíduos recolhidos - Papel e Cartão	Quantidades de resíduos, por UO, por ano		Anual	Inexistência de valores de referência	2019 - 86.400 litros 2020 - 115 Kgs 2021 - 2.686 Kgs 2022 - 2.460 kg 2023 - 2.640	Meta atingida	AMB/SAS	↗
Quantidade de Resíduos recolhidos - Vidro	Quantidades de resíduos, por UO, por ano		Anual	Inexistência de valores de referência	2019 - 960 litros 2020 - 400 Kgs. 2021 - 1.724 Kgs 2022 - 1.300kg 2023 - 1.200 Kg	Meta atingida	AMB/SAS	↘
Quantidade de Resíduos recolhidos - Óleos e Gorduras Alimentares	Quantidades de resíduos, por UO, por ano		Anual	Inexistência de valores de referência	2019 - 40 litros 2020 - 69,01 Kgs 2021 - 225,40 litros 2022 - 828 kg 2023 - 761,80 Kg	Meta atingida	AMB/SAS	↘
Quantidade de Resíduos recolhidos - limpezas de esgotos	Quantidades de resíduos, por UO, por ano		Anual	Inexistência de valores de referência	2019 - 9.200 litros 2020 - 4.660 Kgs 2021 - Não efetuado 2022 - 15.750 kg 2023 - 8.000 Kg	Meta atingida	AMB/SAS	↗
Quantidade de Resíduos recolhidos - Resíduos biodegradáveis das cozinhas e cantinas	Quantidades de resíduos, por UO, por ano		Anual	2020 - >9,713 2021 - >9,713 2022 - >9,713	2019 - 432.000 litros 2020 - 1.767 Kgs 2021 - 9.189 Kgs 2022 - 9.500 kg 2023 - 9.600 Kg	Meta não atingida	AMB/SAS	↗

### Processo Gestão de Empreitadas e Infraestruturas - GEI

Este processo, é similar aos anteriores e faz parte integrante do Relatório Anual do Processo GEI, incluindo também as atividades decorrentes da higiene e segurança das instalações dos Serviços de Acção Social do IPVC. Os indicadores obtidos no ano de 2023 nesta Unidade Funcional foram os seguintes:



## BALANÇO DE GESTÃO

**Tabela 14 - Gestão de Empreitas e Infraestruturas**

Processo / Sub-processo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
GEI	Nº. de Simulacros	Nº. Simulacros realizados por ano SAS	Relatório do Simulacro	Anual	1 por ano	2020 - 1 2021 - 1 2022 - 1 2023 - 1	Meta atingida	GEI SAS	→
	Formação de primeiros socorros	Nº. de ações realizadas	Registo de presenças e sumários	Anual	1 por ano	2020 - 1 2021 - 5 2022 - 1 2023 - 1	Meta atingida	GEI SAS	→
	Combate a Incêndios	Nº. de ações realizadas	Registo de presenças e sumários	Anual	1 por ano	2020 - 1 2021 - 0 2022 - 0 2023 - 1	Meta atingida	GEI SAS	↗
	Taxa de celebração de contratos de manutenção	Contratos de manutenção / contratos de manutenção necessários		Anual	80%	2020 - 45,45% 2021 - 54,55% 2022 - 63,63% 2023 - 82,82%	Meta atingida	GEI SAS	↗

Manutenção	Contratos	
	Necessários	Existentes
- Manutenção de instalações e equipamentos de AVAC	X	X
- Manutenção de instalações e equipamentos elétricos	X	
- Manutenção da iluminação de emergência	X	X
- Manutenção de instalações de gás	X	X
- Manutenção de elevadores e sobre escadas	X	X
- Manutenção de meios de incêndio de 1ª. intervenção	X	X
- Manutenção de SADI	X	X
- Manutenção de outros elementos da infra. de segurança (portas corta-fogo, barras antipânico, cortinas p/chamas)	X	
- Manutenção de arranjos exteriores (espaços verdes)	X	X
- Manutenção de equipamentos similares de hotelaria	X	
- Manutenção. de inst. e equipamentos desportivos, pavimentos e equip. fitness	X	X



### Gabinete de Saúde e Bem Estar

O Gabinete de Saúde e Bem-Estar está integrado no Processo SAÚ e tem como principal missão proporcionar a toda a comunidade académica do IPVC a possibilidade de acesso a serviços de saúde de forma gratuita, com o intuito de contribuir para a promoção da saúde física, mental e social dos estudantes e colaboradores do IPVC assim como a gestão dos riscos profissionais a que poderão estar expostos todos os colaboradores do IPVC.

O resultado dos indicadores estabelecidos para 2023 encontram-se publicados no RAP do Processo Saúde.

As atividades desenvolvidas por este Gabinete assentam em 6 pontos:

- Promoção da saúde e bem-estar na Comunidade Académica
- Prestação de serviços de saúde e bem-estar à Comunidade Académica
- Gestão dos riscos profissionais aos colaboradores
- Gestão das consultas de medicina no trabalho aos colaboradores
- Gestão de acidentes em serviço e doenças profissionais
- Consulta e comunicação aos trabalhadores

Das atividades desenvolvidas em 2023 referem-se as seguintes:

Âmbito	Ação desenvolvida
Formação	Webinar comportamentos lesivos (janeiro 2023)
	Webinar saúde ocupacional (janeiro 2023)
	Primeiros socorros (abril e maio 2023)
	Ginástica no posto de trabalho (fevereiro a junho 2023)
	Gestão de tempo (março 2023)
	Gestão de conflitos (junho 2023)
	Autoexame da mama (outubro 2023)
	Estratégias pedagógicas para autismo (mar 2023)
Informação	Dia Internacional do Preservativo (13/02/2023)
	Dia Mundial do Sono (15/03/2023)
	Dia Mundial da Saúde Oral (20/03/2023)
	Dia Mundial da Água (22/03/2023)
	Dia Nacional do Dador de Sangue (27/03/2023)
	Dia Mundial da Atividade Física (06/04/2023)
	Dia Mundial da Saúde (07/04/2023)
	Dia do Protetor Solar (27/05/2023)
	Dia Mundial do Dador de Sangue (14/06/2023)
	Dia Internacional de Yoga (21/06/2023)
	Dia Mundial da Saúde Sexual (04/09/2023)
	Dia Mundial da Prevenção do Suicídio (10/09/2023)
	Dia Europeu da Saúde Oral (12/09/2023)
	Dia Mundial da Contraceção (26/09/2023)
	Dia Mundial da Alimentação (16/10/2023)
	Dia Nacional da Prevenção do Cancro da Mama (30/10/2023)



## BALANÇO DE GESTÃO

	Dia Mundial da Luta Contra a Sida (01/12/2023)
<b>Promoção da Saúde e Bem Estar</b>	Dádivas de sangue
	Cuidados de psicologia
	Cuidados de enfermagem
	Medicina do Trabalho
	Ginástica laboral

No que respeita aos cuidados de enfermagem, em 2023 foram efetuados 278 atendimentos a um total de 78 utentes que se classificam dentro da comunidade académica como:

**Tabela 15 - Número de consultas / Tipo de utentes**

Tipo de utentes	Número de utentes
Estudantes	36
Pessoal docente	9
Pessoal não docente	33

Dos 278 atendimentos efetuados, 160 consultas foram na área preventiva e 118 consultas na área curativa.

Das consultas acima efetuadas ainda foi possível apurar o número de utentes por Unidade Orgânica / Funcional do IPVC conforme se demonstra na tabela seguinte:

**Tabela 16 - Número de consultas / UO / UF**

Número de Consultas Por Unidade Orgânica / Unidade Funcional	
Serviços Centrais	14
ESE	32
ESTG	47
ESA	7
ESS	14
ESDL	1
ESCE	2
SAS	161

No âmbito dos Serviços de Psicologia contratados pelos SAS os mesmos abrangem três valências:

- ✓ Aconselhamento psicológico
- ✓ Apoio psicopedagógico e rendimento académico
- ✓ Orientação vocacional.

No ano de 2023 decorreram um total de 372 consultas sendo que 102 foram destinadas a estudantes e 13 a colaboradores.

A nível da Saúde Ocupacional, a Responsável pelo Gabinete de Saúde e Bem-estar foi a ponte de comunicação entre a área de Recursos Humanos, dos SAS e do IPVC, e as empresas prestadoras destes serviços, tanto ao nível da segurança no trabalho como da medicina no trabalho.

Também foi disponibilizado aos colaboradores em parceria com o Centro Desportivo o acesso à Ginástica Laboral de forma gratuita de segunda-feira a quinta-feira das 16h30m às 18h.

Este gabinete manteve a sua continuidade no Programa criado em 2022 em parceria com a ESDL e o Centro Desportivo - EXERCÍCIO e CANCRO DA MAMA (HER) – através de avaliações físicas e colheita de sangue

Tendo o IPVC sido em 2023 palco e entidade responsável, em parceria com a FADU, do desenvolvimento de todas as competições do CNU (Campeonato Nacional Universitário) o Gabinete de Saúde e Bem-Estar foi responsável por assegurar a assistência clínica em todos os jogos, contando, também, com a colaboração da CMVC e a CESPU.

### 5. Evolução da Oferta dos Serviços e seu Desempenho

Dando continuidade à Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública, em 2023 entraram em produção os seguintes serviços de apoio à comunidade através da plataforma SA-Social:

- Gestão da satisfação dos clientes
    - Cantinas
    - Bolsas de estudo
    - Alojamento
  - Mobilidade
    - Compra de bilhetes eletrónica
  - Rephil H2O
    - Gestão de venda de packs
  - Manutenção
    - Pedidos de manutenção
- Na plataforma ON IPVC foi implementado o circuito do pedido de deslocação em serviço e formação.
  - No âmbito do Sistema de Avaliação de Desempenho na Função Pública foi adotada a utilização da plataforma GEADAP com início no biénio 2023/2024.

A realização de reuniões, *conference calls*, *webinars* ou formação online assumiram-se rapidamente como uma mais-valia para a desburocratização de processos, gestão mais eficiente do tempo entre obrigações profissionais e obrigações familiares e pessoais, bem como para a promoção de uma comunicação mais eficaz, transparente e clara.

O Gabinete de Saúde e Bem-Estar implementou a rubrica “Dica saudável”, que constituiu um dos grandes investimentos a nível informativo e formativo, dirigido à Comunidade Académica do IPVC, assim como a rubrica “+Saúde”, a rubrica “Dica +Estudo” e a rubrica “Calendário digital”, sendo esta última publicitada no início de cada mês e com referência às temáticas/dinâmicas abordadas.

Na área de alimentação depois de efetuado o apuramento das necessidades identificadas para a melhoria das condições de trabalho, foram implementadas propostas para aquisição de novos equipamentos para

tornar o serviço mais eficiente nomeadamente uma torradeira de tapete para o bar da ESTG. Esta medida permitiu diminuir o stress dos trabalhadores e o desperdício de produtos queimados.

A área de alimentação teve um papel preponderante nas Fases Finais dos Campeonatos Nacionais de Desporto Universitário, onde o IPVC foi coorganizador uma vez que forneceu todo o serviço de alimentação aos atletas, treinadores e demais membros das comitivas. Entre os dias 17 e 18 de abril de 2023 foram servidas 5145 refeições e 2000 lanches do decorrer do evento, nas cantinas situadas em Viana do Castelo. Para além das fases finais foram servidas refeições para as várias jornadas que decorreram durante o ano de 2023:

- Futsal Masculino 2ª Jornada, fevereiro 2023
- Hóquei em patins, abril 2023
- Atletismo, maio 2023
- Futebol 1ª jornada, novembro 2023
- Basquetebol masculino 1ª jornada, novembro 2023
- Futsal feminino 1ª jornada, dezembro 2023
- Voleibol feminino 1ª jornada, dezembro 2023.

Foi organizado o dia da alimentação juntamente com o gabinete de saúde e ESTG-IPVC. Para além da participação da área de alimentação no painel, foi preparada uma ementa especial em todas as cantinas do IPVC com base na Dieta Atlântica:

- Caldo verde
- Mini-cozido do Minho
- Pescada com broa de milho e batata a murro
- Bolinhas de grão-de-bico com couve e cenoura salteada
- Leite creme tradicional



Com o objetivo de promover hábitos saudáveis, durante a semana académica do IPVC, o serviço de Alimentação em conjunto com o Gabinete de Saúde e Bem-estar elaboraram uma ementa especial “MENU QUEIMA”, que pretendeu reforçar o conteúdo de alimentos ricos em nutrientes com poder anti-inflamatório.



**MENU QUBIMA 2023**

SAÚDE E BEM-ESTAR  
ALIMENTAÇÃO  
3 SEMANAS  
4 SEMANAS

- O MENU QUBIMA PROCUROU REFORÇAR O CONTEÚDO EM ALGUNS ALIMENTOS RICOS EM NUTRIENTES COM PODER ANTI-INFLAMATÓRIO E REFORÇADOR DO SISTEMA IMUNITÁRIO, COMO HORTÍCOLAS, FRUTOS E ESPECIARIAS.
- É CONSTITUÍDO POR REFEIÇÕES LEVES E POBRES EM GORDURA;
- CONTÉM ALIMENTOS PARTICULARMENTE RICOS EM VITAMINAS DO COMPLEXO B (COMO A CARNE VERMELHA) E COLINA (COMO O OVO), QUE PODERÃO TER EFEITO HEPATOPROTECTOR.
- REFORÇA A IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO, ATRAVÉS DA INGESTÃO DE SOPA E ÁGUA, PARA MINIMIZAR OS EFEITOS DA DESIDRATAÇÃO PROVOCADA PELO CONSUMO DE ALCOOL.

DIA	ALMOÇO	INFO NUTRICIONAL E ALERGENIOS	JANTAR	INFO NUTRICIONAL E ALERGENIOS
Segunda-feira 22/05/2023	SOPA DE REPOLHO E CURGETE	140Kcal; 25g hidratos de carbono; 4g proteína; 3g lípidos. Não contém alérgenos.	SOPA DE FEIJÃO-VERMELHO E CENOURA	142Kcal; 25g hidratos de carbono; 4g proteína; 3g lípidos. Não contém alérgenos.
	MIGAS DE FEIJÃO-BRANCO COM COUVE-GALEGA	510Kcal; 61g hidratos de carbono; 17g proteína; 21g lípidos. Alergénios: glúten.	FRANGO ASSADO COM ARROZ E BRÓCOLOS COZIDOS	739Kcal; 40g hidratos de carbono; 39g proteína; 45g lípidos. Alergénios: dióxido de enxofre e sulfitos.
Terça-feira 23/05/2023	SOPA DE ESPINAFRES	139Kcal; 25g hidratos de carbono; 4g proteína; 3g lípidos. Não contém alérgenos.	CREME DE GRÃO-DE-BICO	143Kcal; 25g hidratos de carbono; 4g proteína; 3g lípidos. Não contém alérgenos.
	PEIXES À GOMES DE SÁ	350Kcal; 40g hidratos de carbono; 38g proteína; 25g lípidos. Alergénios: peixe, ovo, dióxido de enxofre e sulfitos.	LULAS ESTUFADAS COM ARROZ E COUVE-ROXA	612Kcal; 60g hidratos de carbono; 36g proteína; 24g lípidos. Alergénios: moluscos, glúten, soja, dióxido de enxofre e sulfitos.
Quarta-feira 24/05/2023	SOPA DE PENCA E CHOURIÇO	240Kcal; 42g hidratos de carbono; 8g proteína; 4g lípidos. Alergénios: soja.	SOPA DE 5 LEGUMES	152Kcal; 27g hidratos de carbono; 4g proteína; 3g lípidos. Não contém alérgenos.
	SALADA DE FRANGO COM MASSA, ANANÁS E COGUMELOS	477Kcal; 38g hidratos de carbono; 50g proteína; 12g lípidos. Alergénios: glúten, ovo.	SALMÃO GRELHADO COM BATATA COZIDA E COUVE-DE-BRUXELAS	583Kcal; 23g hidratos de carbono; 33g proteína; 39g lípidos. Alergénios: peixe.
Quinta-feira 25/05/2023	CREME DE LEGUMES	152Kcal; 27g hidratos de carbono; 4g proteína; 3g lípidos. Não contém alérgenos.	SOPA DE FEIJÃO-VERDE	144Kcal; 26g hidratos de carbono; 4g proteína; 3g lípidos. Não contém alérgenos.
	CARNE DE VACA ESTUFADA COM CENOURA E MASSA	828Kcal; 53g hidratos de carbono; 47g proteína; 45g lípidos. Alergénios: dióxido de enxofre e sulfitos, glúten, ovo.	BIFE DE LENTILHAS COM ARROZ DE ACAFRÃO E LEGUMES SALTEADOS	509Kcal; 75g hidratos de carbono; 21g proteína; 12g lípidos. Alergénios: glúten.
Sexta-feira 26/05/2023	SOPA À PRIMAVERA	162Kcal; 18g hidratos de carbono; 5g proteína; 3g lípidos. Alergénios: não contém.	SOPA DE REPOLHO E CENOURA	140Kcal; 25g hidratos de carbono; 4g proteína; 3g lípidos. Não contém alérgenos.
	RED-FISH ASSADO COM PIMENTOS, ARROZ E COUVE-ROXA	546Kcal; 40g hidratos de carbono; 37g proteína; 35g lípidos. Alergénios: peixe, dióxido de enxofre e sulfitos.	BIFE DE FRANGO GRELHADO MASSA SALTEADA COM LEGUMES	506Kcal; 50g hidratos de carbono; 35g proteína; 8g lípidos. Alergénios: glúten, ovo.

BEBIDAS: ÁGUA E ÁGUA AROMATIZADA

Foram ainda elaborados diversos Protocolos entre os SAS e entidades externas nomeadamente:

Na área da saúde a elaboração de três Protocolos:

- No âmbito da medicina dentária com a Clínica Manso Laranjo e com a Dental Clínica
- Protocolo de Mecenato Social consignado à iniciativa de Apoio à Saúde Mental com a empresa XpertGo –Business Solutions Development, Lda.

Na área de alojamento três protocolos designadamente:

- Com a Orquestra do Alto Minho para a utilização de alojamento no período de 26 de julho a 2 de agosto;
- Com o Sr. António constantino da Silva Araújo na disponibilização de um edifício para alojamento em Valença;
- Com a Câmara Municipal de Viana do Castelo para o alojamento de nadadores-salvadores oriundos de outros Concelhos que efetuaram vigilância nas praias deste Concelho durante a época balnear de 2023 no período de 16 de junho a 10 de setembro.

Na área da formação foi elaborado um Protocolo com a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Viana do Castelo de forma a promover sessões presenciais e em formato de webinar de primeiros socorros.

Na área do Desporto foi elaborado um Protocolo com as Águas do Alto Minho de forma a serem disponibilizados bebedouros de água com o objetivo de incentivar o consumo de água da torneira durante os

Campeonatos Nacionais Universitários no âmbito do Projeto “Viana do Castelo Cidade Europeia do Desporto 2023”.

No que respeita ao voluntariado, em 2023 realizaram-se as seguintes ações de voluntariado:

- Dinamização de sessões de yoga, pelas várias UO do IPVC e aberta a toda a Comunidade Académica IPVC;
- 2 ações de Dádiva de Sangue em parceria com a Associação de Dadores de Sangue da Meadela;
- 1 ação de sensibilização sobre o autismo em parceria com a Associação dos Amigos do Autismo -AMA;
- 1 ações de recolha de alimentos para alunos mais necessitados;
- Ceia de Natal para os alunos que passam esta época fora das famílias;
- Doação à ReFood de excedentes das cantinas.

## 6. Necessidades e expetativas das Partes Interessadas (PI)

### 6.1. Resultados de auscultação das PI (Avaliação da Satisfação), incluindo comunicações

A avaliação da satisfação dos utentes de todos os subprocessos é uma atividade que estes Serviços desenvolvem, apesar das dificuldades na adesão por parte dos utentes.

#### Subprocesso Alojamento - ALO

O inquérito deste subprocesso foi aplicado aos estudantes residentes em todas as residências no final do ano letivo 2022/2023. Tendo em conta o nº de residências, a análise foi agrupada em 2 tipos: Residências geridas diretamente pelos SASIPVC (R.CA, R.ESE, R.ESA, R.AVV e R. ESDL)) e Residências protocoladas com gestão da entidade (Pousada de Viana do Castelo, Hostel A' Vianesa e R. ERASMUS).

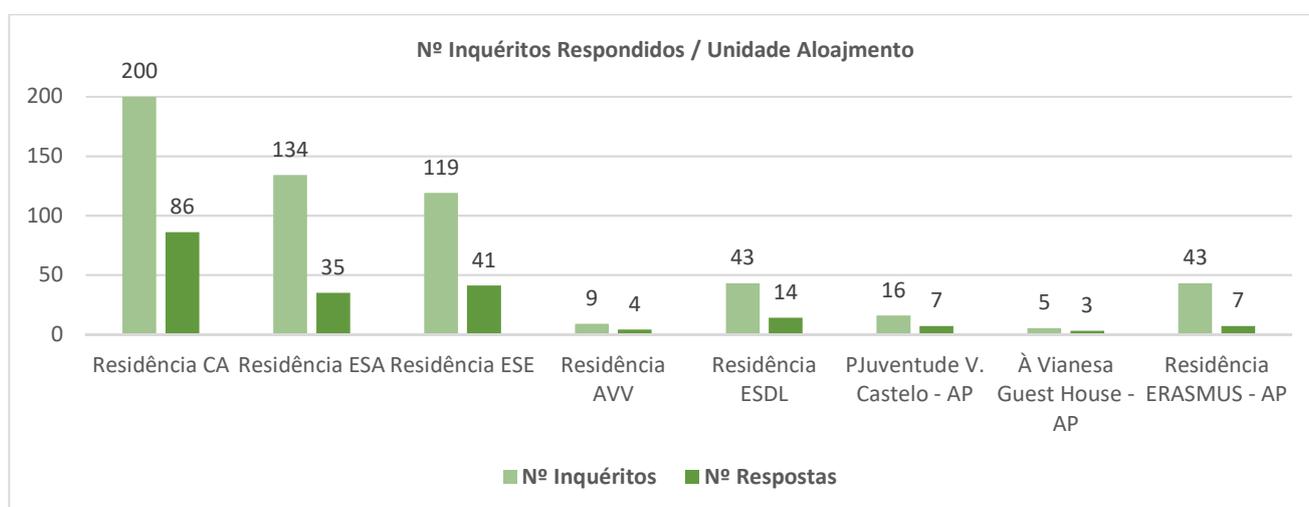


Gráfico 1 – Universo de residências avaliadas



## BALANÇO DE GESTÃO

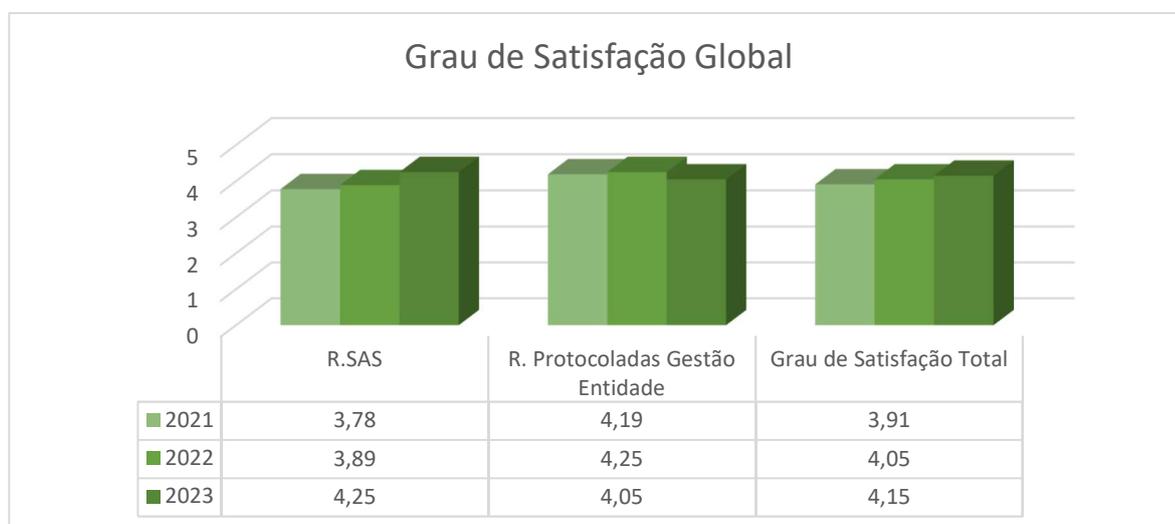
Como podemos verificar no gráfico acima, os maiores números de respostas obtidas foram dados pelos estudantes das residências não protocoladas.

O grau médio de satisfação obtido pelos estudantes alojados nas residências geridas pelos SASIPVC (próprias e protocoladas) foi de 4.25 no ano de 2023. O parâmetro “Facilidade de contacto com os responsáveis” destaca-se com maior grau de satisfação (4.63) e com menor grau de satisfação “Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama) com 3.81.

Na Residência protocoladas com gestão da entidade o grau de satisfação dos estudantes foi de (4.05), destacando-se o “Portaria / Guardas – Noturnos” e “Facilidade de contacto com os responsáveis” com 4.41. e com menor grau de satisfação “Higiene e limpeza” (3.71).

**Tabela 17 - Média de satisfação por questão obtida pelos estudantes residentes nas residências**

PARÂMETROS	Média dos Graus de Satisfação (1 a 5)		
	R. SAS	R. Protocoladas	Média total
1. Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)	3,81	4,18	3,99
2. Higiene e limpeza	4,13	3,71	3,92
3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias	4,61	3,82	4,21
4. Tratamento e lavagem de roupa	4,39	4,29	4,34
5.1. Empregadas de andar / quarto	4,37	4,12	4,24
5.2. Operadoras de Lavandaria	4,36	3,82	4,09
5.3. Governante de Residência	4,27	3,88	4,07
5.4. Portaria / Guardas - Noturnos	4,06	4,41	4,24
5.5. Portaria / Telefonistas	4,19	4,29	4,24
6.1. Governante de Residência	4,43	4,00	4,22
6.2. Portaria / Guardas - Noturnos	4,00	3,88	3,94
6.3. Portaria / Telefonistas	4,03	3,88	3,96
7. Facilidade de contacto com os responsáveis	4,63	4,41	4,52
<b>GRAU MÉDIO TOTAL GERAL</b>	<b>4,25</b>	<b>4,05</b>	<b>4,15</b>



**Gráfico 2 - Evolução da satisfação no Alojamento**

Globalmente, verifica-se uma tendência de subida na satisfação dos estudantes alojados nas residências dos SASIPVC em 2023 (ver gráfico acima).

### Subprocesso Alimentação - ALI

A avaliação da satisfação dos utilizadores sobre a qualidade dos serviços prestados pela área de alimentação foi realizada através de dois questionários distintos, uma para os utilizadores das cantinas e outros para os utilizadores dos bares.

Os parâmetros estabelecidos para as cantinas foram “Atendimento” que engloba simpatia, higiene, rapidez e filas de espera, “Instalações e Equipamentos” onde se abordou novamente a higiene, conforto, horário e meios para aquisição de senhas; e “Refeição” no qual se questionou a qualidade/confeção, temperatura dos alimentos e variedade.

Os parâmetros inquiridos para os bares são semelhantes aos das cantinas, mas foram elaborados de encontro à especificidade destes, assim foram: “Atendimento”, onde foram incluídos os critérios de simpatia, higiene, rapidez e filas de espera, “Instalações/Equipamentos” especificando requisitos de higiene, conforto, horário e meios de pagamento; “Produtos” distinguindo a qualidade e a variedade; e “Equipamentos de venda automática”.

Foram ainda acrescentadas perguntas relacionadas com medidas de sustentabilidade à semelhança dos anos anteriores.

Estes questionários foram submetidos juntos através da plataforma Google *forms* e enviados por e-mail para a Lista geral IPVC e estiveram disponíveis para preenchimento entre maio e julho de 2023. Foram obtidas 103 respostas, correspondendo a um total de 2% do total da comunidade académica.

Das respostas obtidas 65% correspondia a alunos, 23% a docentes e 12% a pessoal não docente.

Da análise efetuada aos questionários, obtiveram-se os seguintes resultados de satisfação:

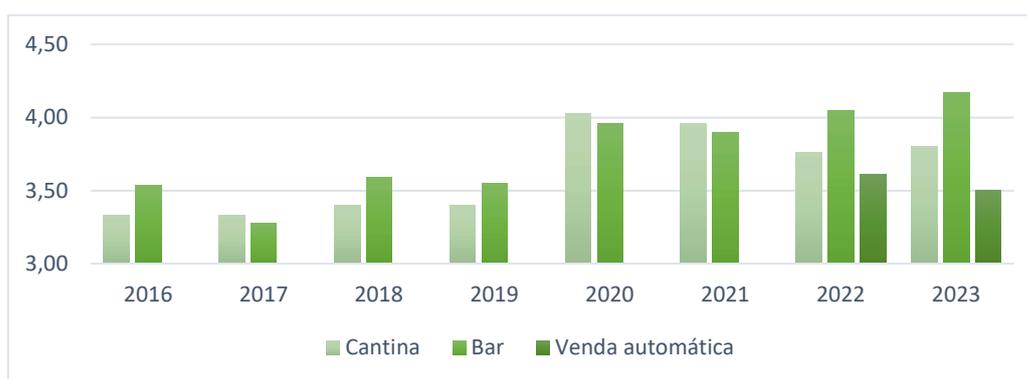


Gráfico 3 - Grau de Satisfação das Cantinas e Bares

O Observatório do IPVC através do Inquérito lançado aos alunos para a Avaliação de Satisfação no Ensino abordou também o grau de satisfação com as unidades de alimentação, tendo sido apurados os dados referentes ao 1º. Semestre de 2023 que aqui se transcrevem:



## BALANÇO DE GESTÃO

Tabela 18 - Grau de satisfação Cantina - IASQE

Escola	2023			
	1.º Semestre			
	CTESP	LICENCIATURA	MESTRADO	PÓS-GRADUAÇÃO
ESA	100,00%	97,67%	87,50%	---
ESCE	93,94%	96,95%	66,67%	---
ESDL	100,00%	89,80%	96,00%	100,00%
ESE	98,25%	88,14%	95,65%	---
ESS	96,30%	93,08%	91,30%	---
ESTG	93,59%	83,51%	77,59%	---

Tabela 19 - Grau de satisfação Bar – IASQE

Escola	2023			
	1.º Semestre			
	CTESP	LICENCIATURA	MESTRADO	PÓS-GRADUAÇÃO
ESA	94,83%	96,51%	100,00%	---
ESCE	96,97%	96,39%	58,82%	---
ESDL	100,00%	84,85%	87,50%	100,00%
ESE	96,55%	91,41%	86,21%	---
ESS	100,00%	89,13%	95,83%	---
ESTG	95,18%	97,66%	93,33%	---

### Subprocesso Bolsas - BOL

A Satisfação de Avaliação dos Serviços Prestados pela Área de Bolsas de Estudo dos SAS/IPVC foi elaborado através da plataforma *Google Forms* e disponibilizado junto dos alunos/as via email, no período compreendido entre 6 de julho e 22 de agosto de 2023.

Relativamente às bolsas de estudo (gráfico abaixo), o inquérito foi enviado a 2380 estudantes, dos quais responderam 155 correspondendo a uma taxa de participação de 6.51%., verificando-se que a taxa de participação tem vindo a diminuir nos últimos dois anos (2022 – 8,25% e 2021 8,31%).

Da análise dos inquéritos de satisfação recebidos obteve-se o seguinte resultado:



## BALANÇO DE GESTÃO

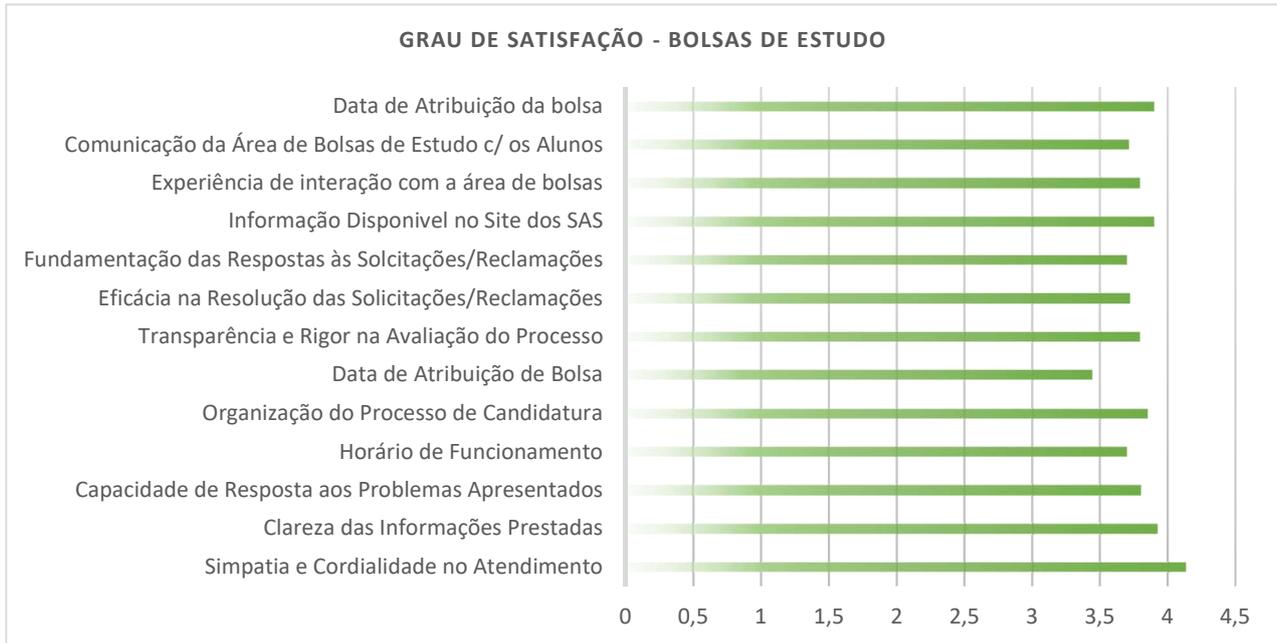


Gráfico 4 - Grau de satisfação da Bolsa de Estudo 2023

O grau de satisfação global obtido foi de 3,80 sendo que O parâmetro “Simpatia e cordialidade” destaca-se como aquele que apresenta o índice mais elevado de opiniões positivas com um resultado de 4,13 e o indicador avaliado de forma menos favorável e valorado com 3.44 foi “Data de atribuição da bolsa”.

A evolução da avaliação da satisfação do serviço de bolsas de estudo está exposta no gráfico abaixo, constando-se uma evolução positiva nos diversos aspetos em avaliação demonstrando o reconhecimento do esforço que tem sido desenvolvido em prol de um serviço de qualidade.

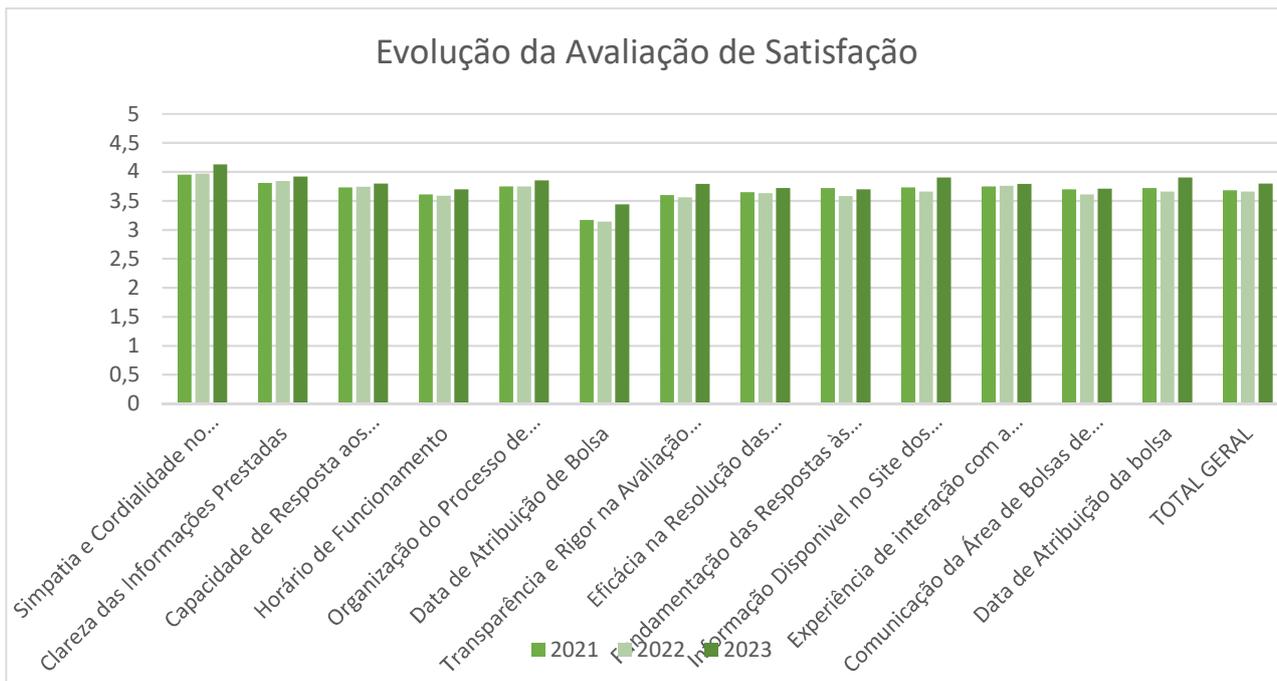


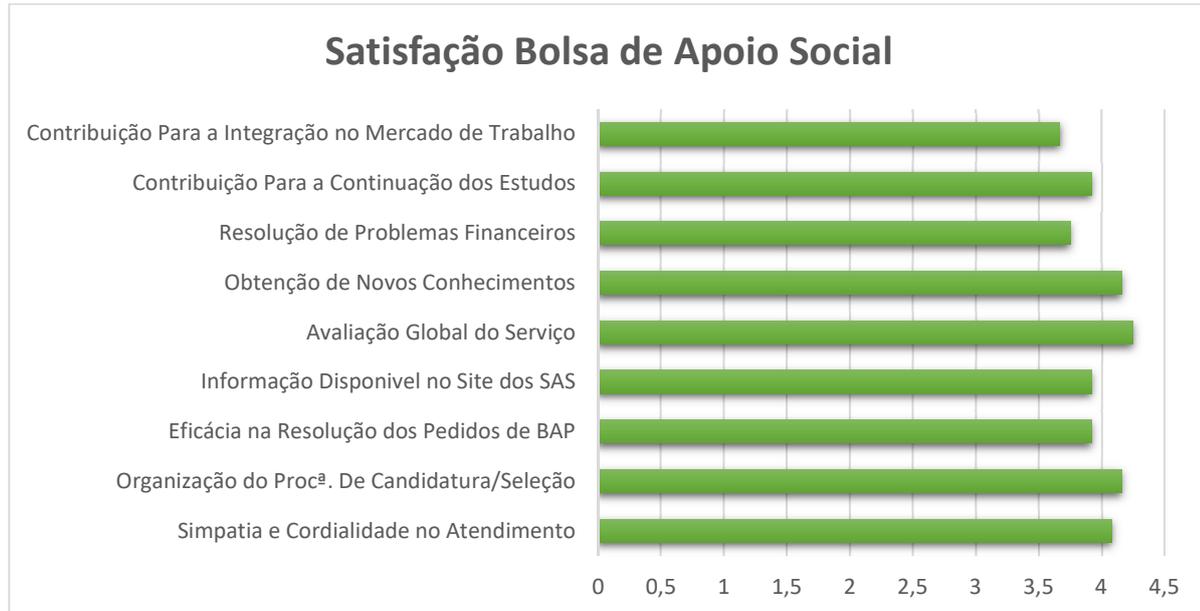
Gráfico 5 - Evolução da Satisfação da Bolsa de Estudo



Relativamente à recolha da satisfação da Bolsa de Apoio Social (gráfico abaixo), foram inquiridos 93 estudantes, dos quais apenas responderam 12, correspondendo a uma participação de 12.90%.

É de salientar que, houve uma descida de 21.85 % do número de candidaturas à Bolsa de Apoio Social no ano letivo 2022/2023, relativamente ao ano letivo anterior.

Da análise dos inquéritos de satisfação recebidos obteve-se o seguinte resultado:



**Gráfico 6 - Grau de satisfação da Bolsa de Apoio Social 2023**

O grau de satisfação global dos alunos inquiridos foi de 3.98 o que indica que este projeto é visto de um modo satisfatório por parte dos participantes na Bolsa de Apoio Social.

Os critérios com o Grau de Satisfação mais elevados foram a “Obtenção de novos conhecimentos” e a “Organização do processo de candidatura/seleção (ambos com 4,16) e o que obteve menor satisfação foi a “Contribuição para a integração no mercado de trabalho” com uma avaliação de 3.67.

No gráfico abaixo pode-se verificar que a evolução dos diversos parâmetros de avaliação comparativamente aos dois últimos anos foi favorável.



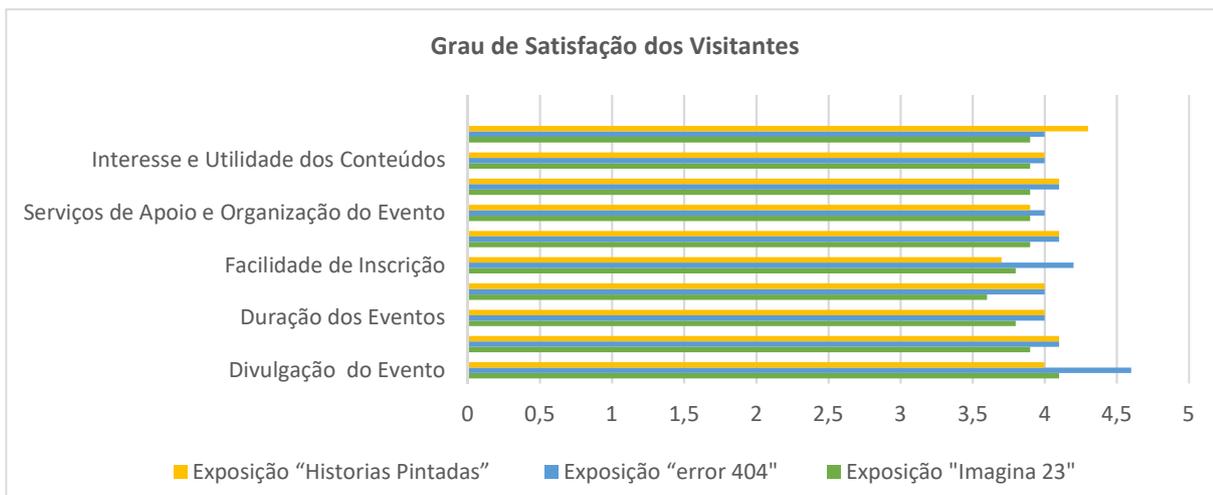
## BALANÇO DE GESTÃO



**Gráfico 7 - Evolução da satisfação da Bolsa de Apoio Social**

### Subprocesso Cultura - CUL

A avaliação da oficina Cultural é efetuada tendo em conta a média da satisfação obtida nas exposições realizadas nas instalações do Centro Académico. No ano de 2023 foi então avaliada a satisfação dos visitantes das 3 exposições efetuadas: Exposição "Imagina 23", "Error 404" e "Historias Pintadas" tendo-se obtido o resultado seguinte:



**Gráfico 8 - Grau de Satisfação Global dos Eventos 2023**



Dos diversos parâmetros avaliados obteve-se a seguinte avaliação global de cada exposição:

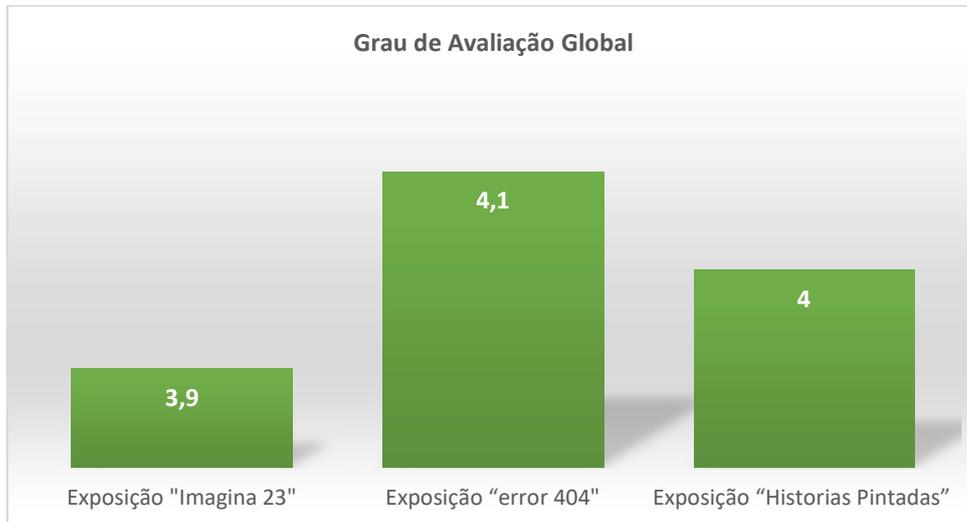


Gráfico 9 - Grau de Avaliação Global dos eventos

### Subprocesso Desporto - DES

O inquérito de avaliação de satisfação dos serviços prestados pelo Centro Desportivo foi disponibilizado em formato digital (*Google Forms*). No final do processo de recolha de dados, dos 505 inquiridos, obtiveram-se 49 respostas (9.7%).

Em 2023 foi obtido um grau de satisfação de 3.8 na escala de 1 a 5 com 89,8 de percentagem de satisfeitos.

Os gráficos seguintes demonstram a evolução da avaliação do Centro de Fitness, Aluguer das instalações desportivas, Atividades pontuais e Desporto universitário e de competição.

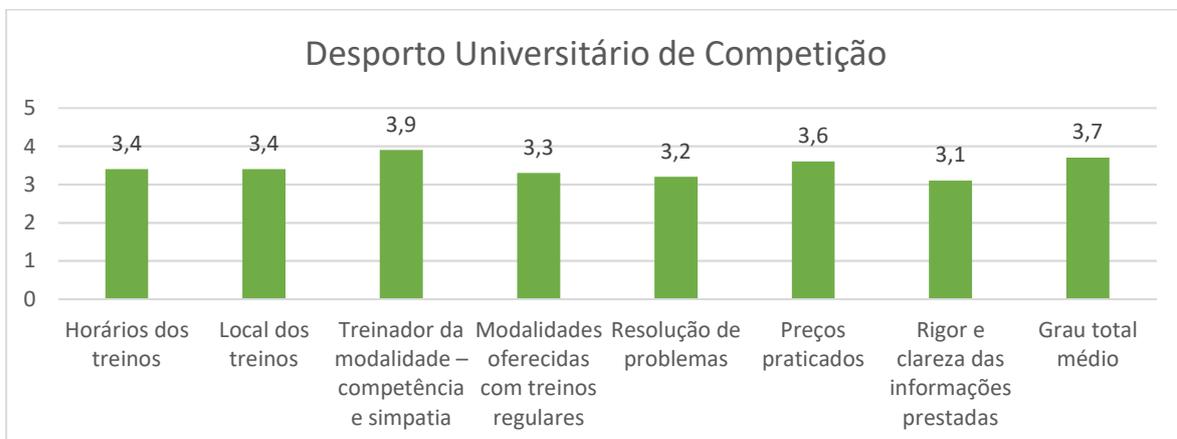


Gráfico 10 - Avaliação do Desporto Universitário de Competição 22/23



## Centro de Fitness

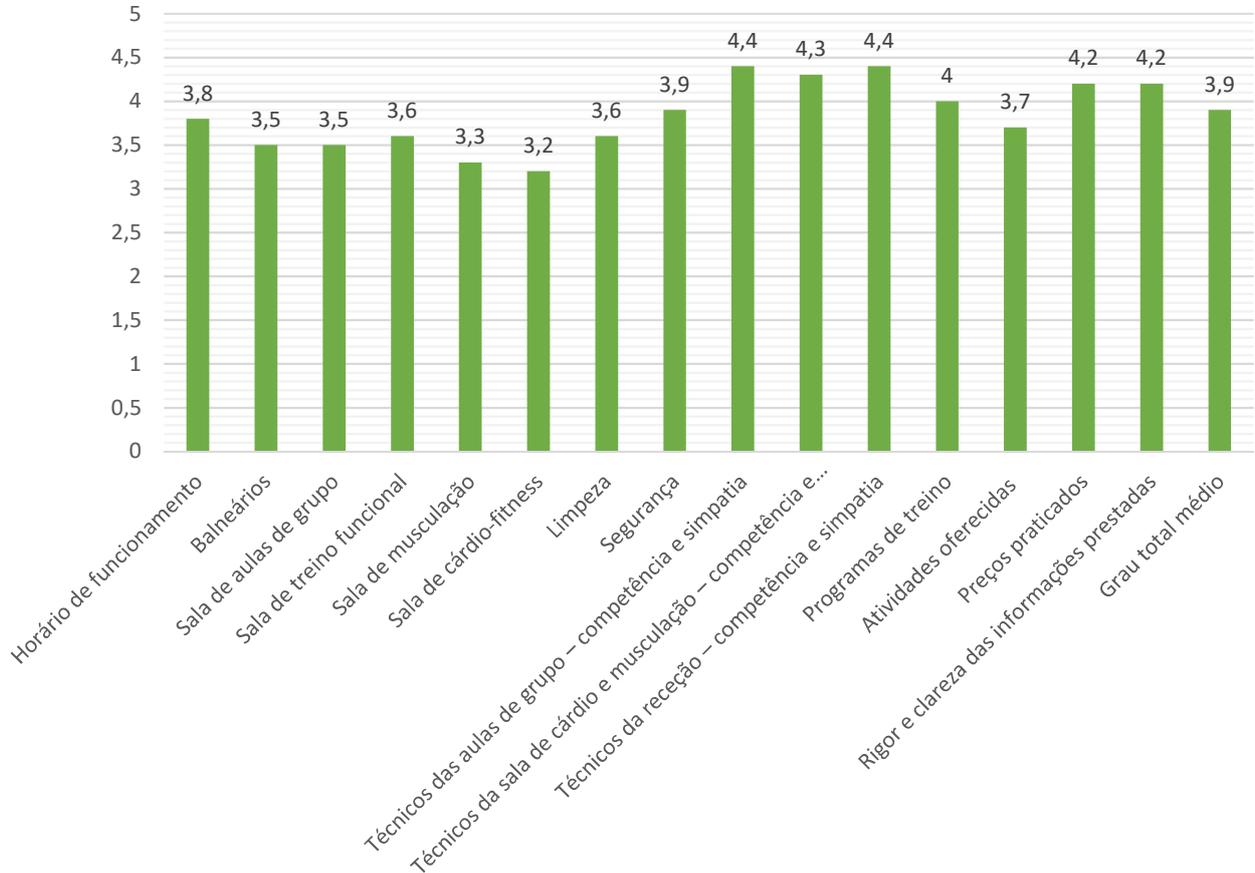


Gráfico 11 - Avaliação do Centro de Fitness 2022/23

## Dimensões da avaliação

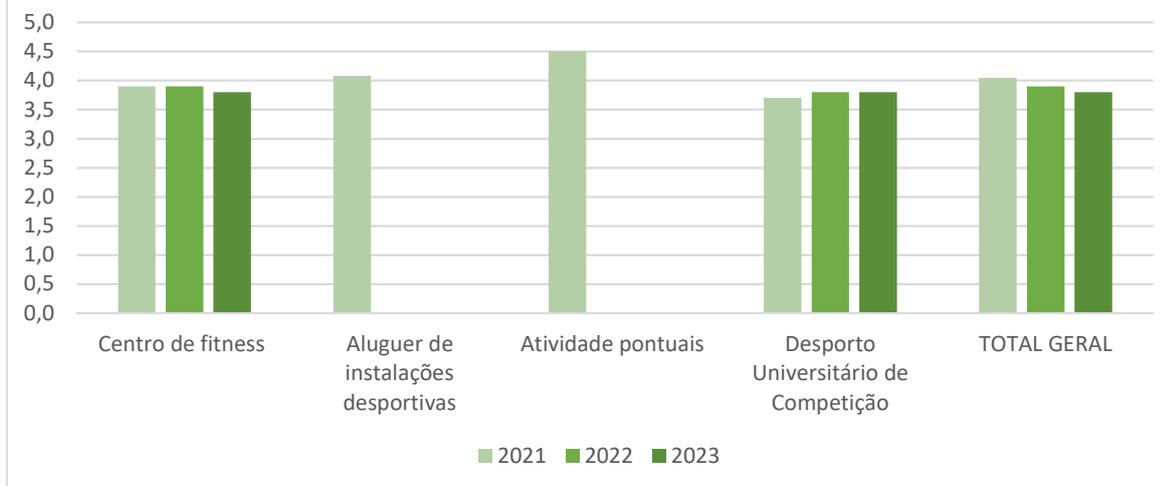


Gráfico 12 - - Dimensões da avaliação

Em cada uma das dimensões acima referidas os parâmetros com menor satisfação por parte dos clientes foram:

- Desporto Universitário de competição Rigor e clareza das informações prestadas com 3,1
- Centro de Fitness sala de cárdio 3,2

Os que apresentaram maior grau de satisfação foram:

- Centro de Fitness Técnicos das aulas de grupo com 4,4
- Centro de Fitness Técnicos da receção – competência e simpatia com 4,4
- Desporto Universitário de competição Treinador da modalidade com 3,9
- Desporto Universitário de competição Preços praticados com 3,6

Comparando a avaliação das diversas dimensões, constata-se que em 2023 uma ligeira redução na satisfação dos utilizadores conforme se verifica na última coluna do gráfico 12.

### Avaliação de Satisfação com o Gabinete de Saúde

Com o objetivo de ser possível avaliar a perceção da satisfação dos utentes/utilizadores e melhorar o desempenho deste serviço de saúde foi efetuado um questionário/inquérito no dia 15 de dezembro de 2023, tendo sido enviado por email a todos os destinatários da Comunidade Académica do IPVC – estudantes e colaboradores (docentes e não docentes). Foram obtidas 72 repostas sendo que 37 foram de estudantes, 13 docentes e 22 pessoal não docente. Sendo o Gabinete de Saúde um serviço transversal a todo o IPVC verificou-se que a participação por Unidade Orgânica e Funcional foi a seguinte:

- 5 participantes da ESA;
- 3 participantes da ESCE;
- 4 participantes da ESDL;
- 8 participantes da ESSE;
- 29 participantes da ESTG;
- 8 participantes dos SAS;
- 7 participantes dos SC.

Após a análise da informação recolhida foram obtidos os seguintes dados que resultaram num grau de satisfação global de 4,02 numa escala de 1 a 5:

**Tabela 20 - Grau de Satisfação Global - Gabinete de Saúde**

<b>Processo de agendamento de consultas</b>	<b>3,85</b>
<b>Tempo de espera a pedidos de consulta e informações</b>	<b>3,85</b>
<b>Intervenção e informação disponibilizadas</b>	<b>4,12</b>
<b>Empatia e cordialidade</b>	<b>4,42</b>
<b>Qualidade das instalações</b>	<b>3,88</b>



### **Avaliação de Satisfação de Colaboradores**

A auscultação das opiniões dos colaboradores/as é essencial no processo de desenvolvimento institucional, essencialmente pela possibilidade de identificação das áreas que carecem de uma aposta incisiva, otimização ou reformulação. Esta auscultação é efetuada de forma transversal a toda a Instituição pela área de Gestão de Recursos Humanos do IPVC (GRH).

Assim, os Recursos Humanos do IPVC desenvolveram um inquérito de satisfação aos colaboradores/as, transversal às diferentes categorias profissionais, com o intuito de avaliar o seu grau de satisfação para com os serviços prestados, tendo sido obtido nos SAS um grau de satisfação de 3,83%.

Também foi efetuado um Diagnóstico de Clima Organizacional com vista a promover condições mais favoráveis para o bem-estar e conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

Foram percecionadas como positivas as seguintes questões ou áreas:

- Esforço da Instituição para promover a conciliação e práticas de auscultação às partes interessadas;
- Flexibilidade de horário;
- Modalidades de horário para Não Docentes;
- Gestão participada dos horários dos Docentes;
- Dia do Aniversário;
- Investimento em formação dos(as) trabalhadores;
- Bom ambiente de trabalho e relação positiva entre colegas e chefias.

Como oportunidades de melhoria com impacto na conciliação e bem-estar foram identificadas algumas áreas e questões, das quais se destacam:

- Processo de acolhimento e integração;
- Sobrecarga de Trabalho;
- Definição e comunicação de responsabilidades;
- Acompanhamento do trabalho pelo superior hierárquico;
- Avaliação de desempenho, reconhecimento e valorização do trabalho dos (as) colaboradores (as);
- Perspetivas de progressão na carreira;
- Articulação entre pessoas e serviços.

O IPVC lançou ainda um estudo pioneiro “Onde está a Felicidade”. Este estudo teve como principais objetivos:

- Conhecer o índice de Bem-estar do IPVC;
- Identificar aspetos que favoreçam ou prejudicam o bem-estar dentro e fora do IPVC;
- Fixar objetivos e ações para maximizar uma cultura de Bem-estar e Felicidade Organizacional.

Quanto à análise deste estudo os resultados foram apurados de forma global e encontram-se disponíveis no RAP do Processo de GRH.



### 7. Avaliação de Fornecedores

No seguimento da situação já verificada em 2022, os SAS estão a aguardar a implementação de todo o processo aquisitivo na plataforma ON. IPVC por parte dos SI para desta forma obter a avaliação de fornecedores. No entanto através do novo software Primavera os SAS já foram capazes de efetuar uma avaliação mais precisa do fornecimento de bens e serviços.

Assim, foi efetuada uma avaliação semestral e os resultados foram os seguintes:

- No 1.º Semestre de 2023 decorreram 141 processos de aquisição de bens e serviços dos quais 105 tiveram uma classificação de Bom e 36 Suficiente;
- No 2.º Semestre de 2023 os SAS IPVC tiveram 197 processos de aquisição de bens e serviços dos quais 33 tiveram uma classificação de Bom, 80 de Suficiente e 1 de Mau.

### 8. Resultados de inspeções, fiscalizações a atividades e serviços

O Gabinete de Controlo Interno dos SAS também desenvolveu ao longo do ano de 2023 algumas ações de acompanhamento a diversas áreas de forma a que em conjunto com as auditorias internas integradas no Sistema de Gestão do IPVC, permita melhorar a qualidade da organização interna do serviço, assegurar a legalidade dos atos praticados e assinalar as eventuais faltas e erros a fim de que possam ser reparados e evitar a sua repetição. Neste sentido, o GCI efetuou as seguintes ações de verificação:

- ✓ Procedeu à análise de 261 processos de candidatura a bolsa de estudo indeferidos no ano letivo 2022/2023 de acordo com o disposto no artigo 61.º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior - Despacho n.º 9619-A/2022 de 4 de agosto “As instituições de ensino superior público devem levar a cabo todos os procedimentos de auditoria interna necessários à consecução da otimização dos recursos públicos e à exigência de controlo de qualidade dos serviços prestados”, tendo concluído que todos os processos foram devidamente indeferidos e que os técnicos responsáveis pela análise dos mesmos cumpriram os requisitos estabelecidos no RABEEES, promovendo a igualdade de tratamento entre todos os alunos candidatos a bolsa de estudo, permitindo assim transparência e rigor no processo.
- ✓ No período de 11 de abril a 29 de maio de 2023 o GCI em conjunto com um elemento da área de bolsas de estudo levou a cabo a realização de 72 visitas domiciliárias a alunos bolseiros do IPVC. Desta ação resultou a alteração de 11 processos de candidatura a bolsa de estudo, sendo que 6 deles tiveram como causa a composição do agregado familiar, 2 por rendimentos obtidos no estrangeiro e não declarados na candidatura a bolsa de estudo, 1 processo por guarda-partilhada não declarada e 2 processos por rendimentos não declarados. Por cada processo de candidatura a bolsa de estudo onde se verificaram discrepâncias entre o constatado na visita domiciliária e o declarado na fase da candidatura a bolsa de estudo foi efetuado um relatório que se encontra anexo ao processo de candidatura a bolsa de estudo do aluno/a em causa, na plataforma da DGES.



- ✓ O GCI dos SAS ainda levou a cabo uma ação de verificação na área financeira com base na verificação do prazo de pagamento de fornecimentos de bens e serviços efetuados no primeiro semestre de 2023 a três fornecedores. No relatório efetuado foram emanadas algumas sugestões de melhoria que visam a necessidade de evidenciar o combate à corrupção e transparência dos processos de contratação pública.
- ✓ Foi ainda dada resposta pelo GCI dos SAS a 43 reclamações apresentadas no SICABE por alunos que contestaram o resultado da decisão sobre o requerimento de atribuição de bolsa de estudo.

No âmbito dos requisitos legais da área de alimentação foram efetuadas ações de controlo de qualidade, nomeadamente análises à água e alimentos e análise de indicadores de higiene de operadores e superfícies (utensílios das cantinas e bares), assim como o serviço de controlo de pragas efetuado pela empresa Zecafil a todas as unidades alimentares dos SAS IPVC. Os resultados obtidos foram classificados de acordo com os limites estipulados, sendo que no caso de desvios foram abertas fichas de ocorrência e implementadas as medidas necessárias.

Na área financeira, no decurso de 2023, foram efetuadas diversas auditorias pelo fiscal único para efeitos de emissão da certificação legal de contas de 2022 e preparação dos trabalhos de fecho de contas de 2022.

### **9. Auditorias ao Sistema**

O cumprimento do programa de auditorias internas é garantido pelo Gabinete da Qualidade do IPVC e as conclusões obtidas através destas auditorias permitem introduzir diversas melhorias na organização interna, nos procedimentos e nas instruções de trabalho, bem como o aumento de competências dos colaboradores envolvidos e, conseqüentemente, a melhoria dos serviços prestados.

Nos SASIPVC no ano de 2023 decorreram auditorias internas ao Processo ASO e a todos os outros processos que fazem parte destes Serviços, mas que são transversais ao IPVC.

Realizou-se também uma auditoria externa da renovação da NP 4469:2019 e de acompanhamento da NP EN ISO 9001: 2015 e NP 4552:2016, em todas as unidades e serviços do Instituto Politécnico de Viana do Castelo. De acordo com o relatório elaborado pela equipa auditora, não foi efetuado qualquer pedido de ação corretiva, observação ou oportunidade de melhoria ao Processo ASO.

Na tabela abaixo estão referenciadas as fichas de ocorrências abertas na plataforma ONIPVC decorrentes das NC e OBS apontadas em sede de auditorias internas e externas.



## BALANÇO DE GESTÃO

Tabela 21 - Auditorias e respetivas FOs

Processo - Subpro- cesso	Interna/ Externa	Data da Auditoria	Relatório de Auditoria Interna		FO efetiva- mente abertas pelo Processo		N. Processo em ON.IPVC
			OBS	NC	OBS	NC	
ALI	Auditoria Interna	24/05/2023	1	6	0	6	2023/007504; 2023/007505; 2023/007506; 2023/007507; 2023/007508; 2023/007511
		26/05/2023	4	6	4	6	2023/007492; 2023/007495;2023/007496; 2023/007497; 2023/007498;2023/007499; 2023/007500; 2023/007501; 2023/007502; 2023/007503
ALO; BOL		24/05/2023	0	4	0	4	2023/005437; 2023/005436; 2023/005435; 2023/005434
CUL		02/10/2023	0	7	0	7	2023/008384; 2023/008385; 2023/008386; 2023/008387; 2023/008388; 2023/008389; 2023/008390
DES		20/09/2023	2	2	2	2	2023/007636; 2023/007637; 2023/007638; 2023/007639
EMP		23/05/2023	1	2	1	2	2023/005597; 2023/006061; 2023/005599
Processo- ASO	Auditoria Externa: (NP EN ISO 9001:2015   NP 4552:2016   NP 4469:2019   NP EN ISO 19011:2019)	09, 10, 11, 12 e 13, de Outubro de 2023	-	-	-	-	-

No ano de 2023 todos os subprocessos que compõem o Processo ASO, foram auditadas internamente, tendo sido levantadas 35 Fichas de Ocorrência (27 NC e 8 OBS), conforme demonstra à tabela acima. Contudo convém salientar que um número significativo destas FOs, foram direcionadas a outros processos.

Na sequência da auditoria interna realizada a 29 de setembro de 2023 à área de RH foram abertas as seguintes FO's referentes exclusivamente aos SAS: FO 2023/007558 e FO 2023/007559. Estas FO's foram abertas pelo Gestor Institucional de Processo de Gestão de Recursos Humanos.



## BALANÇO DE GESTÃO

Na auditoria interna ao Processo SAÚ, realizada em 24 de maio de 2023, foi apontada uma não conformidade aos SAS, tendo a mesma sido aberta pela Gestora Institucional do Processo.

No processo GEF foram apontadas quatro não conformidades, sendo duas da área financeira, uma do aprovisionamento e uma do património e três observações (duas à área financeira e outra ao aprovisionamento). Estas FO's foram abertas pelo Gestor Institucional de Processo de GEF.

No Processo de GEI também foram abertas não conformidades decorrentes das auditorias internas tendo as mesmas sido registadas na On IPVC pelo Gestor Institucional do referido Processo.

### 10. Análise de Ocorrências (análise de principais causas, tendências)

Relativamente à evolução das FOs, verifica-se no ano de 2023 um aumento em todo o tipo de fichas de ocorrência, quando comparado com o ano de 2022, contrariando assim a tendência de descida que se vinha a verificar.

Tabela 22 - Análise de Ocorrências

Reclamações														
ALI		ALO		BOL		CUL		DES		EMP		ASO		
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
5	14	16	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Sugestões														
ALI		ALO		BOL		CUL		DES		EMP		ASO		
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Não conformidades														
ALI		ALO		BOL		CUL		DES		EMP		ASO		
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
17	12	1	5	0	0	0	7	2	2	1		0	1	
Observações														
ALI		ALO		BOL		CUL		DES		EMP		ASO		
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
3	5	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1	
Nº. total de ocorrências														
ALI		ALO		BOL		CUL		DES		EMP		ASO		
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
25	33	18	15	0	0	0	7	4	4	2	0	0	2	

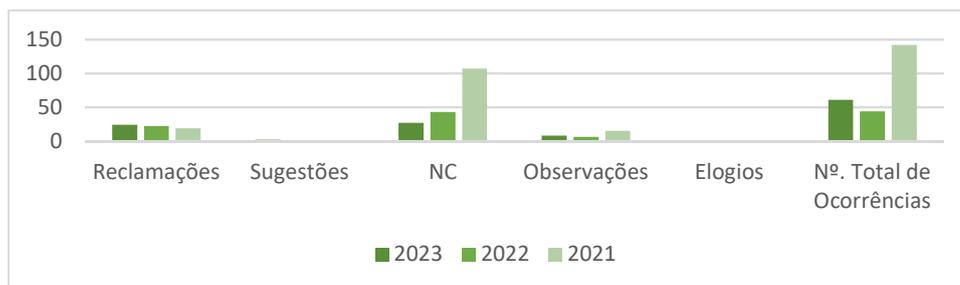


Gráfico 13 - Evolução das FOs



### 11. Resultados de Rankings, Certificações e Acreditações ou Reconhecimentos

Da análise efetuada do mapa emitido pela DGES, à data de 26 de fevereiro de 2024, tinham sido apresentados nas IES Público 92.188 requerimentos de candidatura a bolsa de estudo para o ano letivo 2023/24 sendo que os SASIPVC representam 2,52% desse número com um total de 2.322 requerimentos. À data em causa os SAS IPVC já tinham 2.199 requerimentos com resultado de decisão final. Das 33 IES Públicas os SAS IPVC ocupavam o 17º. lugar com o maior número de candidaturas a bolsa de estudo com resultado de decisão final o que demonstra um empenho elevado da área em causa atendendo a que é composta apenas por 2 colaboradoras.

Na área do Desporto os alunos do IPVC que participaram nos Campeonatos Nacionais Universitários promovidos pela FADU alcançaram o 34º. lugar no medalheiro geral entre as 67 IES medalhadas e no Troféu Universitário por Clubes IES o IPVC obteve o 13º. lugar entre as 97 IES que participaram.

Com a contribuição do Centro Desportivo, o Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) obteve a certificação platina da Federação Internacional do Desporto Universitário (FISU) Healthy Campus Programme, vendo assim reconhecido o desempenho da instituição em matérias de bem-estar e de sustentabilidade dos campi. O Politécnico de Viana do Castelo está entre as oito instituições de ensino superior nacionais vinte e nove a nível mundial com a certificação de platina.

Foi atribuído o selo de excelência alimentação saudável no ensino superior, finalizando o processo iniciado em 2020. Os SAS efetuaram esforços para melhorar a oferta de produtos mais saudáveis, estimulando a escolha de produtos mais saudáveis em detrimento de outros ricos em açúcar e gordura, a candidatura ao Selo Alimentação Saudável no ensino superior permitiu uma autoavaliação dos serviços e produtos disponibilizados, tendo por base a *checklist* disponibilizada pela Direção Geral de Saúde. Foram solicitados e posteriormente remetidos esclarecimentos para a Direção Geral de Saúde (entidade que atribui o selo), tendo a certificação sido atribuída em março de 2023.

### 12. Evolução ao nível da adequação dos recursos

#### 12.1. Recursos Humanos - Nº. de Colaboradores, Qualificação e Formação

Na tabela abaixo está demonstrado o número de colaboradores por género a desempenhar funções nas diversas áreas dos SAS e respetivas qualificações:

**Tabela 23 – Colaboradores e escolaridade por subprocesso**

Subprocesso	Género	Nº colaboradores/as	Qualificação					
			Até 4º Ano	Do 5º ao 9º Ano	Do 10º ao 12º Ano	Bacharelato	Licenciatura	Mestrado
Alimentação (ALI)	M							
	F	27	2	14	8		2	1
Alojamento (ALO)	M	5		2	2		1	
	F	10	1	4	5			



## BALANÇO DE GESTÃO

Bolsas (BOL)	M							
	F	2	0	0	2			
Cultura (CUL)	M	1	0	0	0		1	
	F							
Desporto (DES)	M	1	0	0	0			1
	F							
Emprego (EMP)	M							
	F	1	0	0	0		1	
Gestão Financeira (GEF)	M	1						1
	F	2				1	1	
Aprovisionamento (APR)	M	1			1			
	F	1					1	
Recursos Humanos (RH)	M							
	F	1					1	
Saúde (SAU)	M							
	F	1						1
Informática	M	1			1			
	F							
Manutenção	M	1			1			
	F							
Outros Apoios	M							
	F	3		3				
Gabinete de Controlo Interno	M							
	F	1			1			

No ano de 2023, os SAS continuaram a proporcionar formações internas e externas de forma a abranger o maior número possível de colaboradores. Na seguinte tabela estão descritas as formações efetuadas pelos mesmos e o total de horas realizadas.



## BALANÇO DE GESTÃO

Tabela 24 – Formações (tipo e duração)

Área	Ações de Formação	Nº. de participantes	Entidade Formadora/ Formador	Interna/Externa	Nº. de horas por colaborador
Alojamento	Power BI - Elaboração de Dashboards (Nível 2 - Avançado)	1	INA	Externa	14h
	Técnicas de atendimento ao público e ferramentas para gestão de reclamações	1	IGAP	Externa	10,30h
	Medidas de autoproteção	5	SASIPVC	Interna	1,30h
	TRELLO - Plataforma de gestão de tickets	1	SAS-IPVC	Interna	1h
	Gerir o tempo através do Outlook	1	INA	Externa	7h
	Suporte Básico de Vida	2	IPVC	Interna	2h
	Licenciatura em Design Ambientes	1	ESTG	Interna	916h
Alimentação	Meno do Atleta: turismo desportivo	1	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	Externa	6h
	Produtividade na Restauração	1	Escola de Hotelaria e Turismo do Porto	Externa	8h
	Abertura de Procedimentos de Contratação Pública	1	SAS-IPVC	Interna	6h
	Manuseamento de Produtos de Higienização Utilizados nas Unidades Alimentares dos SAS-IPVC	17	Maquilotus, Comércio de Produtos de Limpeza Lda	Externa	0,30h
	Gestão de Conflitos	4	XZ Consultores, SA	Externa	2h
	Gestão de Conflitos	1	XZ Consultores, SA	Externa	1h
	Procedimentos de Contratação Pública	1	Traininghouse	Externa	40h
	Portal Base - Contratos Públicos Online	1	INA	Externa	5h
	Conceitos e princípios da participação pública	1	INA	Externa	4h
	Medidas de autoproteção	2	SASIPVC	Interna	1,30h
	TRELLO - Plataforma de gestão de tickets	2	SAS-IPVC	Interna	1h
	Revisão de Preços e Regime Excecional e Transitório	1	IGAP	Externa	6h
CCP - Elaboração das peças dos procedimentos: convite, programa do concurso, caderno de encargos e anúncio	1	IGAP	Externa	21h	
Bolsas	Medidas de autoproteção	2	SASIPVC	Interna	1,30h
SAÚ	Seminário "Dos estudos de género ao estudo de género no ensino superior em Portugal: balanços, desafios e boas práticas"	1	Centro de Estudos Sociais - Universidade de Coimbra	Externa	7h
	Curso Universitário de Especialização em Gestão de Pessoas e Recursos Humanos	1	Comunilog Consulting	Externa	130h



## BALANÇO DE GESTÃO

	TRELLO - Plataforma de gestão de tickets	1	SAS-IPVC	Interna	1h
	Suporte Básico de Vida	1	IPVC	Interna	2h
	CCP - Elaboração das peças dos procedimentos: convite, programa do concurso, caderno de encargos e anúncio	1	IGAP	Externa	21h
RH	Power BI - Elaboração de Dashboards (Inicial)	1	INA	Externa	14h
	Como criar senhas fortes - Treinamento para consciencialização em segurança	1	KnowBe4	Externa	0,25h
	Fundamentos do phishing	1	KnowBe4	Externa	0,25h
	Treinamento de consciencialização em segurança Kevin Mitnick 2023	1	KnowBe4	Externa	0,25h
	Sinais de alerta de engenharia social 2023	1	KnowBe4	Externa	0,25h
	Princípios básicos da consciencialização de segurança	1	KnowBe4	Externa	0,50h
	Gerir o tempo através do Outlook	1	INA	Externa	7h
	Webinar "Potenciar a Resiliência, o Optimismo e o Bem-Estar nas Organizações"	1	Incurso	Externa	2h
	Webinar "Medidas com impacto remuneratório na Administração Pública"	1	IGAP	Externa	3,30h
	Regime de Proteção nos Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais	1	INA	Externa	28h
GEF	Qualificação de Auditores Internos em Sistemas de Gestão da Conciliação - NP 4552:2022	1	SGS Portugal	Externa	40h
	Procedimentos de Contratação Pública	1	CONPRO - Consultoria e Projetos	Externa	14h
	Inglês Geral	1	Zona Verde	Externa	32h
	Abertura de Procedimentos de Contratação Pública	1	SAS-IPVC	Interna	6h
	Portal Base - Contratos Públicos Online	1	INA	Externa	5h
	Gestão de Passwords	1	MetaRed Portugal	Externa	2h
	Primeiros passos em Folha de Cálculo - Fórmulas e Funções Nível 1	1	INA	Externa	6h
	Gestão de Conflitos	2	XZ Consultores, SA	Externa	1h
	Como criar senhas fortes - Treinamento para consciencialização em segurança	1	KnowBe4	Externa	0,25h
	Fundamentos do phishing	1	KnowBe4	Externa	0,25h
	Treinamento de consciencialização em segurança Kevin Mitnick 2023	1	KnowBe4	Externa	0,25h
	Sinais de alerta de engenharia social 2023	1	KnowBe4	Externa	0,25h
	Princípios básicos da consciencialização de segurança	1	KnowBe4	Externa	0,50h



## BALANÇO DE GESTÃO

	Medidas de autoproteção	2	SASIPVC	Interna	1,30h
	TRELLO - Plataforma de gestão de tickets	5	SAS-IPVC	Interna	1h
	Contratação Pública no âmbito dos Contratos Públicos de Bens, de Serviços e de Empreitadas de Obras Públicas	2	IGAP	Externa	14h
	CCP - Elaboração das peças dos procedimentos: convite, programa do concurso, caderno de encargos e anúncio	3	IGAP	Externa	21h
	Desenho e Estruturação de Base de Dados em Folha de Cálculo (Excel) : Análise de Gestão de Dados	1	INA	Externa	6h
	Texto, Matemática e Trigonometria em Folha de Cálculo - Formulas e Funções - Nível 3"	1	INA	Externa	6h
	Gestão Avançada de Base de Dados em Folha de Cálculo (Excel) : Análise de Gestão de Dados	1	INA	Externa	6h
	Portal Base - Contratos Públicos Online	1	INA	Externa	5h
	Semana Ubuntu - Academia de Líderes Ubuntu no Ensino Superior	1	Instituto Padre António Vieira	Interna	35h
<b>Outros Apoios</b>	Medidas de autoproteção	1	SASIPVC	Interna	1,30h
	TRELLO - Plataforma de gestão de tickets	2	SAS-IPVC	Interna	1h
	Suporte Básico de Vida	1	IPVC	Interna	2h
	Folha de Cálculo (Excel): Fórmulas e Funções	1	INA	Externa	6h
	Alterações para a NP4452:2022 - Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal	1	SGS Portugal	Externa	8h
	Webinar Posto de trabalho/estudo: A relevância das boas práticas!	1	MetaRed Portugal	Externa	1,30h
<b>GCI</b>	Gestor e Gestão do Contrato - Enquadramento Jurídico e Aplicação Prática	1	IGAP	Externa	8h
	Conceitos e princípios da participação pública	1	INA	Externa	4h
	TRELLO - Plataforma de gestão de tickets	1	SAS-IPVC	Interna	1h
	Webinar Prevenção da Corrupção na Administração Pública	1	INA	Externa	1,30h
	Webinar "Os ODS e a Avaliação de Impacto"	1	INA	Externa	1h
<b>SI</b>	Medidas de autoproteção	1	SASIPVC	Interna	1,30h

Ainda no âmbito da formação o IPVC proporcionou aos colaboradores a participação em Programas de Mobilidade a fim de adquirem novas práticas de trabalho e modelos de funcionamento. Assim em 2023 os colaboradores dos SAS que participaram neste Programa foram:



## BALANÇO DE GESTÃO

Tabela 25 - Programas de Mobilidade

Área	País	Nº. de participantes	Entidade Formadora/ Formador	Interna/Externa	Nº. de horas por colaborador
<b>RH</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training - Itália	1	Università degli Studi di Palermo	Externa	35h
<b>Alimentação</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training – Reino Unido	1	South East European Research Centre - University of York Europe Campus	Externa	35h
<b>Bolsas</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training - Itália	1	Università degli Studi di Palermo	Externa	35h
<b>GEF</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training – Reino Unido	1	South East European Research Centre - University of York Europe Campus	Externa	28h
<b>SAÚ</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training – Reino Unido	1	South East European Research Centre - University of York Europe Campus	Externa	35h

### 12.2. Recursos Materiais e Serviços

Deu-se continuidade ao desenvolvimento da Plataforma SASocial, tendo no ano de 2023 desenvolvido novos serviços de apoio à comunidade conforme referido no ponto 5 deste Balanço. Foi também implementado o circuito do pedido de deslocação em serviço e formação na ON IPVC mas ainda não se encontra desenvolvido o processo de pedido de satisfação de necessidades.

### 13. Requisitos legais e avaliação de conformidade

No decorrer do ano de 2023 verificaram-se várias alterações legislativas nomeadamente:

- ✓ Lei n.º 13/2023, de 3 de abril - altera o Código do Trabalho e legislação conexas, no âmbito da Agenda do Trabalho Digno e de Valorização dos Jovens no Mercado de Trabalho, com implicações nos contratos assinados pelas empresas, alunos e SAS;
- ✓ Portaria n.º 454/2023, de 28 de dezembro - aprova os requisitos técnicos e de funcionamento gerais das instalações desportivas de uso público, obrigando à elaboração e Relatórios mensais e anuais;



## BALANÇO DE GESTÃO

- ✓ Despacho n.º 7647/2023 - Aprova a revisão do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior com implicações na análise Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).
- ✓ Quanto aos requisitos legais da área financeira e recursos humanos os mesmos estão evidenciados nos respetivos Relatórios Anual de Processo.

### 13.1. Impacto de alterações na Legislação, Regulamentação e Normas

Redefinir o modo de proceder no tratamento e aplicabilidade a cada situação subjacente.

### 13.2. Cumprimento das Obrigações de Conformidade

Na tabela abaixo, estão identificados todos os requisitos legais e a avaliação da conformidade, assim como todas as respetivas ações necessárias e evidências.

**Tabela 26 - Avaliação de Conformidade Legal**

APLICABILIDADE	PROCESSO/SUB-PROCESSO	ANO	DIPLOMA	DESCRIÇÃO	REQUISITOS APLICÁVEIS (indicar obrigatoriamente os que ainda não estão conforme)	AÇÕES NECESSÁRIAS (para cada requisito ainda não conforme)	RESPONSÁVEIS	PRAZOS	AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL				
									C	PC	NC	EVIDÊNCIAS CONCRETAS DE CUMPRIMENTO/OBSERVAÇÕES	FICHA DE OCORRÊNCIA PARA PC ou NC IDENTIFICADA
A	Processo ASO	1993	<a href="#">Decreto-Lei n.º 129/93 - DR n.º 94/1993, Série I-A de 1993-04-22</a>	Estabelece os princípios da política de ação social no ensino superior.			Gestor de Topo dos SAS; GPs	Anual	X			Atribuição soa Apoios Sociais	
I	ALI	1994	<a href="#">Decreto-Lei nº 240/94, de 22 de setembro</a>	Estabelece normas de qualidade e condições de utilização das gorduras e óleos comestíveis na preparação e fabrico de géneros alimentícios fritos			GP	diariamente	X			-	
A	ALI	1995	<a href="#">Portaria n.º 1135/95, de 15 de setembro</a>	Estabelece regras a observar na utilização das gorduras e óleos na preparação e fabrico de géneros alimentícios fritos.			Operador	Cada utilização	X			Registo das temperaturas e dos testes a óleos de fritura	



## BALANÇO DE GESTÃO

I	ALI	2002	<a href="#">Portaria n.º 390/2002, 11 de abril</a>	Regulamento relativo às prescrições mínimas em matéria de consumo, disponibilização e venda de bebidas alcoólicas nos locais de trabalho da administração pública central e local			GP		X			Afixação de requisitos	
I	ALI	2002	<a href="#">Reg. (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro</a>	Determina os princípios e normas gerais da legislação alimentar, cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios.			GP	Anual	x			-	
A	DES	2003	<a href="#">Decreto-Lei nº 100/2003, de 23 de Maio</a>	Aprova o regulamento das condições técnicas e de segurança a observar na conceção, instalação e manutenção das balizas de futebol, andebol, hóquei e de pólo aquático e dos equipamentos de basquetebol existentes nas instalações desportivas de uso público. O Decreto-Lei n.º 100/2003, de 23 de Maio foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 82/2004, de 14 de Abril.			GP	Janeiro a dezembro	X			Relatórios mensais e anuais	
A	DES	2004	<a href="#">Portaria n.º 1049/2004, de 19 de Agosto</a>	Fixa normas relativamente às condições técnicas e de segurança a observar na conceção, instalação e manutenção das balizas de futebol, de andebol, de hóquei e de pólo aquático e dos equipamentos de basquetebol existentes nas instalações desportivas de uso público.			GP, IPVC	Janeiro a dezembro	X			Relatórios mensais e anuais	
A	ALI	2004	<a href="#">Reg. (CE) n.º 1935/2004</a>	Materiais em contacto com alimentos			GP	anual	X			Utensílios e equipamentos, embalagens e materiais de embalagem com símbolo ou menção de conformidade.	
A	ALI	2004	<a href="#">Reg. (CE) n.º 852/2004 do parlamento europeu e do conselho de 29 abril</a>	Relativo à higiene dos géneros alimentícios, alterado pelo Reg (CE) n.º 2074/2005 da comissão de 5 de dezembro e por Reg (CE) 1019/2008.			GP	Anual	X				



## BALANÇO DE GESTÃO

A	ALI	2004	<a href="#">Reg. (CE) n.º 852/2004 do parlamento europeu e do conselho de 29 abril, alterado por Regulamento (CE) n.º 1019/2008 da Comissão de 17 de Outubro e Regulamento (CE) n.º 219/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Março</a>	Higiene dos géneros alimentícios			GP	Diário	X			Receção de Matérias-primas. Controlos microbiológicos a refeições e produtos prontos e esfregaços de mãos de colaboradores, superfícies e instalações. Formação. Verificações periódicas.
A	ALI	2005	<a href="#">Portaria n.º 24/2005, 11 de janeiro</a>	Define as regras relativas ao modo de apresentação do azeite destinado a ser utilizado como tempero de pratos nos estabelecimentos de hotelaria, de restauração e de restauração e bebidas.			Operador de cantina	Anual	X			Disponibilizado na linha de atendimento de azeite em embalagem inviolável
A	ALI	2005	<a href="#">Regulamento (CE) n.º 2073/2005, de 15 de novembro, alterado Regulamento (CE) n.º 1441/2007 da Comissão de 5 de Dezembro, Regulamento (UE) n.º 365/2010 da Comissão de 28 de Abril, Regulamento (UE) n.º 1086/2011 da Comissão de 27 de Outubro, Regulamento (UE) n.º 209/2013 da Comissão de 11 de março de 2013 L 68 19 12.3.2013, Regulamento (UE) n.º 1019/2013 da Comissão de 23 de outubro, Regulamento (UE) n.º 217/2014 da Comissão de 7 de março, Regulamento (UE) 2015/2285 da Comissão de 8 de dezembro, Regulamento (UE) 2017/1495 da Comissão de 23 de agosto, Regulamento (UE) 2019/229 da Comissão de 7 de fevereiro</a>	Critérios microbiológicos aplicáveis aos géneros alimentícios			GP	Anual	X			Boletins analíticos de análise a refeições e produtos prontos e esfregaços de mãos de colaboradores, superfícies e instalações.
A	ALI	2006	<a href="#">Declaração de Rectificação n.º 49/2006 - DR n.º 155/2006, Série I de 2006-08-11</a>	De ter sido retificado o Decreto-Lei n.º 113/2006, que estabelece as regras de execução, na ordem jurídica nacional, dos Regulamentos (CE)			GP	diariamente	X			



## BALANÇO DE GESTÃO

				n.os <a href="#">852/2004</a> e <a href="#">853/2004</a> , do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos géneros de origem animal, respectivamente, publicado no Diário da República, 1.ª série, n.º 113, de 12 de Junho de 2006														
I	ALI	2006	<a href="#">Decreto-Lei nº 113/2006, de 22 de junho</a>	Estabelece as regras de execução, na ordem jurídica nacional, dos Regulamentos (CE) N.ºs 852/2004 e 853/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos géneros alimentícios de origem animal, respetivamente			GP	diariamente	X			-						
A	ALI	2006	<a href="#">Decreto-Lei nº 113/2006, de 22 de junho</a>	Estabelece as regras de execução, na ordem jurídica nacional, dos Regulamentos (CE) N.ºs 852/2004 e 853/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos géneros alimentícios de origem animal, respetivamente			GP	Anual	X									
A	ALI	2007	<a href="#">Decreto-Lei nº 306/2007, de 17 de agosto</a>	<a href="#">Estabelece o regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, procedendo à revisão do Decreto -Lei n.º 243/2001, de 5 de setembro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 98/83/CE, do Conselho, de 3 de novembro, tendo por objetivo proteger a saúde humana dos efeitos nocivos resultantes da eventual contaminação dessa água e assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada na sua composição</a>			GP	Anual	X				Boletins analíticos de análise a águas de abastecimento.					
I	BOL	2009	<a href="#">Decreto Lei nº 204/2009, 31 de agosto</a>	Procede à terceira alteração do Decreto-Lei nº 129/93, de 22 de abril, que estabelece os princípios da política de ação social no ensino superior.			Gestor de Topo dos SAS	Sempre que necessário	X				Apoios sociais					



## BALANÇO DE GESTÃO

A	DES	2009	<a href="#">Decreto-Lei n.º 10/2009, de 12 de Janeiro</a>	Estabelece o regime jurídico do seguro desportivo obrigatório. Revoga o Decreto-Lei n.º 146/93, de 26 de Abril, a Portaria n.º 757/93, de 26 de Agosto e a Portaria n.º 392/98, de 11 de Julho.			GP	Janeiro a dezembro	X			Recibo de pagamento das apólices	
A	BOL	2009	<a href="#">Decreto-Lei n.º 203/2009 de 31 de Agosto</a>	O presente decreto-lei cria um título de transporte destinado a todos os estudantes do ensino superior, o qual é designado por passe sub23@superior.tp.			GP	Sempre que solicitada	X			sub23@superior.tp	
A	DES	2009	<a href="#">Decreto-Lei n.º 271/2009, de 1 de Outubro</a>	Estabelece a responsabilidade técnica pela direção das atividades físicas e desportivas desenvolvidas nas instalações desportivas que prestam serviços desportivos na área da manutenção da condição física (fitness), designadamente aos ginásios, academias ou clubes de saúde (healthclubs), independentemente da designação adotada e forma de exploração, bem como determinadas regras sobre o seu funcionamento.			GP	Janeiro a dezembro	X			Prestadores de serviços do centro desportivo	
A	Processo ASO	2010	<a href="#">Reg. 292/2010 24 de março 2010 Diário da República Série II 58/2010</a>	Aprova o Regulamento Funcional dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.			Gestor de Topo: GPs	Anualmente	X			Atribuição de apoios diretos e indiretos	
I	BOL	2010	<a href="#">Decreto-Lei 70/2010, de 16 junho</a>	Define novas regras aos apoios no âmbito da ação social no ensino superior público – SAS. Estabelece as regras para a determinação da condição de recursos a ter em conta na atribuição e manutenção das prestações do subsistema de proteção familiar e do subsistema de solidariedade, bem como para a atribuição de outros apoios sociais públicos, e procede às alterações na atribuição do rendimento social de inserção, tomando medidas para aumentar a possibilidade de inserção dos seus beneficiários, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 164/99, de 13 de maio, à segunda alteração à Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, à			GP	Anual	X			Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).	



## BALANÇO DE GESTÃO

				quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 176/2003, de 2 de agosto, à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 283/2003, de 8 de novembro, e à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 91/2009, de 9 de abril																
A	DES	2010	<a href="#">Despacho n.º 16766/2010, de 25 de Outubro, do Instituto do Desporto de Portugal, I. P.</a>	Regime jurídico da responsabilidade técnica pela direção das atividades físicas e desportivas desenvolvidas nas instalações desportivas. (D.R. n.º 215, Série II, de 2010-11-05)			GP	Janeiro a dezembro	X											Prestadores de serviços do centro desportivo
A	DES	2011	<a href="#">Despacho n.º 5373/2011, de 21 de Março (SEJD)</a>	Determina a frequência e o valor das ações de formação contínua (FC) que os diretores técnicos (DT) e os profissionais responsáveis pela orientação e condução do exercício de atividades físicas e desportivas devem frequentar, para efeitos da renovação da cédula. (D.R. n.º 62, Série II de 29/03/2011)			GP	Janeiro a dezembro	X											Cédulas profissionais dos prestadores de serviços
I	BOL	2011	<a href="#">Lei 15/2011, de 03 de maio</a>	Primeira alteração ao Decreto-Lei nº 70/2010, de 16 de junho, de forma			GP	Anual	X											Bolsas de estudo atribuídas
A	ALI	2011	<a href="#">REGULAMENTO (UE) N.º 1169/2011 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO</a>	Relativo à prestação de informação aos consumidores sobre os géneros alimentícios, que altera os Regulamentos (CE) n.º 1924/2006 e (CE) n.º 1925/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga as Diretivas 87/250/CEE da Comissão, 90/496/CEE do Conselho, 1999/10/CE da Comissão, 2000/13/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, 2002/67/CE e 2008/5/CE da Comissão e o Regulamento (CE) n.º 608/2004 da Comissão			GP	Semanal	X											Informação de alergénios. Disponibilização de ementa com informação. Portal dos SAS. SAS. Mobile
A	ALI	2011	<a href="#">Regulamento de execução (UE) n.º 931/2011 da comissão de 19 de setembro</a>	Relativo aos requisitos de rastreabilidade estabelecidos pelo Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho para os géneros alimentícios de origem animal			GP	Semanal	X											Ementa. Portal dos SAS. Colaboradores



## BALANÇO DE GESTÃO

A	ALI	2011	<a href="#">Regulamento de execução (UE) n.º 931/2011 da comissão de 19 de setembro</a>	Relativo aos requisitos de rastreabilidade estabelecidos pelo Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho para os géneros alimentícios de origem animal		GP	Anual	x				
A	ALO	2012	<a href="#">Despacho n.º 8442-A/2012, de 22/06</a>	Regulamenta a atribuição de bolsas de estudo a estudantes do ensino superior (art.º 19º estabelece o complemento de alojamento de alunos bolseiros)		GP; Responsável do Alojamento	Anual	X				Base de dados do alojamento
A	DES	2012	<a href="#">Lei n.º 39/2012, de 28 de Agosto</a>	Define o regime jurídico da responsabilidade técnica pela direção e orientação das atividades desportivas desenvolvidas nas instalações desportivas que prestam serviços desportivos na área da manutenção da condição física (fitness), designadamente os ginásios, academias ou clubes de saúde (healthclubs), independentemente da designação adotada e forma de exploração, bem como determinadas regras sobre o seu funcionamento.		GP	Janeiro a dezembro	X				Prestadores de serviços do centro desportivo
A	Processo ASO	2012	<a href="#">Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto</a>	Proteção de dados pessoais				x				Base de dados
A	ALI	2013	<a href="#">Dec. Lei n.º 50/2013, 9 de abril, alterada pelo DL n.º 102/2017, de 23/08, DL n.º 106/2015, de 16/06 e Retificação n.º 23/2013, de 08/05</a>	Cria um novo regime de disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas em locais públicos e em locais abertos ao público		GP	Anual	x				Afixação de avisos para restrições à disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas
A	ALI	2015	<a href="#">Decreto de Lei n.º 10/2015, de 16 de Janeiro, alterado pela Lei n.º 15/2018, de 27/03, DL n.º 102/2017, de 23/08</a>	Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Atividades de Comércio, Serviços e Restauração		GP	#REF!	x				Afixação de requisitos
A	BOL	2015	<a href="#">Despacho nº 12188/2015, 29/10</a>	Aprovação do Regulamento de Atribuição de Bolsa de Apoio Social		GP	Mensal	X				Bolsas de Apoio Social Atribuídas
A	ALO	2016	<a href="#">Lei n.º 23/2017, de 4 de julho</a>	Aprova o regime jurídico de entrada de alunos e permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional.		GP; Responsável do Alojamento	Sempre que necessário	X				Plataforma SIBA



## BALANÇO DE GESTÃO

A	Pro- cesso ASO	2016	<a href="#">Lei n.º 23/2017, de 4 de julho</a>	Aprova o regime jurídico de entrada de alunos e permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional.			GP; Respon- sável do Alo- jamento	Sempre que ne- cessário	X			Plataforma SIBA
A	Pro- cesso ASO	2016	<a href="#">Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016</a>	REGULAMENTO GERAL SOBRE A PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD) DA UNIÃO EUROPEIA (UE) Proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados)			GPs	Diaria- mente	X			Base de dados
A	Pro- cesso ASO	2016	<a href="#">Retificação do Regulamento (UE) 2016/679</a>	relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).			GPs	Diaria- mente	X			Base de dados
I	ALI	2017	<a href="#">Despacho n.º 11418/2017, Diário da República n.º 249/2017, Série II de 2017-12-29</a>	Aprova a Estratégia Integrada para a Promoção da Alimentação Saudável (EIPAS)	-	-	GP	Anual	x			Campanhas de sensibilização
A	BOL	2017	<a href="#">Despacho n.º 5404/2017 - Diário da República n.º 118/2017, Série II de 2017-06-21</a>	Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - Gabinete do Ministro-Altera o Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior			GP	Anual	X			Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).
I	BOL	2017	<a href="#">Despacho n.º 8584/2017 - Diário da República n.º 189/2017, Série II de 2017-09-29 108231538</a>	Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - Gabinete do Ministro Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo para Frequência do Ensino Superior de Estudantes com incapacidade igual ou superior a 60 %			GP e DGES	Anual	X			Esta Bolsa é calculada e atribuída pela DGES numa plataforma própria.
A	ALI	2017	<a href="#">Lei n.º 11/2017, de 17 de abril</a>	Estabelece a obrigatoriedade de existência de opção vegetariana nas ementas das cantinas e refeitórios públicos			GP	-	X			Disponibilização de ementa com opção vegetariana. SIVE. Portal dos SAS. SAS. Mobile
A	ALI	2017	<a href="#">Lei n.º 71/2017, Diário da República n.º 157/2017, Série I de 2017-08-16</a>	Define os preços máximos de refeição e de alojamento para estudantes do ensino superior em função do indexante de apoios sociais			GP	Anual	X			Tabela de preços



## BALANÇO DE GESTÃO

A	ALO	2017	<a href="#">Lei n.º 71/2017, Diário da República n.º 157/2017, Série I de 2017-08-16</a>	Define os preços máximos de refeição e de alojamento para estudantes do ensino superior em função do indexante de apoios sociais			GP; Responsável do Alojamento	Diário	X			Base de dados do alojamento
A	BOL	2017	<a href="#">Portaria n.º 261/2017 - DR n.º 169/2017, Série I de 2017-09-01</a>	Finanças, Adjunto, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Planeamento e das Infraestruturas e Ambiente -Altera as condições de atribuição do «passe sub23@superior.tp» fixadas na Portaria n.º 982-B/2009, de 2 de setembro, alterada pela Portaria n.º 34-A/2012, de 1 de fevereiro, e pela Portaria n.º 268-A/2012, de 31 de agosto			GP	Anual	X			Passes emitidos
A	BOL	2017	<a href="#">Portaria n.º 982-B/2009</a>	define as condições de atribuição do «passe sub23@superior.tp» e os procedimentos relativos à operacionalização do sistema que lhe está associado, nos termos do Decreto-Lei n.º 203/2009, de 31 de Agosto.			GP	Anual	X			Os pedidos são efetuados por correio eletrónico ou através do link: <a href="http://bem-vindo.sas.ipv.pt/index.html">http://bem-vindo.sas.ipv.pt/index.html</a>
I	BOL	2017	<a href="#">Resolução da Assembleia da República n.º 195/2017 - Diário da República n.º 153/2017, Série I de 2017-08-09107981652</a>	Assembleia da República - Recomenda ao Governo que apoie os estudantes com necessidades educativas especiais			GP	Anual	X			Bolsas de estudo atribuídas
A	ALO; BOL	2018	<a href="#">Lei n 71 2018 de 31 de dezembro Orçamento do Estado para 2019</a>	Aprova a lei do Orçamento de Estado			GP	Mensalmente	X			Ficheiros mensais importados para a plataforma da DGES (Sicabe) com a data de valor do c. de alojamento pago; Valor de Bolsas de Estudo atribuídas
A	ALI	2018	<a href="#">Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018, Diário da República n.º 207/2018, Série I de 2018-10-26</a>	Promove uma utilização mais sustentável de recursos na Administração Pública através da redução do consumo de papel e de produtos de plástico			GP	anual	X			Eliminação de consumíveis de plástico de utilização única como palhinhas. Substituição de garrafas de água de plástico por canecas de água. Substituição de copos de plástico por copos de cartão.
A	ALI	2018	<a href="#">Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018, Diário da República n.º 207/2018, Série I de 2018-10-26</a>	Promove uma utilização mais sustentável de recursos na Administração Pública através da redução do consumo de papel e de produtos de plástico			GP	anual	X			Plano de Contingência elaborado pelo IPVC



## BALANÇO DE GESTÃO

A	Pro- cesso ASO	2018	<a href="#">RGPD</a>	O Regulamento Geral de Proteção de Dados introduz um novo regime em matéria de proteção de dados pessoais.			GP	Diaria- mente	X			Práticas de trabalho tendo em vista a proteção de dados pessoais
A	Pro- cesso ASO	2019	<a href="#">Declaração de Retificação n.º 6/2019 - DR n.º 43/2019.</a>	Declaração de retificação à Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro, que aprova o Orçamento do Estado para 2019			GP	Diaria- mente	x			
A	ALO; BOL	2019	<a href="#">Decreto Lei n.º 30 2019</a>	Aprova o plano de intervenção para a requalificação e construção de residências de estudantes			GP	Mensal- mente	X			Listagem dos residentes nas unidades de alojamento protocoladas
A	BOL	2019	<a href="#">Despacho n.º 4156/2019 - DR n.º 75/2019, Série II de 2019-04-16</a>	Introduz mecanismos de salvaguarda nos procedimentos de contratualização da atribuição de bolsas de estudo, no quadro da aplicação do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, republicado em anexo ao Despacho n.º 5404/2017 (2.ª série), de 21 de junho			GP	Anual	X			Plataforma Sicabe
A	BOL	2019	<a href="#">Despacho n.º 5830-B/2019 - DR n.º 118/2019, 2º Suplemento, Série II de 2019-06-24</a>	Ressalva, para efeitos de aplicação no ano letivo de 2019-2020, que o Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, republicado em anexo ao Despacho n.º 5404/2017 (2.ª série), de 21 de junho, tem em consideração as disposições legais em vigor relativas às matérias sobre as quais dispõe			GP	Anual	X			Plataforma Sicabe
A	ALO; BOL	2019	<a href="#">Despacho n.º 5830-B/2019 (2.ª série), de 24 de junho - Aplicação do RABEEES no ano letivo de 2019-2020</a>	Ressalva, para efeitos de aplicação no ano letivo de 2019-2020, que o Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, republicado em anexo ao Despacho n.º 5404/2017 (2.ª série), de 21 de junho, tem em consideração as disposições legais em vigor relativas às matérias sobre as quais dispõe - (PNAES)			GP	Mensal- mente	X			Pagamento do C. de Alojamento (Bases de Dados)
A	Pro- cesso ASO	2019	<a href="#">Lei n.º 58/2019 - DR n.º 151/2019, Série I de 2019-08-08</a>	Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à			GP	Diaria- mente	X			Base de dados



## BALANÇO DE GESTÃO

				proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados															
A	Processo ASO	2019	<a href="#">Lei n.º 59/2019 - DR n.º 151/2019, Série I de 2019-08-08</a>	Aprova regras de tratamento de dados pessoais para prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais, transpondo a Diretiva (UE) 2016/680 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016			GP	Diariamente	X										Base de dados
A	BOL	2020	<a href="#">Despacho n.º 11004/2020 de 10 de novembro</a>	Desenvolve mecanismos de atribuição automática de bolsas de estudo			GP	Anual	X										Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).
A	BOL	2020	<a href="#">Despacho n.º 9138/2020 de 25 setembro</a>	Aprova o Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior - Dando cumprimento à medida Investir no futuro coletivo, reforçando o investimento no ensino superior, constante do Programa do XXII Governo Constitucional, de forma a promover o aumento do número de diplomados, o presente despacho alarga os apoios sociais a estudantes do ensino superior, procedendo à revisão do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior.			GP	Anual	X										Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).
A	BOL	2021	<a href="#">Declaração de Retificação n.º 696/2021 - DR n.º 199/2021, Série II de 2021-10-13</a>	Retifica o Despacho n.º 9276-A/2021, publicado no DR, 2.ª série, n.º 183, 2.º suplemento, de 20 de setembro de 2021, que aprova a revisão do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, republicado pelo Despacho n.º 9138/2020, de 25 de setembro			GP	Anual	X										Plataforma Sicabe
A	BOL; ALO; ALI	2021	<a href="#">Despacho n.º 5583/2021, de 4 de junho</a>	Aprova o Regulamento do Estudante com Necessidades Educativas Especiais do Instituto Politécnico de Viana do Castelo			GP	Anual	x										Requerimento para atribuição do estatuto de ENEE



## BALANÇO DE GESTÃO

A	BOL	2021	<a href="#">Despacho n.º 9276-A/2021</a>	Aprova a revisão do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, republicado pelo Despacho n.º 9138/2020, de 25 de setembro.			GP	Anual	X			Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).
A	ALI	2021	<a href="#">Regulamento (UE) 2021/382 da Comissão de 3 de março de 2021</a>	Altera os anexos do Regulamento (CE) n.º 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à higiene dos géneros alimentícios no que se refere à gestão de alérgenos alimentares, à redistribuição dos alimentos e à cultura de segurança dos alimentos			GP	-	X			Ementa; Receção de Matérias-primas. Controlos microbiológicos a refeições e produtos prontos e esfregados de mãos de colaboradores, superfícies e instalações. Formação. Verificações periódicas.
A	BOL	2022	<a href="#">Despacho n.º 3597/2022-Cria medida excepcional no âmbito da ação social no ensino superior aos estudantes ucranianos beneficiários de proteção temporária</a>	Cria medida excepcional no âmbito da ação social no ensino superior aos estudantes ucranianos beneficiários de proteção temporária			GPs	Anual	x			Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).
		2022	<a href="#">Decreto-Lei n.º 28-B/2022 - DR 60/2022, 1º Suplemento, Série I de 2022-03-25</a>	Estabelece medidas relativas ao reconhecimento de qualificações profissionais de beneficiários de proteção temporária no âmbito do conflito armado na Ucrânia					x			
A	ALO	2022	<a href="#">Despacho n.º 11870-2022 de 10 de outubro</a>	Procede à aprovação do Regulamento Interno das Residências do IPVC.			GP	Anual	X			Base de dados
A	BOL	2022	<a href="#">Despacho n.º 9619-A/2022</a>	Aprova a revisão do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, republicado pelo Despacho n.º 9619-A/2022, de 04 de agosto.			GP	Anual	X			Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).
A	EMP	2023	<a href="#">Lei n.º 13/2023, de 3 de abril; Diário da República n.º 66/2023, Série I de 2023-04-03.</a>	Publicação da Lei n.º 13/2023, de 3 de abril, que altera o Código do Trabalho e legislação conexas, no âmbito da Agenda do Trabalho Digno e de Valorização dos Jovens no Mercado de Trabalho, estabeleceu-se um conjunto de medidas com o objetivo de melhorar as condições de trabalho, nomeadamente ao nível dos estágios profissionais extracurriculares – cujo			GP	3 Meses	X			contratos assinados pelas empresas, alunos e SAS.



## BALANÇO DE GESTÃO

				regime jurídico se encontra previsto no Decreto-lei n.º 66/2011, de 1 de junho.								
A	DES	2023	<a href="#">Portaria n.º 454/2023, de 28 de dezembro</a>	Aprova os requisitos técnicos e de funcionamento gerais das instalações desportivas de uso público			GP	Janeiro a dezembro	X			Relatórios mensais e anuais
A	BOL	2023	<a href="#">Despacho n.º 7647/2023</a>	Aprova a revisão do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, republicado pelo Despacho n.º 7647/2023, de 24 de julho.			GP	Anual	X			Bolsas de Estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).



### 14. Aspetos da Responsabilidade Social e Conciliação Significativos

A identificação dos aspetos de responsabilidade social teve como base de orientação a listagem de aspetos de responsabilidade social, constantes do anexo B da NP 4469:2019 e foi realizada recorrendo a uma equipa de trabalho e auscultando as várias PI, tarefa esta transversal a todo o IPVC.

Foram tidos em conta como Aspetos da Responsabilidade Social Significativos todos aqueles que obtiveram uma pontuação superior a 6 (decorrente da aplicação do procedimento GMS-05) e se aplicam ao contexto dos SAS.

A responsabilidade social dos SAS-IPVC materializa-se em duas dimensões: a interna e a externa.

Na sua dimensão interna, as práticas socialmente responsáveis relacionam-se com a gestão dos recursos humanos, a saúde e segurança no trabalho, a adaptação à mudança e a gestão do impacto ambiental. Neste campo a Gestão de Topo do IPVC tem vindo a desenvolver ações tais como:

- ✓ A conclusão de procedimento concursal para ocupação de 1 lugar de técnico superior para a área alimentação, o recrutamento de 1 técnico superior para a área financeira e 2 de assistentes operacionais (alimentação e alojamento);
- ✓ Foi reforçada a linha de apoio psicológico para a Comunidade IPVC para dar resposta às eventuais dificuldades;
- ✓ Identificar as necessidades de formação de todos os trabalhadores dos SAS e planificar a formação dos mesmos em articulação com os responsáveis dos vários serviços e setores, no sentido de incentivar o desenvolvimento pessoal e a valorização profissional.
- ✓ O IPVC lançou ainda um estudo pioneiro “Onde está a Felicidade”. Este estudo teve como principais objetivos:
  - Conhecer o índice de Bem-estar do IPVC
  - Identificar aspetos que favoreçam ou prejudicam o bem-estar dentro e fora do IPVC
  - Fixar objetivos e ações para maximizar uma cultura de Bem-estar e Felicidade Organizacional.
- ✓ Disponibilização de serviços de enfermagem e psicologia;
- ✓ Promoção da saúde e bem-estar através de campanhas de prevenção do VIH, dádivas de sangue, rastreios de saúde como o controlo de glicemia;
- ✓ Sensibilização para práticas de vida saudáveis através da disponibilização de várias modalidades desportivas e ginástica laboral no Centro Desportivo;
- ✓ Realização de diagnósticos de riscos psicossociais e de clima organizacional.

Na sua dimensão externa a responsabilidade social materializa-se na rede de relações com as comunidades locais, com os clientes e fornecedores bem como na gestão global do meio ambiente:

- ✓ Reforçar a consciência e a ação cívica da Comunidade;
- ✓ Desenvolver ações comuns, partilhadas e com impacto social na Instituição;
- ✓ Partilhar metodologias, instrumentos, experiências e boas práticas;
- ✓ Desenvolver indicadores de monitorização e impacto em torno da Responsabilidade Social;



## BALANÇO DE GESTÃO

- ✓ Elaboração de Protocolos com estabelecimentos hoteleiros da região em que o IPVC se insere de forma a assegurar condições de alojamento aos alunos estudantes;
- ✓ No que respeita aos fornecedores e prestadores de serviços foi dado a conhecer através de e-mail ou presencialmente quais os requisitos que devem cumprir quando acedem às instalações dos SAS IPVC tais como cumprir integralmente a legislação aplicável, nomeadamente os aspetos relativos à Segurança e Saúde, Ambiente e Relações de Trabalho, Respeitar as regras e sinalização de segurança existente, Assegurar a utilização de equipamentos de proteção individual (EPI's) de acordo com atividades desenvolvidas, respeitar as regras de separação de resíduos, que caso ocorra algum acidente durante a prestação do serviço ou fornecimento de bens, comunicar de imediato, devendo ser elaborado e disponibilizado ao IPVC um relatório escrito, com a análise das causas e ações de correção e corretivas aplicadas e/ou a aplicar, em situação de emergência e em caso de evacuação, obedecer com rigor às instruções dadas pelos elementos das equipas de evacuação ou responsável interno. No âmbito do seu Sistema de Gestão e para garantir o cumprimento integral dos requisitos legais aplicáveis e das normas NP EN ISO 9001 e NP 4469-1, os SASIPVC disponibilizaram a seguinte informação [Sistema de gestão](#), [Manual de Boas Práticas Ambientais](#), [Campus Sustentável e Inclusivo](#), [Segurança e Saúde no Trabalho](#), [Políticas e ações do IPVCconcilia](#), [Política de Privacidade e Proteção de Dados do IPVC](#);

Os Indicadores de Responsabilidade Social (IRS), integram as recomendações apresentadas no Livro Verde sobre Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior. Assim, os IRS incluem as seguintes Dimensões:

- A. Campus socialmente responsável
- B. Formação pessoal e profissional dos estudantes e relação com alumni
- C. Gestão socialmente responsável da produção e difusão do conhecimento
- D. Participação social na comunidade.





- ✓ Na vertente da promoção da Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal o IPVC desenvolveu ao abrigo do artigo 12 do Regulamento de Organização do Tempo de Trabalho mais plataformas fixas de forma a facultar aos colaboradores a possibilidade de conciliar a sua vida profissional, familiar e pessoal em simultâneo com o cumprimento do horário de funcionamento dos serviços;
- ✓ Foram ainda 4 colaboradores contempladas com o Reconhecimento de Mérito atribuído ao pessoal não docente com 15 e 20 anos de serviço;
- ✓ Foi organizado o convívio de Natal entre todos os colaboradores dos SAS de forma a promover o espírito de equipa e do bom ambiente de trabalho;
- ✓ A Gestão de Topo dos SAS e IPVC manteve a Política de gestão de “porta aberta”.

### 15. Análise de contexto no âmbito do Processo (SWOT)

Esta análise é feita de uma forma global a todo o processo ASO, tendo por base também a Responsabilidade Social e Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal:

Tabela 27 - SWOT

	FATORES POSITIVOS	FATORES NEGATIVOS
FATORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento da procura dos serviços de alojamento;</li> <li>▪ Capacidade de inovar nos serviços prestados;</li> <li>▪ Empenho e responsabilidade dos trabalhadores com o serviço;</li> <li>▪ Formação;</li> <li>▪ Ambiente social;</li> <li>▪ Dinamismo crescente dos colaboradores/as.</li> <li>▪ Melhoramento significativo dos equipamentos e estruturas dos SAS;</li> <li>▪ Relação próxima e muito dinâmica com a comunidade envolvente, traduzida em prestações de serviço, parcerias e protocolos;</li> <li>▪ Aplicação de normas que visem a promoção de igualdade de género, outras iniciativas de promoção dos direitos humanos;</li> <li>▪ Projeto IPVConcilia;</li> <li>▪ Programa de mobilidade internacional para colaboradores/as (Erasmus+ Staff Mobility for Training);</li> <li>▪ Implementação do Sistema de Gestão da Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal;</li> <li>▪ Pagamento a fornecedores por ficheiro;</li> <li>▪ Promoção de estilos de vida saudáveis (ginástica laboral);</li> <li>▪ Promoção da formação de colaboradores/as (atribuição de verba para formação de pessoal não docente e elaboração de plano anual de formação);</li> <li>▪ Abertura de procedimentos concursais;</li> <li>▪ Desmaterialização documental aplicável aos pedidos de formação/deslocação;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestação dos serviços de limpeza no Alojamento e alimentação com recurso a empresas externas;</li> <li>▪ Unidades alimentares e de alojamento muito dispersas;</li> <li>▪ Absentismo;</li> <li>▪ Envelhecimento dos Equipamentos;</li> <li>▪ Manutenção preventiva ainda muito reduzida</li> <li>▪ A falta de adesão da comunidade IPVC aos inquéritos de satisfação.</li> <li>▪ Falta de articulação na comunicação entre serviços de forma a conhecer as alterações verificadas de género nos alunos do IPVC e praticas de risco;</li> <li>▪ Capacidade tecnológica insuficiente para garantir a eficácia do trabalho remoto aos trabalhadores/as;</li> <li>▪ Dívidas de alunos;</li> <li>▪ Incapacidade de planear novas respostas interventivas consideradas prioritárias para uma população académica sempre mais diferenciada, como estudantes com deficiência (ENEE);</li> <li>▪ Inexistência de sistema <i>workflow</i> para tratamento de</li> </ul>



### FATORES EXTERNOS

- Aumento do número de estudantes estrangeiros;
  - Crescente preocupação da sociedade para os temas sociais e ambientais;
  - Procura de emprego especializado;
  - Maior sensibilização do tecido empresarial para as questões sociais promovidas pelo IPVC;
  - Ligação crescente entre SAS e as empresas.
  - Empresas globalizadas com bom desempenho económico. (permite cumprir os princípios da sustentabilidade);
  - Diversidade de recursos e serviços (ecológicos, sociais, educativos e de saúde);
  - O Programa do Governo para o financiamento de nova residência através de Fundos Comunitários;
  - Plano de Recuperação e Resiliência;
  - Organização com instituições da região públicas e ou privadas de ações de formação para colaboradores/as;
  - Legislação relativa à faturação eletrónica.
- pedidos de satisfação de necessidades e conseqüente redução de consumíveis, nomeadamente de impressão;
  - Dificuldade de retenção dos trabalhadores;
  - Possibilidade de ocorrência de falhas de segurança e confidencialidade de informações e dados pessoais no âmbito da flexibilização do local de trabalho;
  - Prazo médio de pagamento a fornecedores;
  - Anomalias no formulário documental aplicável aos pedidos de formação/deslocação.
- Estudantes com um perfil cada vez mais heterogéneo e com maior grau de exigência face aos serviços prestados;
  - Perda de importância dos Serviços de Ação Social no contexto do ensino superior em Portugal;
  - Não cumprimento do prazo estabelecido aos alunos candidatos a bolsa de estudo para entrega de documentos;
  - Instabilidade socioeconómica dos Agregados Familiares, provocada pela Pandemia e Guerra;
  - Falta de sensibilização da sociedade para as questões de género;
  - Instabilidade política nacional, europeia e mundial com o crescimento das extremidades políticas;
  - Constrangimentos orçamentais que dificultam a aquisição de novos equipamentos;
  - Insatisfação salarial das carreiras gerais da função pública, devido à aproximação dos níveis remuneratórios entre as diferentes categorias;
  - Aumento da taxa de inflação;
  - Crise energética



### 16. Definição de Novas Ações para Matriz de Riscos & Oportunidades

Tabela 28 - Matriz de R&O - Riscos 2024 (recursos, ações, prazos e metas)

DATA de ENTRADA do RISCO	IDENTIFICAÇÃO do RISCO	Fonte de identificação do Risco	Descrição do item da SWOT; Descrição do Diploma; Nº FO (conforme aplicável na coluna anterior)	Responsável de Controlo de RISCO	PROCESSO associado	IMPACTO (facultativo)	PROBABILIDADE (P) (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA)	SEVERIDADE (S) (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA)	NÍVEL de RISCO (PxS)	CONTROLOS já EXISTENTES	AÇÕES de MITIGAÇÃO/ PREVENÇÃO / CORREÇÃO a IMPLEMENTAR	RECURSOS necessários (facultativo)	PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES	PRAZO Implementação das AÇÕES	IMPLEMENTADO? (Resultados Obtidos)	EFICAZ? (Sim/Não)	Método de avaliação de eficácia das ações	NÍVEL de RISCO FINAL
12/01/2024	Diminuição de participantes nas Exposições da Oficina Cultural devido à requalificação do edifício	Contexto (SWOT)		CUL	GCI, SI e Oficina Cultural		2	2	4. MODERADO				GCI, Gestão de top, Oficina Cultural	dez/26				
12/01/2024	Incapacidade para realizar eventos fora da Oficina Cultural devido a escassos recursos humanos afetos à OC	Contexto (SWOT)		CUL	GCI, Oficina Cultural		2	2	4. MODERADO				GCI, Gestão de top, Oficina Cultural	dez/24				
12/01/2024	Inexistência de promoção das exposições devido à falta de colaboradores	Contexto (SWOT)		CUL	GCI, Oficina Cultural		2	2	4. MODERADO				GCI, Gestão de top, Oficina Cultural	dez/24				
16/01/2024	Incapacidade para alojar de alunos deslocados .	Contexto (SWOT)		ALO	ALO		2	3	6. ELEVADO	Protocolo com entidades externas	Ativação de protocolos já cancelados pelas entidades; Aumento do nº de camas dos protocolos em curso			dez/24	A decorrer			



## BALANÇO DE GESTÃO

16/01/2024	Redução de investimento na qualidade e conforto nas residências dos SAS, devido à redução da receita	Contexto (SWOT)		ALO	ALO	2	2	4. MODERADO	Antecipação de investimentos								
17/01/2024	Diminuição do nº. De alunos inscritos no portal de emprego , devido à inexistência de promoção do Portal de Emprego	Ocorrências		EMP	Gab. Emprego	2	2	4. MODERADO	Procedimento terminado e reuniões de desenvolvimento com os SI dos SAS	Desenvolvimento de um novo Portal na Plataforma SASocial		Gab. Emprego e Coordenadores de Curso e GCI	dez/24				
17/01/2024	Inexistência de promoção do Portal de Emprego	Ocorrências		EMP	Gab. Emprego e Escolas e GCI	2	2	4. MODERADO	Número de inscritos no Portal	1. Criar um Plano com as diversas Escolas e com o GCI de divulgação do Portal de Emprego		Gab. Emprego e Coordenadores de Curso e GCI	dez/24				
18/01/2024	Não realização de atividades desportivas para a comunidade devido à realização de obras de requalificação no edifício da Residência do CA	Contexto (SWOT)		DES	Desporto	3	2	6. ELE-VADO	Acompanhamento do processo de requalificação do Edifício CA	Procurar espaço de substituição		GP-SAS e Gestor de Topo	dez/24				
18/01/2024	Não substituição de equipamentos desportivos por falta de investimento	Contexto (SWOT)		DES	Desporto	3	2	6. ELE-VADO	Identificação de equipamentos a substituir	Apresentação de propostas orçamentais		GP-SAS e Gestor de Topo	dez/24				
24/01/2024	Risco de abandono académico por não atribuição de bolsa de estudo	Contexto (SWOT)		BOL;	ACA	3	2	6. ELE-VADO	Envio de credenciais de acesso de forma atempada; Solicitação de documentos de forma atempada; Verificação de documentos submetidos na plataforma; Contacto direto com os	Reforço publicitário, por parte do GCI, com indicação clara dos prazos; Articulação dos SAS com as Escolas para momentos de esclarecimento;	Enquadramento legislativo; RH; Meios de comunicação interna (TV's, kioskes, redes sociais, email)	BOL; ACA; GCI; DGES; Gestão de Topo	dez/24				



## BALANÇO DE GESTÃO

									ACA; Contactos diversos: email e telefonemas									
24/01/2024	Risco de não atribuição de bolsa de estudo por não instrução da candidatura atempadamente	Contexto (SWOT)		BOL;	GCI;		3	2	6. ELEVADO	Envio de credenciais de acesso de forma atempada; Solicitação de documentos de forma atempada; Verificação de documentos submetidos na plataforma; Contacto direto com os ACA; Contactos diversos: email e telefonemas	Reforço publicitário, por parte do GCI, com indicação clara dos prazos; Articulação dos SAS com as Escolas para momentos de esclarecimento;	Enquadramento legislativo; RH; Meios de comunicação interna (TV's, kioskes, redes sociais, email)	BOL; ACA; GCI; DGES; Gestão de Topo	dez/24				
24/01/2024	Diminuição da satisfação por parte dos estudantes candidatos à Bolsa de Estudos da DGES	Contexto (SWOT)		BOL;	OBS		2	2	4. MODERADO	Aplicação do inquérito/questionário anual de satisfação;	Reforço no envio de email a solicitar resposta ao inquérito/questionário.	Meios de comunicação interna (TV's, kioskes, redes sociais, email)	BOL; GCI; Gestão de Topo	dez/24				
24/01/2024	Diminuição da satisfação por parte dos estudantes candidatos à Bolsa de Apoio Social dos SAS IPVC	Contexto (SWOT)		BOL;	OBS		2	2	4. MODERADO	Aplicação do inquérito/questionário anual de satisfação;	Reforço no envio de email a solicitar resposta ao inquérito/questionário.	Meios de comunicação interna (TV's, kioskes, redes sociais, email)	BOL; GCI; Gestão de Topo	dez/24				
24/01/2024	Não adesão de resposta aos inquéritos de satisfação anual aplicados	Contexto (SWOT)		BOL;	OBS; GCI		3	2	6. ELEVADO	Aplicação do inquérito/questionário anual de satisfação;	Reforço no envio de email a solicitar resposta ao inquérito/questionário; Solicitação de apoio publicitário por parte do GCI	Meios de comunicação interna (TV's, quiosques, redes sociais, email)	BOL; GCI; OBS	dez/24				



## BALANÇO DE GESTÃO

24/01/20 24	Diminuição do número de entrevistas realizadas, mediante o número de candidaturas	Con- texto (SWOT)		BOL;	-	2	2	4. MO- DERADO	Disponibilização de aulas de ginástica on-line; Linha de Apoio Psicológico; Consultas Gabinete de Saúde; Projeto Concilia.	Reforço de RH	RH;	BOL; Gestão de Topo	dez/2 4				
24/01/20 24	Diminuição do número de visitas domiciliárias realizadas, mediante o número de candidaturas	Con- texto (SWOT)		BOL;	Gabi- nete de Controlo Interno;	2	2	4. MO- DERADO	Articulação com o Gabinete de Controlo Interno; Planeamento mensal para a realização de visitas;	Reforço de RH; Disponibilização de viaturas.	RH;	BOL; Gabi- nete de Con- trolo In- terno; Gestão de Topo	dez/2 4				
24/01/20 24	Não atribuição da Bolsa BAITES para estudantes internacionais	Con- texto (SWOT)		BOL;	ACA; Gabi- nete de Mo- bilidade; GCI	2	2	4. MO- DERADO	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo;	Reforço na publi- citação da bolsa;	Meios de co- municação interna (TV's, quiosques, redes soci- ais, email)	BOL; Gabi- nete de Mo- bilidade; GCI; Gestão de Topo	dez/2 4				
24/01/20 24	Desconhecimento da Bolsa BAITES para estudantes em contexto de estágio curricular	Con- texto (SWOT)		BOL;	GCI;	2	2	4. MO- DERADO	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo;	Reforço na publi- citação da bolsa;	Meios de co- municação interna (TV's, quiosques, redes soci- ais, email)	BOL; ACA; GCI; Gestão de Topo	dez/2 4				
24/01/20 24	Desconhecimento da possibilidade, por parte dos ENEE, de candidaturas à bolsa por incapacidade superior a 60%	Con- texto (SWOT)		BOL;	SAU; ACA	1	2	2. REDU- ZIDO	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo;	Reforço na publi- citação da bolsa; Envolvimento dos serviços aca- démicos e corpo docente de cada Escola no pro- cesso de infor- mação/sensibili- zação.	Meios de co- municação interna (TV's, quiosques, redes soci- ais, email)	BOL; SAU; ACA; GCI; Gestão de Topo	dez/2 4				
24/01/20 24	Escassa adesão, por parte dos estudantes, à Bolsa de Apoio Social	Con- texto (SWOT)		BOL;	GCI;	3	2	6. ELE- VADO	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo;	Reforço na publi- citação da bolsa; Envolvimento dos serviços aca- démicos e corpo docente de cada	Meios de co- municação interna (TV's, quiosques, redes soci- ais, email)	BOL; SAU; ACA; GCI; Gestão de Topo	dez/2 4				



## BALANÇO DE GESTÃO

										Escola no processo de informação/sensibilização.							
24/01/2024	Inexistência de manutenção preventiva dos equipamentos da área de alimentação	Ocorrências		ALI	Comunidade académica		1	1	1. REDUZIDO	Existência de empresa para prestação de serviços de pequenas manutenções	Contratação de trabalhador	RH, Administrador	mar/24				
24/01/2024	Utilização de esfregão de aço na lavagem da louça grossa.	Ocorrências		ALI	Comunidade académica		2	2	4. MODERADO	Verificação periódica do estado de conservação dos esfregões	Formação, visitas de sensibilização	responsável da área	mar/24				
24/01/2024	Ocorrência de uma intoxicação alimentar	Contexto (SWOT)		ALI	Alimentação		1	2	2. REDUZIDO	Existência de um sistema de higiene e segurança alimentar implementado. / Análises Preventivas	Análises laboratoriais, formação, visitas de sensibilização   Formação às colaboradoras da área alimentar e sensibilização do cumprimento do HACCP	RH, Administrador, responsável da área	jul/24				
24/01/2024	Inexistência de recursos humanos suficientes para o serviço previsto	Ocorrências		ALI	Comunidade académica		1	1	1. REDUZIDO	Existência de empresa para prestação de serviços de alimentação	Contratação de trabalhador/ reorganização de horários de atendimento e de trabalhadores	RH, Administrador	jul/24				



## BALANÇO DE GESTÃO

**Tabela 29 - Matriz de R&O - Oportunidades para 2024 (recursos, ações, prazos e metas)**

DATA de ENTRADA OPORTUNIDADE	OPORTUNIDADES/PONTOS FORTES a aproveitar	Fonte de identificação da Oportunidade	Responsável de Controlo de OPORT	PROCESSO associado	IMPACTO (facultativo)	ES-FORÇO (INVESTIMENTO) (E) (1-ALTO, 2-MÉDIO, 3-BAIXO)	RE-TORNO (IMPACTO POSITIVO) (R) (1-BAIXO, 2-MÉDIO, 3-ALTO)	NIVEL de OPORTUNIDADE (ExR) (Campo Automático)	Ações já em desenvolvimento para aproveitar OPORT	AÇÕES de Melhoria/Inovação a IMPLEMENTAR	RECURSOS necessários (facultativo)	PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES	GANHOS ESPERADOS/RESULTADOS PREVISTOS	PRAZO Implementação das AÇÕES	IMPLEMENTADO? (Resultados Obtidos)	EFICAZ? (Sim/Não)
12/01/2024	Construção de uma nova residência no Campus da ESTG, no âmbito do PRR	Contexto (SWOT)	ALO	Residências SAS		3	3	9. ELIVADO	Candidatura ao PRR	Aumentar o nº de camas a disponibilizar pelo IPVC		Gestores de topo; Gabinete técnico; Alojamento	Aumento de receita; acesso dos alunos alojados ao campo da ESTG	dez/24	em curso	
12/01/2024	Requalificação da Residência do CA, no âmbito do PRR	Contexto (SWOT)	ALO	Residências SAS		3	3	9. ELIVADO	Candidatura ao PRR	Aumentar o nº de camas a disponibilizar pelo IPVC		Gestores de topo; Gabinete técnico; Alojamento	Aumento de receita; acesso dos alunos alojados ao campo da ESTG	dez/26	em curso	
16/01/2024	Descrição de normas para a realização de eventos culturais	Ocorrências	GPs CUL	CUL		3	3	9. ELIVADO	Agendamento de reuniões para discussão	Criar normas para a realização de eventos de culturais		GPs das escolas; GP CUL SAS; GIP ASO	Maior eficácia na realização e divulgação/participação dos eventos culturais	dez/24		
16/01/2024	Aumentar os eventos culturais com a entrada de novos GPs	Contexto (SWOT)	GPs CUL	CUL		2	3	6. ELIVADO	Novo GP na ESA	Reuniões periódicas		GPs; GIP e GQ do Processo ASO	Maior participação e dinamização de eventos culturais	dez/24		
17/01/2024	Desenvolvimento de carreias vocacionais	Contexto (SWOT)	EMP	Gabinete de emprego		2	3	6. ELIVADO	Sessões de workshops	Contratação de um profissional		Gabinete de emprego; GCI		dez/24		
17/01/2024	Mentoring de Emprego	Contexto (SWOT)	EMP	Gabinete de emprego		2	3	6. ELIVADO	Contactos com os Alumni	Contratação de um profissional		Gabinete de emprego; GCI	Preparar os alunos para o mercado de trabalho	dez/24		



## BALANÇO DE GESTÃO

18/01/2024	Melhoria na qualidade das instalações desportivas	Contexto (SWOT)	DES	DES; Gabinete Técnico; Gestor de Topo		2	2	4. MODERADO	Participação do projeto da nova Residência na ESTG	Construção da nova residência na ESTG							
19/01/2024	Melhoria dos equipamentos e espaços desportivos	Contexto (SWOT)	DES	DES; Gabinete Técnico; Gestor de Topo		2	2	4. MODERADO									
24/01/2024	Implementação de atribuição de credenciais para acesso à plataforma da DGES através do preenchimento de um formulário próprio		BOL	BOL/SI		1	3	3. MODERADO	Solicitar ao SI	Divulgação do referido Formulário		BOL/SI	Desmaterialização e celeridade de processos	dez/24			
24/01/2024	Investimento ao nível do design e marketing para melhoria e reforço na divulgação do serviço	Contexto (SWOT)	BOL	GCI	Política de proximidade com os estudantes; Melhoria do processo de atribuição de bolsas de estudo DGES	2	3	6. ELEVADO	Articulação com o GCI para publicitação de conteúdos; Dinâmica "SAS nas Escolas" para sensibilização do(s) serviço(s)	Reforço no processo de publicitação do(s) serviço(s); Manutenção da dinâmica "SAS nas Escolas"	RH; Meios de comunicação internos (TV's, kioskes, email, redes sociais); Viatura	BOL; Outros serviços dos SAS; GCI;	Celeridade do processo de atribuição de credenciais; Aumento da satisfação académica; Maior acompanhamento, por parte do(s) serviço(s) aos estudantes;	31/12/2024			
24/01/2024	Contratação de RH	Contexto (SWOT)	BOL	RH	Melhoria no processo de análise a atribuição de bolsas de estudo DGES; Eficácia no processo de entrevistas e de visitas domiciliárias;	1	3	3. MODERADO	Solicitação de colaborações pontuais para colmatar períodos de excessiva carga laboral; Planeamento atempado para o exercício das funções durante o ano letivo	Contratação de RH	RH; Financieiros	BOL; RH; Gestão de Topo	Celeridade do processo de atribuição de credenciais; Aumento da satisfação académica; Maior acompanhamento, por parte do(s) serviço(s) aos estudantes; Aumento da satisfação laboral e redução de riscos psicossociais;	31/12/2024			
24/01/2024	Atribuição de credenciais para acesso à plataforma da DGES	Contexto	BOL;	SI	Redução do abandono académico;	1	3	3. MODERADO	Processo de atribuição de credenciais já	Melhoria do processo de matrícula,	RH; Plataforma SA-	BOL; SI; ACA	Celeridade do processo de atribuição de credenciais;	31/12/2024	Em curso	Em curso	



## BALANÇO DE GESTÃO

	através do preenchimento de um formulário próprio na plataforma SASocial	(SWOT )			Redução do tempo de espera para a atribuição das credenciais; Facilitação do processo de candidatura; Aumento da satisfação académica.				em curso; Importação automática, por parte dos ACA, para a plataforma SASocial	com a integração de dados em falta e necessários ao processo de atribuição de credenciais (nomeadamente, nº CC completo)	Social; Impresso de matrícula;		buição de credenciais; Aumento da satisfação académica;			
24/01/2024	Dinamizar dias temáticos relacionados com a ALIMENTAÇÃO	Contexto (SWOT )	ALI	ALI		3	2	6. ELEVADO	Levantamento de dias temáticas	em análise		Gabinete de saúde, escolas, curso de engenharia alimentar	Perceção da qualidade do serviço	mar/24		
24/01/2024	Aumentar a oferta de novos produtos alimentares de acordo com as tendências de mercado e princípios de sustentabilidade	Contexto (SWOT )	ALI	Comunidade IPVC		2	2	4. MODERADO	Inquéritos de avaliação de satisfação e introdução gradual de novos produtos no bar e novos pratos na cantina	Criar novos produtos alimentares a disponibilizar nas cantinas e bares		ALI	Aumento do número de refeições servidas, da receita e da satisfação com os serviços de alimentação.	dez/24		
24/01/2024	Parcerias de formação dos trabalhadores com a EHTVC	Contexto (SWOT )	ALI	Comunidade IPVC		3	3	9. ELEVADO	Levantamento de temas para formação.	Aumento da formação dos trabalhadores		ALI/RH	Melhoria da prestação do serviço, aumento da qualidade, aumento da satisfação, aumento da motivação dos trabalhadores	dez/24		



### **17. Outros dados relacionados com a eficácia e eficiência do SG**

De uma forma geral, é evidente que a implementação da norma ISO 9001 está bastante solidificada e que os colaboradores já se sentem relativamente à vontade com os seus requisitos. Com a implementação da norma 4469/2019 os Serviços depararam-se com algumas dificuldades na adoção e monitorização de novas metodologias de trabalho de forma a reduzir o impacto ambiental. No âmbito do Voluntariado os SAS já efetuavam algumas ações que com a implementação da norma passaram a ter um registo e monitorização. A participação dos Estudantes também tem sido fundamental e efetuada de forma contínua através da Federação Académica do IPVC, das Associações de Estudantes e dos alunos que pertencem ao Conselho de Ação Social na aprovação do Plano de Atividades e Relatório de Atividades dos SAS, na auscultação da satisfação dos serviços prestados, na participação em ações de voluntariado e no Desporto Universitário.

O IPVC tendo em conta o bem-estar de todos os colaboradores, tanto a nível profissional, como pessoal e familiar, implementou a norma NP 4552:2022, tendo desenvolvido um Programa de Conciliação e o Plano de Igualdades com a definição de políticas, ações e serviços adequados aos diferentes perfis de colaboradores/as, sendo exemplo disso a publicação do Regulamento de Organização do Tempo de Trabalho, promovendo assim uma melhor articulação da vida dos colaboradores.

De uma forma geral o Sistema de Gestão adotado pelo IPVC tem sido uma mais valia no crescimento da Instituição em todas as suas vertentes.

### **18. Anexos**

Nada a assinalar.