

**BALANÇO DE GESTÃO**  
**QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**  
**SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL DO IPVC**

2024

ELABORADO POR (GQ): Laudelina Miranda

Data: 28/02/2025

APROVADO POR: \_\_\_\_\_

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

1. Ações do Balanço Anterior – Concretização dos Planos de Ação (apresentados na Matriz de R&O) .....	7
2. Adequação da Política de Gestão (Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação) à Unidade .....	14
3. Desempenho dos Objetivos Estratégicos do Plano Estratégico (Aplicáveis à Unidade).....	15
3.1. Seguimento do Balanced Scorecard.....	15
3.2. Ponto de situação de ações previstas no plano de atividades .....	27
4. Apenas UO – Evolução da Oferta Formativa e Desempenho dos Cursos.....	45
5. Apenas SAS – Evolução da Oferta dos Serviços e seu Desempenho (Planos de Melhoria, Indicadores).....	46
Alimentação .....	46
Alojamento.....	48
Bolsas de Estudo e Bolsas de Apoio Social .....	50
Cultura.....	55
Desporto.....	61
Recursos Humanos.....	64
Gestão Económico-Financeira .....	68
Saúde.....	72
6. Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas (PI) .....	80
6.1. Resultados de Auscultação das PI (Avaliação de Satisfação), incluindo comunicações.....	80
Subprocesso Alojamento – ALO.....	80
Subprocesso Alimentação – ALI.....	82
Subprocesso Bolsas – BOL .....	87
Subprocesso Cultura – CUL.....	91
Subprocesso Desporto – DES .....	91
Recursos Humanos.....	96
Gabinete de Saúde e Bem-Estar .....	97
6.2. Alterações nas Necessidades e Expetativas das PI Relevantes para o Processo e respetivos meios de comunicação .....	98
7. Avaliação de Fornecedores (se aplicável).....	98
8. Resultados de Inspeções, Fiscalizações a Atividades e Serviços (se aplicável).....	105
9. Auditorias ao Sistema (incluir análise de tendências das auditorias).....	107
10. Análise de Ocorrências (análise de principais causas, tendências) .....	108
11. Resultados de Rankings, Certificações e Acreditações ou Reconhecimentos (de serviço, curso, outros, ...) ....	109
12. Evolução a Nível da Adequação dos Recursos .....	110
12.1. Recursos Humanos (PD/PND): Indicadores, Qualificação e Concretização do Plano de Formação/Capacitação .....	110
12.2. Recursos Materiais e Serviços.....	115
13. Requisitos Legais e Avaliação de Conformidade.....	129
13.1. Impacto de alterações na Legislação, Regulamentação e Normas .....	129
13.2. Cumprimento das Obrigações de Conformidade .....	130



---

14. Aspetos da Responsabilidade Social e da Conciliação Significativos.....	144
15. Análise de contexto no âmbito do Processo (SWOT).....	147
16. Nuvem de Palavras, Resultado da Análise constante no BG, e interação entre elas.....	150
17. Definição de Novas Ações para Matriz de Riscos & Oportunidades (recursos, ações, prazos, metas).....	150
18. Outros Dados Relacionados com a eficácia e eficiência do SG.....	162
19. Anexos.....	164

### ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Riscos .....	7
Tabela 2 - Oportunidades .....	11
Tabela 3 - Balanced Scorecard.....	15
Tabela 4 – Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Alimentação .....	27
Tabela 5 – Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Alojamento.....	28
Tabela 6 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Bolsas de estudo e bolsas de apoio social .....	30
Tabela 7 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Desporto.....	32
Tabela 8 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Cultura .....	33
Tabela 9 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Recursos Humanos.....	34
Tabela 10 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Gestão Económico-Financeira .....	36
Tabela 11- Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Ambiente.....	38
Tabela 12 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Gestão de Empreitadas e Infraestruturas .....	40
Tabela 13 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Gestão de Sistemas de Informação.....	41
Tabela 14- Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Saúde.....	43
Tabela 15 - Evolução do n.º de Refeições Servidas.....	46
Tabela 16 - Indicadores Alimentação - 2024.....	46
Tabela 17- Indicadores Alojamento - 2024 .....	49
Tabela 18 - Indicadores BOL e BAP- 2024.....	51
Tabela 19 - Apoios Atribuídos por Género .....	53
Tabela 20 - Mecenias .....	55
Tabela 21 - Indicadores Cultura 2024 .....	55
Tabela 22 - Exposições, Seminários e Outros Eventos.....	57
Tabela 23 - Indicadores Desporto 2024.....	61
Tabela 24 - Parcerias do Centro Desportivo.....	63
Tabela 25- Indicadores RHU 2024.....	64
Tabela 26 - Indicadores GEF 2024.....	68
Tabela 27- Indicadores APR 2024 .....	70
Tabela 28 - Média de satisfação por questão obtida pelos estudantes residentes nas residências.....	81
Tabela 29 - Grau de satisfação por cantina.....	85
Tabela 30 - Grau de satisfação dos bares e máquinas vending.....	85
Tabela 31- Grau de satisfação dos bares - IASQE.....	86
Tabela 32 - Grau de satisfação das cantinas- IASQE .....	86
Tabela 33 - Grau de satisfação do Gabinete de Saúde.....	98
Tabela 34 - Avaliação de Fornecedores - 1.º Semestre 2024.....	99
Tabela 35 - Avaliação de Fornecedores - 2.º Semestre 2024.....	101
Tabela 36 - Auditorias.....	107
Tabela 37- Fichas de ocorrência à Unidade.....	108
Tabela 38 - N.º de colaboradores e qualificação.....	110
Tabela 39- Formação.....	111
Tabela 40 - N.º de refeições .....	116

Tabela 41 - Bolsas de estudo, apoio social e complemento de alojamento por género.....	119
Tabela 42 - Mecenias .....	121
Tabela 43- Atividades de âmbito cultural.....	122
Tabela 44 - Parcerias do Centro Desportivo.....	126
Tabela 45 - Aquisição de Equipamento.....	127
Tabela 46- Obrigações de Conformidade.....	130
Tabela 47 - Análise SWOT .....	148
Tabela 48 - Riscos (recursos, ações, prazos, metas).....	151
Tabela 49 - Oportunidades (recursos, ações, prazos, metas).....	157

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gráfico 1 - Estudantes alojados nas residências por género.....	50
Gráfico 2 - Gráfico 2- Rejeição da colocação nas residências por género.....	50
Gráfico 3 - Evolução de Alunos Bolseiros .....	53
Gráfico 4 - Evolução das Bolsas de Apoio Social.....	54
Gráfico 5- Evolução da Atribuição de Complemento de Alojamento .....	54
Gráfico 6 - Inscritos na Atividade Física por Género .....	63
Gráfico 7 - N.º de Processos Clínicos por Unidade Orgânica – Cuidados de Enfermagem.....	73
Gráfico 8 – Atendimento Cuidados de Enfermagem / Tipologia da Comunidade Académica.....	73
Gráfico 9 - Tipologia de Serviços de enfermagem Procurados .....	74
Gráfico 10 - N.º de Processos Clínicos por Unidade Orgânica – Cuidados de Psicologia.....	75
Gráfico 11 - Atendimento Cuidados de Psicologia / Tipologia da Comunidade Académica .....	76
Gráfico 12 - Tipologia de Serviços de Psicologia Procurados.....	76
Gráfico 13 - Universo de Residências avaliadas .....	81
Gráfico 14 - % de resposta por perfil de utilizador (Alimentação).....	83
Gráfico 15- Participação por Escola (Alimentação).....	84
Gráfico 16 - % alunos de cada escola vs respostas obtidas (Alimentação).....	84
Gráfico 17 - % de respostas (bolsas de estudo) .....	87
Gráfico 18 - Avaliação com o atendimento (bolsas de estudo) .....	88
Gráfico 19- Avaliação com o Tratamento do Processo de Candidatura .....	88
Gráfico 20 - Avaliação do funcionamento da área de bolsas de estudo.....	89
Gráfico 21 - Avaliação do funcionamento da área de bolsas de apoio social .....	90
Gráfico 22 - Avaliação da participação no programa Bolsas de Apoio Social .....	90
Gráfico 23- % de resposta por perfil de utilizador (centro desportivo).....	92
Gráfico 24 - % de tipologia de serviços desportivos procurados.....	92
Gráfico 25- - Grau de satisfação do Centro de Fitness .....	93
Gráfico 26 - Grau de satisfação das instalações desportivas .....	94
Gráfico 27 - Grau de satisfação - Desporto Universitário de Competição.....	95
Gráfico 29 - Estudantes alojados nas residências por género .....	119
Gráfico 30 - Rejeição da colocação nas residências por género .....	119
Gráfico 31 - Evolução de alunos bolseiros .....	120



Gráfico 32 - Evolução das Bolsas de Apoio Social .....	120
Gráfico 33 - Evolução do Complemento de Alojamento.....	120
Gráfico 34 - Inscritos no Centro de Fitness por género .....	127
Gráfico 35 - Representantes do IPVC em CNU's por género.....	127
Gráfico 36- Inscritos no Desporto Universitário por género .....	127



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

Tabela 1 – 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 (facultativo)	Probabilidade (P)	Severidade (S)	Nível do risco (PxS)	Controlos 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)	Menor número de exposições na OC devido às obras de requalificação do edifício do BC-9.	CUL	GCI, SI e Oficina Cultural		2	2	4. MODERADO				GCI, Gestão de top, Oficina Cultural	dez/25	Em curso			4
12/01/2024	Incapacidade para realizar eventos fora da Oficina Cultural devido a escassos recursos humanos afetos à OC	Contexto (SWOT)	Poucos colaboradores afetos à Oficina Cultural	CUL	GCI, Oficina Cultural		2	2	4. MODERADO				GCI, Gestão de top, Oficina Cultural	dez/24		N		4
12/01/2024	Inexistência de promoção das exposições devido à falta de colaboradores	Contexto (SWOT)	Poucos colaboradores afetos à Oficina Cultural	CUL	GCI, Oficina Cultural		2	2	4. MODERADO		Aquisição de serviços com uma desgnar		GCI, Gestão de top, Oficina Cultural	dez/24	S	S		4



## Relatório Anual de Processo

16/01/2024	Incapacidade para alojar alunos deslocados.	Contexto (SWOT)	Obras de remodelação no edifício do BC-9 no âmbito do PRR.	ALO	ALO		2	3	6. ELEVADO	Protocolo com entidades externas	Criação de novos protocolos com entidades externas para alojamento de alunos e aumento do nº de camas dos protocolos em curso.		Gestão de topo e entidades externas	dez/24	S	S	S	4
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)	Obras de remodelação no edifício do BC-9 no âmbito do PRR.	DES	Desporto		3	2	6. ELEVADO	Acompanhamento do processo de requalificação do Edifício CA	Procurar espaço de substituição		GP-SAS e Gestor de Topo	dez/24	Sim	Sim		4
18/01/2024	Não substituição de equipamentos desportivos por falta de investimento	Contexto (SWOT)	Falta de financiamento para aquisição de novos equipamentos para o centro de fitness	DES	Desporto		3	2	6. ELEVADO	Identificação de equipamentos a substituir	Apresentação de propostas orçamentais		GP-SAS e Gestor de Topo	dez/24	Não	Não		6
24/01/2024	Risco de abandono académico por não atribuição de bolsa de estudo	Contexto (SWOT)	Pouca divulgação junto da comunidade dos apoios sociais a que os alunos se podem candidatar.	BOL;	ACA		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	Sim	Sim		6
24/01/2024	Risco de não atribuição de	Contexto (SWOT)	Atraso de entrega de	BOL;	GCI;		3	2	6. ELEVADO	Envio de credenciais de acesso de forma atempada; Solicitação	Reforço publicitário, por parte	Enquadramento legislativo; RH;	BOL; ACA; GCI;	dez/24	Sim	Sim		6



## Relatório Anual de Processo

	bolsa de estudo por não instrução da candidatura atempadamente.		documentos na plataforma SICABE por parte dos alunos bolsiros.							de documentos de forma atempada; Verificação de documentos submetidos na plataforma; Contacto direto com os ACA; Contactos diversos: email e telefonemas	do GCI, com indicação clara dos prazos; Articulação dos SAS com as Escolas para momentos de esclarecimento;	Meios de comunicação interna (TV's, kioskes, redes sociais, email)	DGES; Gestão de Topo					
24/01/2024	Diminuição da satisfação por parte dos estudantes candidatos à Bolsa de Estudos da DGES	Contexto (SWOT)	Falta de adesão da comunidade IPVC aos inquéritos de satisfação.	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	Não	Não		4
24/01/2024	Diminuição da satisfação por parte dos estudantes candidatos à Bolsa de Apoio Social dos SAS IPVC	Contexto (SWOT)	Falta de adesão da comunidade IPVC aos inquéritos de satisfação.	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	Não	Não		4
24/01/2024	Diminuição do número de visitas domiciliárias realizadas, mediante o número de candidaturas	Contexto (SWOT)		BOL;	Gabinete de Controlo Interno;		2	2	4. MODERADO	Articulação com o Gabinete de Controlo Interno; Planeamento anual para a realização de visitas.	Disponibilização de viaturas.		BOL; Gabinete de Controlo Interno; Gestão de Topo	dez/24	Sim	Sim		4
24/01/2024	Não atribuição da Bolsa BAI- TES para estudantes internacionais	Contexto (SWOT)	Pouca divulgação junto da comunidade dos apoios sociais a que os alunos se podem candidatar.	BOL;	ACA; Gabinete de Mobilidade; GCI		2	2	4. MODERADO	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo;	Reforço na publicitação da bolsa;	Meios de comunicação interna (TV's, quiosques, redes sociais, email)	BOL; ACA; Gabinete de Mobilidade; GCI; Gestão de Topo	dez/24	Sim	Sim		4



## Relatório Anual de Processo

24/01/2024	Desconhecimento da Bolsa BAITES para estudantes em contexto de estágio curricular	Contexto (SWOT)	Pouca divulgação junto da comunidade dos apoios sociais a que os alunos se podem candidatar.	BOL;	GCI;		2	2	4. MODERADO	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo;	Reforço na publicitação da bolsa;	Meios de comunicação interna (TV's, quiosques, redes sociais, email)	BOL; ACA; GCI; Gestão de Topo	dez/24	Sim	Sim		4
24/01/2024	Desconhecimento da possibilidade, por parte dos ENEE, de se candidatem à bolsa por incapacidade superior a 60%.	Contexto (SWOT)	Pouca divulgação junto da comunidade dos apoios sociais a que os alunos se podem candidatar.	BOL;	SAU; ACA		1	2	2. REDUZIDO	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo;	Reforço na publicitação da bolsa; Envolvimento dos serviços académicos e corpo docente de cada Escola no processo de informação/sensibilização.	Meios de comunicação interna (TV's, quiosques, redes sociais, email)	BOL; SAU; ACA; GCI; Gestão de Topo	dez/24	Sim	Sim		2
24/01/2024	Escassa adesão, por parte dos estudantes, à Bolsa de Apoio Social	Contexto (SWOT)	Pouca divulgação junto da comunidade dos apoios sociais a que os alunos se podem candidatar.	BOL;	GCI;		3	2	6. ELEVADO	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo.	Reforço na publicitação da bolsa; Envolvimento dos serviços académicos e corpo docente de cada Escola no processo de informação/sensibilização.	Meios de comunicação interna (TV's, quiosques, redes sociais, email)	BOL; SAU; ACA; GCI; Gestão de Topo	dez/24	Sim	Sim		6
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	Sim	Não		1
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	Sim	Sim		1



## Relatório Anual de Processo

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	Sim	Sim		2
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	Sim	Sim		1

Probabilidade (P) (1-Baixa; 2-Média, 3-Alta).

Severidade (S) (1-Baixa; 2-Média, 3-Alta).

Tabela 2 - Oportunidades

Data de entrada de oportunidade	Oportunidades / pontos fortes a aproveitar	Fonte de identificação da oportunidade	Responsável de controlo de oportunidade	Processo associado	Impacto (facultativo)	Esforço (investimento) (E)	Retorno (Impacto positivo) (R)	Nível de oportunidade (ExR) (Campo Automático)	Ações já em desenvolvimento para aproveitar oportunidades	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	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/25	em curso	



## Relatório Anual de Processo

16/01/2024	Descrição de normas para a realização de eventos culturais	Ocorrências	GPs CUL	CUL		3	3	9. ELE-VADO	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	N	
16/01/2024	Aumentar os eventos culturais com a entrada de novos GPs	Contexto (SWOT)	GPs CUL	CUL		2	3	6. ELE-VADO	Novo GP na ESA	Reuniões periódicas		GPs; GIP e GQ do Processo ASO	Maior participação e dinamização de eventos culturais	dez/24	Sim	Sim
18/01/2024	Melhoria da qualidade das instalações desportivas	Contexto (SWOT)	DES	DES; Gabinete Técnico; Gestor de Topo		2	2	4. MODE-RADO	Participação do projeto da nova Residência da ESTG	Construção da nova residência na ESTG		GT IPVC e GT SAS	Maior qualidade das instalações e mais ofertas de modalidades	dez/26	em curso	
19/01/2024	Melhoria dos equipamentos e espaços desportivos	Contexto (SWOT)	DES	DES; Gabinete Técnico; Gestor de Topo		2	2	4. MODE-RADO	Participação do projeto da nova Residência da ESTG	Construção da nova residência na ESTG		GT IPVC e GT SAS	Maior qualidade das instalações e mais ofertas de modalidades	dez/26	em curso	
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. MODE-RADO	Solicitar ao SI	Divulgação do referido Formulário		BOL/SI	Desmaterialização e celeridade de processos	dez/24	Sim	Sim
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. ELE-VADO	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;	dez/24	Sim	Sim



## Relatório Anual de Processo

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; financeiros	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.	dez24	Não	
24/01/2024	Dinamizar dias temáticos relacionados com a ALIMENTAÇÃO	Contexto (SWOT)	ALI	ALI		3	2	6. ELEVADO	Levantamento de dias temáticas		ALI	Gabinete de saúde, escolas, curso de engenharia alimentar	Perceção da qualidade do serviço	mar/24	Sim	Sim
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	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	Sim	Sim
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	Sim	Sim

Esforço (Investimento) (E) - (1-Alto; 2-Médio, 3-Baixo)

Retorno (Impacto Positivo) (R) - (1-Baixo; 2-Médio, 3-Alto)

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

No âmbito da política de gestão foram já inúmeras as melhorias identificadas e implementadas no funcionamento interno dos Serviços de Acção Social do IPVC (SAS IPVC), 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 da Política de Gestão, que integra a gestão da qualidade com a responsabilidade social e com a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos seus colaboradores, mantendo 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.

As práticas socialmente responsáveis têm sido fortalecidas, nomeadamente o aumento de transparência e melhoramento dos canais de comunicação, envolvendo tanto a gestão de topo como os trabalhadores, alunos e entidades externas de modo a valorizar a voz das diversas partes interessadas e a obter uma maior economia de recursos através de uma maior eficiência operacional, da minimização dos impactos sociais adversos, da diminuição do risco de incumprimentos legais, a melhorar a gestão do risco, a qualidade e a organização interna.

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.

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

#### 3.1. Seguimento do Balanced Scorecard

Tabela 3 - Balanced Scorecard

Eixo Estratégico	Objetivo Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico ou Operacional	Processo SG	Indicador		Histórico IPVC (PE IPVC 2024)	PE IPVC 24-28		Conclusão	Tendência
							2023 2023/2024	2024 2024/2025	2025 2025/26		
Governança	ODS 4 – Educação de Qualidade ODS 8 – Trabalho Decente e Crescimento Económico	Melhorar a eficiência e eficácia dos serviços	IO	PAT	N.º de bens inventariáveis existentes fisicamente e não registados contabilisticamente	Meta	< 10%	< 10%		Meta atingida	↗
						Resultado	0,28%				
			IO	PAT	N.º de bens inventariáveis registados contabilisticamente e não existentes fisicamente na localização em análise	Meta	< 10%	< 10%		Meta atingida	↗
						Resultado	1,09%				
		IO	DES	Nível médio de satisfação	Meta	≥ 3,8 (escala 1 a 5)	≥ 3,8 (escala 1 a 5)		Meta atingida	→	
					Resultado	3,8%					
		IO	ALO	Índice de Satisfação	Meta	≥ 4 (escala 1 a 5)	≥ 4 (escala 1 a 5)		Meta atingida	↗	
					Resultado	4,11%					
		IO	ALI	Nível médio de satisfação - Cantinas	Meta	'≥3,6(escala 1 a 5)	'≥3,6(escala 1 a 5)		Meta atingida	↘	
					Resultado	3,8	3,6				
		IO	ALI	Nível médio de satisfação - Bares	Meta	'≥3,6(escala 1 a 5)	'≥3,6(escala 1 a 5)		Meta atingida	↘	



## Relatório Anual de Processo

					Resultado	4,15	3,9			
		IO	BOL	Nível médio de satisfação da Área de Bolsas	Meta	≥3,5 (escala de 1 a 5)	≥3,5 (escala de 1 a 5)		Meta atingida	↗
					Resultado	3,83%				
		IO	BOL	Nível médio de satisfação da Área de Bolsas de Apoio Social	Meta	≥3.5 (escala de 1 a 5)	≥3.5 (escala de 1 a 5)		Meta atingida	↗
					Resultado	3,57%				
		IO	CUL	Nível médio de satisfação	Meta	≥ 4 (escala 1 a 5)	≥ 4 (escala 1 a 5)			
					Resultado	4	N/A			
		IO	RHU	Nível médio de satisfação dos utilizadores do serviço de RH	Meta	≥3,5	≥3,7		Meta atingida	↗
					Resultado	3,83	4,12			
		IO	RHU	Índice de satisfação dos(as) colaboradores(as) aos objetivos atribuídos no âmbito das suas funções	Meta	≥3,6	≥3,6			
					Resultado		Inquérito Anual Não Realizado			
		IE	CTE	Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos	Meta	< 60 dias	< 60 dias			
					Resultado	N/A	N/A			
		IE	APR	Taxa de procedimentos de consulta previa/concursos públicos em relação ao total de procedimentos	Meta	> 50%	> 50%		Meta não atingida	↘
					Resultado	4%	5%			
		IO	APR	Tempo médio de duração de procedimentos na plataforma de compras públicas	Meta	'<45 dias	'<45 dias		Meta atingida	↗
					Resultado	37 dias	20 dias			



## Relatório Anual de Processo

		Assegurar a sustentabilidade financeira	IO	APR	Tempo médio de aprovação dos PSN	Meta	'<10 dias	'<10 dias			
						Resultado	N/A	N/A			
			IO	APR	Taxa de incumprimentos	Meta	< 5%	< 5%		Meta atingida	↘
						Resultado	0,2%	0,6%			
			IO	APR	Classificação Fornecedores	Meta	50% dos fornecedores com valor > 90 pontos	50% dos fornecedores com valor > 90 pontos)		Meta atingida	↗
						Resultado	0	93%			
			IO	CTE	(Receitas próprias cobradas liquidas totais)/Receitas cobradas liquidas totais (inclui FC no numerador) (Não incluir SGA)	Meta	SAS≥60%	SAS≥60%		Meta não atingida	↘
						Resultado	76,68%	59%			
			IO	CTE	OE/Receitas cobradas líquidas totais (Sem SGA)	Meta	' SAS <40%	' SAS <40%		Meta não atingida	↗
						Resultado	23%	41%			
IO	CTE	Receita cobrada líquida (Sem SGA)	Meta	'SAS ≥2 000 000 €, anual	'SAS ≥2 000 000 €, anual		Meta atingida	↗			
			Resultado	1 229 036,17€	3 160 220,63€						
IO	CTE	Despesas capital/despesas totais	Meta	'SAS ≥ 5%	'SAS ≥ 5%		Meta não atingida	↗			
			Resultado	1,7%	2%						
IO	CTE	Receitas relativas a fundos comunitários	Meta					↘			
			Resultado	35 772,40€	34 046,94€						



## Relatório Anual de Processo

			IO	CTE	Receitas Fundos comunitários/Receitas totais	Meta						↘
						Resultado	2,91%	1,09%				
			IO	CTE	Receitas próprias cobradas líquidas em sentido restrito (excluindo FC e sem SGA)	Meta	"SAS ≥ 1 500 000€, anual	"SAS ≥ 1 500 000€, anual			Meta atingida	↗
						Resultado	942 481,17€	1 834 431,75€				
			IO	CTE	Despesas Pessoal/Despesas Totais	Meta	' SAS < 75%	' SAS < 75%			Meta atingida	↗
						Resultado	38%	36%				
			IO	CTE	Solvabilidade	Meta	'SAS > 15	'SAS > 15			Meta não atingida	↘
						Resultado	28,07	14,78				
			IO	CTE	EBITDA	Meta	'SAS > € 100.000	'SAS > € 100.000			Meta atingida	↗
						Resultado	1 718 69,66€	521 041,29€				
			IO	CTE	Liquidez Geral	Meta	' SAS > 15	' SAS > 15			Meta atingida	↗
						Resultado	29,10	15,78				
			IO	CTE	Volume de Negócios	Meta	'SAS ≥ 1 200 000 €, anual	'SAS ≥ 1 200 000 €, anual			Meta atingida	↗
						Resultado	761 059,55€	1 530 571,86€				
			IO	CTE	Volume de Negócios face ao total dos gastos	Meta	'SAS ≥ 1,5%	'SAS ≥ 1,5%			Meta atingida	↗
						Resultado	66,49%	57%				
			IO	CTE	Contribuição do OE para financiamento dos gastos com pessoal	Meta	'SAS ≥ 55%	'SAS ≥ 55%			Meta atingida	↗



## Relatório Anual de Processo

						Resultado	66,3%	63,60%				
			IO	CTE	Peso dos gastos com pessoal no total dos gastos da instituição	Meta	'SAS <60%	'SAS <60%			Meta atingida	↘
						Resultado	37,75%	47%				
			IO	CTE	Contribuição do FC para financiamento dos gastos incorridos	Meta	'SAS ≥ 4%	'SAS ≥ 4%			Meta não atingida	↘
						Resultado	3,1%	2,5%				
			IO	CTE	Prazo médio de recebimento de clientes	Meta	< 60 dias	< 60 dias			Meta atingida	↘
						Resultado	11,41	11,53				
			IO	CTE	Prazo médio de pagamento a fornecedores	Meta	< 60 dias	< 60 dias			Meta atingida	↗
						Resultado	23,84	17,84				
			IO	CTE	N.º fornecedores locais (morada associada ao Distrito de Viana do Castelo)	Meta	40%	40%			Meta atingida	↗
Resultado	40%	45%										
IO	ALO	Valor de receita por cobrar em 31 julho nas residências c/ exploração direta pelos SAS	Meta	Até 5.000,00€	Até 5.000,00€			Meta atingida	↗			
			Resultado	2 896,52€								
ODS-4: Educação de Qualidade  ODS 10 – Redução das Desigualdades			IO	ALI	Custo médio em géneros	Meta	'50-60% do valor da refeição social	∑ Custos mensais em géneros / N.º de refeições				
						Resultado						
Estudantes			IO	DES	Número de representantes IPVC em CNU's FADU	Meta	90	90		Meta atingida	↗	



## Relatório Anual de Processo

	Aumentar a centralidade do estudante e da sua voz		IO	DES	Número de alunos inscritos no Desporto Universitário de competição	Resultado	185			Meta atingida	↗
						Meta	90	90			
			IO	DES	Número de torneios de AE's em colaboração com o CDIPVC	Resultado	177			Meta não atingida	↘
						Meta	3	3			
			IO	DES	Número de eventos desportivos desenvolvidos para a comunidade IPVC	Resultado	2			Meta atingida	→
						Meta	1	1			
			IO	DES	Número de eventos desportivos desenvolvidos para a comunidade IPVC	Resultado	1			Meta atingida	→
						Meta	1	1			
			ODS-5: Igualdade de Género  ODS 10 – Redução das Desigualdades	Promover políticas de inclusão e de proteção de minorias, prevenir a discriminação.	IE Plano para a Igualdade	BOL	Nº de estudantes com bolsa de instalação	Meta	-	-	
	Resultado	5									
	IE Plano para a Igualdade	BOL			Nº de estudantes com bolsa para deslocação em estágio	Meta	-	-		Meta atingida	→
						Resultado	2				
Parcerias e relação com a Comunidade	ODS-16: Paz, Justiça e Instituições Eficazes ODS-17: Parcerias e Meios de Implementação	IO	CUL	Nº seminários abertos à comunidade, tendo como orador o artista que expõe - indicador desagregado por Oficina Cultural, ESE, ESTG e ESA	Meta	≥ 4	≥ 12		Meta atingida	↗	
					Resultado	6	12				
		IO	CUL	Nº de exposições ou outros eventos organizados - indicador desagregado por Oficina Cultural, ESE, ESTG e ESA	Meta	≥ 4	≥ 12		Meta atingida	↗	
					Resultado	17	36				
Valorização das Pessoas	ODS-3: Saúde e Bem-Estar	IE	RHU	Rácio de pessoal não docente com formação superior	Meta	≥20%	≥23%		Meta atingida	↗	
					Resultado	22%					



## Relatório Anual de Processo

ODS-8: Trabalho Decente e Crescimento Económico	IE	RHU	Taxa de absentismo	Meta	'≤10%	'≤6%		Meta não atingida	↗
				Resultado	21%	16%			
	IE	RHU	Índices de Envelhecimento PND	Meta	<340,0	<340,0		Meta não atingida	↘
				Resultado	380%	422,2 %			
	IO	RHU	Nº médio de horas de formação por colaborador (Pessoal Não Docente)	Meta	≥ 40 horas em dois anos	≥ 40 horas em dois anos		Meta atingida	↗
				Resultado	30,4 (ano)	43,8 (ano)			
	IO	RHU	Taxa de cobertura da execução do plano de formação (Pessoal Não Docente)	Meta	≥ 50%	≥ 50%		Meta atingida	↗
				Resultado	33,3%	51%			
	IO	RHU	Taxa de eficácia dos cursos de formação	Meta	≥ 50%	≥ 50%		Meta atingida	↗
				Resultado	57%	68%			
	IO	RHU	Taxa média de cumprimento do prazo de notificação das deliberações do Júri aos candidatos no âmbito dos procedimentos concursais	Meta	-	até 5 dias úteis		Meta atingida	↗
				Resultado	-	1 dia			
	IO	RHU	Desvio no prazo de processamento de remunerações por UO	Meta	-	até 3 dias úteis após o dia 12 de cada mês		Meta atingida	→
				Resultado	-	3 dias			
IO	RHU	Taxa de empregabilidade de colaboradores(as) dos distritos de Porto, Braga e Viana do Castelo	Meta		≥96%		Meta atingida	↗	
			Resultado		100%				



## Relatório Anual de Processo

	Atrair talento nas várias carreiras	IE	RHU	Nº de mobilidades temporárias entre serviços	Meta	-	≥5	Meta não atingida	↘
					Resultado	-	0		
		IE	RHU	Rácio de PND licenciado	Meta	-	-		↗
					Resultado	-	14%		
		IO	RHU	Taxa de Pessoal Não Docente com formação superior	Meta	≥ 50%	≥ 50%	Meta não atingida	↘
					Resultado	22%	22%		
	Promover o sentimento de pertença	IE	RHU	Índice de Felicidade Interna Bruta	Meta	-	≥5,9	Atingiu meta	↗
					Resultado	-	6,1 *		
		IO	RHU	Nº Total de colaboradores(as) com vínculo à instituição > 10 anos	Meta	≥39	≥39	Não atingiu meta	↘
					Resultado	29	27		
		IO	RHU	Elaboração Plano Gestão PND	Meta		≥70%	Atingiu meta	↗
					Resultado		75%		
		IO	RHU	Nº de colaboradores(as) no ativo que saem do IPVC	Meta	≤5%	≤5%	Atingiu meta	↗
					Resultado	7	3		
IO	RHU	Proporção de colaboradores(as) que usufruem de modalidades de horário flexíveis e desfasados	Meta	≥60%	≥60%	Não atingiu meta	↘		
			Resultado	27%	27%				
IO	RHU	Proporção de colaboradores(as) docentes e não docentes e número de	Meta	≤10%	≤10%	Atingiu meta	↗		



## Relatório Anual de Processo

					horas de trabalho em horário noturno ou pós-laboral	Resultado	7%	6%			
	ODS-8: Trabalho Decente e Crescimento Económico ODS 10 – Redução das Desigualdades	Capacitar as pessoas, valorizar competências e potenciar as funções; estruturar e valorizar as carreiras numa perspetiva de progressão e rejuvenescimento; reconhecer o mérito, motivar e conciliar a vida profissional,	IO/IE – Plano Para Igualdade	RHU	% de proporção de equilíbrio de mulheres e homens em júris de seleção e de avaliação	Meta	-	40%		Atingiu meta	↗
Resultado						-	67%				
			IO/IE – Plano Para Igualdade	RHU	Número ações de formação/capacitação/sensibilização nas áreas de Cidadania, Igualdade, Equidade e Diversidade	Meta	-	≥2 por ano		Atingiu meta	→
Resultado						-	2				
			IO/IE – Plano Para Igualdade	RHU	Manual de Funções revisto	Meta		Manual de Funções divulgado		Atingiu meta	→
Resultado						Manual aprovado, divulgado e publicado na ON.IPVC					
			IO/IE – Plano Para Igualdade	RHU	Proporção de trabalhadores/as (docente e não docente) e número de horas de trabalho em horário noturno ou pós-laboral	Meta	Mecanismos de monitorização implementados	Mecanismos de monitorização implementados		Atingiu meta	→
Resultado						7%	6%				
			IO/IE – Plano Para Igualdade	RHU	Estudo para o Plano de Igualdade e sua continua revisão	Meta	-	Recolha efetuada de dados estatísticos desagregados		Atingiu meta	→
Resultado						RAP e Plano de igualdade	RAP e Plano de igualdade				
Campus Sustentável e Inclusivo	ODS-3: Saúde e Bem-Estar ODS 10 – Redução das Desigualdades	Diminuir a pegada carbónica do IPVC por via do reforço contínuo do modelo de campus sustentável	IE	ALI	Nº refeições servidas	Meta	-	-	< 140 000 refeições	Atingiu meta	↘
						Resultado	158 818	106 548			
			IE	DES	Média mensal de inscrições no centro desportivo	Meta	≥ 100	≥ 100		Atingiu meta	↗



## Relatório Anual de Processo

				Resultado	139					
		IO	DES	Média mensal de acessos ao centro desportivo	Meta	1 200	1 200		Atingiu meta	↗
					Resultado	1 914				
		IO	DES	N.º inscritos no centro de fitness do CDIPVC (média mensal)	Meta	≥ 100	≥ 100		Atingiu meta	↗
					Resultado	139				
		IO	AMB	N.º de cópias/impressões efetuadas	Meta	-	-			
					Resultado	12,932	a aguardar dados			
		IO	AMB	Separação e tratamento de resíduos sólidos - papel e cartão	Meta	'2,460 Kgs	-			↘
					Resultado	'2.640 Kks	2,350 Kgs			
		IO	AMB	Separação e tratamento de resíduos sólidos - vidro	Meta	'1,300 Kgs	-			↘
					Resultado	'1,200 Kgs	980 Kgs			
		IO	AMB	Separação e tratamento de resíduos - limpezas de esgotos	Meta	-	-			↘
					Resultado	'8,000 Kgs	500 Kgs			
		IO	AMB	Separação e tratamento de resíduos biodegradáveis das cozinhas e cantinas	Meta	-	-			↘
					Resultado	'9,600 Kgs	8,690 Kgs			
		IO	AMB	Separação e tratamento de resíduos - óleos e gorduras alimentares	Meta	-	-			↘
					Resultado	761,80 Kgs	738,66 Kgs			



## Relatório Anual de Processo

Capacitar a comunidade IPVC para uma cultura de campus neutro e inclusivo	IE	RHU	Proporção por sexo nos colaboradores dos SAS	Meta	Entre 40%-60%	Entre 40%-60%	Não atingiu meta	↘
				Resultado	F – 82% e M - 18%	F – 81% e M - 19%		
	IE	RHU	Proporção por sexo nos dirigentes dos SAS	Meta	Entre 40%-60%	Entre 40%-60%	Não atingiu meta	↘
				Resultado	M - 100%	M - 100%		
	IE	ALO	Nº de estudantes alojados nas residências/ano	Meta	564	564	Atingiu meta	↗
				Resultado	604			
	IE	BOL	Nº estudantes apoiados com bolsa de apoio social	Meta	≥23	≥23	Atingiu meta	↗
				Resultado	42			
	IO	ALO	Taxa de Ocupação nas residências c/ exploração direta pelos SAS (excluindo o mês de agosto)	Meta	> 90%	> 90%	Atingiu meta	↗
Resultado				100%				
IO	ALO	Tx de rejeição de colocação nas residências geridas pelos SAS	Meta	≤ 10%	≤ 10%	Atingiu meta	↗	
			Resultado	7,53%				
IO	ALI	Taxa de Utilizadores nas cantinas	Meta	10-15%	10-15%	Atingiu meta	↘	
			Resultado	16%	10%			
IO	BOL	% Entrevista realizadas a alunos candidatos a bolsa de estudo	Meta	≥3%	≥4%	Atingiu meta	↗	
			Resultado	5,49%				
IO	BOL	N.º de Visitas domiciliárias	Meta	'≥2% de alunos bolseiros do IPVC	'≥2% de alunos bolseiros do IPVC	Atingiu meta	↗	



## Relatório Anual de Processo

					Resul- tado	4,4%					
			IO	BOL	Nº. De candidaturas despachadas (à data de 31 de dezembro 2023)	Meta	≥87%	≥87%		Atingiu meta	↗
						Resul- tado	96,23%	96%			
			IO	BOL	Percentagem de bolsas atribuídas sobre aluno inscrito/candidato	Meta	≥ 28 %	≥ 28 %		Atingiu meta	↗
						Resul- tado	34,15%				
			IO	BOL	Taxa de atribuição de bolsas de estudo a estudantes	Meta	≥70%	≥70%		Atingiu meta	↗
						Resul- tado	71,22%				
			IO	BOL	Nº. de alunos bolseiros com grau de incapacidade superior a 60%	Meta	5 alunos	5 alunos		Atingiu meta	↗
						Resul- tado	8 alunos				
			IO	BOL	% estudantes bolseiros (DGES)	Meta	≥40%	≥40%		Não atingiu meta	↘
						Resul- tado	28,40%				
			IO	BOL	Nº Alunos apoiados com bolsa de apoio social	Meta	≥23	≥23		Atingiu meta	↗
						Resul- tado	42				
			IO	BOL	% de ofertas aprovadas no SASocial	Meta	≥70%	≥70%		Atingiu meta	↗
						Resul- tado	96%				

→ 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 de ações previstas no plano de atividades

Na sequência do Plano Estratégico do IPVC 2024-2028, os objetivos operacionais e planos de ações para 2024 tiveram a seguinte execução:

Tabela 4 – Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Alimentação

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
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).	Disponibilizar um conjunto diversificado de serviços de apoio	1-Eradicar a pobreza 4- Educação de Qualidade 10-Reduzir desigualdades	P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira.	Consumidores	Realizado	
Práticas Laborais						
Desenvolvimento da Sociedade				Realizado		
Governo das Organizações Práticas Operacionais				Realizado		
				Realizado		
Consumidores Práticas Laborais				Realizado		
				Realizado		



## Relatório Anual de Processo

<p>Proceder à avaliação do grau de satisfação das unidades alimentares junto da Comunidade Académica.</p>				Governo das Organizações	Realizado	
<p>Dar apoio ao desenvolvimento de tutoriais de apoio aos utilizadores da plataforma SASocial em parceria com o eixo 5</p>	<p>Criar um enquadramento para as relações com a envolvente</p>	<p>9 – Industria, Inovação e Infraestruturas</p>	<p>P8 - Rever as estruturas de apoio às atividades de I&amp;D, inovação e transferência de conhecimento</p>	<p>Práticas Laborais Práticas Operacionais Consumidores Desenvolvimento da Sociedade</p>	Realizado	
						
	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)</b>	<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação</b>	<b>Realizado/Não Realizado/Em Curso</b>	<b>Justificação se Não Realizado ou em Curso</b>
<p>Reduzir o número de horas das empresas de prestação de serviços em 10% de modo a aumentar a autonomia do serviço.</p>	<p>Reforçar as ações no âmbito da Responsabilidade Social</p>	<p>8- Trabalho digno e crescimento económico</p>	<p>P-13 Alinhamento da Estratégia de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social com os ODS</p>	<p>Governo das Organizações</p>	Realizado	
<p>Recolha de bens alimentares em parceria com o Gabinete do Aluno, Associações de Estudantes e Federação Académica para distribuição a alunos mais carenciados.</p>		<p>1-Eradicar a pobreza 4- Educação de Qualidade 10-Reduzir desigualdades</p>		<p>Direitos Humanos Desenvolvimento da Sociedade</p>	Realizado	

Tabela 5 – Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Alojamento

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
						



## Relatório Anual de Processo

Manter a oferta de quartos em residências protocoladas e apoio na procura de alojamento privado mediante as necessidades.

Aumentar o número de camas de forma a servir todas as escolas com residências académicas.

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)

Melhorar as condições de conforto e qualidade na residência do Centro Académico, no âmbito do PRR (em alinhamento com o eixo 1).

Proceder à avaliação de satisfação dos alunos alojados nas residências com exploração direta e protocoladas.

Promover a implementação e melhorias na plataforma SASocial para candidaturas alunos ERASMUS (em alinhamento com o eixo 5)

Celebrar protocolo com entidade privada para instalar lavandarias self-service em todas as Residências geridas pelos SASIPVC: ESA, ESE, CA, ESDL e futura Residência da ESTG.

Reduzir o valor de dívidas por pagar no final do ano letivo dos alunos residentes (em alinhamento com o eixo 8).

Reparar as fugas de água dos WC's da residência da ESE

Disponibilizar um conjunto diversificado de serviços de apoio.

1-Eradicar a pobreza  
4- Educação de Qualidade  
10-Reduzir desigualdades

P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira.

Consumidores Direitos Humanos	Realizado	
	Realizado	
	Em curso	Estão a ser implementados pelos SI do IPVC, dos SAS e Serviços técnicos do IPVC
Práticas Operacionais Práticas Laborais	Em curso	Estão em curso obras de requalificação no âmbito do PRR
	Realizado	
Governo das Organizações	Em curso	Está previsto que as candidaturas dos estudantes ERASMUS, sejam na plataforma SASocial no próximo ano letivo
	Em curso	Está em curso a elaboração de caderno de encargos e respetivo procedimento
	Realizado	
Governo das Organizações Práticas Operacionais	Realizado	
Consumidores	Não realizado	Está previsto iniciarem em



## Relatório Anual de Processo

					junho/25 as obras de requalificação no âmbito do PRR	
Continuar a melhorar a qualidade e conforto na Residência da ESA					Em curso	Está previsto iniciarem em junho/25 as obras de requalificação no âmbito do PRR
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).				?Direitos Humanos ? Desenvolvimento da Sociedade	Realizado	

Tabela 6 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Bolsas de estudo e bolsas de apoio social

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
Dinamização da bolsa de apoio social com o objetivo de promover a participação dos estudantes nas atividades e projetos do IPVC	- Assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade no acesso e frequência ao ensino superior.	1-Eradicar a pobreza  4- Educação de Qualidade  10-Reduzir desigualdades	P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira.	?Direitos Humanos ? Desenvolvimento da Sociedade	Realizado	
Divulgação da bolsa de estudo para estudantes com incapacidade igual ou superior a 60%					Realizado	
Elaboração e implementação de um formulário no SASocial para os alunos solicitarem as credenciais para a candidatura a bolsa de estudo (em parceria com o eixo 5).					Realizado	
Organização do serviço de atendimento presencial aos Estudantes na área de Bolsas de Estudo					Em curso	Está a ser criada uma aplicação no SASocial



## Relatório Anual de Processo

Dar continuidade e 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.					Realizado	
Manter a utilização da plataforma eletrónica Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior (SICABE) da Direção Geral do Ensino Superior, para a candidatura a bolsa de estudo para todos os estudantes.					Realizado	
Proceder à avaliação do grau de satisfação dos alunos que se candidataram a bolsa de estudo e dos alunos da bolsa de apoio social.				Governo das Organizações Práticas Laborais	Realizado	
Dar apoio ao desenvolvimento de tutoriais de apoio aos utilizadores da plataforma SASocial em parceria com o eixo 5	Criar um enquadramento para as relações com a envolvente	9 – Indústria, Inovação e Infraestruturas	P8 - Rever as estruturas de apoio às atividades de I&D, inovação e transferência de conhecimento	Práticas Operacionais Consumidores Desenvolvimento da Sociedade	Realizado	
	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)</b>	<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação</b>	<b>Realizado/Não Realizado/Em Curso</b>	<b>Justificação se Não Realizado ou em Curso</b>
Promover a arrecadação de donativos de empresas para a atribuição de bolsas de estudo a alunos do IPVC, ao abrigo da Lei do Mecenato.	- Assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade no acesso e frequência ao ensino superior	1-Eradicar a pobreza 4- Educação de Qualidade 10-Reduzir desigualdades	P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira	Práticas Operacionais Desenvolvimento da Sociedade	Realizado	



## Relatório Anual de Processo

Tabela 7 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Desporto

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
Apoiar e enquadrar o Desporto Universitário atividade competitiva do IPVC nas provas da FADU.	Reforçar as ações no âmbito da responsabilidade social	3- Saúde de Qualidade	Fortalecer na comunidade IPVC práticas socialmente responsáveis para um “Desenvolvimento Sustentável”	Direitos Humanos Desenvolvimento da Sociedade Consumidores Práticas Laborais	Realizado	
Organização dos Campeonatos Nacionais Universitários e Fases Finais do Desporto Universitário em 2024.					Realizado	
Melhorar as condições para a prática de atividade física em contexto laboral, em parceria com o gabinete de saúde, dando assim continuidade ao projeto de Ginástica Laboral.					Realizado	
- Continuidade do Projeto da Academia Junior em parceria com a Câmara Municipal de Viana do Castelo de forma a proporcionar atividades físicas e de lazer nos meses de junho a agosto.					Realizado	
Gerir adequadamente os campos desportivos do IPVC, mantendo a manutenção dos mesmos.					Realizado	
Melhorar as condições para a prática desportiva do centro de fitness.					Realizado	
Proceder à avaliação do grau de satisfação dos utilizadores do CD pelos serviços prestados					Disponibilizar um conjunto diversificado de serviços de apoio.	4- Educação de Qualidade 10-Reduzir desigualdades



## Relatório Anual de Processo

Tabela 8 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Cultura

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
Promoção do gosto pela fotografia, bem como divulgar o trabalho efetuado ao longo dos anos pelo fotógrafo da nossa região Gualberto Boa-Morte.	Reforçar as ações no âmbito da responsabilidade social	4-Educação de Qualidade 11-Cidades e Comunidades Sustentáveis 17- Parcerias para a implementação dos Objetivos	Fortalecer na comunidade IPVC práticas socialmente responsáveis para um “Desenvolvimento Sustentável”, com a comunidade.	Desenvolvimento da Sociedade	Não realizado	Obras de intervenção no edifício do BC-9
Realização de um projeto artístico com o artista Luio Zau nos Serviços de Ação Social, através de uma intervenção dentro do edifício.					Não realizado	Impossibilidade do artista
Realização de várias palestras com o artista Luio Zau na ESE e na ESTG no âmbito de promover a arte urbana e conhecer o percurso do artista.					Não realizado	
Realização de atividades de workshops “Artes na Oficina” em parceria com Câmara Municipal de Viana do Castelo nas férias de verão para as crianças proporcionando o gosto pela atividade artística.					Realizado	
Criação do conceito “Artes em Movimento”, onde levaremos às várias unidades orgânicas do IPVC, um pouco do trabalho realizado pelo curso APTA e dos alunos de Design.					Não realizado	Alteração do GP dos SAS e falta de equipa para o efeito
Exposição na Serra D’Arga na Casa do Marco, residência do artista Mário Rocha.					Realizado	



## Relatório Anual de Processo

Exposição do Professor Fernando Hilario.					Não realizado	Obras de intervenção no edifício do BC-9
Realização de uma palestra com o Professor Catedrático da Faculdade de Belas Artes de Lisboa, Hugo Ferrão, sobre o artista e professor Francisco Trabulo.					Não realizado	
Criação de um workshop/atividades de pintura com o artista Cipriano Fonseca.					Não realizado	Obras de intervenção no edifício do BC-9
Criação de uma ala destinada a eventos com cariz multimédia.		11-Cidades e Comunidades Sustentáveis			Não realizado	
Manter o grupo coral constituído pela Comunidade Académica com a colaboração da Escola Profissional de Música.		17- Parcerias para a implementação dos Objetivos			Realizado	
Proceder à avaliação do grau de satisfação das exposições efetuadas na Oficina Cultural.	Disponibilizar um conjunto diversificado de serviços de apoio	10-Reduzir desigualdades	P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira.	Governo das Organizações	Não realizado	Exposições com duração inferior a 3 meses

Tabela 9 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Recursos Humanos

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Indicar se: Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
Elaborar com a Gestão de Topo o Plano de Gestão de PND que inclua, de forma prospetiva, as	Capacitar as pessoas, valorizar	8- Trabalho digno e crescimento económico	P11 - Definir um plano de gestão de pessoal	Governo das Organizações	<b>Realizado</b>	



## Relatório Anual de Processo

<p>necessidades e as carreiras (consolidação, mobilidade, abertura de concursos, progressão na carreira).</p>	<p>competências e potenciar as funções. Estruturar e valorizar as carreiras numa perspectiva de progressão e rejuvenescimento</p>	<p>16- Paz, justiça e instituições eficazes</p>	<p>Constituir-se como uma comunidade dinâmica, centrada na promoção de potencial humano</p>	<p>☑ Práticas Laborais ☑ Práticas Operacionais ☑ Direitos Humanos</p>		
<p>Continuar a apostar na identificação das necessidades de formação de todos(as) os(as) trabalhadores(as) dos SAS em articulação com os(as) responsáveis dos vários serviços e setores, no sentido de incentivar o desenvolvimento pessoal e a valorização profissional, e dinamizar a divulgação de ações de formação que vão surgindo ao longo do ano.</p>	<p>Reconhecer o mérito, motivar e conciliar a vida profissional, familiar e pessoal</p>		<p>Promover a valorização, o reconhecimento de mérito e a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar das pessoas dos SASIPVC</p>		<p><b>Realizado</b></p>	
<p>Auxiliar os avaliadores e avaliados na operacionalização dos processos de avaliação de desempenho na plataforma GEADAP.</p>					<p><b>Em curso</b></p>	<p>A conclusão do processo avaliativo referente ao biénio 2023/2024 terá lugar no início de 2025.</p>
<p>Propor um aumento do plafon anual para formação de forma a fomentar a frequência do número de horas anuais obrigatórias a que cada trabalhador(a) tem direito.</p>					<p><b>Realizado</b> (Foi formalmente proposto, via email de 17.07.2024, dirigido ao Sr. Administrador dos SAS-IPVC, analisar a possibilidade de aumentar o montante do plafond anual formação em 2025)</p>	
<p>Dar continuidade ao desenvolvimento de políticas estruturantes de promoção da</p>					<p><b>Realizado</b></p>	



## Relatório Anual de Processo

igualdade e medidas orientadas para uma efetiva conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.					
Manter a divulgação de ações de formação a todos os trabalhadores dos SAS.				Realizado	

Tabela 10 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Gestão Económico-Financeira

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Indicar se: Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
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.	Aumentar a eficiência na utilização dos recursos existentes, incluindo responsabilidade de governança, excelência operacional e ferramentas de gestão.	8- Trabalho digno e crescimento económico	P14 – Aumento de receitas e de ganhos de eficiência	☑ Governo das Organizações	Realizado	
Envio mensal de toda a informação contabilística de forma automática através da Plataforma SigFinP da Unileo.					Realizado	
Reforçar os mecanismos de controlo da dívida de alunos.				Práticas Operacionais	Realizado	
Melhorar o processo de controlo dos bens autorizados para abate em conjunto com o IPVC.					Realizado	
Manter atualizado o registo de bens inventariáveis				Em curso	Devido às recentes alterações de local da residência do centro académico	



## Relatório Anual de Processo

					para uma nova instalação.
Promover e organizar a elaboração da conta de gerência segundo as Instruções do Tribunal de Contas.				Realizado	
Emissão de certidões de dívidas para execução pela AT das dívidas de bolsas de estudo.				Realizado	
Emissão de certidões de dívidas para execução pela AT das dívidas de alojamento.				Realizado	
Reforçar a interoperabilidade de softwares de gestão SAF (IPVC e SAS) com RH e com ON.IPVC para aumentar os níveis de workflow.			P10 - Criar um enquadramento para as relações com a envolvente	☑ Governo das Organizações	Em curso Desde janeiro de 2025 que foi parametrizada a plataforma ON.IPVC para utilização pelos SAS.
Melhorar o procedimento de faturação eletrônica instituído e alargar o conjunto de fornecedores que aderem a este mecanismo de envio de faturação.				Ambiente	Em curso Todos os novos fornecedores dos SAS são instruídos e sensibilizados a utilizarem a faturação eletrônica.
A realização, por amostragem, de 5 validações semestrais para a receção de mercadorias na área de alimentação.				Práticas Operacionais	Realizado
Prossecução do 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.	Reforçar as ações no âmbito da responsabilidade social			Governo das Organizações	Em curso Desde janeiro de 2025 que foi parametrizada a plataforma ON.IPVC para utilização pelos SAS.



## Relatório Anual de Processo

	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Indicar se: Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
Volume de aquisições de bens e serviços aos fornecedores locais ser de 20% relativamente ao valor total de compras dos SAS.	Promover a igualdade de oportunidades ao comércio local	11 – Cidades e comunidades sustentáveis	P – 13 Alinhamento da estratégia de sustentabilidade e de responsabilidade social com as ODS	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado	
Realização de arquivo em formato digital em detrimento do arquivo em formato de papel.	Reforçar as ações no âmbito da responsabilidade social			Ambiente	Em curso	Maioritariamente o arquivo é efetuado de forma digital, contudo, existe uma parte do processo que não é ainda passível de arquivo digital, é necessário que exista todo um workflow da fatura para validação por parte dos requerentes, assinatura de documentos pelo administrador, validação pelo Presidente, que têm de ser efetuada.

Tabela 11- Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Ambiente

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Indicar se: Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso



## Relatório Anual de Processo

Elaboração de PSN na plataforma ON-IPVC reduzindo uso de papel (em alinhamento com o eixo 5 e eixo 8)	Promover a sustentabilidade ambiental dos SASIPVC	11-Cidades e Comunidades Sustentáveis 12- Produção e Consumo Sustentáveis	P13 - Alinhar a estratégia de sustentabilidade e de responsabilidade social com os ODS	Ambiente	Em curso	Esta a ser implementada a plataforma
Reorganização dos ecopontos existentes nos bares e cantinas para potenciar a separação e reciclagem dos resíduos.					Em curso	Há alguns que já estão estabelecidos mas outros são de movimento
Eliminação de resíduos informáticos após abate de património.					Em curso	Feito de acordo com a necessidade, depende se há ou não equipamentos
Tratamento e eliminação de resíduos do alojamento (colchões)					Em curso	Feito de acordo com a necessidade, depende se há ou não equipamentos
Redução de papel e consumíveis de impressão.					Em curso	Em análise continua
Agrupamento de todos os resíduos informáticos após abate de património (em local a designar nos SAS).					Em curso	Não há neste momento um espaço definido, devido á mudança de instalações
Aquisição de bacias de retenção para cantinas e armazéns de produtos alimentares.	Adotar uma política de compras públicas ecológicas				Em curso	Foram implementadas algumas medidas por forma a reduzir as quantidades armazenadas daí o facto de não estar ainda resolvido



## Relatório Anual de Processo

Tabela 12 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Gestão de Empreitadas e Infraestruturas

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Indicar se: Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
Início da construção de raiz de uma residência de estudantes nos terrenos adjacentes à ESTG no âmbito do PRR.	Melhoria das Infraestruturas e espaços dos SAS	9 – Indústria, Inovação e Infraestruturas	P10 - Criar um novo enquadramento para as relações com a envolvente	☑ Governo das Organizações	Em curso	Entraves no processo.
Início das obras de requalificação na residência do Centro Académico no âmbito do PRR .					Realizado	
Reabilitação dos sistemas de iluminação e aquecimento da residência da ESE.					Em curso	Entraves no processo.
Manutenção preventiva nas infraestruturas/sistemas elétricos, incêndio, AVAC, gás e elevadores				Realizado		
Prestação de serviço de manutenção preventiva de equipamentos hoteleiros e similares.				Em curso	A realizar em 2025, ausência de recursos para implementação.	
Zelar pelo cumprimento dos indicadores definidos no âmbito da certificação da gestão da qualidade.	Garantir a existência de sistemas de gestão e de sistemas de informação que suportem a tomada de decisão e promovam uma comunicação interna e externa eficaz	4 – Educação e Qualidade 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis	P1 – Modernização dos Sistemas de Informação de Suporte à Gestão	☑ Práticas Operacionais	Realizado	
Implementar soluções para assegurar uma redução de consumos energéticos e de água	Eficiência Energética	12- Produção e Consumo Sustentáveis	P13 - Alinhar a estratégia de sustentabilidade e	☑ Ambiente	Realizado	



## Relatório Anual de Processo

de responsabilidade  
social com os ODS

Tabela 13 - Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Gestão de Sistemas de Informação

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Indicar se: Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
Aumentar o número de serviços on-line disponibilizados à comunidade académica do IPVC através da plataforma SASocial.	Criar um enquadramento para as relações com a envolvente	9 – Indústria, Inovação e Infraestruturas	P8 - Rever as estruturas de apoio às atividades de I&D, inovação e transferência de conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Práticas Laborais</li> <li>Práticas Operacionais</li> <li>Consumidores</li> <li>Desenvolvimento da Sociedade</li> </ul>	Realizado. - Plataforma de Emprego - Consulta de Gestão de Carreiras	
Desenvolver tutoriais de apoio aos utilizadores da plataforma SASocial.					Realizado Alojamento, Alimentação, Mobilidade, BIRA, Bolsa de apoio social, voluntariado, app mobile	
Finalizar a implementação do sistema de controlo de acessos na residência do Centro Académico, ESE e ESA					Não realizado	As residências do Centro Académico e da ESE vão entrar em obras de remodelação, pelo que não se justifica a realização desta intervenção. Na ESA não estão reunidas as condições físicas do edifício para a implementação do sistema.



## Relatório Anual de Processo

Elaborar e implementar um programa de formação dos colaboradores dos SAS, a decorrer no biénio 2023/24, no âmbito das ferramentas de produtividade da Microsoft e plataformas digitais do IPVC					Em curso.	Foi realizado o plano de formação, no entanto ainda não foram realizadas as formações
Efetuar Dashboards das diversas áreas dos SASIPVC e serem divulgadas através da Plataforma SASocial.					Realizado. Disponibilizados na plataforma SASocial dashboards relativos aos seguintes serviços: Alimentação, Alojamento, Conta corrente, Mobiolidade, BIRA, gabinete de saúde, Voluntariado, Bolsas de apoio social, Bolsa de estudo	
Implementação dos serviços transversais ao IPVC na residência dos Arcos de Valdevez, nomeadamente rede interna dos SAS, EDUROAM, vídeo vigilância e controlo de acessos					Realizado	
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.					Realizado	



## Relatório Anual de Processo

Tabela 14- Execução das ações previstas no Plano de Atividades 2024 - Saúde

Ações previstas						
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação	Indicar se: Realizado/Não Realizado/Em Curso	Justificação se Não Realizado ou em Curso
Iniciar consultas de nutricionismo	Disponibilizar um conjunto diversificado de serviços de apoio	3- Saúde de Qualidade	P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira	Direitos Humanos ☑ Desenvolvimento da Sociedade	Realizado	
Realização de ações formativas (webinars, formação presencial e informativos)					Realizado	
Realizar ações de rastreio e de promoção para a saúde.					Realizado	
Disponibilizar serviços preventivos e curativos.					Realizado	
Participação na dinamização da semana de recepção ao caloiro/acolhimento aos estudantes do 1º. Ano.					Realizado	
Manter as consultas de psicologia em modelo on-line para alunos que não se possam deslocar ao Gabinete de Saúde.					Realizado	
Candidatura ao Projeto Saúde Mental Positiva (em alinhamento com o eixo 1)					Realizado	
	Objetivo Estratégico	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Objetivo Operacional	Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação		
Promoção da literacia em saúde a toda a Comunidade Académica do IPVC	Capacitar as pessoas, valorizar competências e potenciar as funções	3- Saúde de Qualidade	P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira	Direitos Humanos ☑ Desenvolvimento da Sociedade	Realizado	
Implementar medidas de prevenção de riscos laborais /acidentes em trabalho com					Realizado	



## Relatório Anual de Processo

base no diagnóstico efetuado nos postos e trabalho e aquisição de EPI's considerados essenciais.						
Aplicação dos Serviços SST (medicina no trabalho e segurança)					Realizado	
	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)</b>	<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Aspeto da Responsabilidade Social e Conciliação</b>		
Melhorar as condições para a prática de atividade física em contexto laboral, em parceria com o Centro Desportivo, dando assim continuidade ao projeto de Ginástica Laboral.	Reforçar as ações no âmbito da responsabilidade social	3- Saúde de Qualidade	Fortalecer na comunidade IPVC práticas socialmente responsáveis para um "Desenvolvimento Sustentável"	Direitos Humanos ☑ Desenvolvimento da Sociedade ☑ Consumidores ☑ Práticas Laborais	Realizado	
Proceder à avaliação do grau de satisfação dos utilizadores do Gabinete de Saúde pelos serviços prestados	Disponibilizar um conjunto diversificado de serviços de apoio	10-Reduzir desigualdades	P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira.	Governo das Organizações	Realizado	
Ações de recolha/dádiva de sangue em parceria com as Associações de Estudantes e Federação Académica do IPVC.					Realizado	
Estabelecimento de protocolo com a Fundação AMA, no âmbito da integração de ENEE.	Reforçar as ações no âmbito da Responsabilidade Social	3- Saúde de Qualidade	P13 – Alinhamento da estratégia de sustentabilidade e de responsabilidade social com os ODS	Desenvolvimento da Sociedade	Realizado	
Protocolo de descontos com o Hospital Particular de Viana do Castelo (ação em parceria com o gabinete de saúde).					Não realizado	Protocolo pendentes – pela indicação recebida, alterações ao nível do conselho de gestão
Protocolo com o Hospital Particular de Viana do Castelo					Em curso/Não realizado	Procedimento para aquisição de serviços



## Relatório Anual de Processo

nas consultas de psiquiatria (ação em parceria com o gabinete de saúde).

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).

Dinamizar ações, no âmbito da saúde, com parceiros externos e extensivas ao IPVC e autarquia

Melhorar a literacia em saúde e qualidade de vida através de sessões formativas e de divulgação de práticas saudáveis em ambiente académico.

de Psiquiatria “suspensão”, após ter estado quase finalizado o início de prestação de serviços. A equipa RES4ALL+ necessita reunir para considerar esta prestação de serviços.

Realizado

Realizado

Realizado

### 4. Apenas UO – Evolução da Oferta Formativa e Desempenho dos Cursos

N/A

### 5. Apenas SAS – Evolução da Oferta dos Serviços e seu Desempenho (Planos de Melhoria, Indicadores)

Neste ponto são elencados os indicadores dos processos ASO, RHU, GEF e Saúde. Os restantes processos de suporte ao funcionamento dos SAS IPVC (Ambiente, Gestão de Empreitadas e Infraestruturas, Biblioteca e Arquivo, Gestão Documental, Gestão de Sistemas de Informação e Promoção e Imagem) têm os resultados dos seus indicadores descritos nos respetivos Relatórios Anuais de Processo.

#### Alimentação

As unidades alimentares no ano de 2024 estiveram em funcionamento 206 dias e serviram uma média de 517 refeições por dia.

Tabela 15 - Evolução do n.º de Refeições Servidas

Tipo de serviço	Nº refeições 2022	Nº refeições 2023	Nº refeições 2024
Packs alojamento	23 232	31 061	N/A
Serviço normal	112 733	110 778	99 390
Serviços de catering	10 863	16 979	7 158
<b>Total</b>	<b>146 828</b>	<b>158 818</b>	<b>106 548</b>

Dos indicadores previstos para o ano civil de 2024, a sua execução foi a seguinte:

Tabela 16 - Indicadores Alimentação - 2024

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
ASO - ALI	Custo Médio em Géneros	$\Sigma$ Custos mensais em géneros / N.º de refeições	Fichas de produção	Mensal	50-60% do valor da refeição social (1,475€-1,77€)	2022 - N/ apurado 2023 - N/ apurado 2024 -	Meta não atingida	Responsável da área de Alimentação	→
	% de Utentes nas cantinas	Média de refeições servidas por dia/ N.º de alunos inscritos + funcionários	SASocial	Mensal	10-15%	2022 - 2,69 2023 - 16% 2024 - 10%	Meta atingida	Responsável da área de Alimentação	↗



## Relatório Anual de Processo

Nível médio de satisfação - Cantinas	$\Sigma$ (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)	2022 – 3.96 2023 – 3.8 2024 – 3,6	Meta atingida	Responsável da área de Alimentação	↗
Nível médio de satisfação - Bares	$\Sigma$ (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)	2022 – 3.90 2023 – 4.15 2024 – 3,9	Meta atingida	Responsável da área de Alimentação	↗
Número de refeições servidas nas cantinas	Extração de dados na Plataforma SASocial	Extração de dados na Plataforma SASocial	Anual	< 140 000 refeições	2022 – 146.828 2023 – 158.818 2024 – 106.548	Meta não 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.

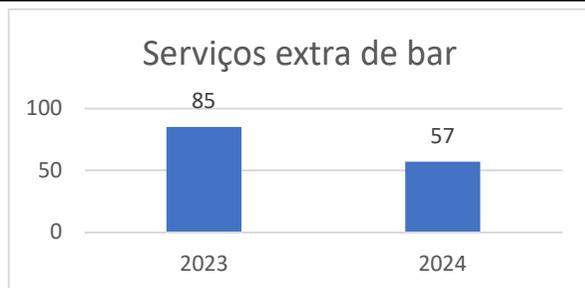
Todos os indicadores, exceto o “cisto médio em géneros”, apurados baixaram a sua tendência evolutiva embora tenham atingido a meta mínima proposta. Esta leitura de informação demonstra que cada vez mais a Comunidade Académica mostra a sua exigência para com o serviço prestado pelas unidades alimentares, mas por outro lado estes dados podem ser o resultado de uma baixa adesão por parte da Comunidade Académica ao preenchimento do questionário da avaliação de satisfação.

A área de alimentação para o ano de 2025 vai propor superiormente uma proposta de oportunidade que vise contrariar a baixa % de participantes na avaliação de satisfação destas unidades.

Os bares além do seu normal funcionamento também efetuaram serviços de coffee-break, verdes de honra e lanches para eventos desenvolvidos pelas escolas ou entidades externas. No gráfico seguinte estão enumerados os serviços efetuados no ano de 2024 comparativamente ao ano de 2023.



## Relatório Anual de Processo



O fato de em 2023 o n.º destes serviços ter uma expressão maior tem a ver principalmente com a organização da Ubuntu Fest em parceria com o IPVC e Câmara Municipal de Viana do Castelo assim como da realização das Fases Finais dos Campeonatos Nacionais Universitários.

### Alojamento

No ano letivo de 2023/24 o serviço de Alojamento dos SASIPVC contou com 9 residências académicas, das quais 5 com gestão direta e quatro geridas diretamente pelas entidades protocoladas.

No primeiro semestre de 2024 estes serviços efetuaram um protocolo com o Município de Melgaço, onde foi concedida a exploração aos SASIPVC do edifício da antiga escola primária de Prado de forma a assegurar o alojamento dos alunos que frequentam a Escola Superior de Desporto e Lazer. Em setembro de 2024 a residência do Centro Académico (BC-9) entrou em obras de remodelação pelo que os SASIPVC efetuaram durante o último trimestre do ano protocolos com a Ordem dos Carmelitas Descalços em Portugal e com a Província Portuguesa Congregação Espírito Santo de forma a assegurar o alojamento aos alunos aí residentes.

No ano letivo 2023/2024, dos indicadores previstos para esta área, a sua execução foi a seguinte:



## Relatório Anual de Processo

Tabela 17- Indicadores Alojamento - 2024

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)	$N.º \text{ de estudantes alojados} / N.º \text{ total de camas}$	Plataforma SASocial	Ano Letivo	> 90%	2021/2022 – 93% 2022/2023 – 100% 2023/2024 – 100%	Meta atingida	Responsável do Alojamento	↗
	Índice de Satisfação	$\sum \text{Classificações por questão} \times \text{grau de satisfação} / N.º \text{ de Respostas}$	Inquéritos de Avaliação de Satisfação	Ano Letivo	$\geq 4$ (escala de 1 a 5)	2021/2022 - 4,05 2022/2023 - 4,15 2023/2024 - 4,11	Meta atingida	Responsável do Alojamento	↗
	Nº de estudantes alojados nas residências/ano	Número de estudantes contratados através da Plataforma SASocial	Plataforma SASocial	Ano Letivo	564	2022/2023 – 579 2023/2024 - 604	Meta atingida	Responsável do Alojamento	↗
	Taxa de rejeição de colocação nas residências geridas pelos SAS	$N.º \text{ de estudantes que rejeitaram a colocação} / N.º \text{ de estudantes alojados}$	Plataforma SASocial	Ano Letivo	' $\leq 10\%$	2022/2023 – 5,79% 2023/2024 - 7,53%	Meta atingida	Responsável do Alojamento	↗
	Valor de receita por cobrar em 31 julho nas residências c/ exploração direta pelos SAS	Mapa de controlo de pagamentos em atraso	Plataforma SASocial	Ano Letivo	Até 5.000,00€	2021 - 3119,85€ 2022 – 6656,50€ 2023 – 9325,22€ 2024 - 2896,52	Meta 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.



## Relatório Anual de Processo

De acordo com a tabela acima, verifica-se que o grau de satisfação se manteve dentro do expectável, embora tenha havido uma pequena oscilação comparativamente ao período homólogo. Quanto ao indicador de receitas por cobrar a 31 de julho na área de alojamento verifica-se um valor de dívida muito menor neste ano letivo em análise (2023/2024).

Nos gráficos seguintes estão enumerados por género os estudantes alojados nas residências assim como as desistências ocorridas nos dois últimos anos letivos:

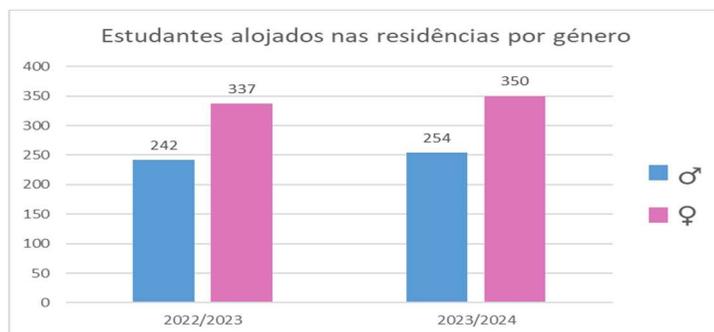


Gráfico 1 - Gráfico 1 - Estudantes alojados nas residências por género

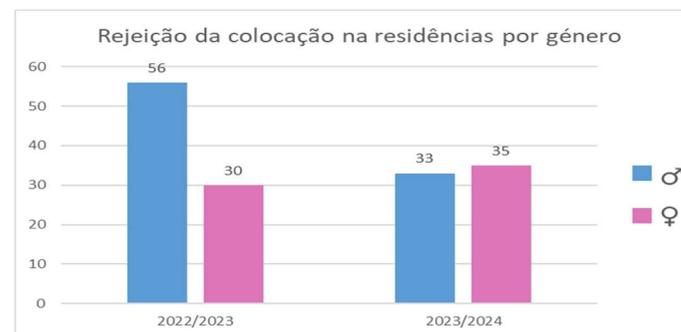


Gráfico 2 - Gráfico 2- Rejeição da colocação nas residências por género

### Bolsas de Estudo e Bolsas de Apoio Social

A Área de Bolsas de Estudo, a par de outros apoios Sociais, desempenha um papel relevante no percurso académico dos estudantes, cujos agregados familiares não conseguem, por si só, fazer face aos encargos inerentes à frequência do ensino superior.

Na tabela abaixo estão os resultados dos indicadores previstos para o ano letivo 2023/2024:



## Relatório Anual de Processo

Tabela 18 - Indicadores BOL e BAP- 2024

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	Nº de entrevistas / Nº estudantes candidatos a bolsa de estudo (período de setembro de 2023 a julho 2024)	Área de bolsas de estudo	Ano Letivo 2023/2024	≥ 3%	2021/2022 – 4,5% 2022/2023 – 9% 2023/2024 – 5,49%	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	N.º de Visitas domiciliárias	N.º de visitas domiciliárias a estudantes bolseiros/as do IPVC	Gabinete de Controlo Interno	Ano Letivo 2023/2024 (à data de 31 de dezembro 2024)	≥ 2% de estudantes bolseiros/as do IPVC	2021/2022 – 3,2% 2022/2023 - 4.33% 2023/2024 – 4.40%	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 2023/2024	≥ 3,5 (escala de 1 a 5)	2021/2022 – 3.66 2022/2023 – 3.80 2023/2024 – 3.83	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	Nº. De candidaturas despachadas (à data de 31 de dezembro 2023)	Nº. De candidatos a bolsa / Nº. De processos despachados	Sicabe	Ano Letivo 2023/2024 (à data de 31 de dezembro 2023)	≥ 87%	2020/2021– 85% 2021/2022 – 96% 2023/2024 – 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 2023/2024	≥ 3,5 (escala de 1 a 5)	2021/2022 – 3.46 2022/2023 – 3.98 2023/2024 – 3,57	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	% de bolsas atribuídas sobre aluno inscrito/candidato	Alunos com ofertas de oportunidades	Área de bolsas de estudo	Ano Letivo 2023/2024	≥ 28%	2021/2022 – 28 2022/2023 – 20,43%	Meta atingida	Área de Bolsas	↗



## Relatório Anual de Processo

		atribuídas / N.º de alunos inscrito				2023/2024 – 34,15%			
	Taxa de atribuição de bolsas de estudo a estudantes	Nº bolsas aprovadas/Nº de candidaturas à DGES	Área de Bolsas	Ano Letivo 2023/2024	≥ 70%	2021/2022 – 75% 2022/2023 – 69,47% 2023/2024 – 71,22%	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	N.º de alunos bolseiros com grau de incapacidade superior a 60%	Mapa de cálculo extraído do Sicabe	Sicabe	Ano letivo 2023/2024	5 alunos	2023/2024 – 8	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	% estudantes bolseiros/as da DGES	Nº Total de estudantes bolseiros/as (DGES) / total de estudantes	Área de Bolsas	Ano Letivo 2023/2024	≥ 40%	2021/2022 – 31% 2022/2023 – 28% 2023/2024 – 28,40%	Meta não atingida	Área de Bolsas	↘
	Nº Alunos apoiados com bolsa de apoio social	Nº Alunos apoiados com bolsa de apoio social	Área de Bolsas	Ano Letivo 2023/2024	≥ 23	2021/2022 – 33 (F=17 e M=16) 2022/2023 – 29 2023/2024 - 42	Meta atingida	Área de Bolsas	↗
	N.º de ofertas aprovadas / N.º de ofertas submetidas	SASocial	Área de Bolsas	Ano Letivo 2023/2024	≥70%	2021/2022 – 94% 2022/2023 – 89,5% 2023/2024 – 96%	Meta 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.

Conforme se verifica na tabela acima os resultados obtidos no ano letivo 2023/2024 tiveram uma tendência positiva exceto a % de alunos bolseiros do IPVC que nos dois últimos anos letivos tem vindo a diminuir. Este resultado pode ter várias origens tais como: uma aplicação mais rigorosa do Regulamento de Atribuição



## Relatório Anual de Processo

de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, um desinteresse por parte dos alunos na submissão e formalização da candidatura ou uma maior capacidade financeira dos agregados familiares dos estudantes.

Quanto a este subprocesso também se aferiu a seguinte informação quanto ao ano letivo 2023/2024:

Tabela 19 - Apoios Atribuídos por Género

	N.º de bolseiros da DGES		N.º de candidatos à Bolsa de Apoio Social		N.º de beneficiários da Bolsa de Apoio Social		N.º. de alunos com complemento de alojamento	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
2023/2024	641	1.016	55	68	20	22	141	241
2022/2023	629	1.032	50	60	13	16	153	297
2021/2022	658	1.089	52	67	16	17	137	291

Pode-se verificar nos gráficos seguinte a evolução destes números na sua globalidade nos últimos três anos letivos:

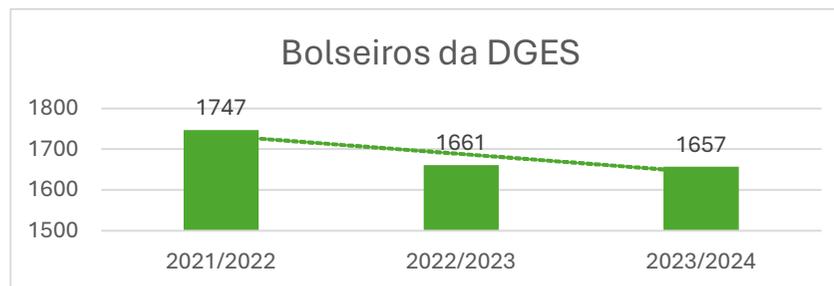


Gráfico 3 - Evolução de Alunos Bolseiros



## Relatório Anual de Processo



Gráfico 4 - Evolução das Bolsas de Apoio Social

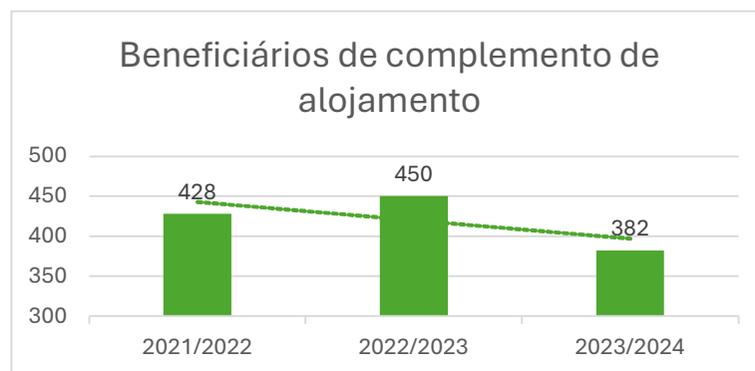


Gráfico 5- Evolução da Atribuição de Complemento de Alojamento

Além dos apoios acima referidos, os SAS IPVC efetuaram no ano de 2024 Protocolos de Mecenato Social com algumas empresas, sendo as mesmas na qualidade de Mecenas que definiram o tipo de apoio e os critérios de elegibilidade aplicáveis, conforme a seguir se refere:

Tabela 20 - Mecenas

Mecenas	Destinatários
- Quintas de Melgaço	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Quintas de Soalheiro	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Quinta do Regueiro	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Pequenos Rebentos	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Anselmo Mendes Vinhos	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Xpand IT – Missão Aproximar	- Alunos a frequentar as Licenciaturas em Engenharia Informática e/ou Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores.
- Grupo Quercia	- Alunos do 2.º ano do CTESP “Construção e Reabilitação”

### Cultura

Com este subprocesso tem-se vindo a fomentar o desenvolvimento de atividades de índole artística e cultural orientadas para a promoção da educação artística, não só ao nível da comunidade académica, mas também da comunidade externa, numa perspetiva de aproximação entre os atuais e antigos alunos da instituição. Assim, no ano de 2024 o desempenho deste processo foi o seguinte:

Tabela 21 - Indicadores Cultura 2024

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 na oficina cultural	Número de exposições/Eventos	Oficina Cultural	Anual	≥ 3	2022 – 6 2023 – 11 2024 - 6	Meta atingida	Oficina Cultural	↗
	Nº de exposições ou outros eventos/Ano na ESE	Número de exposições/Eventos	GP CUL ESE	Anual	≥ 3	2023 – 3 2024 - 3	Meta atingida	GP CUL ESE	↗



## Relatório Anual de Processo

ASO CUL	Nº de exposições ou outros eventos/Ano na ESTG	Número de exposições/Eventos	GP CUL ESTG	Anual	≥ 3	2023 – 3 2024 - 18	Meta atingida	GP CUL ESTG	↗
	Nº de exposições ou outros eventos/Ano na ESA	Número de exposições/Eventos	GP CUL ESA	Anual	≥ 3	2024 - 9	Meta atingida	GP CUL ESA	↗
	Seminário aberto à comunidade, tendo como orador o artista que expõe	Número de seminários na oficina cultural	Oficina Cultural	Anual	≥ 3	2022 – 8 2023 – 6 2024 - 3	Meta atingida	Oficina Cultural	↗
	Seminário aberto à comunidade, tendo como orador o artista que expõe	Número de seminários na ESE	GP CUL ESE	Anual	≥ 3	2024 - 3	Meta atingida	GP CUL ESE	↗
	Seminário aberto à comunidade, tendo como orador o artista que expõe	Número de seminários na ESTG	GP CUL ESTG	Anual	≥ 3	2024 - 5	Meta atingida	GP CUL ESTG	↗
	Seminário aberto à comunidade, tendo como orador o artista que expõe	Número de seminários na ESA	GP CUL ESA	Anual	≥ 3	2024 - 1	Meta não atingida	GP CUL ESA	↘
	Nível médio de satisfação	∑ Classificação por questão x grau de satisfação/N.º de Resposta	Inquéritos de Avaliação de Satisfação da OC	Anual	≥ 4 (escala de 1 a 5)	2021 - 3.8 2022 – 4 2023 – 4 2024 – N/A	Meta atingida	SAS-CUL	↗

→ 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.

O indicador do grau de satisfação da Oficina Cultural não apresenta resultados no ano de 2024 pois não foi efetuado o procedimento de recolha de informação dado que no início de setembro de 2024 o edifício do Centro Académico, onde se encontra instalada a Oficina Cultural, entrou em obras de remodelação e a exposição em curso teve de ser retirada no decorrer do mês de agosto, pelo que a mesma não se encontrou aberta ao público por um período de três meses e de acordo com o estabelecido no n.º 2 do art.º 22.º do Manual de Funcionamento da Oficina Cultural nestas situações não é apurado o nível de satisfação do público.



## Relatório Anual de Processo

No ano de 2024 verificou-se que este processo foi muito mais empreendedor do que em anos anteriores, resultado este que se deve em grande parte aos GP das Escolas pois conseguiram compilar informação dos seminários, palestras e eventos que decorreram nas respetivas Escolas.

Tabela 22 - Exposições, Seminários e Outros Eventos

	Oficina Cultural	ESE	ESTG	ESA
Exposições	Exposição “Opus Fibrae”, que decorreu de 20 de março a 30 de abril de 2024.	Exposição "A memória do futuro", integrada na 26ª edição da Arte na Leira. CURADORIA: Helder Dias, Mafalda Santos e Paulo Barros PRODUÇÃO E MONTAGEM: Oficina Cultural IPVC. Participaram nesta exposição alunos de APTA.	Exposição “Artoart” - realizado pelos alunos do 3º ano de Design do Produto, na UC de Projeto de Design e Empresas em parceria com a Granifinas (6 de fevereiro de 2024).	
	Exposição “detalhAR – ARes do Portugal” de Francisco Piqueiro que decorreu de 8 a 31 de maio de 2024.	"Mar das ilhas", exposição de finalistas de APTA, junho/julho. ORGANIZAÇÃO/CURADORIA: Susana Camanho, Helder Dias, Raquel Moreira, Jorge Santos, Tomé Quadros e Carlos Almeida. Decorreu no Mercado Municipal de Viana do Castelo, Espaço Linha Norte e CMIA/Mnemonic Pavillion.	Exposição de alunos do 1.º ano do curso de Design de Ambientes - Restaurante Scala, Praia Norte (13 de março a 13 de abril de 2024).	
	Exposição “magina’24” que decorreu de 19 de junho a 30 de setembro de 2024.	"Encaixe", exposição coletiva com a participação de estudantes e professores de APTA. Em junho de 2024 na Cooperativa Árvore, PORTO.		
	Arte na Leira 26ª. edição 20 de julho a 18 de agosto de 2024 Solar da Bouça - Mário Rocha			
Outros Eventos	“Café com Letras” - discussão de hábitos de leitura e interesses literários - 27 de novembro de 2024.		Palestra Sonae Arauco - produtos derivados de madeira para alunos dos cursos de Design (20 de março de 2024).	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "Regenesis" de G. Monbiot, Biblioteca da ESA (24 de janeiro de 2024).
	“Café com Letras” - "partilha de expectativas sobre leitura" Encontro para discussão literária moderada		Palestra PortugalMARKS - a importância da UC de Design Estratégico na vida profissional do	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "A máquina de fazer espanhóis" de Valter Hugo



## Relatório Anual de Processo

	pela Professora Doutora Maria José Azevedo Brito - 18 de dezembro de 2024.		Designer do Produto formado no IPVC, na UC de Design Estratégico (13 de março de 2024).	Mãe, Biblioteca da ESA (21 de fevereiro de 2024 de 2024).
			Workshop "Modelos de Poliestireno" orientado pelos docentes João Martins e Luís Mota em 21 e 22 de março de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura dos ensaios "A atenção" tema do nº23 da revista Electra, Biblioteca da ESA (20 de março de 2024)
			Workshop "Beyond CMYK", promovido pela Xerox destinado a alunos de Design do Produto.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra de não ficção "A revolução das plantas" de Stefano Mancuso, Biblioteca da ESA (17 de abril de 2024)
			Workshop orientado pelos docentes João Martins e Luís Mota "Materiais e técnicas de construção" que decorreu a 29 de maio de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "A morte de Ivan Ilitch" de Lev Tolstói, Biblioteca da ESA (29 de maio de 2024)
			Workshop "Sketching e IA em Design de Interiores de Barcos", desenvolvida pelo designer Jeremy Aston e coadjuvada pelo Arquiteto Jacopo Marchesoni no dia 29 de abril de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura de poemas da lírica de Luís Vaz de Camões", Biblioteca da ESA (19 de junho de 2024)
			"Da Terra dos Sonhos a PERLIM - Quando uma dificuldade se transforma numa enorme oportunidade" - Oradora convidada Clara Guedes Pinto no âmbito	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "1984" de George Orwell, Biblioteca da ESA (23 de outubro de 2024)



## Relatório Anual de Processo

			de Mestrado, turismo e inovação em 8 de abril de 2024.	
			Visita de estudo às instalações do Banco Alimentar de Viana do Castelo com os alunos do 2º ano de Design do Produto, especificamente na UC de Design Gráfico II - acompanhados pela docente Sara Costa no dia 8 de maio de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "Fahrenheit 451" de Ray Bradbury, Biblioteca da ESA (20 de novembro de 2024).
			"A utilidade do B-on", formação organizada pelo Curso do Mestrado em Gestão das Organizações que decorreu no dia 3 de outubro de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "Ensaio sobre a cegueira" de José Saramago, Biblioteca da ESA (18 de dezembro de 2024)
			Ciclo de conversas "Nutrição e saúde para uma vida mais saudável" de 14 a 16 de outubro de 2024.	
			Palestra: "Turismo do Alto Minho" no âmbito do projeto "Shelter for Nature Turismo", que está a ser desenvolvido com as escolas de Palma de Maiorca e de Colburg.	
			Jornadas de Gestão que decorreram de 4 a 8 de março de 2024.	
			Jornadas da Computação Gráfica e Multimédia (XXII JCGM).	
			Cultura e Café presente no "II Encontro: o plano nacional de	



## Relatório Anual de Processo

			leitura no ensino superior” no dia 22 de novembro de 2024 inserido no Festival Utopia que decorreu em Braga.	
			Clube de Leitura- Apresentação do Livro “O retorno” de Dulce Maria Cardoso a 24 de outubro de 2024.	
			Desafio Poesia “A Liberdade das Palavras” – Coletânea de Poesias (5 e dezembro de 2024 a 31 de março de 2025)	
<b>Seminários</b>	Apresentação do resultado do Projeto “Opus Fibrae” desenvolvido pelos alunos do 1.º ano de Mestrado em Design integrado da ESTG/IPVC.	Projeção PENSAR do filme “CURSO DE HIPNOTISMO PARA ARTISTAS EMERGENTES” Com a presença de João Baeta (realizador), João Gifante e Isaque Pinheiro e os alunos de apta - 15 abril 2024	Tertúlias Culturais da Academia Sénior-ESTG-IPVC. A obra musical: “Peer Gynt” de Edvard Grieg que decorreu na Biblioteca Barbosa Romero (10 de janeiro de 2024).	Palestra “Dataficação – A nossa vida em Digital”, apresentada por Pedro Campos. Auditório Professor Eugénio Castro Caldas, ESA-IPVC (27 de novembro de 2024).
	Palestra “Além das Alturas: a fotografia aérea na exploração, estudo e promoção do património” por Francisco Piqueiro inserida na exposição “Espaços em Pixéis” 2024.	“PENSAR, QUEIMAR, REPETIR Exposição de Cerâmica + Workshop RAKU com os alunos do 2º. Ano de APTA em abril de 2024.	Cultura & Café - Apresentação do livro “A BREVE VIDA DAS FLORES” de Valérie Perrin - Biblioteca Barbosa Romero (20 de março de 2024).	
	Apresentação dos projetos dos alunos finalistas de Design integrado na exposição imagina 24.	CLÁUDIA VAREJÃO – Exibição de filme + Aula aberta com os alunos de APTA no dia 31 de maio de 2024.	Cultura & Café - Liberdade -Os 50 anos do 25 de abril - Apresentação dos livros “Da resistência à libertação” de Sérgio Guimarães e “Zé Gigas, poeta popular” Antologia poética (1962-2017) de José Gigante Biblioteca Barbosa Romero em 24 de abril de 2024.	



## Relatório Anual de Processo

			Cultura & Café - Apresentação do livro “Retorno” de Dulce Maria Cardoso - Biblioteca Barbosa Romero (23 de outubro de 2024).	
			Seminário/Palestra “Saúde mental no local de trabalho” no dia 6 de junho de 2024 – Palestra no âmbito do Mestrado de Gestão das Organizações.	

### Desporto

indicadores estabelecidos para este subprocesso no ano letivo 2023/2024 tiveram o seguinte resultado:

Tabela 23 - Indicadores Desporto 2024

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	$\sum (\text{grau de satisfação} \times \text{n}^\circ. \text{ De respostas}) / \text{n}^\circ. \text{ De respostas obtidas}$	Aplicação do questionário de avaliação de satisfação	Ano/letivo	$\geq 3,8$ (escala 1 a 5)	2021/2022 – 3.9 2022/2023 – 3,8 2023/2024 – 3,8	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	→
	Número médio de acessos ao centro de fitness do CDIPVC	Média mensal de acessos	SAS – DES (Centro Desportivo)	Ano/letivo	1200	2021/2022 – 1387 2022/2023 – 1528 2023/2024 - 1914	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	↗
	Nº inscritos no centro de fitness do CDIPVC (média mensal)	Nº. Total de inscrições por ano letivo	SAS – DES (Centro Desportivo)	Ano/letivo	$\geq 100$	2021/2022 – 108 2022/2023 - 116 2023/2024 - 139	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	↗



## Relatório Anual de Processo

	Número de representantes IPVC em CNU's FADU	N.º. Total de inscrições por ano letivo	SAS – DES (Centro Desportivo)	Ano/letivo	90	2021/2022 - 108 2022/2023 - 108 2023/2024 - 185	Meta atingida	SAS-DES (Centro Desportivo)	↗
	Número de alunos inscritos no Desporto Universitário de competição	N.º. Total de inscrições por ano letivo	SAS – DES (Centro Desportivo).	Ano/letivo	90	2021/2022 - 59 2022/2023 - 134 2023/2024 - 177	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	Centro Desportivo do IPVC / GP-ESDL	Ano/letivo	3	2021 - 0 2022 - 0 2023 – 2 2023/2024 - 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	Centro Desportivo do IPVC / GP-ESDL	Ano/letivo	1	2021 - 0 2022 - 1 2023 – 1 2023/2024 -1	Meta 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.

O resultado com o grau de satisfação dos utentes do Centro Desportivo mantém-se o mesmo do ano letivo anterior.

O Número de torneios de AE's em colaboração com o CDIPVC também foi de número igual ao do ano letivo 2022/2023 e não alcançou a meta estabelecida para o ano letivo 2023/2024 dado que o torneio proposto pela Associação de Estudantes da ESS não teve a adesão necessária e esperada.

Os restantes indicadores tiveram uma execução superior às metas estabelecidas o que reflete o interesse da Comunidade Académica pela prática desportiva.

No gráfico seguinte está refletida por género o número de inscritos no centro de fitness, o número de representantes do IPVC em CNU's FADU e o número de alunos inscritos no Desporto Universitário de competição:



## Relatório Anual de Processo

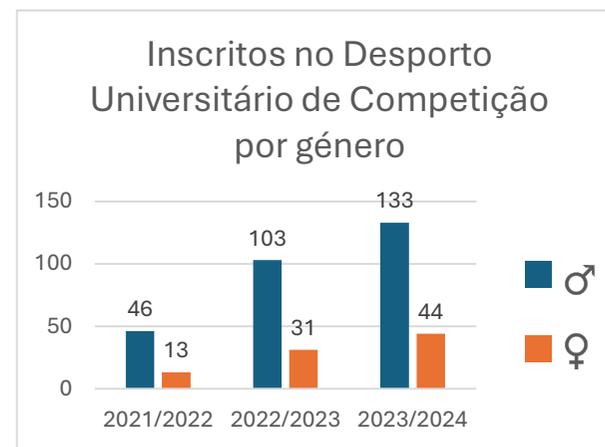
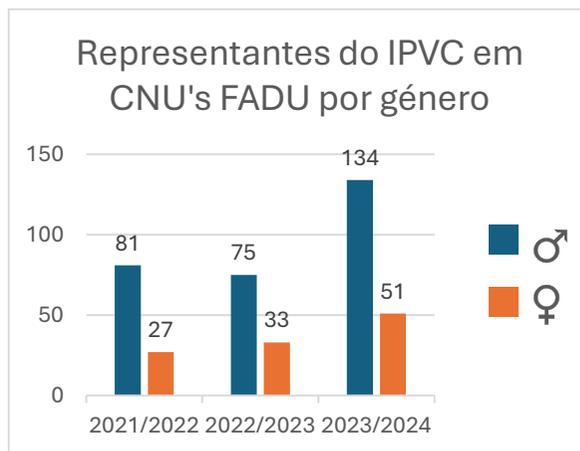
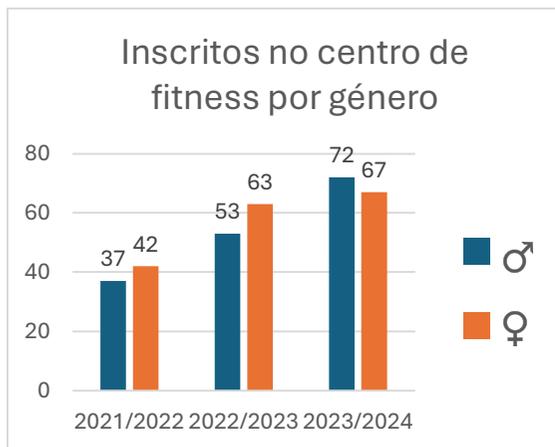


Gráfico 6 - Inscritos na Atividade Física por Género

O Centro Desportivo no ano de 2024 efetuou protocolos com várias entidades do Concelho de Viana do Castelo proporcionando assim um conjunto de regalias para a Comunidade Académica tais como redução de 25% do custo das atividades e isenção da taxa de inscrição.

Na tabela seguinte estão identificadas as entidades parceiras do Centro Desportivo:

Tabela 24 - Parcerias do Centro Desportivo

- Áshrama Viana do Castelo – Centro de Yoga	- Associação Desportiva e Cultural de Perre
- Associação de Atletismo de Viana do Castelo	- Associação Viana Academia Futfênix
- Associação de Judo do Distrito de Viana do Castelo	- Centro de Atletismo de Mazarefes
- Associação de Natação do Minho	- Clube de Atletismo Olímpico Vianense

- Associação de Ténis de Mesa de Viana do Castelo	- Clube de Basquete de Viana
- Sociedade de Tiro de Viana do Castelo	- Viana Natação Clube
- Vólei Clube de Viana	

### Recursos Humanos

Este subprocesso está inserido no Processo de RHU transversal a todos o IPVC e os seus indicadores foram definidos com base no universo da Instituição (RH IPVC+SAS), pelo que alguns dos indicadores que se encontram como assinalados “meta não atingida” não se enquadram na realidade dos SAS dado que as informações constantes das colunas “ Resultados” dizem respeito apenas a estes Serviços.

Tabela 25- Indicadores RHU 2024

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
RHU	Nº médio de horas de formação por colaborador (Pessoal Não Docente)	Nº de horas de formação/Nº total de colaboradores(as) (Pessoal Não Docente)	RHU	Anual	≥40h horas em dois anos	2023 – 30,4 horas 2024 – 43,8 horas	Meta atingida	RHU	↗
	Taxa de cobertura da execução do plano de formação (Pessoal Não Docente)	(Nº ações do plano de formação executadas/ Nº total de ações previstas no plano de formação (Pessoal Não Docente)) x 100	RHU	Anual	≥ 50%	2023 – 33,3% 2024 – 51%	Meta atingida	RHU	↗
	Taxa de Pessoal Não Docente com formação superior	Nº total de colaboradores(as) com formação superior / Nº total de colaboradores (Pessoal Não Docente)	RHU	Anual	≥ 50%	2024 – 22%	Meta não atingida	RHU	↘



## Relatório Anual de Processo

Taxa de eficácia dos cursos de formação	(Nº cursos de avaliação avaliados como eficazes / Nº total de cursos de formação realizados) x 100	RHU	Anual	≥ 50%	2023 – 57% (em curso) 2024 – 68%	Meta atingida	RHU	↗
Taxa de absentismo	(Nº. de horas de faltas/Nº. total de horas de trabalho) x 100	Aplicação informática	Anual	≤6%	2023 – 21% 2024 – 16%	Meta não atingida	RHU	↘
Nível médio de satisfação dos utilizadores do serviço de RH	Média de todas as respostas à questão " Avaliação global do serviço prestado"	Inquérito de Satisfação	Anual	≥3,7	2024 - 4,12	Meta atingida	RHU	↗
Taxa média de cumprimento do prazo de notificação das deliberações do Júri aos candidatos no âmbito dos procedimentos concursais	Número de dias entre a data de receção da Ata e da notificação aos candidatos/n.º de notificações efetuadas	RHU	Anual	até 5 dias úteis	2024 – 1 dia	Meta atingida	RHU	↗
Desvio no prazo de processamento de remunerações por UO	Data de encerramento do processamento de remunerações	RHU	Mensal	até 3 dias úteis após o dia 12 de cada mês	2024 – 3 dias	Meta atingida	RHU	→
Taxa de empregabilidade de colaboradores(as) dos distritos de Porto, Braga e Viana do Castelo	Nº total de colaboradores(as) residentes nos distritos de Porto, Braga e Viana do Castelo / Nº total de colaboradores(as)	RHU	Anual	≥96%	2024 – 100%	Meta atingida	RHU	↗
Nº de mobilidades temporárias entre serviços	Nº total de colaboradores(as) em mobilidade	RHU	Anual	≥5	2024 - 0	Meta não atingida	RHU	↘



## Relatório Anual de Processo

	temporária entre serviços / Nº total de colaboradores(as)							
Índice de Envelhecimento Pessoal Não Docente	(Nº total de Pessoal Não Docente com idade ≥50 anos / Nº total de Pessoal Não Docente com idade < 39 anos) x 100	RHU	Anual	<340,0	2024 - 422,2	Meta não atingida	RHU	↘
Índice de Felicidade Interna Bruta (FIB)	Média de todas as respostas ao questionário de avaliação do índice FIB	RHU	Anual	≥5,9	2024 - 6,1 (resultado global do IPVC)	Meta atingida	RHU e OBS	↗
Proporção por sexo dos colaboradores(as) dos SAS IPVC	(Nº total de colaboradores(as) por sexo / Nº total de colaboradores(as)) X 100	RHU	Anual	Entre 40%-60%	F – 81% M - 19%	Meta não atingida	RHU	↘
Proporção por sexo dos dirigentes dos SAS IPVC	(Nº total de dirigentes por sexo / Nº total de dirigentes) X 100	RHU	Anual	Entre 40%-60%	F-0% M-100%	Meta não atingida	RHU	↘
Nº Total de colaboradores(as) com vínculo à instituição > 10 anos	Nº total de colaboradores(as) em mobilidade temporária entre serviços / Nº total de colaboradores(as)	RHU	Anual	'≥280	2024 - 27	Meta atingida	RHU	↗
Elaboração Plano Gestão PND	Nº total de contratações efetuadas / Nº total de contratações previstas	RHU	Anual	≥70%	2024 - 75%	Meta atingida	RHU e Gestão de Topo	↗
Nº de colaboradores(as) no ativo que saem dos SAS IPVC	Nº total de colaboradores(as) no ativo que saem do IPVC / Nº total de colaboradores(as)	RHU	Anual	≤5%	2024 - 4,68%	Meta atingida	RHU	↗



## Relatório Anual de Processo

N.º de acidentes em serviço	(Nº totais acidentes serviço / Nº total de colaboradores) x 100	RHU	Anual	<0,2%	9%	Meta não atingida	RHU e SAU	↘
Proporção de colaboradores(as) que usufruem de modalidades de horário flexíveis e desfasados	(Nº total de colaboradores(as) que usufruem de modalidades de horário flexíveis e desfasados / Nº total de colaboradores) x 100	RHU	Anual	'≥60%	27%	Meta não atingida	RHU	↘
Proporção de colaboradores(as) docentes e não docentes e número de horas de trabalho em horário noturno ou pós-laboral	(Nº total de colaboradores(as) docentes e não docentes em horário noturno ou pós-laboral / Nº total de colaboradores) x 100	RHU	Anual	'≤10%	6%	Meta atingida	RHU	↗
Número de iniciativas de divulgação de informação acerca dos direitos de articulação trabalho/família existentes adequadas aos vários públicos (docentes, não docentes e estudantes)	Número de iniciativas de divulgação	RHU	Anual	≥2	2024 – 3 (Brochura da parentalidade e FAQ's disponibilizadas no portal do IPVC Revisão do Manual de Acolhimento e Integração)	Meta atingida	RHU	↗
Divulgação do procedimento interno no sentido	Número de júris com paridade de género/Número total de júris	RHU	Anual	≥50%	2024 - 67%	Meta atingida	RHU	↗



## Relatório Anual de Processo

	de promover, sempre que possível, a presença equilibrada de mulheres e homens em júris de seleção e de avaliação e número de colaboradores(as) informados/as								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- 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.

### Gestão Económico-Financeira

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 2024 desta área nos SAS IPVC foram os seguintes:

Tabela 26 - Indicadores GEF 2024

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
GEF	Execução orçamental	(Receitas próprias cobradas líquidas totais) / Receitas cobradas líquidas totais (inclui FC no numerador) (Não incluir SGA)	Aplicação Informática	Semestral	≥60%	2024 - 59%	Meta não atingida	GEF	↘
		OE/Receitas cobradas líquidas totais (Sem SGA)	Aplicação Informática	Semestral	<40%	2024 - 41%	Meta não atingida	GEF	↘



## Relatório Anual de Processo

	Receita cobrada líquida (Sem SGA)	Aplicação Informática	Semestral	' $\geq 2\,000\,000$ €, anual	2024 - 3 160 220,63 €	Meta atingida	GEF	↗
	Despesas capital/despesas totais	Aplicação Informática	Semestral	$\geq 5\%$	2024 - 2,5%	Meta não atingida	GEF	↘
	Receitas próprias cobradas líquidas (incluindo FC e sem SGA)	Aplicação Informática	Semestral	' $\geq 1\,500\,000$ €, anual	2024 - 1 868 468,69 €	Meta atingida	GEF	↗
Solvabilidade	Património Líquido/Passivo	Aplicação Informática	Anual	$> 1$	2024 - 14,78	Meta atingida	GEF	↗
EBITDA	RLE+Amortizações+Provisões	Aplicação Informática	Anual	$> \text{€ } 100.000$	2024 - 521 041,29 €	Meta atingida	GEF	↗
Liquidez Geral	Ativo/Passivo	Aplicação Informática	Anual	$\geq 15$	15,78	Meta atingida	GEF	↗
Volume de Negócios	Vendas e Prestações de serviços	Aplicação Informática	Anual	$\geq 1\,200\,000$ €, anual	1 530 571,86 €	Meta atingida	GEF	↗
Contribuição do OE para financiamento dos gastos com pessoal	Transf. OE/Gastos com Pessoal	Aplicação Informática	Anual	$\geq 55\%$	63,6%	Meta atingida	GEF	↗



## Relatório Anual de Processo

Peso dos gastos com pessoal no total dos gastos da instituição	Gastos com Pessoal/Total dos Gastos do exercício	Aplicação Informática	Semestral	<60%	47%	Meta atingida	GEF	↗
Contribuição do FC para financiamento dos gastos incorridos	Rédito relativo a Financiamento Europeu/Total dos Gastos	Aplicação Informática	Anual	≥ 4%	2,5%	Meta não atingida	GEF	↘
Prazo médio de recebimento de clientes	Apurar com base Balançete Analítico: Clientes/Vendas e Prestações de serviço*365 dias	Aplicação Informática	Trimestral	< 60 dias	1 trimestre - 14,36 2 trimestre - 8,33 3 trimestre - 27,67 4 trimestre - 8,79	Meta atingida	GEF	↗
Prazo médio de pagamento a fornecedores	Apurar com base Balançete Analítico: Fornecedores/FSE*365 dias	Aplicação Informática	Trimestral	< 60 dias	1 trimestre - 69,20 2 trimestre - 38,32 3 trimestre - 52,18 4 trimestre - 11,96	Meta atingida	GEF	↗

→ 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.

Tabela 27- Indicadores APR 2024

Processo / Subprocesso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
APR	Tempo médio de realização de procedimentos de valor superior a 5.000,00 €	Data de autorização do procedimento - Data de lançamento na plataforma de compras públicas	Acingov	Semestral	< 10 dias	1º. Semestre - 5,3 dia 2º. Semestre - 1 dia	Meta atingida	APR	↗
	Tempo médio de duração de procedi-	Data de adjudicação - data de lançamento na plataforma de compras públicas	Acingov	Semestral	< 45 dias	1º. Semestre - 17 dias 2º. Semestre - 20 dias	Meta atingida	APR	↗



## Relatório Anual de Processo

mentos na plataforma de compras públicas								
Taxa de incumprimentos	Total de deméritos / Total de fornecimentos ou meses de contrato	Impresso APR-01/06	Semestral	< 5%	1.º Semestre – 1,6 2.º Semestre – 0,6%	Meta atingida	APR	↗
Classificação de Fornecedores	Valor da avaliação final do fornecedor	Impresso APR-01/09	Semestral	50% dos fornecedores com valor > 90 pontos	Ver ponto 7 deste Balanço	Meta atingida	APR	↗
N.º de fornecedores locais (morada associada ao Distrito de Viana do Castelo)	% do n.º compras a fornecedores locais face ao total do n.º de compras realizado	APR	Semestral	40%	1.º semestre – 44% 2.º semestre – 45%	Meta atingida	APR	↗
Volume das aquisições aos fornecedores locais (morada associada ao Distrito de Viana do Castelo)	% do valor de compras efetuadas a fornecedores locais face ao total do valor de compras efetuadas	APR	Semestral	20%	1.º semestre - 49% 2.º semestre – 36%	Meta atingida	GEF	↗

- 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.

### Saúde

O Gabinete de Saúde e Bem-Estar tem como principal missão proporcionar a toda a comunidade académica do IPVC com a possibilidade de acesso a serviços de saúde e bem-estar de forma gratuita. Este serviço pretende 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.

As atividades desenvolvidas por este Gabinete assentam nos seguintes tópicos:

- Promoção da saúde e bem-estar na Comunidade Académica
- Prestação de serviços de saúde e bem-estar à Comunidade Académica
- Promoção e acesso à equidade de oportunidades no que a ENEE diz respeito
- Gestão dos riscos profissionais aos colaboradores
- Gestão do serviço de medicina no trabalho
- Gestão do serviço de segurança no trabalho
- Integração com demais processo e projetos do IPVC

No que respeita aos **cuidados de enfermagem**, em 2024 foram efetuados 327 atendimentos.



## Relatório Anual de Processo

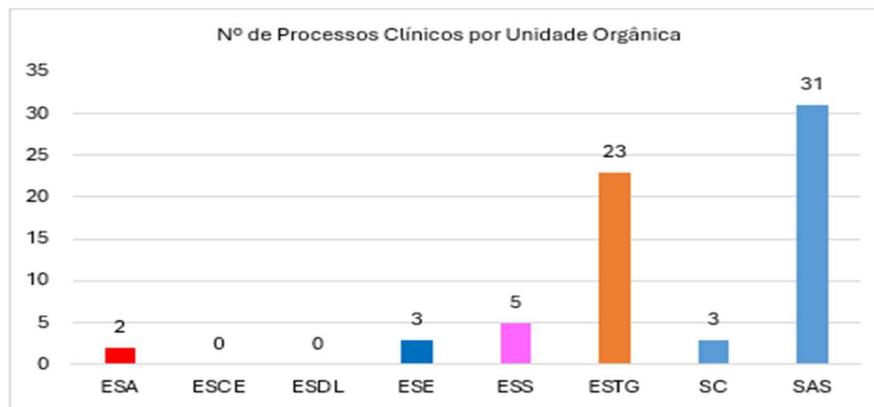


Gráfico 7 - N.º de Processos Clínicos por Unidade Orgânica – Cuidados de Enfermagem

Os colaboradores dos SAS-IPVC foram, de facto, os que mais beneficiaram ou recorreram a este serviço. Estima-se que pela proximidade/facilidade de acesso ao serviço, mas também pela interveniência do gabinete de saúde e bem-estar ao nível das suas condições laborais.

No gráfico abaixo traduz-se a procura destes serviços dentro da comunidade Académica do IPVC, destacam-se a representatividade dos SAS-IPVC e da ESTG-IPVC.

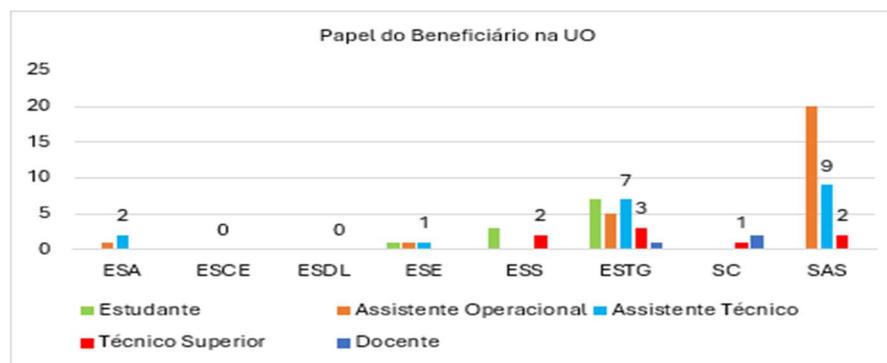


Gráfico 8 – Atendimento Cuidados de Enfermagem / Tipologia da Comunidade Académica



## Relatório Anual de Processo

Ainda relativamente ao serviço de enfermagem foram monitorizados os principais motivos de consulta, tendo-se obtido o seguinte resultado:

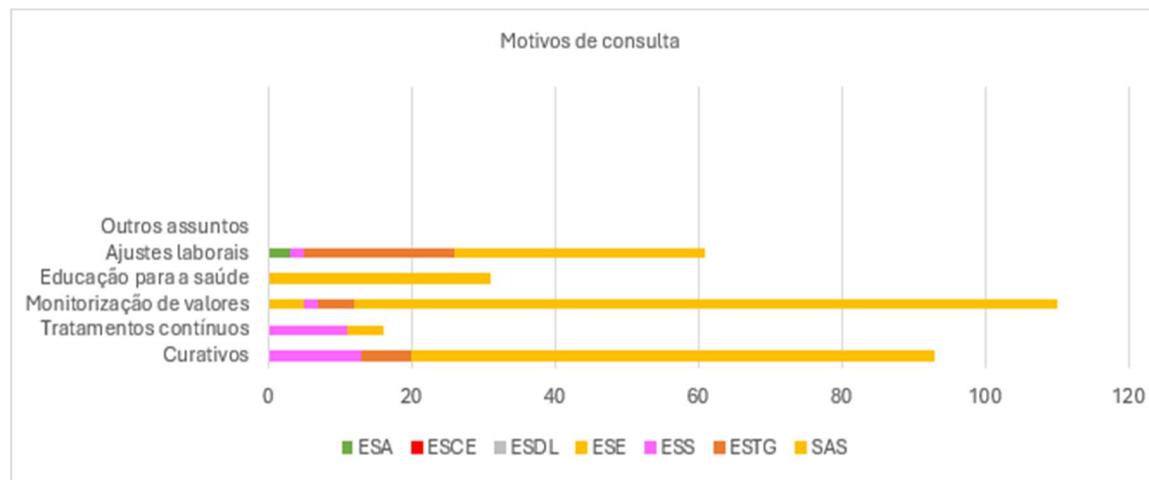


Gráfico 9 - Tipologia de Serviços de enfermagem Procurados

Relativamente aos **cuidados de psicologia**, em 2024 foram efetuados 700 atendimentos. No gráfico 4 estão assinalados o número de processos clínicos por unidade orgânica, sendo que a ESTG-IPVC assumiu maior número também por ser a escola do IPVC com maior número de estudantes. Ainda assim, e a título de exemplo, a ESE-IPVC que não tem gabinete de saúde na própria escola também representa um elevado número de processos a par com a ESS-IPVC que tem gabinete próprio para o efeito. Destaque para o Pólo dos Arcos de Valdevez que esteve dentro da intervenção do gabinete, apesar de em menor escala no que a horários disponíveis diz respeito.



## Relatório Anual de Processo

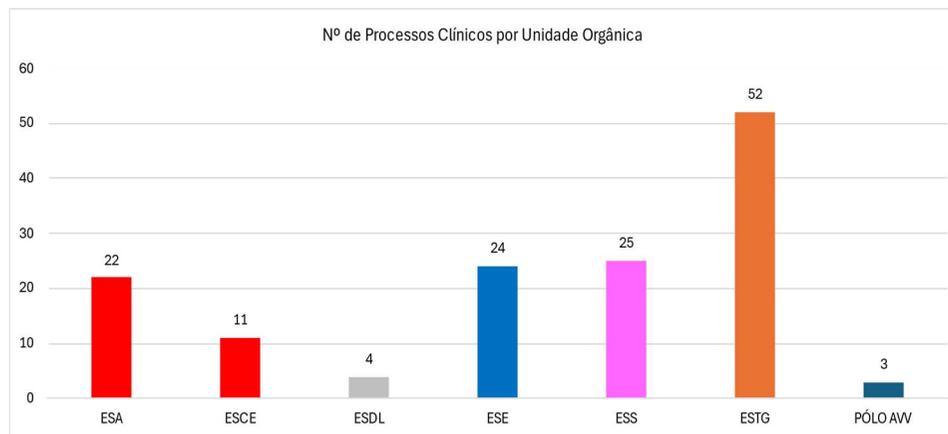


Gráfico 10 - N.º de Processos Clínicos por Unidade Orgânica – Cuidados de Psicologia

Quanto ao papel do beneficiário na UO, o gráfico abaixo espelha, por cada escola, a distribuição de estudantes e categorias profissionais dos/as colaboradores/as do IPVC. A maior percentagem está dedicada a estudantes, pelo elevado número de pedidos de consultas, mas tem sido possível intervir em colaboradores, especialmente assistentes operacionais, assistentes técnicos e docentes.



## Relatório Anual de Processo

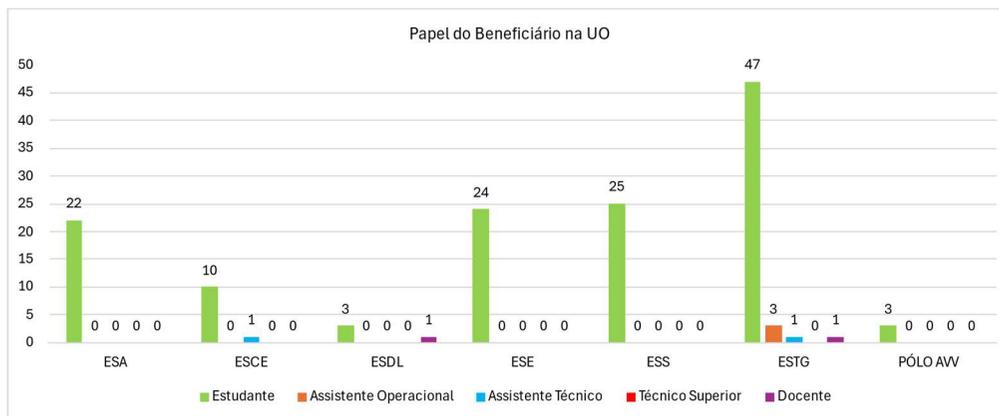


Gráfico 11 - Atendimento Cuidados de Psicologia / Tipologia da Comunidade Académica

Quanto aos efetivos motivos de consulta, em 700 consultas realizadas, destaca-se sobretudo a ansiedade e questões relacionadas com trauma(s) conforme abaixo se traduz:

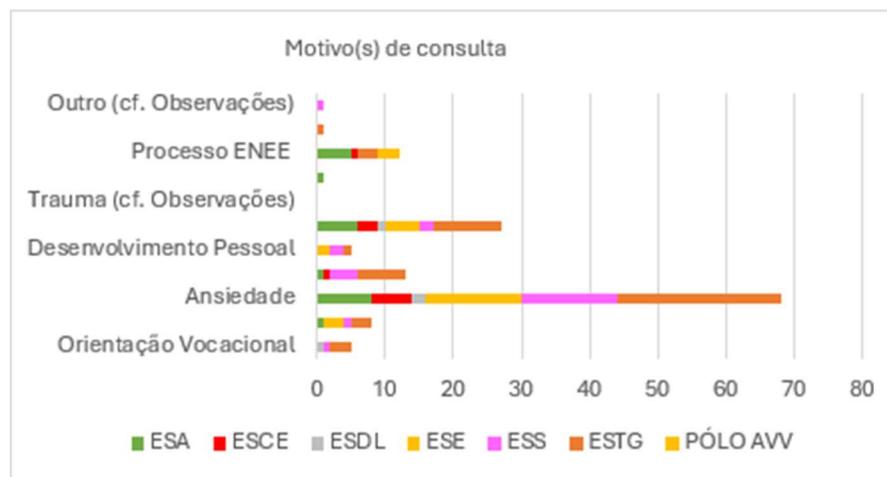


Gráfico 12 - Tipologia de Serviços de Psicologia Procurados

Relativamente aos **cuidados de nutrição** para além da disponibilização, por parte da DGES dos [Cheques Psicologia/Nutrição](#), o serviço de consultas de Nutrição voltou a ser reativado e disponibilizado à Comunidade Académica do IPVC, inicialmente, na ESTG-IPVC pela elevada procura/pedidos de consulta.

Relativamente ao “tipo” de consulta, a educação alimentar, o emagrecimento e o emagrecimento em contexto desportivo foram os 3 motivos principais de consulta por parte de estudantes.

A escola com maior representatividade, naturalmente, foi a ESTG-IPVC, pelo local privilegiado de consultas, com 23 consultas realizadas, seguida da ESE-IPVC (3 estudantes), o que também se poderá associar à proximidade geográfica. Estudantes da ESDL-IPVC (1 estudante) e a ESS-IPVC (1 estudante) foram também acompanhados. No que respeita aos cuidados de medicina desportiva, em 2024 foram efetuados 52 atendimentos, em estreita articulação com o Centro Desportivo dos SAS-IPVC.

O maior número de consultas realizadas foi a estudantes entre a faixa etária de 21 aos 25 anos. Apesar de ter sido possível analisar que estudantes finalistas não representam a maior taxa de agendamento de consultas, por outro lado, esta faixa etária remete-nos também para estudantes trabalhadores, com interesse em reeducar os seus hábitos alimentares durante um percurso académico exigente e com uma necessidade de gestão do seu tempo importante.

Outro tópico assumido neste contexto diz respeito à promoção de uma alimentação variada, saudável e equilibrada o que levou a que o Gabinete de Saúde e Bem-estar, em estreita colaboração com os Serviços de Alimentação dos SAS-IPVC, dinamizasse algumas atividades e promovesse a literacia sobre a temática, nos vários meios de comunicação, tais como:

- **Showcooking** com a [Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo](#)
- Integração de **ervas aromáticas**, através da [Aromáticas Vivas](#), em substituição do sal na confeção de refeições nas cantinas do IPVC.
- Rubrica “**Scroll de Nutrição**”
- Ementas especiais



## Relatório Anual de Processo

O **padrão de sono** volta a ser outro eixo de sensibilização pela parte do Gabinete de Saúde. Sabe-se que o padrão e a higiene de sono assumem especial relevância, por exemplo, na evidência de riscos psicossociais no trabalho e no próprio rendimento académico (as festas recreativas e vivências noturnas tão características de um percurso académico no ensino superior, são influenciados pelas horas de sono investidas).



Ao nível do **Mecenato Social** o Gabinete de Saúde e Bem-estar garantiu apoios, por parte de entidades externas, de forma a melhorar as condições de acesso às consultas por parte da Comunidade Académica.



## Relatório Anual de Processo



Ao nível da intervenção das empresas de medicina do trabalho e segurança no trabalho, e em colaboração com outros processos do SGQ do IPVC, nomeadamente GEI, AMB e RH, foi possível melhorar as condições de segurança e de saúde laboral, com o intuito de prevenir o aumento da perceção de riscos psicossociais e, ainda, a redução de acidentes/incidentes no trabalho. Através da garantia de dispostos legais em vigor foi, também, apresentado superiormente, um Plano de Investimento SST, que acompanhará o PE-IPVC 24-28, com o objetivo de garantir o acesso a melhores condições de trabalho, com a aquisição de EPI e EPC necessários.

O Gabinete de Saúde e Bem-estar assumiu uma forte aposta ao nível da promoção da literacia em saúde e em bem-estar, sendo que está, atualmente, responsável pelas redes sociais e meios de comunicação internos. As rubricas +Saúde e Dica Saudável foram atualizadas com publicações mais frequentes. Foram criadas rubricas adicionais: Scroll de Nutrição, IPVC +Seguro e Pausa para Café.

No que à promoção da saúde mental e prevenção da doença mental, sublinha-se a continuidade do [IPVC na rede de parceiros da Campanha Nacional de Prevenção do Suicídio](#) tendo sido realizadas ações para assinalar a temática, como a celebração do Setembro Amarelo e, ainda, a realização de webinar referente à prevenção do suicídio no ES.

A promoção da atividade física e do desporto continuou em 2024 a assumir especial relevância, no que à promoção de hábitos saudáveis diz respeito, e assumiu especial relevo com a candidatura ao projeto RES4ALL+. O Gabinete de Saúde e Bem-Estar manteve estreita colaboração com o Centro Desportivo, na divulgação e incentivo à prática de atividade física com o programa disponível para os colaboradores do IPVC e, ainda, colaborou ao nível da gestão dos exames médico-desportivos que são realizadas aos estudantes inscritos no Desporto Universitário.

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

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

A auscultação das partes interessadas é uma grande oportunidade de os SAS IPVC promoverem o diálogo com a Comunidade Académica acerca dos produtos e serviços que disponibilizam. Esta auscultação é efetuada através de inquéritos de avaliação de satisfação em formato eletrónico por cada subprocesso de acordo com o calendário definido no Manual de Gestão.

Verifica-se, no entanto, que se vem a acentuar a falta de participação da Comunidade Académica neste método de auscultação, o que origina dificuldade na interpretação dos dados obtidos.

#### Subprocesso Alojamento – ALO

O inquérito deste subprocesso foi aplicado a todos os estudantes alojados nas residências dos SAS IPVC (com gestão direta e protocoladas) em idioma português e inglês de forma a ser perceptível para os alunos que se encontram em Erasmus no IPVC, com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela área de alojamento. O inquérito era constituído por 13 questões agrupadas e 7 dimensões de análise: qualidade e conforto das instalações, higiene e limpeza, tempo de resposta às comunicações de anomalias, tratamento e lavagem de roupa, simpatia e cordialidade dos funcionários, informações e esclarecimentos e facilidade de contato com os responsáveis. A escala de avaliação às questões colocadas era de 1 a 5, sendo que “1” correspondia a nada satisfeito e “5” a totalmente satisfeito. O inquérito foi enviado a 639 estudantes residentes tendo-se obtido apenas 109 respostas o que corresponde apenas a 16,9% dos alunos alojados.



O gráfico abaixo apresenta o nº. de inquéritos respondidos por unidade de alojamento.

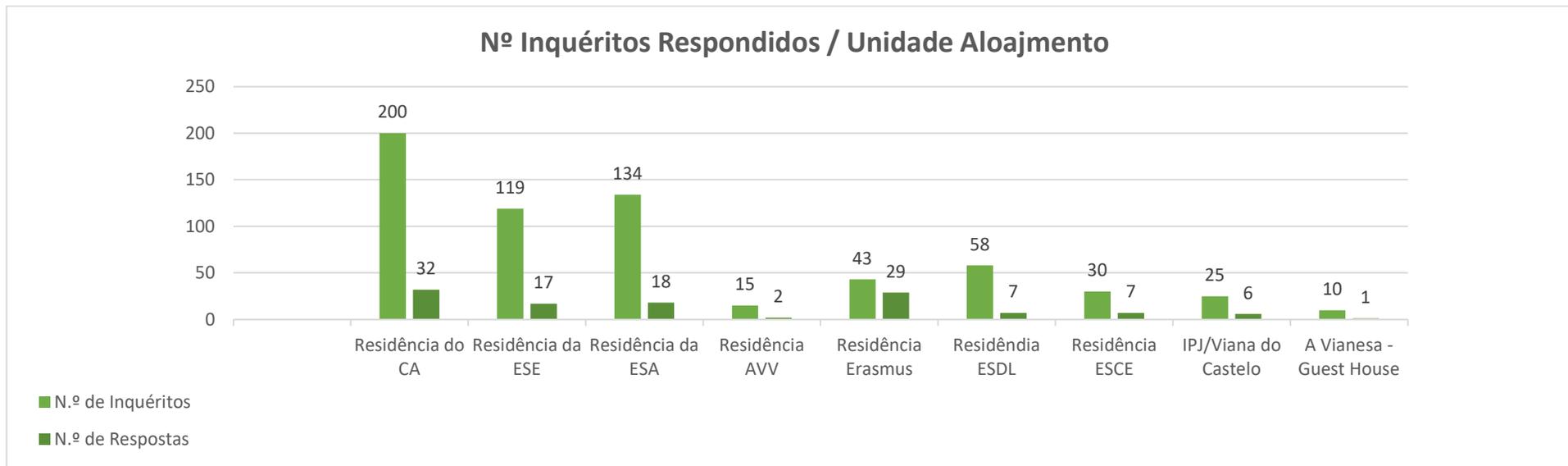


Gráfico 13 - Universo de Residências avaliadas

A tabela seguinte apresenta os resultados obtidos nas 7 dimensões de análise, diferenciando as residências com gestão direta dos SAS IPVC e protocoladas da residência Erasmus.

Tabela 28 - Média de satisfação por questão obtida pelos estudantes residentes nas residências

PARÂMETROS	Média dos Graus de Satisfação (1 a 5)		
	R. SAS	R. Erasmus	Média total
1. Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)	3,73	4,05	3,89
2. Higiene e limpeza	3,95	3,86	3,90
3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias	4,18	4,43	4,31
4. Tratamento e lavagem de roupa	4,10	4,81	4,43



## Relatório Anual de Processo

<b>5.1. Empregadas de andar / quarto</b>	4,26	4,71	4,48
<b>5.2. Operadoras de Lavandaria</b>	4,10	4,67	4,38
<b>5.3. Governante de Residência</b>	3,84	4,19	4,01
<b>5.4. Portaria / Guardas-Noturnos</b>	3,63	4,14	3,89
<b>5.5. Portaria / Telefonistas</b>	3,71	4,14	3,93
<b>6.1. Governante de Residência</b>	3,85	4,29	4,07
<b>6.2. Portaria / Guardas-Noturnos</b>	3,83	4,19	4,01
<b>6.3. Portaria / Telefonistas</b>	3,62	4,05	3,84
<b>7. Facilidade de contacto com os responsáveis</b>	3,64	4,86	4,25
<b>GRAU MÉDIO TOTAL GERAL</b>	<b>3,88</b>	<b>4,34</b>	<b>4,11</b>

Verificou-se que na média total o parâmetro com menor grau de satisfação é o 6.3 Portaria / Telefonistas com 3,84 e o parâmetro com maior grau de satisfação foi o 5.1 Empregadas de andar / Quartos com a avaliação de 4,48.

O grau de satisfação global obtido pelos serviços prestados nas residências dos SAS, no ano letivo 2023/2024 (4,11) apesar de ser um grau de satisfação elevado, comparativamente ao ano letivo anterior verificou-se uma pequena descida (4,15).

### Subprocesso Alimentação – ALI

A avaliação da satisfação dos utilizadores das áreas de alimentação foi realizada através de dois questionários distintos, sendo cada um deles direcionado aos serviços de bar e serviços de cantina. Os parâmetros estabelecidos no questionário direcionado às cantinas foram: “Atendimento” que engloba simpatia, higiene, rapidez e filas de espera; “Instalações e Equipamentos” onde foi abordado novamente a higiene, conforto, horário e meios para aquisição de senhas; “Refeições” onde se pretende apurar a satisfação dos utentes com a qualidade / confeção, temperatura dos alimentos e variedade. No que respeita aos bares os parâmetros tidos em conta foram: “Atendimento” onde estão incluídos simpatia, higiene, rapidez e filas de espera; “Instalações/Equipamentos” especificando requisitos de higiene, conforto, horário e meios de pagamento; “Produtos” distinguindo a variedade e qualidade e “Equipamentos de venda automática. A escala de avaliação



## Relatório Anual de Processo

às questões colocadas foi de 1 a 5, sendo que “1” correspondia a insatisfeito e “5” a muito satisfeito. Estes questionários estiveram disponíveis à Comunidade Académica entre maio e julho de 2024.

À semelhança dos anos anteriores, continua a verificar-se a pouca adesão a esta forma de auscultação, tendo sido obtidas apenas 137 respostas o que corresponde apenas a 3% do total da Comunidade Académica. Das respostas obtidas 64% foram de alunos, 23% de docentes e 13% de pessoal não docente.

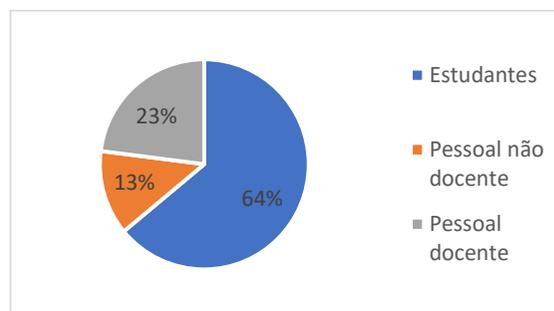


Gráfico 14 - % de resposta por perfil de utilizador (Alimentação)

*Em termos de % de participação por escolas, verificou-se que a Escola Superior de Tecnologia e Gestão foi a mais participativa, situação esta já expectável uma vez que é a maior Escola do IPVC.*



## Relatório Anual de Processo

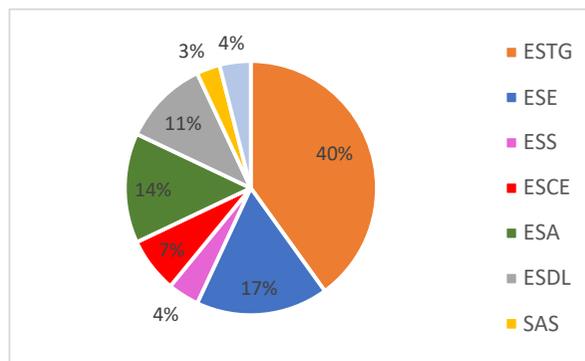


Gráfico 15- Participação por Escola (Alimentação)

Verifica-se, no entanto, que comparando o nº. de respostas com o nº. de alunos de cada escola, a mais participativa foi a ESDL:

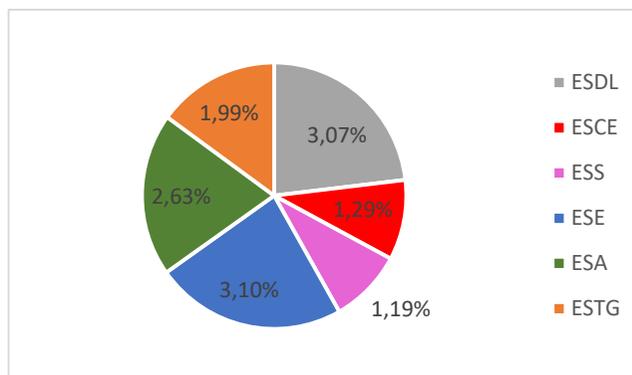


Gráfico 16 - % alunos de cada escola vs respostas obtidas (Alimentação)

Na tabela abaixo é demonstrado o resultado obtido com a auscultação efetuada ao serviço das cantinas, verificando-se que as cantinas que apresentam o maior grau de satisfação são a da ESS e a da ESCE e a que apresenta menor grau de satisfação é a da ESTG. No geral o grau médio de satisfação obtido com as cantinas foi de 3,56.



## Relatório Anual de Processo

Tabela 29 - Grau de satisfação por cantina

Unidades alimentares	Atendimento				Instalações / Equipamentos				Refeição			Total
	Simpatia	Higiene	Rapidez	Filas de Espera	Higiene	Conforto	Horário	Meios para aquisição de senhas	Qualidade / Confeção	Temperatura dos alimentos	Variedade	
ESTG	4,00	3,69	2,72	2,41	3,28	3,15	3,54	3,85	2,95	3,49	2,87	3,27
ESSE	4,40	4,44	3,86	3,58	3,57	3,36	4,00	4,33	3,25	3,27	2,75	3,62
ESS	4,71	4,71	4,00	3,86	4,29	4,29	4,00	3,86	3,71	4,00	3,57	4,09
ESA	4,06	3,71	3,29	3,24	3,24	3,24	3,47	3,24	2,41	3,41	2,76	3,28
ESCE	4,71	4,43	3,86	4,00	4,43	4,57	4,29	4,29	3,43	3,71	3,29	4,09
ESDL	4,21	4,21	3,43	3,21	3,36	3,57	3,93	4,00	2,21	3,00	1,64	3,34
CA	4,60	4,20	4,60	4,60	4,20	3,20	3,00	3,80	3,40	3,40	3,40	3,85
<b>Total</b>	<b>4,27</b>	<b>4,04</b>	<b>3,67</b>	<b>3,28</b>	<b>3,44</b>	<b>3,55</b>	<b>3,53</b>	<b>3,85</b>	<b>3,45</b>	<b>3,15</b>	<b>3,05</b>	<b>3,56</b>

Da mesma forma, a tabela infra demonstra o resultado obtido na auscultação aos bares e máquinas vending, verificando-se que o bar da ESS é o que apresenta um maior nível de satisfação e no que respeita às máquinas vending o resultado mais satisfatório foi obtido na ESCE. No geral o grau médio de satisfação obtido com os bares foi de 3,90 e com as máquinas vending 3,50.

Tabela 30 - Grau de satisfação dos bares e máquinas vending

Unidades alimentares	Atendimento				Instalações / Equipamentos				Total Bares	Equipamentos de venda automática				Totais máquinas vending
	Simpatia	Higiene	Rapidez	Filas de Espera	Higiene	Conforto	Horário	Meios de pagamento		Higiene	Qualidade	Variedade	Funcionamento geral	
ESTG	4,63	4,33	3,88	3,60	4,04	3,60	4,13	3,96	4,02	3,71	3,27	3,53	3,46	3,50
ESSE	4,87	4,78	3,57	3,17	4,39	4,04	4,39	3,83	4,13	3,70	3,39	2,87	3,26	3,30
ESS	4,71	4,57	3,43	3,29	4,43	4,29	4,00	4,43	4,14	3,71	3,43	3,29	3,57	3,50
ESA	3,76	3,59	2,65	2,65	3,47	3,06	3,65	3,47	3,29	3,18	3,06	2,88	3,00	3,03
ESCE	4,56	4,44	3,33	3,33	4,56	4,33	4,00	4,33	4,11	4,11	4,00	3,78	4,00	3,97
ESDL	4,45	4,45	2,64	2,91	3,91	3,91	3,27	3,82	3,67	3,09	2,45	2,36	2,36	2,57
CA	4,00	4,67	4,33	4,33	3,67	3,67	3,33	4,33	4,04	3,00	3,00	2,67	2,67	2,83



## Relatório Anual de Processo

Total	4,40	4,40	4,25	3,38	3,24	4,02	3,70	3,85	<b>3,90</b>	3,71	3,27	3,53	3,46	<b>3,50</b>
-------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------------	------	------	------	------	-------------

O Observatório do IPVC anualmente efetua o Inquérito à Qualidade de Ensino (IASQE) onde também é efetuada a avaliação de satisfação das cantinas e bares do IPVC, tendo sido no 1.º Semestre do ano letivo 2023/2024 obtida a seguinte informação:

*Tabela 31- Grau de satisfação dos bares - IASQE*

Grau de satisfação Bar

Escola	2024			
	1.º Semestre			
	CTESP	LICENCIATURA	MESTRADO	PÓS-GRADUAÇÃO
ESA	90.24%	85.07%	85.07%	---
ESCE	100.00%	97.56%	57.14%	---
ESDL	95.65%	90.80%	70.59%	---
ESE	96.51%	89.32%	83.33%	---
ESS	93.55%	83.69%	57.14%	66.67%
ESTG	96.49%	95.28%	100.00%	---

*Tabela 32 - Grau de satisfação das cantinas- IASQE*

Grau de satisfação Cantina

Escola	2024			
	1.º Semestre			
	CTESP	LICENCIATURA	MESTRADO	PÓS-GRADUAÇÃO
ESA	90.00%	75.38%	100.00%	---
ESCE	100.00%	93.67%	83.33%	---
ESDL	86.96%	73.49%	70.59%	---
ESE	92.77%	84.43%	79.41%	---



## Relatório Anual de Processo

ESS	96.77%	87.02%	33.33%	100.00%
ESTG	88.79%	79.43%	90.74%	---

### Subprocesso Bolsas – BOL

A avaliação da satisfação dos utilizadores da área de bolsas de estudo foi realizada através de um questionário elaborado plataforma google forms e disponibilizado aos alunos via e-mail no período compreendido entre 10 e 31 de julho. Os parâmetros estabelecidos no questionário foram: “Atendimento”, “Processo de Candidatura” e “Funcionamento da Área de Bolsas” com a escala de avaliação de 1 a 5, sendo que “1” nada satisfeito e “5” totalmente satisfeito. O questionário contava ainda com três questões de resposta aberta (Qual o aspeto que mais gosta no funcionamento da área de bolsas de estudos? Qual o aspeto que menos gosta no funcionamento da área de bolsas de estudo? E dos parâmetros constantes no questionário qual o mais importante na perspetiva do aluno).

Neste subprocesso continua a verificar-se a pouca adesão a esta forma de auscultação, tendo sido obtidas apenas 100 respostas num universo de 2328 alunos candidatos a bolsa de estudo, o que corresponde apenas a 4,30%.

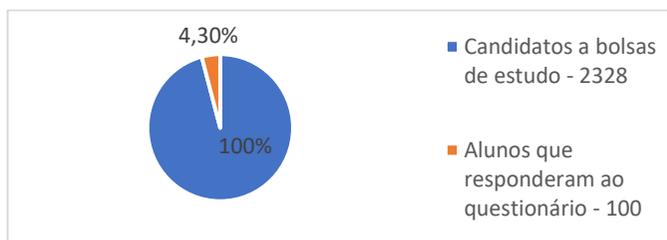


Gráfico 17 - % de respostas (bolsas de estudo)

Nos gráficos seguintes apresentam-se os resultados por parâmetros de auscultação, sendo de referir que o grau final de satisfação com este subprocesso foi de 3,83%, resultado este superior ao do ano letivo anterior.



## Relatório Anual de Processo

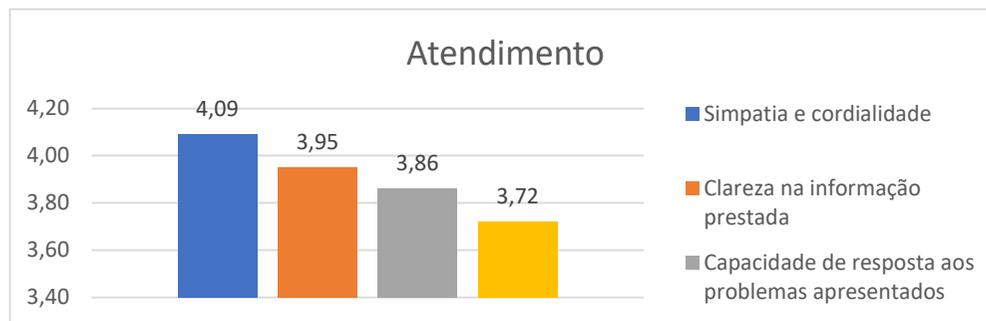


Gráfico 18 - Avaliação com o atendimento (bolsas de estudo)

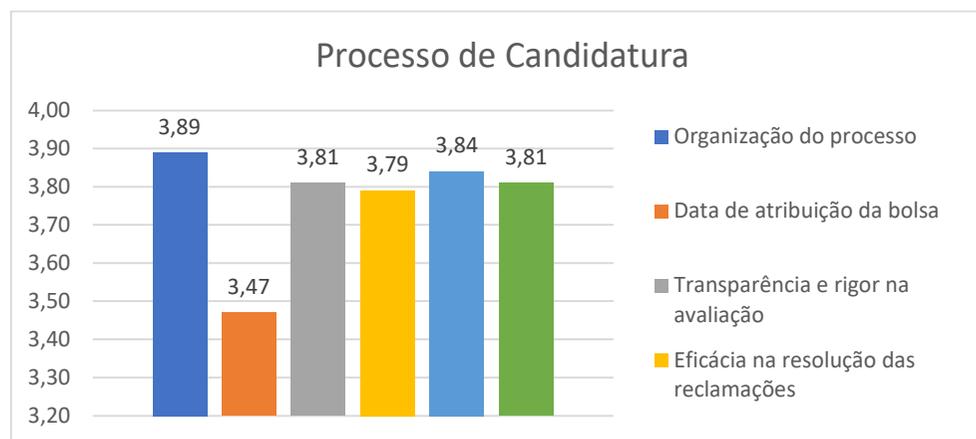


Gráfico 19- Avaliação com o Tratamento do Processo de Candidatura

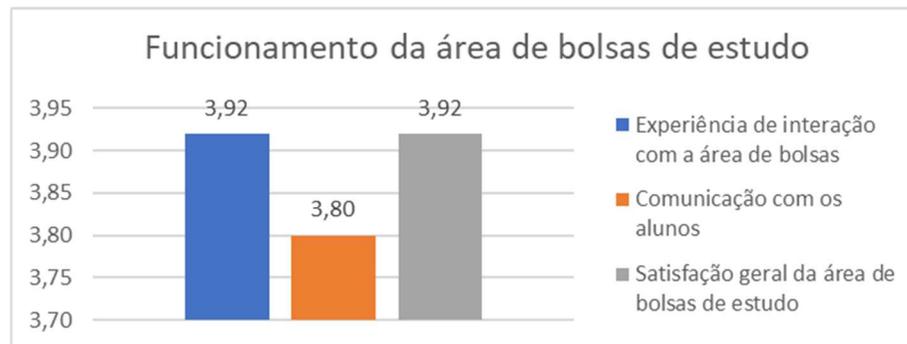


Gráfico 20 - Avaliação do funcionamento da área de bolsas de estudo

Relativamente à Bolsa de Apoio Social, num universo de 113 candidatos apenas responderam 11, correspondendo uma taxa de participação de 9.73%. O questionário era composto por 9 perguntas estruturadas em dois grupos: “Funcionamento, organização e atendimento” e “Participação no programa”, sendo a escala utilizada a mesma aplicada às bolsas de estudo e o grau de satisfação final apurado de 3.57%.

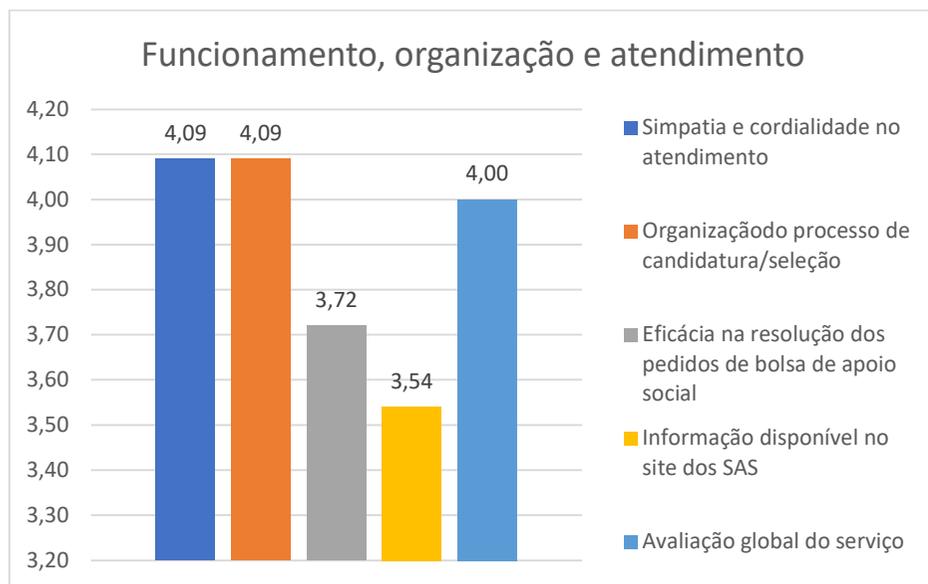


Gráfico 21 - Avaliação do funcionamento da área de bolsas de apoio social

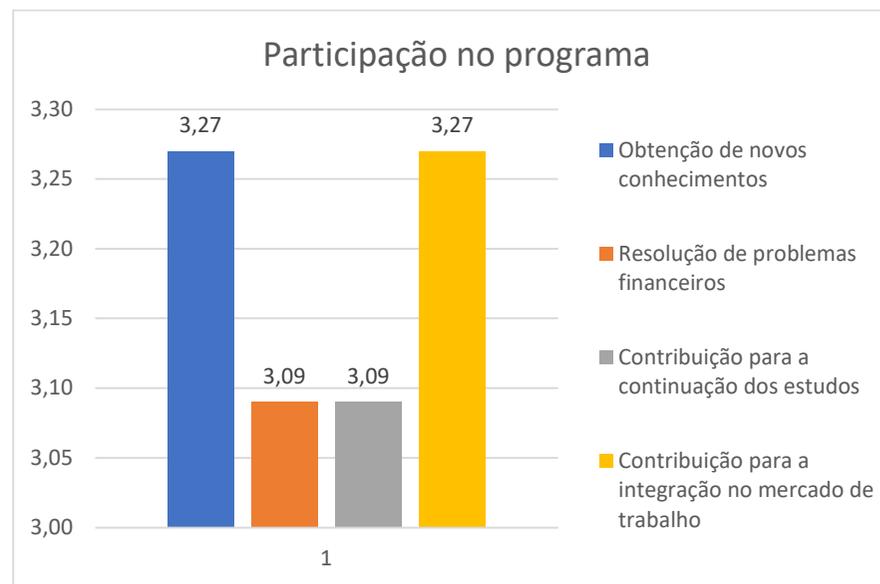


Gráfico 22 - Avaliação da participação no programa Bolsas de Apoio Social

Nas 3 perguntas de resposta aberta pretendeu-se uma avaliação qualitativa, tendo-se verificado que as apontadas como mais significativas foram a experiência e aprendizagem assim como a ajuda financeira, fazendo com que o programa de bolsas de apoio social atinja um dos seus principais objetivos que passa pela contribuição financeira para a continuidade da vida académica dos alunos. Por outro lado, o aspeto menos positivo incide na demora dos pagamentos que nem sempre cumpre o prazo estabelecido no Regulamento.

### Subprocesso Cultura – CUL

No ano de 2024 não foi efetuada a auscultação da satisfação aos visitantes da sala de exposições da Oficina Cultural dos SAS-IPVC uma vez que conforme determinado no Manual de Funcionamento da Oficina Cultural (n.º 2 do art.º 22.º) apenas as exposições com período de duração igual ou superior a 3 meses é que têm de ser alvo deste procedimento.

### Subprocesso Desporto – DES

O questionário de avaliação de satisfação dos serviços prestados pelo Centro Desportivo foi disponibilizado em formato digital (*Google Forms*) e enviado por e-mail a todos os utentes que frequentaram este espaço. No final do processo de recolha de dados, dos 499 inquiridos, foram obtidas 45 respostas o que corresponde apenas a 9% de participação.

O questionário apresentava 39 questões agrupadas em 4 áreas de análise: Centro de fitness (16 questões), aluguer de instalações desportivas (8 questões), atividades pontuais (7 questões) e desporto universitário de competição (8 questões). A escala de avaliação utilizada variava entre 1 e 5, sendo “1” insatisfeito e “5” totalmente satisfeito.

Das 45 respostas obtidas verificou-se que a maior % de respostas foram dadas por estudantes e externos, conforme se verifica no gráfico 11 e que o serviço mais procurado é o centro de fitness (gráfico 12).

O grau de satisfação global obtido pelos serviços prestados pelo Centro Desportivo foi de 3,8 e nos gráficos 13 a 15 demonstra-se a avaliação por cada área.



## Relatório Anual de Processo

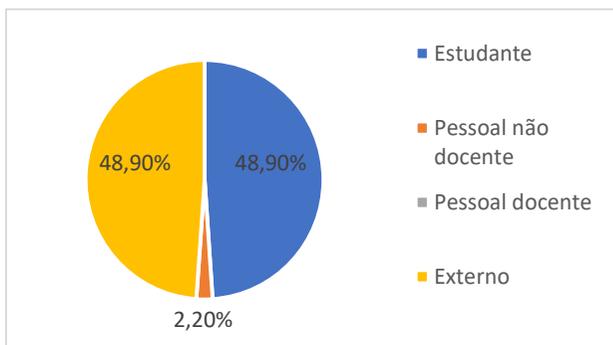


Gráfico 23- % de resposta por perfil de utilizador (centro desportivo)

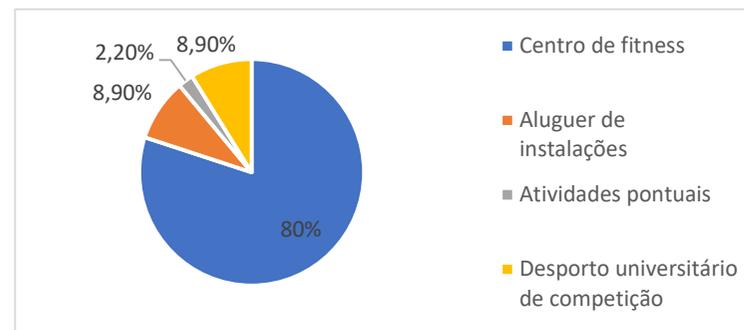


Gráfico 24 - % de tipologia de serviços desportivos procurados

O centro de fitness obteve um grau de satisfação global de 3,8 conforme se verifica no seguinte gráfico:



## Relatório Anual de Processo

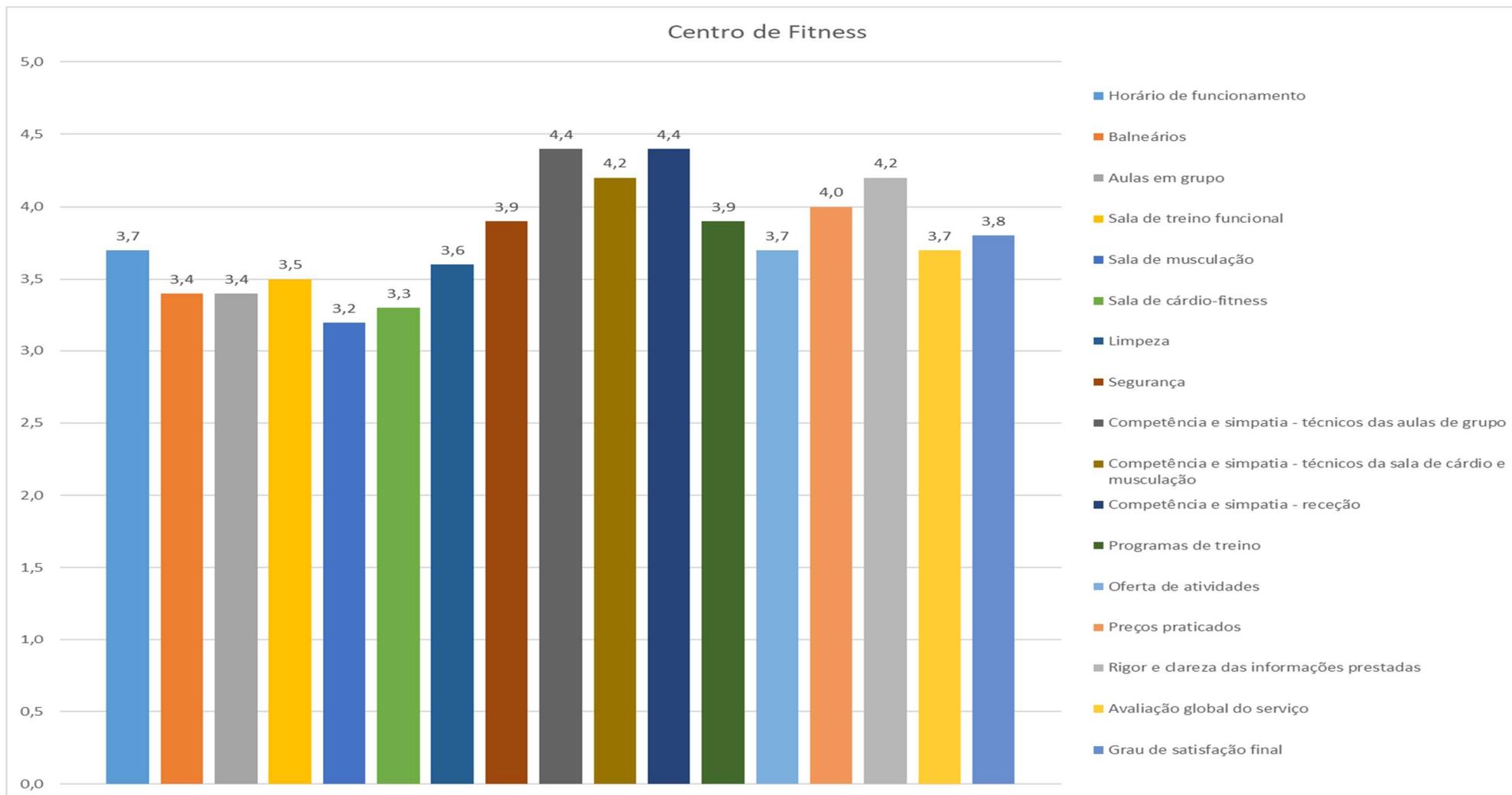


Gráfico 25- - Grau de satisfação do Centro de Fitness



No que respeita ao aluguer de instalações desportivas, verifica-se que a mais procurada é o campo de jogos situado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão, tendo obtido um grau de satisfação global de 3.2.

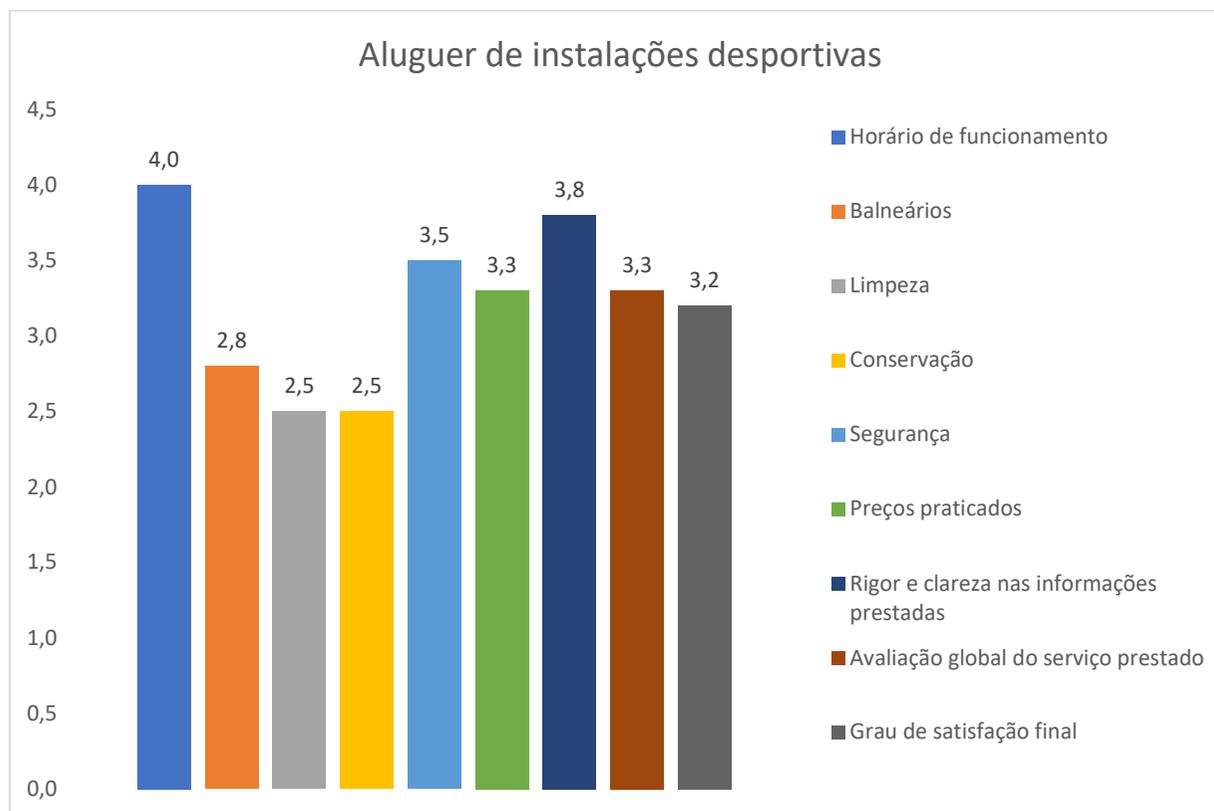


Gráfico 26 - Grau de satisfação das instalações desportivas



## Relatório Anual de Processo

No que respeita ao grau de satisfação com atividades desenvolvidas pontualmente, só houve uma resposta em que o estudante esteve totalmente satisfeito, tendo obtido assim um resultado de 5.

O resultado de satisfação obtido com os alunos praticantes do Desporto Universitário foi de 3,8 está traduzido no seguinte gráfico:

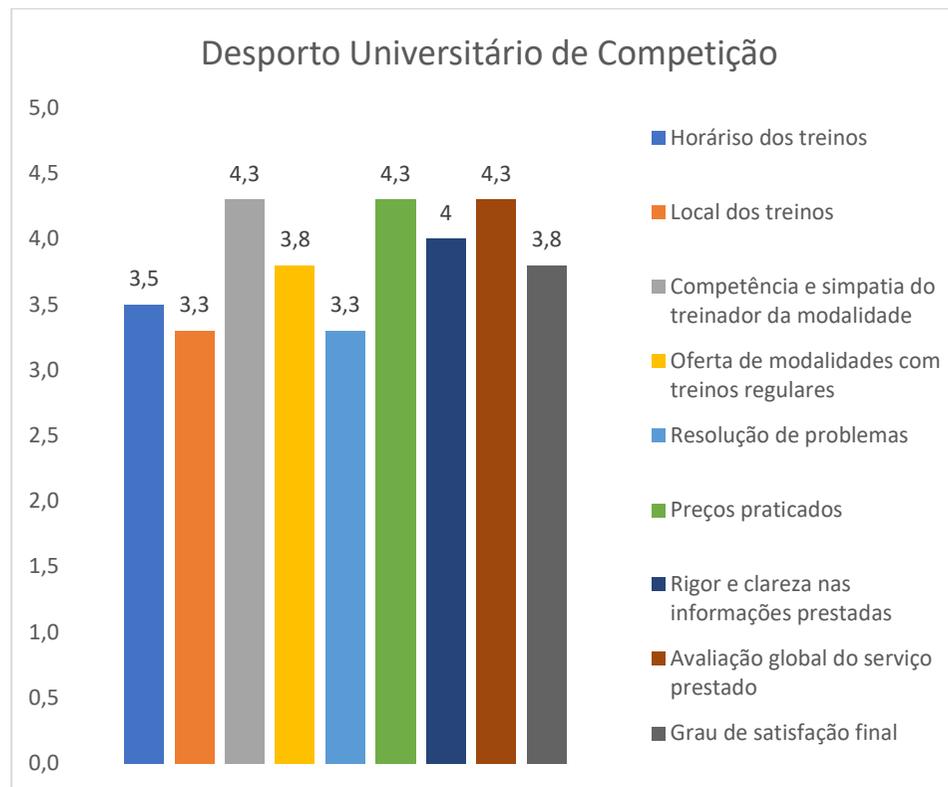
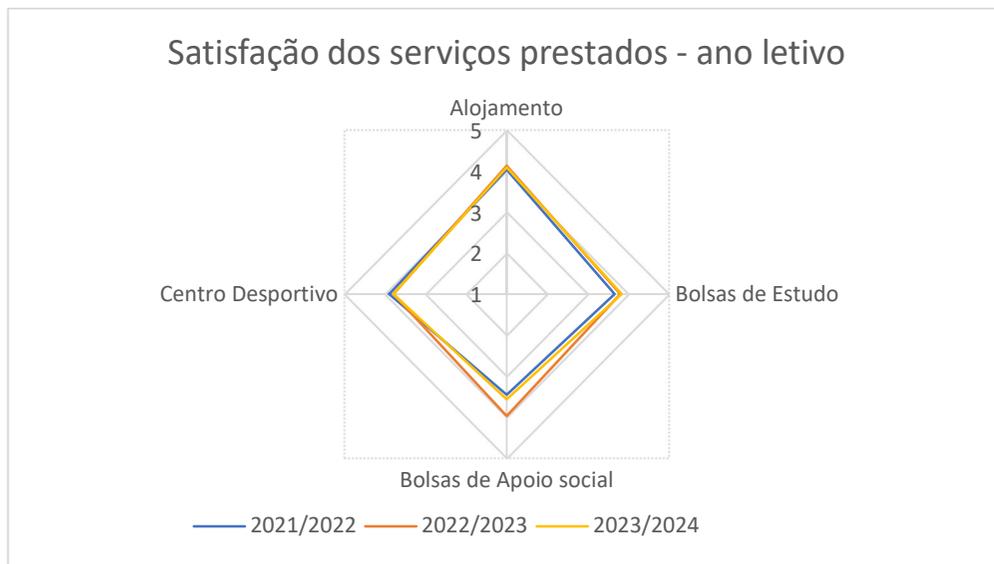


Gráfico 27 - Grau de satisfação - Desporto Universitário de Competição



Nos gráficos abaixo reflete-se a evolução do grau de satisfação de todos os serviços prestados nos últimos três anos:



## Recursos Humanos

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 foi efetuada de forma transversal a toda a Instituição pelo Observatório tendo a área de RHU dos SAS IPVC obtido um total de 17 participantes com uma avaliação global do serviço de 14 respostas com “totalmente satisfeito” e 3 respostas com “nada satisfeito”.

### Gabinete de Saúde e Bem-Estar

A informação foi recolhida, através do [formulário googleforms](#) e através da análise efetuada tendo em conta o devido tratamento de dados recolhidos (com a devida reserva de confidencialidade de acordo com a Lei 58/2019, a Lei 59/2019, e a Lei 41/2004, as recomendações da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) e todos os dispostos no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) - Regulamento da União Europeia (UE) N.º 2016/679), tornou-se possível avaliar a perceção dos utentes/utilizadores e melhorar o desempenho deste serviço de saúde, através do planeamento de ações futuras que visem, cada vez mais, corresponder às necessidades identificadas.

Destaca-se o número de respostas recolhidas que foi praticamente duplicado este número, comparativamente com o ano anterior, o que também traduz o trabalho que foi reforçado, neste ano, ao nível da divulgação/lembretes nos vários canais.

Relativamente ao **papel que** cada utente/utilizador **assume na Instituição** cerca de **51,8%**, ou seja, 71 respostas foram obtidas por parte dos **estudantes, 35,8%** (49) **docentes** e cerca de **12,4%**, ou seja, 17 respostas por **não docentes**.

Importa realçar que mais de metade das respostas - cerca de 73% - foram remetidas por pessoas de género feminino, 27% género masculino, sendo que, apesar de possibilidade de respostas aberta para “outro”, não foi obtida nenhuma resposta nesta opção.

Outro dado importante diz respeito às unidades orgânicas destes 137 utilizadores/utentes, sendo que a **ESTG-IPVC** assumiu **maior representatividade**, com 33,6% das respostas, seguida da ESS-IPVC. Com menor taxa de participação evidenciaram-se a ESDL-IPVC, ESCE-IPVC e SC.

**O grau de satisfação global** obtido com os utilizadores do gabinete de saúde foi de 4,47 e encontra-se transcrito por cada tópico avaliado na seguinte tabela:



*Tabela 33 - Grau de satisfação do Gabinete de Saúde*

<b>Processo de agendamento de consultas</b>	4,37
<b>Tempo de espera a pedidos de consulta e informações</b>	4,38
<b>Intervenção e informação disponibilizadas</b>	4,53
<b>Empatia e cordialidade</b>	4,67
<b>Qualidade das instalações</b>	4,39

Poderão ser obtidas mais informações quanto à auscultação deste processo no RAP do mesmo.

## 6.2. Alterações nas Necessidades e Expetativas das PI Relevantes para o Processo e respetivos meios de comunicação

Através da auscultação da satisfação à Comunidade Académica do IPVC tem-se vindo a verificar que cada vez mais é expectável um serviço de qualidade por parte destes Serviços, verificando-se uma maior incidência nas áreas de alimentação e alojamento.

## 7. Avaliação de Fornecedores (se aplicável)

Neste ponto e relativamente aos SAS IPVC, com a informação reportada pelo Gestores de Contrato ao aprovisionamento, foram obtidos os seguintes resultados por semestre em 2024:



## Relatório Anual de Processo

Tabela 34 - Avaliação de Fornecedores - 1.º Semestre 2024

Fornecedor	N.º de processos	Média da Pontuação (Pontuação Final/N.º de Processos)	Resultado da Avaliação Fichas de Ocorrências	Avaliação final do Fornecedor
Abreu e Pedra - Higiene e Bem Estar, Lda.	1	180		Muito Bom
ACINGOV - ACIN icloud solutions, Lda.	2	135		Bom
ADAM - Águas do Alto Minho, SA	1	144		Bom
Adriana Oliveira Morgado	1	180		Muito Bom
ADSE-Inst de Proteção e Assistência na Doença,IP	4	180		Muito Bom
Agência Portuguesa do Ambiente	1	180		Muito Bom
ALTICE/MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia	2	90		Suficiente
Alves & Judite, Lda	2	168		Bom
AMA- Agência para a Moderniz. Administ., IP	1	180		Muito Bom
Américo Teixeira - Const Civil e Ob Públicas, Lda.	1	144		Bom
ANA Aeroportos de Portugal, S.A.	1	180		Muito Bom
Ana Carolina Rodrigues Boalhosa de Freitas	1	164		Bom
ANTICIMEX PORTUGAL LDA	1	114		Bom
António Jorge Castro Pereira Rocha	1	180		Muito Bom
António Justino Arieira da Rocha, UnipLda.	1	180		Muito Bom
António Matos, Lda - Materiais de construção civil	3	148		Bom
APQ - Associação Portuguesa p/ Qualidade	1	144		Bom
ARAUJO & TRIGO LDA.	1	90		Suficiente
ARQUIUS21,LDA-FARMÁCIA VIANA DARQUE	7	144		Bom
ARROBABIT - TECHNOLOGY, LDA.	2	180		Muito Bom
Art&Mola - AM Indústria Colchões Lda	1	168		Bom
ASC - Comércio de Produtos de Higiene, Lda.	1	180		Muito Bom
Áshrama Viana do Castelo Centro do Yoga	1	180		Muito Bom
Assoc. Humanitária Bomb. Voluntários Ponte Lima	1	180		Muito Bom
ATRAENTESUCESSO - Comercio prod, Lda	2	90		Suficiente
Audiogest-Associação Gestão Distribuição Direitos	1	180		Muito Bom
AUDITACCOUNT - GABINETE EMPRESARIAL, LDA.	1	180		Muito Bom
Autovolt - Vitor Ferreira Santos, Unip, Lda	1	180		Muito Bom



## Relatório Anual de Processo

AVIBOM AVÍCOLA,S.A.	1	120	0,2	Bom
Blisq Creative, Lda.	6	180		Muito Bom
Bobinagem Refrigeração Praia Norte, Lda	1	148		Bom
Booking.com B.V.	1	180		Muito Bom
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Noroeste, CRL	1	180		Muito Bom
CÂMARA MUNICIPAL DE MELGAÇO	2	130		Bom
Câmara Municipal de Viana do Castelo	1	90		Suficiente
Carnes Meireles do Minho, SA	1	144		Bom
CASA PEIXOTO DE ABÍLIO R PEIXOTO & FILHOS	6	148		Bom
Chave 24h - Jose Alberto Brito da Silva	4	114		Bom
Confecções Valverde - Maria Manuela Pinheiro, Lda	1	168		Bom
CRD Gas, Lda.	2	168		Bom
Daniela Filipa Costa Ferreira	1	180		Muito Bom
Decorações Meadela, Lda	1	180		Muito Bom
Deutsches Studentenwerk	1	180		Muito Bom
DIMACER-Comércio de Equipamentos Industriais,LDA	1	164		Bom
Drogaria Cristália - Maria Filomena Passos A.Sousa	4	172		Bom
DSTELECOM, S.A.	1	180		Muito Bom
Electricidade Geral, Lda	2	164		Bom
Electro Laser, Unipessoal Lda	4	144		Bom
ELECTRO-MINHO	1	144		Bom
EquiGesp, Lda	1	144		Bom
EUROPEAN COUNCIL for STUDENT AFFAIRS	1	180		Muito Bom
Eusébio Gaião Ruas, Unipessoal, Lda	2	144		Bom
Ezpeleta Portugal - Moveis de Jardim, Lda	1	120		Bom
FADU - Portugal University sports	1	120		Bom
Farmácia da Vila - Farmovila, Lda.	6	180		Muito Bom
Farmácia São Domingos - Soci. Farm. São Domingos	1	180		Muito Bom



## Relatório Anual de Processo

Tabela 35 - Avaliação de Fornecedores - 2.º Semestre 2024

Fornecedor	N.º de processos	Média da Pontuação (Pontuação Final/N.º de Processos)	Resultado da Avaliação Fichas de Ocorrências	Avaliação final do Fornecedor
Abreu e Pedra - Higiene e Bem Estar, Lda.	3	149		Bom
ADAM - Águas do Alto Minho, SA	1	180		Muito Bom
Adriana Oliveira Morgado	2	162		Bom
ADSE-Inst de Proteção e Assistência na Doença,IP	4	180		Muito Bom
ALTICE/MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia	1	90		Suficiente
ALUGAL, LDA	1	141		Bom
Alves & Judite, Lda	1	144		Bom
AMA- Agência para a Moderniz. Administ., IP	1	154		Bom
Amadeu Palhares - instrumentos musicais unipessoal Lda	1	180		Muito Bom
Ana Carolina Rodrigues Boalhosa de Freitas	2	85		Suficiente
ANTICIMEX PORTUGAL LDA	1	150		Bom
António Jorge Castro Pereira Rocha	4	180		Muito Bom
António Justino Arieira da Rocha, UnipLda.	1	180		Muito Bom
AnyDesk Software GmbH	1	154		Bom
ARU SPORT, Lda	1	180		Muito Bom
ASC - Comércio de Produtos de Higiene, Lda.	1	150		Bom
ATRAENTESUCESSO - Comercio prod, Lda	1	150		Bom
AUDITACCOUNT - GABINETE EMPRESARIAL, LDA.	1	180		Muito Bom
AVIBOM AVÍCOLA, S.A.	1	150		Bom
AXVISTECH, Lda	1	105		Bom
BARTOLO G. BAPTISTA & FILHOS, LDA	1	180		Muito Bom
Benigno José Peres Pereira	2	144		Bom
Blisq Creative, Lda.	5	162		Bom
Bobinagem Refrigeração Praia Norte, Lda	2	144		Bom
Booking.com B.V.	3	180		Muito Bom
Brincoloíça - Armazém de Brinquedos e Loijas, Lda	2	150		Bom
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Noroeste, CRL	1	180		Muito Bom



## Relatório Anual de Processo

CÂMARA MUNICIPAL DE MELGAÇO	3	96		Bom
casa das matriculas Machado II Marta S.G.Machado	1	180		Muito Bom
CASA PEIXOTO DE ABÍLIO R PEIXOTO & FILHOS	11	144		Bom
CGA - Parte Patronal	1	180		Muito Bom
Chave 24h - Jose Alberto Brito da Silva	7	90		Suficiente
Clínica Centro Psicologia Psicoterapia Garfejo & Ramada,Lda	3	180		Muito Bom
CODIGOMIMO PORTAS E AUTOMATISMOS LDA	1	114		Bom
COURAGELEADER, Alumínios-Uni.Lda	2	90		Suficiente
CRD Gas, Lda.	1	178		Bom
CTT - Correios de Portugal, S.A.	1	144		Bom
Decorações Meadela, Lda	1	135		Bom
DESPERTAR - FORMAÇÃO E PSICOLOGIA UNIPESSOAL, LDA.	1	180		Muito Bom
DIMACER-Comércio de Equipamentos Industriais,LDA	1	135		Bom
Dinâmica Conceptual Unipessoal, Lda (Luminox)	1	150		Bom
Direção-Geral da Segurança Social	1	180		Muito Bom
DRAGONDISPLAY UNIPESSOAL LDA	2	144		Bom
Drogaria Cristália - Maria Filomena Passos A.Sousa	1	170		Bom
DSTELECOM, S.A.	2	180		Muito Bom
Editora Hogrefe, Lda	1	180		Muito Bom
ELECTRO INDUSTRIAL de Barreiros e Sá, Lda	1	135		Bom
ELECTRO-MINHO	3	135		Bom
ENERGIA 3000 - Unipessoal Lda	1	135		Bom
EquiGesp, Lda	1	75		Suficiente
EUROSTARS BERLIN HOTEL	1	180		Muito Bom
EVOLUI.COM	1	180		Muito Bom
Expedia Lodging Partner Services Sàrl	1	144		Bom
FADU - Portugal University sports	1	180		Muito Bom
Farmácia da Vila - Farmovila, Lda.	5	180		Muito Bom
Farprotec	1	150		Bom
FPLI - Academia Lusi Italiana, Lda	1	180		Muito Bom
Francisco José Fernandes Dias	1	180		Muito Bom
Franco & Franco, Lda	1	180		Muito Bom
Frimaciél - Equipamentos Hoteleiros e Frio, Lda	2	141		Bom
Galp Energia - Petróleos de Portugal - Petrogal, S	1	144		Bom
GelViana, Lda - Produtos Alimentares, Lda	3	150		Bom
GERMANO SOARES MOREIRA-CARPINTEIRO	1	146		Bom



## Relatório Anual de Processo

Gisela Raquel Machado de OLiveira Carvalho	1	180	Muito Bom
Goldenergy - Comercializadora de Energia SA	1	180	Muito Bom
GROUPFIX N - Engenharia e Serviços S.A.	2	180	Muito Bom
Grupnor-Grupo Português de Elevadores do Norte Lda	1	135	Bom
HOBBYVIDA,Desporto,Educação,Vitivinicultura,Lda	1	80	Suficiente
Hotel Boavista I	1	180	Muito Bom
HOTEL RALI VIANA- hotéis Vianense Soc Hotelei, Lda	4	180	Muito Bom
Iberdrola Portugal Clientes, Unipessoal, Lda	1	180	Muito Bom
IGAP - Instituto de Gestão Administração Pública	1	180	Muito Bom
IMPrensa NACIONAL-CASA DA MOEDA,S.A.	3	180	Muito Bom
INA-DIR. GERAL QUALIFIC.TRAB. FUNÇÕES PÚBLICAS	3	180	Muito Bom
INOOUT Armando Fernandes Faria	2	144	Bom
Inspecentro - Inspeção Periódica de Veículos Auto	2	180	Muito Bom
Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Púb	4	180	Muito Bom
Irmãos Jácome, Lda.	3	144	Bom
Isabel da Silva Lemos da Costa	1	180	Muito Bom
Isaias Oliveira da Silva Barbosa	2	180	Muito Bom
J. Neves & Filhos - Comércio e Indústria de Ferragens S.A.	1	144	Bom
JMV - JOSÉ MARIA VIEIRA, S.A.	1	170	Bom
JOANA SOFIA AMARO SALGUEIRO	1	170	Bom
João Marcelo Bastos Soares	2	180	Muito Bom
Joaquim de Barros Rodrigues & Filhos, Lda.	1	180	Muito Bom
Jonathan da Silva	1	180	Muito Bom
JORGE MACEDO & NUNO BORGES, SROC, Lda	1	144	Bom
Jorge Soares Moreira - Carpinteiro	2	144	Bom
JYSK UNIPessoal LDA	1	144	Bom
L3J - Material Electrico, Lda	3	174	Bom
Lactogal - Produtos Alimentares, S.A.	1	170	Bom
Lage & Sá, Lda - Ferragens e Artigos Sanitários	5	144	Bom
Lamas - Unipessoal Lda	1	180	Muito Bom
LARDOMUS-Sociedade de Alimentos, Lda	1	150	Bom
LUIS AMORIM UNIPessoal,LDA.	1	180	Muito Bom
Luís Miguel Gonçalves Domingues	2	180	Muito Bom
Madiguima	1	170	Bom
Maria Adelaide Rios Veloso Lav. Sereia	1	144	Bom
Maria Alexandra de Macedo Lima	1	180	Muito Bom

1



## Relatório Anual de Processo

MARIA ILDA RIBEIRO PINTO DE LIMA-FLOR DO MAR	1	180		Muito Bom
Maria Jorge Guimarães da Silva Viela Gama	1	180		Muito Bom
Matudis, Lda	1	150		Bom
Mbit - Computadores e serviços de informatica, SA	1	160		Bom
Moloni, Lda	1	180		Muito Bom
MOMENTUM HEALTH CONCEPT LDA	1	180		Muito Bom
MUTE, LDA.	1	144		Bom
Natália de Jesus Cerqueira Matos	1	180		Muito Bom
NAUTIGÁS	1	144		Bom
Nuno Álvaro Costa Pereira	1	180		Muito Bom
O Recontro Cafeteria do Vez Lda	2	160		Bom
Officelan, Lda	1	180		Muito Bom
Ordem dos Carmelitas Descalços em Portugal	1	180		Muito Bom
Panilima - Padaria e Pastelaria, Lda	1	150		Bom
Paninho - Comércio De Produtos Alimentares, Lda	1	150	1	Bom
PAPELARTE - Morais & Pires, Lda.	1	180		Muito Bom
PCDIGA, Lda	1	160		Bom
Pegue & Faça de M.F.G. Cardoso	1	90		Suficiente
Polícia de Segurança Pública	2	180		Muito Bom
PRAXIS - SEGURANÇA S.A.	1	55		Suficiente
Província Portuguesa Congregação Espírito Santo	2	180		Muito Bom
Quinta do Fincão, Lda	2	150		Bom
Recheio Cash & Carry, S.A.	8	165		Bom
Rego de Almeida, Lda.	1	150		Bom
Rentokil Initial Portugal	1	170		Bom
Repsol Portuguesa, S.A.	1	146		Bom
RIQUAL - Rede de Investigadores da Qualidade	1	170		Bom
Rocha Pneus - Triplo D Pneus Unipessoal, Lda	1	180		Muito Bom
Rui Lages Pinto Cardoso	1	180		Muito Bom
SABSEG - Corretor de seguros, S.A.	3	155		Bom
Sambiental, Limpeza de Saneamento, Lda	2	144		Bom
Sanitop - Material Sanitário, Lda	2	180		Muito Bom
Saphety Level - Trusted Services, S.A	1	180		Muito Bom
Sara Cristina Duarte Reigoto	2	180		Muito Bom
Sara Leonor Matos Antunes	1	144		Bom
Segurvez Segurança Privada, Unipessoal Lda	1	144		Bom



## Relatório Anual de Processo

SERRALHARIA NOVA ERA XXI, Lda	1	135		Bom
SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE VIANA DO CASTELO	7	159		Bom
Silhueta Credivel Unipessoal, Lda	2	144		Bom
SOCEGA - canalizações	2	135		Bom
Sogenave-Soc.Geral de Abastecimentos à Navegação e	14	144	3,2	Bom
Staples-Portugal Equipamentos de Escritório, S.A.	2	180		Muito Bom
SWITCH ON - Academia de Formação, unipessoal Lda	1	144		Bom
Taxi Correia - José Correia	5	180		Muito Bom
TECNILIMA, LDA.	1	180		Muito Bom
Tiago Veloso Nunes Silva	1	180		Muito Bom
TK ELEVADORES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA.	1	180		Muito Bom
TOPGIM IBRAFER - material desp e fit, unip, Lda	1	180		Muito Bom
TRIBUNAL DE CONTAS	1	180		Muito Bom
U. Porto - fac. ciencias nutricao e alimentação	2	150		Bom
ULSAM-Unid.Local Saúde do AMinho EPE	3	180		Muito Bom
UNAVE-Ass.Form. Prof.Inv U. Aveiro	1	180		Muito Bom
Univ Católica Portuguesa - edf Biotecnologia	1	170		Bom
Vanibru - Comércio de Produtos Alimentares, Lda	7	128	1,7	Bom
Vera Moreira Pinheiro	1	180		Muito Bom
Verspieren Portugal S.A.	2	180		Muito Bom
Via Verde Portugal	1	90		Suficiente
Viana Print - Impressão, Design e Publicidade, Lda	6	75		Suficiente
VianaFogo, Lda.	3	90		Suficiente
VIANAWORK, UNIPessoal, LDA	1	180		Muito Bom
Vidraria Vianense	1	180		Muito Bom
Viv'Experiencia_Lda	1	180		Muito Bom
XPERTGO - BUSINESS SOLUTIONS DEVELOPMENT	1	180		Muito Bom

## 8. Resultados de Inspeções, Fiscalizações a Atividades e Serviços (se aplicável)

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 Anticimexl

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.

O Gabinete de Controlo Interno dos SAS também desenvolveu ao longo do ano de 2024 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:

- Em conjunto com a área de bolsas de estudo efetuou, no período de 15 de maio a 13 de junho, uma ação de averiguação/fiscalização a alunos bolseiros do IPVC através de visitas domiciliárias de forma a verificar o correto cumprimento do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior (dado que o mesmo se aplica à Instituição e aos estudantes através da informação disponibilizada). Esta ação de verificação abrangeu 73 alunos/as bolseiros e resultou na reabertura de 9 processos de candidatura a bolsa de estudo por incongruência das informações prestadas pelos bolseiros/as acerca da composição do agregado familiar e daquele que foi constatado in loco por estes serviços.
- Foi ainda desenvolvida uma ação de verificação ao cumprimento da alínea c) do n.1 do art.º 47.º do RABEEES (prazo de comunicação do projeto de decisão de atribuição de bolsa de estudo), sendo que de uma amostra de 134 candidaturas a bolsa de estudo, 19 processos não cumpriram o referido prazo.
- No âmbito dos Recursos Humanos foi desenvolvida uma ação de verificação que assentou em dois pontos: os atos administrativos e a responsabilidade social para com os colaboradores da Instituição. Da mesma resultaram seis inobservâncias de âmbito legal e sete no âmbito do SG do IPVC.
- O Gabinete de Controlo Interno deu ainda resposta a 112 reclamações apresentadas no SICABE por alunos que contestaram o resultado da decisão sobre o requerimento de atribuição de bolsa de estudo do ano letivo 2023/2024.

Na área financeira, no decurso de 2024, foram efetuadas diversas auditorias pelo fiscal único para preparação dos trabalhos de fecho de contas de 2023 e emissão da certificação legal de contas de 2023 para envio ao Tribunal de Contas.

### 9. Auditorias ao Sistema (incluir análise de tendências das auditorias)

Neste ponto são elencadas as “não conformidades” e “observações” dos processos ASO, RHU, GEF e Saúde. Os restantes processos de suporte ao funcionamento dos SAS IPVC (Ambiente, Gestão de Empreitadas e Infraestruturas, Biblioteca e Arquivo, Gestão Documental, Gestão de Sistemas de Informação e Promoção e Imagem) têm os resultados das auditorias descritos nos respetivos Relatórios Anuais de Processo.

Tabela 36 - Auditorias

Processo - Subprocesso	Interna/ Externa?	Data da Auditoria	Relatório de Auditoria Interna		N. Processo em ON.IPVC
			OBS	NC	
ALI	Auditoria Interna	07/11/2024 (ESA)	0	4	2024/006735; 2024/006736; 2024/006737; 2024/006738; 2024/006739; 2024/006742; 2024/006743; 2024/006744; 2024/006745; 2024/006746; 2024/006747; 2024/006748; 2024/006749; 2024/006750; 2024/006751; 2024/006752; 2024/006753; 2024/006754
		05/11/2024 (ESS)	0	4	2025/000359; 2025/000360; 2025/000361; 2024/00674; 2025/000364; 2025/000365; 2025/000367; 2025/00036; 2025/000369; 2024/006745; 2025/000370; 2025/00037; 2024/006754
		07/11/2024 (ESTG)	0	3	2025/000388; 2025/000388; 2025/000390; 2025/00039; 2025/000392; 2024/006746; 2024/006744
ALO		13/11/2024			
BOL		13/11/2024			
CUL		20/11/2024	2	4	2024/006837; 2024/006838; 2024/006839; 2024/006840; 2024/006841; 2024/006842
DES		28/11/2024	2	2	2025/000258; 2025/000259; 2025/000261; 2025/000262



## Relatório Anual de Processo

RHU		25/11/2024	0	1	2024/006975
GEF		20/11/2024	3	4	2024/006932;2024/006933;2024/006934;2024/00693; 2024/006936;2024/006937,2024/006938
Processo- ASO	Auditoria Externa: (NP EN ISO 9001:2015   NP 4552:2016   NP 4469:2019   NP EN ISO 19011:2019)	5, 6,8, 9 e 10 de maio de 2024	-	-	-----

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.

No ano de 2024 foram levantadas aos SAS IPVC 22 NC e 7 OBS, conforme demonstra à tabela acima. O fato de algumas NC e OBS terem sido registadas no ano de 2025 deveu-se ao fato de os respetivos Relatórios de Auditorias terem sido recebido no final de dezembro de 2024 ou já em janeiro de 2025.

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

A tabela abaixo demonstra as ocorrências registadas no ano de 2024 por subprocesso/processo e tipologia.

Tabela 37- Fichas de ocorrência à Unidade

Tipologia de ocorrência	ALI	ALO	BOL	CUL	DES	ASO	RHU	GEF	TOTAL
Reclamações	16	7	0	0	0	2	0	0	25
Sugestão	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Observação	5	0	0	2	0	0	0	3	10
Elogio	1	1	0	1	0	0	0	0	3
Não conformidade	26	0	0	4	0	0	1	4	35
N.º total de ocorrências	49	8	0	7	0	2	1	7	74
Nº. total de reclamações sem resposta	1	3	0	0	0	0	0	0	4

Salienta-se que os subprocessos alojamento e bolsas não têm nenhuma não conformidade (NC) apontada dado que à data da elaboração deste Relatório os respetivos Relatórios de Auditoria Interna ainda não tinham sido rececionados (ver tabela 36).

De referir ainda que não foi efetuada nenhuma reclamação no “Livro Amarelo” no ano de 2024 e que as reclamações acima mencionadas foram consideradas como ocorrências que surgiram do normal desenvolvimento das atividades deste processo registadas na plataforma ON IPVC.

### 11. Resultados de Rankings, Certificações e Acreditações ou Reconhecimentos (de serviço, curso, outros, ...)

Da análise efetuada do mapa emitido pela DGES, à data de 31 de janeiro de 2025, tinham sido apresentados nas IES Público 93.415 requerimentos de candidatura a bolsa de estudo para o ano letivo 2024/25 sendo que os SASIPVC representam 2,42% desse número com um total de 2.259 requerimentos. Das 34 IES Públicas os SAS IPVC ocupavam o 18.º 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 18.º lugar no medalheiro geral entre as 60 IES medalhadas e no Troféu Universitário por Clubes IES o IPVC obteve o 23.º lugar entre as 94 IES que participaram.

Com a contribuição do Centro Desportivo, o Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) renovou 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 e quarenta e quatro a nível mundial com a certificação de platina.



### 12. Evolução a Nível da Adequação dos Recursos

#### 12.1. Recursos Humanos (PD/PND): Indicadores, Qualificação e Concretização do Plano de Formação/Capacitação

Na tabela abaixo está demonstrado o número de colaboradores por género a desempenhar funções nas diversas áreas dos SAS e respetivas qualificações no ano de 2024:

Tabela 38 - N.º de colaboradores e qualificação

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	1			1			
	F	33	2	15	13		2	1
Alojamento (ALO)	M	7		2	2		3	
	F	8	1	2	4		1	
Bolsas (BOL)	M							
	F	3		1	2			
Cultura (CUL)	M							
	F	1					1	
Desporto (DES)	M	1						1
	F							
Gestão Financeira (GEF)	M	1						1
	F	1						1
Aprovisionamento	M	1			1			
	F	1					1	
Recursos Humanos (RHU)	M							
	F	1					1	
Gabinete de Saúde	M							



## Relatório Anual de Processo

	F	1						1
Serviços de Informática	M	1			1			
	F							
Manutenção	M	1			1			
	F							
Outros Apoios	M							
	F	3		2			1	
Gabinete de Controlo Interno	M							
	F	1			1			

No ano de 2024, 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.

Tabela 39- Formação

Área	Ações de Formação	Nº. de participantes	Entidade Formadora/ Formador	Interna/Externa	Nº. de horas por colaborador
Alojamento	Webinar "Compreender o suprimento de irregularidades formais das propostas - análise à luz do novo artigo 72.º, n.º 3 do CCP	1	IGAP	Externa	2h
	Gerir o tempo através do Outlook	1	INA	Externa	7h
	"Plataforma SNCP"	1	ESPAP	Externa	3h
	Comunicação, cortesia e orientação para o cliente	1	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	Externa	9h
	O direito de acesso à informação administrativa e a proteção de dados pessoais	1	IGAP	Externa	14h
	Comunicação e atendimento: a imagem da instituição	1	IGAP	Externa	14h
	Estatística em Folha de Cálculo (Excel): Fórmulas e Funções: 1.2	1	INA	Externa	6h
	Data Science: Conceitos Introdutórios	1	INA	Externa	2h
	Folha de Cálculo (Excel): Fórmulas e Funções: 1.1	1	INA	Externa	6h



## Relatório Anual de Processo

	Gestão Avançada de Base de Dados em Folha de Cálculo (Excel): Análise de Gestão de Dados: 2.2	1	INA	Externa	6h
	Competências para a interculturalidade	1	INA	Externa	4h
	Tabelas Dinâmicas em Folha de Cálculo (Excel): Análise de Gestão de Dados: 2.3	1	INA	Externa	6h
	Desfibrilhadores Automáticos Externos (DAE)	4	Almas Industries	Externa	7h
	Equipamentos de 1ª intervenção - utilização de extintores	2	IPVC	Interna	2h
	Sistema de Gestão (Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação)	1	IPVC	Interna	3h
	Oficinas Relacionais	2	Academia de Liderança Colaborativa	Externa	12h
	Equilíbrio pessoal na gestão do trabalho: conflito e stress	2	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	Externa	8h
	Licenciatura em Design Ambientais	1	ESTG	Interna	704h
	Power BI: Elaboração de Dashboards (Inicial)	1	INA	Externa	14h
	Gerir o tempo através do Outlook	1	INA	Externa	7h
	Identificação dos Alérgicos nas Ementas: Segurança Alimentar	1	Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão	Externa	8h
	Alergénios e Segurança Alimentar	13	SASIPVC	Interna	3,30h
	Food Cost: compreender os meus custos	14	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	Externa	6h
<b>Alimenta- ção</b>	Comunicação, cortesia e orientação para o cliente	15	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	Externa	9h
	Bebidas de Cafeteria: preparação e serviço	19	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	Externa	12h
	Equilíbrio pessoal na gestão do trabalho: conflito e stress	5	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	Externa	8h
	Técnicas de Cozinha	18	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	Externa	25h
	Webinar "Desperdício Alimentar: do prato ao prado"	1	Politécnico de Coimbra	Externa	3h
	Gestão de custos em unidades de alimentação coletiva	2	Universidade do Porto	Externa	4h
	Equipamentos de 1ª intervenção - utilização de extintores	21	IPVC	Interna	2,30h
<b>Bolsas</b>	Gestão da Informação Arquivística na Administração Pública	1	INA	Externa	28h
	Desfibrilhadores Automáticos Externos (DAE)	1	Almas Industries	Externa	7h



## Relatório Anual de Processo

	Oficinas Relacionais	1	Academia de Liderança Colaborativa	Externa	12h
<b>Cultura</b>	Gerir o tempo através do Outlook	1	INA	Externa	7h
	Desfibrilhadores Automáticos Externos (DAE)	1	Almas Industries	Externa	7h
	Análise de obras de arte	1	FPLI - Academia Luso Italiana	Externa	35h
	Curadoria de arte - exposição	1	FPLI - Academia Luso Italiana	Externa	30h
	Processamento de Texto (Nível Avançado)	1	INA	Externa	21h
	Folha de Cálculo (Excel) : Fórmulas e Funções : 1.1	1	INA	Externa	6h
	Portal Base – Contratos Públicos Online	1	INA	Externa	5h
	Lógica, Consulta e Referência em Folha de Cálculo (Excel): Fórmulas e Funções: 1.4	1	INA	Externa	6h
<b>GEF</b>	Gestão Financeira: Módulo 5 - Preparação de pagamentos: Regras a acautelar	1	INA	Externa	3h
	Gestão Financeira: Módulo 9 - Inventário do Património	1	INA	Externa	3h
	Gestão Financeira: Módulo 8 - Liquidação da receita	1	INA	Externa	3h
	Desfibrilhadores Automáticos Externos (DAE)	1	Almas Industries	Externa	7h
	Gestão Financeira: Módulo 11 - Conferência de faturas e desconformidades	1	INA	Externa	3h
	Sistema de Gestão (Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação)	1	IPVC	Interna	3h
	Supercomputação	1	Fundação para a Ciência e a Tecnologia (NAU)	Externa	3h
	Compras Públicas de Inovação: onde necessidades não satisfeitas encontram soluções	1	Agência Nacional de Inovação (NAU)	Externa	4h
	Edição de Folhas de Cálculo (Nível Avançado)	1	INA	Externa	28h
<b>APR</b>	Gerir o tempo através do Outlook	2	INA	Externa	7h
	Edição de Folhas de Cálculo (Nível Avançado)	1	INA	Externa	28h
	Edição de Folhas de Cálculo (Nível Intermédio)	1	INA	Externa	21h
	Técnicas de redação online: Sites, Intranet, E-mail, Newsletter e Redes Sociais	1	INA	Externa	14h
	Processamento de Texto (Nível Avançado)	1	INA	Externa	21h
	Otimização e Gestão de Dados em Excel	1	INA	Externa	28h
	Gestão Financeira: Módulo 5 - Preparação de pagamentos: Regras a acautelar	1	INA	Externa	3h
	Gestão Financeira: Módulo 9 - Inventário do Património	1	INA	Externa	3h
	Gestão Financeira: Módulo 8 - Liquidação da receita	1	INA	Externa	3h
	Desfibrilhadores Automáticos Externos (DAE)	2	Almas Industries	Externa	7h



## Relatório Anual de Processo

	Gestão Financeira: Módulo 11 - Conferência de faturas e desconformidades	1	INA	Externa	3h
	Equipamentos de 1ª intervenção - utilização de extintores	1	IPVC	Interna	2,30h
	Sistema de Gestão (Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação)	1	IPVC	Interna	3h
<b>RHU</b>	Webinar "A Digitalização nas Organizações - Qual o impacto para a Segurança e Saúde no Trabalho?"	1	Câmara do Comércio e Indústria do Centro (CEC)	Externa	2h
	Processamento de Texto (Nível Avançado)	1	INA	Externa	21h
	Webinar: Descomplicar o Orçamento do Estado 2024	1	UMinhoExec - Unidade de Formação Executiva da Universidade do Minho	Externa	4h
	Workshop - Posicionamentos remuneratórios em 2024	1	IGAP	Externa	7h
	Mapa de pessoal, Gestão de Carreiras, Formação Profissional e Mobilidade   ON-Line	1	IGAP	Externa	14h
	Webinar Consciencialização para deficiências e incapacidades no contexto de trabalho	1	CRPG - Centro de Reabilitação Profissional	Externa	1,30h
	O NOVO SIADAP - com as alterações introduzidas pelo DL n.º 12/2024	1	IGAP	Externa	14h
	Webinar Retorno ao trabalho, acompanhamento do absentismo e manutenção em funções de forma inclusiva	1	Webinar Retorno ao trabalho, acompanhamento do absentismo e manutenção em funções de forma inclusiva	Externa	2h
	O Novo SIADAP	1	Secretaria-Geral da Educação e Ciência	Externa	3,30h
	Webinar "Academia Diário da República"	1	INA	Externa	1h
<b>Gabinete de Saúde</b>	Ferramentas da Qualidade	1	APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade	Externa	16h
	Oficinas Relacionais	1	Academia de Liderança Colaborativa	Externa	12h
<b>Serviços de Informática</b>	Power BI: Elaboração de Dashboards (Avançado)	1	INA	Externa	14h
	Power BI: Elaboração de Dashboards (Inicial)	1	INA	Externa	14h
	Introdução à Inteligência Artificial	1	INA	Externa	14h
	Técnicas de redação online: Sites, Intranet, E-mail, Newsletter e Redes Sociais	1	INA	Externa	14h
<b>Outros Apoios</b>	Gestão da Informação Arquivística na Administração Pública	1	INA	Externa	28h
	Comunicação e atendimento: a imagem da instituição	2	IGAP	Externa	14h
	Desfibrilhadores Automáticos Externos (DAE)	1	Almas Industries	Externa	7h
	Elaboração de Informações e Pareceres na Administração Pública	1	IGAP	Externa	14h

<b>Gabinete de Controlo Interno</b>	Webinar Regime Geral de Prevenção da Corrupção e o Regime Geral de Proteção de Denunciantes - Portal da Denúncia	1	APCP - Associação Portuguesa dos Contratos Públicos	Externa	2h
-------------------------------------	--	---	---	---------	----

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 2024 os colaboradores dos SAS afetos ao processo ASO que participaram neste Programa foram:

Área	País	Nº. de participantes	Entidade Formadora/ Formador	Interna/Externa	Nº. de horas por colaborador
<b>Alojamento</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training – Espanha	2	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Externa	35h
<b>Alimentação</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training – Itália	2	Università G. d'Annunzio Chieti Pescara	Externa	35h
<b>Bolsas</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training - Espanha	1	UNIVERSITY OF SEVILLA	Externa	35h
<b>GEF</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training	1	University of Split	Externa	35h
<b>RHU</b>	Erasmus+ Staff Mobility for Training - Espanhã	1	UNIVERSITY OF SEVILLA	Externa	35h
<b>Gabinete de Saúde</b>	Staff Training Week - Teiresias Support Centre for students with special needs	1	Masaryk University	Externa	35h
	Erasmus+ Staff Mobility for Training	1	Università G. d'Annunzio Chieti Pescara	Externa	35h

## 12.2. Recursos Materiais e Serviços

Dando continuidade à **Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública**, em 2024 entraram em produção os seguintes serviços de apoio à comunidade através da plataforma SASocial:

- Criação do micro serviço Emprego com as seguintes funcionalidades:
  - Candidaturas a ofertas de emprego
  - Candidaturas a ofertas de estágio

- Gestão de Feiras de Emprego
- Consulta de gestão de carreiras
- Foram desenvolvidos e publicados dashboards relativos aos seguintes serviços: Alimentação, Alojamento, Conta Corrente dos Utilizadores, Mobilidade, BIRA, Gabinete de Saúde, Voluntariado, Bolsas de Apoio Social e Bolsa de Estudo.
- Foi disponibilizado para preenchimento pelas escolas o requerimento de seguro escolar utilizado aquando de visitas de estudo.

Foi efetuada a Implementação dos serviços transversais ao IPVC na residência dos Arcos de Valdevez, nomeadamente rede interna dos SAS, EDUROAM, vídeo vigilância e controlo de acessos.

### Alimentação

As unidades alimentares no ano de 2024 estiveram em funcionamento 206 dias e serviram uma média de 517 refeições por dia.

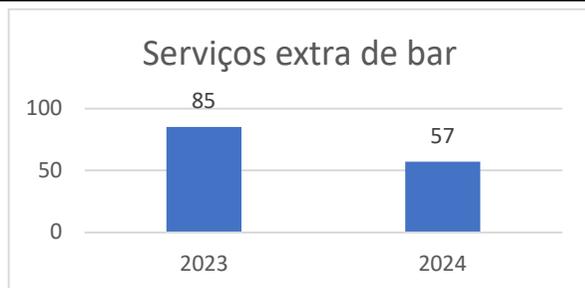
*Tabela 40 - N.º de refeições*

Tipo de serviço	Nº refeições 2022	Nº refeições 2023	Nº refeições 2024
Packs alojamento	23 232	31 061	N/A
Serviço normal	112 733	110 778	99 390
Serviços de catering	10 863	16 979	7 158
<b>Total</b>	<b>146 828</b>	<b>158 818</b>	<b>106 548</b>

Os bares além do seu normal funcionamento também efetuaram serviços de coffee-break, verdes de honra e lanches para eventos desenvolvidos pelas escolas ou entidades externas. No gráfico seguinte estão enumerados os serviços efetuados no ano de 2024 comparativamente ao ano de 2023.



## Relatório Anual de Processo



O fato de em 2023 o n.º destes serviços ter uma expressão maior tem a ver principalmente com a organização da Ubuntu Fest em parceria com o IPVC e Câmara Municipal de Viana do Castelo assim como da realização das Fases Finais dos Campeonatos Nacionais Universitários.

No ano de 2024 a área de alimentação deu continuidade às medidas de redução de desperdício alimentar, que têm vindo a ser implementadas desde 2017, da seguinte forma:

- Aquisição de torradeira de tapete para os bares para redução da pressão e redução do desperdício;
- Sistema de controlo de desperdício alimentar na ESE;
- Substituição de todas as colheres de serviço de arroz de modo a padronizar a dose;
- Alteração de sistema de utilização de detergentes, de modo a reduzir desperdícios.
- Aquisição de robot de cozinha para otimização do serviço prestado;
- Otimização de ementas para aumentar a rentabilidade das refeições;
- Disponibilização de açúcar zero nas máquinas de venda automática;
- Análise de desperdício gerado nos bares;
- Implementação de molhos em unidose para redução do desperdício e controlo da segurança alimentar.

### Alojamento

No ano letivo de 2023/24 o serviço de Alojamento dos SASIPVC contou com 9 residências académicas, das quais 5 com gestão direta e quatro geridas diretamente pelas entidades protocoladas.

No primeiro semestre de 2024 estes serviços efetuaram um protocolo com o Município de Melgaço, onde foi concedida a exploração aos SASIPVC do edifício da antiga escola primária de Prado de forma a assegurar o alojamento dos alunos que frequentam a Escola Superior de Desporto e Lazer. Em setembro de 2024 a residência do Centro Académico (BC-9) entrou em obras de remodelação pelo que os SASIPVC efetuaram durante o último trimestre do ano protocolos com a Ordem dos Carmelitas Descalços em Portugal e com a Província Portuguesa Congregação Espírito Santo de forma a assegurar o alojamento aos alunos aí residentes.

Este serviço é de uma primordial importância para os estudantes do IPVC, servindo como uma forma preventiva de um eventual abandono escolar. Para melhorar a qualidade e conforto e segurança nas residências, os SAS têm vindo a melhorar os mecanismos de segurança e a reforçar as equipas recursos humanos para o serviço de limpeza através da contratação pública, para nas Residências sobre a sua gestão.

Nos gráficos seguintes estão enumerados por género os estudantes alojados nas residências assim como as desistências ocorridas nos dois últimos anos letivos:



## Relatório Anual de Processo

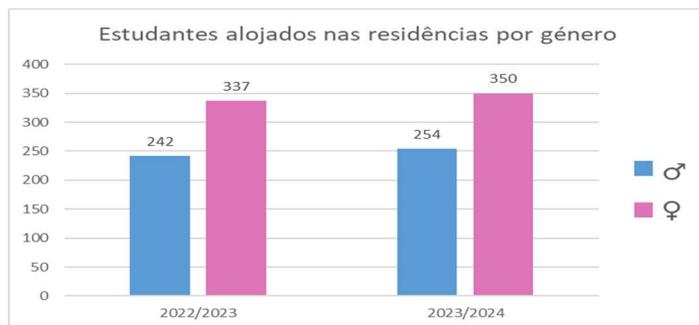


Gráfico 28 - Estudantes alojados nas residências por género

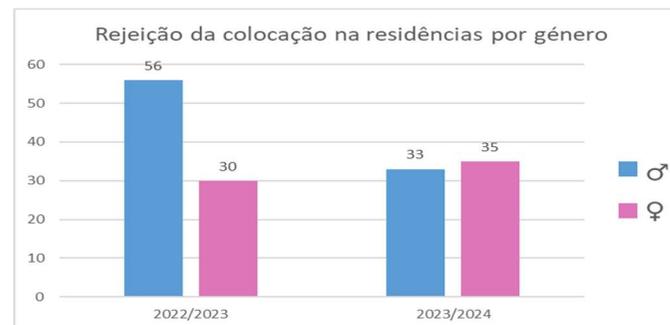


Gráfico 29 - Rejeição da colocação nas residências por género

### Bolsas de Estudo e Bolsas de Apoio Social

Quanto a este subprocesso também se aferiu a seguinte informação quanto ao ano letivo 2023/2024:

Tabela 41 - Bolsas de estudo, apoio social e complemento de alojamento por género

	N.º. de bolseiros da DGES		N.º. de candidatos à Bolsa de Apoio Social		N.º. de beneficiários da Bolsa de Apoio Social		N.º. de alunos com complemento de alojamento	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
2023/2024	641	1.016	55	68	20	22	141	241
2022/2023	629	1.032	50	60	13	16	153	297
2021/2022	658	1.089	52	67	16	17	137	291



## Relatório Anual de Processo

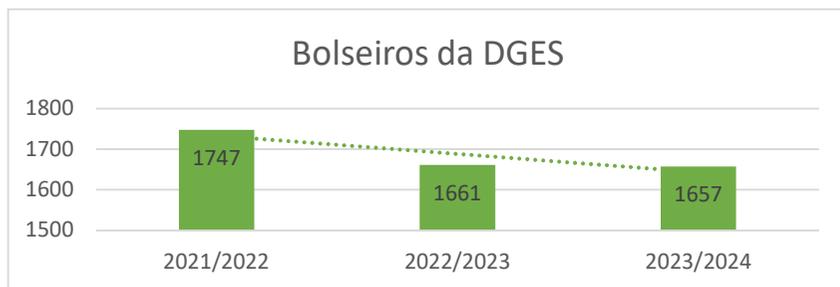


Gráfico 30 - Evolução de alunos bolseiros

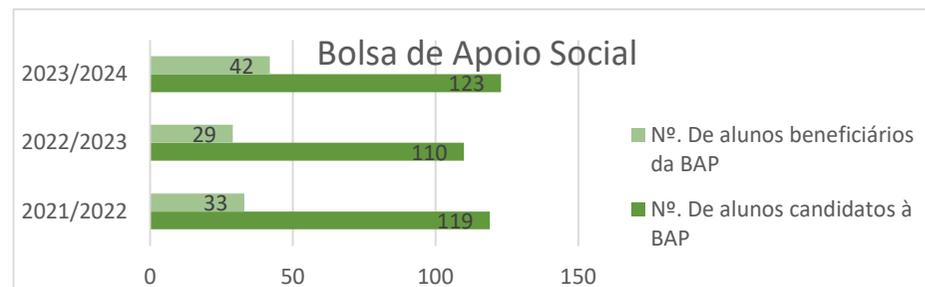


Gráfico 31 - Evolução das Bolsas de Apoio Social

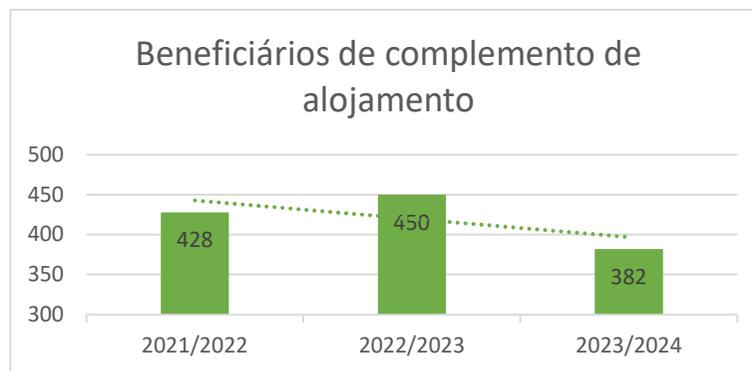


Gráfico 32 - Evolução do Complemento de Alojamento

Além dos apoios acima referidos, os SAS IPVC efetuaram no ano de 2024 Protocolos de Mecenato Social com algumas empresas, sendo as mesmas na qualidade de Mecenas que definiram o tipo de apoio e os critérios de elegibilidade aplicáveis, conforme a seguir se refere:

Tabela 42 - Mecenas

Mecenas	Destinatários
- Quintas de Melgaço	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Quintas de Soalheiro	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Quinta do Regueiro	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Pequenos Rebentos	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Anselmo Mendes Vinhos	- Alunos de mérito que frequentem a ESDL com insuficiência de meios económicos.
- Xpand IT – Missão Aproximar	- Alunos a frequentar as Licenciaturas em Engenharia Informática e/ou Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores.
- Grupo Quercia	- Alunos do 2.º ano do CTESP “Construção e Reabilitação”

No ano letivo 2023/2024, no âmbito do PRR-Baits, foram colocadas à disposição dos alunos do IPVC apoios para estágios curriculares que se destinaram a apoiar estudantes com menos capacidade económica e que não eram beneficiários de bolsa de estudo da DGES, bolsas para estudantes internacionais, a bolsa de instalação, com a duração de 3 meses com o objetivo de auxiliar o aluno nas despesas relacionadas com o alojamento e alimentação.

No âmbito do Projeto Com.Sigo IPVC também foram criados apoios para a aquisição de material pedagógico, inerente à frequência do curso, destinados aos estudantes do IPVC, matriculados em CTESP e licenciaturas, inscritos pela primeira vez no 1.º ano.

### Cultura

Este subprocesso tem vindo a fomentar o desenvolvimento de atividades de índole artística e cultural orientadas para a promoção da educação artística, não só ao nível da comunidade académica, mas também da comunidade externa, numa perspetiva de aproximação entre os atuais e antigos alunos da instituição. No ano de 2024 verificou-se que este subprocesso foi muito mais empreendedor do que em anos anteriores, resultado este que se deve em grande parte aos GP das Escolas pois conseguiram compilar informação dos seminários, palestras e eventos que decorreram nas respetivas Escolas.



## Relatório Anual de Processo

Tabela 43- Atividades de âmbito cultural

	Oficina Cultural	ESE	ESTG	ESA
<b>Exposições</b>	Exposição “Opus Fibrae”, que decorreu de 20 de março a 30 de abril de 2024.	Exposição "A memória do futuro", integrada na 26ª edição da Arte na Leira. CURADORIA: Helder Dias, Mafalda Santos e Paulo Barros PRODUÇÃO E MONTAGEM: Oficina Cultural IPVC. Participaram nesta exposição alunos de APTA.	Exposição “Artoart” - realizado pelos alunos do 3º ano de Design do Produto, na UC de Projeto de Design e Empresas em parceria com a Granifinas (6 de fevereiro de 2024).	
	Exposição “detalhAR – ARes do Portugal” de Francisco Piqueiro que decorreu de 8 a 31 de maio de 2024.	"Mar das ilhas", exposição de finalistas de APTA, junho/julho. ORGANIZAÇÃO/CURADORIA: Susana Camanho, Helder Dias, Raquel Moreira, Jorge Santos, Tomé Quadros e Carlos Almeida. Decorreu no Mercado Municipal de Viana do Castelo, Espaço Linha Norte e CMIA/Mnemonic Pavillion.	Exposição de alunos do 1.º ano do curso de Design de Ambientes - Restaurante Scala, Praia Norte (13 de março a 13 de abril de 2024).	
	Exposição “magina’24” que decorreu de 19 de junho a 30 de setembro de 2024.	"Encaixe", exposição coletiva com a participação de estudantes e professores de APTA. Em junho de 2024 na Cooperativa Árvore, PORTO.		
	Arte na Leira 26ª. edição 20 de julho a 18 de agosto de 2024 Solar da Bouça - Mário Rocha			
<b>Outros Eventos</b>	“Café com Letras” - discussão de hábitos de leitura e interesses literários - 27 de novembro de 2024.		Palestra Sonae Arauco - produtos derivados de madeira para alunos dos cursos de Design (20 de março de 2024).	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "Regenesis" de G. Monbiot, Biblioteca da ESA (24 de janeiro de 2024).
	“Café com Letras” - "partilha de expectativas sobre leitura" Encontro para discussão literária moderada pela Professora Doutora Maria José		Palestra PortugalMARKS - a importância da UC de Design Estratégico na vida profissional do Designer do Produto formado	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "A máquina de fazer espanhóis" de Valter Hugo Mãe, Biblioteca da ESA (21 de fevereiro de 2024 de 2024).



## Relatório Anual de Processo

	Azevedo Brito - 18 de dezembro de 2024.		no IPVC, na UC de Design Estratégico (13 de março de 2024).	
			Workshop "Modelos de Poliestireno" orientado pelos docentes João Martins e Luís Mota em 21 e 22 de março de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura dos ensaios "A atenção" tema do nº23 da revista Electra, Biblioteca da ESA (20 de março de 2024)
			Workshop "Beyond CMYK", promovido pela Xerox destinado a alunos de Design do Produto.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra de não ficção "A revolução das plantas" de Stefano Mancuso, Biblioteca da ESA (17 de abril de 2024)
			Workshop orientado pelos docentes João Martins e Luís Mota "Materiais e técnicas de construção" que decorreu a 29 de maio de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "A morte de Ivan Ilitch" de Lev Tolstói, Biblioteca da ESA (29 de maio de 2024)
			Workshop "Sketching e IA em Design de Interiores de Barcos", desenvolvida pelo designer Jeremy Aston e coadjuvada pelo Arquiteto Jacopo Marchesoni no dia 29 de abril de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura de poemas da lírica de Luís Vaz de Camões", Biblioteca da ESA (19 de junho de 2024)
			"Da Terra dos Sonhos a PERLIM - Quando uma dificuldade se transforma numa enorme oportunidade"!- Oradora convidada Clara Guedes Pinto no âmbito de Mestrado, turismo e inovação em 8 de abril de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "1984" de George Orwell, Biblioteca da ESA (23 de outubro de 2024)



## Relatório Anual de Processo

			Visita de estudo às instalações do Banco Alimentar de Viana do Castelo com os alunos do 2º ano de Design do Produto, especificamente na UC de Design Gráfico II - acompanhados pela docente Sara Costa no dia 8 de maio de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "Fahrenheit 451" de Ray Bradbury, Biblioteca da ESA (20 de novembro de 2024).
			"A utilidade do B-on", formação organizada pelo Curso do Mestrado em Gestão das Organizações que decorreu no dia 3 de outubro de 2024.	Clube de leitura ESA-IPVC: leitura da obra "Ensaio sobre a cegueira" de José Saramago, Biblioteca da ESA (18 de dezembro de 2024)
			Ciclo de conversas "Nutrição e saúde para uma vida mais saudável" de 14 a 16 de outubro de 2024.	
			Palestra: "Turismo do Alto Minho" no âmbito do projeto "Shelter for Nature Turismo", que está a ser desenvolvido com as escolas de Palma de Maiorca e de Colburg.	
			Jornadas de Gestão que decorreram de 4 a 8 de março de 2024.	
			Jornadas da Computação Gráfica e Multimédia (XXII JCGM).	
			Cultura e Café presente no "II Encontro: o plano nacional de leitura no ensino superior" no	



## Relatório Anual de Processo

			dia 22 de novembro de 2024 inserido no Festival Utopia que decorreu em Braga.	
			Clube de Leitura- Apresentação do Livro “O retorno” de Dulce Maria Cardoso a 24 de outubro de 2024.	
			Desafio Poesia “A Liberdade das Palavras” – Coletânea de Poesias (5 e dezembro de 2024 a 31 de março de 2025)	
<b>Seminários</b>	Apresentação do resultado do Projeto “Opus Fibrae” desenvolvido pelos alunos do 1.º ano de Mestrado em Design integrado da ESTG/IPVC.	Projeção PENSAR do filme “CURSO DE HIPNOTISMO PARA ARTISTAS EMERGENTES” Com a presença de João Baeta (realizador), João Gifante e Isaque Pinheiro e os alunos de apta - 15 abril 2024	Tertúlias Culturais da Academia Sénior-ESTG-IPVC. A obra musical: “Peer Gynt” de Edvard Grieg que decorreu na Biblioteca Barbosa Romero (10 de janeiro de 2024).	Palestra “Dataficação – A nossa vida em Digital”, apresentada por Pedro Campos. Auditório Professor Eugénio Castro Caldas, ESA-IPVC (27 de novembro de 2024).
	Palestra “Além das Alturas: a fotografia aérea na exploração, estudo e promoção do património” por Francisco Piqueiro inserida na exposição “Espaços em Pixéis” 2024.	“PENSAR, QUEIMAR, REPETIR Exposição de Cerâmica + Workshop RAKU com os alunos do 2º. Ano de APTA em abril de 2024.	Cultura & Café - Apresentação do livro “A BREVE VIDA DAS FLORES” de Valérie Perrin - Biblioteca Barbosa Romero (20 de março de 2024).	
	Apresentação dos projetos dos alunos finalistas de Design integrado na exposição imagina 24.	CLÁUDIA VAREJÃO – Exibição de filme + Aula aberta com os alunos de APTA no dia 31 de maio de 2024.	Cultura & Café - Liberdade -Os 50 anos do 25 de abril - Apresentação dos livros “Da resistência à libertação” de Sérgio Guimarães e “Zé Gigas, poeta popular” Antologia poética (1962-2017) de José Gigante Biblioteca Barbosa Romero em 24 de abril de 2024.	



## Relatório Anual de Processo

			Cultura & Café - Apresentação do livro “Retorno” de Dulce Maria Cardoso - Biblioteca Barbosa Romero (23 de outubro de 2024).	
			Seminário/Palestra “Saúde mental no local de trabalho” no dia 6 de junho de 2024 – Palestra no âmbito do Mestrado de Gestão das Organizações.	

### Desporto

O Centro Desportivo no ano de 2024 efetuou protocolos com várias entidades do Concelho de Viana do Castelo proporcionando assim um conjunto de regalias para a Comunidade Académica tais como redução de 25% do custo das atividades e isenção da taxa de inscrição.

Na tabela seguinte estão identificadas as entidades parceiras do Centro Desportivo

*Tabela 44 - Parcerias do Centro Desportivo*

- Áshrama Viana do Castelo – Centro de Yoga	- Associação Desportiva e Cultural de Perre
- Associação de Atletismo de Viana do Castelo	- Associação Viana Academia Futfênix
- Associação de Judo do Distrito de Viana do Castelo	- Centro de Atletismo de Mazarefes
- Associação de Natação do Minho	- Clube de Atletismo Olímpico Vianense
- Associação de Ténis de Mesa de Viana do Castelo	- Clube de Basquete de Viana
- Sociedade de Tiro de Viana do Castelo	- Viana Natação Clube
- Vólei Clube de Viana	



## Relatório Anual de Processo

No gráfico seguinte está refletida por género o número de inscritos no centro de fitness, o número de representantes do IPVC em CNU's FADU e o número de alunos inscritos no Desporto Universitário de competição:

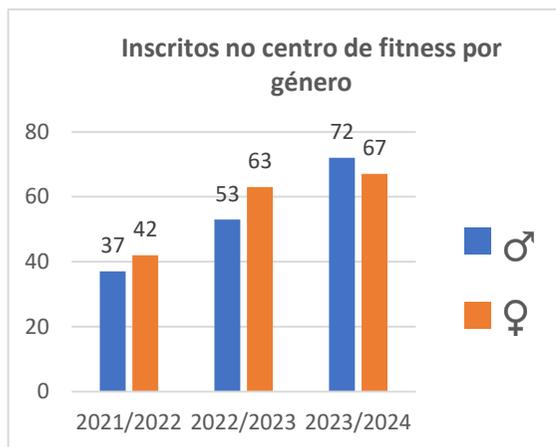


Gráfico 33 - Inscritos no Centro de Fitness por género

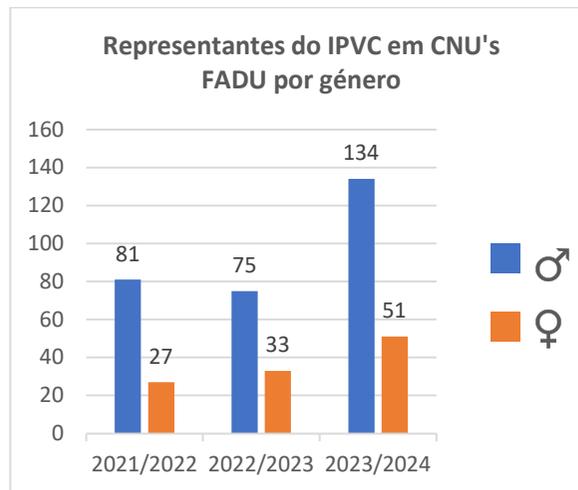


Gráfico 34 - Representantes do IPVC em CNU's por género

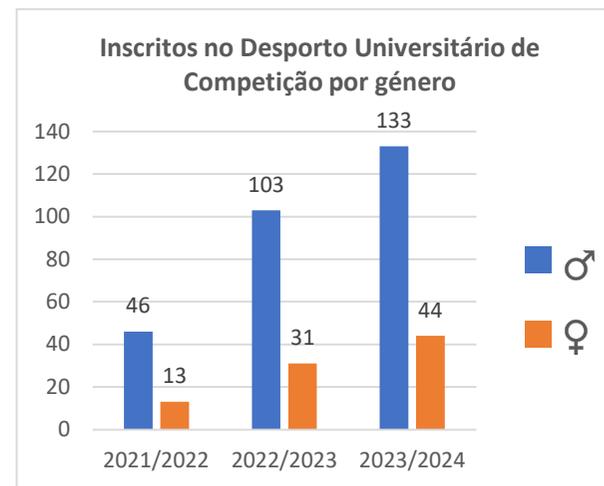


Gráfico 35- Inscritos no Desporto Universitário por género

No que respeita a recursos materiais no ano de 2024 os SAS IPVC adquiriram vários equipamentos conforme se descreve na tabela abaixo:

Tabela 45 - Aquisição de Equipamento

Área	Tipo de Equipamento
Serviços Administrativos e Informáticos	Cadeiras operacionais
	Monitores



## Relatório Anual de Processo

	Suporte de monitores
	Escadote
	Recetor de televisão digital
	Bastidor informático
	Secretária Posto de trabalho individual. Com módulo de gavetas
	Extintores
	Mesas de centro
	Ilha de trabalho, com 6 postos individuais
	Módulo de gavetas de secretária
	Aspirador
	Ubiquiti U6-PRO - Unifi Access Point WiFi 6
	câmara web
	Portátil Asus Vivobook
	Microfone condensador
Alojamento	Micro-ondas
	Frigoríficos
	Colchões
	Bombas de água quente
	Escadote
	Estore de rolo sistema blackout
	Roupa de cama/ banho
	Beliches
	Máquina de lavar roupa
	Máquina de secar roupa
	Aspirador
Alimentação	Frigoríficos
	Recetor de televisão digital
	Escadote
	colheres de chá
	canecas pp inquebráveis
	colheres de sobremesa
	facas de mesa



## Relatório Anual de Processo

	conchas de servir tipo gelado 46mm
	garfos de mesa
	Facas de legumes
	Facas de mesa
	Cadeira esplanada
	Mesas
	Prateleiras
	Torradeiras tapete c/grelha rotativa
	Robot cozinha
Gabinete de Saúde	Moldura Picture
	Mesa centro
	Cadeira Dining chair
	Mesa
	Sofá
	Carpete
Centro Desportivo	Coluna amplificadora
	Pavimento placa de borracha
	Ubiquiti U6-PRO - Unifi Access Point WiFi 6
	Portátil Asus Vivobook

### 13. Requisitos Legais e Avaliação de Conformidade

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

Neste ponto faz-se referência apenas aos requisitos legais do Processo ASO, sendo que toda a outra legislação aplicável aos restantes processos transversais ao IPVC, publicada no ano de 2024, se encontra descrita nos respetivos RAP. Assim, foram publicadas em 2024 os seguintes diplomas: Despacho n.º 7253/2024 - 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), o Despacho n.º 9425/2024 de 19 de agosto que altera o art.º 20.ºC do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a



Estudantes do Ensino Superior, o Regulamento do Estudante com Necessidades Educativas Especiais do IPVC, o Despacho n.º 1658/2024 que determinou o reforço extraordinário das bolsas de ação social, e respetivos complementos, atribuídas aos estudantes de ensino superior no ano letivo de 2022-2023.

### 13.2. Cumprimento das Obrigações de Conformidade

Tabela 46- Obrigações de Conformidade

APLICABILIDADE	PRO-CESSO/ SUB-PRO-CESSO	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	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 proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados			GP's	Diariamente	X			Base de dados	
A	Processo ASO	1993	<a href="#">Decreto-Lei n.º 129/93 de 22 de abril</a>	Estabelece os princípios da política de ação social no ensino superior			Gestão de Topo e GP ASO	Anual	X			Atribuição de apoios diretos e indiretos	



## Relatório Anual de Processo

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's	Diariamente	X				Base de dados	
A	Processo 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's	Diariamente	X					
A	Processo 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's	Diariamente	X				Práticas de trabalho tendo em vista a proteção de dados pessoais	
A	Processo 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; Responsável do Alojamento	Sempre que necessário	X				Plataforma SIBA	
A	Processo 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			GP's	Diariamente	X				Base de dados	



## Relatório Anual de Processo

				95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados)																
A	Processo 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).			GP	Diariamente	X											Base de dados
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	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
A	Processo ASO	2024	<a href="#">Regulamento do Estudante com Necessidades Educativas Especiais do IPVC</a>	Estabelece um conjunto de medidas que visam regular boas práticas inclusivas, com respeito pela diversidade funcional e a individualidade de cada estudante, em igualdade de oportunidades, garantindo aos ENEE matriculados em cursos ou ciclos de			Gestão de Topo e todos os GP	Diariamente	X											Requerimento para atribuição do estatuto de ENEE



## Relatório Anual de Processo

				estudos do IPVC uma efetiva inclusão e um percurso académico bem-sucedido.															
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 prato nos estabelecimentos de hotelaria, de restauração e de restauração e bebidas.			GP	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)</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.	





## Relatório Anual de Processo

A	ALI	2006	<a href="#">Declaração de Retificação 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) n.os 852/2004 e 853/200, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos géneros de origem animal, respetivamente, publicado no Diário da República, 1.ª série, n.º 113, de 12 de Junho de 2006			GP	diariamente	X								
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	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 transpôs para o</a>			GP	Anual	X				Boletins analíticos de análise a águas de abastecimento.				



## Relatório Anual de Processo

				<a href="#">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>																
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</a>	Relativo aos requisitos de rastreabilidade estabelecidos pelo Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do			GP	Semanal	X										Ementa. Portal dos SAS. Colaboradores	



## Relatório Anual de Processo

			<a href="#">19 de setembro</a>	Conselho para os géneros alimentícios de origem animal															
A	ALI	2013	<a href="#">Dec. Lei nº. 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	Diário	X									Afixação de requisitos
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									



## Relatório Anual de Processo

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	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
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 canteiras de água. Substituição de copos de plástico por copos de cartão.
A	ALI	2021	Regulamento (UE) 2021/382 da Comissão de 3 de março de 2021	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			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.



## Relatório Anual de Processo

				dos alimentos e à cultura de segurança dos alimentos.															
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; Res- ponsá- vel do Aloja- mento	Sempre que ne- cessário	X										Plataforma SIBA
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; Res- ponsá- vel do Aloja- mento	Diário	X										Base de dados do alojamento
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	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
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



## Relatório Anual de Processo

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	
I	BOL	2017	<a href="#">Resolução da Assembleia da República n.º 195/2017 - Diário da República n.º 153/2017, Série I de 2017-08-0910798165 2</a>	Assembleia da República - Recomenda ao Governo que apoie os estudantes com necessidades educativas especiais			GP	Anual	X			Bolsas de estudo atribuídas	
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	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).	



## Relatório Anual de Processo

A	BOL	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	BOL	2023	<a href="#">Despacho 7647/2023 de 24 de julho</a>	Aprova a revisão do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior (2023/2024)			GP	Anual	X									Bolsas de estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe).
A	BOL	2024	Despacho n.º 1658/2024	Altera o Despacho n.º 14162/2022, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 236, de 9 de dezembro de 2022, que determinou o reforço extraordinário das bolsas de ação social, e respetivos complementos, atribuídas aos estudantes de ensino superior no ano letivo de 2022-2023			GP	Anual	X									Bolsas de estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe)
A	BOL	2024	Despacho 7253/2024 de 3 de julho	Aprova a revisão do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior (2024/2025)			GP	Anual	X									Bolsas de estudo atribuídas através da plataforma da DGES (Sicabe)
A	BOL	2024	Despacho n.º 9425/2024 de 19 de agosto	Altera o art.º 20.ºC do Despacho 7253/2024 de 3 de julho - 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)



## Relatório Anual de Processo

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	
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	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 de determinadas regras sobre o seu funcionamento.			GP	Janeiro a dezembro	X			Prestadores de serviços do centro desportivo	
A	DES	2010	<a href="#">Despacho n.º 16766/2010, de 25 de Outubro, do Instituto do</a>	Regime jurídico da responsabilidade técnica pela direção das atividades física e desportivas desenvolvidas nas instalações			GP	Janeiro a dezembro	X			Prestadores de serviços do centro desportivo	



## Relatório Anual de Processo

			<a href="#">Desporto de Portugal, I. P.</a>	desportivas. (D.R. n.º 215, Série II, de 2010-11-05)															
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
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



## Relatório Anual de Processo

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	DES	2023	Decreto-Lei n.º 117/2023	Estabelece o regime jurídico da formação desportiva			GP	Anual	X				

### 14. Aspetos da Responsabilidade Social e da 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:

- ✓ O recrutamento de um assistente técnico para a área financeira e oito assistentes operacionais para as áreas de alimentação e alojamento cujos procedimentos concursais tinham sido abertos em 2023;



## Relatório Anual de Processo

- ✓ A abertura de procedimento concursal para dois lugares na categoria de assistente operacional para as valências de Valença e Melgaço assim como a abertura de procedimento concursal destinado a três lugares de coordenador para as áreas de Serviços Financeiros, Alojamento e Alimentação,
- ✓ 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.
- ✓ 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;
- ✓ Elaboração de Protocolos com estabelecimentos hoteleiros da região em que o IPVC se insere de forma a assegurar condições de alojamento aos alunos estudantes;



## Relatório Anual de Processo

- ✓ 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 IPVConcilia](#), [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;
- ✓ 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)



Tabela 47 - Análise 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>• Melhoramento significativo dos equipamentos e estruturas dos SAS;</li><li>• Protocolos com Entidades Externas;</li><li>• Controlo de desperdício alimentar;</li><li>• Aumento da oferta de serviços de apoio aos alunos do IPVC;</li><li>• Programa de mobilidade internacional para colaboradores/as (Erasmus+ Staff Mobility for Training);</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>• Novo software de registo e controlo de assiduidade;</li><li>• Adoção de medidas de flexibilização dos modelos de trabalho para permitir um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;</li><li>• Desmaterialização dos recebimentos dos alunos através da plataforma SASocial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poucos colaboradores afetos à Oficina Cultural;</li><li>• O recurso a empresas de prestação de serviços para a área de limpeza dos SAS;</li><li>• Divulgação de resultados das candidaturas as bolsas de estudo tardio;</li><li>• Pouca divulgação junto da comunidade dos apoios sociais a que os alunos se podem candidatar;</li><li>• Escolas dispersas pelo conselho de Viana do Castelo;</li><li>• Absentismo;</li><li>• Manutenção preventiva dos equipamentos dos SAS ainda muito reduzida;</li><li>• Envelhecimento dos Equipamentos;</li><li>• Falta de adesão da comunidade IPVC aos inquéritos de satisfação;</li><li>• Falta de financiamento para atividades desenvolvidas pela Oficina Cultural e Escolas;</li><li>• Não cumprimento do HACCP;</li><li>• Não cumprimento das ementas divulgadas;</li><li>• Menor número de exposições na OC devido às obras de requalificação do edifício do BC-9.</li><li>• Inexistência de sistema <i>workflow</i> para tratamento de pedidos de satisfação de necessidades e consequente redução de consumíveis, nomeadamente de impressão;</li><li>• Dificuldade de retenção dos trabalhadores;</li><li>• Média etária avançada de uma parte significativa dos trabalhadores da Instituição;</li><li>• Deficiências no formulário documental aplicável aos pedidos de formação/deslocação.</li></ul>



## Relatório Anual de Processo

<p>FATORES EXTERNOS</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumento do número de alunos estrangeiros;</li><li>• Crescente preocupação da sociedade para os temas sociais e ambientais;</li><li>• Maior sensibilização do tecido empresarial para as questões sociais promovidas pelo IPVC;</li><li>• Ligação crescente entre SAS e as empresas.</li><li>• Empresas globalizadas com bom desempenho económico. (permite cumprir os princípios da sustentabilidade);</li><li>• Diversidade de recursos e serviços (ecológicos, sociais, educativos e de saúde);</li><li>• O Programa do Governo para o financiamento de obras remodelação na residência da ESE através de Fundos Comunitários;</li><li>• Organização com instituições da região públicas e ou privadas de ações de formação para colaboradores/as;</li><li>• Implementar programas de benefícios através de protocolos com Instituições locais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alunos com um perfil cada vez mais heterogéneo e com maior grau de exigência face aos serviços prestados;</li><li>• Atraso de entrega de documentos na plataforma SICABE por parte dos alunos bolseiros;</li><li>• Perda de importância dos Serviços de Ação Social no contexto do ensino superior em Portugal;</li><li>• Instabilidade socioeconómica dos Agregados Familiares, provocada pela instabilidade política do País e Europa;</li><li>• Dificuldades de comunicação por parte dos estudantes internacionais;</li><li>• Desinteresse da Comunidade Académica Estudantil dos apoios que podem usufruir;</li><li>• Guerras;</li><li>• Não cumprimento do prazo estabelecido para as obras de requalificação do BC-9;</li><li>• Desconhecimento dos alunos do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior;</li><li>• Insatisfação salarial das carreiras gerais da função pública, devido à aproximação dos níveis remuneratórios entre as diferentes categorias;</li><li>• Alteração frequente do quadro legislativo.</li></ul>
-----------------------------	---	---





## Relatório Anual de Processo

Tabela 48 - Riscos (recursos, ações, prazos, 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
15/01/2025	Diminuição das Exposições da Oficina Cultural devido à requalificação do edifício do BC-9	Contexto (SWOT)	Menor número de exposições na OC devido às obras de requalificação do edifício do BC-9.	GT IPVC e GT SAS	CUL		2	2	4 - Moderado	Acompanhamento das obras de requalificação	Cumprimento do prazo estabelecido no Caderno de Encargos		GT IPVC, GT SAS e Gabinete Técnico do IPVC	dez/25				
15/01/2025	Incapacidade para realizar eventos fora da Oficina Cultural devido a escassos recursos humanos afetos à OC	Contexto (SWOT)	Baixo n.º de colaboradores afetos à OC	CUL	CUL		2	2	4 - Moderado		Contratação de um colaborador para a área		OC e GT SAS	dez/25				
15/01/2025	Baixo financiamento da Oficina Cultural	Contexto (SWOT)	Falta de financiamento para atividades desenvolvidas pela Oficina Cultural e Escolas;	GT IPVC e GT SAS	CUL		3	3	9 - Elevado		Ser atribuído um valor anual à OC para suportar as despesas decorrentes das exposições e eventos promovidos pelas Escolas.		Todos os GP's da CUL, GT SAS e GT IPVC	dez/25				



## Relatório Anual de Processo

15/01/2025	Nº. de inscrições do Centro de Fitness diminuir	Contexto (SWOT)	Alunos com maior grau de exigência face aos serviços prestados	DES	DES		3	2	6 - Elevado		aquisição de novos equipamentos para o centro de fitness.	GT SAS, SAF e GP DES	dez/25				
15/01/2025	Menor procura da prática desportiva por partes dos alunos	Contexto (SWOT)	Alunos com maior grau de exigência face aos serviços prestados	DES	DES		2	2	4 - Moderado	Acompanhamento dos indicadores do processo	Divulgação das atividades desportivas	GP DES e GCI SAS	dez/25				
15/01/2025	Dificuldade de promoção de desporto universitário em todas as unidades orgânicas	Contexto (SWOT)	Escolas dispersas pelo conselho de Viana do Castelo	GT IPVC e GT SAS	DES		3	2	6 - Elevado	Auscultação de estudantes que pretendem participar nos Campeonatos Universitários	Criação de condições que permitam a presença dos interessados nos treinos e provas	Todos os GP DES, GT IPVC e GT SAS	dez/25				
15/01/2025	Controlo de higiene	Ocorrências		ALI	ALI		2	2	4 - Moderado	Realização de análises; verificações periódicas e ações de sensibilização	Instalação de sistema de higiene automático para todos os produtos a utilizar.	ALI	fev/25				
15/01/2025	Aumento do desperdício alimentar	Contexto (SWOT)	Controlo do desperdício alimentar	ALI	ALI		1	1	1 - Reduzido	Ações de sensibilização	Implementar em mais unidades alimentares a mesma ação de sensibilização efetuada na ESE	ALI	dez/25				



## Relatório Anual de Processo

15/01/2025	Aumento do desperdício alimentar	Contexto (SWOT)	Controlo do desperdício alimentar	ALI	ALI		1	1	1 - Reduzido	Ações de sensibilização	Controlo interno de desperdícios de produtos de bar		ALI	dez/25				
15/01/2025	Não cumprimento das ementas divulgadas.	Contexto (SWOT)	Não cumprimento das ementas divulgadas.	ALI	ALI		1	2	3 - Moderado	Verificações internas. Ações de sensibilização	Implementação de rotina de verificação das refeições servidas nas várias unidades alimentares, de modo a validar a ementa definida e as características organoléticas da refeição.		ALI	mar/25				
24/01/2024	Ocorrência de uma intoxicação alimentar	Contexto (SWOT)	Não cumprimento do HACCP	ALI	ALI		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		GT e ALI	dez/25				
24/01/2024	Inexistência de manutenção preventiva dos equipamentos da área de alimentação	Ocorrências	Manutenção preventiva dos equipamentos dos SAS ainda muito reduzida	ALI	ALI		2	2	4 - Moderado	Existência de empresa para prestação de serviços de pequenas manutenções	Contratação de trabalhador		GT e RH	dez/25				



## Relatório Anual de Processo

24/01/2024	Risco de abandono académico por não atribuição de bolsa de estudo	Contexto (SWOT)	Pouca divulgação junto da comunidade dos apoios sociais a que os alunos se podem candidatar.	ACA	BOL	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; Contatos 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.	BOL; ACA; GCI; DGES; Gestão de Topo	dez/25						
24/01/2024	Risco de não atribuição de bolsa de estudo por não instrução da candidatura atempadamente.	Contexto (SWOT)	Atraso de entrega de documentos na plataforma SICABE por parte dos candidatos	BOL	BOL	3	2	6. ELEVADO	Envio de credenciais de acesso de forma atempada; Solicitação de documentos de forma atempada; Verificação de documentos submetidos na	Articulação dos SAS com as Escolas para momentos de esclarecimento.	BOL, ACA e Direções das Escolas	dez/25						



## Relatório Anual de Processo

									plataforma; Contacto direto com os ACA; Contactos diversos: email e telefonemas								
24/01/2024	Pouca participação dos alunos no inquérito de avaliação de satisfação da área.	Contexto (SWOT)	Falta de adesão da comunidade IPVC aos inquéritos de satisfação.	BOL	BOL		2	2	4. MODERADO	Aplicação do inquérito/questionário anual de satisfação;	Reforço no envio de email a solicitar resposta ao inquérito/questionário e divulgação do inquérito nos quiosques e tv's		BOL, GCI	jul/25			
24/01/2024	Diminuição do número de visitas domiciliárias realizadas, mediante o número de candidaturas.	Contexto (SWOT)	Desconhecimento dos alunos do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior	BOL	Gabinete de Controlo Interno		2	2	4. MODERADO	Articulação com o Gabinete de Controlo Interno; Planeamento anual para a realização de visitas.	Disponibilização de viaturas.		BOL; Gabinete de Controlo Interno; Gestão de Topo	jul/25			
24/01/2024	Não atribuição da Bolsa BAITES para estudantes internacionais	Contexto (SWOT)	Dificuldades de comunicação por parte dos estudantes internacionais;	BOL	BOL		2	2	4 - Moderado	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo;	Reforço na publicação da bolsa	Meios de comunicação interna (TV's, quiosques, redes sociais, email)	BOL, SI, GCI, ACA	dez/25			



## Relatório Anual de Processo

24/01/2024	Desconhecimento da Bolsa BAITES para estudantes em contexto de estágio curricular	Contexto (SWOT)	Desinteresse da Comunidade Académica Estudantil dos apoios que podem usufruir	BOL	BOL		2	2	4 - Moderado	Publicitação da bolsa; Auxílio aos estudantes por parte da equipa da Área de Bolsas de Estudo.	Reforço na publicitação da bolsa	Meios de comunicação interna (TV's, quiosques, redes sociais, email)	BOL, SI, GCI, ACA	dez/25				
24/01/2024	Desconhecimento dos alunos titulares do atestado multiusos com grau igual ou superior a 60% se candidatarem a bolsa da DGES - Bolsa de Incapacidade	Contexto (SWOT)	Desinteresse da Comunidade Académica Estudantil dos apoios que podem usufruir	BOL	BOL		1	2	2 - Reduzido	Nas intervenções de esclarecimento nas escolas os alunos são informados de que a DGES dispõe deste apoio.	Manter esta informação nas ações de esclarecimento		BOL	dez/25				
24/01/2024	Escassa adesão, por parte dos estudantes, à Bolsa de Apoio Social	Contexto (SWOT)	Desinteresse da Comunidade Académica Estudantil dos apoios que podem usufruir	BOL	BOL		3	2	6 - Elevado	Publicitação da bolsa de apoio social	Reforçar a publicitação da bolsa de apoio social nas ações de esclarecimento efetuadas nas escolas.		Bol	dez/25				



## Relatório Anual de Processo

15/01/2025	Obras de requalificação do BC-9 não terminarem no prazo previsto	Contexto (SWOT)	Não cumprimento do prazo estabelecido para as obras de requalificação do BC-9.	ALO	ALO	2	2	4 - Moderado	Acompanhamento da obra pelo Gabinete Técnico do IPVC	Manter protocolos já existentes com entidades externas	GT e ALO	dez/25						
15/01/2025	Incapacidade para alojar alunos deslocados devido as obras de requalificação da Residência ESE e da Residência da ESA.	Contexto (SWOT)	Obras de requalificação das residências	ALO	ALO	3	3	9 - Elevado	Protocolo com entidades externas	Ativação de protocolos já cancelados pelas entidades; Aumento do nº de camas dos protocolos em curso	GT e ALO	dez/25						
15/01/2025	Redução da receita de alojamento devido ao incumprimento de prazos das obras de requalificação do BC-9, ESE e ESA	Contexto (SWOT)	Alunos com maior grau de exigência face aos serviços prestados	ALO	ALO	2	2	4 - Moderado	Protocolo com entidades; aplicação de medidas extraordinárias emanadas pela DGES (Eixo 2 e eixo 1)		GT e ALO	dez/25						

Tabela 49 - Oportunidades (recursos, ações, prazos, metas)



## Relatório Anual de Processo

DATA de ENTRADA OPORTUNIDADE	OPORTUNIDADES/PONTOS FORTES a aproveitar	Fonte de identificação da Oportunidade	Responsável de Controlo de OPORT	PROCESSO associado	IMPACTO (facultativo)	ESFORÇO (INVESTIMENTO) (E) (1-ALTO, 2-MÉDIO, 3-BAIXO)	RETORNO (IMPACTO POSITIVO) (R) (1-BAIXO, 2-MÉDIO, 3-ALTO)	NÍVEL 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)
15/01/2025	Parcerias com entidades envolvidas	Contexto (SWOT)	CUL	CUL		3	6	9 - Elevado	Os estudantes do 2º ano de Artes Plásticas e Tecnologias Artísticas, no contexto de uma UC, estão a trabalhar num projeto para a Viana S.T.Arts	Aprofundar e criar parcerias com entidades envolvidas.		Todos os GP da CUL	Manter a ligação da Oficina Cultura à entidade que a rodeia no período de remodelação do edifício do BC-9.	dez/25		
18/01/2024	Melhoria na qualidade das instalações desportivas	Contexto (SWOT)	Gestão de topo e Gabinete Técnico	DES		2	2	4 - Moderado	Participação no projeto da nova residência da ESTG.	Construção de novas instalações para o CD na ESTG		Gestão de topo e Gabinete Técnico	Melhores condições e aumento da prática desportiva	dez/26		
19/01/2024	Melhoria dos equipamentos e espaços desportivos	Contexto (SWOT)	Gestão de topo e GP DES	DES		2	2	4 - Moderado	Participação no projeto da nova residência da ESTG.	Construção de novas instalações para o CD na ESTG		Gestão de topo e Gabinete Técnico	Aumento do índice de satisfação com a qualidade das instalações	dez/26		



## Relatório Anual de Processo

15/01/2024	Melhoria dos equipamentos e espaços desportivos	Contexto (SWOT)	Gestão de topo e GP DES	DES		2	2	4 - Moderado		Requalificação do campo de jogos de futebol de 7 na ESE (Redes de contenção de bolas)		DES	Aumento do índice de satisfação com a qualidade das instalações	dez/25		
15/01/2025	Eventual parceria com a CMVC para utilização da piscina situada no Lar de Sta. Teresa	Contexto (SWOT)	Gestão de topo e GP DES	DES		2	3	6 - Elevado	Contatos estabelecidos CMVC	Elaboração de protocolo		GT e DES	Maior oferta de serviços	dez/25		
15/01/2025	Apoio Governamental para desportos inclusivos		Todos os GP DES	DES		2	2	4 - Moderado		Criação de programas desportivos inclusivos		Todos os GP DES	Expandir o desporto de forma inclusiva.	dez/25		
15/01/2025	Acesso à prática de exercício físico laboral em todas as unidades do IPVC	Contexto (SWOT)	Todos os GP DES	DES		3	3	6 - Elevado	Sensibilização sobre a potencialidade do Projeto	Implementação do Projeto		Todos os GP DES	Redução de riscos laborais	dez/25		
15/01/2025	Apoio qualificado de alunos da ESDL em atividades desportivas		Todos os GP DES	DES		2	3	6 - Elevado	Trabalho colaborativo entre as Escolas e o Centro Desportivo	Delinear estratégias para um maior envolvimento em ações conjuntas.		Todos os GP DES	Maior participação no Desporto Universitário	dez/25		
15/01/2025	Parcerias com empresas e Câmaras	Contexto (SWOT)	Todos os GP DES	DES		2	2	4 - Moderado		colaboração entre a ESDL e entidades desportivas do concelho de Viana do Castelo		Todos os GP DES	Permitir práticas desportivas diferenciadas (remo, surf, vela, canoagem).	dez/25		
15/01/2025	Contratação de nutricionista	Contexto (SWOT)	GT SAS	ALI		2	3	6 - Elevado		Melhoria das ementas, otimização de refeições.		GT SAS e RH	Otimização de encomendas, diminuição de desperdício, melhoria da promoção de uma alimentação saudável.	dez/25		



## Relatório Anual de Processo

15/01/2025	Desmaterialização de procedimentos	Contexto (SWOT)	ALI	ALI		3	3	9 - Elevado		Implementação de formulário on-line para pedidos de serviços de catering		ALI e SI	Melhoria da comunicação e maior eficácia no processo.	dez/25		
15/01/2025	Parcerias de formação dos trabalhadores com a EHTVC	Contexto (SWOT)	ALI	ALI		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/25		
15/01/2025	Guia de bebidas de cafetaria	Contexto (SWOT)	ALI	ALI		3	1	3 - Moderado		Definir as quantidades e modo de serviço de bebidas de cafetaria.		ALI	Padronização do serviço	dez/25		
16/01/2025	Otimização de procedimentos	Contexto (SWOT)	ALI	ALI		3	3	9 - Elevado		Implementação de robot de cozinha, padronização de refeições		GT SAS , ALI e SAF	Aumento da oferta, redução dos desperdícios, padronização de processos	dez/25		
15/01/2025	Baixa adesão aos inquéritos de satisfação das unidades alimentares	Contexto (SWOT)	ALI	ALI		3	3	9 - Elevado		Criação de equipa para recolha de respostas in loco de modo a aumentar o n.º de respostas e tornar os resultados mais reais.		ALI	Melhoria da perceção da satisfação	dez/25		
24/01/2024	Investimento ao nível do design e marketing para melhoria e reforço na divulgação do serviço	Contexto (SWOT)	BOL	BOL		2	3	6 - Elevado	Articulação com o GCI para publicitação de conteúdos; Dinâmica "SAS nas Escolas" para sensibilização do(s) serviço(s).	Divulgação nos quiosques e tv's		BOL e SI	A informação da área de bolsas de estudo chegue a todos os estudantes do IPVC.	dez/25		



## Relatório Anual de Processo

24/01/2024	Contratação de RH	Con- texto (SWOT)	BOL	BOL		1	3	3 - Mo- derado	Já foi dado conhe- cimento superior- mente da necessi- dade de um téc- nico superior com conhecimento jurí- dico.	Reforço junto da GT dos SAS	GT SAS e RH	Uma resolução mais célere de questões jurídicas resul- tantes da aplicação do RA- BEEES.	dez/25		
12/01/2024	Construção de uma nova residên- cia no Campus da ESTG, no âmbito do PRR	Con- texto (SWOT)	ALO	ALO		3	3	9. ELE- VADO	Candidatura ao PRR	Aumentar o nº de camas a disponibilizar pelo IPVC	GT SAS e IPVC; Ga- binete técnico; Aloja- mento	Aumento de receita; acesso dos alunos alojados ao campo da ESTG	dez/26		
12/01/2024	Requalificação da Residência do CA, no âmbito do PRR	Con- texto (SWOT)	ALO	ALO		3	3	9. ELE- VADO	Obra em curso	Aumentar o nº de camas a disponibilizar pelo IPVC	GT SAS e IPVC; Ga- binete técnico; Aloja- mento	Aumento de receita; acesso dos alunos alojados ao campo da ESTG	dez/26		
15/01/2025	Requalificação da Residência da ESE e da Residência da ESA no âmbito do PRR	Con- texto (SWOT)	ALO	ALO		3	3	9. ELE- VADO	Candidatura ao PRR	Aumentar o nº de camas a disponibilizar pelo IPVC	GT SAS e IPVC; Ga- binete técnico; Aloja- mento	Aumento de receita; acesso dos alunos alojados ao campo da ESE e ESA	dez/26		
15/01/2025	Construção de raiz de edifício pertencente à Câmara Municipal de Va- lença	Con- texto (SWOT)	ALO	ALO		3	3	9. ELE- VADO	Contatos com a Câ- mara para elabora- ção de protocolo	Elaboração de Protocolo para uma unidade de alojamento	GT SAS e ALO	Aumento do índice de sa- tisfação com a qualidade das instalações	dez/26		

### 18. 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.

Um aspeto que convém salientar é que as metas dos processos transversais do IPVC, tal como Recursos Humanos e Serviços Administrativos e Financeiros, foram definidas tendo por base a Instituição no seu todo, porém, estes objetivos nem sempre vão de encontro à realidade dos SAS-IPVC, quer pela natureza das suas atribuições, quer pela sua dimensão. Esta dinâmica, perante uma análise exclusiva dos resultados dos SAS-IPVC, inevitavelmente sugere uma leitura de "metas não atingidas" relativamente a alguns indicadores, o que poderá transmitir conclusões erradas, pelo que, relativamente aos Recursos Humanos equaciona-se a possibilidade de serem definidas metas diferentes para esta área mantendo os objetivos do IPVC. Relativamente aos indicadores da área financeira que não atingiram os valores pretendidos urge clarificar:



## Relatório Anual de Processo

- Taxa de procedimentos de consulta previa/concursos públicos em relação ao total de procedimentos – Este indicador tem de ser clarificado com o IPVC pois os SAS IPVC têm um grande volume de ajustes diretos simplificados e que o têm de ser necessariamente como por exemplo a aplicação da medida do Governo dos cheques de nutrição e psicologia para os alunos do ensino superior, onde são os alunos que escolhem o prestador de serviços e os SAS IPVC apenas tratam do procedimento da despesa por indicação da DGES;
- Despesas capital/despesas totais – Esta meta tem-se mostrado demasiado ambiciosa para os SAS IPVC;
- Contribuição do FC para financiamento dos gastos incorridos - Este indicador para os SAS não tem representatividade e não é crucial para a atividade dos Serviços, tendo em conta que todos os grandes projetos dos SAS IPVC são “abertos” /geridos pelo IPVC veja-se o caso dos PRR das novas residências;
- O indicador Receitas próprias cobradas líquidas totais/Receitas cobradas líquidas totais (inclui FC no numerador) (Não incluir SGA) e o indicador OE/Receitas cobradas líquidas totais (Sem SGA) em 2024 não foram atingidos por duas situações muito excecionais. Foram elas a medida “alojamento estudantil já”, medida lançada pelo governo em meados de 2024, para as IES estabelecerem protocolos com entidades para obterem mais camas para as IES. Por cada cama o estado paga um valor às instituições, só que essa verba é transferida e tem de ser considerada receita do orçamento de estado dos SAS, embora na substância não seja receita dos SAS, apenas nos limitamos a transferir a verba para as instituições protocoladas. A outra situação decorreu da aplicação do art.º 129.º da Lei do Orçamento de Estado em que os SAS IPVC receberam um financiamento mensal de 40,00€ por cada cama ocupada por estudante bolseiro em residência e de 1,00€ por refeição;
- Solvabilidade – Este indicador também foi influenciado por uma situação completamente excecional que tem a ver com o item diferimentos (registou um aumento impressionante de 700%, passando de 36.809,32 € em 2023 para 294.301,82 € em 2024). Esse aumento expressivo é devido ao diferimento do reconhecimento do proveito do seguro escolar e do proveito da transferência efetuada pela Direção geral do Ensino Superior, referente à medida alojamento estudantil já.

No que respeita aos indicadores que não cumpriram as metas previstas apenas foi aberta uma ficha de ocorrência relativamente ao apuramento do Custo Médio em Géneros, dado ser um indicador importante para estes serviços e ainda não se ter conseguido efetuar devidamente o seu apuramento (FO 2025/001615).



### 19. Anexos

Nada a assinalar.