

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

# 2017





## ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	5
AÇÃO SOCIAL EM NÚMEROS	7
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO ORGÂNICO, ESTRATÉGICO E ATIVIDADES	9
1. ENQUADRAMENTO ORGÂNICO E SISTEMA DE GESTÃO	11
2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	17
3. ATIVIDADES	21
3.1. APOIOS DIRETOS	21
3.1.1. BOLSAS	22
3.1.2. FAS	28
3.1.3. FUNDO SOLIDÁRIO	32
3.2. APOIOS INDIRETOS	35
3.2.1. ALIMENTAÇÃO	35
3.2.2. ALOJAMENTO	59
3.2.3. SERVIÇOS DE SAÚDE	73
3.2.4. APOIO À INFÂNCIA	83
3.2.5. INTEGRAÇÃO E ACONSELHAMENTO	97
3.2.6. PASEP	105
3.3. OUTRAS ATIVIDADES	117
3.3.1. OFERTA INTEGRADA DE SERVIÇOS	117
3.3.2. SERVIÇOS DE CATERING	131
3.3.3. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	135
4. PESSOAS	139
5. ÁREA FINANCEIRA	151
6. COMPRAS, LOGÍSTICA E MANUTENÇÃO	155
6.1. COMPRAS E LOGÍSTICA	156
6.2. MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	160
7. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	165
8. PROTOCOLOS E PARCERIAS	171
9. CANDIDATURAS A FINANCIAMENTO	177
10. RECONHECIMENTO DE BOAS PRÁTICAS	181
11. APOIO À GESTÃO	185
11.1. APOIO JURÍDICO	185
11.2. HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR	187
11.3. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	191
11.4. PLANEAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA	201

CAPÍTULO II – PRESTAÇÃO DE CONTAS	213
I. ANÁLISE ORÇAMENTAL	215
I.1. ORIGEM DOS FUNDOS	215
I.2. APLICAÇÃO DOS FUNDOS	217
I.3. RESULTADO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL	218
2. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA	219
2.1. DESEMPENHO FINANCEIRO	219
2.2. DESEMPENHO ECONÓMICO	221
3. INVESTIMENTO	225
CONCLUSÃO	227

## APRESENTAÇÃO

Os Estudantes foram o centro de toda a ação social. Em 2017, os SASUC envolveram-se nas iniciativas de captação de novos estudantes: nas escolas secundárias de Coimbra, onde foram apresentados apoios disponíveis para a estudantes com necessidades educativas especiais; na maior feira nacional dirigida a estudantes do ensino secundário- a Futurália, onde foram apresentados os apoios sociais, esclarecidas dúvidas e realizadas degustações da oferta alimentar; na Universidade de Verão, com apoio alimentar e alojamento. Durante as matrículas dos novos estudantes da UC, os SASUC disponibilizaram informação a estudantes e familiares, no apoio às candidaturas a bolsas e a alojamento e na credenciação para utilização dos Serviços de Saúde. No apoio aos familiares e acompanhantes dos estudantes, quer nas dúvidas, quer no apoio de bar, no acesso às cantinas e na abertura das portas de todas as residências. Foram desenvolvidas várias atividades planeadas para integração dos estudantes: aprender a cozinhar; organização de um torneio desportivo e cultural; formação para desenvolvimento de competências pessoais, sociais e académicas; celebração de ocasiões festivas (Ceia de Natal; Carnaval; Dia de África; operação Non Stop na Queima das Fitas; Santos Populares).

Também se verificaram atividades dirigidas às crianças (adoção de animal; tertúlia sobre a importância do brincar; ATL de Verão) e aos antigos estudantes (*revival* Dom Dinis na Queima das Fitas e na Latada).

Num ano assinalado por duas vagas de incêndios com consequências trágicas, os SASUC associaram-se à grande mobilização solidária verificada em todo o país, tendo disponibilizado em articulação com a Reitoria e com o Conselho Geral da Universidade as verbas do Fundo de Apoio Social, serviços de saúde, nas áreas de cuidados de enfermagem, cuidados médicos e apoio Psicológico, assim como promoveram um evento solidário a favor do Centro de Apoio ao Sem Abrigo que tratou de canalizar os donativos em géneros de primeira necessidade para as populações afetadas da região Centro.

A ação social associou-se à Universidade na organização de atividades de grande relevo: visita de Estado do Presidente da República Helénica a Portugal, que incluiu a atribuição do título de Doutor *Honoris Causa* pela Universidade de Coimbra; segunda visita do Presidente Marcelo Rebelo de Sousa a Coimbra, por ocasião do dia do Estudante; Jogos Europeus de Judo, Karaté e Taekwondo; celebração do 30º aniversário do programa Erasmus; apoio dos restaurantes universitários ao afluxo crescente de turistas no mês de agosto. O ano de 2017 foi também marcado pelo surgimento de novas vertentes de apoio social (consultas para emissão do atestado para a obtenção ou renovação da carta de condução) e novos produtos (Honoris casca, um bolinho enriquecido com farinha de casca de ovo).

As práticas dos SASUC foram reconhecidas pela comunidade extra universitária. Os SASUC acolheram uma iniciativa de apresentação de boas práticas a iniciativa da Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas, tendo sido apresentados o Plano de comunicação interno dos SASUC e a estratégia de combate do desperdício alimentar. Das candidaturas apresentadas a prémios de reconhecimento de boas práticas resultaram três menções de finalistas.

Ocupando os SASUC mais de 30 edifícios, poucos recentes e muitos, muito antigos, em 2017 foi dada grande atenção à reabilitação, manutenção, conservação e até aquisição de edificado. A cantina

vermelhas -o antigo ISCA, ao pé da Faculdade de Economia- foi alvo de renovação de mobiliário e ganhou um restaurante universitário, a par da cantina já existente. As amarelas estão a ser totalmente remodeladas. A Universidade conseguiu finalmente comprar a residência Alegria, entre outras obras.

A nível da gestão, verificaram-se alterações da equipa de gestão dos SASUC, incluindo da Administradora. Será de inteira justiça expressar o nosso reconhecimento ao Dr. João Pedro Ribeiro (DAFRH); ao Dr. Luís Lavrador (DA); ao Dr. José Pires Marques (DSAE) e à Dra. Regina Dias Bento (Administradora). A afetação da área da Ação Social dentro da equipa reitoral também foi alvo de alteração, tendo a Sra. Vice-Reitora, Professora Madalena Alarcão substituído nessas funções o Sr. Vice-Reitor, Professor Doutor Luís Menezes, a quem agradecemos.

Quanto às restantes pessoas que constituem os SASUC, foi dado destaque à sua formação, tanto no âmbito do plano de formação da Universidade de Coimbra, como através de parcerias com entidades formadoras de relevo nas mais diversas áreas. Refiram-se, a título exemplificativo, as parcerias desenvolvidas com a ACAPO e com o Instituto Nacional de Reabilitação, na área do apoio a pessoas com deficiência; a formação em cozinha vegetariana, na área da alimentação e o protocolo com a Administração Regional de Saúde, através do qual assumimos o compromisso de redução do teor de sal no pão e na sopa.

Quanto aos resultados financeiros, num contexto de fortes restrições orçamentais, os SASUC encerram um exercício com resultados líquidos e operacionais positivos, pelo quarto ano consecutivo.

Em 2017, os resultados líquidos foram de 603.417,41€ e os resultados operacionais de 424.733,12€, registando-se um ligeiro decréscimo face aos resultados obtidos em 2016. Em 2017 foi ainda possível concretizar um volume de investimento superior a 650.000,00€.

Em 2018 os Serviços de Ação Social continuarão a contribuir para que a Universidade de Coimbra consiga, no seu conjunto e no mínimo, alcançar as metas a que se propôs em 2015, para que a Universidade de Coimbra seja, na justa medida, capaz de apoiar os membros da nossa Academia de forma eficaz, equitativa e justa. Os constrangimentos e também as exigências do presente exigem que saibamos fazer melhor, por vezes mais com menos recursos, o que obriga a uma gestão rigorosa, flexível e criativa, sempre subordinada às regras da gestão pública.

Maria da Conceição C. Marques

*Administradora dos SASUC*

## AÇÃO SOCIAL EM NÚMEROS

		2017	2016	Variação	
<b>Global</b>	N.º de trabalhadores	403	412	-9	-2,18%
	Taxa de absentismo	5,23%	5,15%	0,08	p.p.
	Grau de execução orç. receita	99,25%	99,75%	-0,5	p.p.
	Grau de execução orç. despesa	83,90%	88,44%	-4,54	p.p.
	Resultado operacional (%)	104,12%	104,22%	-0,1	p.p.
<b>Alimentação</b>	N.º de unidades alimentares	19	18	1	5,56%
	N.º de lugares sentados	3.060	3.053	7	0,23%
	N.º refeições servidas	867.548	872.155	-4.607	-0,53%
	N.º médio de refeições/dia	3.731	3.819	-88	-2,30%
	Taxa de cobertura (Proveitos/Custos)	87,66%	89,49%	-1,83	p.p.
	Taxa de satisfação	63%	69%	-6	p.p.
<b>Alojamento</b>	N.º de residências	14	14	0	0,00%
	Capacidade *	1.325	1.325	0	0,00%
	Taxa de ocupação	90%	90%	0	p.p.
	N.º candidaturas regime geral *	1.366	1.366	0	0,00%
	N.º alojados regime geral *	1.125	1.184	-59	-4,98%
	Taxa de cobertura (Proveitos/Custos)	131,69%	120,52%	11,17	p.p.
	Taxa de satisfação	71,8%	n.d.	-	
<b>Serviços de Saúde</b>	N.º de especialidades	10	9	1	11,11%
	N.º consultas	8.549	8.063	486	6,03%
	N.º renovação medicação	435	420	15	3,57%
	Atos enfermagem pagos	466	401	65	16,21%
	Outros atos clínicos	2.340	444	1.896	427,03%
	Taxa cobertura (Proveitos/Custos)	16,84%	15,59%	1,26	p.p.
	Taxa satisfação	87%	n.d.	-	
<b>Apoios Diretos</b>	Bolsas				
	N.º candidatos*	5.256	5.257	-1	-0,02%
	N.º bolsas atribuídas*	4.141	4.177	-36	-0,86%
	N.º indeferidos*	1.115	1.080	35	3,24%
	FAS				
	N.º candidatos FAS propinas*	429	390	39	10,00%
N.º benefícios atribuídos*	358	298	60	20,13%	
N.º FAS subsídio de emergência*	9	21	-12	-57,14%	
<b>PASEP<sup>(1)</sup></b>	N.º de ofertas de atividades	74	54	20	37,04%
	N.º de alunos apoiados	154	105	49	46,67%
	N.º de colocações	214	161	53	32,92%
<b>Apoio Infância</b>	Creche				
	Ocupação média	54	56	-2	-3,57%
	Taxa de cobertura (Proveitos/Custos)	46,58%	49,34%	-2,76	p.p.
	Taxa satisfação	n.d.	87%	-	
	Jardim de Infância				
	Ocupação média	77	65	12	18,46%
Taxa de cobertura (Proveitos/Custos)	67,99%	55,71%	12,27	p.p.	
Taxa satisfação	n.d.	94%	-		

\* Indicadores aferidos com referência a ano letivo: 2017 – 2016/17; 2016 – 2015/16.



# CAPÍTULO I

---

ENQUADRAMENTO ORGÂNICO,  
ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO  
E ATIVIDADES





# 1

## ENQUADRAMENTO ORGÂNICO E SISTEMA DE GESTÃO



Desde a sua criação, em 1966, os Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra (SASUC - então também com outra designação), foram enquadrados segundo modelos diferentes, em momentos cuja significância importa relembrar.

O atual enquadramento jurídico e orgânico decorre de profunda reestruturação do modelo de gestão e da orgânica dos SASUC, implementada em 2012, em linha com o preconizado no Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES - Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro). Esta reestruturação implicou um maior alinhamento dos SASUC com a Universidade de Coimbra, não só na ótica da racionalização de estruturas e melhor aproveitamento de recursos comuns à Instituição de Ensino Superior, como na perspetiva da melhoria da eficácia e eficiência das respostas da Ação Social da Universidade de Coimbra aos desafios de um novo contexto de forte restrição orçamental e de decréscimo do número de estudantes matriculados no ensino superior, como consequência da contração demográfica da população portuguesa. De 2012 a 2015 foram várias e frequentes as alterações à estrutura orgânica dos SASUC, que se tem mantido estável nos últimos 2 anos.

Em 2017 salienta-se a publicação, em Diário da República, de revisão ao Regulamento Geral dos SASUC, deliberada por despacho reitoral de 4 de outubro de 2016, que veio criar o Conselho de Gestão dos SASUC como órgão coletivo próprio dos SASUC, em substituição do Conselho de Gestão da UC (previsto na primeira redação do Regulamento n.º 61/2012, de 17 de fevereiro) e do Conselho Administrativo (previsto no Decreto-Lei n.º 129/93 e extinto por via do RJIES). Com esta alteração visou-se

melhorar a operacionalidade do órgão coletivo responsável pela gestão administrativa, patrimonial, financeira e de recursos humanos dos SASUC.

A par da reestruturação orgânica, desde 2012 tem-se procurado desenvolver o Sistema de Gestão da UC (SG.UC) nos SASUC, apresentando-se, neste capítulo, os principais desenvolvimentos alcançados.

## **ENQUADRAMENTO ORGÂNICO EM RETROSPETIVA**

Os Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra (SASUC) foram criados pelo Decreto-Lei n.º 47303, de 7 de novembro de 1966. Até à década de 80 do século XX encontravam-se na dependência do Reitor da UC, embora entendidos como organismo dotado de personalidade jurídica e governo autónomo.

A partir de 1980, com a publicação do Decreto-Lei n.º 132/80, de 17 de maio, estes Serviços foram instituídos como pessoas coletivas de direito público, dotados de autonomia administrativa e financeira, na direta dependência do Ministério da Educação.

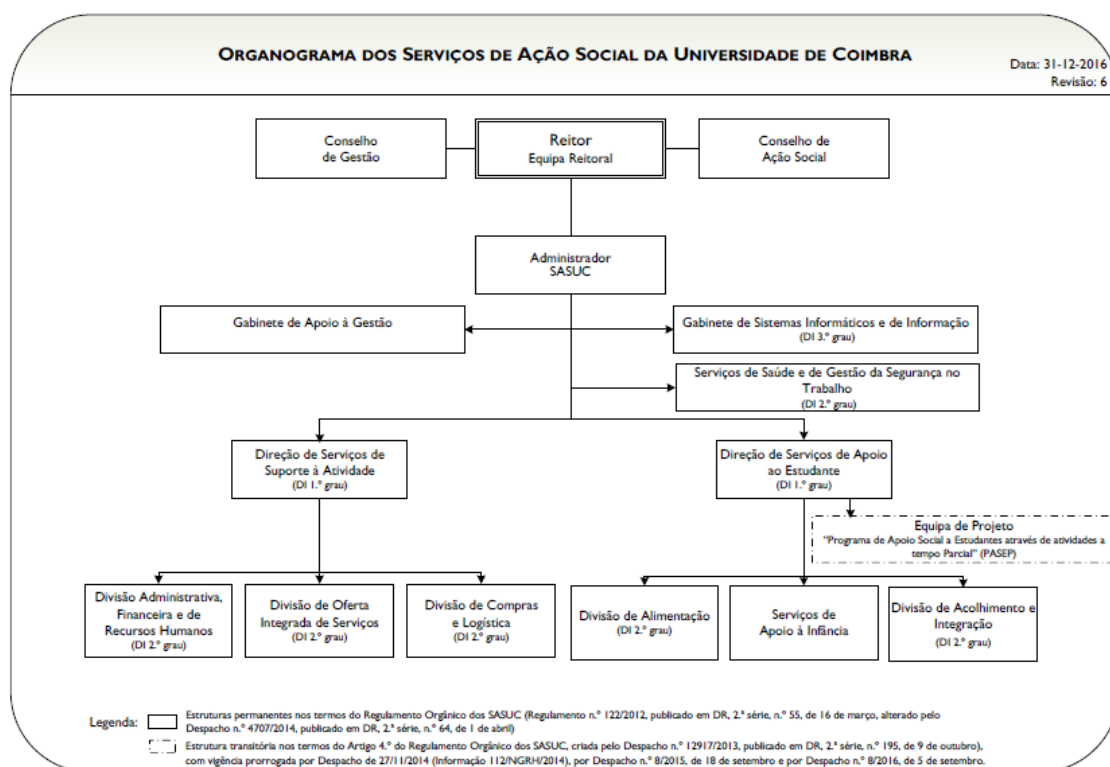
Este enquadramento foi revogado em 1993, com a publicação do Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de abril, que veio estabelecer as bases da política de ação social no Ensino Superior, enquadrando o seu desenvolvimento no âmbito das respetivas instituições de ensino, às quais competia definir o modelo de gestão a adotar e a escolha dos instrumentos mais adequados para executar a política definida pelo Governo. Com a publicação, em 2007, do Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior - RJIES (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro), os Serviços passaram a ter autonomia administrativa e financeira, nos termos e âmbito definidos por lei e pelos estatutos da instituição de ensino superior a que estivessem adstritos, sendo sujeitos à fiscalização exercida por fiscal único e as suas contas consolidadas com as da instituição. O RJIES também revogou os artigos 12.º a 17.º do Decreto-Lei n.º 129/93, passando os Serviços de Ação Social a ser geridos por um Administrador, sem competências próprias (apenas as delegadas pelo Reitor), deixando de ter um órgão coletivo de gestão (Conselho Administrativo). Com a publicação dos Estatutos da Universidade de Coimbra, a 1 de setembro de 2008, ficaram reunidas as condições para a criação do primeiro Regulamento Orgânico dos SASUC, a 12 de março de 2010 (D.R., 2.ª Série – n.º 50).

A missão dos SASUC (artigo 28º dos Estatutos da Universidade de Coimbra) manteve como objetivo primordial o apoio aos estudantes, concretizado em medidas de apoio social direto: bolsas de estudo e auxílios de emergência; medidas de apoio social indireto: acesso à alimentação e ao alojamento, acesso a serviços de saúde, apoio às atividades culturais e desportivas, acesso ao apoio psicopedagógico e ainda outros tipos de apoios de carácter social, cultural e educativo.

Em 17 de fevereiro de 2012 foi publicado o Regulamento Geral dos Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra (Regulamento n.º 61/2012, publicado em Diário da República, 2.ª série, n.º 35; retificado pela Declaração de Retificação n.º 779/2013, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 11 de julho de 2013; e alterado pelo Regulamento n.º 281/2017, publicado em Diário da República, 2.ª série, de

24 de maio de 2017, que o republica) que define os SASUC como um serviço da UC ao qual cabe desenvolver a ação social universitária no âmbito da UC. Como princípios da gestão administrativa, financeira e patrimonial, o Regulamento define que os SASUC são serviços dotados de autonomia administrativa e financeira no âmbito da UC, encontrando-se na dependência hierárquica do Reitor da Universidade e sujeitos à ação do Conselho Geral. Define-se ainda que estes Serviços estão sujeitos a fiscalização do Fiscal Único da Universidade; consolidação de contas com a UC e que não dispõem de património imobiliário próprio. Designa como órgãos de governo e de gestão dos SASUC, além do Reitor da Universidade (órgão superior de governo), o Conselho de Ação Social (enquanto órgão superior da ação social no âmbito da UC, com competências para a definição e orientação do apoio a conceder a estudantes); o Conselho de Gestão dos Serviços de Ação Social (com competências para conduzir a gestão administrativa, financeira, patrimonial e de recursos humanos dos SASUC e fixar preços, taxas e emolumentos) e o Administrador dos SASUC (para assegurar as funções que lhe sejam delegadas pelo Reitor e pelo Conselho de Gestão dos Serviços de Ação Social; executar a política de ação social superiormente definida; assegurar a gestão operacional e o funcionamento dos serviços; apresentar os projetos dos instrumentos de gestão previsional e relatórios e documentos de prestação de contas; e assegurar a atribuição de apoios sociais, diretos e indiretos, aos estudantes da Universidade de Coimbra). Ao nível de orçamento e finanças, este Regulamento determina ainda que os SASUC apresentam o projeto do seu orçamento, com base na dotação que lhes for atribuída pela Universidade e nas suas receitas próprias, competindo ao Conselho de Gestão dos SASUC aprovar o projeto de orçamento e o projeto de relatório e contas dos SASUC.

A atual estrutura orgânica dos SASUC decorre do Regulamento Orgânico dos Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra (Regulamento n.º 122/2012, publicado em Diário da República, 2.ª série, n.º 55, de 16 de março; alterado pelo Despacho n.º 4707/2014, publicado em Diário da República, 2.ª série, n.º 64, de 1 de abril, que o republica) – **Figura 1.1.**



**Figura 1.1** Organograma SAS, 6.ª revisão de 31/12/2016

## SISTEMA DE GESTÃO DA UC (SG.UC) NOS SASUC

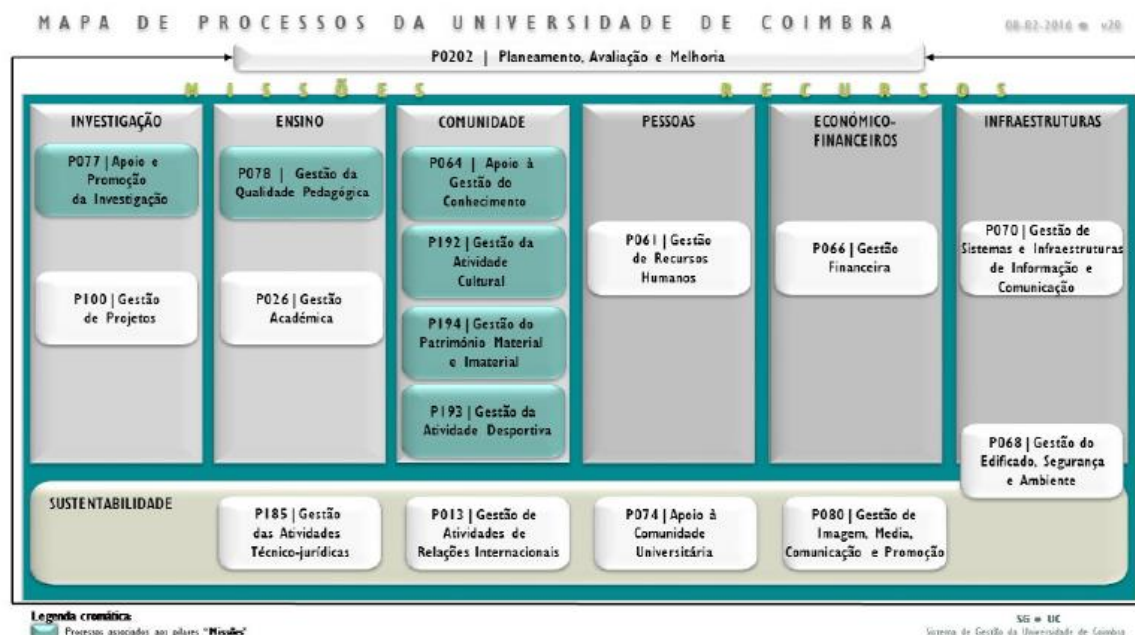
Os SASUC, enquanto uma das unidades e serviços centrais da Universidade de Coimbra, partilham as mesmas linhas orientadoras do Sistema de Gestão da Universidade de Coimbra (SG.UC). A adequação do sistema de gestão dos SASUC a estes princípios decorre do Regulamento Geral e do Regulamento Orgânico destes Serviços, que vieram definir princípios gerais de governação e de gestão no atual contexto legislativo estatutário. Em 2013 formalizou-se o alargamento do SG.UC a toda a estrutura da UC, tendo-se constituído o órgão máximo deste sistema: o Conselho da Qualidade.

O SG.UC é apresentado no Manual do Sistema de Gestão | SG.UC. Neste documento encontram-se definidos o enquadramento; missão, valores e visão da UC, estrutura organizacional, Política da Qualidade e a caracterização do SG.UC (âmbito; Norma ISO 9001 e abordagem por processos; mapa de processos; estrutura e níveis de responsabilidade; articulação entre sistemas; documentação; e partes interessadas) e do ciclo de melhoria contínua da UC.

O SG.UC pressupõe níveis de responsabilidade estratégica (Conselho da Qualidade; Representante da Gestão e Gestão de Topo); de gestão (Divisão de Avaliação e Melhoria Contínua da Administração da UC, Gestor da Qualidade e Dirigentes Intermédios) e de implementação (dinamizadores da qualidade, auditores internos da qualidade; estudantes, docentes, investigadores e técnicos da UC; e partes interessadas externas).

Considerando processos de melhoria contínua e alterações de contexto, o SG.UC é um sistema vivo que se tem caracterizado, nos últimos anos, por intensas reestruturações. Em 2017, o SG.UC

compreende os seguintes processos, alinhados com o quadro de definição estratégica orientador do Plano Estratégico da UC (2015-2019) – – **Figura I.2.**



**Figura I.2** Mapa de Processos SG.UC (versão 20, de 08/02/2016)

Dada a dimensão e complexidade dos processos e atividades desenvolvidos na UC, o SG.UC prevê a existência de subsistemas de gestão no contexto das UO/UECAF/Outros Serviços externos à Administração da UC, no âmbito dos quais se tem desenvolvido a documentação de nível 2 dos processos geridos no âmbito das competências dos SASUC:

- P074 – Apoio à Comunidade Universitária (integrado no Mapa de Processos do SG.UC e desenvolvido no âmbito do subsistema de gestão SASUC) – que compreende as atividades de missão dos SASUC, enquadradas organicamente na Direção de Serviços de Apoio ao Estudante, Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho e algumas atividades de apoio à comunidade UC asseguradas pela Divisão de Oferta Integrada de Serviços da Direção de Serviços de Suporte à Atividade);
- SAS\_P021 – Suporte ao Apoio à Comunidade Universitária (integrado e desenvolvido no subsistema de gestão SASUC) – que compreende as atividades de suporte dos SASUC enquadradas organicamente na Direção de Serviços de Suporte à Atividade, Gabinete de Sistemas Informáticos e de Informação e Gabinete de Apoio à Gestão).

Toda a documentação do sistema encontra-se disponível na área de acesso restrito da página Web da UC, disponível a toda a comunidade docente e não docente.

Os SASUC partilham ainda os princípios e processos orientadores do ciclo de melhoria contínua da UC ao nível da implementação do P202 – Planeamento, Avaliação e Melhoria.





A construção participada, por todos os trabalhadores dos SASUC, no final de 2015, do Plano de Ação SAS 2015-2019, alinhado com o Plano Estratégico da UC para o mesmo período temporal, permitiu assegurar o envolvimento e compromisso da organização com o planeamento estratégico. Em 2017, à semelhança de anos anteriores, foi assegurado o planeamento operacional, com a elaboração do Plano de Atividades SAS 2017, alinhado com estes documentos estratégicos, tendo ainda sido assegurada a monitorização semestral do Plano de Ação SAS 2015-2019, conforme previsto no P010 – Planeamento da Universidade de Coimbra e GO065 – Elaboração e Monitorização dos Planos de Ação.

A elaboração do relatório de autoavaliação do SG.UC relativo aos SASUC, no âmbito do P072 – Avaliação Institucional, aliada à monitorização semestral de indicadores de atividade previstos no Plano de Ação SAS 2015-2019 e análise e reflexão associadas a estes processos, permitiram, no final de 2017, identificar propostas de ajustamento e melhoria, remetidas para a Divisão de Planeamento, Gestão e Desenvolvimento da Administração da UC no âmbito da monitorização realizada com referência a 31-12-2017.

No **Quadro 2.1** sintetizam-se os resultados da monitorização, com referência a 31-12-2017, das metas identificadas para os SASUC:

Pilar/Área	Meta	Sit. Inicial (2014)	2015	2016	2017	Meta 2019	Indicador	
<b>MISSÃO</b>	<b>INVESTIGAÇÃO</b>	Aumentar o n.º de iniciativas de empreendedorismo/ inovação social promovidas por UO/Serviços da UC nos SAS	0	0	0	2	2	n.º de iniciativas
	<b>ENSINO</b>	Reduzir a taxa de abandono escolar efetivo dos estudantes apoiados pela ação social da UC	Alojados regime geral: n/d Beneficiários PASEP: 0% Beneficiários apoios diretos: n/d	n/d	n/d	n/d	A monitorizar	Taxa de abandono escolar efetivo
	<b>COMUNIDADE</b>	Aumentar em 25% o n.º de parcerias intrauniversitárias dos SASUC	29	23	31	26	36	n.º de parcerias
		Aumentar em 50% o n.º de parcerias extrauniversitárias dos SASUC	14	16	12	7	21	n.º de parcerias
<b>RECURSOS</b>	<b>PESSOAS</b>	Estabelecer um plano pessoal de desenvolvimento para, no mínimo, 20% do pessoal técnico	0%	0%	0%	0%	20%	% de trabalhadores com plano pessoal de desenvolvimento
	<b>ECONÓMICO-FINANCEIROS</b>	Obter financiamento no valor de 1 M€ em programas de financiamento ou prémios	€ 0	€ 5 000	€ 83 867	€ 103 647	1 M€	Volume de financiamento competitivo
	<b>INFRAESTRUTURAS</b>	Garantir a cobertura total dos espaços úteis por fibra ótica e rede wireless	Fibra ótica: 67% Wireless: 45%	100% 52%	100% 56%	100% 56%	100% 100%	Grau de cobertura
		Assegurar a execução de 100% do plano de instalações dos SAS para o quadriénio	0%	29%	55%	73%	100%	Grau de execução do plano
<b>SUSTENTABILIDADE</b>	<b>INTERNACIONALIZAÇÃO</b>	Alcançar 35% de utentes de nacionalidade estrangeira alojados nas residências, 15% no apoio à infância e 20% nos serviços de saúde	Alojados RU: 29% Apoio Infância: 12% Serv. Saúde: 18%	33% 13% 26%	35% 12% 28%	38% 18% 29%	35% 15% 20%	% de utentes de nacionalidade estrangeira
	<b>CIDADANIA E INCLUSÃO</b>	Aumentar em 20% o número de beneficiários de apoios sociais disponibilizados pela UC	Beneficiários (13/14): 465 Montante (13/14): 270.322€	Beneficiários (14/15): 452 Montante (14/15): 286.731€	Beneficiários (15/16): 424 Montante (15/16): 263.462€	Beneficiários (16/17): 521 Montante (16/17): 319.178€	577 316.390€	(FAS + PASEP)
		Assegurar a 100% o cumprimento das obrigações legais em matéria de vigilância da saúde dos trabalhadores	78%	43%	29%	39%	100%	% (N.º de exames de saúde realizados / n.º de exames de saúde previstos)
	<b>MARCA UC</b>	Aumentar o reconhecimento da UC através do reconhecimento de boas práticas dos SASUC	0	3	4	8	5	n.º prémios atribuídos
	<b>COMUNICAÇÃO</b>	Aumentar em 30% o número de visitas às páginas web, duplicar o n.º de seguidores nas redes sociais e assegurar mais de 50% de referências em órgãos de comunicação social/ano	3.843 439.403 169	5.029 524.746 296	6.002 552.287 501	7.819 729.663 581	7.686 571.224 254	n.º seguidores n.º visitas n.º ref. OCS/ano
<b>AMBIENTE</b>	Triplicar a área de painéis solares de produção de energia elétrica Triplicar a área de painéis solares de produção de energia térmica	Fotovoltaicos: 0 m² Térmicos: 69,06 m²	0 m² 69,06 m²	0 m² 69,06 m²	0 m² 69,06 m²	A monitorizar 207,18 m²	Áreas de painéis (m²)	

Quadro 2.1 Metas do Plano de Ação SAS 2015-2019 – monitorização a 31.12.2017

Destacam-se com evoluções mais positivas as ações e resultados das áreas de sustentabilidade "Internacionalização", "Cidadania e Inclusão", "Marca UC" e "Comunicação". Na área Internacionalização, constata-se o aumento da representatividade de utilizadores dos serviços disponibilizados pelos SASUC à comunidade UC com nacionalidade estrangeira, situação que poderá estar relacionada com a melhoria dos mecanismos de acesso aos serviços, com particular destaque para a implementação, em 2017, de sistemas de candidatura online e bilingue aos Serviços de Apoio à Infância e a Alojamento em residência universitária para o regime de alojamento de mobilidade e de Estudantes Internacionais. Na área Cidadania e Inclusão é notório o aumento de beneficiários dos apoios sociais disponibilizados pela UC e respetivo impacto no montante de apoios à inclusão da UC. Nesta área salienta-se ainda a melhoria dos resultados ao nível do cumprimento das obrigações legais em matéria da vigilância da saúde dos trabalhadores, impulsionada pelo reforço, durante o ano de 2017, do corpo clínico afeto à realização de exames de Medicina do Trabalho. Apesar desta evolução positiva, os resultados atingidos ainda estão bastante aquém da meta definida, tendo-se identificado ações de melhoria para este objetivo. Por seu lado, na área Marca UC tem-se dado continuidade à apresentação de candidaturas de atividades desenvolvidas nos SASUC a iniciativas de reconhecimento de boas práticas, destacando-se, em 2017, quatro novos reconhecimentos de boas práticas dos SASUC. Na área Comunicação mantém-se o crescimento dos resultados de indicadores associados à visibilidade dos SASUC na Internet, redes sociais e referências na Comunicação Social. No pilar Infraestruturas salienta-se o acréscimo do investimento realizado na melhoria dos espaços utilizados para a prestação de serviços, nomeadamente de alojamento e alimentação.

Com menor grau de desenvolvimento identificam-se as ações e resultados das metas dos pilares Pessoas, Económico-Financeiros e, no pilar Infraestruturas, as ações orientadas para melhorar a cobertura dos espaços úteis por rede wireless. Na área de sustentabilidade Ambiente também se constata uma evolução aquém do desejado nas ações e resultados realizados em 2017. No pilar Pessoas ainda não foram ultrapassados os obstáculos à construção de Planos Pessoais de Desenvolvimento dos trabalhadores, salientando-se, contudo, nesta área, os esforços dos SASUC na definição e implementação de um Plano de Formação Interna e no envolvimento de 150 trabalhadores em formação em 2017. No pilar de recursos Económico-Financeiros, as candidaturas apresentadas a financiamento no âmbito dos programas do Portugal 2020 continuaram a não ser alvo de financiamento, salientando-se, no segundo semestre de 2017, a submissão de candidatura ao aviso 01/SAMA2020/2017, que, embora elegível, foi excluída do financiamento por não haver dotação orçamental. Por seu lado, no pilar Infraestruturas, ao nível das atividades previstas para o alargamento da cobertura por rede wireless, identificaram-se obstáculos à capacidade de resposta dos SASUC, que implicaram o encaminhamento de alguns processos para os Serviços de Gestão do Edifício da UC e a realização de projetos ITED, com impacto nos resultados do indicador em 2017.

Como ações de melhoria para a otimização de resultados e da eficácia da monitorização do Plano, mantiveram-se relevantes as ações visando a monitorização da taxa de abandono escolar para beneficiários de apoios diretos e complementares da ação social da UC (em articulação com a DPGD); a necessidade de orientações do SG.UC para a definição de planos pessoais de desenvolvimento para pessoal técnico e o reforço da articulação com a GESA nas ações previstas na área Ambiente. Ao nível da Comunicação identifica-se, como ação de melhoria, a articulação com o PIMC ao nível da imagem (já iniciada) e a melhoria

da sinalética nos espaços onde funcionam serviços com atendimento ao público. Na área da Cidadania e Inclusão, concretamente na gestão da saúde no trabalho, identifica-se a necessidade de criar mecanismos que assegurem maior eficácia na gestão de faltas a exames de medicina do trabalho, com impacto no cumprimento de um dos objetivos/metast identificado nesta área.



### 3.1. APOIOS DIRETOS

A atribuição de apoios sociais diretos compreende a gestão de processos de atribuição de bolsas de estudo (ao abrigo do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior – Despacho n.º 8442-A/2012, publicado em Diário da República, 2.ª série, n.º 120, de 22 de junho, retificado pela Declaração de Retificação n.º 151/2012, de 14 de agosto e alterado pelo Despacho n.º 627/2014, de 14 de janeiro, pelo Despacho n.º 10973-D/2014 de 27 de agosto e pelo Despacho n.º 7031-B/2015, de 24 de junho, que o republica) e a atribuição do Fundo de Apoio Social aos Estudantes da UC (FAS - programa de atribuição de benefícios sociais com recurso a receitas próprias da Universidade de Coimbra).

Os processos de atribuição de bolsas de estudo e do FAS são geridos no âmbito das competências do Núcleo de Bolsas, integrado na Divisão de Acolhimento e Integração da Direção de Serviços de Apoio ao Estudante dos SAS.

Além da atribuição de apoios diretos (Bolsas e FAS), cuja abrangência dos apoios se encontra definida nos respetivos Regulamentos, a ação dos SAS, neste domínio, compreende ainda a análise e encaminhamento de situações que, pese embora traduzam necessidades de cariz socioeconómico com potencial impacto na inclusão social e académica dos estudantes da UC, extravasam as competências dos SAS no âmbito dos apoios disponíveis.

A par deste trabalho releva-se igualmente a ação desenvolvida em parceria com o Fundo Solidário, que tem permitido assegurar respostas sociais alternativas às necessidades socioeconómicas dos estudantes da UC (e de outras instituições de ensino superior da cidade de Coimbra), promotoras da integração e prevenção do abandono no Ensino Superior.

### 3.1.1. BOLSAS

No ano civil de 2017, (que abrange os anos letivos de 2016/17 e 2017/18) houve alterações ao Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior. Assim, os processos relativos à atribuição das bolsas do ano letivo 2016/2017 regeram-se ao abrigo do disposto no Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior – Despacho n.º 8442-A/2012, publicado em Diário da República, 2.ª série, n.º 120, de 22 de junho, retificado pela Declaração de Retificação n.º 151/2012, de 14 de agosto e alterado pelo Despacho n.º 627/2014, de 14 de janeiro, pelo Despacho n.º 10973-D/2014 de 27 de agosto e pelo Despacho n.º 7031-B/2015, de 24 de junho, que o republica. Já as bolsas referentes ao ano letivo de 2017/2018 foram atribuídas conforme Despacho n.º 5404/2017 (2.ª Série), de 21 de junho.

No que respeita aos resultados finais do concurso do ano letivo de 2016/2017 foram atribuídas bolsas a **4 141** estudantes da UC, tendo sido recusadas **1 115** candidaturas.

Quanto ao ano letivo de 2017/2018, com referência a 31 de dezembro de 2017, nesta data encontravam-se atribuídas bolsas a **3 771** estudantes, tendo sido despachados **4 929** processos, o que corresponde a 90,26% do total de concorrentes. Analisando a situação do concurso 2017/18 a 31 de dezembro com referência ao período homólogo do ano letivo anterior constata-se, no presente ano letivo, um acréscimo de concorrentes (249), bem como um maior número de processos despachados (582) –

#### Quadro 3.1.1.1.

	2017/18 (a 31/12/2017)		2016/17 (a 31/12/2016)		Variação
	N.º	% em rel. ao n.º concorrentes	N.º	% em rel. ao n.º concorrentes	
Bolsas de estudo <sup>(1)</sup>	3 771	69,05	3 281	62,95	490
Processos recusados	640	11,72	598	11,47	42
Processos em reanálise	219	4,01	218	4,18	1
Reclamações por motivo de rejeição <sup>(2)</sup>	13	0,24	14	0,27	-1
Aguarda notificação do despacho <sup>(3)</sup>	286	5,24	236	4,53	50
<b>Despachados</b>	<b>4 929</b>	<b>90,26</b>	<b>4 347</b>	<b>83,40</b>	<b>582</b>
Erros de dados	26		28		-2
Aguarda documentos	126		92		34
Aguarda dados/ interoperabilidade	24		9		15
Aguarda notificação de entrevista	16		12		4
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>3,52</b>	<b>141</b>	<b>2,71</b>	<b>51</b>
Processos Analisados	5 121	93,77	4 488	86,11	633
Em análise	340	6,23	724	13,89	178
<b>Nº Concorrentes</b>	<b>5 461</b>		<b>5 212</b>		<b>249</b>

<sup>(1)</sup> 2017/18: Existem 3 171 processos de bolsa em estado aceite e ou reclamação resolvida, estando 130 processos em reclamação.

<sup>(2)</sup> 2017/18: Existem 143 processos em estado de reclamação (incluindo 130 processos com bolsa)

<sup>(3)</sup> 2017/18: Destes, 260 são rejeitados

Quadro 3.1.1.1 Atribuição de bolsas de estudo nos anos letivos 2017/18 e 2016/17 (com referência a 31/12)

O maior número de processos despachados a 31 de dezembro de 2017 (ano letivo 2017/18) em relação ao período homólogo do ano letivo 2016/17 atribui-se ao facto de terem sido ultrapassados os problemas identificados em 2016, relacionados com a diminuição do nº de Assistentes Sociais e com os problemas de funcionamento da plataforma informática de atribuição de bolsas (SICABE), gerida pela Direção Geral do Ensino Superior (DGES).

Os dados da evolução da atribuição de bolsas de estudo na UC nos últimos três anos letivos para os quais estão disponíveis dados finais dos concursos sintetizam-se no **Quadro 3.1.1.2**.

	2014/2015		2015/2016		2016/17	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Bolsas de estudo	3 888	76,84	4 177	79,46	4 141	-0,86
Processos recusados	1 172	23,16	1 080	20,54	1 115	3,24
<b>Total de Candidaturas</b>	<b>5 060</b>	<b>100</b>	<b>5 257</b>	<b>100</b>	<b>5 256</b>	<b>-0,02</b>

**Quadro 3.1.1.2** Atribuição de Bolsas de Estudo na UC de 2014/15 a 2016/17

Constata-se que no ano letivo 2016/17 o número de candidatos é equivalente ao verificado no ano letivo de 2015/2016 (-1) e que a variação a atribuição de bolsa a -36 estudantes resulta sobretudo do acréscimo de processos recusados (+105).

Quanto aos motivos de indeferimento a 31 de dezembro de 2017 (ano letivo 2017/18), destacam-se, à semelhança dos anos letivos anteriores, situações de indeferimento por exceder o limite de captação e por não cumprimento dos requisitos de aproveitamento escolar – **Quadro 3.1.1.3**.

Motivos de Indeferimento de Bolsa	N.º	%
Exceder o limite de captação	328	51,25
Aproveitamento escolar	150	23,44
Instrução incompleta	52	8,13
Conclusão curso fora de prazo	50	7,81
Não matriculado	24	3,75
Património mobiliário superior a 240*IAS	10	1,56
Estudante inscrito a menos de 30 ECTS	7	1,09
Não preenchimento condições elegibilidade	13	2,03
Situação tributária não regularizada	3	0,47
Cidadão s/ direito a residência permanente	2	0,31
Estudante internacional	1	0,16
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100</b>

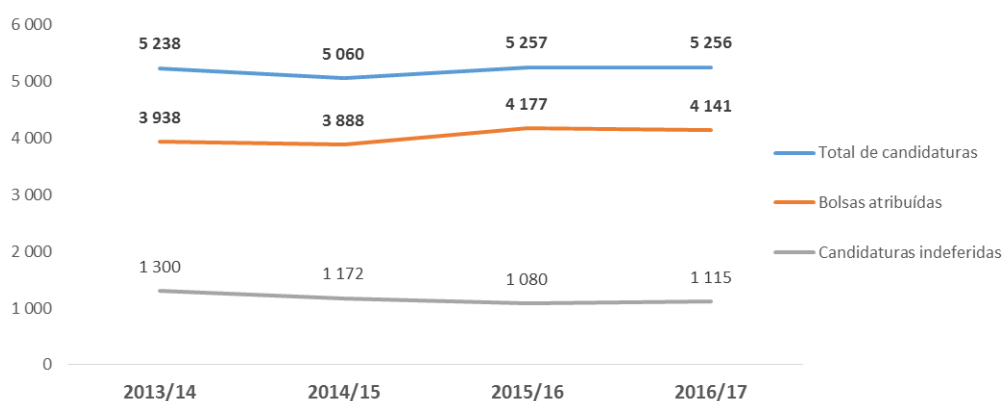
**Quadro 3.1.1.3** Motivos de indeferimento de candidaturas a Bolsas em 2017/18 (com referência a 31/12/2017)

Da análise comparativa dos motivos de indeferimento nos últimos 3 anos letivos constata-se maior representatividade de indeferimentos por excesso de captação do agregado familiar e falta de aproveitamento escolar – **Quadro 3.1.1.4**.

Motivos de Indeferimento de Bolsa	2014/2015		2015/16		2016/17	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Exceder o limite de captação	505	43,09	419	38,80	421	37,76
Aproveitamento escolar	404	34,47	392	36,30	405	36,32
Instrução incompleta do processo	106	9,04	120	11,11	120	10,76
Não matriculado	45	3,84	43	3,98	60	5,38
Conclusão curso fora de prazo	34	2,9	34	3,15	48	4,30
Estudante inscrito a menos de 30 ECTS	41	3,49	22	2,04	19	1,70
Património mobiliário > 240*IAS	16	1,37	20	1,85	11	0,99
Não preenchimento de condições de elegibilidade	10	0,85	17	1,57	24	2,15
Situação tributária não regularizada	4	0,34	6	0,56	3	0,27
Cidadão sem direito a residência permanente em Portugal	3	0,26	3	0,28	1	0,09
Agregado familiar sem rendimentos	3	0,26				
Desistente	0	0				
Estudante internacional					3	0,27
Outras situações	1	0,09	4	0,37		
<b>Total de Indeferidos</b>	<b>1 172</b>	<b>100</b>	<b>1 080</b>	<b>100</b>	<b>1 115</b>	<b>100</b>

**Quadro 3.1.1.4** Motivos de indeferimento de candidaturas a Bolsas de Estudo de 2014/15 a 2016/17

Analisando os dados dos últimos quatro anos letivos (excluindo os dados do concurso de 2017/18 por ainda se encontrar a decorrer), verifica-se, em 2015/16 uma inversão da tendência de diminuição do número de concorrentes e do número de bolseiros – **Gráfico 3.1.1.1**.



**Gráfico 3.1.1.1** Evolução do processo de atribuição de Bolsas de Estudo de 2013/14 a 2016/17

Considerando a experiência dos SAS na gestão do processo de atribuição de bolsas de estudo e os contactos frequentes com os/as estudantes da UC, constata-se que o atual sistema de atribuição de

bolsas é muito deficitário em relação às necessidades dos/as estudantes, não sendo por vezes perceptível para aqueles a razão da não atribuição da bolsa ou do montante da mesma.

Ainda que em 2017 tenha ocorrido uma alteração ao Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo, os critérios relativos aos cálculos dos rendimentos suscetíveis de determinarem os valores das bolsas, não foram alterados, sendo que o aspeto mais visível da alteração se centra na possibilidade da contratualização plurianual da atribuição dos benefícios. É um aspeto importante, com eventuais consequências no alívio da carga administrativa dos processos de candidatura, mas cujos resultados só serão visíveis no próximo ano letivo.

### **INTERVENÇÃO JUNTO DE ESTUDANTES COM BOLSA REJEITADA (2016/17)**

O trabalho desenvolvido pela equipa de projeto “Sustentabilidade na Ação Social” deu lugar à implementação de algumas boas práticas, das quais se destaca a intervenção junto dos estudantes que viram a bolsa rejeitada. Assim, em 2017 foi novamente lançado um inquérito aos alunos a quem foi rejeitada a bolsa de estudo no ano letivo de 2016/17. Pretendeu-se, com este processo de auscultação, conhecer as imagens e projeções desta população relativas ao indeferimento de bolsa; as implicações do indeferimento na vida pessoal e académica dos inquiridos; as perspetivas sobre a continuidade dos estudos em resultado do indeferimento e verificar se tinham interesse em novo contacto pelos SAS com vista à análise da situação na perspetiva de identificação de outros possíveis apoios sociais.

O Inquérito aos estudantes com processos de bolsas de estudo rejeitados (SAS\_Im0101), questionário online, aplicado via LimeSurvey por amostragem determinística, decorreu em 2 fases de aplicação: de 02/12/2016 a 11/12/2016 e de 16/03/2017 a 31/03/2017. Foram convidados a participar os candidatos a bolsa de estudo em 2016/17 com processos indeferidos, contabilizando-se 993 convites enviados (este número não coincide com os dados finais do concurso – 1 150 candidaturas indeferidas - dado a aplicação do inquérito ter sido realizada no decurso do processo de análise de candidaturas, podendo existir reclamações em curso de processos indeferidos). Foram obtidas 251 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 25%.

Quando questionados/as sobre que implicações o indeferimento da bolsa tem nas suas vidas académicas, as mais referidas, à semelhança de anos letivos anteriores, relacionam-se com restrições ao nível da participação em atividades extralectivas (referida por cerca de 47% dos/as respondentes) e de material escolar (por 40%), sendo ainda bastante referida a relacionada com a prestação de propinas em atraso (31%). Quando questionados/as sobre que implicações o indeferimento da bolsa de estudo tem na situação social, as implicações mais referidas relacionam-se com o recurso a ajudas de terceiros (referida por cerca de 52% dos/as respondentes), condicionamento da ocupação de tempos livres e acesso à cultura (41%).

Quando questionados/as sobre as perspetivas para custear os estudos sem bolsa caso voltem a não ter direito a este apoio da ação social no próximo ano letivo, 50% dos respondentes refere não saber como vai custear os estudos, 17% indica saber como vai custear os estudos (referindo maioritariamente o recurso

a ajudas de familiares) e 33% não responde. Quando questionados/as se equacionavam o abandono dos estudos por não terem obtido bolsa, 16% dos/as respondentes respondeu afirmativamente, 34% negativamente e 50% não responderam.

Relativamente ao conhecimento de outros apoios diretos ou complementares da ação social na UC, apenas 30% dos/as respondentes indicou conhecer o Fundo de Apoio Social a Estudantes da UC e 20% o Programa de Apoio Social a Estudantes através de atividades de tempo Parcial (PASEP).

Quando questionados se estariam interessados em ser contactados pelos SASUC para reanálise da situação e avaliação de possíveis apoios sociais alternativos à bolsa, 42% (106 respondentes) indicaram sentir essa necessidade; 32% (81 respondentes) indicaram não sentir essa necessidade e 25% (64) não responderam.

Os comentários incidem, em grande medida, nas dificuldades dos agregados familiares em suportar as despesas com a frequência do ensino superior, destacando o peso das propinas e deslocações. São ainda explicadas/comentadas algumas causas de indeferimento da candidatura, salientando-se com alguma expressividade situações de indeferimento por já ser detentor de habilitação do ensino superior equivalente ao ciclo de estudos em que se encontram inscritos e situações de indeferimento por inscrição a menos de 30 ECTS.

Identificam-se alguns aspetos para o aprofundamento da reflexão sobre o ajustamento contínuo da ação social da UC às necessidades de promoção da cidadania e inclusão na UC nas fases de apoio ao acesso e transição do ensino secundário para o ES; frequência e aproveitamento escolar no ES e de apoio à transição do ES para o mercado de trabalho, designadamente pela identificação de alguns “grupos de risco” que importava caracterizar a um nível mais global: estudantes deslocados; estudantes finalistas e estudantes titulares de habilitação académica equivalente ao ciclo de estudos que frequentam.

Dos 106 estudantes que manifestaram interesse no apoio dos SAS, 44 foram, de facto, alvo de algum tipo de intervenção, enquanto 60, por motivos vários mas que determinaram a falta de condições formais para tal, não conseguiram beneficiar do apoio pretendido. Daqui resultou uma taxa de sucesso (isto é, de capacidade de intervenção) de 41,51%.

É importante referir, que dos 106 alunos que manifestaram interesse num contacto dos SAS, 16 tinham a situação das propinas regularizadas e em 2 situações não foi possível o contacto com os alunos.

Importa ainda clarificar a forma de intervenção dos SAS que, considerando a complexidade que reveste o trabalho social, se traduziu numa análise cuidada e se não sempre casuística, privilegiando-se o contacto próximo e contextualizado. Neste sentido, os SAS entrevistaram junto dos interessados, por forma a procurarem soluções para colmatar as dificuldades económicas, tendo, para tal realizado um total de 9 contactos telefónicos, 15 entrevistas pessoais, 29 contactos de *e-mail*, tendo alguns alunos sido alvo de mais do que uma intervenção.

Através destes contactos personalizados, os SAS procuraram encontrar respostas que permitissem a identificação de soluções válidas e em tempo útil para colmatar as dificuldades registadas por aqueles

alunos que apresentavam evidentes carências socioeconômicas. E porque, recorde-se, no espírito da Lei e dos objetivos da ação social no ensino superior está o objetivo de garantir que ninguém deixe de estudar por motivos de carência econômica, foi assim possível encontrar respostas para um conjunto significativo de estudantes que, de outra forma, ficariam irremediavelmente a descoberto de apoio.

No que respeita aos esquemas de apoio identificados como respostas sociais alternativas à bolsa, nas intervenções conseguidas, registaram-se 41 benefícios FAS propinas; 2 encaminhamentos para apoio médico através de consultas de Psiquiatria/Psicologia.

Esta intervenção consubstancia a ação dos serviços e valoriza o papel que os SASUC têm e podem ter na ação social. Não se conseguindo abranger necessariamente todos os que carecem de apoio social, cabe-lhes uma tarefa que vai além das respostas mais formais e tradicionais, uma vez que a ação social – no atual contexto – deverá ir claramente além através de outros instrumentos.

### 3.1.2. FAS

O Fundo de Apoio Social aos Estudantes da UC (FAS) é um instrumento complementar ao regime das bolsas de estudo, criado no âmbito das competências e autonomia da UC, desde o ano letivo 2004/2005

O FAS tem o duplo objetivo de:

1. Comparticipar nas despesas com propinas dos estudantes não bolseiros com manifestas e comprovadas dificuldades económicas.
2. Fazer face a situações de comprovada emergência, entendidas como situações de grave risco de sobrevivência de um estudante que não possui ou deixou de possuir os meios para prover às suas necessidades básicas de alojamento, saúde e alimentação.

No primeiro caso dirige-se a estudantes não bolseiros e o seu pedido faz-se através de candidatura ao concurso anual e traduz-se na atribuição do montante das propinas efetivamente pagas ou no valor correspondente à diferença entre a propina mínima e a propina máxima estabelecida em cada ano letivo consoante a capitação do agregado familiar seja inferior a 300,00€ ou de montante igual ou superior a este valor. Abrange os estudantes matriculados na UC em cursos de licenciatura ou mestrado, com aproveitamento escolar no último ano letivo (realização no mínimo de 36 ECTS); que não tenham beneficiado do FAS mais anos do que o n.º de anos do curso mais um ou dois, consoante o curso tenha a duração de 3 ou mais anos; e cuja capitação média mensal do agregado não seja superior ao valor da propina mínima (2016/2017 – 689€). A forma de cálculo da capitação considera os rendimentos líquidos do agregado e permite a dedução de despesas de habitação e de encargos com a saúde dos elementos do agregado portadores de doença crónica/prolongada.

No segundo caso, dirige-se a todos os estudantes da UC que frequentem cursos de licenciatura ou de mestrado e que estejam em comprovada situação de emergência. Este apoio, cujo montante não pode ultrapassar o valor correspondente à diferença entre a propina mínima e a máxima, pode ser atribuído em duas tranches, sendo o pedido, devidamente fundamentado, efetuado através de requerimento dirigido à Administradora dos SAS.

#### **CONCURSO FAS PROPINAS 2016/2017**

Durante o ano económico de 2017 decorreu o concurso, atribuição e pagamento do FAS propinas referente ao ano letivo de 2016/2017. O concurso decorreu de 1 a 31 de março de 2017.

Os dados do concurso FAS propinas referente ao ano letivo 2016/17 sintetizam-se no **Quadro 3.1.2.1.**

	Nº Alunos	%	Encargo (€)
Benefícios atribuídos	358	83,45	219 962,78
Benefícios recusados	71	16,55	
<b>Total de Concorrentes</b>	<b>429</b>	<b>100</b>	

**Quadro 3.1.2.1** Resultados do concurso FAS propinas 2016/2017

Dos motivos de indeferimento de candidaturas, destaca-se a não observância de requisitos de aproveitamento escolar – **Quadro 3.1.2.2**.

Razões do Indeferimento	Nº	% em rel. ao nº recusados
Condições de aproveitamento escolar	34	47,89
Exceder o limite de capitação	10	14,08
Ser bolsheiro	10	14,08
Instrução incompleta do processo	5	7,04
Regime de Estudante Internacional	5	7,04
Não matriculado	3	4,23
Titular de grau académico não elegível	2	2,82
Inscrito a menos de 30 ECTS	1	1,41
Desistência	1	1,41
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

**Quadro 3.1.2.2** Distribuição dos motivos de indeferimento de candidaturas no concurso FAS propinas 2016/2017

## SUBSÍDIOS DE EMERGÊNCIA ATRIBUÍDOS/PAGOS

Durante o ano civil de 2017 entraram 19 requerimentos de estudantes a solicitar a atribuição de subsídio de emergência por se encontrarem com carências económicas, tendo sido deferidos 11 requerimentos, correspondendo a um encargo anual de 3 025,99€.

Muitos dos pedidos efetuados estavam relacionados com a necessidade de pagamento das propinas para regularização da matrícula. Os requerimentos foram analisados e sujeitos a despacho superior.

Sempre que justificado, foram os alunos encaminhados para outras instituições com vista à resolução da situação ou a complementar o apoio concedido pelos SAS.

No ano civil de 2017 os apoios concedidos através do Fundo de Apoio Social (propinas e subsídios de emergência) representaram um encargo de 222 988,77€, sendo 219 962,78€ referente a FAS propinas e 3 025,99€ a subsídios de emergência.

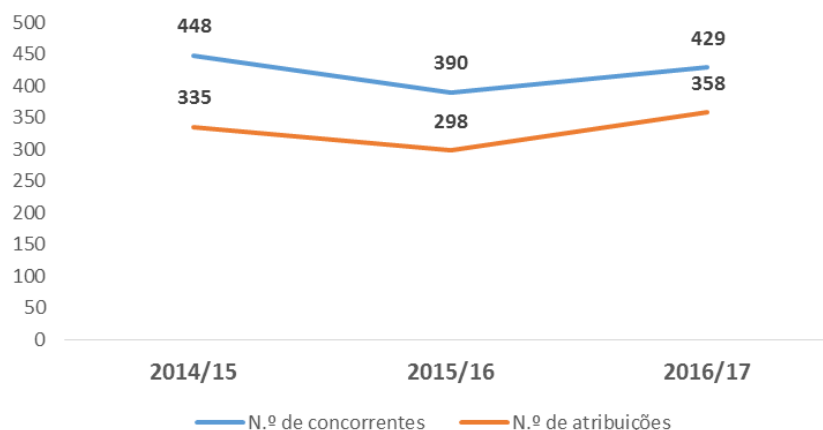
No âmbito do Fundo de Apoio Social foi ainda disponibilizado apoio humanitário a estudantes com estatuto de refugiado a frequentar a UC. Assim, em 2017 foram apoiados 6 estudantes através da cedência

de alojamento em residência universitária, correspondendo a um montante global de apoios de 8 087,21€, um valor inferior ao verificado em 2016 (9 352,85€).

### ATRIBUIÇÃO DO FAS NOS ANOS LETIVOS 2014/2015 A 2016/2017

Da análise comparativa dos últimos três anos letivos de atribuição de benefícios no âmbito do FAS constata-se uma diminuição progressiva, quer do número de concorrentes, quer do número de atribuições. No mesmo sentido, os montantes atribuídos no FAS propinas decresceram 4% no ano letivo 2014/15 face a 2013/14 e 7% no ano letivo 2015/16 face a 2014/15 - **Quadro 3.1.2.3; Gráfico 3.1.2.1 e Quadro 3.1.2.4.**

Anos Letivos	N.º Concorrentes	Atribuições		Encargo (€)
		N.º	%	
<b>14/15</b>	448	335	74,78	218 597,28
<b>15/16</b>	390	298	76,41	202 340,60
<b>16/17</b>	429	358	83,45	219 962,78



**Quadro 3.1.2.3 e Gráfico 3.1.2.1** Evolução da atribuição do FAS propinas de 2014/15 a 2016/17

Anos Letivos	Nº Requerimentos	Atribuições		Encargo (€)
		Nº	%	
<b>14/15</b>	43	26	60,47	7 732,23
<b>15/16</b>	43	21	48,84	5 879,10
<b>16/17</b>	19	11	57,89	3 028,99

**Quadro 3.1.2.4** Evolução da atribuição do FAS subsídio de emergência entre 2014/15 e 2016/17

Os motivos de indeferimento dos pedidos de subsídio de emergência são, na sua maioria, decorrentes do facto de os alunos não estarem inscritos na UC, já terem terminado os cursos, ou ainda por já serem beneficiários de outros apoios.

É de realçar que em 2016/17 foram incluídos no 1.º escalão (atribuição do valor da propina efetivamente paga) 135 estudantes, correspondente a um encargo de 136 455,97€ - **Quadro 3.1.2.5**.

	<b>N.º de estudantes c/ FAS</b>	<b>Encargo assumido</b>
Escalão 1 (pagamento de propina na totalidade)	135	136 455,97
Escalão 2 (pagamento da diferença entre a propina máxima e mínima)	223	83 506,81
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>219 962,78</b>

**Quadro 3.1.2.5** FAS propinas 2016/17: Distribuição por escalões

No **Quadro 3.1.2.6** sintetizam-se os principais indicadores da atribuição deste benefício da UC nos últimos três anos letivos.

<b>Anos Letivos</b>	<b>N.º Concorrentes/Requerimentos</b>			<b>N.º Atribuições</b>				<b>Encargo (€)</b>
	FAS Propinas	Subs. Emergência	Total	FAS Propinas	Subsidio Emergência	Total	%	
<b>14/15</b>	448	43	491	335	26	361	73,52	226 329,51
<b>15/16</b>	390	43	433	298	21	319	73,67	208 219,70
<b>16/17</b>	429	19	448	358	11	369	82,37	222 988,77

**Quadro 3.1.2.6** Evolução da atribuição do FAS (propinas e subsídio de emergência) de 2014/15 a 2016/17

O aumento de concorrentes ao FAS indicia algum tipo de correlação com o aumento do número de estudantes que vêm indeferido do processo de candidatura a bolsa de estudo. Por outro lado, os SAS têm realizado um esforço na divulgação deste apoio, o que pode ajudar a explicar o acréscimo de concorrentes ao FAS.

Por seu lado, o indeferimento por falta de aproveitamento escolar não é exclusivo do FAS, refletindo um problema da UC que tem sido alvo de intervenções pelos SASUC através da disponibilização de apoio psicopedagógico a estudantes da UC, encaminhamento para o programa NEXT do Fundo Solidário, entre outras.

### 3.1.3. FUNDO SOLIDÁRIO

Como ação complementar aos apoios diretos geridos no âmbito das competências dos SAS – Atribuição de Bolsas de Estudo e do Fundo de Apoio Social aos Estudantes da UC – destaca-se a parceria com o Fundo Solidário.

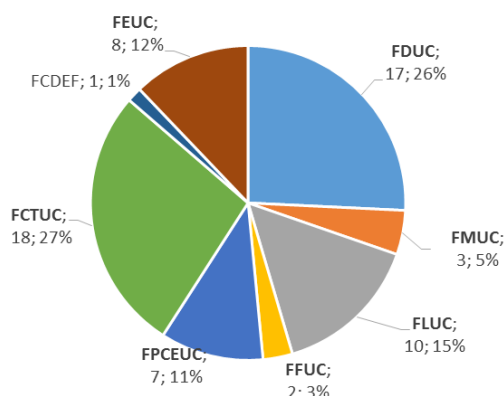
Este projeto, iniciado em maio de 2010, pelo Instituto Universitário Justiça e Paz, tem por objetivo apoiar jovens do Ensino Superior com manifestas dificuldades/carências económicas, de forma a evitar que estes abandonem os seus estudos, alertando a comunidade académica e a população em geral para a defesa da igualdade de oportunidades no acesso e sucesso académico, no ensino superior.

Para concretizar a eficácia destes apoios junto da comunidade universidade, este projeto dá forma a uma rede que envolve os diversos serviços de apoio ao estudante na cidade de Coimbra, nomeadamente: Instituto Universitário Justiça e Paz; SASUC; Provedoria do Estudante da UC; Rede UC; Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Coimbra (IPC); Provedoria do Estudante do IPC; Serviços de Ação Social da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnfC); Provedoria do Estudante da ESEnfC; Centro de Acolhimento João Paulo II e Cáritas Diocesana de Coimbra.

Este apoio valoriza a especificidade de cada caso e procura encontrar apoios personalizados, no sentido de cada estudante poder prosseguir os seus estudos. Com a ajuda da rede de parceiros, tenta encontrar respostas, consoante as necessidades do estudante, mesmo que seja o encaminhamento para outras respostas sociais de entidades externas. O Fundo solidário apoia o pagamento de propinas, despesas de alojamento, alimentação e planos de estudos.

No ano letivo 2016/17, pediram apoio ao Fundo Solidário 91 estudantes, 57 dos quais (63%) pediram apoio pela primeira vez. Dos 91 pedidos, 81 (89%) foram elegíveis para apoio. Dos 91 pedidos de apoio, 76 (84%) correspondiam a estudantes da UC, tendo 66 (81,5% do total de 81 apoiados) sido apoiados pelo Fundo Solidário. Os estudantes da UC apoiados distribuam-se pelas seguintes Faculdades - **Gráfico 3.1.3.1**

#### 3.1.3.1



**Gráfico 3.1.3.1** Distribuição por Faculdade dos estudantes da UC apoiados pelo Fundo Solidário em 2016/17

Os apoios diretamente atribuídos pelo Fundo Solidário em 2016/17 atingiram o montante de 24 229,02€, distribuídos em apoios no pagamento de propinas (21 307,50€), rendas (1 229,22€), material

escolar (801,30€), transportes (111,00€), saúde (45,00€), alimentação (190,00€) e outros (475,00€). Os apoios atribuídos sob a forma de empréstimos cifraram-se em 6 985,25€, distribuídos em apoios ao pagamento de propinas (5 060,25€), rendas (255,00€) e outros (1 670,00€).

Além do encaminhamento de estudantes cujas necessidades de apoio extravasam as competências dos SAS no âmbito da atribuição de apoios diretos, a colaboração dos SAS com o Fundo Solidário contemplou ainda apoio indireto através da sensibilização de organizadores de eventos associados a serviços de *catering* prestados pelos SASUC no sentido de canalizar donativos para este projeto.



## 3.2. APOIOS INDIRETOS

### 3.2.1. ALIMENTAÇÃO

O apoio alimentar à comunidade académica tem sido, desde sempre, uma das grandes preocupações da Universidade de Coimbra, concretizado através dos respetivos Serviços de Ação Social. Enquanto a grande maioria dos serviços congéneres do país têm optado pela concessão desta importante componente da ação social, os dirigentes máximos da mais antiga Universidade do país têm sabido manter com êxito a exploração direta destes serviços, tão importantes no âmbito dos apoios indiretos da Ação Social da UC. Têm-no feito com assinalável sucesso, pese embora algumas dificuldades que o trajeto de qualquer organização de tamanha dimensão por vezes acarreta. A estruturação desta componente da missão dos SASUC implica a interligação com outras estruturas de apoio, importando que a harmonia no funcionamento de todas contribua para o fim comum: prestar um serviço de qualidade ao menor custo possível.

Com a prestação deste importante serviço os SASUC contribuem para a melhoria das condições de vida dos estudantes universitários em geral e para uma melhor integração dos novos estudantes, visando a garantia da igualdade de oportunidades na frequência bem conseguida do Ensino Superior. Os preços sociais praticados permitem assegurar todo o leque de refeições diárias a preços muito acessíveis. Acresce a esta importante vertente a disponibilização de outros tipos de serviços alimentares que, diferenciados dos anteriores, quer em preço, quer na sua composição, contribuem de forma acentuada para a sustentabilidade da Ação Social da UC dado o importante volume de receitas que geram. Ambas as vertentes são importantes na missão geral dos SASUC, complementando-se e constituindo até uma maneira indireta de financiamento sustentado ao ser gerado internamente. Há aqui, de certa forma, uma repartição indireta do rendimento, provocado por uma transferência diferida e inerente aos diversos tipos de serviços de alimentação prestados. Importa, assim, que uma gestão equilibrada de ambas as vertentes desta ação contribua positivamente para o êxito deste apoio a toda a comunidade.

A Divisão de Alimentação, para garantir este importante apoio, estrutura-se em unidades alimentares dispersas pelos três polos da Universidade de Coimbra e é coordenada, no âmbito da atividade da Direção de Serviços de Apoio ao Estudante, por um Chefe de Divisão, que é administrativamente coadjuvado por quatro elementos. Compete a esta equipa, além de outras, as ações de planeamento da atividade em geral, e das unidades alimentares em particular, a gestão dos respetivos recursos humanos afetos e o controlo da produção e dos recursos e meios envolvidos. Sob a alçada da Divisão de Alimentação funciona ainda o Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar, cuja missão primordial é zelar pela garantia de uma alimentação saudável, segura e de qualidade e os Serviços de Catering, que asseguram serviços de alimentação diferenciados no contexto dos mais diversos eventos organizados pela comunidade universitária.

A curta distância operacional da Divisão de Alimentação encontra-se a Divisão de Compras e Logística que, funcionando no âmbito de atuação da Direção de Serviços de Suporte à Atividade, presta um inestimável e imprescindível apoio para que a primeira possa, cabal e eficazmente, cumprir a sua tão

importante missão. É, pois, fundamental a correta articulação e um alinhamento permanente entre as duas Divisões, não a desligando da necessidade de se criar uma estrutura de planeamento que, especializando-se e munindo-se de ferramentas eficazes, liberte os meios de uma e de outra Divisões para aquilo que deve ser o foco principal de cada uma delas. Continuarão a ser os critérios de eficácia, eficiência e economia, aliados sempre ao objetivo último da qualidade, que devem mover o conjunto.

A atividade dos SASUC em 2017, no âmbito do apoio alimentar disponibilizado à comunidade UC, manteve o registo do ajustamento contínuo da oferta às expectativas e necessidades do público-alvo, com a necessária salvaguarda da sustentabilidade dos Serviços, bem como da melhoria dos recursos de suporte direto a esta atividade.

No que respeita à oferta alimentar, em 2017, além da manutenção de ofertas sazonais que revelaram bastante aceitação da comunidade UC em anos anteriores, destaca-se a nova oferta de refeições vegetarianas, (sem presença de quaisquer produtos de origem animal), decorrente da publicação da Lei n.º 11/2017, de 17 de abril, que estabelece a obrigatoriedade de existência de opção vegetariana nas ementas das cantinas e refeitórios públicos. Assim, para além da oferta ovolactovegetariana que vinha a ser praticada nas unidades alimentares, a partir de 1 de junho de 2017, foi disponibilizada a oferta de refeições vegetarianas, nessa data, sujeita a reserva prévia. Face ao nível da procura, a partir do dia 1 de novembro de 2017, esta oferta passou a estar disponível em todas as unidades alimentares, sem necessidade de marcação prévia. A destacar também durante o ano de 2017 a abertura à comunidade universitária de um novo Restaurante Universitário – Restaurante Vermelhas, inaugurado a 21 de fevereiro.

Ao nível dos recursos de suporte direto aos serviços de alimentação, foram realizadas alterações pontuais ao nível das equipas de trabalho ajustando os recursos às necessidades mais prementes. Foi dado enfoque à formação interna dos trabalhadores dos serviços de alimentação, em diversas áreas conexas com a alimentação, contabilizando-se 41 participações, num total de 298 horas de formação, das quais 172 horas em Cozinha Vegetariana.

Visando a racionalização de recursos face ao cada vez menor número de trabalhadores diretamente ligados às unidades alimentares e a garantia da qualidade da oferta alimentar dos SASUC, deu-se continuidade ao processo de centralização da confeção, sendo que o grupo de trabalho para análise da viabilidade da centralização da confeção, em parceria com entidade externa contratada para o efeito, apresentou os primeiros resultados apontando soluções inovadoras, que se espera implementar nos próximos anos.

No que se refere à melhoria das condições de funcionamento das unidades alimentares ao nível dos equipamentos de sala, há a realçar a aquisição de novo mobiliário para a Cantina Vermelhas, aquando da requalificação desta Cantina para abertura do novo restaurante - **Figura 3.2.1.1.**



**Figura 3.2.1.1** Novo mobiliário da Cantina Vermelhas

Para o conjunto das unidades alimentares procedeu-se ainda a alguns investimentos ao nível dos equipamentos, dos utensílios de cozinha e de material de transporte de refeições confeccionadas, visando melhorar a qualidade na produção das refeições e da segurança alimentar no transporte destas, desde as cozinhas até às salas onde são consumidas.

Ao nível de obras de conservação há a referir os trabalhos desenvolvidos pela equipa de manutenção dos SAS, realizados em várias unidades alimentares (vide Quadro 6.2.1), todas essas obras/reparações, visando a melhoria das condições de trabalho e do cumprimento dos requisitos de higiene e segurança alimentar (canalizações, pinturas, requalificação de esgotos e drenagens de água, etc.).

Destacam-se ainda os progressos das obras na antiga cantina amarela, visando disponibilizar uma oferta acrescida de serviços de alimentação à população universitária da Universidade de Coimbra - **Figura 3.2.1.2.**



**Figura 3.2.1.2** Imagem ilustrativa, em 3D, do interior proposto da cantina Amarela após a requalificação

Espera-se que esta nova unidade de oferta diversificada contribua, em larga medida, para a melhoria da rapidez do atendimento e da qualidade dos serviços prestados no Complexo Central.

Na ótica da promoção da sustentabilidade ambiental dos serviços de alimentação dos SASUC, foi dada continuidade à Campanha contra o Desperdício Alimentar nas cantinas da UC.

## CARATERIZAÇÃO DAS UNIDADES E DA OFERTA ALIMENTAR

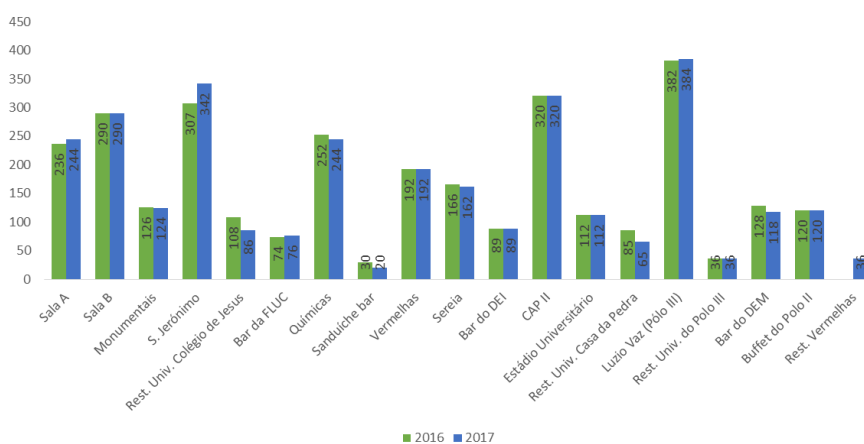
No final de 2017 encontravam-se em funcionamento 19 unidades alimentares, contabilizando-se mais uma unidade em relação a 2016 – o Restaurante Vermelhas – inaugurado em fevereiro de 2017 - **Figura 3.2.1.3.**



**Figura 3.2.1.3** Nova unidade alimentar inaugurada em 21 de fevereiro de 2017 – Restaurante Vermelhas

Esta nova unidade alimentar foi criada pela reestruturação do espaço da Cantina Vermelhas, através da remodelação e adequação de uma sala devoluta, convertida em novo espaço para oferta de refeições da tipologia restaurante universitário, em regime buffet, a preço fixo idêntico à oferta dos restaurantes universitários já existentes (Casa da Pedra, Colégio de Jesus e Polo III).

Com estas alterações na oferta e considerando pequenos ajustamentos pontuais provocados essencialmente por degradação de algum material (sobretudo cadeiras), a capacidade instalada (n.º de lugares sentados) dos serviços de alimentação dos SASUC aumentou em 7 lugares (0,23%), cifrando-se nos 3 060 lugares sentados a 31/12/2017 - **Gráfico 3.2.1.1.**



**Gráfico 3.2.1.1** Capacidade (n.º de lugares sentados) das Unidades Alimentares dos SASUC a 31-12-2016 e a 31-12-2017

As unidades alimentares dos SASUC encontram-se geograficamente distribuídas, de forma a satisfazerem as necessidades da comunidade universitária, dispersa pelos diferentes Polos da UC – **Quadro 3.2.1.1.**

Localização	Unidades Alimentares
Polo I	Sala A; Sala B; Monumentais; S. Jerónimo; Químicas; Sanduiche Bar; Sereia; Restaurante Universitário Colégio de Jesus e Bar da FLUC
Polo II	Complexo Alimentar do Polo II (CAP II); Buffet do Polo II; Restaurante Universitário Casa da Pedra, Bar do Departamento de Eng. Informática e Bar do Departamento de Engenharia Mecânica
Polo III	Cantina “Restaurante Luzio Vaz”; Restaurante Universitário do Polo III
FCDEFUC	Cantina “Restaurante Estádio Universitário”
FEUC	Vermelhas e Restaurante Vermelhas

**Quadro 3.2.1.1** Distribuição geográfica das unidades alimentares dos SASUC

À semelhança de anos anteriores, em 2017 deu-se continuidade à divulgação das ofertas sazonais dos serviços de alimentação disponibilizados à comunidade UC, assim como a um conjunto de iniciativas no âmbito da alimentação, próprias ou em parceria e que se sintetizam no **Quadro 3.2.1.2.**

Data	Evento/Serviço	Local	Observações
Janeiro a maio	<b>Buffet Cozinhos do Mundo</b> – oferta sazonal na Sala B, consistindo em almoço buffet com pratos típicos de vários países, em quinzenas temáticas alusivas a quatro continentes: Europa, América Latina, Oriente e África.	Sala B	
Janeiro a dezembro	<b>Cozinha de Escritores</b> – seis jantares temáticos e de época, realizados na Casa da Escrita, sendo a equipa de Serviços de Catering dos SASUC responsável pela confeção culinária e pelo serviço de mesa	Casa da Escrita	Parceria com a Câmara Municipal de Coimbra – Divisão de Cultura
6 de janeiro	<b>Festa de Reis dos SASUC</b> – momento anual de convívio dos funcionários e ex-funcionários dos SASUC, com jantar buffet, workshops temáticos para crianças e adultos e concurso de sobremesas. Serviço a cargo da equipa do Polo III – Restaurante Luzio Vaz	CCDD	
9 de janeiro	<b>Tomada de Posse da Direção-Geral da AAC</b> – Após a tomada de posse oficial da nova Direção-Geral da AAC, no Auditório da FCTUC, realizou-se um jantar buffet nas instalações da Cantina do Polo II, servido pela respetiva equipa	Polo II	
21 de fevereiro	<b>Inauguração do Restaurante Universitário das Vermelhas</b> – após a obra de requalificação daquele espaço, iniciou-se a atividade deste novo projeto, na senda do conceito de almoços buffet/salinhas dos SASUC, diversificando assim a oferta alimentar naquela unidade e correspondendo ainda a um desejo antigo dos responsáveis da Faculdade de Economia	Cantina Vermelhas	
9 a 12 de março	<b>Coimbra BD – Mostra Nacional de Banda Desenhada</b> – apoio alimentar através dos serviços de almoço, jantar e de cafetaria da Cantina Sereia aos participantes/visitantes do evento.	Cantina Sereia	Parceria com a Câmara Municipal de Coimbra – Divisão de Cultura

Data	Evento/Serviço	Local	Observações
24 de março	<b>Dia do Estudante – Jantar com o Presidente da República Portuguesa</b> – para comemorar o Dia do Estudante, a Direção Geral da AAC promoveu um jantar no Centro Cultural Dom Dinis, com a presença do Professor Doutor Marcelo Rebelo de Sousa, Presidente da República. Serviço a cargo da equipa de catering dos SASUC	CCDD	Parceria com a Direção da AAC
Abril	<b>Criação do bolinho “Honoris Casca”</b> – no âmbito da campanha Menos = Mais, Redução do Desperdício Alimentar, Foi criada uma nova receita de um bolinho com um ingrediente especial, casca de ovo desidratada, para aproveitamento deste desperdício gerado nas unidades alimentares	Pastelaria dos SASUC	
1 de Abril	<b>FUTURALIA – Feira de Educação, Formação e Orientação Educativa</b> – participação no stand da UC para captação de novos públicos, através da dinamização de várias sessões de <i>showcooking</i> ao longo do dia, conduzidas pelos dois Chefs dos Serviços de Catering dos SASUC, como forma de evidenciar os serviços de alimentação oferecidos aos estudantes pela UC	Lisboa (FIL – Parque das Nações)	Reitoria UC / PIMC
1 a 13 de Abril	<b>Campanha Folar Páscoa</b> – venda sazonal de uma das iguarias típicas da época, na senda de anteriores campanhas de sucesso, pelo reconhecimento da qualidade deste produto confeccionado pela Pastelaria dos SASUC	Todas as unidades alimentares	
7 de Abril	<b>Buffet de Páscoa</b> – realização de almoço especial, em buffet, com iguarias tradicionais da época, no sentido de promover um espírito de confraternização entre a comunidade universitária (nomeadamente a que frequenta o REU) e as várias equipas dos SASUC	REU	
Maio a julho	<b>Buffet de Leguminosas e Saladas</b> – oferta sazonal na Sala B, consistindo em almoço buffet à base de leguminosas, saladas simples e compostas, recorrendo prioritariamente a produtos da época	Sala B	
24 de abril a 5 de maio	<b>Campeonatos Nacionais Universitários</b> – apoio alimentar – pequeno-almoço, almoço e jantar – aos participantes nesta competição (atletas, técnicos, organização, voluntários, num total de cerca de 2500 agentes) através das várias unidades alimentares dos SASUC	Polo II, Sala A, Sala B, REU	Parceria com AAC e Desporto UC
25 de Maio	<b>Comemoração do Dia de África</b> – almoço buffet com pratos típicos da gastronomia dos PALOP, confeccionados pelos próprios estudantes, ou ex-estudantes, oriundos daqueles países, juntamente com os cozinheiros dos SASUC, forma da UC homenagear estas comunidades presentes na vida diária da academia e da cidade	SALA B	Parceria com a Divisão de Relações Internacionais da UC; Casa de Angola em Coimbra; Associações de Estudantes PALOP em Coimbra
1 de junho	<b>Dia Mundial da Criança – Jantar/Tertúlia</b> – Jantar servido pela equipa de catering, no âmbito desta iniciativa promovida pelos SAI dos SASUC	CCDD	
1 de Junho	<b>Introdução da Ementa Vegetariana (Vegan) na oferta alimentar diária dos SASUC</b> – decorrente da aplicação da Lei N.º 11/2017, de 17 de abril, os SASUC passaram a disponibilizar aos seus utentes uma ementa isenta de qualquer produto animal, a juntar a já tradicional ementa ovolactovegetariana	Todas as unidades alimentares	

<b>Data</b>	<b>Evento/Serviço</b>	<b>Local</b>	<b>Observações</b>
13 de Junho	<b>Comemoração dos Santos Populares – Buffet Junino</b> – jantar buffet com as iguarias tradicionais da época, como mais um pretexto para reunião e convívio entre atuais e ex-funcionários dos SASUC, embora evento aberto ao público em geral. Serviço a cargo da equipa do Complexo Central	SALA B	Grupo Folclórico de Coimbra
16 de Junho	<b>Ceia Medieval</b> – integrada em mais uma edição da Feira Medieval de Coimbra, promovida pela respetiva autarquia, a equipa de catering dos SASUC confeccionou e serviu uma ceia medieval, com o rigor histórico relativo àquela época, no Convento de Santa Clara-a-Velha	Convento de Sta. Clara-a-Velha	Parceria com a Câmara Municipal de Coimbra – Divisão de Cultura
14 de Julho	<b>Universidade dos Pequenitos – Mini-Chefes na UC</b> – as crianças participantes na Universidade dos Pequenitos foram convidadas a passar uma manhã na pizzaria dos SASUC, participando na preparação e confeção da sua própria piza de almoço, sob orientação do cozinheiro daquela unidade, ouvindo ainda informações sobre regras e hábitos alimentares pela Nutricionista dos SAUC	Monumentais / Pizzaria	Parceria com Reitoria / Projeto Especial Turismo UC
25, 26 e 27 de julho	<b>Campeonatos Europeus Universitários de Judo, Karaté e Taekwondo</b> – apoio alimentar – pequeno-almoço, almoço e jantar – aos participantes nesta competição (atletas, técnicos, organização, voluntários, num total de cerca de 800 agentes) através das várias unidades alimentares dos SASUC	REU, Polo II e Polo III	Parceria com Desporto da UC
11 a 15 de setembro	<b>Semana das Matrículas</b> – assegurar uma oferta alimentar de cafetaria e de refeições rápidas aos novos estudantes e seus familiares, na semana das matrículas relativas às colocações da 1ª fase	“Átrio das Químicas”	Parceria com a Reitoria UC / Serviços Académicos
16 de setembro	<b>Primeiras Jornadas “Escolas de Ciclismo – Caminhos para o Futuro”</b> – promovido pela Federação Portuguesa de Ciclismo, este evento realizou-se no Auditório da Reitoria da UC, sendo serviço um almoço buffet na Cantina das Químicas pela respetiva equipa de funcionários	Cantina das Químicas	Parceria com Desporto da UC e Federação Portuguesa de Ciclismo
14 de outubro	<b>Convenção “Formação, Inclusão e Alto Rendimento”</b> – promovido pela Federação Portuguesa de Natação, este evento realizou-se no Auditório da Reitoria da UC, sendo serviço um almoço em linha (self-service) na Cantina das Químicas	Químicas	Desporto UC e Federação Portuguesa de Natação
16 de outubro	<b>Dia Mundial da Alimentação</b> – realização de um workshop destinado aos novos estudantes, designado <i>Cozinha Para... Caloiros, uma saborosa receção aos estudantes da UC</i> , em que se trabalharam e ensinaram receitas básicas e saudáveis para quem se inicia nas artes culinárias. Workshop dinamizado pelos dois chefs cozinheiros da equipa de Serviços de Catering dos SASUC e pela Nutricionista da Divisão de Alimentação	Sala B	Parceria com o Núcleo de Estudantes de Química (só nesta edição)
25 de outubro	<b>Inauguração da Casa da Jurisprudência (Colégio da Trindade)</b> – no âmbito deste evento foi servido um almoço no Palácio de S. Marcos, para os respetivos convidados, com a presença do Primeiro Ministro de Portugal. Serviço a cargo da equipa de catering dos SASUC	Palácio de S. Marcos	

<b>Data</b>	<b>Evento/Serviço</b>	<b>Local</b>	<b>Observações</b>
3 de novembro	<b>Jantar de despedida da anterior Administradora dos SASUC, Regina Dias Bento</b> – de forma a assinalar a cessação de funções, foi organizado pelos trabalhadores dos SASUC, um jantar convívio de agradecimento e homenagem pelo papel relevante nos últimos anos da instituição. Serviço a cargo da equipa de catering dos SASUC	CCDD	
4 de novembro	<b>Comemoração dos 130 Anos da AAC</b> – no âmbito desta efeméride, cujos atos solenes se realizaram no Auditório da Faculdade de Direito, os SASUC serviram um almoço buffet na Cantina das Químicas para os respetivos convidados. Serviço a cargo da equipa daquela unidade alimentar	Cantina das Químicas	Parceria com AAC e AAC-OAF
13 de novembro	<b>Cozinha Para... Caloiros, uma saborosa receção aos estudantes da UC</b> – 2ª edição deste workshop dinamizado pelos dois chefs cozinheiros da equipa de Serviços de Catering dos SASUC e pela Nutricionista da Divisão de Alimentação	SALA B	
20 de dezembro 2017 a 5 de janeiro 2018	<b>Campanha Bolo-Rei e Broinhas Doces</b> – venda sazonal de duas iguarias típicas da época, na senda de anteriores campanhas de sucesso, pelo reconhecimento da qualidade destes produtos confeccionados pela Pastelaria dos SASUC	Todas as unidades alimentares	
15 de dezembro	<b>Tomada de Posse da Direção Geral da AAC</b> – após a tomada de posse oficial da nova Direção Geral da AAC, no Auditório da FCTUC, realizou-se um jantar buffet nas instalações da Cantina do Polo II, servido pela respetiva equipa	Polo II	
21 de Dezembro	<b>Buffet de Natal</b> – realização de almoço especial, em buffet, com iguarias tradicionais da época, no sentido de promover um espírito de confraternização entre a comunidade universitária (nomeadamente a que frequenta o REU) e as várias equipas dos SASUC	REU	

**Quadro 3.2.1.2** Campanhas de produtos/serviços no âmbito da oferta alimentar em 2017

No **Quadro 3.2.1.3** apresenta-se, de forma sumária, o tipo de serviços e a oferta alimentar disponibilizados nas unidades alimentares dos SASUC em 2017.

Unidade Alimentar	Refeição Social			Refeições Snack		Bar/Cafeteria				Serviço diversificado		Take Away
	Carne/Peixe	Vegetariana	Dieta	Snack	Pizzas e Pastas	Refeições Rápidas (sopa + baguete)	Pequeno-almoço	Lanche	Outras	Buffet	Outros	
Sala A	X	X	X	X			X	X	X			X
Sala B				X								
Sandúiche Bar						X			X			
Monumentais					X				X			X
S. Jerónimo	X	X	X	X					X			X
Colégio de Jesus									X	X		
Bar da FLUC				X		X			X			
Químicas	X	X	X	X			X	X	X			X
Sereia	X	X	X	X					X		(a)	X
Estádio Universitário	X	X	X	X			X	X	X		(b)	X
Vermelhas	X	X	X	X								X
Rest. Vermelhas										X		
R. Luzio Vaz	X	X	X	X		X	X		X			X
Rest. Univ. do Polo III										X		
Bar do DEI						X			X			
Bar do DEM	X	X	X			X		X	X			
CAP II	X	X	X	X		X	X		X			X
Casa da Pedra										X		
Buffet do Polo II										X		

(a) Fornecimento de refeições ao Jardim de Infância e Creche dos SASUC

(b) Fornecimento de refeições e serviços de apoio à realização das festas académicas (Queima das Fitas e Latada)

### Quadro 3.2.1.3 Tipo de serviços e oferta, disponíveis nas unidades alimentares em 2017

A Divisão de Alimentação continuou a elaborar a oferta de ementas sociais com periodicidade mensal, mantendo os preços, que variaram entre 2,40€ (estudantes) e 4,10€ (não estudantes). A este propósito importa referir que o preço da refeição social para estudantes, até agosto de 2017, estava estipulado pelo Despacho n.º 22 434/2002 (2.ª série), que, no ponto I, determinava: “O preço mínimo da refeição subsidiada no âmbito do sistema de ação social do ensino superior é fixado em 0,5% do salário mínimo nacional em vigor no início de cada ano letivo e automaticamente atualizado no dia 1 de outubro de cada ano civil.” Porém, em 16 de agosto de 2017 foi publicada a Lei n.º 71/2017, que fixa o preço máximo de refeição e de alojamento para estudantes do ensino superior no sistema de ação social. Nos termos

deste diploma, “o preço máximo da refeição subsidiada no âmbito do sistema de ação social do ensino superior é fixado em 0,63 % do Indexante de Apoios Sociais em vigor no início de cada ano letivo, e automaticamente atualizado a 1 de outubro de cada ano civil”.

Por outro lado o preço da refeição social para trabalhadores da Administração Pública é fixado ao abrigo da Portaria n.º 421/2012, que no Artigo 2.º, ponto I, estipula “O preço de venda da refeição tipo a fornecer aos trabalhadores da Administração Pública nos refeitórios dos serviços e organismos da administração central e local, bem como dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados ou de fundos públicos, é fixado em 4,10€ (quatro euros e dez cêntimos), incluindo o imposto sobre o valor acrescentado”.

Apesar de em 2017 o valor do IAS ter sido atualizado para 421,32€, de acordo com a legislação em vigor, o preço da refeição social para os estudantes, a partir de outubro poderia ter sido atualizado para 2,65€ (421,32 x 0,63%). Todavia, os órgãos de governo dos SASUC, nomeadamente o Conselho de Ação Social, não se pronunciaram no sentido da alteração dos preços, pelo que o preço vigente para a refeição social a fornecer a estudantes, em todo o ano de 2017, foi de 2,40€.

A oferta de refeições sociais compreende as opções de pratos de carne, peixe, vegetariana e, desde 2015, prato de dieta mediante reserva prévia.

Relativamente às refeições de *snack* os preços mantiveram-se também inalterados, a variar entre 2,10€ e 5,95€, sem qualquer diferenciação entre a população estudante e não estudante.

Os preços das refeições rápidas (menu sopa + baguete ou sopa + ½ baguete) mantiveram-se inalterados durante o ano de 2017, com preços a variar entre 1,00€ e 2,10€.

No que respeita ao preço das refeições de restaurante universitário, disponibilizadas na Casa da Pedra, no restaurante universitário Colégio de Jesus, no restaurante universitário do Pólo III e no restaurante Vermelhas, o preço praticado foi de 7,00€, incluindo-se nesta categoria de oferta as refeições em regime buffet, do Buffet do Polo II, com preço de 5,95€ por não incluir a disponibilização de vinho nos menus.

Os períodos e horários de funcionamento das unidades alimentares que haviam sofrido ligeiras alterações decorrentes da alteração dos horários de trabalho na Administração Pública em julho de 2016, permaneceram vigentes em 2017. No **Quadro 3.2.1.4** sintetizam-se os horários e períodos de funcionamento das unidades alimentares em 2017.

Unidade Alimentar	Período/ Horário de Atendimento				Observações
	P. Almoço	Almoço	Jantar	Cafeteria	
Sala A	8h-11h	12h-15h	19h-21h15	8h-11h00 12h-16h45	Assegura toda a oferta de 2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira e ao fim de semana assegura refeição social apenas almoço (das 12h30 às 15h) e jantar (das 19h às 21h).
Sala B	n.a.	12h-15h	n.a.	n.a.	Disponibiliza ofertas alimentares sazonais
Sandúche Bar	n.a.	11h-21h15			2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Monumentais	n.a.	12h-15h	19h-21h15	n.a.	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
S. Jerónimo	n.a.	12h-15h	n.a.	12h-15h	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Colégio de Jesus	n.a.	12h-15h	n.a.	n.a.	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Bar da FLUC	n.a.	12h-15h	n.a.	8h-18h	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Químicas	8h-11h	12h-15h	n.a.	12h-17h30	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Sereia	9h-11h	12h-15h	n.a.	9h-11h 12h-16h00	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Estádio Universitário	n.a.	12h-15h	19h-21h15	8h30-21h15 9h-16h*	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira. *aos sábados (cafeteria)
Vermelhas	n.a.	12h-15h	n.a.	n.a.	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Rest. Vermelhas	n.a.	12h-15h	n.a.	n.a.	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
R. Luzio Vaz	n.a.	12h-15h	n.a.	8h-19h	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Rest. Univ. Polo III	n.a.	12h-15h	n.a.	n.a.	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Bar do DEI	n.a.	12h-15h		8h30-18h	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
CAP II	8h-11h	12h-15h	19h-21h15	12h-18h 19h-21h15	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Casa da Pedra	n.a.	12h-15h	n.a.	12h-15h	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.
Buffet do Polo II	n.a.	12h-15h	n.a.	n.a.	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> feira.

Quadro 3.2.1.4 Horário e período de funcionamento das unidades alimentares em 2017

## APOIO ALIMENTAR A ATIVIDADES CULTURAIS E DESPORTIVAS

A atividade da Divisão de Alimentação não se confinou à sua principal missão de fornecer alimentação diária à comunidade universitária através da refeição social, de snack ou da oferta de um vasto conjunto de pratos servidos nos seus restaurantes universitários e bares. A sua atividade passou também pela prestação de serviços que, associados a determinadas épocas específicas da vivência académica, assumem para a comunidade estudantil uma enorme importância. Estamos a falar do apoio à realização da Universidade de Verão, das festas académicas da Latada e da Queima das Fitas e de todo um conjunto de atividades que vão desde os convívios académicos, à realização de congressos e aos encontros de Núcleos de Estudantes e de Tunas ou os tão requisitados jantares de curso – **Quadro 3.2.1.5**.

Ações de apoio à realização de eventos	Data / Período	Parceiro(s) / Observações	Imagem ilustrativa
Operação Queima das Fitas 2017	05.05.2017 a 13.05.2017	Funcionamento ininterrupto do REU para apoio alimentar nas festividades da Queima das Fitas	
Universidade de Verão	16 a 21.07.2017	Apoio alimentar a 322 participantes na atividade Universidade de Verão	
Volta a Portugal em Bicicleta – Cadetes	4 a 6 de agosto	Apoio alimentar – pequeno-almoço e jantar – às delegações presentes nesta prova (atletas, técnicos e dirigentes, num total de cerca de 200 agentes)	
XXIII Feira Internacional dos Minerais, Gemas e Fósseis	24 a 26 de novembro	Abertura extraordinária do restaurante universitário Colégio de Jesus no fim-de-semana, para apoio alimentar ao evento cultural promovido pelo Departamento de Ciências da Terra da FCTUC	
Festa das Latas e Imposição de Insignias	4 a 8 de outubro	Operação especial de apoio alimentar neste evento académico, com fornecimento de refeições de takeaway (jantares) no Parque da Canção (apoio a artistas e staff/voluntários da AAC)	

**Quadro 3.2.1.5** Ações de apoio alimentar à realização de eventos promovidos pela comunidade académica em 2017

Além destes eventos, destaca-se ainda a colaboração dos SAS, através do apoio da Divisão de Alimentação, com outras estruturas da comunidade UC, designadamente:

- Fornecimento de alimentação à organização e staff de apoio das festividades da Queima das Fitas.

- Fornecimento de alimentação aos participantes em encontros culturais e desportivos organizados pelas estruturas da comunidade universitárias (p.e, encontros de Tunas, encontros nacionais de estudantes);

- Fornecimento de jantares de curso integrados em comemorações e eventos culturais promovidos diretamente pelos estudantes ou pelas suas organizações associativas.

## **CAMPANHA CONTRA O DESPERDÍCIO ALIMENTAR – MENOS = MAIS**



Com o objetivo de reduzir o desperdício alimentar nas cantinas, bares e restaurantes dos SASUC, visando assegurar que a cor verde do selo da nossa Universidade corresponda à atitude ecologicamente responsável de todos os seus membros, em 2017 deu-se continuidade ao desenvolvimento da Campanha Contra o Desperdício Alimentar Menos = Mais.

Esta iniciativa, iniciada em 2015, encontra-se alinhada com a estratégia de desperdício zero preconizada pela Secretaria de Estado da Alimentação e da Investigação Agroalimentar, perante a tomada de consciência do volume de desperdício alimentar na Europa e em Portugal. Segundo dados da Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação (FAO), entre 30% a 50% dos alimentos produzidos na Europa não chegam ao consumidor, sendo desperdiçados ao longo da cadeia alimentar, e em Portugal o desperdício atinge cerca de 17% da produção anual de alimentos, equivalendo a cerca de 1 milhão de toneladas.

Assumindo-se o impacto dos serviços de alimentação disponibilizados pelos SASUC à comunidade UC neste problema, depois de uma intensa fase de preparação e reflexão, que envolveu toda equipa da Divisão de Alimentação dos SASUC, integrando o Núcleo de Alimentação, o Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar e os responsáveis pela Inspeção Higiossanitária, procedeu-se, em 2015, a uma estimativa do valor de desperdício alimentar nas unidades alimentares com base na sua pesagem por amostragem, tendo-se estimado em 8 toneladas o valor mensal dos resíduos alimentares gerados nas cantinas da Universidade de Coimbra.

Considerando o objetivo desperdício zero, os SASUC assumiram o compromisso de desencadear medidas práticas nas unidades alimentares, com o objetivo de contribuir para um conhecimento mais aprofundado do fenómeno do desperdício e sensibilização dos diversos atores que participam na cadeia produtiva, designadamente através do desenvolvimento de iniciativas de incentivo à redução do desperdício alimentar, apelando ao consumo adequado às necessidades individuais, com monitorização do desperdício e promoção de medidas de otimização de processos e recursos.

Assim, a 6 de abril de 2015 foi lançada a Campanha “Menos=Mais. Redução do Desperdício Alimentar”, onde se procurou, por um lado, sensibilizar a comunidade UC para o problema do desperdício alimentar gerado na UC e para os contributos individuais (pela adoção de consumos racionais de alimentos) na resolução de um problema comum com dimensões globais, e, por outro dar nota das boas práticas introduzidas ao processo produtivo da transformação alimentar, implementadas pelos SASUC para contribuir para redução do desperdício alimentar. Das boas práticas implementadas em 2015, destacam-se a confeção de batatas com casca; o aproveitamento da casca da maçã na salada de fruta; o aproveitamento dos talos da couve e alface na confeção da sopa e ainda a introdução de uma nova sobremesa – Pudim *Molotov* – para o aproveitamento das claras de ovo, que anteriormente eram desperdiçadas. Foram ainda sensibilizados os trabalhadores do setor alimentar para práticas profissionais conducentes à redução do desperdício - “Na natureza, nada se cria e nada se perde. Tudo se transforma”, e fomentada a participação da comunidade UC através do envio de sugestões para a campanha. Destaca-se ainda, em 2015, a conceção de um novo produto alimentar, resultante do aproveitamento de sobras, o XIRIBITATATATÁ, um folhado em forma de cesta, com recheio de ingredientes frescos e de elevada qualidade, decorrentes de sobras/aproveitamentos. Em 2015 este produto esteve disponível como oferta alimentar na Sala A, tendo sido alvo de reconhecimento externo com o “Selo de Reconhecimento de Práticas de Prevenção do Desperdício Alimentar- PRA-TØ [lê-se prato zero]”, atribuído pelo Ministério da Agricultura e do Mar em parceria com entidades da Sociedade Civil, na categoria ‘Receita das Sobras’. De abril a junho de 2015, aferiu-se a redução do desperdício alimentar em uma tonelada por mês (passou de 8 a 7 toneladas).

Em 2017 deu-se continuidade a esta campanha, tendo, em 10 abril de 2017, no âmbito do Seminário “Garantir a Segurança Alimentar – Diminuir o Desperdício com Inovação”, que serviu de plataforma para a apresentação pública do novo produto de combate ao desperdício dos SASUC, “Honoris Casca”, produto alimentar utilizando farinha de casca de ovo - **Figura 3.2.1.6**

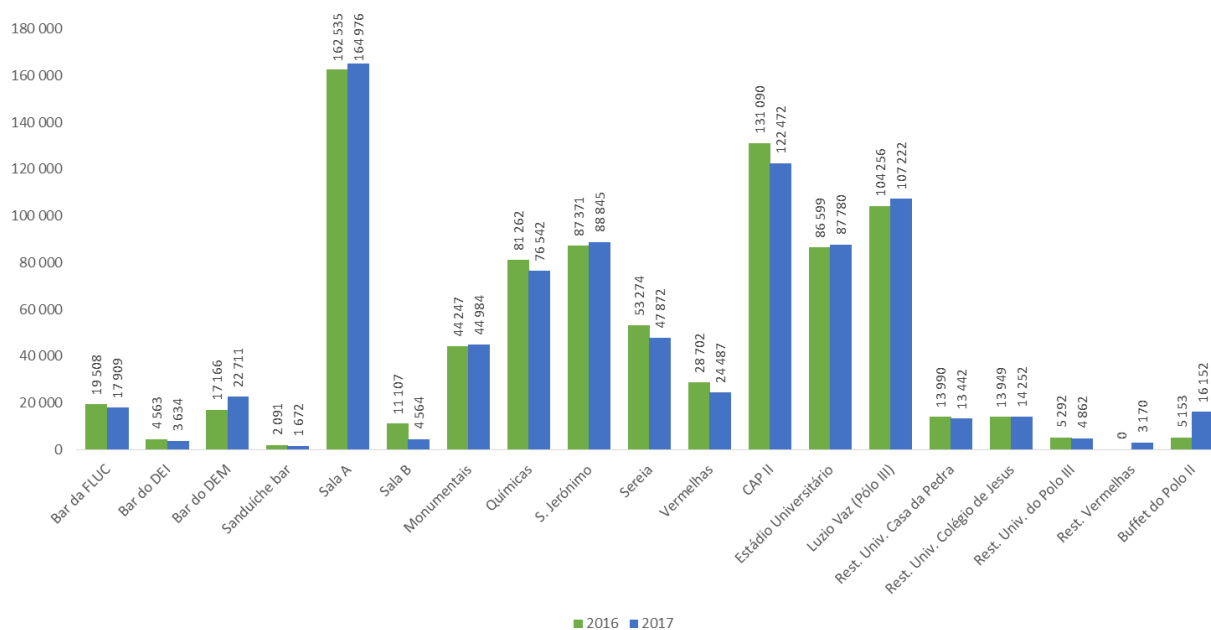


**Figura 3.2.1.6** “Honoris casca” produto à base de farinha de casca de ovo

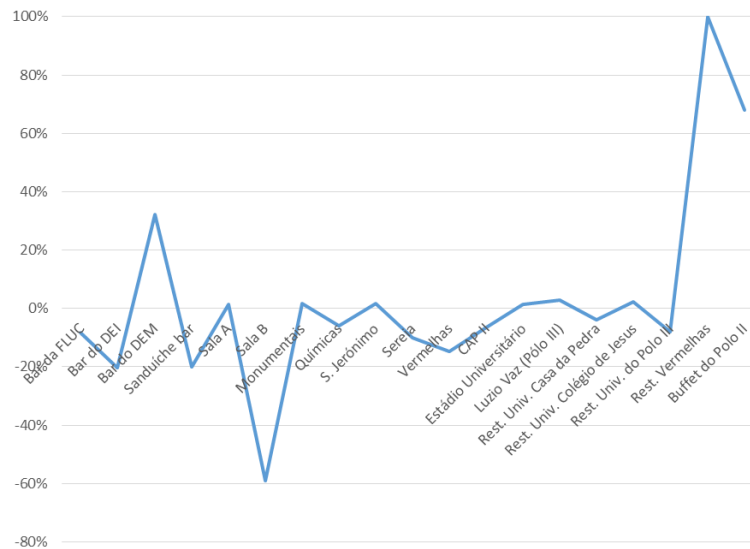
## N.º DE REFEIÇÕES SERVIDAS NAS UNIDADES ALIMENTARES

Durante o ano de 2017, registou-se um total de 867 548 refeições servidas nas unidades alimentares. Este número representa um decréscimo global de 4 607 refeições face ao ano de 2016, correspondendo a um decréscimo percentual de 0,53%.

Comparando os valores do n.º de refeições servidas nas diferentes unidades alimentares entre os anos de 2016 e 2017, constata-se que, no ano de 2017, a variação do n.º de refeições não é homogénea, havendo unidades que apresentam decréscimo do n.º total de refeições servidas, enquanto noutras unidades a tendência foi para o aumento, resultando na variação global, para menos, das referidas 4 607 refeições. Os **Gráficos 3.1.2.2.** e **3.1.2.3** ilustram estas variações.



**Gráfico 3.2.1.2** N.º de refeições servidas por unidade alimentar, em 2016 e 2017



**Gráfico 3.2.1.3** Variação do n.º de refeições servidas por unidade alimentar, em 2016 e 2017

Quanto a possíveis justificações para estas alterações nos níveis de procura das refeições não são claros os fatores dada a heterogeneidade dos comportamentos dos utilizadores.

Em termos de dias de funcionamento, em 2017 o conjunto das unidades alimentares esteve disponível 4 072 dias, quando em 2016, o n.º de dias de funcionamento foi de 3 812, isto é, há uma variação de +260 dias (6,8%).

Considerando o n.º de refeições servidas por unidade alimentar, apresenta-se, na tabela abaixo, o n.º médio diário de refeições servidas em 2016 e 2017 - **Quadro 3.2.1.6.**

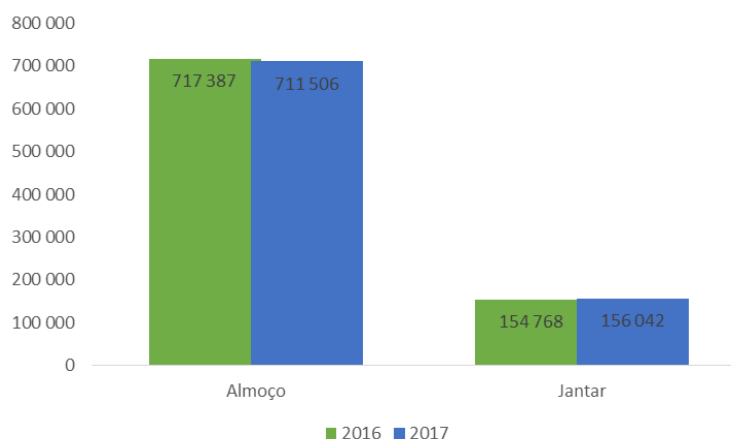
Unidade Alimentar	2016	2017	Var. Abs	Var
Bar da FLUC	87	82	-5	●
Bar do DEI	21	17	-4	●
Bar do DEM	77	106	29	●
Sanduíche bar	10	8	-2	●
Sala A	538	534	-4	●
Sala B	73	40	-33	●
Monumentais	221	224	3	●
Químicas	334	316	-18	●
S. Jerónimo	430	421	-9	●
Sereia	249	225	-24	●
Vermelhas	149	126	-23	●
CAP II	580	540	-40	●
Estádio Universitário	349	361	12	●
Luzio Vaz (Pólo III)	474	492	18	●
Rest. Univ. Casa da Pedra	64	62	-2	●
Rest. Univ. Colégio de Jesus	56	58	2	●
Rest. Univ. do Polo III	25	23	-2	●
Rest. Vermelhas	0	20	20	●
Buffet do Polo II	81	79	-2	●

**Quadro 3.2.1.6** N.º médio diário de refeições servidas por unidade alimentar em 2016 e 2017

Das 19 unidades em funcionamento, 16 apresentam valores médios diários inferiores aos registados em 2016, sendo que as unidades com maior variação, por ordem crescente, foram: CAP II, Sala B, Sereia e Vermelhas. O valor médio diário registado em 2017 foi de 3 731 refeições; em 2016 o valor tinha sido de 3 819.

Por outro lado, a comprovar o sucesso da aposta dos SASUC na disponibilização da oferta de restaurantes universitários (*buffet*) constata-se um significativo aumento do número de refeições desta tipologia no restaurante universitário do Polo III, de 22,5% (mais 972 refeições, em relação a 2016); na Casa da Pedra, de 19% (mais 2 200 refeições, em relação ao ano de 2015) e no Colégio de Jesus, de 16% (mais 1 901 refeições, em relação ao ano de 2016).

Considerando a variação do número de **refeições servidas nos períodos de refeição almoço e jantar**, em 2016 e 2017, constata-se que há decréscimo do n.º de refeições servidas ao almoço (-5 881), tendo-se registado um acréscimo, do n.º de refeições no período de jantar (1 274) - **Gráfico 3.1.2.4**.



**Gráfico 3.2.1.4** Variação do n.º de refeições servidas ao almoço e jantar, em 2016 e 2017

Por sua vez, no número de **refeições servidas ao fim de semana** verificou-se, um decréscimo de 574 refeições, considerando que em 2016 haviam sido servidas 49 132 refeições ao fim de semana e em 2017 esse número foi de 48 558 (-1,2%). Em 2017, manteve-se a oferta de refeições sociais aos fins de semana na Sala A durante todo o ano, exceto em agosto, em que, como habitualmente, não houve serviço de refeição ao fim de semana.

Na variação global do **n.º de refeições servidas por tipologia** (social carne/peixe; social vegetariana; social dieta; snack, refeições rápidas, takeaway e restaurante universitário), constata-se que o decréscimo de refeições servidas é particularmente evidente na refeição *snack* (tendência que se mantém de 2016) e nas refeições de takeaway – **Quadro 4.2.1.7**.

Tipologia de Refeição	2017		2016		Variação	
	Quant.	Peso	Quant.	Peso	Abs.	%
Social carne/peixe	562 235	64,81%	554 511	63,6%	7 724	1,40%
Social vegetariana <sup>(1)</sup>	72 558	8,36%	61 122	7,0%	11 436	18,71%
Social dieta	423	0,05%	723	0,1%	-300	-41,49%
Snack	151 546	17,47%	180 280	20,7%	-28 734	-15,94%
Restaurante universitário	53 405	6,16%	38 514	4,4%	14 891	38,7%
Takeaway <sup>(2)</sup>	3 079	0,35%	9 975	1,1%	-6 896	-69,13%
Refeições rápidas	24 302	2,80%	27 030	3,1%	-2 728	-10,09%
<b>Total</b>	<b>867 548</b>	<b>100,0%</b>	<b>872 155</b>	<b>100,0%</b>	<b>-4 607</b>	<b>-0,53%</b>

(1) Inclui oferta ovolactovegetariana e vegetariana (refeição sem qualquer produto de origem animal)

(2) São contabilizadas nesta tipologia as refeições da oferta takeaway da pizzeria Monumentais, do Sandwich bar e REU e os Menus Férias Escolares

### Quadro 3.2.1.7 Variação do n.º de refeições servidas, por tipologia, em 2016 e 2017

Verifica-se um ligeiro acréscimo do peso relativo das refeições sociais carne/peixe e das refeições vegetarianas (tendência que se vinha registando desde 2016), no conjunto das refeições servidas e um forte decréscimo na procura das refeições da tipologia snack.

As refeições de restaurante universitário (em regime de *buffet*), ao registarem um crescimento de cerca de 39% veem o seu peso aumentar em mais de um ponto percentual e passam a situar-se acima das refeições rápidas. O decréscimo de vendas de refeições takeaway explica-se pela concentração deste tipo de oferta na unidade alimentar Monumentais.

Podemos concluir que a estratégia de diversificação da oferta alimentar dos SAS, iniciada em 2013 com o objetivo de inverter a tendência da diminuição da procura de refeições, que se vinha registando desde 2003, continua a fazer sentido, eventualmente repensando a modalidade da oferta snack nas ementas e nos locais.

## HÁBITOS DE UTILIZAÇÃO E SATISFAÇÃO COM A OFERTA ALIMENTAR DOS SASUC

À semelhança de anos anteriores, de 16 a 24 de novembro de 2017 foi aplicado um inquérito dirigido à comunidade universitária para aferir os hábitos de utilização e a satisfação com a oferta alimentar dos SASUC, divulgado através dos canais digitais adequados - **Figura 3.2.1.7**.



**Figura 3.2.1.7** Auscultação à Comunidade UC sobre a Oferta Alimentar SASUC – novembro de 2017

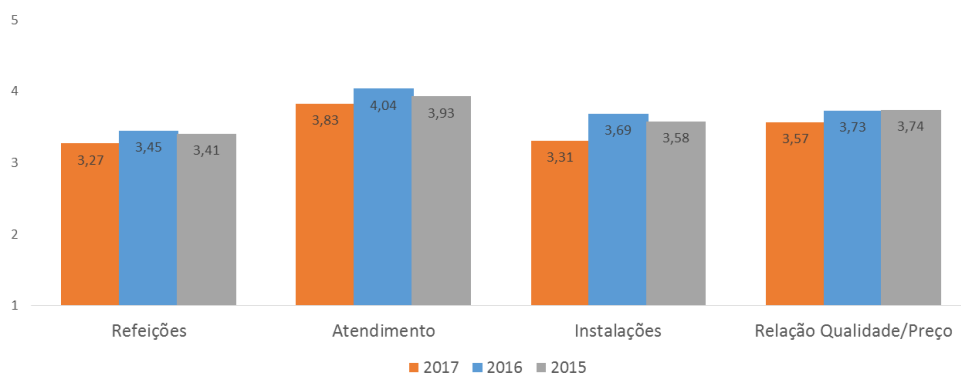
Responderam a este inquérito 209 membros da comunidade universitária, com idades compreendidas entre os 17 e os 64 anos (média=28). A maioria dos/as respondentes é do sexo feminino (60%), estudante (70%) e as UO da UC mais representadas no que respeita ao perfil dos inquiridos foram a FCTUC (50%), a FMUC (17%) e a FPCEUC (6%). No que respeita à nacionalidade dos/as respondentes, 93% indicaram ser portugueses/as, sendo também expressiva a representatividade de brasileiros/as (5%).

No que respeita aos hábitos de utilização das cantinas dos SASUC, a maioria dos/as respondentes (68%) referiu utilizar as cantinas ao almoço quase todos os dias ou todos os dias e apenas 3% indicaram nunca ou raramente utilizar as cantinas ao almoço. Destes, a maioria indicou como principal motivo para não frequentar as cantinas ao almoço o facto de almoçar ou trazer comida de casa.

À semelhança dos resultados obtidos em 2016, a maioria dos respondentes (172) indicou como primeira opção a refeição social carne/peixe.

Destaca-se ainda que 44% dos respondentes referiram tomar outras refeições nas cantinas, designadamente pequeno-almoço (21%) e lanche (76%).

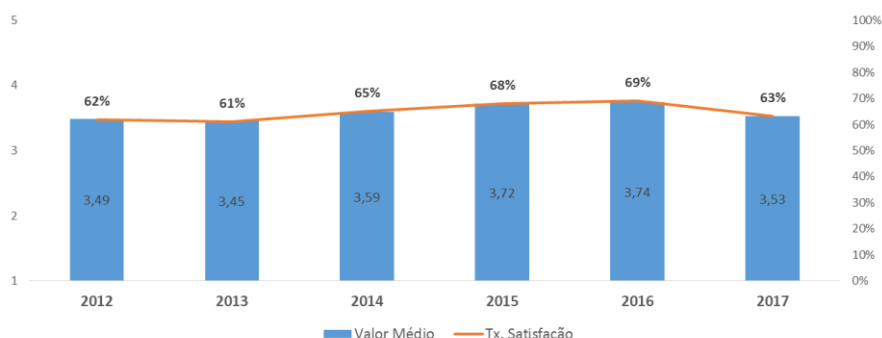
No que respeita à avaliação da oferta alimentar dos SAS (através de escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a mau e 5 a muito bom) e comparando com os resultados obtidos no processo de auscultação de 2016, verifica-se um ligeiro decréscimo na avaliação média a todos itens - **Gráfico 3.1.2.5.**



**Gráfico 3.2.1.5** Avaliação da oferta alimentar dos SAS em 2015, 2016 e 2017

As unidades alimentares com melhor avaliação das refeições em 2017 foram o Bar da FLUC, o Bar do Departamento de Informática, as Químicas e o Restaurante Vermelhas, todos acima da média que foi de 3,27. No que se refere ao atendimento, destacam-se com valores mais positivos as unidades alimentares Colégio de Jesus, Estádio Universitário e Buffet do CAP II. As instalações melhor avaliadas foram as das unidades alimentares Estádio Universitário e Casa da Pedra. Por fim, na relação qualidade/preço, destacam-se as avaliações obtidas nas unidades alimentares Estádio Universitário e Restaurante Vermelhas.

A taxa de satisfação com a oferta alimentar dos SASUC situou-se nos 63%, valor ligeiramente inferior ao obtido em 2016 – **Gráfico 3.1.2.6.**



**Gráfico 3.2.1.6** Taxa de satisfação com a oferta alimentar dos SAS de 2012 a 2017

Os resultados desta avaliação foram alvo de profunda análise e reflexão interna, que envolveu todos/as os/as trabalhadores dos SAS com funções nesta valência da ação social na UC para clarificação de resultados menos positivos e discussão de possíveis soluções, visando ajustar a oferta às necessidades e expectativas da comunidade UC. Neste âmbito, destaca-se a realização de reuniões com as equipas das unidades alimentares com maior número de sugestões e a realização de reunião setorial com todos os encarregados e equipa do Núcleo de Alimentação para apresentação e discussão dos resultados do processo de auscultação.

Decorrentes desta avaliação e dos comentários e sugestões recolhidas, foram também identificadas algumas Oportunidades de Melhoria dos serviços e da oferta alimentar disponibilizada, que foram registadas para acompanhamento no Sistema Integrado de Melhorias da UC. Estas também foram consideradas no processo de planeamento das atividades dos SAS para 2018, destacando-se o programa de trabalhos para revisão das fichas técnicas de todos os pratos, em especial das ementas vegetarianas.

## CUSTOS E PROVEITOS DOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

As variações identificadas na procura dos serviços de alimentação pelos membros da comunidade universitária e os necessários ajustes da oferta à procura implementados nestes serviços dos SAS tiveram impacto nos custos e proveitos da Divisão de Alimentação (compreendendo unidades alimentares, serviços de catering e serviços de suporte direto aos processos dos serviços de alimentação integrados nesta Divisão) – **Quadro 3.2.1.8**.

	2017	2016	Variação Abs./%	
Proveitos globais (€)	3 229 935,45	3 281 550,92	-51 615,47	-1,57
Custos globais (€)	3 684 744,91	3 667 121,56	17 623,35	0,48
Tx. Cobertura (%)	87,66	89,49	-1,83	

**Quadro 3.2.1.8** Variação de custos e proveitos da Divisão de Alimentação em 2017 e 2016 (Catering incluído)

Se não se considerarem os custos e proveitos dos Serviços de Catering, a variação da taxa de cobertura do setor continua negativa, tendo agravado em relação ao ano anterior em 0,53 pontos

percentuais, valor que resulta do efeito combinado de uma diminuição dos proveitos e o um aumento (ligeiro) dos custos do setor – **Quadro 3.2.1.9.**

	2017	2016	Variação Abs. /%	
Proveitos globais (€)	3 068 352,81	3 083 322,41	-14 969,60	-0,49
Custos globais (€)	3 498 991,15	3 494 916,00	4 075,15	0,12
Tx. Cobertura (%)	<b>87,69</b>	<b>88,22</b>	<b>-0,53</b>	

**Quadro 3.2.1.9** Variação de custos e proveitos da Divisão de Alimentação em 2017 e 2016 (s/ catering)

A diminuição no número de refeições servidas, em particular as da tipologia snack, bem como a diminuição dos proveitos associados aos serviços de catering, contribuiram para uma redução global dos proveitos deste setor, na ordem dos 1,57%.

Para efeitos desta análise, consideram-se aqui os custos:

- Das mercadorias consumidos (Contas 61 do POC-Edu);
- Fornecimentos e serviços externos (Contas 62 do POC-Edu);
- Custos com Pessoal (Contas 64 do POC-Edu)

Assim, os custos totais das unidades alimentares refletem, maioritariamente (53,42%) de custos com recursos humanos, seguindo-se custos com géneros alimentares associados à produção de refeições (35,19%) e despesas de funcionamento associadas às instalações. Face a 2016, constata-se, em 2017, um aumento de custos com géneros alimentares não obstante a diminuição do n.º de refeições servidas. Apesar do aumento da remuneração mínima mensal que foi atribuída a diversos trabalhadores das Unidades Alimentares (SMN em 2017 passou para 557,00€), constata-se uma diminuição dos encargos com RH na ordem de 81 437,24, face ao ano de 2016 - **Quadro 4.2.1.10.**

Custos Unidades Alimentares	2017		2016		Variação Abs. /%	
	€	% face ao custo total	€	% face ao custo total		
Custos mercadorias (61)	1 089 102,05	35,19	992 649,56	32,19	96 452,49	9,72
Custos funcionamento (62)	352 591,50	11,39	355 690,55	11,54	-3 099,05	-0,87
Custos RH (64)	1 653 632,86	53,42	1 735 070,10	56,27	-81 437,24	-4,69
<b>Total</b>	<b>3 095 326,41</b>		<b>3 083 410,21</b>		<b>11 916,20</b>	<b>0,38</b>

**Quadro 3.2.1.10** Desagregação de custos das unidades alimentares em 2017 e 2016

Constata-se, assim, que, globalmente e face ao desempenho do ano anterior, há uma redução de custos em RH, cujo efeito foi absorvido pelo aumento dos custos em mercadorias.

Neste ponto, cumpre acrescentar que não existindo nos SAS uma contabilidade analítica, em *stricto sensu* do disposto no POC Educação, ainda assim, a informação financeira disponível, com recurso a registos por Centro de Custo, permite uma leitura, ainda que não completa do desempenho de cada Unidade Alimentar, mas suficientemente desagregada.

Por outro lado, a implementação da Sala de corte e embalamento de carnes e da Sala de demolha e embalamento de bacalhau, junto da Divisão de Compras e Logística, serviços facilitadores para as Unidades Alimentares, do ponto de vista da organização dos registos e da contabilização, introduziram novas dificuldades à repartição e imputação dos valores das matérias primas trabalhadas naquelas salas.

Assim para uma leitura mais próxima dos valores efetivamente consumidos em cada unidade alimentar, no que concerne a matérias primas, além dos valores apresentado no Quadro 3.2.1.10 (Conta 61), deveriam também de ser considerados os valores apresentados por esta conta (61), em 2017, nos centros de custo registados no **Quadro 3.2.1.1**, uma vez que estes valores não estão espelhados nas contas 61 de cada Unidade Alimentar. A título indicativo apresentam-se esses valores.

	<b>Valores da Conta (61) 2017</b>
Sala de Corte e Embalamento Carnes	186 566,37€
Sala Demolha/Embalamento Bacalhau	42 265,98€

**Quadro 3.2.1.11** Custos intermédios de matérias-primas trabalhadas na DCL

Estes custos, ainda que refletidos na Demonstração de Resultados, dado que estão integrados na conta 61 – Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, não estão incluídos nos valores da conta 61 de cada uma das Unidades Alimentares. Assim, os valores dos Quadros 3.2.1.8 a 3.2.1.10, para uma leitura mais aproximada dos consumos devem ter em consideração os consumos da Sala de Corte e da Sala de Demolha de Bacalhau (organicamente integradas na DCL). Para efeitos de comparabilidade, manteve-se o critério de elencar nos custos das Unidades alimentares, através dos valores oficialmente inscritos.

Importa ainda referir que a ausência de contabilidade analítica pode enviesar qualquer análise, quer pelo que se acrescentou nos parágrafos anteriores, tanto mais, pelo facto de algumas das unidades alimentares, designadamente Sereia, CAPII e S. Jerónimo, produzirem refeições para distribuição/venda no local, mas também produzem grandes quantidades de refeições destinadas a outros locais de distribuição, suportando os custos, sem imputações dos respetivos proveitos, contabilizados no setor de venda.

Tendo em conta estas limitações, prosseguindo então, com a análise de custos e proveitos por unidade alimentar em 2017, verifica-se, tal como se verificou nos custos e proveitos globais apresentados anteriormente, uma diminuição global de proveitos e um acréscimo de custos, em relação ao ano de 2016 – **Quadro 3.2.1.12**.



Outros Serviços DA	Proveitos (€)			Custos (€)			Taxa de Cobertura (%)		
	2017	2016	Var.	2017	2016	Var.	2017	2016	Var p.p.
Unidades Alim.	3 021 353,49	3 032 508,64	-11 155,15	3 118 437,99	3 083 410,21	35 027,78	96,89	98,35	-1,46
DA/NA	45 100,41	45 430,66	-330,15	138 890,47	137 496,21	1 394,26	32,47	33,04	-0,57
GNCA	0,00	0,00	0,00	104 276,3	98 784,14	5 492,16	-	-	-
Padaria	11,70	0,00	-11,70	72 944,17	87 761,06	-14 816,89	0,02	-	-
Pastelaria	141,71	408,60	-266,89	64 418,60	84 533,11	-20 114,51	0,22	0,48	-0,26
Catering	161 582,64	198 228,51	-36 645,87	185 753,76	172 205,56	13 548,20	86,99	115,11	-28,12
Tricicleta Gelados	1 745,4	4 974,51	-3 229,11	23,62	2 931,27	-2 907,65	7389,5	169,70	7219,80
<b>Total DA</b>	<b>3 229 935,45</b>	<b>3 281 550,92</b>	<b>-51 615,47</b>	<b>3 684 744,91</b>	<b>3 667 121,56</b>	<b>17 623,35</b>	<b>87,66</b>	<b>89,49</b>	<b>-1,83</b>

**Quadro 3.2.1.13** Variação de proveitos, custos e taxa de cobertura, por outros serviços da Divisão de Alimentação, em 2017 e 2016

### 3.2.2. ALOJAMENTO

A prestação de serviços de alojamento pelos SAS é gerida no âmbito das competências do Núcleo de Alojamentos da Divisão de Acolhimento e Integração (DAI). A gestão do alojamento em residências universitárias da UC compreende, além das atividades relacionadas com o tratamento processual de candidaturas e processos de alojamento na ótica da melhoria contínua da respetiva eficácia, atividades orientadas para a promoção da integração e bem-estar dos residentes e de divulgação dos serviços de alojamento disponibilizados à comunidade UC pelos SASUC, bem como, em articulação com serviços de suporte dos SASUC e da UC, atividades de melhoria dos equipamentos e infraestruturas das residências universitárias.

Ao nível da gestão processual, destaca-se, em 2017, a implementação da solução informática para submissão de candidaturas online para o regime de alojamento de estudantes de mobilidade e Estudantes Internacionais, bem como a formalização do respetivo procedimento (SAS\_P012), no âmbito do P074 – Apoio à Comunidade Universitária.

Ao nível da divulgação dos serviços de alojamento disponibilizados à comunidade UC, destaca-se, em 2017, a continuidade de atividades como o Dia de Porta Aberta e a presença na Semana das Matrículas para o ano letivo 2017/18.

Abriam-se as residências à comunidade universitária. No domingo que antecedeu o início do ano letivo (10 de setembro de 2017), na quarta edição do “Dia de porta aberta” – **Figura 3.2.2.1**, deu-se a possibilidade aos estudantes e suas famílias de visitarem ou se instalarem confortável e calmamente no seu futuro quarto, tendo 152 estudantes aproveitado esta oportunidade para fazerem a sua admissão às Residências Universitárias (RU) e 17 outros estudantes aproveitados para visitar os espaços residenciais. Este número não incluiu estudantes de 1º ano, dado que as matrículas iniciaram em simultâneo com o ano letivo, 11/09/2017.



**Figura 3.2.2.1** Dia de Porta Aberta – 10 de setembro de 2017

No início do ano letivo 2017/18, e à semelhança de anos anteriores, foi reforçada a presença da Divisão de Acolhimento e Integração na semana das matrículas de novos estudantes da UC, com sessões de esclarecimento para novos estudantes e respetivas famílias sobre os apoios sociais disponíveis na UC, designadamente apoios diretos e alojamento – **Figura 3.2.2.2**



**Figura 3.2.2.2** Semana de Matrículas 2017/18 – Sessões de esclarecimento sobre apoios sociais da UC

Por seu lado, ao nível da promoção da integração e bem-estar nas residências universitárias, destaca-se o enfoque na promoção de atividades desportivas para residentes, com a 3.ª edição do Torneio Inter-Residências e continuidade da promoção da prática desportiva nas residências.

Entre fevereiro e março de 2017 foi promovido o 3º Torneio Inter-Residências, com o objetivo de fomentar a convivência entre residentes e desenvolver o espírito de pertença. Para a organização deste torneio foi constituída, em reunião geral de delegados realizada em setembro de 2016, uma comissão organizadora, tendo esta desafiado os trabalhadores dos SASUC também a participar no torneio.

O Torneio compreendeu as modalidades de futsal, voleibol, e basquetebol, ambas divididas em equipas por género, e ainda *Trivial Pursuit* (jogo de tabuleiro), tendo contado com 441 participantes, distribuídos em 68 equipas que abrangeram 12 das 14 residências universitárias. Os jogos desportivos realizaram-se no Estádio Universitário. Os jogos de *Trivial* ocorreram no Centro Cultural Dom Dinis e no Restaurante do Estádio Universitário – **Figura 3.2.2.3.**



**Figura 3.2.2.3** Torneio Inter-Residências

Para esta iniciativa os SASUC comparticiparam prémios no valor total de 1.050€ para as equipas vencedoras, disponibilizado em equipamentos para as residências escolhidos pelas equipas vencedoras. A cerimónia de entrega de prémios do torneio teve lugar no pavilhão I do Estádio Universitário, no dia 29 de março, tendo os prémios sido entregues nas residências, posteriormente.

No primeiro semestre do ano, em colaboração com o Gabinete de Desporto e Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da UC, deu-se continuidade ao desenvolvimento da prática desportiva nas residências universitárias. Foram disponibilizadas 2 sessões de prática desportiva por semana a todos os residentes alojados nas residências universitárias do Polo II. Estas sessões foram abertas a todos os residentes mediante inscrição prévia, tendo-se registado 51 inscrições, e foram acompanhadas por responsáveis técnicos da área do desporto, prevendo ainda a realização de exames médicos para aferir a condição física para a prática desportiva.

Realizou-se a 5ª edição da Ceia de Natal partilhada entre estudantes alojados em RU, proporcionando aos que permaneceram na residência, no dia 24 de dezembro, um ambiente familiar, acolhedor, de confraternização e partilha, na Residência Pólo II-2, na qual participaram 42 estudantes.

Em 2017, o alojamento dos participantes da Universidade de Verão ocorreu em duas RU, localizadas no Polo II e uma RU localizada no Polo III.

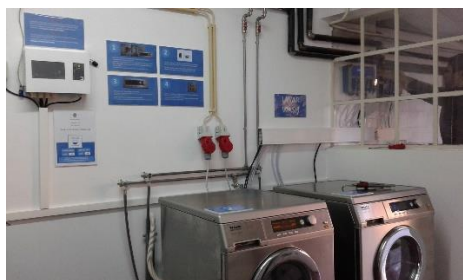
Ao nível da melhoria de equipamentos e infraestruturas das residências universitárias, em 2017, destaca-se o investimento realizado na requalificação profunda do edifício e a reparação e pintura do mobiliário da residência do Penedo.

Procedeu-se à reabilitação das caixilharias do Bloco C e também à reabilitação total do Bloco D, da residência João Jacinto.

Efetuar-se outras melhorias, designadamente novas portas de entrada nas residências Padre António Vieira e Combatentes, colocação de sensores de movimento nas zonas de circulação da residência do Polo III, remodelação da bancada cozinha da residência do Polo II-2 e colocação de frontais de duche na residência Teodoro.

Foi possível ainda, aumentar o conforto na residência do Observatório, colocando televisores em cada apartamento, bem como algum alargamento da rede de wireless dentro desta e de outras residências.

Numa lógica de responsabilização dos estudantes por comportamentos individuais com elevado impacto nos consumos de água e eletricidade e, consequentemente, nos custos financeiros e ambientais, prosseguiu-se com instalação de lavandaria self-service na residência João Jacinto - **Figura 3.2.2.4.**



**Figura 3.2.2.4** Lavandaria self-service em residência universitária

## CARATERIZAÇÃO DO PARQUE RESIDENCIAL

A prestação de serviços de alojamento pelos SAS, no ano letivo 2017/18, compreende 14 residências universitárias, dispersas geograficamente pela cidade de Coimbra, correspondendo a uma capacidade de 1 327 camas, corrigindo-se o critério de contagem em relação ao ano anterior, passando a incluir as camas dos apartamentos, em função da sua capacidade – **Quadro 3.2.2.1**.

Residências	2017/2018			
	Total	M	F	Misto.
Residência Observatório Astronómico	22	0	0	22
Residência Alegria	44	44	0	0
Residência António José Almeida	206	104	100	2
Residência Combatentes	100	0	100	0
Residência João Jacinto	134	38	92	4
Residência Padre António Vieira	48	0	48	0
Residência Penedo da Saudade	15	0	0	15
Residência São Salvador	26	11	15	0
Residência Santos Rocha	50	20	30	0
Residência Pólo II - (1)	110	76	32	2
Residência Pólo II - (2)	166	68	72	26
Residência Pedro Nunes	38	0	0	38
Residência Teodoro	98	0	86	12
Residência Pólo III	270	106	160	4
<b>Total</b>	<b>1327</b>	<b>467</b>	<b>735</b>	<b>125</b>

Nota: Inclui camas em apartamentos

**Quadro 3.2.2.1** Capacidade das Residências Universitárias em 2017/18

Os lugares mistos referem-se a alojamento em tipologia de apartamento. Nestes lugares incluem-se também residências e pisos destas especialmente direcionados para estudantes de 2º ou 3º ciclo e para investigadores.

No **Quadro 3.2.2.2** apresenta-se a estrutura das residências no ano letivo 2017/18, com base na capacidade instalada.

ESTRUTURA DAS RESIDÊNCIAS – Ano letivo 2017/2018											
Residência	Apartamentos			Quartos				Casas de Banho		Cozinhas	Salas Comuns / de Estudo
	T0	T1	T2	X3	X2	X1	Total	Individuais	Coletivas		
Alegria					12	20	32	0	6	2	3
Ant. J. Almeida		I			92	20 d)	112	0	56	10	11
Combatentes					50	0	50	0	6	6	3
João Jacinto			I		64	2	66	I d)	32	8 d)	7
Observatório	6	6	I d)						2		1
Pe. António Vieira					20 d)	8	28	I d)	17	1	2+1 (d)
Pedro Nunes					19	0	19	20 d)	2	3	3
Penedo					4	7	11	7 d)	5	1	1
Polo II - 1		I			54 d)	0	54	2 d) e)	28	7	0
Polo II - 2		I			82 d)	0	82	82 d)	2	4	2
Polo III - 1			I d)		133	0	133	2 d) e)	59	11	6
São Salvador				I	10	3	14	0	3	2	2
Santos Rocha					25	0	25	5	10	5	5
Teodoro			I d)		47	0	47		27	4	5+1 (d)
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>612</b>	<b>60</b>	<b>673</b>	<b>120</b>	<b>243</b>	<b>64</b>	<b>54</b>

(d) Inclui Apartamento/Área Responsável

(e) Inclui W.C. adaptado

#### Quadro 3.2.2.2 Estrutura física das Residências Universitárias no ano letivo 2017/18

## GESTÃO DO ALOJAMENTO NAS RESIDÊNCIAS UNIVERSITÁRIAS DOS SAS

As residências universitárias destinam-se, primordialmente, a estudantes da Universidade de Coimbra (Regime Geral), que através de candidatura concorrem e as ocupam em grande escala. Para este alojamento são considerados critérios socioeconómicos, aproveitamento escolar e bom comportamento em anos transatos, bem como inexistência de dívidas perante os SAS. Também os estudantes que, ao abrigo de programas de mobilidade e do estatuto de estudante internacional na UC, frequentam a UC, podem ser colocados em RU (Regime de Mobilidade e de Estudante Internacional). Condicionado à existência de vagas e numa perspetiva de rentabilização da capacidade instalada, podem ainda ser alojados em RU grupos de estudantes e outros membros da comunidade académica da UC ou de outros estabelecimentos de ensino, mediante despacho da Administradora dos SAS (Regime de Alojamento de Grupos).

### Regime Geral

No concurso para alojamento do ano letivo 2016/17 (aberto durante todo o ano letivo) registaram-se 1.366 candidaturas (valor igual ao do ano letivo anterior), que corresponderam a 1.125 alojados (menos 59 – variação negativa de 5% - do que no ano letivo anterior, em que se identificaram 1.184 alojados).

A 31 de dezembro de 2017 (ano letivo 2017/18), o concurso para alojamento regime geral registava 1.329 candidaturas, que corresponderam a 1.102 alojados. Considerando o período homólogo de 2016 (concurso do ano letivo 2016/17, a 31 de dezembro de 2016), constata-se um aumento do n.º de alojados no regime geral - **Quadro 3.2.2.3**.

	2017/18*	2016/17*	Var abs	Var. %
N.º de Candidaturas	1329	1329	0	0%
N.º de Alojados	1102	1012	90	8,89%

\* Dados com referência a 31 de dezembro de 2017 (2017/18) e a 31 de dezembro de 2016 (2016/17)

**Quadro 3.2.2.3** Resultados do concurso a alojamento regime geral nos anos letivos 2017/18 e 2016/17, a 31/12

Considerando a distribuição dos alojados de regime geral por grupos (categorizados com base na tipologia de beneficiários de apoios sociais diretos) em anos letivos completos (2016/17 vs. 2015/16), verifica-se, no ano letivo 2016/17, uma redução de bolseiros alojados nas residências universitárias, em consonância com a diminuição verificada no n.º de alojados deste regime de alojamento – **Quadro 3.2.2.4**.

Alojados Regime Geral	2016/17	2015/16	Var abs	Var. %
Bolseiros DGES	850	893	-43	-4,82%
Não Bolseiros	249	257	-8	-3,11%
Bolseiros Outras Entidades	26	34	-8	-23,53%
<b>Total</b>	<b>1125</b>	<b>1184</b>	<b>-59</b>	<b>-4,98%</b>

**Quadro 3.2.2.4** Distribuição dos alojados de regime geral por grupos, nos anos letivos 2016/17 e 2015/16

Da análise do decréscimo verificado no número absoluto de residentes bolseiros da DGES no ano letivo 2016/17 face a 2015/16 e considerando, para esse efeito, o indicador ocupação das residências (n.º de dias de alojamento x n.º de residentes), descartando, desta forma, a influência da variável relacionada com a duração do período de alojamento de cada residente da representatividade da ocupação das residências universitárias por grupos, constatou-se que a ocupação por bolseiros da DGES sofreu um ligeiro decréscimo em 2016/17 face a 2015/16, em variação percentual idêntica à identificada na ocupação por residentes alojados ao abrigo do regime geral – **Quadro 3.2.2.5**.

Ocupação Regime Geral	2016/17	2015/16	Var abs	Var. %
Bolseiros DGES	236 481	241 817	-5 336	-2,2%
Não Bolseiros	61 048	60 203	845	1,4%
Bolseiros Outras Entidades	8 086	10 314	-2 228	-21,6%
<b>Total</b>	<b>305 615</b>	<b>312 334</b>	<b>-6 719</b>	<b>-2%</b>

**Quadro 3.2.2.5** Distribuição da ocupação do regime geral por grupos, nos anos letivos 2016/17 e 2015/16

Este ligeiro decréscimo justifica-se pelas alterações à estrutura e tipologia das residências e lugares disponíveis para alojamento no ano letivo 2016/17, relacionada com intervenções nas infraestruturas, designadamente na residência Penedo, que implicou a indisponibilização de lugares para alojamento a partir de fevereiro de 2017, e também no Bloco D da residência João Jacinto, que encerrou a partir de abril de 2017, ambas ocupadas maioritariamente por bolseiros da DGES.

No caso do decréscimo da ocupação e do número de alojados bolseiros de outras entidades, este foi influenciado pela aplicação do Novo Regulamento Geral das Residências dos SASUC, que deixou de

contemplar as bolsas dos governos dos PALOP para efeitos de aplicação da mensalidade de bolseiro, gerando desinteresse desses estudantes em comprovar a respetiva condição de bolseiro.

#### Regime de Mobilidade e de Estudantes Internacionais

Em abril de 2017, foi implementada uma nova funcionalidade no SIGES para submissão online de candidatura a alojamento neste regime, passando os dados de candidatura a ser integrados no SIGES praticamente em tempo real. Esta alteração irá permitir a aferição fiável do número de candidaturas a alojamento no regime de mobilidade e de Estudante Internacional. Considerando que os dados recolhidos até ao momento, estes ainda não permitem assegurar a comparação de períodos homólogos no presente relatório, pelo que apenas se apresentam dados relativos ao número de alojados neste regime.

Assim, considerando todo o ano letivo 2016/17 contabilizaram-se 643 alojados no regime de mobilidade e de estudante internacional e alojamento de grupos, dos quais 188 (29%) correspondiam a estudantes ao abrigo do estatuto de Estudante Internacional na UC; 184 (29%) a residentes ao abrigo de programas de mobilidade na UC e 271 (42%) a outros residentes - **Quadro 3.2.2.6**.

<b>Alojados Regime de Mobilidade e EI</b>	<b>2016/17</b>	<b>2015/16</b>	<b>Var abs</b>	<b>Var. %</b>
Estudante Internacional	188	146	42	29%
Mobilidade	184	364	-180	-49%
Outros residentes	271	154	117	76%
<b>Total</b>	<b>643</b>	<b>664</b>	<b>-21</b>	<b>-3%</b>

**Quadro 3.2.2.6** Distribuição de alojados do regime de mobilidade e EI, nos anos letivos 2016/17 e 2015/16

Da comparação com o número de alojados deste regime em 2015/16, constata-se um ligeiro decréscimo do número de alojados neste regime em 2016/17, influenciado pela diminuição do n.º de alojados ao abrigo de programas de mobilidade na UC.

Considerando o n.º de alojados neste regime, em 2017/18 e 2016/17, com referência a 31 de dezembro, constata-se um aumento do número de estudantes ao abrigo do estatuto de Estudante Internacional na UC alojados em residências universitárias - - **Quadro 3.2.2.7**.

<b>Alojados Regime Mobilidade e EI</b>	<b>2017/18*</b>	<b>2016/17*</b>	<b>Var abs</b>	<b>Var. %</b>
Estudante Internacional	171	141	30	21%
Mobilidade	75	107	-32	-30%
Outros residentes	105	138	-33	-24%
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>386</b>	<b>-35</b>	<b>-9%</b>

\* Dados com referência a 31 de dezembro de 2017 (2017/18) e a 31 de dezembro de 2016 (2016/17)

**Quadro 3.2.2.7** Distribuição dos alojados de regime de mobilidade e EI, nos anos letivos 2017/18 e 2016/17, com referência a 31/12

No âmbito do acolhimento e da prestação de serviços de alojamento a estudantes da UC com estatuto de estudante internacional, em 2017/18 (dados a 31 de dezembro de 2017) o Núcleo de

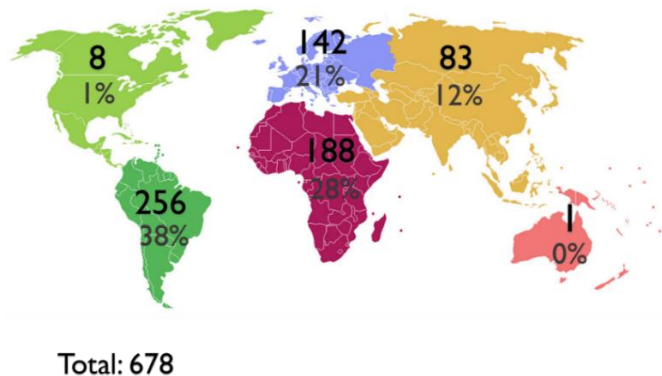
Alojamentos dos SAS recebeu e tratou 171 pedidos de alojamento (incluindo 60 pedidos de realojamento) intermediados, na sua maioria, pela Divisão de Relações Internacionais (DRI) da Administração da UC – **Quadro 3.2.2.8.**

Alojamento de EI 2017/18	Pedidos	Desistências	Alojados	Tx. Perm.
Novos pedidos outros	111	-51	60	54%
Realojados	60	-8	52	87%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>-59</b>	<b>112</b>	<b>65%</b>

**Quadro 3.2.2.8** Alojamento de Estudantes Internacionais em 2017/18 (dados a 31/12/2017)

Dos 171 pedidos registados, verificou-se que 59 estudantes desistiram ou não chegaram a dar entrada nas residências (por desistência durante o período de alojamento solicitado ou por término do período de alojamento solicitado). A 31 dezembro 2017, 112 estudantes internacionais mantinham-se alojados em residência universitária, evidenciando uma melhoria da taxa de permanência, face ao ano anterior (58%).

Considerando a distribuição por nacionalidade do número total de alojados estrangeiros, do regime geral e regime de mobilidade e de estudante internacional (678) no ano letivo 2016/17 (que representaram 38% do número total de alojados desses regimes nesse ano letivo - 1768), identificam-se 58 países de origem, sendo os países da América Latina e de África os mais representativos da proveniência dos estudantes estrangeiros alojados em residência universitária – **Figura 3.2.2.5.**



**Figura 3.2.2.5** Distribuição dos alojados (regime geral e regime de mobilidade e de estudante internacional) estrangeiros por nacionalidades no ano letivo 2016/17

De uma forma geral identificou-se maior representatividade de residentes estrangeiros provenientes do Brasil (37%) e de Angola (17%).

#### Regime de Alojamento de Grupos

Em 2017 os SASUC receberam 30 pedidos de alojamento de grupos, que corresponderam a 1389 alojados neste regime. Os pedidos foram apresentados, maioritariamente, por entidades da UC ou do Grupo UC, por Secções e Núcleos da AAC e por outras Instituições de Ensino Superior portuguesas. Os grupos mais representativos no número total de alojados neste regime correspondem aos Campeonatos



Em 2017, constata-se um decréscimo do número médio anual de lugares disponíveis para alojamento que se justifica, em grande medida, pela indisponibilização de lugares por motivos de intervenção nas infraestruturas das residências Penedo e Bloco D da João Jacinto.

Ao nível da ocupação, constata-se que a maioria das residências aumentou a ocupação média, com exceção das residências Penedo e João Jacinto, pelos motivos já apresentados, e residência Padre António Vieira.

Com efeito, se expurgarmos do quadro apresentado as residências que estiveram uma boa parte do ano encerradas para obras, verificamos que a ocupação cresceu 1,36%, o que se atribui, por um lado, à continuidade de uma estratégia de rentabilização da capacidade instalada nas residências, designadamente nos períodos de pausas letivas e, por outro lado, a uma crescente agilidade na análise e seriação de candidaturas. Desta forma, foi possível mitigar a contração da ocupação, decorrente do encerramento de residências em parte do período letivo.

Considerando a distribuição da ocupação média total das residências universitárias por sexo, verifica-se, em 2017 e 2016 maior representatividade da ocupação feminina em relação à masculina, registando-se, em 2017, acréscimo na ocupação masculina e um ligeiro decréscimo na representatividade feminina – **Quadro 3.2.2.10**.

	Ocupação Média Total					
	2017		2016		2017 vs. 2016	
	V. Médio	%	V. Médio	%	Var. Abs. (V. médios)	Var. (valores %)
Masculina	441,68	41,72	435,28	41,22	6,40	1,47
Feminina	616,98	58,28	620,61	58,78	-3,63	-0,58
<b>Total</b>	1058,66		1055,89		2,77	0,26

**Quadro 3.2.2.10** Distribuição da ocupação média total das RU por sexo, em 2017 e 2016

## SATISFAÇÃO COM O ALOJAMENTO EM RESIDÊNCIAS UNIVERSITÁRIAS

De 22 de maio a 9 de junho de 2017 realizou-se um processo de auscultação dirigido aos alojados em residência universitária da UC, com o objetivo de recolher informação sobre a perceção dos residentes quanto ao alojamento em residência universitária, na ótica da melhoria contínua e ajustamento dos serviços prestados às necessidades da comunidade UC.

O processo de auscultação foi realizado com recurso a um questionário online (SAS\_Im0133), por amostragem determinística. Para a divulgação foi remetido convite eletrónico (via plataforma LimeSurvey) aos alojados em residência no período da auscultação (1206 residentes), tendo ainda sido divulgado o processo no website, redes sociais dos SASUC e através de cartazes nas residências. O preenchimento do inquérito foi voluntário, garantindo-se a confidencialidade dos respondentes no tratamento da informação.

Responderam ao inquérito 364 alojados (taxa de resposta de 30%), com idades compreendidas entre os 17 e os 68 anos (média = 22 anos); maioritariamente: do sexo feminino (65%); de nacionalidade

portuguesa (76%); realojados (61%); bolsiros (78%); que indicaram ter sido alojados na residência pretendida (90%); a frequentar cursos de 1.º ciclo ou de mestrado integrado (75%). Constataram-se taxas de resposta por residência entre os 24% e 69%, identificando-se respostas de alojados em 13 das 14 residências da UC (a residência Penedo encontrava-se encerrada para obras no período de auscultação). A maioria dos respondentes indicou estar alojada em quarto duplo (92%) e cerca de 13% referiu estar a frequentar a UC no âmbito de programa de mobilidade ou ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional.

Considerando genericamente 3 aspetos do alojamento em residência universitária (Edifícios, Equipamentos e sua Manutenção; Organização e Funcionamento dos serviços de alojamento e Bem-estar social na residência), os respondentes valorizam-nos (numa escala de 1 a 5 em que 1 corresponde a Nada Importante e 5 a Extremamente Importante) como muito ou extremamente importantes, destacando, por ordem decrescente: as infraestruturas (média=4,52); o bem-estar social na residência (média = 4,45) e a organização e funcionamento dos serviços (média = 4,38).

Globalmente e em média, verifica-se serem os itens associados aos aspetos de bem-estar na residência os melhores avaliados pelos respondentes (nível Bom), seguindo-se a organização e funcionamento dos serviços de alojamento (nível Bom) e, a um nível Aceitável, os itens associados aos edifícios, equipamentos e sua manutenção. A avaliação por respondentes que indicaram estar na UC em regime de mobilidade ou EI é superior à dos restantes respondentes nos aspetos relacionados com as infraestruturas e com a organização e funcionamento dos serviços de alojamento, sendo inferior nos aspetos relacionados com o bem-estar social na residência.

Quanto à satisfação global com a residência onde se encontravam alojados, a maioria dos respondentes (82%) considera-se Satisfeito ou Muito Satisfeito, traduzindo-se numa taxa de satisfação global de 71,8% (média=3,87), valor ligeiramente superior ao obtido na auscultação de 2015 (taxa de satisfação = 71,6%). A taxa de satisfação aferida para respondentes que indicaram frequentar a UC ao abrigo de programas de mobilidade ou do estatuto de Estudante Internacional é ligeiramente inferior à aferida para os restantes respondentes (70,2% vs. 72,1%).

Entre as sugestões mais apontadas para a melhoria do funcionamento das residências universitárias dos SASUC estão as que incidem na dimensão Edifício, Equipamentos e sua Manutenção, destacando-se o enfoque na criação de melhores condições de estudo nas residências (seja pela renovação de mobiliário/iluminação; de criação de espaços para salas de estudo ou melhoria do acesso à Internet).

Na sequência deste processo de auscultação foram realizadas, no dia 11 de outubro de 2017, duas reuniões para a apresentação e reflexão sobre os resultados na perspetiva da melhoria contínua dos serviços de alojamento, uma envolvendo a equipa do Núcleo de Alojamentos e outra envolvendo os delegados das residências universitárias.

## CUSTOS E PROVEITOS DO ALOJAMENTO

Da análise dos custos e proveitos das residências universitárias (excluindo custos administrativos e técnicos associados à gestão centralizada na Divisão de Acolhimento e Integração dos processos de alojamento), constata-se, globalmente, um aumento de proveitos, redução de custos e aumento da taxa de cobertura nos resultados de 2017 face a 2016. Para esta análise foram considerandos como proveitos os montantes imputados, por centro de custos, nas contas 71 – Vendas e Prestações de Serviços e 78 – Proveitos e Ganhos Financeiros; e, como custos, os montantes imputados nas contas 61 – Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas; 62 – Fornecimentos e Serviços Externos e 64 – Custos com Pessoal. – **Quadro 3.2.2.11.**

	Proveitos (€)			Custos (€)			Taxa de Cobertura (%)		
	2017	2016	Var	2017	2016	Var	2017	2016	Var
Alegria	38 974,74	39 846,12	-871,38	52 281,57	51 705,20	576,37	74,55	77,06	-2,52
António José Almeida	207 715,51	207 239,17	476,34	90 741,89	99 495,94	-8 754,05	228,91	208,29	20,62
Combatentes	78 736,90	79 153,13	-416,23	48 236,78	49 941,23	-1 704,45	163,23	158,49	4,74
João Jacinto	93 956,65	102 002,70	-8 046,05	76 567,03	82 233,99	-5 666,96	122,71	124,04	-1,33
Observatório	52 838,18	51 437,44	1 400,74	18 181,26	34 270,52	-16 089,26	290,62	150,09	140,53
PAV	43 847,28	43 030,70	816,58	23 329,95	29 919,62	-6 589,67	187,94	143,82	44,12
Pedro Nunes	57 449,49	54 107,56	3 341,93	21 704,05	27 332,91	-5 628,86	264,69	197,96	66,74
Penedo	10 493,58	18 244,73	-7 751,15	29 038,04	16 142,19	12 895,85	36,14	113,03	-76,89
Polo II-1	111 489,59	105 408,23	6 081,36	46 082,61	49 452,29	-3 369,68	241,93	213,15	28,78
Polo II-2	200 468,95	197 968,70	2 500,25	82 574,44	78 816,57	3 757,87	242,77	251,18	-8,40
Polo III	288 134,52	274 373,23	13 761,29	109 737,82	113 147,77	-3 409,95	262,57	242,49	20,08
São Salvador	19 680,80	24 414,84	-4 734,04	17 650,45	18 809,03	-1 158,58	111,50	129,80	-18,30
Santos Rocha	43 996,28	44 921,50	-925,22	73 075,72	75 315,24	-2 239,52	60,21	59,64	0,56
Teodoro	91 150,92	85 775,35	5 375,57	48 346,99	59 789,06	-11 442,07	188,53	143,46	45,07
<b>Total</b>	<b>1 338 933,39</b>	<b>1 327 923,40</b>	<b>11 009,99</b>	<b>737 548,60</b>	<b>786 371,56</b>	<b>-48 822,96</b>	<b>181,54</b>	<b>168,87</b>	<b>12,67</b>

**Quadro 3.2.2.11** Proveitos, Custos e Taxa de Cobertura das RU, em 2017 e 2016

Da análise dos custos e proveitos das residências universitárias verifica-se que o aumento da ocupação das residências traduziu-se num aumento dos proveitos. Quando analisados os valores por residência, constata-se que houve diminuição de proveitos nas residências que diminuiram significativamente a ocupação, designadamente nas residências João Jacinto e Penedo (que, em 2017, tiveram parte ou a totalidade dos lugares indisponíveis para alojamento no período em que foram alvo de intervenção nas infraestruturas). Relativamente às residências Alegria e Santos Rocha, apesar do aumento da ocupação em 2017, houve redução dos proveitos face ao período homólogo, que se atribui ao aumento da representatividade de residentes bolseiros (com mensalidade inferior) no total da ocupação de 2017, quando comparado com 2016 (81% do total da ocupação da residência Alegria em 2017 correspondeu ao alojamento de estudantes bolseiros face a 76% em 2016 e 70% do total da ocupação da residência Santos

Rocha em 2017 correspondeu ao alojamento de estudantes bolseiros face a 64% em 2016). Na residência Combatentes houve diminuição da ocupação com reflexo na diminuição dos proveitos. Relativamente à residência São Salvador, a diminuição de proveitos verificada em 2017 decorre de uma alteração de procedimentos de contabilização de transações referentes à utilização do edifício, que foram contabilizadas, em 2016, como vendas e prestação de serviços, passando, em 2017, a ser contabilizadas como outros proveitos e, como tal, excluídos desta análise. Os proveitos de 2016 da residência S. Salvador integram ainda um ganho financeiro relacionado com um desconto de pronto pagamento a um prestador de serviços de manutenção do edifício.

Não obstante o aumento da ocupação, a estrutura de custos operacionais das residências universitárias mantém uma tendência de diminuição em todas as contas, sendo particularmente significativa a redução dos custos com as instalações (designadamente, consumos de água, eletricidade e gás natural), que se atribui aos efeitos das medidas que têm vindo a ser implementadas visando a redução de consumos e a promoção da sustentabilidade ambiental nas residências, como a disponibilização de lavandarias self-service (implementação do princípio do utilizador-pagador), centralização do tratamento de roupas de cama e atalhados na Lavandaria Industrial, substituição gradual de lâmpadas para LED e implementação de iluminação por sensor em áreas de passagem (por exemplo, na residência universitária do Polo III).

Considerando globalmente o setor dos alojamentos, incluindo o Núcleo de Alojamentos e as lavandarias self-service, verifica-se um aumento da taxa de cobertura do setor, decorrente da redução de custos e aumento de proveitos – **Quadro 3.2.2.12**.

	Proveitos (€)			Custos (€)			Tx. de cobertura (%)		
	2017	2016	Var.	2017	2016	Var.	2017	2016	Var.
Total RU	1 338 933,39	1 327 923,40	11 009,99	737 548,60	786 371,56	-48 822,96	181,54	168,87	12,67
Divisão/Núcleo	284,55	1 016,97	-732,42	283 186,93	320 018,59	-36 831,66	0,10	0,32	-0,22
Lavandarias	9 402,97	7 921,57	1 481,40	3 349,30	2 884,20	465,10	280,74	274,65	6,09
<b>TOTAL Alojamentos</b>	<b>1 348 620,91</b>	<b>1 336 861,94</b>	<b>11 758,97</b>	<b>1 024 084,83</b>	<b>1 109 274,35</b>	<b>-85 189,52</b>	<b>131,69</b>	<b>120,52</b>	<b>11,17</b>

**Quadro 3.2.2.12** Proveitos, Custos e Taxa de Cobertura dos Alojamentos, em 2017 e 2016



### 3.2.3. SERVIÇOS DE SAÚDE

A prestação de serviços de saúde à comunidade universitária, enquanto apoio social indireto da Ação Social na UC é desenvolvida, desde abril de 2014, no âmbito das competências dos Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho (SSGST). Esta unidade agrega as valências de serviços de saúde disponibilizados pelos SASUC aos estudantes e restante comunidade UC e a gestão das atividades de saúde ocupacional dos seus trabalhadores.

No presente capítulo procede-se à análise da atividade dos SSGST em 2017 na valência de prestação de cuidados de saúde à comunidade UC enquanto apoio indireto da Ação Social na UC. As atividades de gestão da Saúde e Segurança no Trabalho são analisadas em capítulo específico, integrado nas outras atividades dos SAS, não enquadráveis na tipologia clássica de apoios diretos/indiretos da Ação Social no Ensino Superior.

Na valência de serviços de saúde, além da gestão corrente da atividade assistencial, destaca-se, em 2018: o alargamento e consolidação de programas de promoção da saúde; a disponibilização de novas valências; a dinamização de atividades de educação para a saúde, em articulação com os Núcleos de Estudantes e com a Divisão de Acolhimento e Integração dos SASUC.

Os SSGST mantêm a aposta na qualificação dos seus profissionais bem como no desenvolvimento das práticas de gestão, numa perspetiva de melhoria contínua para a prestação de mais e melhores cuidados aos seus utentes. Foram, assim, disponibilizadas várias oportunidades de natureza formativa à equipa médica e de enfermagem, bem como ao pessoal auxiliar e administrativo. Concluíram-se todos os processos de avaliação de desempenho (SIADAP) referentes ao biénio 2015-2016 e iniciaram-se os processos de avaliação para o biénio 2017-2018. Com os mesmos objetivos se disponibilizou nova funcionalidade no sistema de informação de suporte à gestão da atividade assistencial (SIGES) e se deu início à reorganização profunda do arquivo clínico (em suporte físico), que se espera concluir em 2018 com a formalização de Instrução de Trabalho para a definição das tarefas inerentes ao arquivo nestes serviços.

Em dezembro de 2017, decorreu o processo de auscultação da comunidade universitária sobre os serviços de saúde, na ótica da melhoria e ajustamento contínuo dos serviços às necessidades da população-alvo.

#### **Serviços disponibilizados em 2017**

As áreas estratégicas de apoio assistencial, bem como o tipo de serviços prestados, foram definidos atendendo às características específicas de uma população essencialmente estudantil, em grande parte deslocada das suas áreas de residência habitual e, cada vez mais, internacional, incidindo no reforço dos cuidados de saúde primários e de algumas áreas clínicas julgadas prioritárias.

A atividade assistencial é prestada por um conjunto de profissionais, que a exercem em diferentes regimes: trabalhadores dos SASUC (2 médicos; 1 enfermeiro; 2 psicólogas clínicas do Núcleo de Integração e Aconselhamento da Divisão de Acolhimento e Integração; 1 nutricionista do Gabinete de Nutrição e

Controlo Alimentar da Divisão de Alimentação); avançados (1 médica de Clínica Geral, 1 médica oftalmologista; 1 médica psiquiatra; 2 médicos-dentistas); voluntários (2 médicos de Clínica Geral; 1 médica ginecologista); trabalhadores do CHUC, ao abrigo do protocolo da Consulta do Jovem Universitário (2 médicas psiquiatras); trabalhadores com Contrato de Emprego e Inserção do IEF (1 psicóloga clínica).

A oferta disponibilizada ao longo de 2017 sintetiza-se no **Quadro 3.2.3.1**:

Ato Clínico		N.º de técnicos de saúde	N.º dias da semana em que há atendimento	Total de horas semanais de atendimento
Consultas	Clínica Geral	4	5	39,5h
	Medicina Dentária	2	5	37,5h
	Nutrição	1	2	5h
	Oftalmologia	1	3	8h
	Plan. Familiar / Ginecologia	2	3	10h
	Psicologia	3	4	34h
	Psiquiatria	1	consulta por referênciação	n.d.
	Psiquiatria – Cons. Jovem Univ.	2	consulta por referênciação	n.d.
	Medicina do Viajante	2	2	5h
	<b>Serviços de Enfermagem</b>		1	5

**Quadro 3.2.3.1** Oferta disponibilizada ao longo de 2017

Em 2017 disponibilizaram-se três novos serviços: distribuição gratuita de métodos contracetivos aos estudantes; emissão de atestados médicos para a carta de condução; apoio médico e psicológico a estudantes vítimas dos incêndios (que deflagraram em Portugal no Verão de 2017 afetando gravemente famílias residentes na zona Centro, de onde é oriunda grande parte dos estudantes da UC).

### **Movimento assistencial em 2017**

Em 2017 registou-se um acréscimo substancial na atividade assistencial dos SSGST, num processo de contínuo crescimento que se tem vindo a verificar desde a consolidação da estrutura e mudança de instalações. - **Quadro 3.2.3.2.**

O número de consultas agendadas e realizadas registou um aumento considerável, de 8,36% e 6,03%, respetivamente.

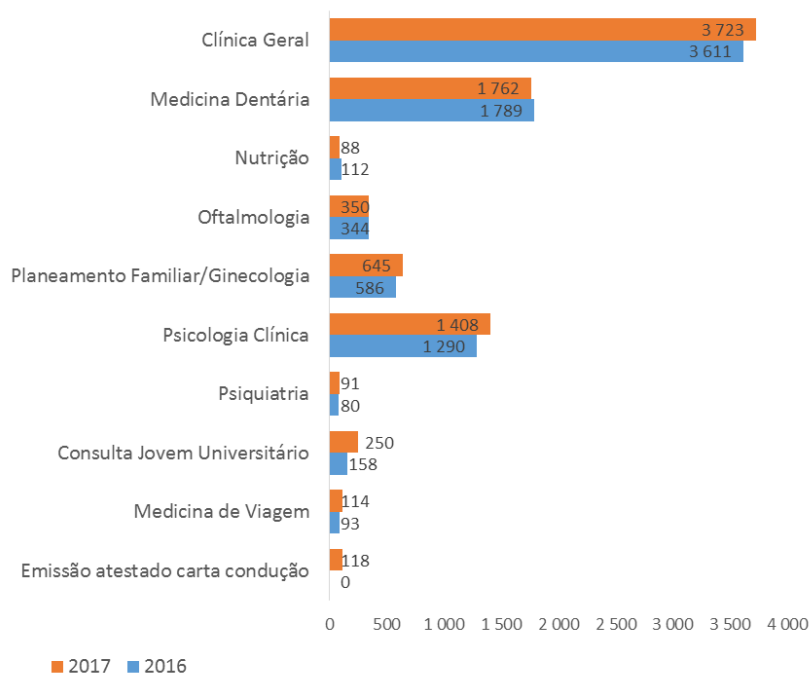
	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
N.º de consultas marcadas	13 108	12 097	1 011	8,36
N.º de consultas realizadas	8 549	8 063	486	6,03
Renovação de medicação	435	420	15	3,57
Atos de enfermagem pagos	466	401	65	16,21
Outros atos de enfermagem	1 760	280	1 480	528,57
Entrega de anticoncepcionais*	333	0	333	
Apoio médico e psicológico a vítimas de incêndios	4	0	4	
Outros atos clínicos**	243	164	79	48,17

\* Em 2017 contabilizam-se mais 113 entregas de anticoncepcionais não registadas no SI.

\*\* Outros atos clínicos compreendem a avaliação de citologias, elaboração de relatórios clínicos e discussão de casos clínicos.

**Quadro 3.2.3.2** Movimento assistencial dos SSGST, em 2016 e 2017

Para além do acréscimo do número de consultas de Clínica Geral, que em muito contribui para o crescimento do número de atendimentos, merecem destaque as áreas da saúde mental - Psicologia Clínica (9,15%); Consulta de Psiquiatria do Jovem Universitário (58,23%); Psiquiatria (13,75%), as da saúde sexual e reprodutiva - Planeamento Familiar/Ginecologia (10,07%) e a da Medicina do Viajante (22,58%). Nesta última, das 118 consultas realizadas, 84 foram motivadas por deslocações em serviço (de trabalhadores e de estudantes) e 43 por deslocações em lazer.



**Gráfico 3.2.3.1** Distribuição do n.º de consultas realizadas, por especialidade, em 2016 e 2017

No âmbito do programa de saúde sexual e reprodutiva, no período de maio a dezembro de 2017, foram distribuídos: 573 embalagens de pílulas; 4 contraceptivos de emergência; 113 preservativos; 268 anéis vaginais; 1 dispositivo intrauterino e 4 implantes.

### Utentes

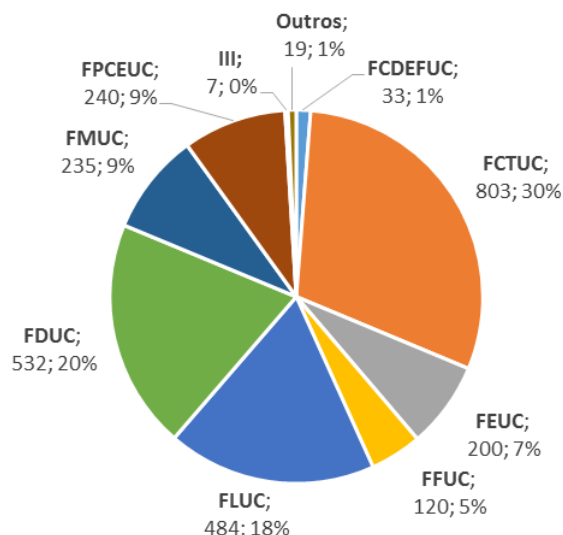
Em 2017 recorreram aos Serviços 3 409 utentes, mais 5% do que em 2016 (3 233), que realizaram 11 790 atos clínicos, o que traduz uma média de 3 atos clínicos por utente. A maioria dos utilizadores dos SSGST são estudantes (78,4%), seguindo-se os trabalhadores (18,3%) e os familiares (3,3%) - **Quadro 3.2.3.3.**

N.º de utentes	2017	2016	Variação	
			Abs	%
Estudantes	2 673	2 556	117	4,58
Trabalhadores	624	571	53	9,28
Familiares	112	106	6	5,66
<b>Total</b>	<b>3 409</b>	<b>3 233</b>	<b>176</b>	<b>5,44</b>

**Quadro 3.2.3.3** Número de utentes dos SSGST, em 2016 e 2017

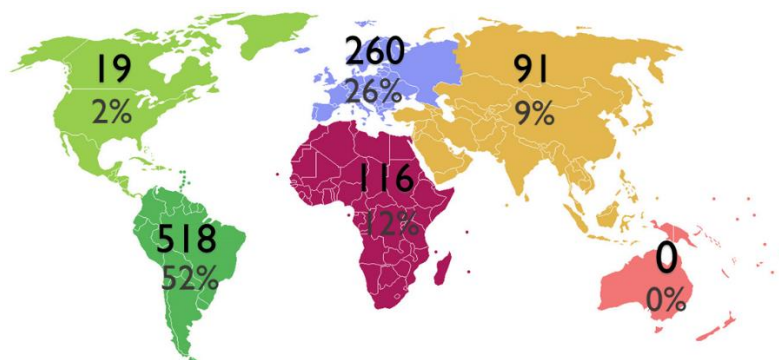
Do total de utentes, 734 (22%) gozam de estatuto de bolsheiro, que usufruíram gratuitamente de 2972 atos clínicos (cerca de 25% do total). Dos atos clínicos realizados a bolsheiros, 2410 (81%) correspondem a consultas, 404 (14%) a atos de enfermagem, 63 (2%) a outros atos clínicos, 55 (2%) a entrega de anticoncepcionais, 39 (1%) a renovação de medicação e 1 ao apoio extraordinário a vítimas de incêndios.

Quanto à distribuição dos utentes estudantes por Faculdade (2673), verifica-se maior representatividade da Faculdade de Ciências e Tecnologia da UC, com 30% do total – **Gráfico 3.2.3.2**.



**Gráfico 3.2.3.2** Distribuição de utentes da tipologia estudante por Faculdade

Dos 3409 utilizadores dos SSGST em 2017, 1004 (29%) têm nacionalidade estrangeira. Também aqui se regista um aumento percentual em relação a 2016 (28% de utilizadores com nacionalidade estrangeira). Estes utentes são maioritariamente estudantes oriundos de países da América Latina (52%) e da Europa (26%) – **Figura 3.2.3.1**.



Total: 1004

**Figura 3.2.3.1** Distribuição de utentes estrangeiros (n=1004) em 2017 por continente de origem

As nacionalidades de estudantes estrangeiros com maior representatividade são a brasileira (51%), a italiana (8%), a espanhola (6%) e a angolana (6%).

### Programas de Promoção da Saúde

Os SSGST desenvolvem, de forma regular, vários programas de promoção da saúde, abertos a toda a comunidade universitária. Durante o ano de 2017 deu-se início a um novo programa, pioneiro, o da Saúde Sexual e Reprodutiva, decorrente do protocolo estabelecido com a Direção-Geral de Saúde e com a Administração Regional de Saúde do Centro para aconselhamento e distribuição gratuita de contraceptivos aos estudantes. De igual modo, em 2017, se desenharam protocolos de orientação bem como definição de indicadores de atividade para o desenrolar dos restantes programas: o “Programa de Promoção da Saúde Mental”, o “Programa de Rastreio do Cancro do Colo do Útero” e o “Programa de Planeamento Familiar”.

### Divulgação

Em 2017 deu-se continuidade à divulgação da atividade dos SSGST junto da comunidade UC, com a aposta na presença no circuito de matrículas dos novos estudantes (primeira e segunda fases) – **Figura 3.2.3.2.** – e com a elaboração de proposta para reformulação dos conteúdos do website dos SASUC, visando a disponibilização de informação mais útil e acessível na ótica do utilizador, que se espera implementar em 2018.



**Figura 3.2.3.2** Divulgação dos SSGST no circuito de matrículas

### Educação para a saúde

Os SSGST desenvolveram atividades formativas em estreita colaboração com os Núcleos de Estudantes: rastreios de saúde (com o Núcleo de Estudantes de Engenharia Eletrotécnica e de Computadores); disponibilização de material médico para o Hospital do Ursinho (Núcleo de Estudantes de Medicina); formação em suporte básico de vida, em 2 sessões (Núcleo de Estudantes de Bioquímica e Núcleo de Estudantes de Biologia).

No âmbito do programa de formação interpares, conduzido pela Divisão de Acolhimento e Integração, foi desenvolvida uma ação de formação em primeiros socorros para estudantes Delegados das Residências - – **Figura 3.2.3.3.**



**Figura 3.2.3.3** Atividades de Educação para a Saúde

### Acolhimento de Estágios

Os SSGST acolheram, em 2017, vários Estágios Curriculares e Profissionais - - **Quadro 3.2.3.4.**

Estágio	Número de Estagiários
Pós-Graduação em Medicina do Trabalho (Faculdade de Medicina UC)	2
Mestrado Integrado de Psicologia (FPCE – UC)	2
Mestrado Integrado de Psicologia (Universidade de Aveiro)	2
Estágio “Curricular” / Profissional de Psicologia	1

**Quadro 3.2.3.4** Número de utentes dos SSGST, em 2016 e 2017

### Apoio à atividade desportiva

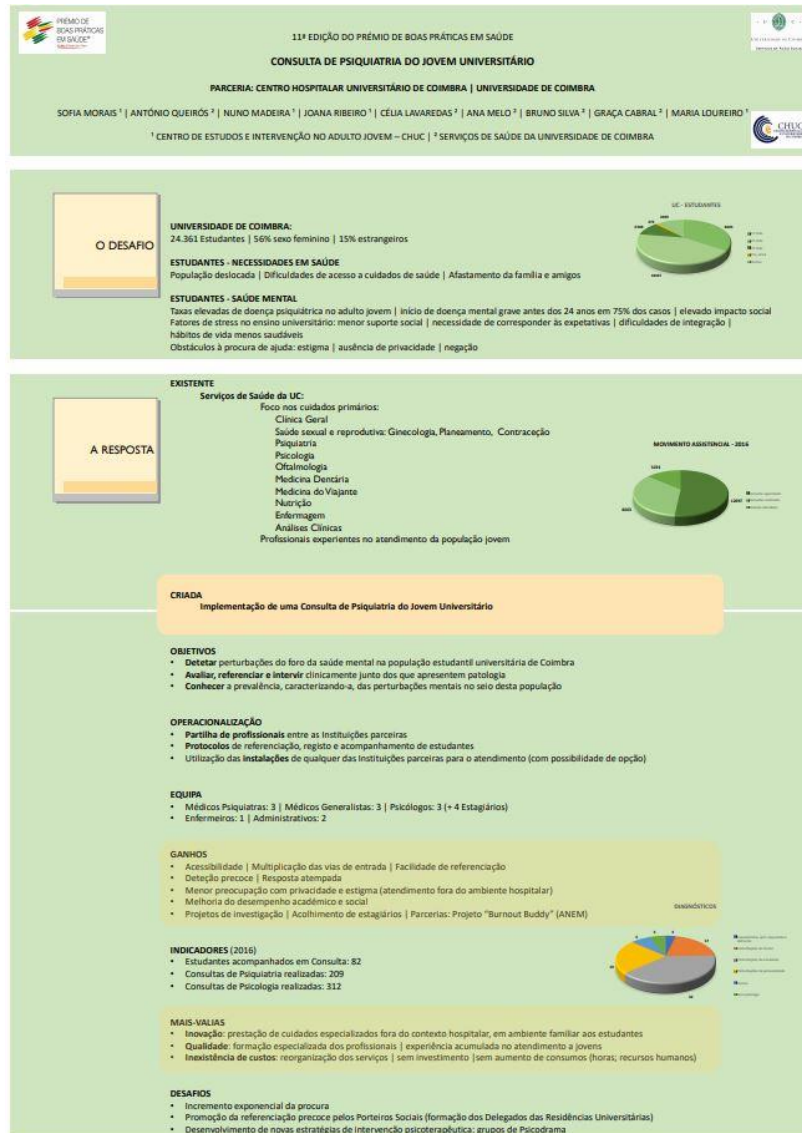
No campo da atividade desportiva salienta-se o apoio médico disponibilizado à organização do Torneio Inter-residências.

### Presença em eventos de natureza científica

Registou-se a participação do Chefe de Divisão dos SSGST, na qualidade de moderador da mesa “Vacinas contra doenças transmitidas por via aérea (gripe, BCG e pneumocócica), no I Workshop Vacinas em Viajantes, organizado pela Sociedade Portuguesa de Medicina do Viajante, que teve lugar em Lisboa, nos dias 24 e 25 de novembro de 2017.

## Candidatura a Prémio de Boas Práticas

A “Consulta do Jovem Universitário” (programa de promoção da saúde mental, desenvolvido em parceria com o Centro Hospitalar Universitário de Coimbra) foi objeto de candidatura ao Prémio de Boas Práticas em Saúde, promovido pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar (APDH) e a Direção-Geral de Saúde. Da candidatura resultou o apuramento para a fase final com a apresentação de poster intitulado “Consulta de Psiquiatria do Jovem Universitário”, em sessão que teve lugar em Lisboa, a 23 de novembro de 2017 - **Figura 3.2.3.4.**



**Figura 3.2.3.4** Consulta de Psiquiatria do Jovem Universitário – Finalista do Prémio Boas Práticas em Saúde

## Atividades de Investigação

Foram acolhidos e desenvolvidos projetos de investigação nas áreas de missão dos Serviços de Saúde, dos quais resultaram:

1. Apresentação do Poster “A Psychiatric liaison team at the University Medical Services: a pilot experience” no 25º Congresso Europeu de Psiquiatria – EPA 2017 – entre 1 e 4 de abril de 2017, em Florença.
2. Publicação do estudo “Sample-specific odontometric sex estimation: a method with potential application to burned remains” na revista Science and Justice, 57 (2017), 262-269
3. Apresentação de Tese de Mestrado na Universidade de Aveiro, intitulada “Uso da internet, psicopatologia e qualidade de vida em estudantes portugueses de ensino superior” da estudante da Universidade de Aveiro Marisa Cristina de Oliveira Almeida Marques, estagiária nos SSGST, com estudo desenvolvido no seio da população utente dos mesmos Serviços.

Os SSGST colaboram no Projeto “Menos Ansiedade – Proaction Lab”, conduzido pela FPCE (em curso) – facilitando a sensibilização e recrutamento de voluntários entre os estudantes que frequentam as consultas de Psicologia e Psiquiatria.

### **Necessidades e satisfação da comunidade universitária com os Serviços de Saúde da UC| 2017**

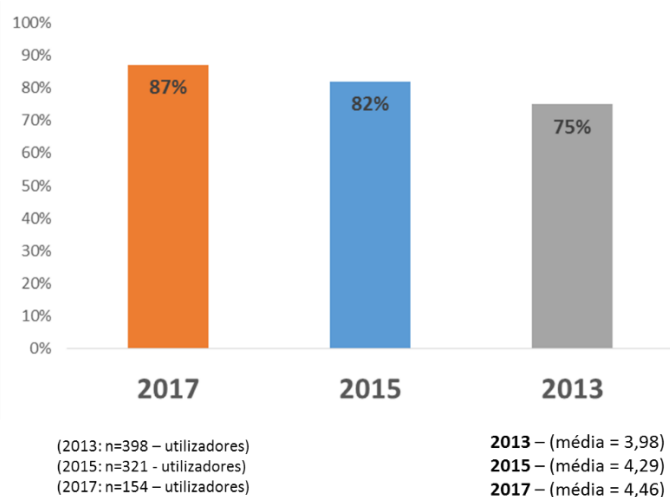
De 7 a 15 de dezembro de 2017 foi disponibilizado um inquérito online, no website dos SASUC, visando a auscultação da comunidade UC quanto às necessidades e satisfação com os Serviços de Saúde da UC. Este processo foi divulgado no website, redes sociais e Newsletter UC para toda a população alvo, tendo sido reforçada a divulgação no atendimento dos SSGST.

Responderam ao inquérito 228 membros da Comunidade UC, maioritariamente do sexo feminino (67%), estudantes (63%) e com idades compreendidas entre os 18 e os 69 anos (média de idades de 32 anos).

Na sua maioria (68%), os/as respondentes indicaram já ter recorrido aos Serviços de Saúde da UC. Os 32% que indicaram nunca ter recorrido a esses Serviços invocaram como principal motivo da não utilização o nunca terem precisado (66%). Cerca de 96% dos/as respondentes considera a existência de Serviços de Saúde na UC importante ou muito importante.

A avaliação dos três principais parâmetros dos serviços de saúde prestados (atendimento, cuidados de saúde e organização dos serviços) obteve pontuações médias entre o Bom e o Muito Bom, na escala de 1 a 5, salientando-se com melhor pontuação os cuidados de saúde (4,60), seguindo-se o atendimento (4,27) e a organização dos serviços (4,17). Da comparação com os resultados obtidos no processo de auscultação afim, realizado em 2015, constata-se uma melhoria das pontuações médias em todos os parâmetros avaliados.

Em 2017 aferiu-se uma taxa de satisfação de 87% (média = 4,46), superior à taxa de satisfação apurada no processo de 2015 (82%, correspondente a uma média de 4,29) – **Gráfico 3.2.3.3.**



**Gráfico 3.2.3.3** Evolução da taxa de satisfação com os Serviços de Saúde em 2013, 2015 e 2017

Em comentários/sugestões na ótica da melhoria contínua dos Serviços de Saúde da UC, os/as respondentes indicaram, principalmente, a necessidade de melhorar a divulgação dos serviços, disponibilizar mais vagas para consultas nas especialidades existentes e disponibilizar mais especialidades de consulta. Neste campo salientam-se ainda os múltiplos elogios aos serviços disponibilizados nos Serviços de Saúde da UC.

### Custos e Proveitos dos SSGST

Nesta análise financeira são considerados os SSGST sem distinção das respetivas valências de apoio.

Em 2017, constata-se um aumento de cerca de 14% dos proveitos dos SSGST associado ao aumento do n.º de atos clínicos realizados. Por seu lado, os custos com a atividade assistencial aumentaram em cerca de 5% – **Quadros 3.2.3.5.**

	2017	2016	Variação	
			Abs	%
Proveitos	46 972,44€	41 297,62€	5 674,82€	13,74%
Custos	278 866,20€	264 982,63€	13 883,57€	5,24%
Tx. Cobertura	16,84%	15,59%	1.26 p.p.	

**Quadro 3.2.3.5** Evolução dos custos e proveitos dos SSGST, em 2016 e 2017

No que respeita aos custos, o aumento verificado reflete o impacto da reposição dos cortes nos vencimentos e o facto de em 2016 o enfermeiro só ter entrado em setembro e em 2017 ter estado o ano inteiro – **Quadro 3.2.3.6.**

	2017	2016	Variação	
			Abs	%
RH	192 364,34€	175 831,43€	16 532,91€	9,40%
Honorários	73 963,13€	74 436,53€	-473,40€	-0,64%
Funcionamento	12 538,73€	14 714,67€	-2 175,94€	-14,79%
<b>Total</b>	<b>278 866,20€</b>	<b>264 982,63€</b>	<b>13 883,57€</b>	<b>5,24%</b>

**Quadro 3.2.3.6** Principais rubricas de Custos dos SSGST, em 2016 e 2017

O aumento de proveitos e de custos em 2017 teve reflexo no aumento em cerca de 1 ponto percentual na taxa de cobertura deste setor.

### 3.2.4. APOIO À INFÂNCIA

Os Serviços de Apoio à Infância (SAI) inserem-se na Direção de Serviços de Apoio ao Estudante. Desenvolvem a sua atividade no âmbito da prestação de serviços de apoio à infância à comunidade universitária nas vertentes de **Creche**, para crianças dos dois meses aos três anos de idade, e de **Jardim de Infância**, para crianças dos três anos até ao ingresso no primeiro ciclo.

Os objetivos definidos para esta área de atuação dos SAS encontram-se exaustivamente descritos no n.º 2 do artigo 15.º do Regulamento Orgânico dos SAS (Regulamento 122/2012), publicado no Diário da República, 2.ª Série, n.º 55, de 16 de março. De entre estes, permitimo-nos destacar a contribuição que se pretende seja dada por este apoio para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso da aprendizagem, não deixando de reforçar a promoção do desenvolvimento pessoal e social da criança, fomentando a sua inserção em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo a progressiva consciência do seu papel enquanto membro da sociedade. Estes objetivos, para além de outros, deverão contar com a colaboração ativa e participativa dos pais, para que o resultado formativo, a bem da sociedade, seja conseguido.

O procedimento de acesso aos SAI (P008) encontra-se integrado no Sistema de Gestão da UC (subsistema SASUC) desde 2014, enquadrado no P074 – Apoio à Comunidade Universitária.

Ao nível da gestão deste, salienta-se, em 2017, o desenvolvimento do sistema de informação de suporte à gestão da atividade (SIGES), que passou a disponibilizar um formulário de candidatura online, melhorando a rastreabilidade e o controlo dos processos, bem como a eficácia do respetivo tratamento administrativo, com impacto positivo nos utilizadores destes serviços.

O modelo pedagógico dos SAI tem por base o Manual de Processos Chave para Creche, do Instituto de Segurança Social, a Lei-Quadro da Educação Pré-Escolar e Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar do Ministério da Educação, como suporte de referência para os educadores na sua prática educativa, perspectivada como dinamizadora das diversas áreas de conteúdo.

A prática educativa vivenciada no Apoio à Infância diferencia-se pelo suporte nas seguintes premissas:

- Currículo emergente – A criança como co construtora de conhecimento, “Acentua-se a importância da educação pré-escolar partir do que as crianças sabem, da sua cultura e saberes próprios”. A criança desempenha um papel ativo na construção do seu desenvolvimento e aprendizagem. É encarada como sujeito e não como objeto do processo educativo. <sup>1</sup>
- Pedagogia participativa – Traduz-se na criação de espaços e momentos pedagógicos em que as crianças e os adultos que desenvolvem atividades e projetos através do pensar, fazer e refletir em conjunto.
- Trabalho em equipa- colaboração entre pares (criança-criança, criança-adulto, adulto-adulto).

---

<sup>1</sup> Ministério da Educação (2016). Orientações curricular para a educação pré-escolar, Lisboa: DEB/NEPE, p. 9.

- Educação como investigadores - O educador provoca, constrói, estimula o pensamento da criança, promovendo a interação e a colaboração da criança com os seus pares.

- Metodologia de projeto - “A pedagogia de projeto pretende cultivar e desenvolver a vida inteligente da criança. Encoraja-a a colocar questões e resolver situações problemáticas. Permite, portanto, aprendizagens significativas.”<sup>2</sup>.

“Para responder aos interesses reais mas diversificados das crianças, o projeto deverá apenas envolver o grupo que está interessado”. Pode mobilizar um grupo maior, “o que não significa que todas as crianças realizem as mesmas atividades.” (trabalho por multiprojetos) <sup>3</sup>.

- Espaço exterior – Promoção do brincar e de vivências nos espaços exteriores e no contacto com a natureza, potenciando um conjunto de aprendizagens e desafios que são decisivos no desenvolvimento e na saúde da criança. “A possibilidade de brincar ao ar livre, de forma autónoma e espontânea, permite desenvolver competências motoras, sociais, cognitivas e emocionais, que se revelam fundamentais para a vida adulta”<sup>4</sup>.

- Atelier - Famílias e outros membros da comunidade são chamados a colaborar como atelieristas, com pequenos grupos de crianças, provocando-as num processo criativo através das múltiplas linguagens (dança, música, desenho, pintura, fotografia, teatro, ciências) favorecendo uma abordagem mais rica à realidade e contribuindo para uma perspetiva mais ampla e mais articulada em relação à aprendizagem.

- Desenvolvimento representativo - Capacitar as crianças para a apresentação de conceitos e hipóteses através de múltiplas formas de representação (teatro, dança, música, desenho, pintura, escultura) fomentando a comunicação das suas vivências, experiências e aprendizagens.

- Documentação (portfólio) - A documentação é vista como uma importante ferramenta na monitorização do processo de aprendizagem da criança: “cada educador utiliza técnicas e instrumentos de observação e registo diversificados, tais como: observação, portefólios construídos com as crianças, entrevistas, questionários a crianças, pais ou outros parceiros educativos, gravações áudio e vídeo, registos de autoavaliação, fotografias, que permitem ao educador ver a criança sob vários ângulos de modo a poder acompanhar a evolução das suas aprendizagens.” <sup>5</sup>.

De salientar ainda a existência do contexto multicultural, fator que influencia e marca as vivências educativas da instituição. A Internacionalização, aposta da Universidade de Coimbra na resposta a novos públicos, traz inúmeros desafios ao nível da multiculturalidade, sendo que a diversidade daí resultante potencia experiências e vivências diversificadas centradas na linguagem, conhecimento do mundo, costumes, entre outras.

---

<sup>2</sup> Ministério da educação (1997) Qualidade e projecto na educação pré-escolar, Lisboa: DEB/NEPE, p. 104,

<sup>3</sup> Ministério da educação (1997) Qualidade e projecto na educação pré-escolar, Lisboa: DEB/NEPE, p. 133

<sup>4</sup> BENTO, G. *Infância e espaços exteriores – perspetivas sociais e educativas na atualidade*, Investigar em Educação - II <sup>a</sup> Série, Número 4, 2015, p.130

<sup>5</sup> Circular n.º 4/DGIDC/DSBC/2011

Nesta linha de diferenciação do modelo pedagógico, os projetos educativos de ambas as valências do Apoio à Infância têm sido inspirados nos temas da Semana Cultural da UC: em 2016/17, “Quem Somos?” e em 2017/18, “Oh as casas”.

Considerando este modelo pedagógico diferenciador e o objetivo estratégico de agregar as duas valências dos serviços de apoio à infância numa infraestrutura única, em 2017 foi constituída uma equipa de trabalho que elaborou uma proposta nesse sentido e que a apresentou à Reitoria, no dia 19 de abril de 2017.

Visando a otimização da capacidade instalada, o ajustamento das respostas sociais disponibilizadas às necessidades da comunidade UC e garantir a sustentabilidade desta valência da Ação Social na UC, deu-se continuidade à realização do ATL de Verão, iniciado em 2014. O ATL de Verão, realizado em agosto de 2017, foi dirigido a crianças dos 2 aos 10 anos de idade e registou a participação de 60 crianças, distribuídas por 4 semanas de duração. Verificou-se um aumento de cerca de 36% do número de crianças inscritas em 2017 face ao ATL de Verão realizado em 2016 (com 44 participantes). Salienta-se a colaboração nesta atividade das Secções de Tênis, Judo e Rugby da AAC, das instalações do Campo de Santa Cruz, do Clube de Basquetebol dos Olivais e dos Caminhos do Cinema Português – **Figura 3.2.4.1**.



**Figura 3.2.4.1** Cartaz do ATL de Verão 2017

Foi dada continuidade à produção contínua de conteúdos para o Blogue “Crescer UC”.

Em 2017, o Dia da Criança foi marcado por um conjunto de eventos dirigidos, não apenas à comunidade dos Serviços de Apoio à Infância, mas a toda a comunidade UC, compreendendo um concerto da cantora Adriana Calcanhoto (Adriana “Partimpim”) no Jardim Botânico; um jantar tertúlia no Centro Cultural D. Dinis subordinado ao tema “Brincar é a atividade mais séria da criança”, que contou com a participação do pedopsiquiatra Eduardo Sá e da professora do Departamento de Educação e Psicologia da Universidade de Aveiro, Aida Figueiredo; e uma atividade que agregou as crianças dos SAI e respetivas famílias, na Mata do Choupal, com piquenique – **Figura 3.2.4.2**.



**Figura 3.2.4.2** Comemorações do Dia da Criança – Junho de 2017

### 3.2.4.1. CRECHE

A Creche dos SAS organiza-se em 4 salas: dos bebés; de transição; 1/2 anos e 2/3 anos, que correspondem a uma capacidade de 60 crianças. Presta às crianças, não só os cuidados relativos à higiene, alimentação, segurança, conforto e bem-estar, assegurando também uma componente educativa ativa, orientada por profissionais especializados que, através das suas práticas e métodos pedagógicos, procuraram estimular o desenvolvimento integral e harmonioso das crianças, respeitando as suas características e necessidades.

As atividades da Creche organizam-se por anos letivos, tendo subjacente um projeto pedagógico alusivo a um tema que serve de mote ao desenvolvimento de competências e aprendizagens adaptadas às idades e níveis de desenvolvimento das crianças que frequentam estes serviços.

Em 2016/17 foi desenvolvido o projeto pedagógico alusivo ao tema “A brincar a brincar a minha história vou contar”, que teve como objetivo trabalhar com as crianças a identidade. Entre as várias atividades desenvolvidas, destacam-se a criação de duas personagens a quem foram atribuídos nome, idade, sexo e local de residência (Coimbra), a elaboração, feita por cada criança, do seu próprio cartão de cidadão e o desenvolvimento de um projeto de construção da Torre da UC (o projeto surgiu a partir da visita que as crianças fizeram a este local) – **Figura 3.2.4.1.1.**



**Figura 3.2.4.1.1** Desenvolvimento do projeto pedagógico do ano letivo 2016/17

Como pontos-chave de atuação nas diversas atividades pedagógicas desenvolvidas no ano letivo, enquadradas neste projeto pedagógico, foram estimulados o desenvolvimento de laços e relações entre criança-criança e adulto-criança; a descoberta, exploração e manipulação de espaços; o fomento do diálogo e troca de emoções; a promoção de momentos de diversão e partilha; o desenvolvimento da observação e descoberta; o estímulo da criatividade e imaginação; a promoção do trabalho em equipa; o estímulo à interiorização de regras; o fomento do aumento de vocabulário; a promoção do contacto com o espaço exterior; a vivência de tradições festivas e envolvimento da comunidade.

No ano letivo 2016/17, foram dinamizadas várias atividades para as crianças da Creche, com a colaboração de alguns pais, uma investigadora do Centro de Ecologia Funcional da UC e um professor de Música. As crianças foram convidadas a participar em *ateliers* de música (no interior e exterior da creche) onde puderam ouvir e aprender novas melodias, conhecer e experimentar vários instrumentos musicais. Além da música, exploraram e conheceram algumas plantas recolhidas na natureza durante a primavera e exploraram também folhas, troncos, pinhas... recolhidas durante o outono/inverno. Nos *ateliers* de

expressão plástica, exploraram novas técnicas de pintura, que decorreram da utilização de alguns materiais de desperdício. O convívio de Natal contou com a colaboração dos pais na dramatização da história “Ninguém dá prendas ao Pai Natal”.

Foram dinamizadas com as crianças várias atividades que potenciaram competências de cidadania, designadamente visitas em grupo a vários espaços da cidade, como o Exploratório e a Universidade. Adicionalmente, foram desenvolvidas duas ações envolvendo a comunidade (magusto e venda de rifas), que contribuíram para divulgação dos SAI e também contribuirão para a aquisição de alguns materiais para as salas pela Comissão de Pais da Creche e Jardim de Infância, a quem foi atribuída a gestão deste processo.

Foi feito o acompanhamento das atividades extracurriculares disponibilizadas no ano letivo 2016/17, de psicomotricidade e natação, que possibilitou a sua continuidade para o ano letivo 2017/18.

Em 2017, foram realizadas algumas intervenções nos processos de melhoria das infraestruturas e equipamentos, nomeadamente pintura de alguns espaços e colocação de um sistema de videoporteiro, visando aumentar a segurança na Creche.

Visando a melhoria da comunicação com os Encarregados de Educação, foram enviados, mensalmente, por correio eletrónico, os registos das atividades desenvolvidas com cada grupo. Durante o convívio de Natal foi realizada uma apresentação das atividades e projetos desenvolvidos com as crianças. Neste âmbito, foram ainda realizadas reuniões gerais com os Enc. Educação, uma vez por ano, no início do ano letivo e dinamizadas reuniões para partilha da avaliação do desenvolvimento das crianças com os respetivos Enc. Educação duas vezes por ano letivo.

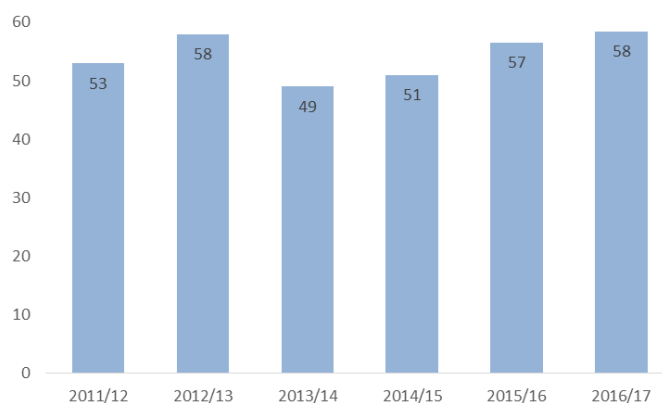
Na ótica da recolha de informação proveniente de investigação realizada na UC para a melhoria do modelo pedagógico e dos serviços prestados pelos Serviços de Apoio à Infância, em 2017 manteve-se a colaboração da Creche com o projeto CARE – Quality Matters, dinamizado pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.

Durante o ano de 2017 (excluindo o mês de agosto, que correspondeu à pausa do ano letivo), a Creche teve uma ocupação média mensal de cerca de 54 crianças, correspondendo a uma taxa de ocupação de 90% (inferior à registada no período homólogo) – **Quadro 3.2.4.1.1.**

	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
Capacidade	60	60	0	0%
N.º de Inscrições/mês	53,73	56,36	-2,64	-4,68%
Taxa de Ocupação (%)	89,55	93,94	-4.39 p.p.	

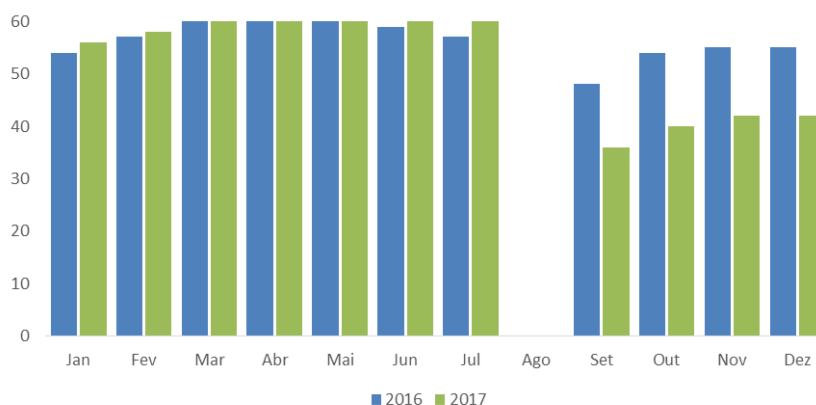
**Quadro 3.2.4.1.1** Indicadores da atividade da Creche, em 2016 e 2017

Da análise das variações da ocupação média registada por ano letivo, constata-se que em 2016/17 houve um ligeiro aumento do número médio mensal de crianças a frequentar a Creche dos SAS face ao ano letivo 2015/16 – **Gráfico 3.2.4.1.1.**



**Gráfico 3.2.4.1.1** Variação da Ocupação Média da Creche, por ano letivo

Por seu lado, da comparação da ocupação mensal por ano civil constata-se uma diminuição considerável do número de crianças a frequentar a Creche no ano letivo 2017/18 - **Gráfico 3.2.4.1.2.**, contabilizando-se, em dezembro de 2017, 42 crianças inscritas.



**Gráfico 3.2.4.1.2** Ocupação mensal da Creche, em 2016 e 2017

A diminuição da ocupação média mensal da Creche em 2017 (em cerca de 5%) não teve idêntico reflexo na variação dos proveitos do setor, em que se verificou um aumento de cerca de 7% em relação ao período homólogo. Esta situação decorre das características das crianças (e respetivos Encarregados de Educação) que se encontram a frequentar a Creche e das implicações dessas características nas mensalidades aplicáveis (que podem variar de 35€ a 271,70€, dependendo de características como ter ou não vínculo à UC e dos rendimentos per capita dos agregados familiares). A par do aumento de proveitos, regista-se um aumento nos custos da Creche em 2017, pelo que a taxa de cobertura teve uma variação negativa de quase 3 pontos percentuais – **Quadro 3.2.4.1.2.**

	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
Proveitos (€)	116 339,21	108 600,51	7 738,70	7,13
Custos (€)	249 736,09	220 088,43	29 647,66	13,47
Taxa de Cobertura (%)	46,58	49,34	-2,76 p.p.	

**Quadro 3.2.4.1.2** Proveitos e custos da Creche, em 2016 e 2017

### 3.2.4.1. JARDIM DE INFÂNCIA

O Jardim de Infância dos SAS organiza-se em 4 salas, cujas designações e idades variam por ano letivo e que correspondem a uma capacidade de 85 lugares. No ano letivo 2016/17 as salas foram organizadas por: Pássaros (3 anos); Leões (4 anos); Caracóis (heterógeno) e Tartarugas (5 anos).

No início do ano de 2017 e até ao final do ano letivo 2016/17, continuou a ser desenvolvido o projeto educativo “Záscatrapas - A brilhante máquina de costurar ideias”, que emergiu do tema da XIX semana cultural da Universidade de Coimbra: “Quem somos?”, cruzado com questões, curiosidades, interesses e necessidades das crianças. A vivência deste projeto foi proposta às crianças com a criação de um momento mágico e com o apoio de um pai ilusionista. A brilhante máquina de costurar ideias desafiou as crianças do Jardim de Infância a partirem à descoberta da sua identidade, indo para além das suas características físicas e emocionais, tentando situá-las num país e numa cidade de acolhimento e numa Universidade que se reconstrói diariamente pela sua diversidade.

O projeto para o ano letivo 2017/18 intitula-se “Nos nossos corações, há casas casinhas e casarões” e teve o seu lançamento no mês de outubro, emergindo do tema da XX Semana Cultural da UC “Oh as casas”. A vivência deste projeto foi proposta às crianças com o intuito de as convidar a conhecer a Universidade de Coimbra enquanto nossa grande Casa, um pouco do seu património histórico e cultural, bem como a sua necessidade de reconstrução diária, numa perspetiva de se adaptar aos desafios globais, inovadores e tecnológicos com que se depara. Este projeto desafia as crianças do Jardim de Infância a partirem à descoberta da identidade desta grande comunidade, ao mesmo tempo que as transporta em experiências que promovem a criatividade, imaginação e a descoberta, e contribuem para uma perspetiva mais ampla e mais articulada em relação à aprendizagem.

Os encarregados de educação/famílias tiveram acesso à documentação (portfólio) das crianças, instrumentos utilizados para a monitorização dos processos de aprendizagem, e puderam consultar sempre que demonstraram interesse. Foram disponibilizados dois momentos formais para apresentação destes instrumentos aos encarregados de educação (fevereiro de 2017 e julho de 2017). Manteve-se a opção pela marcação de um dia de atendimento aos pais, semanal. Considerando a avaliação um elemento essencial do processo educativo, a mesma caracterizou-se como avaliação contínua e de caráter qualitativo.

No âmbito do protocolo estabelecido entre os SASUC e a ESEC, realizaram-se na instituição 5 estágios do Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino 1º CEB, com início em janeiro de 2017, 5 estágios do Mestrado em Educação Pré-Escolar, com início em novembro de 2017, e 5 estágios da Licenciatura de Educação Básica – Observação e intervenção educativa I, com início em novembro de 2017. A este respeito destaca-se a distinção, atribuída pela ESEC ao Jardim de Infância dos SASUC, enquanto entidade parceira da ESEC na valorização e formação profissional dos alunos dessa escola – **Figura 3.2.4.2.1.**



**Figura 3.2.4.2.1** Distinção do Jardim de Infância na Gala da ESEC

Desenvolveram-se no Jardim de Infância, durante o ano de 2017, as seguintes atividades extracurriculares: Inglês, Dança Criativa, Teatro, Natação, Psicomotricidade e Judo. Todas elas revelaram ser uma mais-valia para a instituição, ao nível da diversidade disponibilizada, bem como na qualidade e excelência de conteúdos transmitidos.

Estabeleceram-se protocolos entre os SASUC e as secções de ténis e de rugby da AAC, com a disponibilização, às crianças, de atividades de iniciação às respetivas modalidades.

Manteve-se a participação das crianças do Jardim de Infância no projeto “Limites Invisíveis” e deu-se continuidade ao projeto de iniciação à programação em computadores “All in Scratch” (pioneiro em crianças de 5/6 anos), em colaboração com o CASPAE, proporcionando que as crianças possam desenvolver pequenos trabalhos utilizando a ferramenta de programação *Scratch*, construindo histórias e animações utilizando como conteúdos as experiências vividas na Casa da Mata – **Figura 3.2.4.2.2.**



**Figura 3.2.4.2.2** Participação no projeto “Limites Invisíveis”

Colaborou-se no projeto de investigação: “Caracterização de perfis salivares metabólicos na cárie precoce da infância: implicações diagnósticas, preventivas e terapêuticas”, com investigadora da Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra.

Procurou-se também diversificar as ementas das refeições das crianças, com a introdução de novos géneros alimentares.

Em 2017 (abrangendo os anos letivos 2016/17 e 2017/18) destacam-se as seguintes atividades, dinamizadas no Jardim de Infância dos SASUC, com a participação de todas as crianças e com a participação ativa das famílias – **Quadro 3.2.4.2.1.** e **Figura 3.2.4.2.3.**

<b>Programa Limites Invisíveis – Casa da Mata</b> (janeiro 2017)	Arranque do quinto grupo de crianças no Programa LIMITES INVISÍVEIS-CASA DA MATA
Fevereiro de 2017	Participação na peça de teatro “ SOPHIA” no Teatrão
Fevereiro de 2017	Participação no estudo “Biodiversidade e evolução no Pré-Escolar”, da responsabilidade de uma Investigadora/ Encarregada de Educação de uma criança do JI
<b>Projeto All in Scratch</b> (fevereiro 2017)	Arranque do 3º grupo de crianças no Projeto All in Scratch – Da Natureza ao Digital, dinamizado em colaboração com o Centro de Apoio Social a Pais e Amigos da Escola (CASPAE).
Março 2017	Visita à exposição “A CASA DO SENHOR MALAPARTE”, patente na Casa na Esquina
Março 2017	Atividade no âmbito do reaproveitamento alimentar e da sustentabilidade ambiental dinamizada pelo Dr. Rui Rio, inserida na Campanha de Combate ao Desperdício Alimentar dos SASUC
Partilha dos projetos com as Famílias (março 2017)	As crianças apresentaram às famílias as descobertas e dinâmicas utilizadas durante a construção dos multiprojetos, enquadrados no projeto pedagógico.
Março 2017	Visita à exposição “Era uma vez” patente no Exploratório.
Comemoração do Dia Internacional do Livro Infantil (abril 2017)	Atividade do Centro de Ecologia funcional da UC no Jardim Botânico da UC
<b>Programa Limites Invisíveis – Casa da Mata</b> (abril 2017)	Arranque do sexto grupo de crianças, do Programa LIMITES INVISÍVEIS-CASA DA MATA
“Contos com plantas” (abril 2017)	Participação na Atividade organizada pela Ludoteca da CMC “CONTOS COM PLANTAS”
“Em Coimbra, os gatos vão à escola!” (maio 2017)	Participação do Projeto: “Em Coimbra, os gatos vão à escola!”, do Serviço Médico Veterinário da CMC, com o acolhimento da gata “ROSIE”
Comemoração do dia da Criança (junho 2017)	Atividade com a colaboração do INEM, com a disponibilização de uma viatura de emergência médica, em que as crianças puderam conhecer e desmistificar algumas conceções da mesma.
Festa de Final de Ano (junho 2017)	Momento significativo para toda a comunidade do JI, que marca o culminar dos vários projetos desenvolvidos na instituição ao longo do ano letivo.
Visita pedagógica (julho 2017)	Visita pedagógica à Fabrica da Ciência, Salinas e Oficina dos Doces Moles (AVEIRO) - Viagem de todas as crianças do JI
Protocolo MNMC (setembro 2017)	Celebração de Protocolo entre os SASUC e o Museu Nacional Machado de Castro, procurando articular a riqueza do espólio do MNMC com a Área de Formação Pessoal e Social e com conteúdos relacionados com a educação artística e patrimonial.

Lançamento do projeto pedagógico 2017/18 (outubro 2017)	Lançamento do projeto pedagógico para o ano letivo 2017/2018, intitulado: “Nos nossos corações há casas, casinhas e casarões”.
<b>Programa Limites Invisíveis – Casa da Mata</b> (novembro 2017)	Arranque do sétimo grupo de crianças do JI, do Programa LIMITES INVISÍVEIS-CASA DA MATA
Venda de Garagem e Magusto (novembro 2017)	Venda de Garagem, Magusto preparado em colaboração com a Comissão de Pais.
Peça de teatro (novembro 2017)	Participação da peça de teatro “ Manuel, ou como se faz uma casa” no Teatrão.
Partilha de Natal (dezembro de 2017)	Partilha de Natal - Momento significativo para toda a comunidade do SAI, realizado no Auditório da Reitoria da UC.

#### Quadro 3.2.4.2.1 Atividades do Jardim de Infância em 2017



Figura 3.2.4.2.3 Atividades do Jardim de Infância em 2017

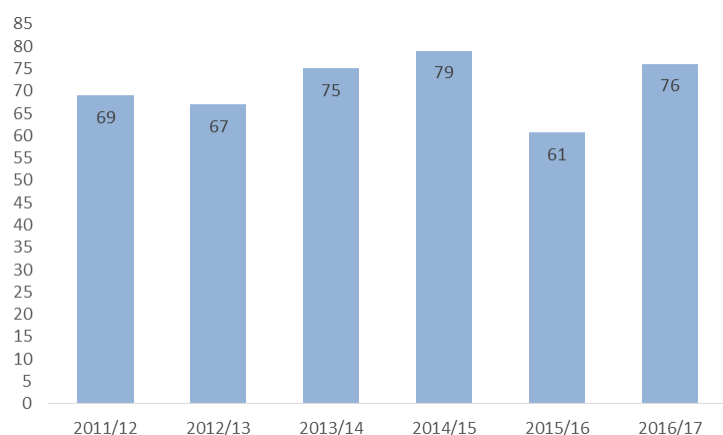
Todo o trabalho desenvolvido foi alvo de avaliação periódica (em reuniões de equipa educativa) e final (relatório de atividades/reflexão crítica elaborado por cada educador). Foram cumpridos os objetivos estabelecidos, quer a nível dos conteúdos, quer das realizações conjuntas acima referidas. No decorrer do ano letivo foi visível o envolvimento das famílias nos diversos projetos e iniciativas.

Durante o ano de 2017 (excluindo o mês de agosto, correspondente à pausa letiva), o Jardim de Infância teve uma ocupação média mensal de cerca de 77 crianças, correspondendo a uma taxa de ocupação de cerca de 91%, valores bastante superiores aos registados em período homólogo – **Quadro 3.2.4.2.2.**

	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
Capacidade	85	85	0	0
N.º de Inscrições/mês	77	65	12	18,46
Taxa de Ocupação (%)	90,59	76,47	14.12 p.p.	

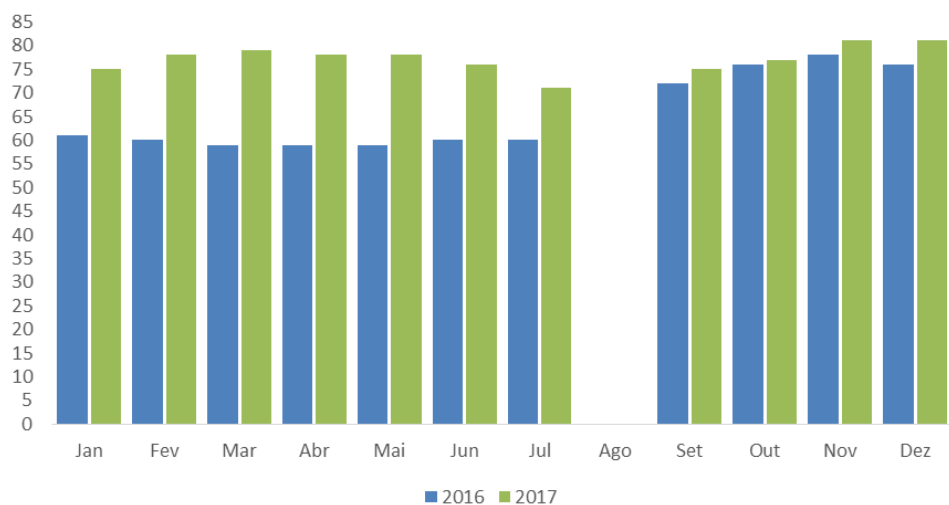
**Quadro 3.2.4.2.2** Indicadores da atividade do Jardim de Infância, em 2016 e 2017

Da análise das variações da ocupação média registada por ano letivo constata-se, em 2016/17, um acréscimo de cerca de 25% do número médio mensal de crianças a frequentar o Jardim de Infância dos SASUC, constatando-se ter sido ultrapassado o impacto inicial da alteração do Regulamento e tabelas de preços dos Serviços de Apoio à Infância no ano letivo 2015/16 – **Gráfico 3.2.4.2.1**.



**Gráfico 3.2.4.2.1** Variação da Ocupação Média do Jardim de Infância, por ano letivo

Por seu lado, da comparação da ocupação mensal por ano civil constata-se um aumento de inscrições no ano letivo 2017/18, contabilizando-se, em dezembro de 2017, 81 crianças inscritas (mais 5 crianças do que em dezembro de 2016). – **Gráfico 3.2.4.2.2**



**Gráfico 3.2.4.2.2** Ocupação mensal do Jardim de Infância, em 2016 e 2017

O acréscimo do número de inscrições no ano letivo 2016/17 reflete-se nos proveitos do setor (acréscimo de cerca de 22% face ao período homólogo), identificando-se ainda uma ligeira diminuição dos custos do setor. Estes resultados contribuíram para uma variação positiva de cerca de 12 pontos percentuais na taxa de cobertura do setor – **Quadro 3.2.4.2.3.**

	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
Proveitos (€)	177 363,75	145 880,77	31 482,98	21,58
Custos (€)	260 879,94	261 847,20	-967,26	-0,37
Taxa de Cobertura (%)	67,99	55,71	12.27 p.p.	

**Quadro 3.2.4.2.3** Proveitos e Custos do Jardim de Infância, em 2016 e 2017

### CUSTOS E PROVEITOS DO APOIO À INFÂNCIA

Analisando globalmente os Serviços de Apoio à Infância verifica-se uma melhoria de cerca de 5 pontos percentuais na taxa de cobertura do setor, impulsionada pelo aumento de quase 16% dos proveitos. O ATL de Verão realizado em agosto de 2017 gerou proveitos de 5 939,30€, mais cerca de 45% do que os proveitos gerados no ATI de 2016 (4 086,45€) – **Quadro 3.2.4.2.4.**

Apoio à Infância (Creche + JI + ATL)	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
Proveitos (€)	299 642,26	258 567,73	41 074,53	15,89
Custos (€)	510 710,33	482 715,53	27 994,80	5,80
Taxa de Cobertura (%)	58,67	53,57	5.11 p.p.	

**Quadro 3.2.4.2.4** Proveitos e Custos dos Serviços de Apoio à Infância, em 2016 e 2017



### 3.2.5. INTEGRAÇÃO E ACONSELHAMENTO

A procura da igualdade de oportunidades no acesso à Universidade e o sucesso académico dos seus estudantes determinam a atividade do Núcleo de Integração e Aconselhamento, centrada no acompanhamento a estudantes com necessidades educativas especiais, no aconselhamento psicopedagógico e na promoção de ações de sensibilização e formação ativadoras do desenvolvimento pessoal e de competências pessoais e académicas de todos os estudantes.

**O Acompanhamento a Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE)** baseia-se numa intervenção técnica especializada, que contribui para um ensino de qualidade, identificando as barreiras físicas e de comunicação e cooperando para a integração social e escolar destes estudantes. A sua atividade assenta no acolhimento e acompanhamento personalizado, recorrendo a entrevista para a avaliação individual das desvantagens e necessidades educativas; bem como na oferta de um centro de produção que disponibiliza materiais didáticos em suporte alternativo para invisuais (braille, suporte digital e áudio), na formação individual em novas tecnologias (correio eletrónico, bases de dados, bibliotecas virtuais) e no centro de documentação, enquanto centro de consulta bibliográfica, oferecendo aos estudantes o acesso a um catálogo em braille, do qual fazem parte obras ou extratos de obras em braille ou áudio que constam do acervo documental do NIA, permitindo a estes estudantes uma maior autonomia nas suas pesquisas.

Neste âmbito, em 2017, através do centro de produção do NIA e em parceria com a FPCEUC, foram recebidos representantes de unidade congénere da Universidade de Cracóvia.

Estreitaram-se relações com Escolas Secundárias da região, com vista a divulgar os apoios existentes aos estudantes com NEE na Universidade de Coimbra e antecipar futuras entradas na UC, entre as quais as Escolas Secundárias José Falcão, Infanta Dona Maria, Quinta das Flores, D. Duarte e de Poiares.

Deu-se continuidade ao apoio para estudantes com surdez profunda, disponibilizando uma bolsa de horas de Intérprete de Língua Gestual Portuguesa, para utilização em contexto escolar. Deste apoio beneficiou uma estudante.

Em 2017 foram realizadas 248 entrevistas e acompanhados 124 estudantes com necessidades educativas especiais que procuraram apoio, por iniciativa própria, ou foram encaminhados por docentes e/ou órgãos de gestão – **Quadro 3.2.5.1.**

Estudantes com NEE   2017						
Nº de entrevistas		248				
Nº Estudantes acompanhados		124				
Patologia	Orgânica / Funcional	31	Faculdade	Letras	16	
	Motora	16		Direito	31	
	Foro Psiquiátrico	31		Medicina	3	
	Auditiva	5		Ciências e Tecnologia	40	
	Visual	cegueira total		8	Farmácia	10
		amblíopes		6	Economia	15
	Dislexia	19		Psicologia e Ciências da Educação	8	
Autismo	8	Desporto e Educação Física	1			
DGES	Bolseiro	19	RU	Residente	8	
	Não bolseiro	105		Não residente	116	

**Quadro 3.2.5.1** Estudantes com NEE em 2017

À semelhança do ano anterior, verifica-se que a grande maioria dos estudantes acompanhados não detém a condição de bolseiro DGES e não reside em residência universitária.

São as patologias do foro psiquiátrico, orgânico-funcionais, motora e dislexia que predominam neste grupo, representando 75% do total.

Uma vez mais, constata-se que são os estudantes da Faculdade de Ciências e Tecnologia e da Faculdade de Direito que prevalecem nesta análise, com 57% do total de estudantes acompanhados.

No decorrer de 2017, registaram-se **165** pedidos ao centro de produção – **Quadro 3.2.5.2**.

NIA - Produção   2017	
Serviço	Nº de pedidos
Suporte digital	101
Braille	56
T. Negro	3
Máquinas Perkins e relevo	5
<b>Total</b>	<b>165</b>

**Quadro 3.2.5.2** Produções NIA

Verificou-se um aumento do número de trabalhos solicitados em braille, que se traduziram em 5.218 páginas neste formato.

Foram, também, elaboradas plantas de emergência e sinalética em braille e relevo da residência João Jacinto e efetuado o catálogo e sistema de acesso a todas as obras produzidas mensalmente, em suporte digital, pela área de produção do NIA.

Em 2017, foi aplicado o inquérito para **aferição da satisfação com o apoio disponibilizado a estudantes com NEE**, considerado um importante instrumento de apoio à decisão, com vista à melhoria e adequação dos serviços prestados a estes estudantes. Este processo de auscultação decorreu de 5 a 12 de junho de 2017, através de questionário online (SAS\_Im0134) aplicado via LimeSurvey, por amostragem determinística. Foram enviados 103 convites a estudantes com NEE que, durante o ano letivo 2016/17, se encontravam a ser acompanhados pelo NIA, tendo-se obtido 16 respostas válidas (taxa de resposta de 16%). Os respondentes tinham idades compreendidas entre os 19 e os 49 anos (média = 28; DP=8,1), sendo maioritariamente (62%) do sexo masculino. Relativamente à unidade orgânica de origem, os respondentes indicaram frequentar cursos das Faculdades de Ciências e Tecnologia (5); Economia (4); Direito (3); Farmácia (3) e Letras (1). Cerca de 50% eram estudantes do 1.º ciclo, 25% do 2.º ciclo e os restantes 25% de mestrado integrado. Relativamente ao número de inscrições no Ensino Superior, os respondentes indicaram ter entre uma e doze inscrições. Os principais motivos que levaram os/as respondentes a contactar com os serviços foram o apoio técnico-pedagógico (75%; 12) e o pedido de informações (25%; 4). Relativamente à avaliação do apoio/serviços prestados, a média global de todos os itens avaliados foi de 3,62, que se traduz numa taxa de satisfação global de 65,43%. Em comentários/sugestões, foi referida a necessidade de aumentar a divulgação dos serviços/apoios junto de estudantes e de docentes (sensibilização de docentes para este processo/apoio); ajustar o horário dos serviços às necessidades de estudantes com NEE (mais alargado e durante mais dias da semana); e melhorar a eficácia do acompanhamento aos estudantes com NEE ao longo de todo o ano letivo.

Relativamente ao **Aconselhamento Psicopedagógico** oferecido aos estudantes da UC, destacam-se as consultas de psicologia, cujo foco principal se prende com a avaliação e o acompanhamento psicológico individual de todos os alunos que o pretendam. Funciona em colaboração com a consulta de psiquiatria e de clínica geral dos SSGST, através do encaminhamento dos casos que revelam necessidade de avaliação médica ou de intervenção farmacológica.

Em 2017, manteve-se o reforço da equipa de psicologia em I elemento, mantendo-se a capacidade de resposta ao nível de consulta de psicologia clínica, desenvolvida nos SSGST e do apoio psicopedagógico, individual ou em grupo, desenvolvido no NIA.

No domínio do apoio psicopedagógico, em 2017 deu-se sequência ao trabalho de identificação de estudantes com critérios de insucesso escolar no seio das RU, por se entender que estes estudantes reúnem fatores de risco adicionais para um fraco desempenho académico e conseqüente abandono escolar. Nesta abordagem propõe-se uma entrevista de cariz motivacional, onde são identificadas algumas medidas de intervenção, que incluem um programa de *coaching* individual, onde são monitorizados métodos de estudo e de gestão do tempo. A intervenção pode ser complementada com aplicação de outras medidas, como a

participação em ações de formação em grupo e/ou encaminhamento para entidades parceiras, como a Provedoria do Estudante, o Serviço de Reorientação Escolar da FPCEUC, o Instituto Universitário Justiça e Paz (projeto NEXT – explicações em regime de voluntariado) ou para atividades extracurriculares, entre outras medidas que se considerem adequadas. Deste trabalho resultou a realização de sessões individuais de *coaching* académico que envolveram 93 estudantes – **Quadro 3.2.5.3**.

Apoio psicopedagógico   2017		
	Nº sessões	Nº Estudantes
Sessões individuais de <i>coaching</i> académico	190	93
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>93</b>

**Quadro 3.2.5.3** Apoio psicopedagógico

Em 2017, realizaram-se 1.507 consultas de Psicologia Clínica a estudantes e 96 a trabalhadores, prevalecendo as perturbações de ansiedade e as perturbações de humor, representando 52% das patologias do foro psicológico – **Quadro 3.2.5.4**.

Consultas de psicologia realizadas   2017		
Problemas	Consultas realizadas	
Perturbações de Ansiedade	501	33%
Perturbações de Humor	284	19%
Perturbações da Personalidade	196	13%
Perturbações Adaptação	196	13%
Outras	330	22%
<b>Total</b>	<b>1507</b>	<b>100%</b>

**Quadro 3.2.5.4** Consultas de psicologia

Uma vez mais, os estudantes da FCTUC representam o grupo com maior percentagem das consultas realizadas, fixando-se em 25%, evidenciando-se a baixa representação de estudantes da FFUC, FEUC e quase nula da FCDEF - **Quadro 3.2.5.5**.

Utentes / Faculdade	Consultas realizadas	
FLUC	290	19%
FDUC	244	16%
FMUC	118	8%
FCTUC	380	25%
FFUC	80	5%
FEUC	71	5%
FPCEUC	197	13%
FCDEFUC	6	0%
Outros	25	2%
Estudantes e familiares	1411	94%
Funcionários	96	6%
<b>Total</b>	<b>1507</b>	<b>100%</b>

**Quadro 3.2.5.5** Consultas realizadas por Faculdade

São estudantes com idades compreendidas entre os 21 e os 25 anos que mais procuram estes serviços, embora seja significativo o número de estudantes com idades inferiores a 20 anos a recorrer a esta ajuda – **Quadro 3.2.5.6**.

Faixa etária	Consultas realizadas	
até 20 anos	212	14%
21 a 25 anos	759	50%
26 a 30 anos	210	14%
+31 anos	326	22%
<b>Total</b>	<b>1507</b>	<b>100%</b>

**Quadro 3.2.5.6** Consultas realizadas por idade

Identificaram-se ainda 600 consultas canceladas, na sua maioria (62%) a pedido do utente. O utente não ter comparecido foi o principal motivo para a não realização de consultas – **Quadro 3.2.5.7**.

Consultas psicologia não realizadas		
consulta cancelada a pedido do utente	372	35%
consulta cancelada a pedido do serviço	228	22%
utente não compareceu	452	43%
<b>Total</b>	<b>1052</b>	<b>100%</b>

**Quadro 3.2.5.7** Consultas de psicologia não realizadas

A **Oferta Formativa** do NIA, no ano de 2017, passou pela realização de 23 sessões, envolvendo globalmente 313 participantes, oferta esta subdividida em dois grupos.

Um primeiro grupo de ações formativas, inseridas no programa de Educação pelos Pares, apoiando os estudantes no processo de integração na Universidade de Coimbra e atuando na promoção da saúde e do sucesso escolar em contexto académico, através da formação de estudantes mais velhos para a aquisição de aptidões básicas de aconselhamento, constituindo-se como um suporte de ajuda primária nas dificuldades emocionais, académicas e sociais dos seus pares. A intervenção junto dos alunos neste âmbito desenvolve-se com recurso a reuniões de casa, a uma Formação Básica para os alunos que se propõem ser apoiantes e a uma Formação Contínua, que se destina preferencialmente aos alunos apoiantes, embora esteja aberta à comunidade estudantil da Universidade de Coimbra no geral, e que decorre ao longo do ano letivo, com o objetivo de completar a formação dos estudantes que frequentaram a Formação Básica.

Num segundo grupo, inserem-se outras ações de sensibilização, motivadoras do desenvolvimento pessoal e de competências pessoais e académicas, como ilustra o quadro seguinte – **Quadro 3.2.5.8**.

Oferta formativa   2017			
	Temas	Nº ações	Nº participantes
Apoio entre pares	Curso intensivo de formação básica	1	17
	Formação contínua, supervisão individual e outras atividades	6	49
	Reunião geral de delegados	1	32
	<b>Subtotal</b>	<b>8</b>	<b>98</b>
UC Formações	Gestão do tempo	4	80
	Métodos de estudo	3	34
	Apresentação de trabalhos orais	5	49
	Gestão do stress e ansiedade	3	52
	<b>Subtotal</b>	<b>15</b>	<b>215</b>
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>313</b>

**Quadro 3.2.5.8** Oferta formativa

Mantém-se um decréscimo no número de estudantes nestas iniciativas, pelo que, é, ainda, uma valência que poderá ser potenciada, com vista a ser obtido um maior envolvimento dos próprios estudantes na mobilização dos colegas.

O NIA colaborou, ainda, com diversos estudos e participou, na qualidade de orador, no Seminário “E se a escola do namoro formasse profissionais em violência?”, promovido pelo Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, em parceria com a Reitoria da UC, bem como no Seminário sobre “Transição do Ensino Secundário para o Ensino Superior: percursos e redes de suporte” organizado pela

Reitoria e pela FPCE da Universidade de Coimbra. Participou com poster e comunicação na conferência “O Insucesso e Abandono Escolar” organizado pelo Fundo Solidário e IES públicas de Coimbra. Esteve presente, com poster, no Seminário “Psicologia e Orientação Escolar” organizado pela DGES e pela Ordem dos Psicólogos Portugueses na Universidade de Lisboa e ainda participou nas Jornadas de Psicologia Clínica do Centro Hospitalar da Universidade de Coimbra.

Promoveu ações ministradas por parceiros dos SASUC, como seja a ACAPO ‘como lidar com pessoa com deficiência visual’ e o Instituto Nacional de Reabilitação (INR), com ação submetida aos temas ‘atendimento de pessoas com deficiência’ e ‘técnicas de guia’.

Este Núcleo acolheu também estágios curriculares de estudantes da FPCE da Universidade de Coimbra e da Universidade de Aveiro e um estágio Profissional da Ordem dos Psicólogos Portugueses.



### 3.2.6. PASEP

O Programa de Apoio Social a Estudantes através de atividades de tempo Parcial (PASEP), em curso na Universidade de Coimbra (UC) desde dezembro de 2013, tem como objetivo apoiar os estudantes mais carenciados da UC, numa perspetiva de complemento a outros apoios sociais diretos e indiretos já existentes, possibilitar-lhes a aquisição e desenvolvimento de competências transversais, além de reforçar a ligação e a participação dos estudantes em estruturas da sua universidade, de forma a contribuir para a diminuição do abandono escolar e facilitar a integração dos estudantes no mercado de trabalho.

Este apoio da Ação Social na UC consiste na disponibilização de ofertas de atividade de tempo parcial, a realizar em unidades orgânicas/serviços desta instituição, cuja compensação ao estudante que as realize se traduz na atribuição de benefícios sociais associados a despesas relacionadas com a frequência da UC, designadamente propinas, alimentação e alojamento. Além do apoio social atribuído, a participação em atividades PASEP é avaliada pelas respetivas entidades promotoras e incluída no Suplemento ao Diploma.

A monitorização e acompanhamento de indicadores de atividade do PASEP, à semelhança dos anos letivos anteriores, tem sido uma preocupação constante dos SASUC enquanto entidade gestora do programa da UC, seja ao nível da análise de dados relativos à oferta e procura deste apoio social, análise de perfis de participação no programa (de estudantes beneficiários e entidades promotoras de ofertas de atividade), seja ao nível do financiamento interno da intervenção. A análise destes indicadores, complementada com informação recolhida no âmbito de outros processos, tem-se revelado fundamental para o desenvolvimento de uma estratégia de consolidação e desenvolvimento desta intervenção social.

Nesse mesmo sentido e tendo por base as perceções e expectativas de partes interessadas, identificadas no âmbito do processo de melhoria contínua e do diagnóstico de necessidades de capacitação do PASEP como iniciativa de intervenção e inovação social, em 2017 foram iniciados trabalhos visando colmatar as limitações identificadas no programa ao nível da diversidade de apoios que compreende e da quantidade e diversidade de ofertas de atividade disponibilizadas, bem como da sua ampla divulgação no seio da comunidade UC. Para tal, em 2017 foram identificadas algumas propostas visando a revisão do Regulamento do Programa, começaram a ser atribuídos apoios através de crédito em Cartão UC, tendo ainda sido realizada uma parceria com a Júnior Empresa de Estudantes da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (jefeuc) visando a prestação de serviços especializados para a análise e definição de um Plano de Marketing do PASEP.

Da participação, em setembro de 2016, no I Congresso de Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo, promovido pela FEUC, com a apresentação de comunicação intitulada - “Quando os/as estudantes são a solução dos seus problemas: Inovação na ação social universitária pelo PASEP” – foi submetido, em 2017, artigo referente a essa comunicação, que posteriormente foi publicado nas Atas do referido Congresso - <http://www.uc.pt/feuc/isie2016/atas#atas>.

À semelhança do ano letivo anterior, deu-se continuidade à avaliação da satisfação das partes interessadas diretamente envolvidas no PASEP (UO/Serviços/UECAF e Unidades de I&D da UC enquanto entidades promotoras ou passíveis de ser promotoras de ofertas de atividade e estudantes candidatos e

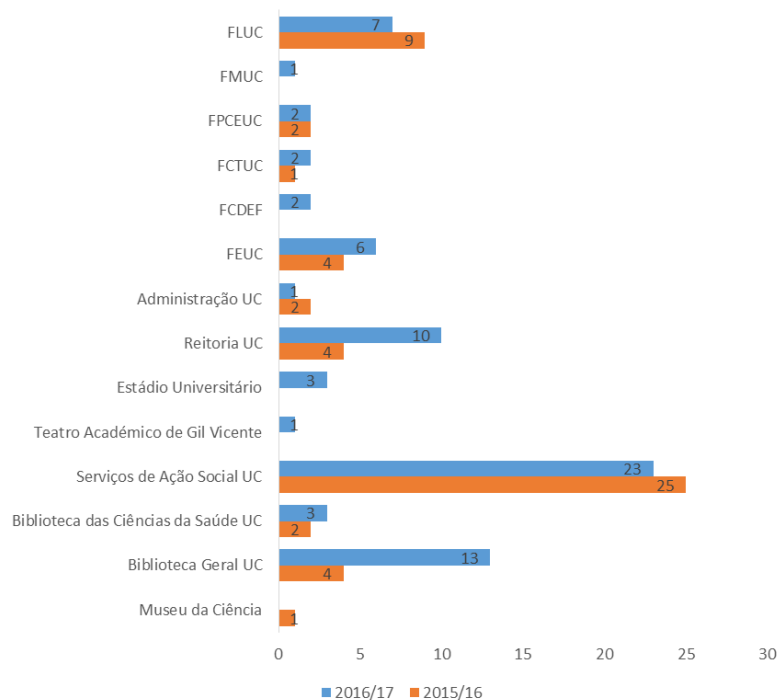
participantes no PASEP), no âmbito do processo de avaliação e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Universidade de Coimbra (SG.UC).

## Ano letivo 2016/17

### Caracterização das Ofertas de Atividade

No ano letivo 2016/17 foram promovidas/divulgadas 74 ofertas de atividade PASEP, representando mais 37% do total de ofertas disponibilizadas em 2015/16 (54).

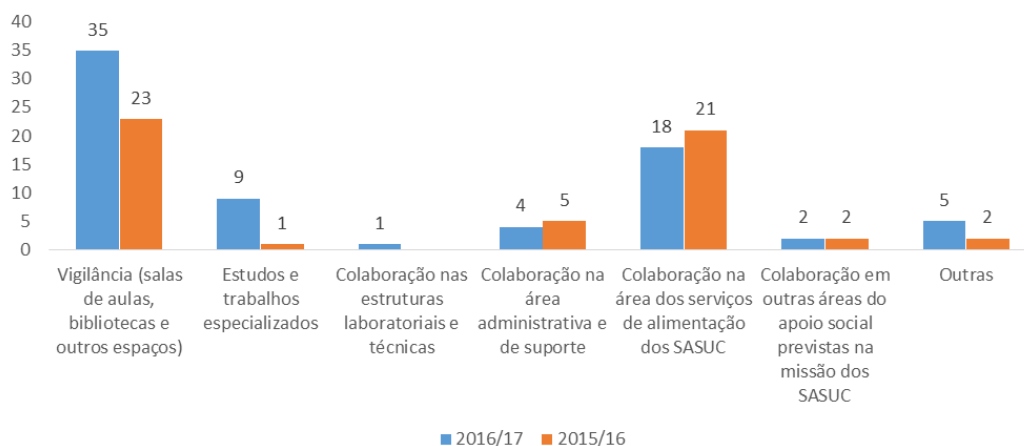
Considerando as UO/Serviços/UECAF da UC que promoveram as ofertas de atividade, constata-se que, em 2016/17 face a 2015/16, houve quatro novas entidades promotoras de ofertas (Faculdade de Medicina da UC; Estádio Universitário; Teatro Académico Gil Vicente e Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da UC), tendo-se registado o aumento número de entidades promotoras de ofertas de atividade em 2016/17 – **Figura 3.2.6.1.**



**Figura 3.2.6.1** Distribuição do n.º de ofertas PASEP por Serviço/UO da UC, em 2016/17 e 2015/16

À semelhança dos anos letivos anteriores, continuam a ser os SASUC os principais promotores de ofertas de atividade, assegurando, em 2016/17, 34% do total de ofertas de atividade disponibilizadas, embora se constate, em 2016/17, maior distribuição das ofertas disponibilizadas por diferentes entidades promotoras. Desde o início do PASEP, no ano letivo 2013/14, já se envolveram na promoção de ofertas de atividade 15 UO/Serviços da UC.

No que respeita à tipologia de atividades das ofertas promovidas manteve-se, à semelhança dos anos letivos anteriores, maior incidência de ofertas na tipologia Vigilância (47% do total das ofertas disponibilizadas) e colaboração na área dos serviços de alimentação dos SASUC (24%) – **Figura 3.2.6.2.**



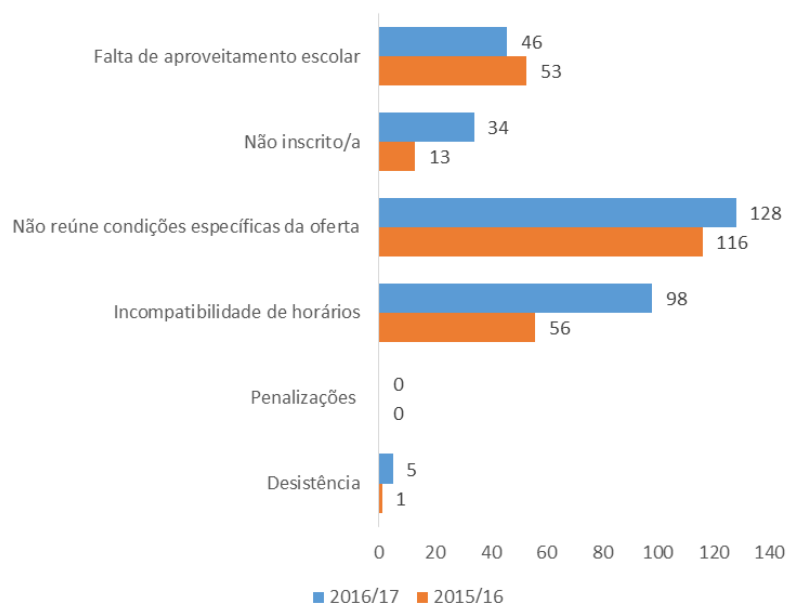
**Figura 3.2.6.2** Distribuição do n.º de ofertas PASEP, por tipologia de atividade nos anos letivos 2016/17 e 2015/16

Na tipologia de atividades “Outras” integraram-se, em 2016/17, ofertas de atividade de apoio ao circuito turístico da UC; apoio ao gabinete de comunicação da FEUC; assistência de sala a eventos no TAGV e animação noturna.

O número total de candidaturas submetidas a ofertas de atividade PASEP em 2016/17 foi de 1406, correspondendo a 337 candidatos/as. Em 2015/16 registaram-se 1234 candidaturas correspondentes a 351 candidatos. Verifica-se, assim, uma ligeira diminuição, de 4%, no número de candidatos em 2016/17 face a 2015/16, apesar do aumento de 14% do número de candidaturas apresentadas.

Do total de candidaturas em 2016/17 (1406) foram consideradas não elegíveis 311 (22%). Em 2015/16 foram rejeitadas 19% das candidaturas (239 em 1234).

À semelhança de anos anteriores, um dos principais motivos de não admissão a concurso foi o facto de os candidatos não reunirem as condições específicas da oferta, motivo que apresenta maior representatividade no ano letivo 2016/17. Neste ano letivo continua a verificar-se, à semelhança de 2015/16, a diminuição da representatividade do motivo falta de requisitos de aproveitamento escolar especificados no regulamento do PASEP - **Figura 3.2.6.3**.



**Figura 3.2.6.3** Motivos de não admissão a concurso face ao total de rejeições nos anos letivos 2016/17 e 2015/16

Das 74 ofertas de atividade divulgadas em 2016/17, apenas 70 foram realizadas, tendo 4 atividades ficado por realizar por falta de candidatos elegíveis para colocação. A informação sobre colocações e total de horas considerando as ofertas realizadas, sintetiza-se no **Quadro 3.2.6.1**.

	2016/17	2015/16	Var. abs.	Var. %
N.º de ofertas realizadas	70	52	18	35%
N.º de candidaturas elegíveis	1090	995	95	10%
N.º total de colocações	214	161	53	33%
Taxa de colocação	20%	16%	4.4 p.p.	
N.º médio de colocações por oferta	3,1	3,1	0	0%
N.º total de horas realizadas	18.409	11.455	6.954	61%
N.º médio de horas realizadas por oferta	263	220	43	20%

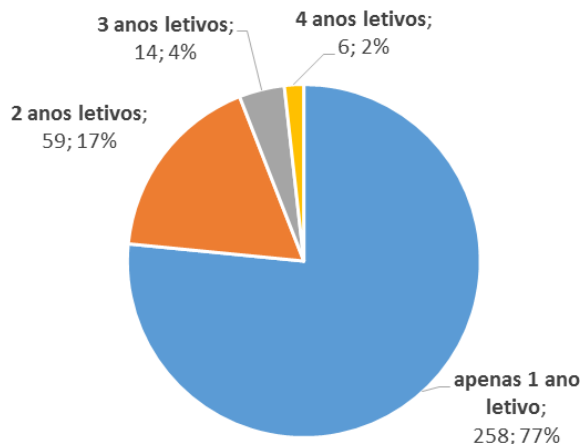
**Quadro 3.2.6.1** Variação do n.º de colocações e total de horas considerando as ofertas realizadas em 2016/17 e 2015/16

Constata-se, assim, em 2016/17 face ao ano letivo anterior, um aumento considerável (35%) das ofertas realizadas e do número total de colocações (33%), a par do acréscimo de 4 pontos percentuais na taxa de colocação (face ao n.º de candidaturas elegíveis). A tipologia de oferta com mais colocações é a referente a atividades de vigilância, representando 64% do total de colocações em 2016/2017.

#### Caracterização dos/as estudantes beneficiários

No ano letivo 2016/17, participaram em atividades PASEP 154 estudantes, mais 47% do que em 2015/16 (em que participaram 105 estudantes), correspondendo 68% (105 estudantes) a novas participações.

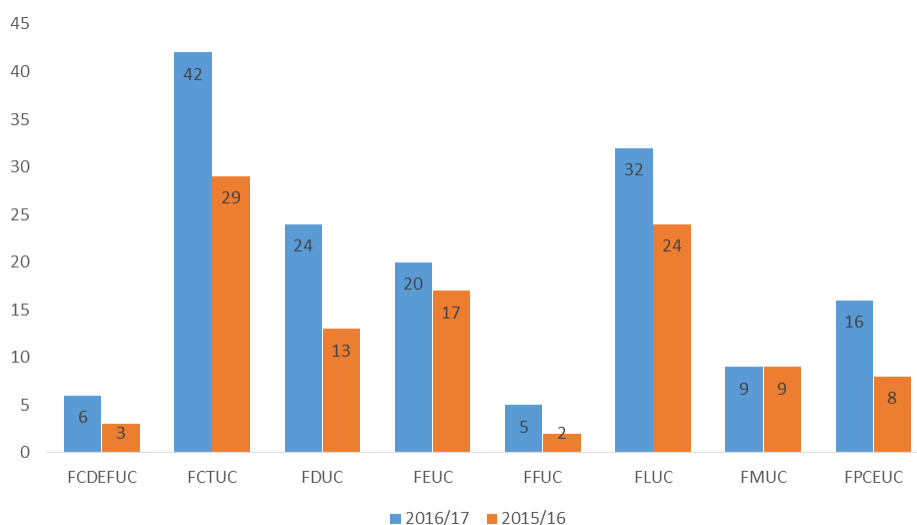
Nos 4 anos letivos de desenvolvimento do programa, participaram em atividades PASEP 337 estudantes, na sua maioria (78%) com participação em apenas um ano letivo - **Figura 3.2.6.4**.



**Figura 3.2.6.4** Distribuição do n.º total de estudantes beneficiários do PASEP por n.º de anos letivos de participação

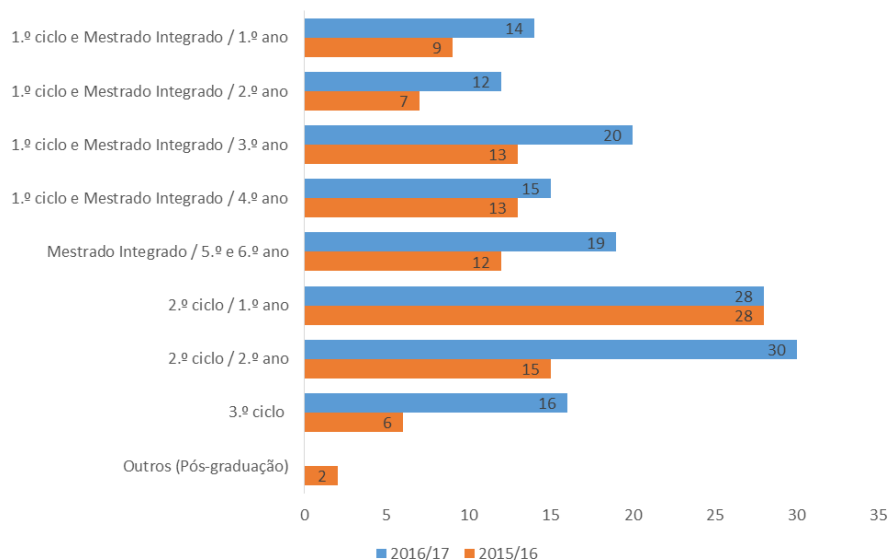
No que respeita às nacionalidades dos participantes, identificam-se, em 2016/17, 11 países de origem, na sua maioria de Portugal (66%), seguindo-se Brasil (23%) e Cabo Verde (5%). Identificam-se ainda estudantes de nacionalidade italiana (2); moçambicana (2); de são-tomense (2); angolana (1); colombiana (1); guineense (1), croata (1) e russa (1). Em 2016/17 participaram no PASEP 53 estudantes de nacionalidade estrangeira (34% do total de participantes).

Relativamente às Faculdades em que se encontram inscritos, constata-se que os participantes em atividades PASEP são, maioritariamente, das Faculdades de Ciências e Tecnologia, Letras, Direito e Economia, identificando-se, em 2016/17, um acréscimo de participantes de todas as Faculdades da UC – **Figura 3.2.6.5**.



**Figura 3.2.6.5** Distribuição dos participantes PASEP por Faculdade, em 2016/17 e 2015/16

À semelhança do ano letivo 2015/16, em 2016/17 a maioria dos participantes no PASEP frequentava cursos de 2.º ciclo (1.º e 2.º anos curriculares) e últimos anos curriculares de 1.º ciclo ou Mestrado Integrado, mantendo-se a tendência dos estudantes recorrerem, maioritariamente, ao PASEP nos anos intermédios de frequência de licenciatura ou cursos de 2.º ciclo – **Figura 3.2.6.6.**



**Figura 3.2.6.6** Distribuição dos participantes no PASEP por Ciclo de Estudos/Ano curricular, em 2015/16, 2014/15 e 2013/14

Contrariamente ao ano letivo 2015/16 (52% de participantes bolseiros), em 2016/17 a maioria dos participantes no PASEP (60%) não beneficiava de bolsa de estudos da DGES, situação equivalente à dos anos letivos 2013/14 (58% não bolseiros) e 2014/15 (51% não bolseiros).

A representatividade de estudantes alojados nas residências da UC a participar no PASEP teve uma ligeira subida em 2016/17 (40%) face a 2015/16 (36%).

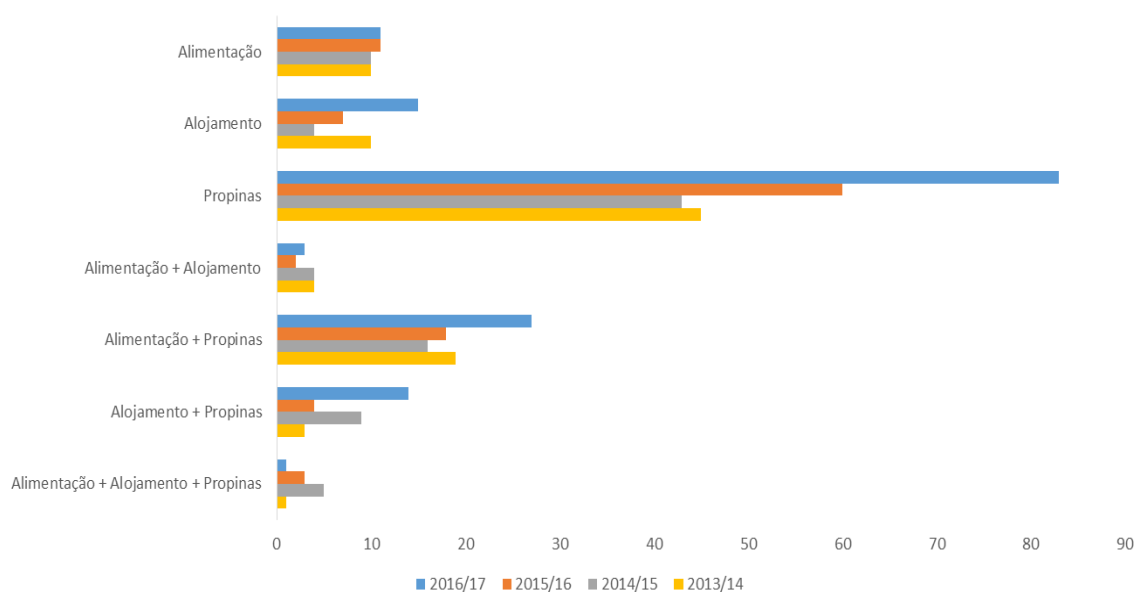
Considerando o n.º de atividades realizadas por cada estudante participante constata-se, em 2016/17, participação em 1 a 5 atividades (média de 1,4 atividades por estudante). Verifica-se, assim, uma tendência para um participante do PASEP realizar, no máximo, 5 atividades por ano letivo, embora, na sua maioria (71%), apenas participem em 1 atividade por ano letivo.

Considerando os quatro anos letivos de implementação do PASEP e os 337 participantes no programa, também se constata que a maioria (61%) apenas participou em uma atividade, existindo, contudo, 5% dos estudantes beneficiários a terem participado em mais de 5 atividades (no máximo 14 atividades).

Por sua vez, considerando o n.º total de horas realizadas em atividades PASEP por cada estudante beneficiário, em 2016/17 identifica-se como mínimo de horas realizadas 3h e máximo 400h (média de 120h realizadas por estudante em atividades PASEP). Em 2015/16 realizaram entre 8h e 382h (média de 109h). Em 2014/15 realizaram entre 16h e 392h (média de 135h). Em 2013/14 realizaram entre 12h e 329h (média de 80h).

No que respeita aos montantes de apoio atribuídos por beneficiário, em 2016/17 identifica-se uma variação entre 14,40€ como montante mínimo atribuído e 2243,60€ como montante máximo atribuído por estudante beneficiário (média de 624,60€ atribuídos por estudante). Em 2015/16 os montantes atribuídos por estudante variaram entre 38,40€ e 1833,60€ (média de 526€); em 2014/15 entre 76,80€ e 2.496€ (média de 729€) e em 2013/14 entre 57,60€ a 1.579,20€ (média de 385,64€).

Atendendo às combinações de tipo de benefício requeridas pelos participantes do PASEP nos 4 anos letivos, identifica-se que a maioria dos participantes opta, exclusivamente, por comparticipação nos encargos com propinas (51%), seguindo-se a conjugação de comparticipação nos encargos com propinas e senhas de alimentação (20%). Na **Figura 3.2.6.7.** apresenta-se a distribuição dos beneficiários por tipo ou tipos de benefícios requeridos/atribuídos.



**Figura 3.2.6.7** Distribuição do total de beneficiários PASEP por tipo(s) de benefício(s) atribuído(s) nos 4 anos letivos

Constata-se, assim, uma clara preferência pela escolha do benefício de comparticipação na propina (apenas 18% do total de participantes nunca optaram por essa tipologia de benefício).

#### Apoios atribuídos

Da análise dos valores de retribuição/hora por ofertas de atividade realizadas nos 4 anos letivos, constata-se que a maioria (93%) corresponde ao valor de 2 senhas/hora (equivalente a 4,80€) - **Quadro 3.2.6.2.**

Valor retribuição/hora	N.º de ofertas realizadas				Total de ofertas realizadas	%
	2016/17	2015/16	2014/15	2013/14		
2 senhas/hora (⇔ 4,80€)	62	51	37	17	167	92,7%
3 senhas/hora (⇔ 7,20€)	1	1	3	0	5	2,8%
4 senhas/hora (⇔ 9,60€)	4	0	1	0	5	2,8%
5 senhas/hora (⇔ 12,00€)	3	0	0	0	3	1,7%
<b>Total</b>	70	52	41	17	180	100%

**Quadro 3.2.6.2** Distribuição de ofertas por valor de retribuição/hora nos 4 anos letivos

No que respeita ao volume total de encargos associado a este apoio, constatou-se que, em 2016/17 houve, não apenas um aumento de 35% do número de ofertas realizadas face ao ano letivo anterior, como também um aumento de 74% do montante total de apoios atribuídos em 2016/17 (96.189,05€) face a 2015/16 (55.241,85€).

Considerando a participação das diferentes UO/Serviços da UC para o reforço da Ação Social da UC através do PASEP, constata-se serem os SASUC, a Biblioteca Geral da UC e a Reitoria da UC, as UO/Serviços que mais têm contribuído para o desenvolvimento do PASEP - **Quadro 3.2.6.3.**

UO/Serviços	N.º ofertas realizadas					N.º de colocações por oferta					Encargo em benefícios atribuídos (€)				
	16/17	15/16	Até 14/15	Total		16/17	15/16	Até 14/15	Total		16/17	15/16	Até 14/15	Total	
Administração UC	1	2	6	9	5%	3	6	29	38	6%	998,40	1 728,00	13 987,20	16 713,60	7%
Biblioteca das Ciências da Saúde UC	3	2	4	9	5%	20	8	16	44	7%	4 416,00	1 996,80	4 723,20	11 136,00	5%
Biblioteca Geral UC	13	4	7	24	13%	50	24	44	118	18%	16 284,50	8 337,60	14 380,80	39 002,90	16%
Estádio Universitário	3	0	0	3	2%	15	0	0	15	2%	5 092,80	-	-	5 092,80	2%
FCDEFUC	1	0	2	3	2%	2	0	3	5	1%	1 560,00	-	1 828,80	3 388,80	1%
FCTUC	2	1	1	4	2%	4	2	2	8	1%	4 886,40	2 006,40	806,40-	7 699,20	3%
FEUC	6	4	8	18	10%	15	13	22	50	8%	6 882,24	4 041,60	4 444,80-	15 368,64	6%
FLUC	6	9	5	20	11%	15	19	7	41	6%	7 603,03	7 238,40	6 089,36-	20 930,79	8%
FMUC	1	0	1	2	1%	2	0	1	3	1%	3 741,20	-	96,00-	3 837,20	2%
FPCEUC	2	2	0	4	2%	4	3	0	7	1%	1 881,60	1 329,60	-	3 211,20	1%
Museu da Ciência	0	1	0	1	1%	0	2	0	2	0%	-	672,00	-	672,00	0%
Reitoria UC	10	4	8	22	12%	50	31	81	162	25%	17 857,23	7 344,00	13 888,80	39 090,03	16%
SASUC	21	23	16	60	33%	32	53	69	154	24%	24 265,65	20 547,45	35 634,78	80 447,88	33%
TAGV	1	0	0	1	1%	2	0	0	2	0%	720,00	-	-	720,00	0%
<b>Total</b>	70	52	58	180	100%	214	161	274	649	100%	96 189,05	55 241,85	95 880,14	247 311,04	100%

**Quadro 3.2.6.3** Distribuição de ofertas, colocados e encargos com apoios PASEP por UO/Serviço, desde 2013/14

Considerando o tipo de apoio atribuído, à semelhança dos anos letivos anteriores, em 2016/17 também foram os apoios através da comparticipação nos encargos de propina os mais representativos,

seguindo-se senhas de alimentação e comparticipação nos encargos com alojamento nas residências universitárias da UC. Comparando a distribuição de valores por tipos de apoios atribuídos nos quatro anos letivos, verifica-se o crescimento, nos dois últimos anos letivos, da opção pelo apoio através da comparticipação nos encargos de propina – **Quadro 3.2.6.4**.

Tipo de Apoio	2016/17		2015/16		2014/15		2013/14	
	€	%	€	%	€	%	€	%
Propinas	66 613,09€	69%	38 164,29€	69%	36 131,88 €	60%	17 486,70 €	49%
Alimentação	17 367,96€	18%	9 206,40€	17%	16 308,00 €	27%	12 718,15 €	36%
Alojamento	12 208,00€	13%	7 871,16€	14%	7 961,48 €	13%	5 273,93 €	15%
<b>Total</b>	<b>96 189,05</b>		<b>55 241,85€</b>		<b>60 401,36 €</b>		<b>35 478,78 €</b>	

**Quadro 3.2.6.4** Distribuição do encargo com benefícios PASEP por tipo de apoio, em 2015/16, 2014/15 e 2013/14

### Ano letivo 2017/18

No ano letivo 2017/2018, à data de 31 de dezembro de 2017, foram disponibilizadas 57 ofertas de atividade (mais 25 – 78% - do que em período homólogo do ano letivo 2016/17). Das 57 ofertas divulgadas, 36 processos encontravam-se concluídos e 21 em curso - **Quadro 3.2.6.5**.

Tipologia de Atividade	Nº atividades	Nº estudantes Candidatos	Nº Estudantes colocados
A1 - Vigilância (salas de aulas, bibliotecas e outros espaços)	23	500	77
A3 – Estudos e trabalhos especializados	6	22	1
A6 - Colaboração na área administrativa e de suporte	2	26	2
A8 - Colaboração na área dos serviços de alimentação dos SASUC	24	144	21
A10 – Colaboração em outras áreas do apoio social previstas na missão dos SASUC	1	4	1
A11 - Outras	1	10	8
	<b>57</b>	<b>706</b>	<b>110</b>

**Quadro 3.2.6.5** Ofertas de atividades PASEP referentes ao ano letivo 2017/18, à data de 31/12/2017

Apesar de se manter a primazia de ofertas de atividade nas tipologias colaboração na área dos serviços de alimentação dos SASUC e Vigilância (mais indiferenciadas), destaca-se a existência de seis atividades na tipologia de Estudos e trabalhos especializados.

As 57 ofertas de atividade disponibilizadas em 2017/18 (até 31 de dezembro), foram promovidas por 10 UO/Serviços da UC, mantendo-se os SASUC como o Serviço da UC que, além de assegurar a gestão do PASEP, mais contribui com ofertas de atividade - – **Quadro 3.2.6.6.**

Entidade promotora	Nº de ofertas de atividade	N.º de candidatos	Nº de estudantes colocados
Biblioteca das Ciências da Saúde	2	64	16
Biblioteca Geral da UC	5	189	26
Estádio Universitário	3	39	8
Faculdade de Ciências e Tecnologia UC	4	39	4
Faculdade de Economia UC	4	77	7
Faculdade de Letras UC	3	39	4
Faculdade de Psicologia e C. Educação UC	2	16	3
Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física	2	30	3
Reitoria UC	3	60	17
Serviços de Ação Social UC	29	153	22
	<b>57</b>	<b>706</b>	<b>110</b>

**Quadro 3.2.6.6** Ofertas de atividades PASEP referentes ao ano letivo 2017/18, à data de 31/12/2017, por entidade promotora

### **Avaliação e satisfação**

Visando identificar oportunidades para a melhoria contínua do PASEP com base nas perceções das partes interessadas diretamente envolvidas no programa nas vertentes da oferta de atividades a tempo parcial e da procura deste apoio social completar da UC, foi realizado processo de auscultação que decorreu de 26 de setembro a 8 de outubro de 2017.

A auscultação dirigida a UO/Serviços da UC visou a recolha de informação relativa à divulgação do PASEP junto das entidades da UC que podem ser promotoras de ofertas de atividade e potencial interesse para a apresentação de ofertas de atividade e, no caso das entidades que já tivessem apresentado ofertas de atividade, identificação dos motivos subjacentes à participação no PASEP, avaliação do processo de apresentação de ofertas de atividade; avaliação da participação/acolhimento de estudantes nas atividades promovidas e satisfação com a participação no PASEP.

A auscultação dirigida a estudantes visou a recolha de informação relativa à divulgação do PASEP, motivos subjacentes à candidatura a este apoio social da UC, avaliação do processo de candidatura a ofertas PASEP e, no caso dos estudantes que já tivessem participado em atividades PASEP, recolher informação

quanto à avaliação das atividades realizadas, impacto da participação no PASEP na vida académica dos/as estudantes participantes e satisfação com a participação no PASEP.

Todas as entidades e estudantes auscultados/as foram ainda convidados/as a apresentar comentários/sugestões visando a melhoria deste apoio social da UC.

A auscultação foi realizada através de 2 questionários online [Expectativas e Satisfação com o PASEP da UC (dirigido a Unidades Orgânicas e Serviços da UC) - SAS\_Im0148\_02 e Inquérito à Satisfação com o PASEP da UC (dirigido a estudantes concorrentes e beneficiários/as) - SAS\_Im0147\_03], aplicados via plataforma LimeSurvey, por amostragem determinística. A divulgação foi realizada através de convites para os endereços de correio eletrónico de responsáveis de UO/Serviços da UC e de responsáveis por ofertas de atividade PASEP em 2016/17, bem como dos estudantes que se candidataram a atividades PASEP no ano letivo 2016/17. Adicionalmente foi realizada divulgação do processo no Facebook e Website dos SASUC, bem como na newsletter da UC – UC Global. Não foi garantido anonimato aos/às participantes.

Foram inquiridos responsáveis de UO/Serviços/UECAF e Unidades de I&D da UC e responsáveis por ofertas de atividade PASEP em 2016/17 (148 convites); bem como estudantes que se candidataram a atividades PASEP no ano letivo 2016/17 (337 convites). Na auscultação dirigida a responsáveis de UO/Serviços/UECAF e Unidades de I&D da UC e responsáveis por ofertas de atividade PASEP em 2016/17, obtiveram-se 27 respostas válidas, a que corresponde uma taxa de resposta de 18%. Por seu lado, na auscultação dirigida a estudantes que se candidataram a atividades PASEP no ano letivo 2016/17 obtiveram-se 61 respostas válidas, correspondendo a uma taxa de resposta de 18%.

#### Resumo dos resultados

Na auscultação dirigida a entidades promotoras de ofertas de atividade, os respondentes representaram 14 UO/Serviços da UC e cerca de 52% indicaram já ter apresentado ofertas de atividade PASEP. Na auscultação dirigida a estudantes, 62% do total de respondentes indicou já ter participado em atividades PASEP.

Em termos de acesso ao PASEP constata-se diferenças de perceção entre as duas partes interessadas auscultadas. Se, para as entidades responsáveis pela promoção de ofertas de atividade, se constata limitações na divulgação do programa e ao nível da disponibilidade para a preparação, acolhimento e acompanhamento de atividades PASEP; do lado dos estudantes são aspetos ligados à gestão operacional do programa (portal para gestão de candidaturas e critérios de seleção) os aspetos pior avaliados.

Os motivos subjacentes à participação no PASEP mais valorizados são, na perspetiva das entidades promotoras de ofertas, a necessidade de recursos para assegurar tarefas pontuais e contribuir para o desenvolvimento de competências dos estudantes da UC. Na perspetiva dos estudantes, o motivo mais valorizado foi o apoio financeiro para a frequência do ensino superior.

Relativamente à avaliação da participação no PASEP, as entidades promotoras de ofertas avaliaram o processo de apresentação de ofertas com valores entre o Bom e o Muito Bom, destacando mais

positivamente a informação e apoio disponibilizados pelos SASUC durante o processo. No que se refere ao acolhimento de estudantes em atividades PASEP a avaliação foi igualmente positiva, salientando-se, face às avaliações anteriores, a melhoria da avaliação média do item adequação do estudante colocado ao perfil da oferta. Por seu lado, na perspetiva dos estudantes, a avaliação da participação situou-se, globalmente e em média, a um nível Bom, mantendo-se como aspetos pior classificados a eficácia dos processos de reconhecimento das atividades no Suplemento ao Diploma e de atribuição de benefícios. À semelhança de avaliações anteriores, os estudantes salientam como principal impacto da participação no PASEP a maior disponibilidade de recursos financeiros.

A taxa de satisfação das entidades promotoras de ofertas de atividade é de 86% (média = 4,43), constatando-se uma evolução positiva deste indicador face ao processo de auscultação de 2016, em que a taxa de satisfação apurada foi de 82%. Para os estudantes beneficiários a taxa de satisfação é de 77% (média = 4,08), valor inferior ao obtido em 2016 (85%) e 2015 (81%).

As sugestões de melhoria do programa, apresentadas por UO/Serviços da UC, incidem, essencialmente, na melhoria da divulgação do programa; alargamento do âmbito do PASEP e revisão de aspetos ligados ao funcionamento do programa, designadamente, dos limites horários à participação de estudantes (definidos em Regulamento) e dos procedimentos de seleção e avaliação dos participantes (questões operacionais). Por seu lado, as sugestões de melhoria do PASEP apresentadas por estudantes incidem, principalmente, no aumento da quantidade e variedade das ofertas de atividade disponibilizadas; melhoria da divulgação e informação sobre o programa e ofertas; simplificação e melhoria da eficácia da instrução de candidaturas; revisão dos critérios de elegibilidade/seriação de candidaturas e revisão dos benefícios PASEP (ao nível de valores/hora por atividade; diversificação de apoios e melhoria da eficácia da atribuição).

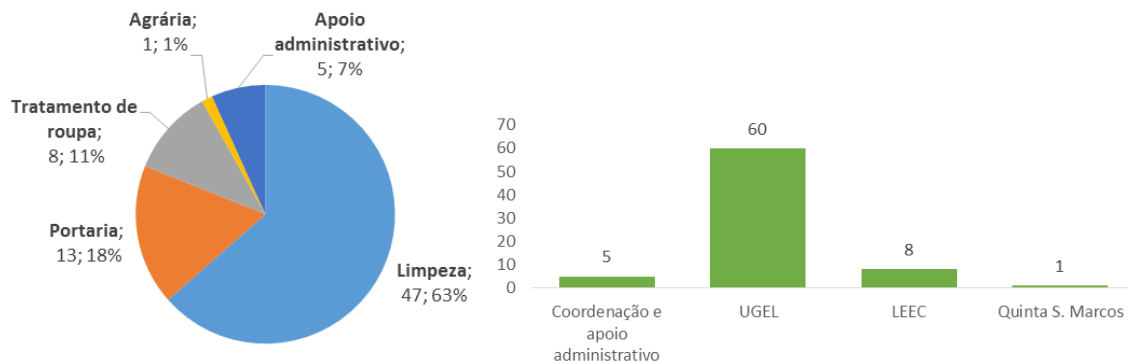
### 3.3. OUTRAS ATIVIDADES

#### 3.3.1. OFERTA INTEGRADA DE SERVIÇOS

A Divisão de Oferta Integrada de Serviços (DOIS) é uma unidade orgânica dos SASUC que se encontra na dependência da Direção de Serviços de Suporte à Atividade, com competências ao nível da disponibilização à comunidade universitária de recursos com vista ao desenvolvimento de atividades diversas, nomeadamente nas áreas de gestão de espaços e limpeza e tratamento de roupa, numa base de eficiência económico-financeira. Compreende a gestão das seguintes estruturas: Lavandaria, Engomadoria e Espaço Costura (LEEC), Unidade de Gestão de Espaços e Limpeza (UGEL), Centro Cultural D. Dinis (CCDD) e Quinta de S. Marcos.

O ano de 2017, à semelhança do ano anterior, foi fortemente marcado pelo reforço da organização das estratégias funcionais e de recursos humanos da DOIS, aspetos cruciais para se assegurar uma gestão eficiente e eficaz desta valência da atividade dos SASUC.

Os recursos humanos disponíveis para assegurar as atividades decorrentes das competências da DOIS, no início do ano de 2017, eram 78 trabalhadores, tendo a equipa ficado reduzida a 74 trabalhadores ao longo do ano. Nos gráficos seguintes apresentam-se os trabalhadores existentes a 31 de dezembro de 2017, distribuídos de acordo com a área de atividade (limpeza/manutenção de espaços, agrária e portaria), bem como de acordo com a respetiva valência - **Gráficos 3.3.1.1 e 3.3.1.2**.



**Gráfico 3.3.1.1 e 3.3.1.2** Distribuição de trabalhadores de acordo com a atividade e a valência, com referência a dezembro de 2017

Constata-se, à semelhança de 2016, que a maior incidência de recursos humanos é na atividade limpeza/manutenção e na valência UGEL, pese embora se tenha constatado, em 2017, uma redução de cerca de 8% (5 trabalhadores) nesta área. Esta diminuição de trabalhadores afetos à UGEL implicou a redução do número de atividades asseguradas pela UGEL, designadamente pela cessação de atividades que eram realizadas em 4 unidades orgânicas da UC.

Fragilidades de vária ordem (ausências por doença prolongada, férias, entre outras situações) sentidas a nível de recursos humanos obrigaram a que os SASUC mantivessem a necessidade de recorrer à

Medida de Contrato de Emprego e Inserção do Centro de Emprego e Segurança Social (CEI). Em 2017 integraram as equipas da DOIS 9 trabalhadores em regime de CEI.

Ao nível da gestão de RH, destaca-se ainda, com impacto muito positivo na atividade da DOIS, o acolhimento de uma estagiária ao abrigo do programa de Bolsas Diversas da UC.

No que respeita ao reforço de competências dos trabalhadores afetos à DOIS, designadamente de trabalhadores em funções de limpeza, de portaria e de tratamento de roupas, devido à dificuldade de conciliar os horários praticados por estes trabalhadores com os horários do Plano de Formação Interna, em 2017 não foi possível assegurar a sua participação em formação. Assim, apenas os trabalhadores em funções de coordenação, de apoio administrativo e em funções na Quinta de S. Marcos frequentaram formação em 2017, designadamente em Excel, RT e no Seminário “Garantir a Segurança Alimentar – Diminuir o Desperdício com Inovação”.

Em 2017 a gestão do espaço anteriormente ocupado pela cantina Grill D. Dinis (“As Verdes”) passou a ser assegurada pela DOIS, procurando-se rentabilizar os recursos existentes, designadamente através do aluguer do espaço para convívios. Assim, de fevereiro a outubro, esse espaço foi disponibilizado para o acolhimento de 23 eventos, tendo o edifício deixado de estar afeto à atividade dos SASUC a partir de 1 de novembro de 2017.

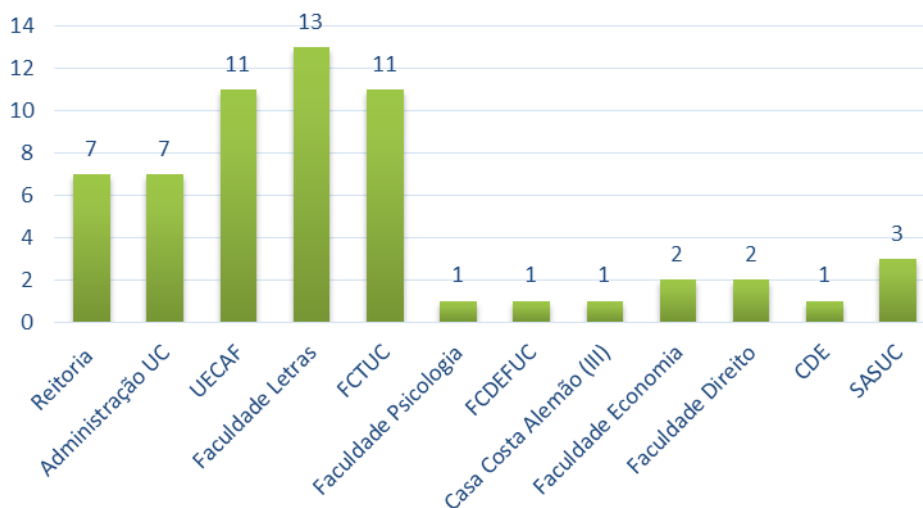
As atividades asseguradas pela DOIS, compreendendo as diferentes estruturas que integra, continuaram a traduzir importantes valores de receita, confirmando-se os resultados positivos alcançados com a estratégia de otimização de recursos dos SAS na ótica da garantia da sustentabilidade financeira da sua estrutura.

## **UNIDADE DE GESTÃO DE ESPAÇOS E LIMPEZA**

A Unidade de Gestão de Espaços e Limpeza (UGEL) assegura atividades de limpeza, portaria e receção a unidades orgânicas e demais serviços da UC, bem como nos Serviços de Ação Social da UC, em dias úteis, sábados, domingos e feriados.

Face a 2016, a atividade da UGEL em 2017 foi reduzida de 45 para 41 espaços, tendo ainda sido reduzida parcialmente em alguns espaços. No que concerne, ao Circuito Turístico a cessação recaiu sobre a atividade realizada aos fins-de-semana e feriados, bem como à manutenção dos Capelos, cuja intervenção era realizada em regime de tempo parcial (2h/dia). De igual forma, no que diz respeito à SGESA, a responsabilidade nas cancelas dos estacionamento P1/P4 e P2/P3 cessou, mantendo-se a atividade nos restantes espaços. Foi cessada toda a atividade da UGEL na abertura e encerramento do Jardim Botânico, na limpeza do Departamento de Engenharia Civil, na abertura e encerramento do Departamento de Matemática e na limpeza da Associação Académica de Coimbra.

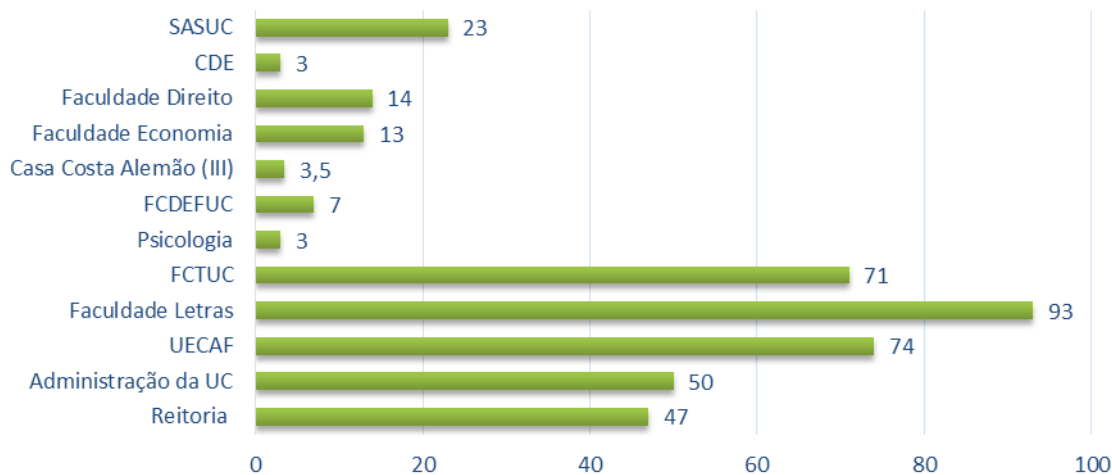
No que respeita à distribuição dos 60 trabalhadores afetos à UGEL pelos diferentes espaços, agregados por unidade da UC, constata-se maior número de recursos alocados aos espaços/atividades da Faculdade de Letras, FCTUC e UECAFs - - **Gráfico 3.3.1.3.**



**Gráfico 3.3.1.3** N° de trabalhadores da UGEL por unidade da UC, em 2017

Como se pode constatar a Faculdade de Letras e os espaços dessa Faculdade onde a UGEL desenvolve atividades (Casa das Caldeiras, Sub-Ripas, Jornalismo, Geografia); a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra (FCTUC), que agrega o Bloco Central, os Departamentos de Física, Química, Ciências da Terra, Arquitetura, Engenharia Informática e Observatório Astronómico e Geofísico; e os espaços onde funcionam UECAFs (Imprensa da UC, Biblioteca Geral, Biblioteca Joanina, Biblioteca Ciências da Saúde, Arquivo, Centro 25 de abril), são as UO que aloca maior número de trabalhadores.

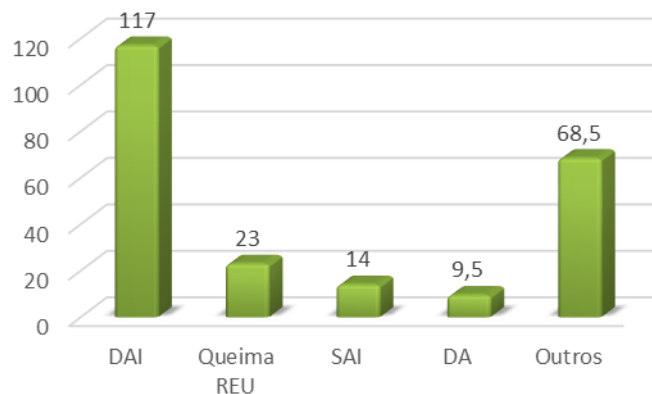
No **Gráfico 3.3.1.4**, apresenta-se a distribuição de atividade prestada em cada UO/Serviços (agregando vários locais), por dia/horas.



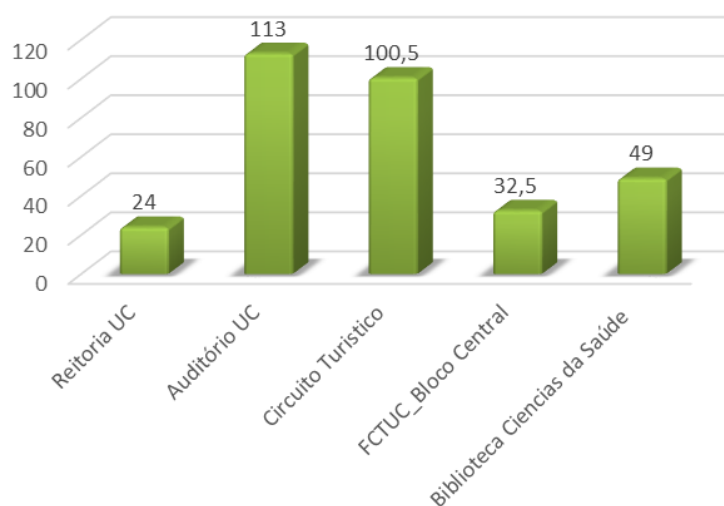
**Gráfico 3.3.1.4** Distribuição da atividade prestada em 2017, em horas/dia, por UO

A UGEL, pontualmente, no âmbito da sua atividade, respondeu a solicitações efetuadas por diversas UO's da UC, entidades externas, bem como internas que, não estando previstas, foi, ainda assim, possível realizar. As horas realizadas nesta atividade compreenderam atividades de limpeza e portaria, num total de

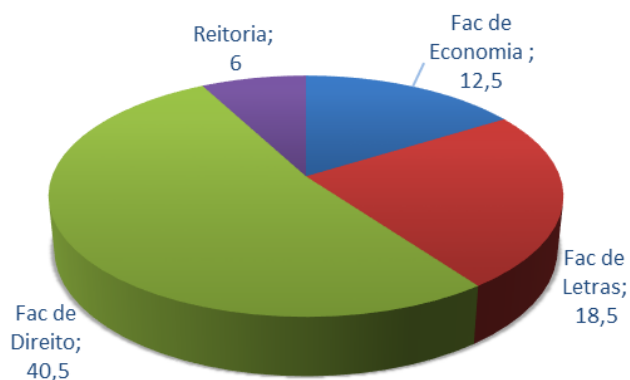
632,5 horas, registando um decréscimo de 44,7% de horas realizadas face a 2016 - **Gráficos 3.3.1.5., 3.3.1.6 e 3.3.1.7.**



**Gráfico 3.3.1.5** Distribuição de atividades pontuais nos SASUC (internas), de limpeza/manutenção, em horas



**Gráfico 3.3.1.6** Distribuição de atividades pontuais (externa), de limpeza/manutenção, em horas



**Gráfico 3.3.1.7** Distribuição de atividade pontual externa, de portaria, em horas

No âmbito do acompanhamento das equipas no terreno e visando o ajustamento contínuo das respostas asseguradas às unidades da UC nos vários espaços de atuação da UGEL, foram realizadas, em 2017, 155 visitas de *follow-up*.

A UGEL diferencia-se dos restantes serviços prestados pelos SASUC pela tipologia de atividades que desenvolve que, não obstante terem como alvo os estudantes, interagem, numa primeira instância, com uma panóplia de interlocutores nas diversas UO/Serviços da UC. A atividade da UGEL tem contribuindo para a consolidação do orçamento geral dos SASUC e, conseqüentemente para a sustentabilidade financeira destes Serviços.

Com o objetivo de ajustar as atividades e o desempenho da UGEL às necessidades e expectativas da comunidade universitária e avaliar o grau de satisfação com as atividades desenvolvidas pela UGEL, foi aplicado um inquérito, em formato digital (LimeSurvey) aos/às requerentes das atividades da UGEL em 2017. O inquérito foi aplicado entre os dias 18 e 15 de janeiro de 2018, tendo sido enviados, via correio eletrónico, 47 convites aos/às requerentes de atividades da UGEL. Foram obtidas 31 respostas válidas, traduzindo uma taxa de resposta de 66%. A taxa de resposta do inquérito relativo ao ano de 2016 foi de 72% (n=34). A avaliação do apoio disponibilizado pela UGEL, bem como do desempenho das atividades de Limpeza e de Portaria é positiva. Todos os itens colocados à avaliação dos inquiridos obtiveram valores médios superiores a 4, considerando uma escala de 1 a 5, em que 1 traduz “*muito insatisfeito*” e 5 “*muito satisfeito*”. A taxa de satisfação com as atividades de limpeza é de 87% (n=27) e com as atividades de portaria de 82% (n=7), traduzindo uma taxa de satisfação global de 85%, taxa inferior à verificada no processo de auscultação referente a 2016, em que a taxa de satisfação global foi de 90%. Contribuiu para o decréscimo da taxa de satisfação global, sobretudo a taxa de satisfação com as atividades de portaria, que em 2016 foi de 94%.

#### Gráficos 3.3.1.8.

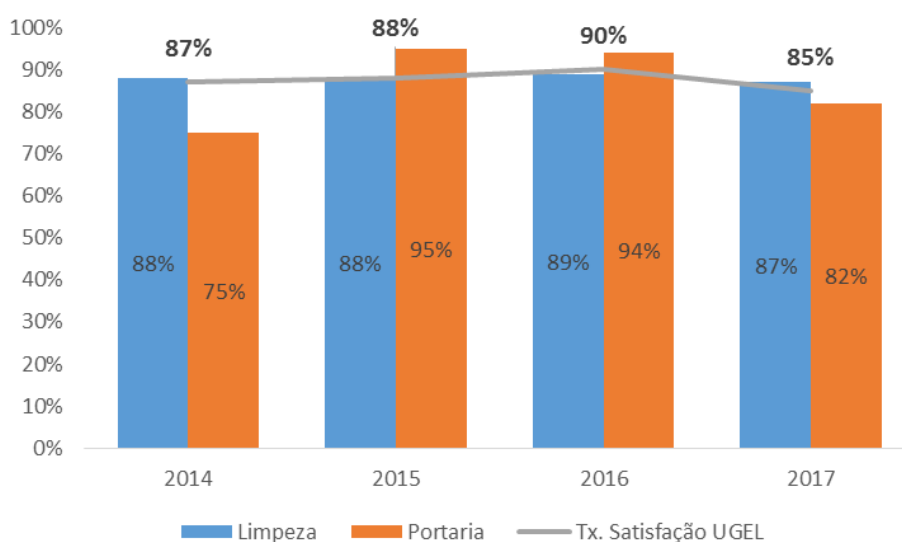


Gráfico 3.3.1.8 Evolução da Taxa de satisfação com as atividades da UGEL, de 2014 a 2017

O decréscimo da taxa de satisfação com as atividades da UGEL em 2017 explica-se atendendo aos constrangimentos no que respeita à escassez de recursos humanos, que, mesmo com a redução da atividade planeada, teve impacto no desenvolvimento normal da atividade.

Apesar do decréscimo da taxa de satisfação, cerca de 90% dos/as requisitantes das atividades da UGEL afirmaram que voltariam a recorrer à UGEL; e cerca de 94% responderam “sim”, quando questionados se “recomendaria a atividade desenvolvida pelos SASUC a outras entidades”.

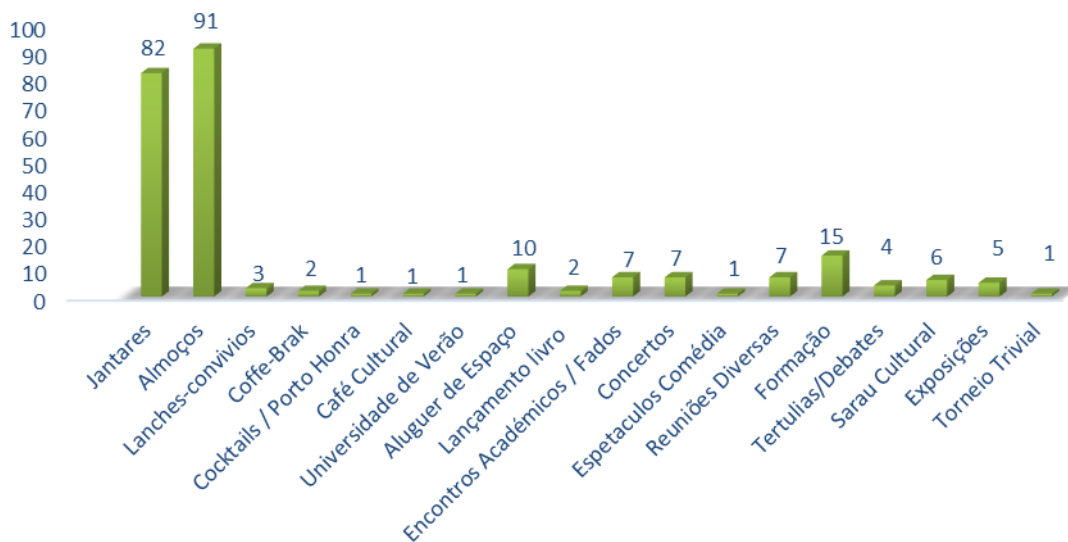
## **CENTRO CULTURAL D. DINIS**

O Centro Cultural D. Dinis (CCDD) é um espaço dos SASUC, que está ligado aos múltiplos aspetos da vivência académica, nas vertentes do convívio e da cultura, ao dispor da comunidade universitária. Devido à sua tipologia, é um espaço acolhedor para a realização dos mais diversos tipos de eventos ou atividades de cariz universitário. O espaço é utilizado pelos SASUC, mas também está disponível para as Unidades Orgânicas da UC, bem como para os estudantes e organismos académicos.

Durante o ano de 2017, foram desenvolvidas diversas atividades de cariz cultural, no âmbito de protocolos previamente estabelecidos com grupos da academia da UC (Tunas e associações de estudantes), bem como com outras entidades (exemplo o Grupo Folclórico de Coimbra) que representam as tradições da academia e da cidade, sendo habitual a atuação das mesmas neste espaço. Foi ainda dada continuidade ao acolhimento de eventos promovidos pela comunidade UC, reforçando-se a utilização do espaço polivalente, que se destina a vários eventos, indo ao encontro das necessidades do público, como por exemplo, a realização de seminários, reuniões, ações de formação, *workshops*, entre outros.

Continuaram a ser disponibilizadas quatro salas predefinidas para cada ocasião, utilizadas também para o acolhimento de vários eventos de cariz cultural associados ao Serviço de Catering, oferecendo momentos altamente confortantes, simultaneamente, de cultura e gastronomia.

No ano de 2017, a atividade do CCDD compreendeu a realização/acolhimento de **246** eventos (menos 59 – 19% - face a 2016), nas mais diversificadas áreas de atuação, com destaque para almoços/jantares - **Gráfico 3.3.1.9**.



**Gráfico 3.3.1.9** Distribuição de eventos do CCDD, em 2017, por tipologia

Dos eventos realizados em 2017 no Centro Cultural D. Dinis, destaca-se a promoção de dois eventos agregadores de antigos estudantes da UC, atividade alinhada com uma iniciativa estratégica no pilar Comunidade, recordando o período em que este espaço funcionou como clube noturno de convívio de estudantes, nos anos 90 – os “Revival anos 90”. Estas atividades tiveram lugar nos períodos das festividades académicas, designadamente por altura da Queima das Fitas (maio) e Latada (outubro) e envolveram 899 participantes em maio e 591 em outubro – **Figura 3.3.1.1.**



**Figura 3.3.1.1** “Revival anos 90” no Centro Cultural D. Dinis

Apesar da redução do número de eventos acolhidos no CCDD em 2017, a dinamização de eventos envolvendo um maior número de participantes teve impacto positivo nos proveitos deste setor, que variaram positivamente em cerca de 51% - Quadro **3.3.1.1.**

CCDD	2017	2016	Variação	
			Abs.	(%)
Proveitos (€)	17 529,33	11 616,64	5 912,69	50,90%
Custos (€)	31 276,76	33 580,95	-2 304,19	-6,86%
Tx. Cobertura (%)	56,05	34,59	21.46 p.p.	

**Quadro 3.3.1.1** Custos, Proveitos e Taxa de Cobertura do CCDD, em 2017 e 2016

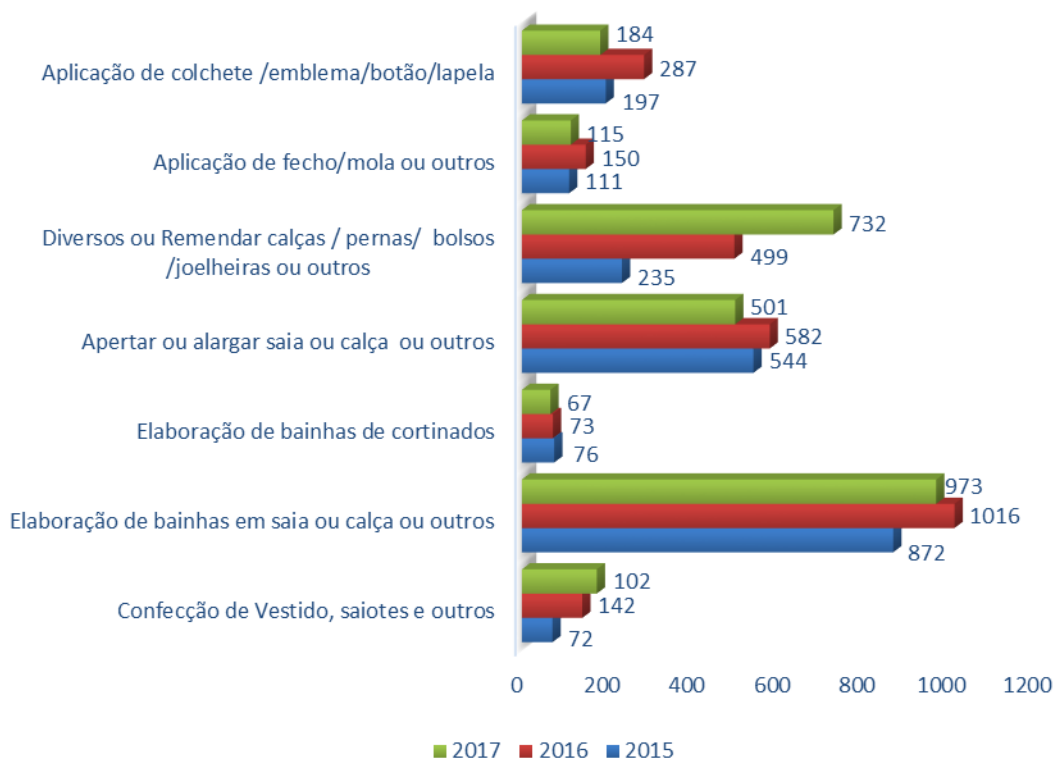
Ao longo do ano de 2017, a equipa do CCDD colaborou a nível de decoração em diversos eventos dos Serviços de Catering fora do CCDD, tendo ainda colaborado na decoração de unidades alimentares (restaurante universitário Vermelhas; Cantina Estádio Universitário aquando dos Campeonatos Europeus, bem como a manutenção da decoração dos restaurantes universitários). Adicionalmente colaborou no reforço da equipa dos Serviços de Catering dos SASUC, assegurando serviços de sala e de copa em diversos eventos.

## ESPAÇO COSTURA

Os SASUC, de forma pró-ativa e inovadora, pretendem continuar a assegurar um sistema de ação social capaz de encontrar respostas às mais diversas necessidades da comunidade universitária, por forma a minimizar os impactos que determinadas despesas representam para alguns dos seus membros.

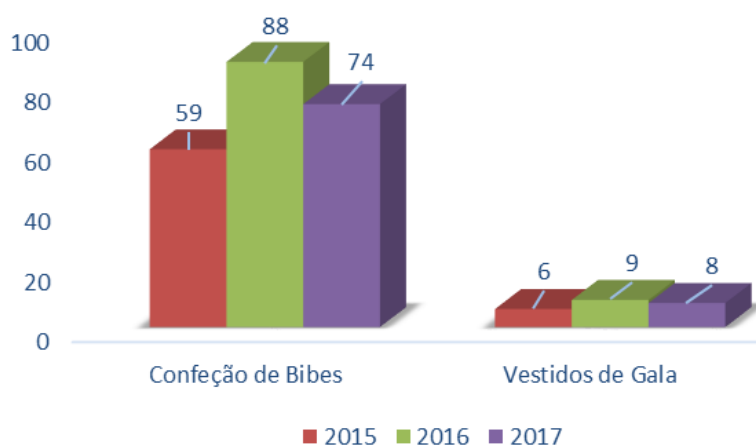
O Espaço Costura assegura à comunidade UC serviços de arranjos e confeção de roupas, confeção de vestidos para o Baile de Gala e aluguer de Hábitos Talares. Além destes serviços externos, o Espaço Costura assegura ainda serviços internos no âmbito da logística de suporte às unidades alimentares (confeção de toalhas, guardanapos, aventais, etc) e serviços de apoio à infância (confeção e arranjos de bibes).

Dos trabalhos realizados externamente, salienta-se a elaboração de bainhas e ajustes nas mais diversas peças de vestuário e outras, constatando-se, comparativamente com o ano de 2016, uma diminuição do número de arranjos de vestuário realizados - **Gráficos 3.3.1.10**. Esta redução da atividade do Espaço Costura explica-se considerando o contexto de escassez de recursos humanos da DOIS-UGEL e à necessidade de alocação pontual de trabalhadores do Espaço Costura para colmatar lacunas de recursos na atividade da UGEL.



**Gráfico 3.3.1.10** Tipologia de atividades prestadas externamente, de 2015 a 2017, pelo Espaço Costura

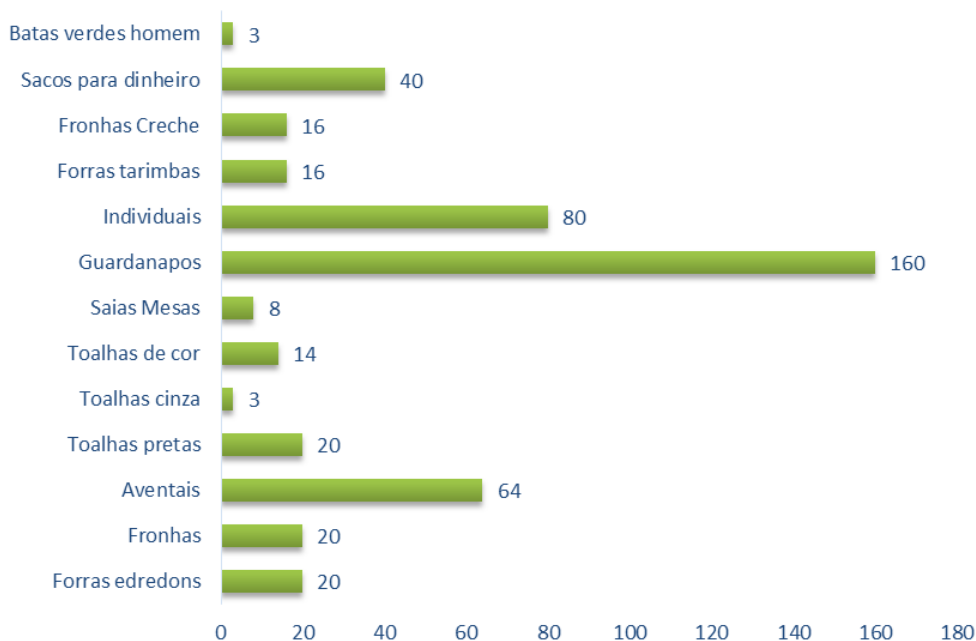
A alocação pontual de trabalhadores do Espaço Costura à UGEL também teve impacto na confeção de bibes e vestidos de gala, pela redução do número de confeções em 2017 face a 2016 - **Gráficos 3.3.1.11**.



**Gráfico 3.3.1.11** Evolução da confeção de bibes e vestidos de gala, de 2015 a 2017

O ano de 2017, em termos de confeção interna foi bastante ativo, com 521 novas confeções (mais 146 – 39% - face a 2016). A atividade dinâmica dos restaurantes universitários obriga a renovações constantes de guardanapos, devido ao desgaste, pelo que se justifica a confeção em causa. A abertura da Residência Universitária do Penedo obrigou, também, à confeção de capas de édredons. Há, também, outros

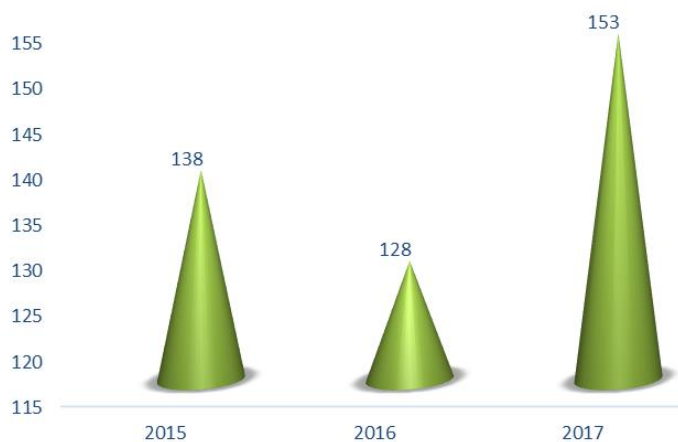
serviços dos SASUC que estão sempre a necessitar de novas confeções, como por exemplo, os Serviço de Apoio à Infância, entre outros - **Gráfico 3.3.1.12**



**Gráfico 3.3.1.12** Confeção interna em 2017

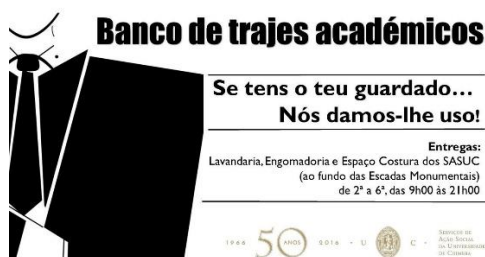
Foram também realizados arranjos da roupa utilizada nas residências universitárias, permitindo aproveitamento de roupas (lençóis e atoalhados) que entram no circuito. Nas situações em que não foi possível qualquer tipo de reaproveitamento para dar entrada no circuito das residências, os tecidos foram reutilizados para a confeção de babetes para o Apoio à Infância, ou transformados em logística para suporte nas cozinhas das unidades alimentares.

No que respeita ao aluguer de hábitos talares, serviço que tem vindo a ter grande solicitação por parte dos doutorandos, no ano de 2017 constata-se um acréscimo da procura na ordem dos 20% face a 2016 – **Gráfico 3.3.1.13**



**Gráfico 3.3.1.13** Aluguer de Hábitos Talares de 2015 e 2017

Após o lançamento do banco de trajes académicos, em março de 2016, o ano de 2017 veio consolidar este novo apoio que, desde a sua constituição, teve acolhimento muito positivo junto da comunidade universitária, em particular, dos alunos deslocados. Esta iniciativa assenta na doação de trajes académicos por antigos estudantes da UC, os quais, depois de higienizados/ajustados no Espaço Costura, são disponibilizados, a título de empréstimo, sem custos associados, a estudantes que frequentem a Universidade de Coimbra. Durante o ano de 2017 a procura desta oferta foi bastante significativa em relação ao ano de arranque da campanha, com 75 empréstimos em 2017 face a 11 em 2016 – **Figura 3.3.1.2**



**Figura 3.3.1.2** Banco de Trajes Académicos

Considerando o acolhimento positivo do Banco de Trajes Académicos constituído em 2016, em 2017 os SASUC procuraram lançar iniciativa idêntica, visando a constituição de Banco de Vestidos de Gala – **Figura 3.3.1.3.**



**Figura 3.3.1.3** Banco de Trajes de Gala

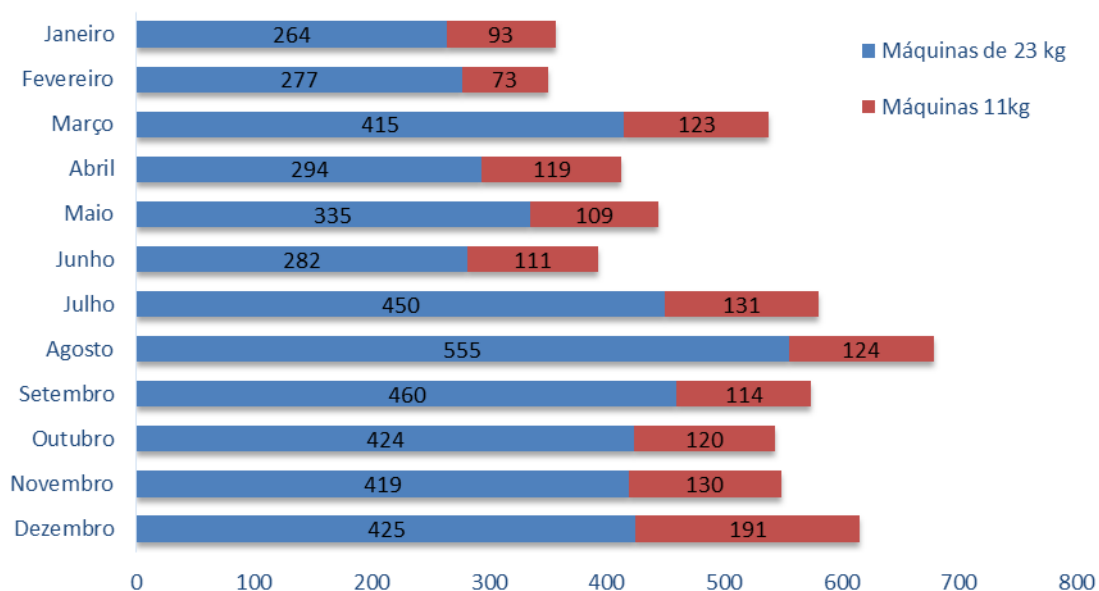
Este projeto tinha por objetivo a angariação de vestidos e outras peças que depois pudessem ser emprestados para serem usados por estudantes nos eventos de gala no âmbito da Queima das Fitas. O projeto não nutriu o que inicialmente se perspetivou, considerando que, em termos de doação não teve repercussão, sendo a procura nula.

## LAVANDARIA / ENGOMADORIA

A oferta de serviços externos de tratamento de roupas pelos SASUC à comunidade UC no âmbito da Oferta Integrada de Serviços teve início em setembro de 2012, tendo, em setembro de 2015 sido albergada em novas instalações. Com a mudança de instalações procedeu-se à centralização dos serviços de tratamento de roupa da Oferta Integrada de Serviços, designadamente das Lavandarias Central, João Jacinto e da residência do Polo II-2, que asseguravam serviços internos para os serviços de alimentação, de alojamento e de apoio à infância. Foi, assim, implementada uma Lavandaria Industrial, centralizando os serviços internos de tratamento de roupa de todas as unidades/serviços dos SASUC, que passou também a disponibilizar, em novembro de 2015, serviços externos de tratamento de edredons e cobertores. No mesmo espaço foi ainda disponibilizado, em outubro de 2015, serviço externo de lavandaria self-service e engomadoria.

A Lavandaria Industrial assegura o tratamento de roupas utilizadas nas residências universitárias, unidades alimentares, SAI, DCL, SSGST, bem como presta serviço à comunidade universitária no seu todo, designadamente na lavagem de cobertores, edredons e outros, disponibilizando ainda serviços de engomadoria. Este tipo de oferta pretende ir ao encontro das necessidades dos membros da comunidade UC, em especial os que se encontram deslocados.

Em termos de equipamentos a Lavandaria Industrial conta com três máquinas de lavar de 23 Kg, uma de 11kg e dois secadores, tendo, em 2017, assegurado o tratamento de 121 618 kg de roupa (lavar, secar e acondicionar), o que representa um aumento de 13% de roupa tratada face a 2016 - **Gráfico 3.3.1.14.**



**Gráfico 3.3.1.14** Quantidade de roupa tratada (lavagem/secagem) por máquina em 2017

A lavandaria self-service e serviços de engomadoria também foram alvo de maior procura em 2017, facto que se refletiu nos proveitos deste setor – **Quadro 3.3.1.2.**

	Proveitos (€)			Custos (€)		
	2017	2016	Var.	2017	2016	Var.
Espaço Costura	10 308,61	12 274,88	- 1 966,27	1 786,57	20 362,75	-18 576,18
Lavandaria Industrial	2 526,23	1 181,32	1 344,91	11 787,25	12 964,31	-1 177,06
Lavandaria Self-Service	7 676,23	5 784,83	1 891,40	9 802,30	4 917,33	4 884,97
Engomadoria	484,17	243,71	240,46	5 706,38	3 197,85	2 508,53
LEEC- Gastos Gerais	0,00	0,00	0,00	103 230,43	115 255,51	-12 025,08
<b>Total</b>	20 995,24	19 484,74	1 510,50€	132 312,93	156 697,75	-24 384,82

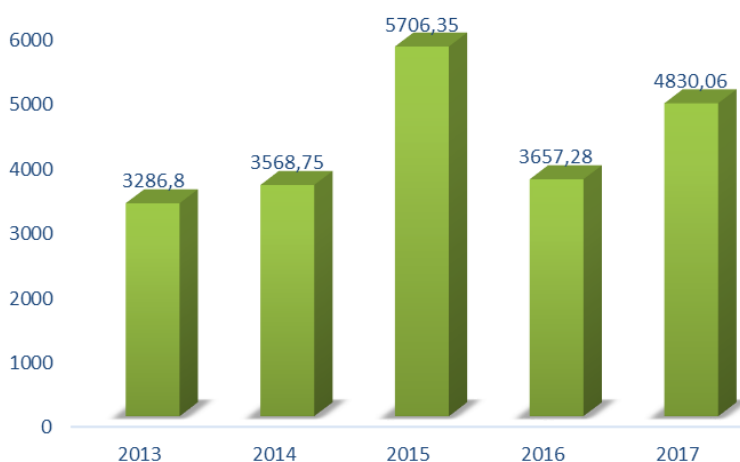
**Quadro 3.3.1.2** – Proveitos e Custos da Lavandaria/Engomadoria/Espaço Costura, em 2017 e 2016

## QUINTA DE SÃO MARCOS

A Quinta de São Marcos é um dos locais mais emblemáticos geridos pelos SASUC, encontrando-se num meio rural, a uma curta distância de Coimbra. Este espaço tem uma área total de 17 hectares, sendo que 13 deles são ocupados por mata e os restantes pelas suas infraestruturas (logradouros, arrumos de alfaias agrícolas, entre outros) e ainda terreno de cultivo.

Semanalmente, a Quinta de São Marcos oferece uma panóplia de produtos agrícolas que são consumidos pelas unidades alimentares dos SASUC.

Em 2017, a Quinta de São Marcos apresentou resultados superiores aos do ano precedente, considerando que as condições climáticas neste ano foram mais favoráveis ao cultivo de hortícolas do que no ano anterior. Foram produzidos e encaminhados para o Armazém Central da Divisão de Compras e Logística 4.830,06 Kg de hortícolas – **Gráfico 3.3.1.15**.



**Gráfico 3.3.1.15** Evolução da Produção Agrícola da Quinta de S. Marcos, de 2013 a 2017

A registar que no ano de 2017 a Quinta de S. Marcos forneceu 3 000,00 Kg de lenha utilizada na lareira do CCDD, cantina Vermelhas e Residência Universitária do Penedo.



### 3.3.2. SERVIÇOS DE CATERING

Os Serviços de Catering estão integrados na Divisão de Alimentação e prestam apoio na área da alimentação à comunidade universitária na organização de eventos e em serviços especiais que vão para além do tradicional serviço das unidades alimentares. A reorganização da equipa, ocorrida em 2012, e os investimentos entretanto realizados contribuíram para a estabilização destes serviços e permitiram criar razoáveis condições para que a sua atividade se processe sem os enormes constrangimentos vividos até aí.

O crescendo de atividade do setor exigiu uma atenção especial no que diz respeito à criação das condições indispensáveis a um cabal desempenho da missão, tendo estes serviços obtido, em setembro de 2013, licença provisória para a produção de refeições associadas a serviços no exterior nas instalações do Complexo Alimentar do Polo II (número de controlo veterinário C2573).

A 1 de abril 2016 a Direção-Geral de Alimentação e Veterinária realizou uma vistoria ao CAP II para verificação do cumprimento da legislação aplicável à higiene dos géneros alimentícios, tendo identificado 19 inconformidades que, entretanto, foram resolvidas, quer com recurso a intervenções nas infraestruturas, quer pela revisão dos procedimentos, instruções de trabalho e impressos no âmbito da prestação de serviços de catering pelos SASUC. As constatações da vistoria permitiram ainda identificar a necessidade de reforço da equipa do Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar (GNCA), tendo uma técnica desse Gabinete ficado afeta às unidades alimentares do Polo II, para maior controlo e acompanhamento dos requisitos de higiene e segurança alimentar.

Em 2017 mantiveram-se os constrangimentos decorrentes da reduzida dimensão da equipa de catering e a respetiva colmatação com recurso à utilização de recursos humanos das unidades alimentares, situação que impossibilitou um maior acréscimo dos níveis de atividade. Aliás, a dimensão da equipa e a sobreposição de pedidos, levou a que no ano de 2017 tivessem de ser recusados cerca de 7 dezenas de serviços, por indisponibilidade das equipas e ou sobreposição de serviços.

A atividade dos Serviços de Catering manteve-se ainda como fator dinamizador da atividade do Centro Cultural D. Dinis enquanto espaço privilegiado para a realização de eventos de carácter cultural social e recreativo à disposição da comunidade universitária.

#### **SERVIÇOS PRESTADOS À COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA**

A qualidade dos serviços de catering associada à rapidez de resposta às solicitações diárias e disponibilidade na prestação do serviço nos locais requeridos pelos clientes tem contribuído para o nível da atividade dos serviços de catering pela comunidade UC. Contudo, as limitações na capacidade de resposta têm-se feito sentir, particularmente em 2017, em que se observou um decréscimo do n.º de eventos e serviços realizados pelo catering – **Quadro 3.3.2.1.**

Descrição	Anos			Variação - 2017/16		Variação - 2016/18	
	2017	2016	2015	Absoluta	%	Absoluta	%
N.º de Eventos	242	286	351	-44	-15,4	-65	-18,5%
N.º de Serviços	349	495	519	-146	-29,5	-24	-4,6%

**Quadro 3.3.2.1** N.º de eventos e serviços de catering realizados em 2015, 2016 e 2017

Realça-se, no quadro seguinte, o volume das diversas tipologias de serviços prestados e pessoas servidas - **Quadro 3.3.2.2**.

Descrição	Almoço	Jantar	Coffee break	P. Honra	Cocktail	Outros	Total
N.º Serviços	79	147	105	3	7	8	349
N.º de Pessoas	6 314	7 011	10 182	530	1 321	1 641	26 999

**Quadro 3.3.2.2** Serviços prestados e pessoas servidas em 2017

## CUSTOS E PROVEITOS DOS SERVIÇOS DE CATERING

O decréscimo da atividade dos Serviços de Catering em 2017 conduziu a uma diminuição dos proveitos, pese embora se tenha assistido a um aumento dos custos desta atividade – **Quadro 3.3.2.3**.

	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
Proveitos (€)	161 582,64 €	198 228,51	-36 645,87	-18,49
Custos (€)	185 753,76 €	172 205,56	13 548,20	7,87
Taxa de Cobertura (%)	86,99	115,11	-28,12	

**Quadro 3.3.2.3** Custos, Proveitos e Taxa de Cobertura dos Serviços de Catering, em 2016 e 2017

O aumento de custos em 2017 decorre, essencialmente por via do aumento dos encargos com pessoal e dos encargos com mercadorias/géneros alimentares - **Quadro 3.3.2.4**

	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
Custos mercadorias (61)	52 142,27 €	46 887,19 €	5 255,08 €	11,21
Custos funcionamento (62)	6 317,80 €	9 374,34 €	-3 056,54 €	-32,61
Custos RH (64)	127 293,69 €	115 944,03 €	11 349,66 €	9,79
Soma	185 753,76 €	172 205,56 €	11 771,36 €	7,87

**Quadro 3.3.2.4** Desagregação de custos dos Serviços de Catering, em 2016 e 2017

## SATISFAÇÃO DO CLIENTE DOS SERVIÇOS DE CATERING

Visando a melhoria contínua dos serviços prestados no âmbito do Serviço de Catering, nas 48h seguintes à realização dos serviços, é remetido às entidades requerentes um convite específico para preenchimento de inquérito de satisfação, cujos resultados permitem aos SAS avaliar eventuais necessidades de ajustamento dos serviços prestados às necessidades/expectativas do/a cliente.

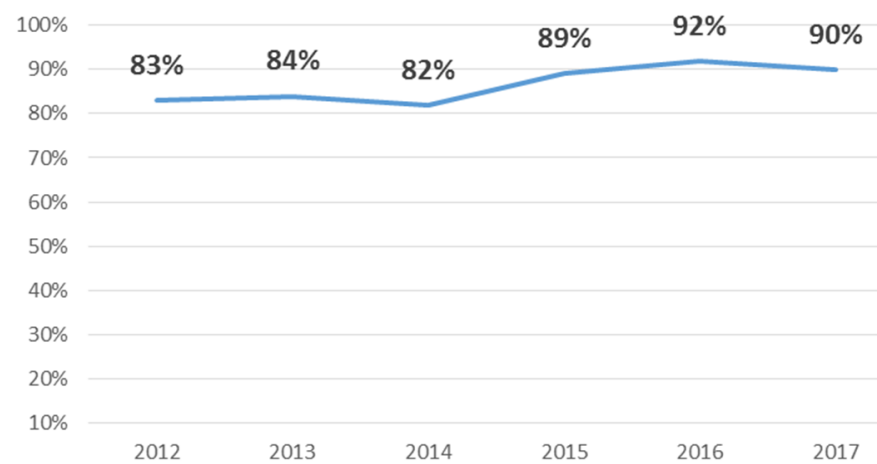
Dos 241 convites enviados aos requerentes dos serviços de catering realizados em 2017 para preenchimento do inquérito de satisfação, registaram-se 83 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 34,4%, inferior à taxa de resposta identificada no âmbito da avaliação dos serviços de catering realizada em 2016 (48%).

À semelhança de 2016, a avaliação do apoio dos serviços de catering dos SASUC à preparação dos serviços foi bastante positiva (média = 4,55), com todos os itens avaliados com pontuações médias acima de 4, numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a Mau e 5 a Excelente.

A qualidade do serviço prestado também obteve pontuação muito positiva (média = 4,64), ligeiramente superior à obtida em 2016 (média = 4,60), contribuindo para esta subida a melhoria das perceções relativamente ao cumprimento dos horários acordados, a qualidade servida e a simpatia, competência e disponibilidade das equipas que acompanharam os eventos.

Cerca de 33% dos/as respondentes referiram que o serviço ocorreu nas instalações do Centro Cultural D. Dinis, sendo a avaliação destas instalações; equipamentos e serviços de apoio; e acolhimento e atendimento neste espaço muito positiva (com pontuações médias de 4,41; 4,32; e 4,85; respetivamente). Cerca de 17% dos/as respondentes referiram que o serviço ocorreu nas instalações do Centro Cultural Casa da Pedra, em que os parâmetros Aspeto e Qualidade; Limpeza; Rel. N.º utilizadores / espaço foram avaliados com pontuações 4,36, 4,57 e 4,71, respetivamente.

A taxa de satisfação com os serviços de catering é de 90% (média = 4,61), ligeiramente inferior à taxa de satisfação aferida em 2016 (92%) - **Gráfico 3.3.2.1.**



**Gráfico 3.3.2.1** Evolução da Taxa de Satisfação dos Serviços de Catering, de 2012 e 2017

A totalidade dos respondentes (100%) indicou que voltaria a contratar e recomendariam estes serviços. Registaram-se alguns comentários/sugestões visando a revisão do instrumento/processo de auscultação e a melhoria da comunicação entre a equipa administrativa e as equipas do terreno para evitar lapsos na satisfação dos requisitos dos/as clientes.

### 3.3.3. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A gestão da saúde e segurança no trabalho insere-se nas competências dos Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho (SSGST), unidade orgânica na dependência da Administradora dos SAS, criada em abril de 2014, na sequência da publicação do despacho de revisão orgânica dos SAS (Despacho n.º 4707/2014, publicado em Diário da República, 2.ª série, n.º 64, de 1 de abril).

Aos SSGST, além da valência da prestação de serviços de saúde enquanto apoio indireto da Ação Social na Universidade de Coimbra, compete assegurar a organização das atividades de segurança e saúde no trabalho que visem a prevenção de riscos profissionais e a promoção da saúde do/a trabalhador/a da UC, bem como a prestação de serviços de medicina do trabalho a entidades externas.

No âmbito interno, os SSGST realizam exames de saúde de Medicina do Trabalho, organizam a Consulta de Medicina de Viagem (para deslocações em serviço), promovem a Investigação de Incidentes e Acidentes de Trabalho e desenvolvem atividades de promoção da saúde ocupacional.

A relação com entidades integrantes do Grupo Público UC foi enquadrada, em 2017, no âmbito de Protocolos celebrados:

- Com a ACIV – Associação para o Desenvolvimento da Engenharia Civil (protocolo firmado a 10/02/2016 para a prestação de serviços partilhados na área da Medicina do Trabalho).
- Com o Centro de Estudos Sociais da UC (CES-UC), para a prestação de serviços partilhados na área da Saúde no Trabalho (exames de Medicina do Trabalho);
- Com o Centro de Neurociências e Biologia Celular da UC (CNC-UC), para a prestação de serviços partilhados na área da Saúde no Trabalho (exames de Medicina do Trabalho);
- Com o ICNAS Produção, Lda, para a prestação de serviços partilhados na área da Saúde no Trabalho (exames de Medicina do Trabalho);
- Com o Exploratório Infante D. Henrique, para a prestação de serviços partilhados na área da Saúde no Trabalho (exames de Medicina do Trabalho).
- Com o Instituto Pedro Nunes, para a prestação de serviços partilhados na área da Saúde no Trabalho (exames de Medicina do Trabalho).

Manteve-se ativo o protocolo estabelecido com a Escola Secundária José Falcão, de Coimbra, para cooperação, parceria e colaboração, aos níveis técnico e pedagógico, na promoção de ambientes de estudo e de trabalho seguros, proporcionadores de saúde e bem-estar, bem como de reforço de competências dos atores de ambas as comunidades em áreas científicas, técnicas e tecnológicas.

#### **Exames de Medicina do Trabalho**

A realização de exames de Medicina do Trabalho decorre da necessidade de assegurar a vigilância da saúde de todos/as os/as trabalhadores/as da UC, no cumprimento das exigências legais em matéria de segurança, higiene e saúde no trabalho.

Na tabela abaixo sintetizam-se os principais indicadores desta atividade para o ano civil 2017 –  
**Quadro 3.3.3.1.**

	2017	2016	Var. Abs.	Var %
Nº de convocatórias emitidas	1668	1227	441	36%
Nº total de exames realizados	927	705	222	31%
UC e SASUC	867	633	234	37%
Entidades do Grupo Público UC (prestação de serviços)	60	72	-12	-17%
Nº de faltas aos exames	721	382	339	89%
Nº de atos de enfermagem	38	59	-21	-36%
% de cumprimento das obrigações legais*	39%	29%	10 p.p.	

\* (N.º de exames realizados UC + SASUC / N.º de exames previstos) x 100

**Quadro 3.3.3.1** Indicadores da atividade de Medicina do Trabalho em 2016 e 2017

A melhoria dos resultados ao nível do cumprimento das obrigações legais em matéria da vigilância da saúde dos trabalhadores da UC (aumento de 37% do número de consultas realizadas a trabalhadores da UC e dos SASUC) foi impulsionada pelo reforço, durante o ano de 2017, do corpo clínico afeto à realização de exames de medicina do trabalho. Apesar desta evolução positiva, os resultados atingidos ainda estão bastante aquém da meta definida no Plano de Ação SAS 2015-2019 (assegurar a 100% o cumprimento das obrigações legais), identificando-se a manutenção da prática reiterada de faltas não justificadas a exames (aumento de 89% do n.º de faltas) como um fator que afeta negativamente o desempenho e a otimização dos recursos disponíveis para a garantia desta obrigação legal.

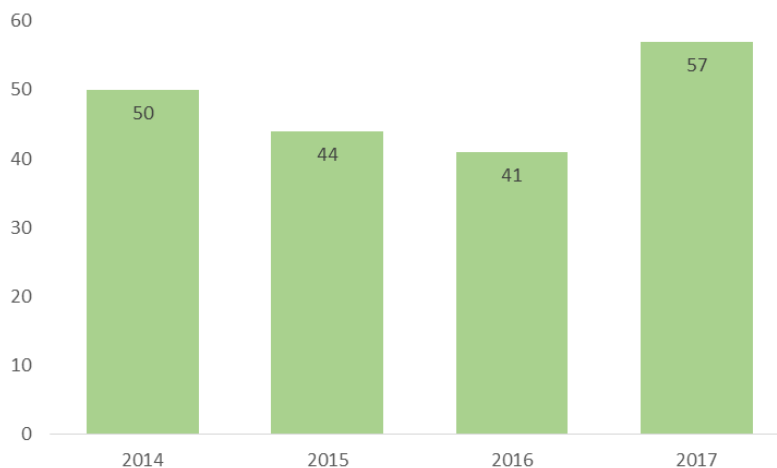
A constatação das limitações que se têm sentido nos SSGST para assegurar o cumprimento das exigências legais em matéria de segurança, higiene e saúde no trabalho para todos os trabalhadores da UC, associada aos crescentes encargos que têm vindo a ser suportados pelos SASUC na dinamização desta atividade, tem suscitado reflexões quanto à sustentabilidade e eficácia desta valência. Na perspetiva da promoção da sustentabilidade, tem-se procurado a diversificação de fontes de financiamento pela prestação de serviços a entidades do Grupo UC, embora se reconheça que, por si só, esta atividade não resolve o problema. Em 2018 espera-se que a definição de metodologia que permita a aplicação do princípio do utilizador-pagador aos exames de Medicina do Trabalho contribua para melhorar os resultados.

Ainda nesta área e visando a melhoria da eficácia do processo, destacam-se os desenvolvimentos realizados ao nível do interface entre o sistema de informação utilizado para a gestão de RH na UC (SAP) e o sistema de informação de suporte à gestão dos exames de medicina do trabalho (H2ST), que contribuiram para melhorar a atualização automática da base de dados de trabalhadores da UC a convocar para a realização de exames de Medicina do Trabalho.

### Investigação de acidentes e incidentes de trabalho

Em 2017 procedeu-se à análise, investigação, classificação, registo, notificação e remessa de 57 processos de Acidentes de Trabalho ocorridos durante o ano, mais 13 do que os registados em 2016 -

#### Gráfico 3.3.3.1.



**Gráfico 3.3.3.1** N.º de processos de Acidentes de Trabalho, em 2014, 2015, 2016 e 2017

Na sequência da instrução destes processos foram sugeridas/adotadas, em 2017, 22 medidas preventivas.

### Atividades de Promoção da Saúde Ocupacional

Mantém-se a prática, de há longo instituída, de promover estilos de vida saudáveis junto daqueles que são observados em exames de saúde no âmbito da Medicina do Trabalho.

A Consulta de Medicina do Viajante integra-se, também, na área da promoção da saúde pois que permite antecipar e prevenir riscos em que os trabalhadores da UC incorrem quando se deslocam para fora de Portugal. Em 2017 foram realizadas 84 consultas de Medicina do Viajante motivadas por deslocações em serviço, mais 18 (27%) do que em 2016.

Em 2017 foram ainda instalados armários de primeiros socorros nos vários locais onde funcionam serviços dos SASUC, tendo os SSGST diligenciado a aquisição e dotação dos armários com materiais de primeiros socorros, definido os responsáveis e circuitos para a utilização e manutenção dos produtos de primeiros socorros distribuídos e definido a documentação de suporte à gestão desta tarefa (SAS\_IT028 – Utilização e Manutenção de Caixas de Primeiros Socorros e impressos associados) – **Figura 3.3.3.1.**



**Figura 3.3.3.1** Armário de Primeiros Socorros instalado (Sede)

### **Protocolos e Prestação de Serviços**

No âmbito dos protocolos celebrados foi disponibilizada formação em “Suporte Básico de Vida” a 10 assistentes técnicos e assistentes operacionais da Escola Secundária José Falcão. Esta formação teve a duração de 3h e ocorreu nos dias 6 e 7 de abril de 2017.

Foi celebrado um novo protocolo para a prestação de serviços partilhados de Medicina do Trabalho com o Instituto Pedro Nunes (30/03/2017).

No âmbito dos protocolos celebrados com entidades do Grupo UC para a prestação de serviços partilhados de Medicina do Trabalho, foram realizados exames a 60 trabalhadores.

# 4

## PESSOAS



A Divisão Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos, através do Núcleo de Gestão de Recursos Humano (NGRH), exerce as suas atribuições nos domínios da gestão das pessoas que colaboram nos SASUC.

Constituída por 6 (seis) trabalhadores, a equipa do NGRH, durante o ano 2017 e no sentido de prosseguir a missão dos SASUC, conforme o Plano Estratégico da UC, o Plano de Ação dos SASUC para 2015-2019 e os normativos legais em vigor, deu continuidade às orientações superiores, consolidando as políticas de valorização das pessoas, das suas competências, acolhimento dos seus contributos, reconhecendo os melhores talentos para cada posto de trabalho, ajustando, quando necessário, os métodos de trabalho e a dimensão das equipas.

Nesse sentido, na orientação e coordenação da atividade desenvolvida pelo NGRH, foram privilegiados: a consolidação na organização e distribuição do trabalho dentro da equipa; a aproximação e alinhamento com os procedimentos comuns à UC; o incentivo à formação profissional e reconhecimento da autoformação dos trabalhadores.

Sem prejuízo do cariz transversal do trabalho realizado pelos elementos da equipa do NGRH, o ano foi pautado pela aposta na especialização e na otimização de cada um dos colaboradores na execução de tarefas específicas.

A gestão técnica e administrativa dos recursos humanos não se esgota na aplicação das Leis Laborais, mas apresenta em relação a estas uma elevada exigência de aplicação atempada, face às implicações,

quer na esfera jurídica das relações de emprego, quer nos efeitos sobre o estatuto remuneratório e na carreira contributiva dos trabalhadores. As alterações constantes dos dispositivos legais e as orientações do poder central, implicam maior sobrecarregada de atividade do NGRH na sua aplicabilidade.

No ano de 2017, pelo impacto no trabalho desenvolvido, destacam-se:

- A atualização da remuneração mínima mensal garantida de 530,00€ para 557,00€, decorrente da aplicação do Decreto-Lei n.º 86-B/2016, de 29 de dezembro, com efeitos a 1 de janeiro de 2017;
- Atualização do subsídio de refeição de 4,27€ para 4,52€ a partir de 1 de janeiro e para 4,77€ a partir de 1 de agosto, decorrente da aplicação do Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro;
- Descongelamento das progressões nas carreiras para o ano económico de 2018 com base nas avaliações SIADAP.

Tais alterações exigiram um esforço na adaptação das regras e dos sistemas informáticos utilizados na gestão de assiduidade, horários de trabalho e processamento de vencimentos e avaliação de desempenho.

Em 2017 continuou a ser colocado grande enfoque no reforço das competências dos trabalhadores, tendo sido incentivada a participação em ações de formação pelos trabalhadores dos SAS, o que resultou num total de 2 697,50 horas de participação em eventos de formação.

Por outro lado, o Mapa de Pessoal constitui-se como o instrumento fundamental de planeamento e gestão estratégica de recursos humanos, permitindo uma visão integrada e dinâmica desses mesmos recursos, contribuindo para uma cultura organizacional orientada para o serviço público, de acordo com critérios de racionalização e transversalidade. A sua elaboração decorre da aplicação dos artigos 28.º e 29.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovado pela Lei n.º 35/2014 de 20 de junho, em matéria de planeamento e gestão dos Recursos Humanos: "Os órgãos e serviços preveem anualmente o respetivo mapa de pessoal, tendo em conta as atividades, de natureza permanente ou temporária, a desenvolver durante a sua execução."

Assim, o Mapa de Pessoal dos SASUC contém a indicação do número de postos de trabalho necessários para o cumprimento dos objetivos da organização, caracterizados em função das atividades e competências dos seus titulares. Aprovado pelo Reitor da UC em 16/08/2016, o Mapa de Pessoal dos SASUC para 2017, prevê 513 postos de trabalho, dos quais 10 são cargos de direção.

Decorrente das necessidades sentidas por trabalhadores qualificados, designadamente para a carreira e categoria de Técnico Superior, e da política de gestão de recursos humanos implementada nos SASUC em áreas estratégicas, como a área financeira, os serviços de alimentação, os serviços de saúde e os serviços de alojamento, em 2017 iniciaram-se procedimentos concursais para preenchimento de 3 postos de trabalho, na carreira e categoria de Técnico Superior, por forma a obviar aquelas fragilidades, dando continuidade a um processo desencadeado em finais de 2016, visando a ocupação de um lugar de Técnico Superior na área de Serviço Social, vago na altura por aposentação da titular.

No âmbito do Programa de Contrato de Emprego e Inserção do IEFP, os beneficiários das prestações de desemprego, inscritos nos centros de emprego podem realizar trabalho, designado por socialmente necessário, quando exercido em entidades públicas que satisfaçam necessidades sociais. Durante o ano de 2017, cerca de 27 beneficiários da prestação de desemprego, inscritos no IEFP, ao abrigo dos contratos CEI e de 12 beneficiários ao abrigo dos contratos CEI+, tiveram oportunidade de integrar as equipas de trabalho dos SASUC, no sentido de fomentar o contacto com outros trabalhadores e atividades, evitando o risco do seu isolamento, desmotivação e marginalização.

Ainda no âmbito da responsabilidade social dos SASUC para com o emprego, durante o ano de 2017 foi dada especial relevância aos jovens recém-licenciados da UC e de outros estabelecimentos de ensino da cidade, proporcionando-lhes estágios profissionais ou curriculares, ao abrigo dos diferentes programas de estágio em vigor na UC.

## CARATERIZAÇÃO DE RH EM 2017

O Balanço Social é elaborado nos termos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro e das orientações anualmente disponibilizadas pela Direção Geral da Administração e do Emprego Público – DGAEP, constituindo-se como o instrumento privilegiado de planeamento e de gestão dos Recursos Humanos dos serviços e organismos. Deste modo, o Balanço Social apresenta um conjunto de indicadores sociais que nos permitem caracterizar os recursos humanos dos SASUC no ano de 2017. O tratamento estatístico que seguidamente se apresenta, contempla os trabalhadores em exercício efetivo de funções a 31 de dezembro de 2017, com relação jurídica de emprego público, excluindo as ausências superiores a 6 meses, conforme metodologia inerente ao reporte do Balanço Social.

Assim, em 31 de dezembro de 2017, os recursos humanos efetivos dos SAS com relação jurídica de emprego público ascendiam a 403 pessoas - **Quadro 4.1**.

	N.º Recursos Humanos		Variação	
	2016	2017	Abs.	%
Efetivos	412	403	-9	-2,18
Ausências superiores a 6 meses	3	8	5	166,67
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>411</b>	<b>-4</b>	<b>-0,96</b>

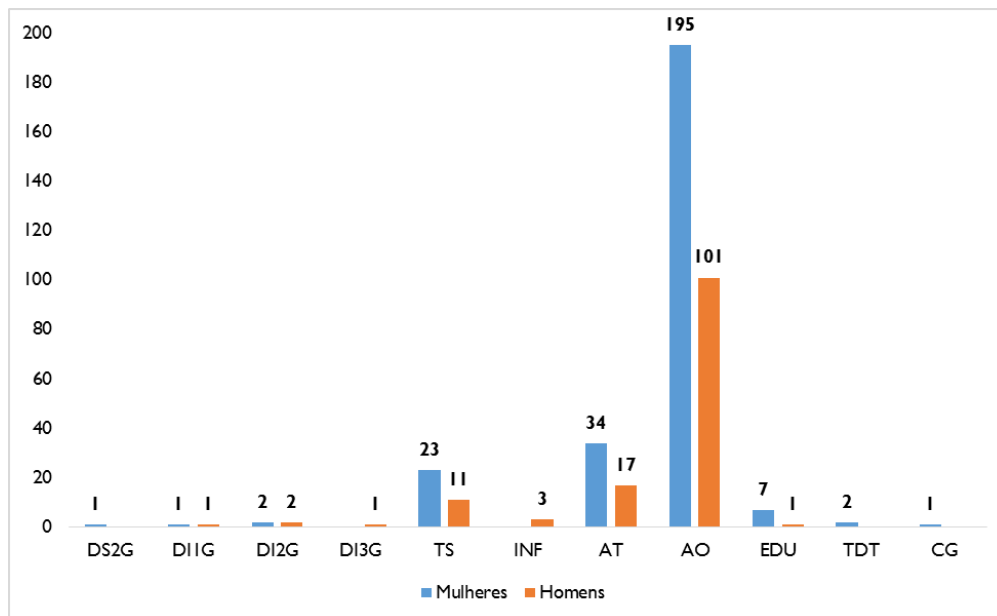
**Quadro 4.1** Número de recursos humanos em 2017, em comparação homóloga com 2016

Dos 403 trabalhadores registados, 395 (98,01%) estão vinculados através do Contrato de Trabalho em Funções Públicas (CTFP). A Comissão de Serviço (CS) constitui o vínculo dos restantes 8 colaboradores, portanto, 1,99%. O **Gráfico 4.1** ilustra a distribuição, por género e por categoria dos trabalhadores.

Para melhor leitura do gráfico utilizaram-se as seguintes abreviaturas para identificação das categorias profissionais:

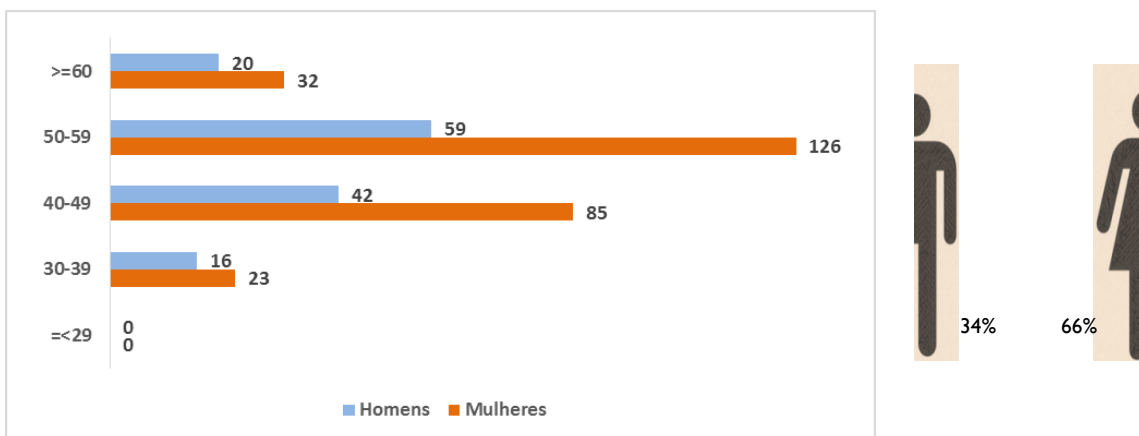
- DS2G – Direção Superior de 2.º Grau

- DI1G – Direção Intermédia de 1.º Grau
- DI2G – direção Intermédia de 2.º Grau
- TS – Técnico Superior
- INF – Informático
- AT – Assistente Técnico
- AO – Assistente Operacional
- EDU – Educador de Infância
- TDT – Técnico de Diagnostico e Terapêutica
- CG - Clínico Geral



**Gráfico 4.1** Distribuição de recursos humanos por género e categoria

No **Gráfico 4.2** apresenta-se a distribuição dos trabalhadores, por escalão etário e género dos 403 trabalhadores dos SAS em 2017. Realça-se a maior representatividade dos escalões etários 40-49 e 50-59 anos, que representam 312 trabalhadores/as, e do género feminino com um valor de 266 pessoas que equivale a 66,00% do universo de trabalhadores/as.



**Gráfico 4.2** Distribuição etária e por gênero dos trabalhadores dos SAS em 2017

Nos escalões etários de 40-49 e de 50-59 a expressão do gênero feminino é bastante mais significativa, (211 trabalhadores do gênero feminino o que corresponde a 52,36% do total de trabalhadores e 101 trabalhadores do gênero masculino); nos restantes escalões há uma menor disparidade entre os géneros.

Apresentam-se seguidamente outros indicadores relevantes para a caracterização dos trabalhadores:

- Leque etário –  $\frac{\text{Idade do trabalhador mais idoso}}{\text{Idade do trabalhador mais jovem}} \Leftrightarrow \frac{68}{30} = 2,27$

Isto é, a idade do trabalhador mais idoso é 2,27 vezes superior à do trabalhador mais jovem. Em 2016 o indicador era de 2,31.

- Idade média –  $\frac{\sum \text{Idade trabalhadores}}{\sum \text{Efetivos}} \Leftrightarrow \frac{20\,370}{403} = 50,55$

A idade média dos trabalhadores é de 50,55 anos. Em 2016 o valor era de 46,65.

- Índice de envelhecimento –  $\frac{\text{N.º trabalhadores com idade } \geq 55 \text{ anos}}{\text{Total trabalhadores}} \times 100 \Leftrightarrow \frac{142}{403} \times 100 = 35,24$

A taxa de envelhecimento geral dos SASUC em 2017 era de 35,24%. Daqui resulta que 35,24% dos colaboradores tem idade igual ou superior a 55 anos. Em 2016 este indicador apresentava o valor de 30,34%. Regista-se uma tendência de envelhecimento dos colaboradores dos SASUC.

- Índice de tecnicidade –  $\frac{\text{N.º técnicos Superiores}}{\text{Total de Trabalhadores}} \times 100 \Leftrightarrow \frac{48}{403} \times 100 = 11,91$

Este conceito procura medir o relevo dos trabalhadores dotados de habilitações técnicas no universo dos efetivos. Para efeitos de cálculo deste indicador consideramos: Técnicos Superiores, Informáticos, Educadores de Infância, Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica e Clínico Geral. O valor

11,91% indica que por cada 100 trabalhadores menos de 12 têm habilitações técnicas superiores. Em 2016 este indicador era de 11,41.

## ADMISSÕES E SAÍDAS

O quadro abaixo apresenta as variações ocorridas nas movimentações de efetivos, discriminadas por tipologia, salientando-se o n.º de saídas por ausências superiores a 6 meses, que foi de 12 trabalhadores – **Quadro 4.2**.

MOTIVO	Com Impacto no n.º efetivos		Outras Situações		Total	
	Admissões/ Regressos	Saídas	Admissões/ Regressos	Saídas	Admissões/ Regressos	Saídas
Aposentação		3				3
Ausência superior a 6 meses	7	12			7	12
Comissão de Serviço	3	4			3	4
Denúncia de Contrato		2				2
Falecimento		1				1
Mobilidade intercarreiras			2	2	2	2
Recrutamento (Proc. Concursal)	1				1	
Regresso carreira origem	1				1	
Regresso licença sem remuneração	1				1	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>24</b>

**Quadro 4.2** Descrição das movimentações de efetivos em 2017 por tipologia

Dos movimentos indicados no quadro acima enumeram-se os seguintes, pela relevância:

- Provimento do lugar de direção superior de 2.º Grau da Administração dos SASUC em 30/10/2017;
- Provimento do lugar de direção intermédia de 1.º Grau da Direção de Serviços de Apoio ao Estudante em 01/09/2017;
- Provimento do lugar de direção intermédia de 2.º grau da Divisão de Alimentação em 02/03/2017;
- Provimento do lugar de direção intermédia de 2.º grau da Divisão dos Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho em 02/03/2017;
- Falecimento de um trabalhador em 06/10/2017;
- Recrutamento de um Técnico Superior na área Jurídica, com ocupação do posto de trabalho em 23/01/2017.

No âmbito da política de contratações para renovação dos efetivos dos SASUC e do provimento dos lugares de direção intermédia, durante o ano de 2017 há registo dos procedimentos concursais elencados no **Quadro 4.3**.

Referência	Descritivo	Situação em 31/12/2017
P02-DSAE-2017	Procedimento concursal para seleção e provimento de cargo de direção intermédia de 1.º grau – Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante; Aviso n.º 3829/2017, publicado na 2.ª série do Diário da República, n.º 71, de 10 de abril	Concluído
P03-DAFRH-2017	Procedimento concursal para seleção e provimento do cargo de direção intermédia de 2.º grau – Chefe de Divisão Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos, Aviso n.º 212/2018, publicado na 2.ª série do Diário da República, n.º 2, de 3 de janeiro	A decorrer
P02-SSGST-2016	Procedimento concursal para seleção e provimento de cargo de direção intermédia de 2.º grau - Chefe de Divisão dos Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho; Aviso n.º 11635/2016, publicado na 2.ª série do Diário da República, n.º 183, de 22 de setembro	Concluído
P04-DA-2016	Procedimento concursal para seleção e provimento de cargo de direção intermédia de 2.º grau - Chefe de Divisão de Alimentação; Aviso n.º 13475/2016, publicado na 2.ª série do Diário da República, n.º 209, de 31 de outubro	Concluído
P01-DADAFRH-2017	Procedimento concursal comum para recrutamento de dois Técnicos Superiores, em regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado, Aviso n.º 3912/2017, publicado na 2ª série do Diário da República, n.º 73 de 12 de abril	A decorrer
P05-NADAI-2016	Procedimento concursal comum para recrutamento de um Técnico Superior, na área de Serviço Social, em regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado; Aviso n.º 30/2017, publicado na 2.ª série do Diário da República, n.º 1 de 2 de janeiro	Concluído

**Quadro 4.3** Procedimentos concursais relevantes no ano de 2017

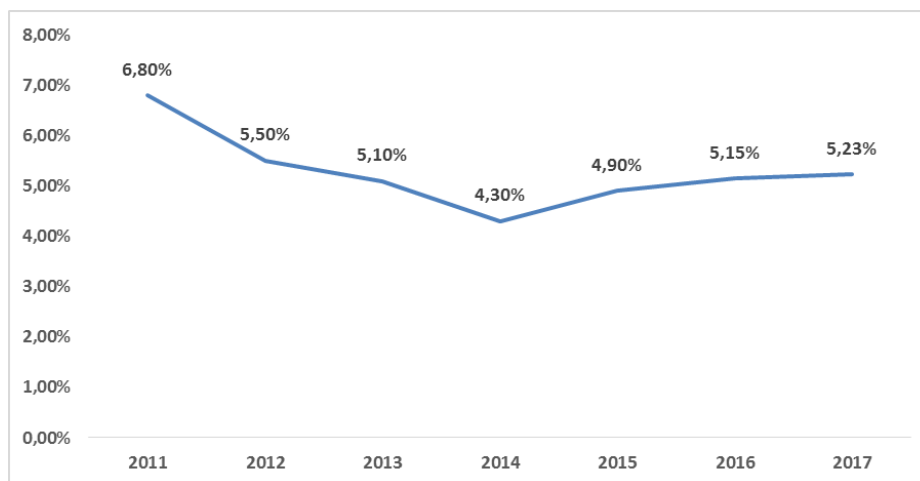
## ABSENTISMO

Com a reposição dos feriados em 2016 e as tolerâncias concedidas, os dias úteis de trabalho em 2017 foram 246, quando em 2016 o número de dias havia sido de 250.

Considerando que o índice de absentismo é calculado através dos seguintes parâmetros:

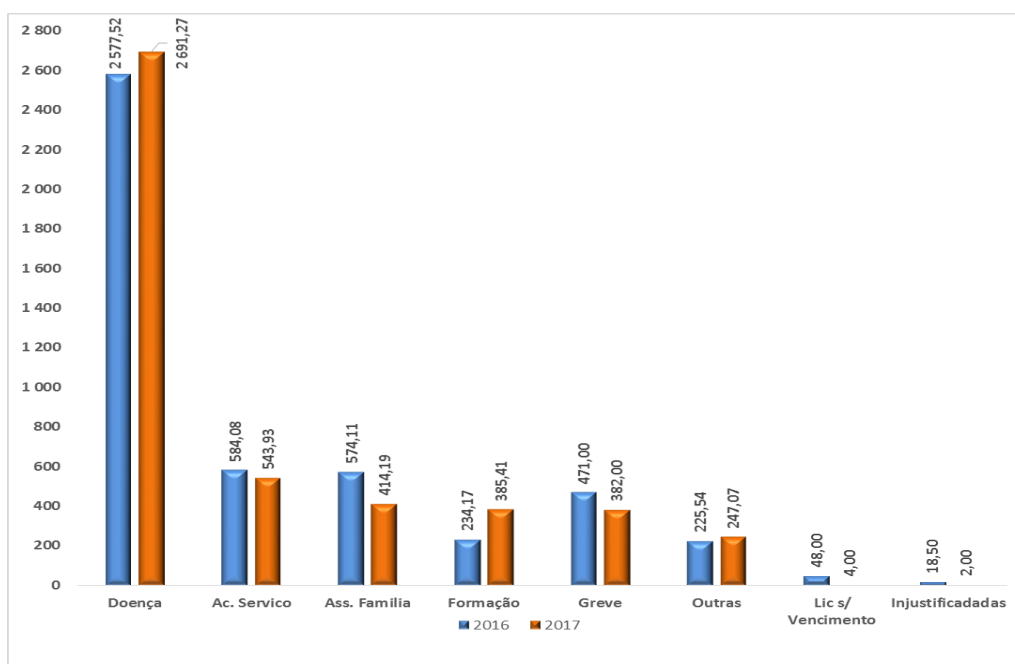
$$\frac{\text{N.º de faltas}}{\text{Total de dias trabalháveis}} \times 100 \Leftrightarrow \frac{4\,669,87}{89\,234,50} \times 100 = 5,23$$

A taxa de absentismo, em 2017 sofreu um ligeiro acréscimo face ao ano anterior, atingindo o valor de 5,23% – **Gráfico 4.3**.



**Gráfico 4.3** Evolução do indicador 'taxa de absentismo' entre 2011 e 2017

Analisando a tipologia de faltas subjacente ao absentismo, verifica-se, em 2017, maior prevalência de faltas por doença (2 691,27 dias), das ausências por motivos de acidentes de serviço (543,93 dias) e das ausências para assistência à família (414,19 dias) – **Gráfico 4.4**.



**Gráfico 4.4** Distribuição do n.º de dias de faltas dos trabalhadores dos SAS por tipologia, em 2016/2017

Comparando os dados de 2017 com os de 2016, sublinha-se uma ligeira diminuição global do número de faltas, em cerca de 63,05 dias (-1,33%). Contribuíram para esta diminuição a redução significativa das faltas por assistência familiar (-27,86%) e as faltas por greve (-18,90%).

## **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

A avaliação de desempenho dos trabalhadores sujeitos à aplicação do SIADAP 3, nos termos da Lei vigente, processa-se em ciclos de biénios. O ano de 2017 integra o ciclo avaliativo 2017/2018 pelo que não há situações a reportar, dado que o processo ainda está a decorrer.

## **ACOLHIMENTO DE ESTÁGIOS**

Na categoria dos estágios curriculares, enquadram-se os estágios académicos – promovidos por instituições de ensino superior, no âmbito de programas curriculares conducentes à atribuição de grau académico; e os estágios profissionalizantes – formações práticas em contexto de trabalho, entendidas enquanto módulos integrados na estrutura curricular de cursos de educação e formação de jovens e adultos, cursos profissionais e outros cursos conducentes a qualificações profissionais de níveis II a IV.

Na categoria dos estágios extracurriculares, compreendem-se os estágios promovidos pelos SAS e realizados como complemento de uma qualificação pré-existente, através de formação e experiência prática em contexto laboral, enquadráveis no Regulamento de Bolsas Diversas da UC (Cf. Despacho n.º 2746/2005, de 4 de fevereiro, publicado no Diário da República n.º 25, Série II).

Durante o ano de 2017, os SAS acolheram **30** estágios nas diferentes modalidades.

No que concerne a estágios extracurriculares, em 2017 foram acolhidos **16** estagiários ao abrigo do Regulamento de Bolsas Diversas da UC, distribuídos pelas seguintes Unidades Orgânicas dos SAS:

- 7 Núcleo Financeiro
- 2 Tesouraria
- 2 Divisão de Compras e Logística
- 1 Divisão de Oferta Integrada de Serviços
- 1 Gabinete de Sistemas Informáticos e de Informação
- 1 Gabinete de Apoio à Gestão
- 1 Núcleo de Alimentação
- 1 Núcleo de Integração e Acolhimento

Em 31/12/2017 estavam concluídos 7 dos estágios, sendo que se prologaram para o ano de 2018 os restantes nove.

Quanto aos demais estágios que foram acolhidos no âmbito de protocolos firmados entre os SAS e entidades externas à UC, em 2017 verificou-se a seguinte situação – **Quadro 4.4.**

Tipo de Estágio	N.º Estagiários/ Fase	Curso	Instituição Proveniência	Duração (Horas)	UO SAS Acolhimento
<b>CURRICULARES (Académicos)</b>	1/Concluído	Animação Socioeducativa	Escola Superior de Educação	469	Serviços de Apoio à Infância - Creche
	1/Concluído	Dietética	Instituto Politécnico de Leiria	120	Divisão de Alimentação - Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar
<b>CURRICULARES (Profissionalizantes)</b>	1/Concluído	Curso Vocacional de Mesa Nível II	Escola Secundário Jaime Cortesão	400	Divisão de Alimentação
	9/Concluídos	Curso Vocacional de Cozinha Nível II	Escola Secundário Jaime Cortesão	2 185	Divisão de Alimentação
	1/Concluído	Empreendedorismo e Gestão de Projetos	IEFP	700	Divisão de Compras e Logística - Núcleo de Manutenção e Conservação
	1/Concluído	Medida de Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades	ACAPO	1 200	Divisão de Alimentação

**Quadro 4.4** Estágios no âmbito de protocolos firmados entre os SAS e entidades externas à UC, em 2017

## FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Sendo a formação considerada o alicerce de excelência no reforço de competências dos trabalhadores, procurou-se proporcionar o máximo de formação aos trabalhadores dos SASUC. Por outro lado, não havendo grande cultura na instituição nesta matéria, evidencia-se o esforço de sensibilização feito junto dos responsáveis setoriais, nomeadamente da área da alimentação, para a importância da formação enquanto motor de desenvolvimento de competências.

Grande parte da formação profissional disponibilizada aos trabalhadores dos SASUC, foi promovida pelos próprios SASUC, com recurso a técnicos/as internos/as, em áreas estratégicas. Além desta formação, realça-se ainda a formação decorrente de protocolos com entidades que se tem revelado uma mais-valia para os SASUC e sem qualquer acréscimo de encargos, por esse motivo foi considerada também formação interna.

Em 2017 registou-se a participação de 150 trabalhadores dos SASUC em ações de formação. A formação interna contou com 15 ações de formação, que abrangeram 218 participações. A formação externa contou com 40 ações que abrangeram 133 participações. Contabilizaram-se, no total, 351 participações em ações de formação, que correspondem a um total de 2.697 horas e 30 minutos. – **Quadro 4.5.**

Com base nos números suprarreferidos podemos concluir, que do total de trabalhadores dos SAS, 37,22% participaram em ações de formação, valor correspondente ao rácio entre o n.º dos trabalhadores que participaram em ações de formação e o total dos trabalhadores em exercício de funções a 31/12/2017:

$$\frac{\text{N.º de trabalhadores participantes em ações de formação}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100 \Leftrightarrow \frac{150}{403} = 37,22$$

	Participação em ações de formação	N.º de Horas
<b>Internas</b>	<b>218</b>	<b>1 158:30</b>
Formação SASUC	125	728:00
Plano Formação UC	28	268:00
Formação Protocolos	65	162:30
<b>Externas</b>	<b>133</b>	<b>1 539:00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>2 697:30</b>

**Quadro 4.5** Participações em formações em 2017, por tipologia e número de horas

No quadro abaixo elencam-se, por tipologia, as ações de formação consideradas internas, efetuadas com o esforço extra dos trabalhadores dos SASUC, com qualificação para o efeito e que desencadearam essas ações, envolvendo 218 participações. Regista-se também o estabelecimento de protocolos com outras instituições em que uma das contrapartidas foi formação, não havendo assim um encargo direto para os SASUC, designadamente a Ação de Sensibilização “Como Lidar com a Pessoa Com Deficiência Visual” –

**Quadro 4.6.**

Designação da formação interna	Participações	Horas
<b>Formação promovida pelos SAS</b>		
Como utilizar os detergentes e o que fazer em caso de acidente	17	25:30
Edição de Conteúdos Web com CMS Silva	3	21:00
Ementas Online SIGNETPOS	5	15:00
Excel Avançado	25	262:30
Excel Inicial	20	210:00
Higiene e Segurança Alimentar	6	06:00
LimeSurvey - Monotorização de Inquéritos	2	03:00
Utilização da Aplicação Informática RT	39	136:30
SNC-AP em E-LEARNING	8	46:00
<b>Subtotal</b>	<b>125</b>	<b>725:30</b>

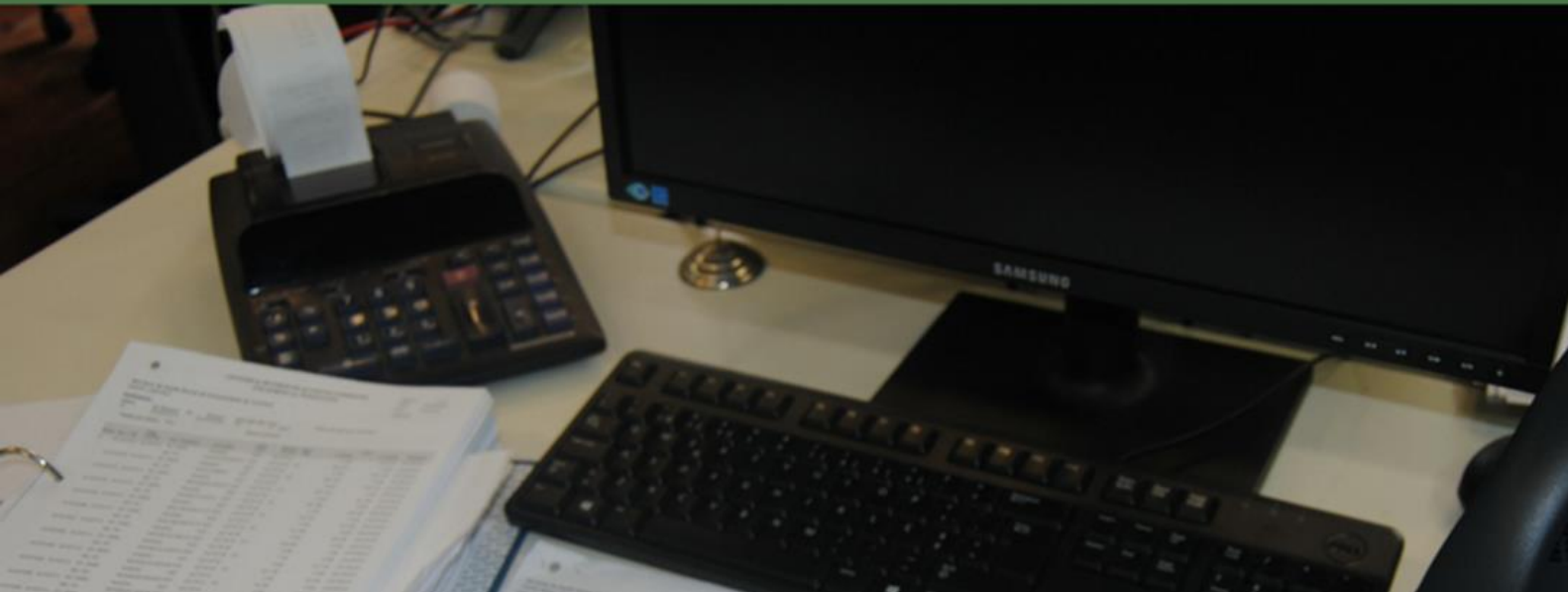
Designação da formação interna	Participações	Horas
<b>Plano de Formação UC</b>		
Cooperação académica para o desenvolvimento: oportunidades de financiamento - FORGES Staff Training Week	2	39:00
7.º Simpósio de PHDA	2	42:00
Ação de Sensibilização sobre SAS_IT005 - Circuito Interno de Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações	5	02:30
Seminário: Transição do ensino secundário para o ensino superior	6	96:00
Seminário: Garantir a Segurança Alimentar – Diminuir o Desperdício com Inovação	13	91:00
<b>Subtotal</b>	<b>28</b>	<b>270:30</b>
<b>Formação Protocolos</b>		
Ação de Sensibilização: Como Lidar com a Pessoa Com Deficiência Visual	65	162:30
<b>Subtotal</b>	<b>65</b>	<b>162:30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>1 158:30</b>

**Quadro 4.6** - Ações de formação interna

Estas ações de formação decorreram das oportunidades identificadas para melhoria dos serviços prestados pelos SASUC à comunidade UC, nomeadamente em setores da alimentação, alojamentos, serviços de saúde e oferta integrada de serviços. Neste âmbito, destacam-se as formações promovidas em atendimento/comunicação, bem como as formações dinamizadas pelo GSII visando a melhoria da utilização da ferramenta de gestão de comunicações eletrónicas (RT).

# 5

## ÁREA FINANCEIRA



Os processos de natureza financeira são geridos no âmbito das competências do Núcleo Financeiro, (que assegura as competências do Núcleo de Património) e da Tesouraria, núcleos orgânicos da Divisão Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos (DAFRH), na dependência da Direção de Serviços de Suporte à Atividade dos SAS.

A área financeira, pela sua posição no processo de decisão dentro da instituição, é uma área estratégica dos SAS e, como tal, no ano em análise, deu-se continuidade ao conjunto de ações e esforços iniciados nos anos transatos, com vista à melhoria dos processos e procedimentos e, conseqüentemente, na melhoria da qualidade da informação para gestão.

Tratando-se de uma área de atuação muito regulamentar e sujeita a normas e procedimentos, o trabalho diário é assegurado por uma equipa de 12 colaboradores, 8 dos quais adstritos ao Núcleo Financeiro e 4 afetos à Tesouraria, tendo esta dois postos de atendimento.

Durante o ano de 2017 destaca-se a alteração do responsável pela Tesouraria em 12/01/2017.

Em 31/12/2017, aqueles(as) trabalhadores(as) distribuíam-se pelas seguintes categorias profissionais:

- 1 Coordenador Técnico
- 10 Assistentes Técnicos
- 1 Técnico Superior

Sempre que necessário e no âmbito da elaboração de relatórios e do reporte de informação com carácter técnico-financeiro, a área financeira é coadjuvada pela colaboração de uma trabalhadora com a categoria de Técnico Superior, afeta à Direção de Serviços de Suporte à Atividade.

Na gestão da equipa do NF continuou-se com a reorganização e distribuição do trabalho, promovendo a polivalência e a rotatividade das tarefas.

Das unidades orgânicas dos SAS, o NF é aquele que mais oportunidades de estágio tem proporcionado a jovens recém-licenciados da UC e de outros estabelecimentos de ensino superior da região, nomeadamente do Instituto Superior de Contabilidade de Coimbra.

Durante o ano de 2017 os SAS deram oportunidade a 7 estagiários de integrarem a equipa do NF e 2 estagiários de integrarem a equipa da Tesouraria, ao abrigo do programa de bolsas diversas da UC. Apesar do esforço desenvolvido no acompanhamento destes estágios, as mais-valias recíprocas são relevantes. Para os estagiários, já que têm oportunidade de colocar em prática os ensinamentos teóricos; para o serviço, que colhe informação relevante e atual, servindo o contacto entre trabalhadores e estagiários como formação *on the job*.

Quanto à atividade desenvolvida em 2017, para além das tarefas inerentes à área financeira e do cumprimento do reporte de informação dentro do calendário legalmente exigido pelas múltiplas entidades externas: Ministério da Tutela e das Finanças, através da DGO e do Instituto de Gestão Financeira da Educação, ao Tribunal de Contas, à Autoridade Tributária, à Segurança Social, aos órgãos de gestão da UC, destacamos o seguinte:

- Em articulação com o Gabinete de Sistema de Informática e de Informação, pelo elevado impacto na qualidade e rigor da escrituração das contas correntes de clientes, relevadas contabilisticamente:
  - Consolidação da integração dos processos de receita dos Serviços de Alojamento na aplicação GIAF;
  - Consolidação da integração do processo de gestão da receita dos Serviços de Apoio à Infância no sistema de informação GIAF;
  - Consolidação da integração do processo de gestão da receita dos Serviços de Saúde.
- Trabalho conjunto com a Divisão de Aconselhamento e Integração, Serviços de Saúde, Serviços de Apoio à Infância e Gabinete Jurídico, na identificação, escrituração e cobrança de créditos referentes a serviços não cobrados em anos anteriores;
- Recuperação de dívidas de clientes;
- Implementação do método de pagamento por referência multibanco em maio de 2017;
- Auditorias ao saldo de caixa – foram realizadas três auditorias, respetivamente em 06/07/2017, 06/11/2017 e 06/12/2017;
- Trabalhos preparatórios para a implementação de SNC-AP;

- Consolidação da alteração dos procedimentos na contabilização da receita proveniente das unidades alimentares;

Por último, mas não menos importante e considerando que se aproxima a data legal para entrada em vigor do novo quadro contabilístico definido no âmbito do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, em 2017, os colaboradores do NF e da Tesouraria tiveram oportunidade de frequentar ações de formação sobre o assunto, no total de 8 participações e 46:00 horas.



# 6

## COMPRAS, LOGÍSTICA E MANUTENÇÃO



A Divisão de Compras e Logística (DCL) integra a Direção de Serviços de Suporte à Atividade e, no âmbito das competências que lhe estão atribuídas pelo Regulamento Orgânico dos SAS, assegura a gestão dos processos de compras, de logística e distribuição, bem como a manutenção preventiva e corretiva de edifícios e equipamentos geridos pelos SAS. Compreende na sua estrutura três núcleos: Núcleo de Compras, Núcleo de Logística e Núcleo de Manutenção e Conservação.

Em 31/12/2017 a DCL contava com 39 colaboradores, distribuídos pelas seguintes categorias profissionais e respetivos núcleos de afetação:

- 1 Dirigente intermédio de 2.º grau, que chefia a Divisão
- Núcleo de Compras:
  - 5 Assistentes Técnicos
  - 2 Assistente Operacional
- Núcleo de Logística:
  - 1 Coordenador Técnico
  - 2 Assistentes Técnicos
  - 10 Assistentes Operacionais, dos quais um Encarregado Operacional
- Sala de Corte e Embalamento de Carnes:
  - 2 Assistentes Operacionais
- Núcleo de Manutenção e Conservação:
  - 1 Técnico Superior

- 1 Assistente Técnico
- 14 Assistentes Operacionais, dos quais 2 Encarregados Operacionais e 2 CEI's

## 6.1. COMPRAS E LOGÍSTICA

A primeira competência enunciada no Regulamento Orgânico dos SAS, relativa ao Núcleo de Compras determina que este Núcleo deve “assegurar o levantamento e o planeamento das necessidades de aquisição dos bens e serviços necessários ao funcionamento dos diversos serviços, bem como a organização e submissão a decisão superior dos respetivos procedimentos de contratação pública relativos à aquisição desses bens e serviços, de acordo com as normas em vigor”.

Nos últimos anos tem sido efetuado um esforço no sentido da centralização das compras e da agregação de necessidades, sendo que em 2017 foram efetuados mais 59 processos face ao ano de 2016, ainda que este acréscimo resulte, essencialmente, do aumento do número de procedimento de ajuste direto simplificado.

Este aumento ficou a dever-se à dinâmica implementada, em 2016, e prosseguida em 2017, no Núcleo de Manutenção e Conservação, através de uma gestão e acompanhamento muito próximos, por forma a dar a melhor resposta às solicitações existentes, com o intuito de reduzir os tempos de espera.

Considerando que os planos de manutenção estão, ainda, em fase de implementação, e tendo os SASUC um elevado número de equipamentos dispersos pelas diferentes infraestruturas, tem havido necessidade de propor o tipo de procedimento de ajuste direto simplificado, numa tentativa de resposta mais rápida e atempada aos pedidos das diversas Unidades Alimentares e/ou Residências Universitárias. A maioria dos equipamentos são fundamentais ao normal funcionamento dos serviços, pelo que a sua inoperância inviabiliza a atividade regular dos setores.

Durante o ano de 2017 assistiu-se a um enorme esforço, por parte do NMC, essencialmente através da integração de um Assistente Operacional, licenciado em Eng.<sup>a</sup> Mecânica, que se encontrava em Licença sem vencimento, na elaboração, implementação e consolidação de planos de manutenção preventiva, nomeadamente no que diz respeito a equipamentos de frio e gás. Não obstante isso, e atendendo ao número e variedade de equipamentos existentes, e apesar de termos apostado na sua manutenção preventiva, nomeadamente com revisões gerais na altura das pausas letivas, torna-se muito complicado prever as avarias que poderão acontecer, sendo que se manteve o recurso aos ajustes diretos simplificados para uma resposta rápida a estas ocorrências.

No ano de 2015 foi criado um armazém no NMC, destinado à *stockagem* dos materiais mais utilizados nas manutenções curativas. No entanto, esta estratégia não se está a revelar a mais-valia que esperava com a sua criação, pois é muito difícil, dada a diversidade da construção dos edifícios afetos aos SASUC, definir o tipo de materiais que devem estar disponíveis em armazém.

### A) Núcleo de compras

O Núcleo de Compras levou a cabo a elaboração de 748 procedimentos entre Concursos Públicos Internacionais, Concursos Públicos Nacionais, Ajustes Diretos e Ajustes Diretos Simplificados, sempre pautados pelo estrito cumprimento do Código dos Contratos Públicos.

O quadro seguinte resume o n.º de procedimentos de acordo com a designação prevista no Código da Contratação Pública, realizados em 2017, comparativamente ao ano de 2016.

Tipo de Procedimento	N.º Procedimentos			
	2017	2016	Var (abs.)	Var (%)
Ajustes Diretos	113	118	-5	-4%
Ajustes Diretos Simplificados	623	556	67	12%
Concursos Públicos	7	8	-1	-13%
Concursos Públicos Internacionais	3	3	0	0%
Concursos Públicos Urgentes	2	4	-2	-50%
Contratação excluída	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>748</b>	<b>689</b>	<b>59</b>	<b>9%</b>

**Quadro 6.1.1** Distribuição dos procedimentos, por tipologia, em 2016 e 2017

No que diz respeito às Empreitadas, o número de procedimentos manteve-se. Os anos de 2015 e 2016 foram aqueles que tiveram maior número de empreitadas, mas a preocupação com a renovação e inovação dos espaços dos SASUC mantém-se, já que, o número de empreitadas, em 2017, foi igual ao de 2016. Com esta dinâmica pretende-se prestar um serviço cada vez melhor à Comunidade Universitária.

Quanto ao objeto contratual dos procedimentos realizados em 2017 não houve grande alteração face a 2016, tendo-se apenas registado uma pequena subida das Prestações de Serviços, conforme o quadro seguinte:

Objeto	N.º Procedimentos			
	2017	2016	Var (abs.)	Var (%)
<b>Aquisição de bens</b>	<b>470</b>	<b>474</b>	<b>-4</b>	<b>-1%</b>
Bens Alimentares	100	109	-9	-8%
Outros Bens	370	365	5	1%
<b>Prestação de Serviços</b>	<b>221</b>	<b>202</b>	<b>19</b>	<b>9%</b>
<b>Empreitadas</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>704</b>	<b>689</b>	<b>11</b>	<b>2%</b>

**Quadro 6.1.2** Distribuição dos procedimentos, por objeto contratual, em 2016 e 2017

## **B) Núcleo de Logística**

O Núcleo de Logística sofreu algumas alterações durante o ano de 2017, nomeadamente ao nível da equipa de BackOffice, com a integração de um Coordenador Técnico. Assim, pretendeu-se colocar um colaborador, na área administrativa, que fizesse a ponte com o Encarregado Operacional do Armazém, no âmbito das tarefas que são inerentes a este núcleo. Esta interação permite, também, uma melhor resposta perante as Unidades Alimentares e outros serviços requisitantes.

Deu-se continuidade à arrumação do espaço físico do armazém de géneros alimentares, com a colocação dos artigos em prateleiras, sempre que é possível, com o intuito de imprimir ao espaço um aspeto mais cuidado e arrumado, bem como uma melhor circulação de pessoas e bens. Prosseguiu-se a política de dar primazia às paletes de plástico, em vez das de madeira, para uma melhor higienização. Foram colocadas identificações (código de artigo e nome) junto a cada artigo.

Durante o ano de 2017 foi implementado, como projeto-piloto, a introdução do controlo por lotes e prazos de validade, nas carnes frescas, alargando-se, mais tarde, à massa. Esta iniciativa permitiu que adaptássemos o ERP existente às necessidades do Armazém Central, pois o mesmo já permitia esta gestão, mas não estava adaptado a ser utilizado. Esta introdução configura um avanço importante em toda a operação logística uma vez que, este controlo é imprescindível à nossa atividade diária, e configura uma obrigatoriedade legal de garantir a rastreabilidade dos produtos alimentares.

A sala de corte e desmancha de carne, bem como a de demolha e embalamento de bacalhau, criadas em 2015, continuaram a consolidar a sua atividade no ano de 2017, não obstante os fortes constrangimentos ao nível dos recursos humanos afetos a estas atividades. A otimização de processos manteve-se, sendo que continuaram a ser adaptados o número, e tipos de cortes, às necessidades das UA's.

Foram propostas Instruções de Trabalho específicas quer para a sala de corte e embalamento de carnes, quer para a de demolha e embalamento de bacalhau (SAS\_IT025 - Corte, Dessalga, Demolha e Congelação de Bacalhau), não só a nível operacional, como de processos no ERP (GIAF) (SAS\_IT026 - Registos em GIAF de entrada e saída de produtos alimentares no Armazém Central) que tornaram toda a operação mais clara para todos intervenientes no processo.

Foi, ainda, ajustado o horário do Armazém Central para que não encerrasse à hora do almoço, permitindo adaptar a distribuição às necessidades das Unidades Alimentares.

O inventário de final de ano, pela importância que reveste a contagem de existências no final de cada exercício, foi consolidado, face às alterações introduzidas no processo em 2016, sendo que houve um corte de operações, no Armazém Central, entre os dias 27 e 29 de dezembro de 2017.

No decorrer deste procedimento, que levou ao “fecho” e inoperacionalidade do sistema de informação de compras e logística, enquanto decorriam as contagens, só se efetuaram saídas de artigos urgentes e inadiáveis, sendo que os registos foram realizados em suporte manual alternativo, criado para o efeito, com respetiva regularização depois do encerramento do processo. No final foi elaborado um relatório detalhado de toda a operação, integrando a informação do Armazém Central e do Armazém do Núcleo de Manutenção. A organização do processo de inventário, recorrendo à elaboração de um

cronograma de tarefas, revelou-se uma mais-valia para o encerramento de contas do ano de 2016, pelo que decidiu manter o procedimento em 2017.

O Núcleo de Logística é, também, responsável por toda a frota automóvel dos SASUC, tendo sido implementadas melhorias dos processos e na distribuição dos bens alimentares. Não obstante isto, persistem alguns pedidos de antecipação de artigos constantes das requisições das Unidades Alimentares, o que desvirtua a gestão eficaz das rotas de distribuição, processo que será, paulatinamente, otimizado, recorrendo à estreita colaboração entre as duas Divisões (Divisão de Compras e Logística e Divisão de Alimentação).

No **Quadro 6.1.3** apresenta-se a frota automóvel dos SASUC, em 2017, no total, de 15 viaturas, distribuídas por diversos setores e que não sofreu alteração na sua composição face ao ano de 2016.

UO/SAS	MATRÍCULA	MARCA/MODELO
Sede SASUC	26-76-LL	PEUGEOT 406
	97-AZ-67	HONDA XR 125
Divisão de Alimentação – Pastelaria/Padaria	52-70-FL	FORD COURIER
Divisão de Alimentação – Catering	95-69-HU	FORD COURIER
	03-QU-46	VOLKSWAGEN TRANSPORTER
Divisão de Compras e Logística – 50%	65-06-DU	NISSAN VANETTE
Divisão Oferta Integrada de Serviços – 50%		
Unidade Alimentar do Pólo III	36-74-DQ	NISSAN PICK-UP
GSII	37-82-OR	TOYOTA COROLLA
	12-58-QG	NISSAN CABSTAR
	IX-89-43	NISSAN CABSTAR
UE-23-91		
DCL – N. Manutenção e Conservação	17-AI-00	VOLKSWAGEN TRANSPORTER
	IX-89-42	NISSAN CABSTAR
Divisão de Oferta Integrada de Serviços	85-65-EB	FORD ESCORT
	FV-24-85	JOHN DEERE

**Quadro 6.1.3** Frota automóvel dos SASUC em 2017

Assiste-se a um crescente do valor gasto com reparações, essencialmente nos carros afetos à distribuição diária de géneros alimentares. Estes veículos encontram-se numa fase avançada de degradação não só devido à sua idade, mas também, ao número de quilómetros que já percorreram.

DESIGNAÇÃO	MATRÍCULA	MARCA/MODELO	2017	2016
			Valor	Valor
GASTOS GERAIS ADMINISTRAÇÃO/GSII	26-76-LL 37-82-OR 97-AZ-67	PEUGEOT 406 TOYOTA COROLLA HONDA XR 125	1 567,15€	1 469,66€
NÚCLEO LOGÍSTICA	12-58-QG IX-89-43 UE-23-91	NISSAN CABSTAR NISSAN CABSTAR NISSAN CABSTAR	5 558,09€	2 455,95€
NÚCLEO MANUT. CONSERVAÇÃO	17-AI-00 IX-89-42	VOLKSWAGEN TRANSPORTER NISSAN CABSTAR	1 539,23€	1 410,84€
QUINTA S. MARCOS	FV-24-85	JOHN DEERE	0,00	643,44€
SOI – GASTOS GERAIS	85-65-EB	FORD ESCORT	676,30€	564,98€
PADARIA/PASTELARIA/LUZIO VAZ	52-70-FL 36-74-DQ	FORD COURIER NISSAN PICK-UP	1 856,61€	362,88€
CATERING	95-69-HU 03-QU-46	FORD COURIER VOLKSWAGEN TRANSPORTER	501,29€	1 965,09€
DAI – GASTOS GERAIS	65-06-DU	NISSAN VANETTE	789,37€	1 010,35€
<b>TOTAL</b>			<b>12 488,04€</b>	<b>9 883,19€</b>

**Quadro 6.1.4** Encargos com a manutenção da frota automóvel dos SASUC em 2017 comparativamente com 2016

Para além disso, são os veículos que compõem a frota com maiores especificidades, nomeadamente nos sistemas de refrigeração, pelo que são os que mais reparações/manutenções sofrem, e mais dispendiosas.

## 6.2. MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO

Cabe ao Núcleo de Manutenção (NM) assegurar a gestão dos processos de manutenção de instalações e equipamentos geridos pelos SASUC, visando garantir a prestação contínua de serviços à comunidade universitária.

Durante o ano de 2016 foi implementada uma nova dinâmica no NM com vista a um maior acompanhamento das intervenções a efetuar. Existiam no SISGOMA (sistema de informação de suporte onde são realizadas as requisições de obra) muitas requisições sem o devido encaminhamento e tratamento.

No ano de 2017 manteve-se, e consolidou-se, esta dinâmica de proximidades com a verificação, *in loco*, das anomalias vertidas nas requisições pendentes, avaliando a necessidade de se manterem em aberto. Muitas delas já haviam sido resolvidas, sem que isso estivesse refletido no sistema de informação.

A nossa prioridade incidiu em resolver primeiro as reparações mais prementes fazendo, posteriormente, o correto encaminhamento de todas as outras situações. Neste momento ainda nos encontramos numa fase de avaliação das requisições que se encontram pendentes no SISGOMA sendo que, diariamente, nos chegam cerca de 20 novas requisições, todas com carácter de urgência.

Na pausa letiva do fim do ano escolar, bem como nas pausas do Natal e da Páscoa, foram efetuadas intervenções de fundo, devidamente calendarizadas, com a colaboração de toda a equipa, por forma a podermos atuar num período mais favorável em que não temos, por exemplo, alunos nas residências universitárias, e as unidades alimentares se encontram encerradas. Foram realizadas, também, manutenções preventivas com base nos planos de manutenção previamente elaborados.

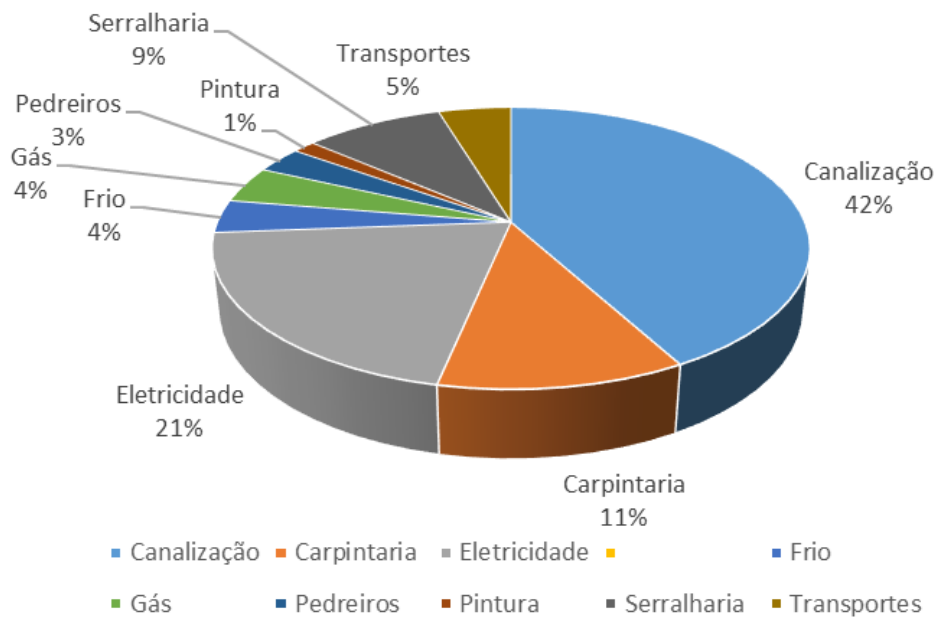
Setor	Unidade	Intervenções Manutenção 2017
Alimentação	CAP II	Reparação de 3 caixas de esgoto no piso das câmaras frigoríficas
		Manutenção preventiva aos equipamentos elétricos (fornos, fritadeiras, basculante,...)
		Manutenção preventiva aos equipamentos de gás (Preparação Inspeção periódica)
	Complexo Central	Reparação/substituição das tubagens de água no balneário junto ao cais
		Arranjo dos tetos (Balneários)
		Manutenção preventiva aos equipamentos de gás
		Remodelação do gabinete do GNCA
		Reabilitação da antiga lavandaria para criação de zona de refeitório para os trabalhadores
		Manutenção preventiva aos equipamentos elétricos (fornos, fritadeiras, basculante,...)
	Luzio Vaz	Reparação da pista de tabuleiros
		Alteração do layout da cozinha com vista a uma maior eficiência
		Encastrar a máquina de lavar louça na bancada
		Colocação das coberturas nos painéis
		Reparação da caldeira
		Aplicação de junta de pavimento (piso -1)
		Manutenção preventiva aos equipamentos elétricos (fornos, fritadeiras, basculante,...) (Substituição dos filtros, manta filtrante, da UTA da cozinha)
	Monumentais	Resolução da infiltração proveniente da máquina de lavar a louça
		Manutenção preventiva aos equipamentos de gás
		Manutenção preventiva aos equipamentos elétricos (fornos, fritadeiras, basculante,...)
	REU	Abertura de um ralo no chão da copa para melhor escoamento das águas
		Revisão geral aos equipamentos elétricos
		Revisão geral aos equipamentos a gás
		Limpeza das caixas de esgoto
	Químicas	Pintura das condutas de exaustão
		Pintura da zona de preparação dos tubérculos
		Pintura da zona das câmaras
		Reparação do pedal da pia e das rodas dos carros em inox
		Substituição da armadura e colocação de tampa em caixa de derivação junto a porta do elevador
		Substituição do plafonier do wc feminino (utentes)
Sereia	Manutenção preventiva aos equipamentos elétricos (fornos, fritadeiras, basculante,...)	
Sala B	Substituição das grelhas do esgoto	
São Jerónimo	Manutenção preventiva aos equipamentos de gás	
Residências	R. João Jacinto	Substituição das tubagens junto aos contadores de água (Blocos A e B)
		Intervenção em espaço para disponibilização de lavandaria self-service
	Observatório	Pintura dos apartamentos (6 T0s e 6T1s)
		Colocação de TV nos apartamentos
	PAV	Revisão das fechaduras das secretárias (92), mesas-de-cabeceira (46) e roupeiros (46). No total são 184 fechaduras
		Colocação de candeeiros nos halls das escadas e entradas dos pisos

Setor	Unidade	Intervenções Manutenção 2017
Serviços Suporte		Substituição das fitas antiderrapantes nas escadarias
		Instalação de um ponto de luz junto à lavandaria
		Verificações nas instalações elétricas (pontos luz, armaduras, etc.)
		Remodelação da zona de lavandaria e instalação de máquinas self-service
	P. Nunes	Reparação de infiltrações junto à janela (quartos 14 e 15)
		Colocação de fitas antiderrapantes nas escadarias
	Penedo	Reparação e pintura de diverso mobiliário com vista a equipar a residência, depois da empreitada profunda de remodelação
	Polo II - I	Reparação da parede do quarto 9 do 0 M, junto ao rodapé.
		Colocação das proteções (telas) nos painéis solares
	Polo II - 2	Desmantelamento da cozinha do Piso I da Residência do Polo II-2
		Pintura de cozinha e do corredor do 1.º piso
		Pintura dos quartos do piso I
	Santos Rocha	Correção, nas Instalações Sanitárias do 3.º esquerdo, da ligação do tubo de esgoto
		Pinturas do corredor do 4.º piso direito (teto e paredes), quarto 6 do 1º Piso e quarto 5 do 3º Piso, WC 1.º Esquerdo
	S. Salvador (M/F)	Instalação de sistema de wireless (passagem de toda cablagem necessária; aparelhagem; calhas; abertura de furos e roços)
	S. Salvador (M)	Aplicação de janelas/vidros novas em dois quartos
		Conservação/correção das janelas dos quartos a sul
	R. Teodoro	Ligação de carretéis de incêndio
		Verificação de 94 fechaduras nos quartos e 60 fechaduras para os armários das cozinhas.
Instalação de frontais de duche		
Residência Combatentes	Alargamento/subida das camas para colocação de colchões maiores	
	Fechar vão das escadas para criação de área de arrumação de roupas	
Polo III	Instalação de sensores de movimentos nas zonas comuns	
Apoio Infância	J. Infantil	Requalificação da zona da cozinha - pintura/revestimento em material lavável
		Rever o estuque e pintura da zona sob a janela ao fundo do corredor
		Substituição das luminárias
Serviços Suporte	Sede	Substituição de canalização de água junto ao contador

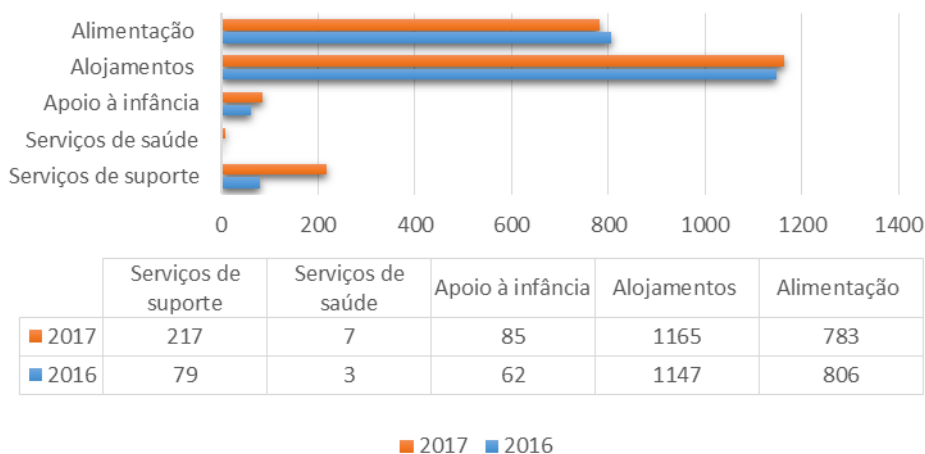
#### Quadro 6.2.1 Intervenções de manutenção realizadas 2017

Relativamente ao número de requisições por setor houve um aumento, nomeadamente no que diz respeito aos serviços de suporte.

O foco manteve-se nas reparações respeitantes às Residências Universitárias pois, durante anos, não foram alvo de qualquer intervenção. Daí que também o número de requisições efetuadas seja mais elevado nos Alojamentos.



**Figura 6.2.1** Distribuição das requisições ao NMC por área técnica, em 2017



**Figura 6.2.2** Número de requisições ao NMC por setor, em 2016 e 2017

## ENCARGOS COM A MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS

O **Quadro 6.2.2** apresenta as despesas com manutenção de infraestruturas e equipamentos de toda a estrutura dos SASUC.

Encargos	2017	2016	Variação	
			Abs.	%
CE 020203 - Conservação de Bens	46 218,73 €	47 208,82 €	-990,09 €	-2,10%

**Quadro 6.2.2** Encargos da rubrica orçamental - Conservação de bens, em 2016 e 2017

Estes encargos compreendem as aquisições ao exterior, relacionadas com a conservação e reparação em edifícios, equipamentos básicos e administrativos, sendo que o valor de 2017 apresenta um valor semelhante ao da execução de 2016 (ligeira redução de 2,10%). Face à obsolescência de edifícios e equipamentos seria espectável um valor mais elevado nesta rúbrica. Porém, quer em 2016 quer em 2017, o esforço de investimento realizado por via das empreitadas, destinadas à recuperação de imóveis e/ou substituição de equipamentos, ilustra o esforço financeiro realizado na conservação do património dos SASUC (vide Quadro 12.11 Capítulo prestação de contas).

SASUC  
Serviços de Ação Social da UC



Apoio a Estudantes UC atingidos pelos incêndios

APOIO A ESTUDANTES DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA, CUJOS AGREGADOS FAMILIARES TENHAM SIDO ATINGIDOS PELOS INCÊNDIOS DE OUTUBRO DE 2017.

[Mais informação](#)

Caminho > UC.PT > SASUC

Início  
Sobre nós  
Localização, Contactos e Horários  
Pesquisa Rápida

Serviços de Ação Social da UC

 Integração e Aconselhamento

 Alojamento

Os sistemas de informação utilizados nos SASUC são geridos no âmbito das competências do Gabinete de Sistemas Informáticos e de Informação (GSII) que desenvolve as suas atividades com recurso a 7 colaboradores, nas seguintes categorias profissionais:

- 1 Dirigente de 3.º Grau
- 2 Especialistas Informáticos
- 1 Técnico Informático
- 1 Técnico Superior
- 2 Assistentes Operacionais~

As atividades são desenvolvidas em duas áreas de atuação, que se apresentam, mais em detalhe:

- Gestão de sistemas de informação:
  - Análise e arquitetura de sistemas de informação;
  - Desenvolvimento e implementação de soluções informáticas;
  - Administração de Bases de Dados;
  - Web design, manutenção de web sites e aplicações web;
  - Formação de utilizadores;
  - Helpdesk
- Gestão de infraestruturas de informação e comunicação:
  - Projetos de redes de dados e sistemas de comunicação;

- Gestão e manutenção de redes de comunicações;
- Administração e manutenção de sistemas (hardware, sistemas operativos, antivírus e outro software de sistema e de suporte);
- Assistência técnica (hardware e sistemas operativos)

No final do ano de 2017 identificam-se 34 sistemas de informação de suporte ao registo e monitorização dos processos geridos pelos SAS, compreendendo processos referentes às atividades de missão e de suporte – **Quadro 7.1.**

Item	Descrição	Tecnologia
1	SIGESBA – Alojamentos	Web asp.net
2	SIGESBA – Fundo de Apoio Social	Web asp.net
3	SIGESCAGE – Gestão de Consumos de Água, Gás e Energia Elétrica	Web asp.net
4	SIGESDO – Gestão documental	Web asp.net
5	SIGESGIAF – Emissão de relatórios via Interface com GIAF	Web asp.net
6	SISGOMA – Gestão de serviços de manutenção	Web asp.net
7	SIGESJI – Gestão da Creche e Jardim de Infância	Web asp.net
8	SIGESME – Gestão de Serviços Médicos	Web asp.net
9	SIGESPA – Gestão HelpDesk	Web asp.net
10	SIGESPE – Planeamento de ementas	Web asp.net
11	SIGESPI – Gestão do Parque Informático	Web asp.net
12	SIGESSENHAS – Emissão e controlo de senhas de refeição	Web asp.net
13	SIGESVIA – Gestão do parque automóvel	Web asp.net
14	SIGNETPOS – Gestão de Cantinas e Faturação POS	Web asp.net
15	PASEP	Web asp.net
16	Portal “O meu processo” – Plataforma do estudante para acesso aos dados de candidatura ao FAS e Alojamentos	Web asp.net
17	GIAF – ERP (Gestão Financeira, Gestão Orçamental, Logística, Gestão Comercial, Recursos Humanos e Vencimento)	Cliente-Servidor
18	myGIAF – Plataforma Web (Employee self-service, Assiduidade, SIADAP e Auditoria)	Web Java
19	e-Consultas – Plataforma web para marcação de consultas médicas	Web asp.net
20	Publicação de Ementas	Web
21	RT – Plataforma web da UC para gestão de pedidos com base em ‘trouble tickets’	Web29
22	SISQUAL – Sistema de controlo e gestão da rede de terminais biométricos para registo da assiduidade	BD SQL Server
23	H2ST – Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho, Lda.	Cliente-Servidor
24	NCONTROL – Controlo de acessos com cartão UC	BD Access
25	QFLOW – Sistema de gestão de atendimento para filas de espera	Web
26	Controlo de acessos SALTO (centralizado na UC) com utilização do cartão UC	Cliente-servidor
27	SIGLAV – Controlo e faturação de serviços de lavandarias self-service	Python
28	Portal SIGNETPOS – Plataforma web para consulta de movimentos com aplicação SIGNETPOS e utilização do cartão UC	Web
29	SIGNETPOS – Credenciais – Gestão de credenciais de refeições com cartão UC	Web asp.net
30	Gestão de imagens de vídeo vigilância, ZoneMinder	web
31	SALTO – sistema de controlo de acessos (software partilhado com UC)	Cliente-servidor
32	Aplicação web para candidaturas online para frequência da Creche e Jardim de Infância	Web

Item	Descrição	Tecnologia
33	Aplicação web para candidaturas a alojamento para estudantes internacionais e de mobilidade	Web
34	Sistema de gestão e publicação web de obras do NIA	Web

**Quadro 7.1** Sistemas de Informação dos SAS, a 31/12/2017

A gestão dos sistemas de informação é um processo naturalmente dinâmico, que visa acompanhar as alterações contínuas aos processos de gestão assegurados pelos SAS. No **Quadro 7.2** sintetizam-se as principais atividades realizadas em 2017 nos domínios de gestão dos sistemas de informação e infraestruturas de informação e comunicação.

Atividades GSII	Datas	Observações
B2 – Dinamização e acolhimento de bolsa de estágio em Engenharia Informática para desenvolver projetos específicos de programação de SI dos SAS	Ano de 2017	No âmbito da bolsa de estágio foram desenvolvidos os seguintes projetos: Aplicação web para candidaturas online para frequência da Creche e Jardim de Infância; Aplicação web para candidaturas a alojamento para estudantes internacionais e de mobilidade; Aplicação web para publicação de Ementas
C3 – Dinamização da formação interna para a utilização de ferramentas informáticas dos sistemas de informação e de comunicação dos SASUC e da UC.	Ano de 2017	Ações de formação em Edição de conteúdos web com CMS Silva; Ementas online SIGNETPOS; Excel Inicial e LimeSurvey
D8 – Realização de auditorias internas trimestrais ao website dos SAS com base nos requisitos auditados no âmbito das auditorias do SG.UC, visando a minimização de não conformidades	18/07/2017	Foi realizada uma auditoria
E10 – Implementação em GIAF/Gestão de Stocks, em articulação com a DCL, a movimentação de artigos por lotes, com códigos de barras e controlo de prazos de validade dos artigos	Ano de 2017	
E11 – Implementação, em GIAF, do sistema de pagamentos com referências MB, em articulação com a DAFRH	126/05/2017	
E12 – Desenvolvimento de aplicação web ligada ao SIGES Aloj para candidaturas a alojamento para EI e regime de mobilidade	04/04/2017	
E13 - Desenvolvimento e implementação de aplicação web ligada ao SIGES SAI para candidatura online aos SAI	08/05/2017	
E15 – Desenvolvimento e implementação, em articulação com a DAFRH, DCL e DA, da gestão por subarmazéns das Unidades Alimentares e Padaria/Pastelaria em GIAF	31/10/2017	Implementação piloto no REU, além da implementação na Padaria e Pastelaria já consolidada
E18 – Implementação, no SIGES, de modalidade de carregamento de cartão UC com referência MB	13/12/2017	Tratou-se de uma importante medida no sentido de facilitar o carregamento do cartão

Atividades GSII	Datas	Observações
		UC e haver condições para promover a sua utilização como meio de pagamento
E19 – Implementação de webservice para atualização dos dados dos funcionários dos SASUC na Base de Dados da Medicina e Segurança no Trabalho	28/12/2017	
E20 – Implementação de solução de pagamento com cartão UC em todas as lavandarias self-service (RU e LEEC)	Ano de 2017	Foi implementada a solução SIGLAV nas seguintes lavandarias self-service: Resid. J. Jacinto, Resid. Polo II-1, Resid. Polo II-2 e Resid. Pedro Nunes
E21 - Atualização do software de gestão da base de dados	14/08/2017	Intervenção agendada e executada em agosto para minimização de perturbações para os serviços. Tratou-se de uma operação muito importante no domínio do <i>Backup &amp; Recovery</i>
E22 - Análise, em articulação com a DAFRH, da viabilidade de implementação do módulo de gestão de escalas no GIAF-RH	31/05/2017	Verificada a viabilidade de solução proposta pela Indra.
E23 - Desenvolvimento, em articulação com os SSGST, de output do SIGES – Serviços de Saúde para pesquisa do histórico de utilização dos serviços de saúde por utente	06/10/2017	
E24 - Monitorização trimestral de tickets não resolvidos no RT SASUC, sensibilizando utilizadores com frequentes NC na utilização do RT para a necessária adequação das práticas de utilização	Ano de 2017	Com a monitorização efetuada, não só foram sensibilizados os utilizadores, como também foram desenvolvidas ações de formação
F29 - Melhoria da disponibilização de serviços de rede secundários (Zona Alimentação/Alojamentos e Zona DCL) com a substituição de equipamentos	31/08/2017	
F30 – Implementação de sistema de videovigilância na Residência do POLO III	14/09/2017	
F31 - Colaboração no projeto de centralização dos locais de confeção das refeições	Ano de 2017	Participação em reuniões e pareceres técnicos
G32 - Reestruturação do website, em articulação com todos os setores dos SASUC, integrando OM de disponibilização de informação sobre espaços dos SASUC acessíveis (articulação com NIA)	Ano de 2017	Reestruturação em 2 fases distintas: - 1ª fase - revisão com a colaboração de todos os responsáveis - 2ª fase - nova versão do website em articulação com UC
G35 – Desenvolvimento de aplicação web para a publicação de ementas em formato html	19/12/2017	
G36 - Divulgação no website, em articulação com a DAI-NIA, do catálogo de todas as obras produzidas mensalmente, em suporte digital, pela área de produção do NIA	06/12/2017	

**Quadro 7.2** Atividades em 2017, nos domínios de gestão dos SI e de infraestruturas de informação e comunicação

De todas as atividades realizadas, assumiram especial relevo:

- A atividade E11 (Implementação, em GIAF, do sistema de pagamentos com referências MB, em articulação com a DAFRH), pelo impacto muito positivo em termos de agilização da contabilização da receita e conciliação bancária, bem como de facilitação para os clientes/utentes;
- A atividade E12 (Desenvolvimento de aplicação web ligada ao SIGES Aloj para candidaturas a alojamento para EI e regime de mobilidade) pela simplificação das candidaturas proporcionadas aos estudantes e investigadores internacionais e/ou de mobilidade e da extraordinária agilização no tratamento das referidas candidaturas por parte do Núcleo de Alojamentos;
- A atividade E13 (Desenvolvimento e implementação de aplicação web ligada ao SIGES SAI para candidatura online aos SAI) pela simplificação das candidaturas à frequência da Creche e Jardim de Infância bem como da extraordinária agilização no tratamento das referidas candidaturas por parte da Creche, Jardim de Infância e Núcleo de Bolsas;
- A atividade E18 (Implementação, no SIGES, de modalidade de carregamento de cartão UC com referência MB) pela simplificação do carregamento do cartão UC, por clientes/utentes e subsequentemente da sua utilização como meio preferencial de pagamento nas cantinas, lavandarias e LEEC;
- A atividade G35 (Desenvolvimento de aplicação web para a publicação de ementas em formato html) pela agilização dos processos inerentes à publicação de ementas, pela apresentação mais amigável e atrativa na web e pela interoperabilidade possível com a app UC Universia;

Não obstante o esforço desenvolvido por todos os elementos da equipa do GSII, não foi possível concluir algumas das atividades planeadas. No **Quadro 7.3** sintetizam-se as atividades previstas no plano de atividades para 2017 e que se encontram em curso:

Atividades GSII	Datas	Observações
A1 - Realizar levantamento de problemas/desafios na gestão dos SI e TIC nos SASUC que permita a captação de investigações que contribuam para a identificação de respostas inovadoras da ação social da UC	Em curso	
D6 - Assegurar, em articulação com GAG – QIMon, o ajustamento da utilização de áreas de dados partilhadas, às regras previstas no P001 do SG.UC	Em curso	
E14 - Desenvolver e implementar solução de recolha de dados nos armazéns com terminais leitores de códigos de barras	Em curso	
E16 - Desenvolver solução informática para gestão do PASEP.	Em curso	
E17 – Desenvolver solução informática para gestão dos Serviços de Catering.	Em curso	
F25 -. Implementar infraestrutura de redes sem fios nos espaços utilizados pelos seguintes serviços: - Unidades alimentares: S. Jerónimo; Amarelas, Químicas; - Suporte: DCL e LEEC; - RU: zonas comuns Polo II-1 e Polo II-2	Em curso	

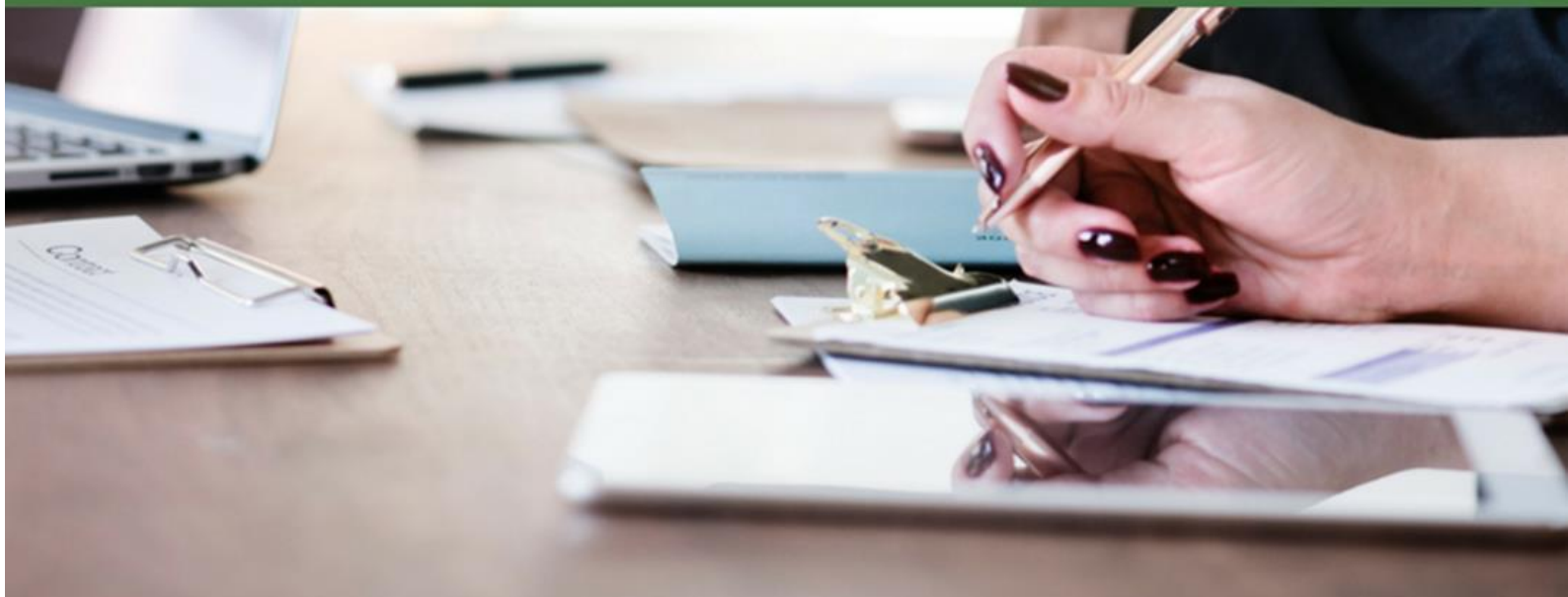
Atividades GSII	Datas	Observações
F26 - Implementar melhorias na infraestrutura de redes sem fios em RU (alargamento do acesso em quartos e salas de estudo) – PAV, S. Salvador, Observatório, Penedo e Polo III	Em curso	
F27 - Instalação de rede wireless (para acesso em todos os quartos e salas de estudo c/ bom desempenho) nas RU: Teodoro, Combatentes, RAJA e J. Jacinto	Em curso	
F28 - Implementar melhorias na infraestrutura de rede por cabo: - RU: Polo II e Penedo; - UA: Amarelas, Químicas e Bar do DEI	Em curso	Parcialmente executada (Polo II e Penedo)

**Quadro 7.3** Atividades previstas no plano de atividades de 2017 e não concluídas

Das atividades em curso, merecem especial destaque as atividades E14, E16 e E17 as quais exigem um elevado esforço do GSII e que por isso e pela enorme carga de atividades de desenvolvimento e de manutenção de aplicações suportadas pelo GSII, não foi possível concluir em 2017.

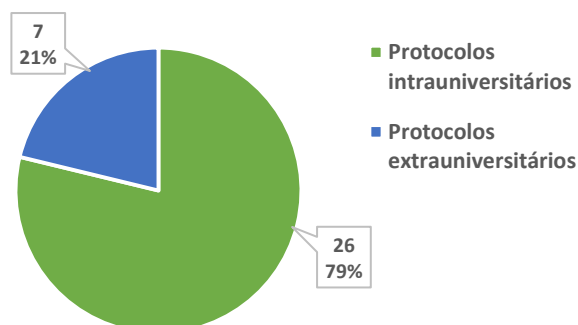
No **Quadro 7.4** sintetizam-se as atividades realizadas em 2017 e que não foram previstas no plano de atividades.

Atividades GSII	Datas
Alterações no SIGNETPOS com vista ao cumprimento da Portaria 302/2016, com impacto nos ficheiros SAF-T	08/06/2017



A relação entre os SASUC e os seus parceiros intra e extrauniversitários foi consolidada, possibilitando o cumprimento da missão institucional dos SASUC e dos objetivos estratégicos delineados de forma igualmente vantajosa para os parceiros envolvidos.

Em 2017 foram firmados 33 protocolos de cooperação/parcerias, 26 dos quais intrauniversitários, ou seja, firmados entre os SASUC e parceiros do universo UC/AAC e 7, extrauniversitários, envolvendo os SASUC e entidades externas à UC – **Gráfico 8.1.**



**Gráfico 8.1** Protocolos de cooperação/parcerias celebrados em 2017

Comparativamente ao ano anterior, registou-se um decréscimo de 10 parcerias face às 43 parcerias efetivadas em 2016, tendo-se mantido os objetivos subjacentes aos acordos firmados, que abrangeram: apoio a atividades culturais; apoio a atividades desportivas; formação RH, estágios profissionais ou benefícios para RH; serviços especializados em Saúde; serviços de alimentação; serviços de alojamento; serviços de saúde; e divulgação (corporativa/institucional ou de iniciativas).

As parcerias estabelecidas são sobretudo consubstanciadas no apoio a eventos culturais e desportivos promovidos pela comunidade UC, disponibilizando os SAS apoios alimentares, contabilizados em fornecimento de senhas no valor total de 8 191,70€, de alojamento ou cedência de espaços, em contrapartida de oferta cultural a desenvolver no Centro Cultural Dom Dinis (CCDD). Foram contabilizadas 41 atuações, 2 palestras/tertúlias e 2 saraus culturais, fruto dos protocolos estabelecidos. Os eventos resultantes destas colaborações resultaram ainda realização de 14 eventos musicais e 5 eventos de desenvolvimento académico/científico, assim como na requisição dos serviços de *catering* dos SASUC, na realização de 2 estudos académicos, na divulgação dos serviços disponibilizados pelos SASUC junto de estudantes não portugueses, na prestação de serviços e parcerias na área da saúde e na disponibilização de 2 atividades desportivas– **Figura 8.1.**



**Figura 8.1** Atividades realizadas no CCDD ao abrigo de protocolos/parcerias celebrados em 2017.

No caso de protocolos/parcerias firmados com entidades externas à UC, destaca-se a parceria com a Administração Regional de Saúde do Centro, que possibilitou aos SASUC a redução do teor de sal no pão e na sopa, com impacto positivo na saúde dos membros da comunidade universitária, através da implementação do “Projeto Minorsal” nas Unidades Alimentares.– **Figura 8.2.**



**Figura 8.2.** Assinatura do Protocolo de Colaboração com a ARS Centro no âmbito do “Projeto Minorsal”.

### **Protocolos/Parcerias intrauniversitárias (entre os SASUC e parceiros pertencentes ao Universo UC/AAC):**

- 11.01.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Desconcertuna – Tuna Mista da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra para a realização do “VIII Festival (Re)Cordas” (apoio alimentar através cedência de 288 senhas de refeição e da autorização para aquisição de 288 senhas a preço de estudante, em troca de 5 atuações no CCDD).
- 12.01.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a jeKnowledge – Empresa Júnior da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra para a realização dos eventos “Works” e “Lights up” (Cedência do CCDD nos dias 24, 25 e 26 de fevereiro e 31 de março, em troca de design gráfico para 2 iniciativas dos SASUC).
- 13.01.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Quantunna – Tuna Mista da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra para realização da 15ª. edição do Festival “Oito Badaladas” (apoio alimentar através da cedência de 120 senhas de refeição, da autorização para aquisição de 120 senhas a preço de estudante e da autorização para utilização da Cantina Verdes para convívio a 8 de abril, em troca de 3 atuações no CCDD).
- 17.02.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Phartunna – Tuna de Farmácia da Universidade de Coimbra para realização do festival de tunas “IV Boticários” (apoio alimentar através da cedência de 365 senhas de refeição, da autorização de 365 senhas a preço de estudante, em troca de 6 atuações no CCDD).
- 03.03.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Imperial Tuna Académica da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra para realização da 2ª. edição do Festival “IMPERIVS” (apoio alimentar através da cedência de 200 senhas de refeição, da autorização para aquisição de 200 senhas a preço de estudante e da autorização para utilização da Cantina Verdes para convívios nos dias 23, 24 e 25 de março, em troca de 3 atuações e 1 noite de serenatas no CCDD).
- 08.03.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Secção de Defesa dos Direitos Humanos da Associação Académica de Coimbra para a realização das “III Jornadas Universitárias de Direitos Humanos” (apoio alimentar através da cedência de 120 senhas de refeição, da autorização para aquisição de 120 senhas de refeição a preço de estudante e da cedência das Cantinas Monumentais para realização de jantar buffet para cerca de 100 pessoas no dia 22 de abril, em troca da realização de 2 tertúlias no CCDD).
- 14.03.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a JEEFEUC – Empresa Júnior de Estudantes da Faculdade Economia da Universidade de Coimbra para elaboração de Plano de Marketing (PASEP) e estudo cliente mistério e respetivos relatórios finais dos estudos realizados, em troca do pagamento de 1 296,81€ e cedência de 50 senhas de refeição a preço de estudante.
- 24.03.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Tuna Feminina de Medicina da Universidade de Coimbra para a realização do encontro de tunas “VII Panaceia” (apoio alimentar através da cedência de 125 senhas de refeição, da autorização para aquisição de 125 senhas a preço de estudante e da autorização para utilização da Cantina Sala B para convívio, em troca de 1 atuação no CCDD).
- 27.03.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Erasmusland Coimbra – Dinamização de iniciativas integradoras dirigidas à comunidade universitária não portuguesa, através da divulgação dos serviços prestados pelos SASUC à comunidade estudantil internacional.
- 30.03.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e O IPN – Instituto Pedro Nunes para prestação de Serviços na área da Saúde do Trabalho (Serviços especializados na área da Saúde).
- 21.04.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Secção de Judo da Associação Académica de Coimbra para realização do Estágio Internacional de Judo (apoio alimentar através da autorização para aquisição de senhas a preço de estudante e apoio de alojamento através do acesso a residências universitárias ao preço de 7, 50€ por pessoa, em troca de colaboração no ATL de Verão dos SASUC com demonstrações de Judo).

- 04.05.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Associação de Estudantes da Guiné Bissau para realização dos eventos: “Queima das Fitas”, “Comemoração da Independência da Guiné Bissau” e “Receção aos caloiros” (apoio alimentar através da cedência do CCDD para realização de jantar-convívio e da Cantina Verdes para realização de convívio no dia 6 de maio, em troca de participação na e de uma atuação de dança típica na Semana Cozinhas do Mundo dedicada ao continente africano).
- 04.05.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e o Núcleo de Estudantes de Farmácia / AAC para a organização do *APEF Training Project 2017* (apoio alimentar através da cedência de 97 senhas de refeição, da autorização para aquisição de 97 senhas de refeição a preço de estudante e do alojamento de 40 estudantes em quarto duplo ao preço de 10, 00€ por pessoa, em troca da realização de um jantar no CCD Dinis no dia 9 de setembro, para 65 participantes e da aquisição de 65 doses de caldo verde e bifanas).
- 05.05.2016 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Associação de Estudantes de Cabo Verde para realização do evento “Afro-Queima” (apoio alimentar através da cedência de 250 senhas de refeição e da autorização para aquisição de 250 senhas a preço de estudante, em troca de dois Saraus culturais no CCDD e da realização de atividades no âmbito do Dia da Independência de Cabo Verde).
- 17.08.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a FAN-Farra Académica de Coimbra para a realização do festival “VI Trovador” (apoio alimentar através da cedência de 300 senhas de refeição a preço de estudante, da autorização para aquisição de 300 senhas e da autorização para utilização da Cantina Sala B para convívio a realizar nos dias 3 e 4 de novembro, em troca de 6 atuações no CCDD).
- 01.09.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e o Núcleo de Estudantes de Relações Internacionais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (NERIFE/AAC) para realização do evento *University of Coimbra International Model United Nations - UCIMUN* (apoio alimentar através da cedência de 125 senhas de refeição e da autorização para aquisição de 125 senhas a preço de estudante, em troca da realização de um jantar de gala dia 3 de setembro de 2018 no CCDD, do “III Torneio de debates de Relações Internacionais”, no mês de março e da realização da “Semana Verde”, em maio).
- 08.09.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e o Centro de Estudos Cinematográficos/AAC para realização da “XXIII Edição do Festival Caminhos do Cinema Português/ Caminhos Film Festival” (apoio alimentar através da cedência de 250 senhas de refeição, em troca da inclusão da logomarca dos SASUC em todos os seus suportes de comunicação, do acesso gratuito a sessões de cinema -Caminhos Juniores- para crianças inscritas na Creche e no Jardim de Infância, bem como acesso gratuito aos estudantes bolsistas a todas as sessões competitivas do Festival, realização de 2 atividades lúdico-didáticas no âmbito do ATL de Verão).
- 26.09.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a TAUC – Tuna Académica da Universidade de Coimbra para realização de encontro de Orquestras Académicas (apoio alimentar através da cedência de 180 senhas de refeição e da autorização para aquisição de 180 senhas a preço de estudante, em troca de 5 atuações no CCDD).
- 18.10.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Secção de Fado /AAC- Estudantina Universitária de Coimbra para organização do “XXVII Festuna” (apoio alimentar através da cedência de 200 senhas de refeição e da autorização para aquisição de 200 senhas ao preço de estudante, em troca de 4 atuações no CCDD).
- 19.10.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Tuna de Medicina da Universidade de Coimbra para a organização do “IX Cantar do Estudante” (apoio alimentar através da cedência de 250 senhas de refeição, da autorização para aquisição de 250 senhas ao preço de estudante e cedência da Cantina Sala B para realização de convívios nos dias 23 e 25 de novembro, em troca de 7 atuações no CCDD).

- 19.10.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Secção de Rugby da Associação Académica de Coimbra para realização de atividades extracurriculares destinadas às crianças que frequentam o Jardim de Infância da Universidade de Coimbra a realizar no Campo de Santa Cruz, em troca do acesso às unidades alimentares dos desportistas participantes.
- 19.10.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Secção de Ténis da Associação Académica de Coimbra para realização de atividades extracurriculares destinadas às crianças que frequentam o Jardim de Infância da Universidade de Coimbra nas instalações do Estádio Universitário de Coimbra e com o transporte das crianças a cargo dos respetivos Encarregados de Educação.
- 06.11.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e o Núcleo de Estudantes de Direito/ AAC para a realização da 5ª Edição do evento “Prolus - Feira de Emprego” (apoio alimentar através da cedência de 43 senhas de refeição para utilização no Restaurante Universitário Colégio de Jesus ao preço unitário de 7,00€, em troca da realização do Jantar de Natal para 40 participantes e de um jantar/convívio do Curso de Direito recorrendo aos Serviços de Catering dos SASUC).
- 07.11.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e as Mondeguinas - Tuna Feminina da Universidade de Coimbra para a realização do “XXIV Canto da Sereia” (apoio alimentar através da cedência de 200 senhas de refeição, da autorização para aquisição de 200 senhas a preço de estudante e da autorização para utilização da Cantina Sala B para convívio a realizar no dia 17 de novembro, em troca de 4 atuações no CCDD).
- 30.11.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e o Coro Misto da Universidade de Coimbra para a realização do “XIV Encontro Internacional de Coros Universitários - EICU” (apoio alimentar através da cedência de 147 senhas de refeição e da autorização para aquisição de 147 senhas a preço de estudante, assim como autorização para acesso dos participantes a aceder às cantinas nos dias 7 e 9 de dezembro para almoços e jantares, em troca de 2 atuações no CCDD).
- 28.12.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e o Núcleo de Estudantes de Matemática / AAC para a realização de um convívio na Sala na noite de 25 para 26 de janeiro de 2018, em troca da realização do jantar de Gala “V Número Dóuros” no CCDD em junho de 2018 para um mínimo de 50 pessoas).

**Protocolos/Parcerias extrauniversitárias (entre os SASUC e entidades externas à UC):**

- 01.02.2017 – Protocolo de colaboração entre os SASUC e a Escola Superior de Educação de Coimbra para acolhimento de estágio curricular (formação prática em contexto de trabalho) na área da Animação Socioeducativa.
- 01.02.2017 – Protocolo de colaboração entre a Administração Regional de Saúde do Centro e os SASUC para disponibilização aos membros de consultas de Planeamento Familiar e distribuição gratuita de contraceptivos nos Serviços de Saúde.
- 10.04.2017 – Protocolo de colaboração entre a ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal e os SASUC para realização de estágio de formação prática em contexto de trabalho, em troca da divulgação do logotipo dos SASUC.
- 31.07.2017 – Protocolo de colaboração entre o Agrupamento de Escolas Coimbra Centro - Escola Jaime Cortesão e os SASUC para realização de estágio (formação prática em contexto de trabalho) na área da Cozinha.
- 01.09.2017 – Protocolo de colaboração entre a Universidade de Aveiro e os SASUC para realização de estágios curriculares na área da Psicologia, Ciências da Educação e Serviço Social.
- 10.09.2017 – Protocolo de Colaboração entre o CASPAE - Centro de Apoio Social de Pais e Amigos da Escola N.º.10 e os SASUC para desenvolvimento do projeto “Limites Invisíveis”

(Educação em Ambiente natureza), através da participação de crianças que frequentam o Jardim de Infância da Universidade de Coimbra dos “Programas Casa da Mata”.

- 16.10.2017 – Protocolo de colaboração entre a Administração Regional de Saúde do Centro e os SASUC para colaboração na implementação do “Projeto Minorsal” nas Unidades Alimentares.

# 9

## CANDIDATURAS A FINANCIAMENTO



Visando a diversificação de fontes de financiamento que permitam investimento na ótica da melhoria contínua dos apoios e serviços da Ação Social na UC, os SASUC têm procurado aproveitar oportunidades de financiamento no âmbito dos programas Portugal 2020 e outras iniciativas de financiamento.

Em 2017 foi apresentado 1 projeto a financiamento no âmbito da abertura de candidaturas ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020), tendo ainda sido concluída a execução do projeto Voip@SAS, financiada pelo programa Portugal 2020.

### **Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020) - AVISO N.º 01/SAMA2020/2017**

Este Aviso visava apoiar operações de modernização e capacitação da Administração Pública que contribuíssem para: i) a melhoria do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a sua utilização e qualidade (Objetivo Temático 2 – OT 2), através do reforço das aplicações TIC na Administração Pública em linha (Prioridade de Investimento 2.3 - PI 2.3); ii) de ações de formação associadas às operações referidas em i), no âmbito do reforço da capacidade institucional das administrações públicas e respetiva eficiência (OT11 – PI 11.1).

No âmbito deste aviso, cujas candidaturas decorreram de 9 de junho a 9 de agosto de 2017, foi apresentado o projeto:

### “Viver@UC. Alojamento universitário na hora

A operação “Viver@UC. Alojamento universitário na hora” compreende a implementação de atividades de integração/comunicação entre sistemas de informação utilizados no âmbito da gestão do alojamento em residências universitárias da UC, integrando o desenvolvimento de sistema de controlo de acessos às residências universitárias através de cartão de identificação da UC e de dispositivos móveis e ligação à plataforma iAP para consumo de *webservices* disponibilizados por outras entidades. Compreende ainda ações relacionadas com a melhoria dos suportes de comunicação com alojados e do acesso à Internet nas residências. Esta operação tem como principais objetivos:

- a) Contribuir para a simplificação, desmaterialização e racionalidade processual da gestão de serviços de alojamento universitário;
- b) Fomentar a transparência e a boa governação de recursos públicos, promovendo a Administração aberta, designadamente através da implementação de meios mais eficazes para assegurar a comunicação com os utilizadores dos serviços;
- c) Garantir maior segurança de pessoas e bens nos serviços de alojamento em residências universitárias da UC;
- d) Assegurar a rastreabilidade dos processos nos SI, contribuindo para um maior rigor das fontes de informação subjacentes ao desenvolvimento de instrumentos de gestão e monitorização do processo, indispensáveis para a garantia do controlo interno pela gestão;
- e) Melhorar o acesso à Internet nas residências da UC, como recurso indispensável para a garantia de uma frequência com sucesso no ensino superior e da eficácia da operação de modernização da prestação de serviços de alojamento universitário.

Destacam-se ainda os contributos da operação para a melhoria da prestação de serviços de alojamento à comunidade da Universidade de Coimbra, designadamente pelo aumento da eficiência na tramitação dos processos com impacto na diminuição dos tempos de resposta a requerimentos, disponibilização de mais informação e com maior qualidade e eficácia, simplificação dos procedimentos para acesso, gestão corrente e pagamento dos serviços, melhoria do acesso a TIC no alojamento universitário e ainda a garantia de maior segurança de pessoas e bens dentro das residências universitárias da UC.

O conjunto de atividades e investimento associado a esta operação incide no desenvolvimento do SI utilizado na gestão do alojamento universitário na Universidade de Coimbra e respetiva interoperabilidade com outros SI utilizados na gestão de processos de suporte e/ou complementares, bem como na ligação à plataforma iAP de forma a viabilizar a autenticação de utilizadores para candidaturas online e notificações automáticas, via SMS, a requerentes/alojados no decurso da tramitação de processos de candidatura e de alojamento nas residências universitárias. Compreende ainda uma forte componente de investimento na melhoria das infraestruturas da rede de comunicações para melhorar o acesso à Internet nas residências universitárias e em equipamentos necessários à implementação de um sistema de controlo de acessos às residências de forma desmaterializada e remota, com implicações na simplificação dos procedimentos de check-in e check-out, indispensáveis para o objetivo de assegurar “alojamento na hora”. São ainda contempladas atividades e investimento para a melhoria dos interfaces de comunicação com o utilizador dos serviços de alojamento na UC, designadamente para comunicação individual, funcional e interativa (com

a criação do portal e App Viver@UC), bem como para uma comunicação generalizada, com a implementação de murais informativos eletrónicos nas residências, que permitirão assegurar de forma mais eficaz e a custos de exploração mais reduzidos a divulgação de informação relevante sobre o funcionamento dos serviços de alojamento, bem como sobre outros serviços e atividades promotoras da integração, sucesso académico e bem-estar na UC e na cidade de Coimbra.

O valor do investimento candidatado foi de 485.110,00€.

Esta candidatura foi considerada elegível, com uma avaliação de mérito de 3,27 pontos, tendo, contudo, por motivos da dotação FEDER a concurso (25 milhões) sido estabelecido um limiar para cofinanciamento de candidaturas com base na classificação obtida na avaliação do mérito (superior a 3,52 pontos), pelo que a operação Viver@UC acabou por não ser selecionada para cofinanciamento.

### **Voipe@SAS .: Voipe@SAS: Migração para telefonia IP (SAMA2020)**

No âmbito da execução da operação Voipe@SAS, apresentada ao SAMA2020 em 2015 e elegível para cofinanciamento, em 2017 foi acolhida uma ação de verificação, promovida pela AMA - Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização, no dia 21 de junho.

Esta visita de verificação visava:

- Verificar a existência do Dossier de Operação organizado em formato digital com todos os elementos que o constituem;
- Verificar a existência dos originais dos documentos de despesa e de quitação que tenham sido inscritos na lista de documentos justificativos de despesa já apresentados em pedidos de pagamento. Os documentos deverão evidenciar a aposição do carimbo de comparticipação FEDER;
- Sempre que tal se justificar, em face da natureza e volume do investimento já executado:
  - Identificar os equipamentos do projeto;
  - Verificar da compatibilidade entre os bens adquiridos e a descrição do respetivo documento comprovativo da despesa;
- Avaliar se os equipamentos foram adquiridos, ou não, em estado de uso;
- Verificar se o projeto se encontra devidamente publicitado;
- Registrar eventuais alterações introduzidas ao projeto e verificar se as mesmas, carecendo de aprovação, já se encontram aprovadas pela entidade competente para o efeito;
- Confirmar que o investimento realizado, em particular em equipamentos, respeita os requisitos técnicos e se encontra em condições de operacionalidade e funcionamento.

Todos os aspetos foram verificados, tendo a equipa de avaliação elogiado a execução do projeto e alertado para a necessidade de publicitação do projeto. De imediato foi produzida e afixada sinalética nos locais onde foram instalados os equipamentos do projeto, com a identificação do logotipo do Fundo Portugal 2020 em todos os equipamentos.



# 10

## RECONHECIMENTO DE BOAS PRÁTICAS



Considerando a linha de orientação estratégica prevista na área de sustentabilidade “Marca UC”, prevista no quadro de referência estratégica subjacente ao Plano Estratégico UC e Plano de Ação SAS 2015-2019, – “Projetar o nome *Universidade de Coimbra* como fator crítico de sucesso e competitividade, associado aos valores que a fundaram e ao inquestionável prestígio no universo das instituições de ensino superior” – os SASUC têm procurado candidatar boas práticas implementadas nos serviços a prémios de reconhecimento.

Nesse sentido, em 2017 foram apresentadas 5 candidaturas a prémios de reconhecimento de boas práticas.

As boas práticas submetidas a reconhecimento compreenderam:



- Gestão inclusiva de pessoas, com a candidatura ao **IEFP – Marca Entidade Empregadora Inclusiva**;
- A **campanha contra o desperdício alimentar “Menos = Mais”**, enquanto estratégia de mobilização de ideias para resolução de uma questão social e ambiental de abrangência global - o desperdício alimentar - alicerçada na reengenharia de processos (mentais e produtivos), em ideias inovadoras e na participação das pessoas dos SASUC;
- A investigação **“Utilização de farinha da casca do ovo em alguns alimentos, com objetivo de diminuir o desperdício alimentar nas Cantinas da Universidade de Coimbra. Estudo de caso na Universidade de Coimbra”**, trabalho de investigação

nos SASUC, no âmbito de tese de Mestrado em Segurança Alimentar da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, sobre a utilização de farinha da casca do ovo, com objetivo de diminuir o desperdício alimentar nas Cantinas da Universidade de Coimbra.

- O projeto **Cores, cheiros e sabores – Projeto de educação alimentar e ambiental centrado na criança**, desenvolvido no Jardim de Infância dos SASUC, visando a promoção da saúde pessoal e ambiental, através da alimentação consciente e equilibrada; desenvolvimento de competências de motricidade e autonomia; capacitação e fomento da aprendizagem em equipa.
- **A consulta de Psiquiatria do Jovem Universitário – Parceria CHUC | UC** – enquanto resposta dos Serviços de Saúde, visando: diagnosticar precocemente doença psiquiátrica no seio da população estudantil universitária de Coimbra; avaliar, referenciar e intervir clinicamente junto dos estudantes que apresentem doença psiquiátrica e conhecer e caracterizar a prevalência da doença psiquiátrica no seio da população estudantil da UC.

Os prémios de reconhecimento de boas práticas aos quais foram submetidas candidaturas com as boas práticas acima elencadas foram:

 <p><b>INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b></p>	<p><b>Marca Entidade Empregadora Inclusiva</b></p> <p>Iniciativa que visa promover o reconhecimento e a distinção pública de práticas de gestão abertas e inclusivas, desenvolvidas por entidades empregadoras relativamente às pessoas com deficiência e incapacidade.</p>
 <p><b>GREEN PROJECT AWARDS</b></p>	<p><b>Green Project Awards Portugal 2017</b></p> <p>Têm como objetivo reconhecer projetos, produtos, serviços, campanhas, aplicações ou ações que visem o desenvolvimento sustentável e que tenham sido implementados ou disponibilizados em Portugal nos últimos três anos, apresentando evidências da sua implementação e respetivos resultados qualitativos e quantitativos</p> <p>A candidatura dos SASUC com a campanha contra o desperdício alimentar “Menos = Mais” foi finalista na valência Iniciativas de Mobilização: <a href="http://gpa.pt/green-project-awards-2017-2/">http://gpa.pt/green-project-awards-2017-2/</a></p>

	<p><b>Food &amp; Nutrition Awards 2017</b></p> <p>O Food &amp; Nutrition Awards é a iniciativa de referência na discussão de temas como Inovação, Indústria, Distribuição, Agricultura, Saúde, Educação e, particularmente, Alimentação e Estilos de Vida Saudável em Portugal, trabalhando em estreita parceria com entidades governamentais, empresas de distribuição, indústria agroalimentar e canal horeca.</p> <p>A este prémio os SASUC candidataram, em maio de 2017 na categoria “Investigação e Desenvolvimento”, a investigação <b>“Utilização de farinha da casca do ovo em alguns alimentos, com objetivo de diminuir o desperdício alimentar nas Cantinas da Universidade de Coimbra. Estudo de caso na Universidade de Coimbra”</b> e, na categoria Educação Alimentar, o projeto <b>CORES, CHEIROS E SABORES- Projeto de educação alimentar e ambiental centrado na criança.</b></p>
	<p><b>11.ª Edição do Prémio de Boas Práticas em Saúde</b></p> <p>Organizado pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar, visa distinguir projetos de boas práticas, no âmbito da qualidade e inovação, que respeitem as normas instituídas e representem um valor acrescentado para o cidadão/comunidade ou para as práticas da Instituição com reflexo direto na prestação de cuidados de saúde e distinguir profissionais ou equipas de saúde dos setores público, privado e social que se destaquem pelo desenvolvimento de projetos na área da qualidade e/ou inovação, contribuindo para a melhoria dos resultados em saúde e que desenvolvam projetos com criatividade, relacionados com serviços.</p> <p>A este prémio os SASUC candidataram, em maio de 2017, a <b>consulta de Psiquiatria do Jovem Universitário</b>, tendo sido uma das candidaturas finalistas.</p>

Estas atividades têm contribuído para a promoção e valorização, interna e externa, das atividades desenvolvidas nos SASUC.

Nos últimos três anos, os SASUC já viram reconhecidas 9 boas práticas em 8 iniciativas: em 2015 foram finalistas no Prémio Manuel António da Mota com o PASEP; viram o Xiribitatatá, produto alimentar concebido no âmbito da campanha contra o desperdício alimentar “Menos = Mais”, reconhecido com o Selo Prato Zero e foram reconhecidos pela AAC no apoio a atividades desportivas com o Prémio Salgado Zenha. Em 2016 foram finalistas do Food & Nutrition Awards 2016 com a campanha contra o desperdício alimentar. Em 2017 viram reconhecidas e divulgadas as duas boas práticas apresentadas à 2.ª Edição do “Showcasing de Boas Práticas de Valorização de Pessoas”, do INA, tendo acolhido uma sessão do Roadshow de Boas Práticas, em outubro de 2017 – **Figura 10.1.**




Liderança | Comunicação | Cooperação | Mudança | Responsabilidade Social

**ROADSHOW** 2.ª Edição

BOAS PRÁTICAS DE VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

**4.ª SESSÃO**  
DO ROADSHOW DE BOAS PRÁTICAS  
DE VALORIZAÇÃO DE PESSOAS 2017:  
COIMBRA

**PROGRAMA**

SALA DA LAREIRA DO CENTRO CULTURAL DOM DINIS (CCDD)  
Centro Cultural Dom Dinis, Largo Marquês de Pombal, s/n, 3000-272 Coimbra

---

**28 SETEMBRO**

---

**14H30 | ABERTURA**  
Luís Menezes, Vice-Reitor da Universidade de Coimbra  
Júlia Araújo, Subdiretora-Geral do INA

---

**APRESENTAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS:**

**14H35 | "ATIVAR: MODELO DE COMUNICAÇÃO INTERNA DOS SASUC"**  
Joana Bronze Ferreira e Maria João Rodrigues, Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra  
Gabinete de Apoio À Gestão

**14H55 | "MENOS = MAIS: COMBATE AO DESPERDÍCIO ALIMENTAR"**  
Rui Rio, Médico Veterinário Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra

**15H15 | "TEAM BUILDING" MÃOS À OBRA 2016 E RESPONSABILIDADE SOCIAL**  
Ana Paula Batista Pais, Diretora da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

---

**15H35 | PAUSA**

---

**15H45 | "REFORÇO DO SISTEMA DE INTEGRIDADE (CORPORATE INTEGRITY SYSTEM)"**  
Filipe Campos Silva, Subdiretor-Geral da DGPC - Direção-Geral do Património Cultural

**16H05 | "FUNÇÃO RH"**  
Isabel Castela, Chefe de Divisão de Planeamento de Gestão de Recursos Humanos da Câmara Municipal de Lisboa - Direção Municipal de Recursos Humanos

**16H25 | "PLANO DE INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA (PIT)"**  
João Sequeira, Vice-Presidente do Instituto de Informática, I.P.

---

**16H45 | DEBATE**

---

**17H30 | FIM DE SESSÃO**

---

Parceiro desta sessão:



UNIVERSIDADE DE COIMBRA  
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

**Figura 10.1** Roadshow de Boas Práticas, Centro Cultural D. Dinis, outubro de 2017

Em abril 2017, viram ainda reconhecida a relevância do Jardim de Infância dos SASUC como entidade parceira da ESEC na valorização e formação profissional dos alunos dessa Escola, reconhecimento atribuído na Gala ESEC. Neste ano destaca-se ainda o reconhecimento das candidaturas apresentadas ao Prémio de Boas Práticas em Saúde e ao Green Project Awards, como finalistas nas respetivas categorias.



### 11.1. APOIO JURÍDICO

O GAG – Apoio Jurídico, dentro das suas competências, desenvolveu durante o ano de 2017, um trabalho muito diversificado, desde a elaboração de pareceres, instrução de processos disciplinares em que estiveram implicados trabalhadores dos SASUC e processos de inquérito em que estiveram implicados estudantes alojados nas Residências Universitárias, informações, preparação de documentos a serem assinados pela Administradora, elaboração de protocolos, apoio aos processos pendentes em tribunal, patrocinados pelos advogados da Universidade de Coimbra e dando apoio regular aos pedidos informais de colaboração na interpretação de normas ou no estudo de casos, sempre que solicitados pelos diversos setores dos SASUC.

No ano de 2017, em termos de pessoas, o Gabinete de Apoio Jurídico contou com dois Técnicos Superiores Juristas.

Da atividade do GAG - Apoio Jurídico, desenvolvida em 2017, destaca-se o seguinte:

1. Assessoria às reuniões da Secção Autónoma dos SASUC, para implementação do processo de avaliação do desempenho nos SASUC para o biénio 2017/18;
2. Assessoria às reuniões do Conselho de Gestão dos SASUC;
3. Assessoria ao Conselho de Ação Social;

4. Colaboração no processo de gestão da receita, designadamente no procedimento de cobrança de dívidas (pré-contencioso), em articulação com o Núcleo Financeiro, o Núcleo de Alojamentos e os Serviços de Apoio à Infância, nos seguintes termos:
  - a. Notificação formal dos devedores sobre a existência de montantes em débito relativos a serviços fornecidos pelos SASUC, em Residências Universitárias, Creche e Jardim de Infância e SSGST
  - b. Elaboração de acordos de pagamento com os devedores que responderam positivamente às solicitações;
5. Elaboração, em articulação com o NGRH, da documentação integrante de procedimentos concursais para recrutamento e seleção de pessoal e de provimento de cargos dirigentes (informações e avisos de abertura);
6. Apoio jurídico ao trabalho desenvolvido pelo NGRH no levantamento das situações de todos os trabalhadores dos SASUC quanto à avaliação do desempenho, para aplicação das valorizações remuneratórias.
7. Revisão dos impressos da Divisão de Compras e Logística, com vista à correta aplicação das alterações sofridas pelo Código dos Contratos Públicos.
8. Elaboração de protocolos com entidades diversas.
9. Elaboração de proposta de procedimento de cobrança de dívidas de alojamento.
10. Elaboração de proposta de regulamento de voluntariado nos SASUC.

Há ainda a destacar a participação em diversas reuniões de trabalho no âmbito da atividade dos SASUC.

No âmbito de conclusões de processos de inquérito, foram identificadas oportunidades de melhoria para o processo de controlo do HACCP, designadamente ao nível do controlo de stocks por prazos de validade de produtos e responsabilização de todos os intervenientes no processo de produção e distribuição alimentar para o cumprimento da instrução de trabalho referente ao armazenamento de mercadorias; bem como para a responsabilização na guarda de medicamentos em residência universitária (disponibilizar equipamento de acesso restrito na residência ou assegurar a guarda de medicamentos nos SSGST).

## 11.2. HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

O processo de gestão da higiene e segurança alimentar é assegurado pelo Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar (GNCA), no âmbito das competências que lhe estão atribuídas no artigo 12.º, n.ºs 4 e 5 do Regulamento Orgânico dos SASUC. Tais competências compreendem duas componentes:

**A)** Área de bioquímica, nutrição e qualidade alimentar, visando a garantia do controlo da qualidade e boas práticas de higiene e segurança alimentar, que reporta funcionalmente à Divisão de Alimentação. O GNCA colabora ainda no processo de gestão da higiene e segurança no trabalho, em articulação com os Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho e com a Divisão de Compras e Logística.

**B)** Área de inspeção higio-sanitária, que reporta funcionalmente à Administradora dos SASUC, podendo, em articulação com aquela, desencadear medidas de contenção que impeçam a utilização de produtos impróprios para consumo ou práticas inadequadas de higiene e segurança alimentar.

Para os SAS, a segurança alimentar tem uma relevância absoluta e o facto de permanentemente serem desenvolvidas novas orientações regulamentares, associadas a melhores e diferentes técnicas de produção, de preparação, de distribuição e fornecimento dos alimentos, obrigam as entidades, como os SASUC, com responsabilidades na alimentação coletiva, a um especial enfoque nas questões relacionadas com o HACCP – *Hazard Analysis and Critical Control Point*.

Nesta área, salienta-se, em 2017, a realização, em colaboração com a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, do Seminário "Garantir a Segurança Alimentar - Diminuir o Desperdício com Inovação" – **Figura 11.2.1.**



**Figura 11.2.1** Seminário "Garantir a Segurança Alimentar - Diminuir o Desperdício com Inovação"

Este Seminário visou a promoção do debate científico e de ideias, sobre a necessidade de aproveitar ao máximo os recursos alimentares, bem como as metodologias técnicas e legais a adotar para garantir a segurança alimentar desses produtos.

## **A) ÁREA DE BIOQUÍMICA, NUTRIÇÃO E QUALIDADE ALIMENTAR**

Foram efetuadas análises a alimentos confeccionados e zaragatoas de utensílios e superfícies (utilizadas nos vários setores alimentares), tendo-se executado análises a um total de 123 amostras.

No Laboratório dos SASUC foram analisados os seguintes parâmetros: Aeróbios Mesófilos a 30°C; Bolores e Leveduras; Coliformes Totais e Fecais; E. Coli; Staphylococcus Coagulase positiva. Na sequência das análises foram produzidos boletins analíticos para cada uma das amostras, com o resultado de cada parâmetro analisado e com a respetiva apreciação com propostas de melhoria, sempre que se apresentasse necessário. No final de cada mês foram realizados relatórios com os resultados e respetivas apreciações de todas as análises efetuadas às várias amostras recolhidas.

Em colaboração com a Faculdade de Medicina - Instituto de Higiene e Medicina Social - Laboratório de Microbiologia de Águas da Universidade de Coimbra, foram efetuadas análises às mãos dos funcionários/as das Unidades Alimentares e da sala de corte de carnes do Armazém Central.

Com a mesma colaboração foram efetuadas análises à água de consumo humano em todas as Unidades Alimentares, Armazém Central, Centro Cultural D. Dinis, Creche e Jardim de Infância.

No âmbito do controlo da Higiene e Segurança Alimentar foi dada continuidade à realização de visitas de acompanhamento do HACCP às várias unidades alimentares, produzindo o respetivo relatório ou informações em correio eletrónico, onde se efetuaram propostas de melhoria, quer a nível de procedimentos, quer a nível de manutenção de estruturas e equipamentos.

Foi também realizado o acompanhamento das transferências de produtos alimentares entre unidades alimentares aquando das pausas letivas.

O GNCA tem também colaborado no projeto da UCPA (Unidade Central de Produção Alimentar) e no projeto para a nova oferta alimentar na cantina Amarela (Sandwich Bar e Pizzaria).

No que respeita à Nutrição realça-se o tratamento das ementas da refeição social, bem como das ementas dos Serviços de Apoio à Infância relativamente ao cálculo calórico e identificação dos respetivos alérgenos. Foram também efetuadas orientações de estágios académicos na área da Nutrição/Dietética.

No âmbito da colaboração com o processo de gestão da **higiene e segurança no trabalho**, destaca-se a colaboração do GNCA, na:

- Aquisição e colocação de armários de 1ºs socorros e respetivo conteúdo e uniformização de procedimentos para a prestação de primeiros socorros, em articulação com a DCL e SSGST.

- Investigação de ocorrências em serviço a trabalhadores dos SASUC, dos quais 27 acidentes de trabalho, 5 acidentes de trabalho *in itinere*, 1 incidente e 2 ocorrências que, uma após proposta de qualificação e outra após investigação, não se enquadraram na definição de incidente ou acidente de trabalho.
- Disponibilização de calçado de segurança a trabalhadores afetos às unidades alimentares e DCL.
- Acompanhamento da manutenção de extintores e verificação à rede de incêndio.
- Desinfestação (controlo de pragas) programada, pontual e/ou de reforço nos vários edifícios dos SASUC, nomeadamente nas unidades alimentares, residências universitárias; Sede; Armazém Central, Creche e Jardim de Infância.

## **B) ÁREA DE INSPEÇÃO HIGIOSSANITÁRIA**

Na área de atuação preventiva e corretiva da inspeção higio sanitária, em 2017, sublinha-se:

- Inspeção Higio sanitária dos produtos alimentares adquiridos pelos SASUC;
- Formação *on job*, nas unidades alimentares, sobre “Higiene e Segurança Alimentar”;
- Verificação nas unidades alimentares do cumprimento das normas de laboração e requisitos legais, nas áreas da higiene e segurança alimentar, com a elaboração de pareceres técnicos quando detetadas não conformidades;
- Coordenação do grupo de trabalho de combate ao desperdício alimentar - Criação da receita *Honoris casca*; realização de três pesagens e respetiva análise;
- Colaboração no grupo de trabalho para a implementação do projeto “Cozinha em linha fria”;
- Elaboração da proposta técnica para a SAS\_IT025 – Corte, Dessalga, Demolha e Congelação de Bacalhau;
- Verificação da planificação de ementas (Ementa Social);
- Elaboração de proposta para o tratamento de sobras das unidades alimentares;
- Participação técnica, na elaboração do *layout* do Sandwich bar;
- Divulgação regular, pelos técnicos de alimentação dos SASUC, de publicações técnicas científicas e de diplomas legais;
- Elaboração de esclarecimento técnico a aplicar pelas unidades alimentares “Indicações técnicas para uma correta descongelação”.

Complementarmente, destacam-se outras atividades realizadas em 2017, em articulação com outras áreas de missão dos SASUC, designadamente:

- Colaboração em formação no ATL de Verão dos Serviços de Apoio à Infância dos SASUC;
- Realização de iniciativa de consciencialização das crianças do Jardim infantil, para a questão do desperdício alimentar, para o reaproveitamento e para a criação de valor;
- Articulação com a Câmara Municipal de Coimbra no âmbito da dinamização da atividade “Os gatos vão à escola”, no Jardim de Infância dos SASUC, que se concretizou na adoção de um gato do

canil/gatil municipal e em formação direcionada às crianças para lidar, manusear e conviver com o felino;

- Colaboração técnica na criação do Mercado Social SASUC/AAC – projeto a implementar pela AAC, visando a disponibilização de espaço, nas instalações da AAC, para a venda de produtos alimentares a preços reduzidos para estudantes carenciados, com produtos a fornecer pelos SASUC (refeições *takeaway*) e outros a adquirir pela AAC. Para este projeto a AAC solicitou a colaboração técnica dos SASUC para a adaptação das instalações da AAC para armazenar e comercializar produtos alimentares, ajuda técnica no licenciamento do espaço, nos equipamentos a adquirir para garantir a segurança alimentar e no estabelecimento de procedimentos técnicos e legais.

A colaboração da área de Inspeção Higiossanitária do Gabinete de Apoio à Gestão estendeu-se ainda à:

- Revisão de roteiro para a produção de filme e acompanhamento das filmagens, em parceria com o PIMC, sobre as atividades de higiene, segurança alimentar e combate ao desperdício dos SASUC;
- Participação no Projeto Compostagem SASUC | IIIUC, através da realização de pesagens do desperdício de vegetais, no CAPII, para estudo de viabilização de compostagem das mesmas, produção de fertilizantes, etc;
- Colaboração na elaboração de candidaturas a prémios de Boas Práticas dos SASUC; e
- Orientação de estágio nos SASUC de aluno do “Mestrado em Segurança Alimentar” da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

## 11.3. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

### 11.3.1 SAS E OS MEMBROS DA COMUNIDADE UC

Os SASUC dispõem dos canais de comunicação seguintes:

- Website SAS ([www.uc.pt/sasuc](http://www.uc.pt/sasuc));
- Facebook SAS ([facebook.com/ServicosAcaoSocialUc](https://facebook.com/ServicosAcaoSocialUc));
- Portal UC Alojamento (<http://apps.uc.pt/accommodation>);
- Correio eletrónico institucional (@sas.uc.pt);
- Órgãos informativos da UC e da AAC (PIMC; RUC; Jornal Universitário “A Cabra”);
- *Mailings* via correio eletrónico;
- Comunicação em suporte papel (cartazes; panfletos).

Com respeito ao website, a gestão dos pedidos de publicação/atualização foi realizada com recurso à aplicação RT, tendo-se verificado 152 pedidos.

Do apuramento, através da ferramenta *Google Analytics*, do grau de abrangência das iniciativas de comunicação veiculadas pelo website, resulta que em 2017 se verificaram 437 887 visualizações únicas de página (visualizações com exploração do website).

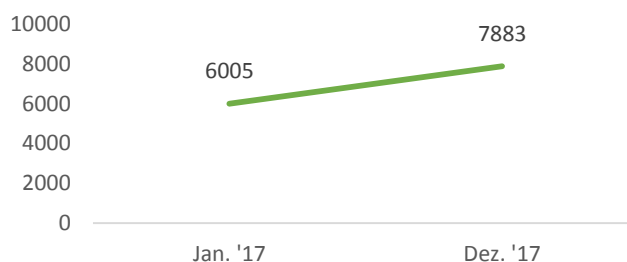
No que se refere aos níveis de notoriedade alcançados e ao grau de sucesso na transmissão da informação, em 2017 verificaram-se 620 999 acessos, com um tempo médio de acesso de 3:18 segundos.

As principais páginas visitadas foram as de primeiro nível, seguindo-se a correspondente à ementa social, que a 3 de abril atingiu o pico de notoriedade com 401 visualizações da página relativa à ementa social.

Quanto às 50 páginas que mereceram maior número de visitas em comparação com o ano anterior, constatou-se uma diminuição de 12%, dado que em 2017 se registaram visitas 437 877 e em 2016 se tinham verificado 497 899 visitas, salvaguardando-se alterações à metodologia de análise de dados pela ferramenta *Google Analytics*.

A presença dos SASUC nas redes sociais, consubstanciada no *Facebook*, registou o pico de visualização (visualização máxima numa publicação) do dia 16 de outubro, numa publicação relativa aos apoios sociais disponibilizados aos estudantes atingidos pelos incêndios florestais que assolaram a região centro do país, que alcançou 183 865 pessoas.

Quanto à interação, o número de seguidores manteve a trajetória ascendente, tendo o número global de ‘gostos’ de página variado entre 6 005, a 1 de janeiro e 7 883 a 31 de dezembro, num aumento real de 1 878 ‘gostos’ ao longo do ano. – **Gráfico 11.3.1**



**Gráfico 11.3.1** Evolução do n.º de 'gostos' no Facebook dos SASUC ao longo de 2017.

O envolvimento máximo (em interatividade) ocorreu a 16 de outubro, na referida publicação relativa aos apoios sociais disponibilizados aos estudantes atingidos pelos incêndios florestais que assolaram a região centro do país. Esta publicação obteve 279 reações, das quais 252 'gosto'; 27 'adoro'; 1 'surpreendido/a'; e 27 'triste'. A publicação teve 39 comentários (4 sobre a publicação e 35 sobre as partilhas) e 2 097 partilhas (2 033 sobre a publicação e 64 sobre as partilhas) – **Figura 11.3.1**



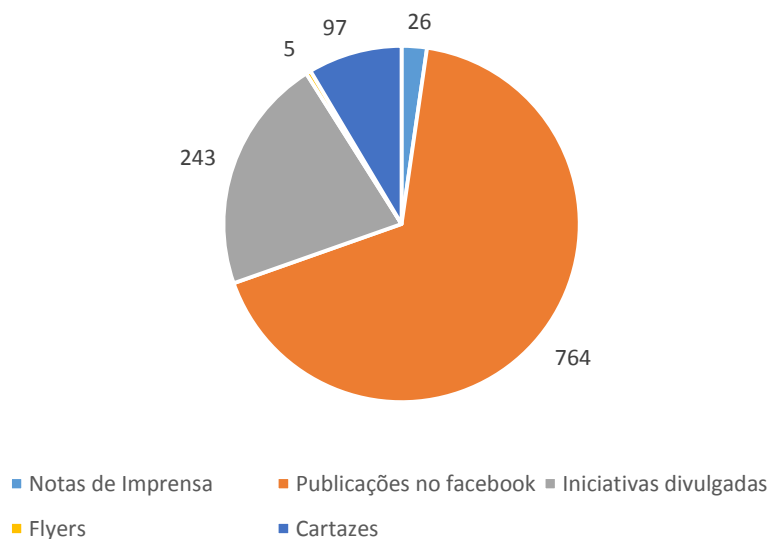
**Figura 11.3.1** Publicação no Facebook, no dia 16.10.2017, relativa aos apoios sociais disponibilizados aos estudantes atingidos pelos incêndios florestais

A tipologia das iniciativas manteve-se inalterada, tendo as publicações incidido em conteúdos relativos aos apoios e serviços disponibilizados, prazos e alterações ao funcionamento ou oferta, com destaque para os destinados a estudantes.

Também o tom comunicacional utilizado se manteve face a anos anteriores, num registo institucional embora descontraído, atendendo ao público-alvo dos universitários entre os 18 a 24 anos.

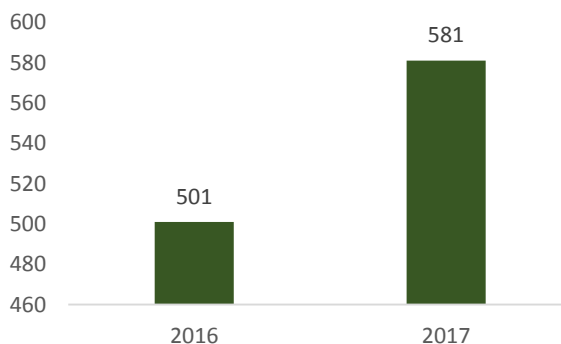
A tradução de conteúdos do website para língua inglesa foi continuada, assim como foi dada continuidade à reformulação do website. Dos conteúdos e suportes produzidos em 2017, destacam-se 97 cartazes, 37 dos quais em língua inglesa, dirigidos à população internacional.

No período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro foram produzidos os seguintes conteúdos e suportes informativos – **Gráfico 11.3.2**



**Gráfico 11.3.2** Conteúdos/suportes informativos produzidos em 2017

Em relação à presença dos SAS nos meios de comunicação social, em 2017, os dados obtidos a partir do clipping, efetuado diariamente através da plataforma *CisionPoint*, permitem contabilizar 581 referências em órgãos de comunicação social. - **Gráfico 11.3.3**



**Gráfico 11.3.3** N.º de referências aos SASUC em órgãos de comunicação social, em 2016 e 2017.

A este respeito, no mês de janeiro os órgãos de comunicação social destacaram a autorização da compra da Residência Universitária Alegria.

Em fevereiro, a atenção virou-se para duas obras de requalificação: as cantinas Vermelhas e Amarela.

Março ficou marcado pela visita do Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, ao Centro Cultural D. Dinis, à margem das comemorações do Dia do Estudante.

O mês de abril foi dedicado ao Seminário “Garantir a Segurança Alimentar – Diminuir o Desperdício Com Inovação”, promovido pelos SASUC em parceria com a Faculdade de Farmácia da UC.

Em maio, o destaque dos órgãos de comunicação social foi para dois eventos no Centro Cultural D. Dinis: a *Revival Night DD* e a tertúlia “Brincar é a atividade mais séria da criança”.

O semestre terminou com a adoção da gata Rosie pelas crianças do Jardim de Infância dos SASUC, em junho.

No mês de julho, os órgãos de comunicação social destacaram o projeto de educação ao ar livre ‘limites Invisíveis’, no qual o Jardim de Infância colabora.

O mês de agosto foi marcado por referências às eleições autárquicas de 2017, nomeadamente à candidatura da Administradora dos SASUC à Câmara Municipal de Coimbra. O ano letivo arrancou em setembro com o Dia de Porta Aberta das residências universitárias. Em outubro, mês pautado pela tragédia dos fogos florestais na Região Centro, os SASUC estiveram em destaque pelo auxílio dado às vítimas dos incêndios, através do Fundo de Apoio Social e do evento solidário “I Encontro de Tunas SASUC”.

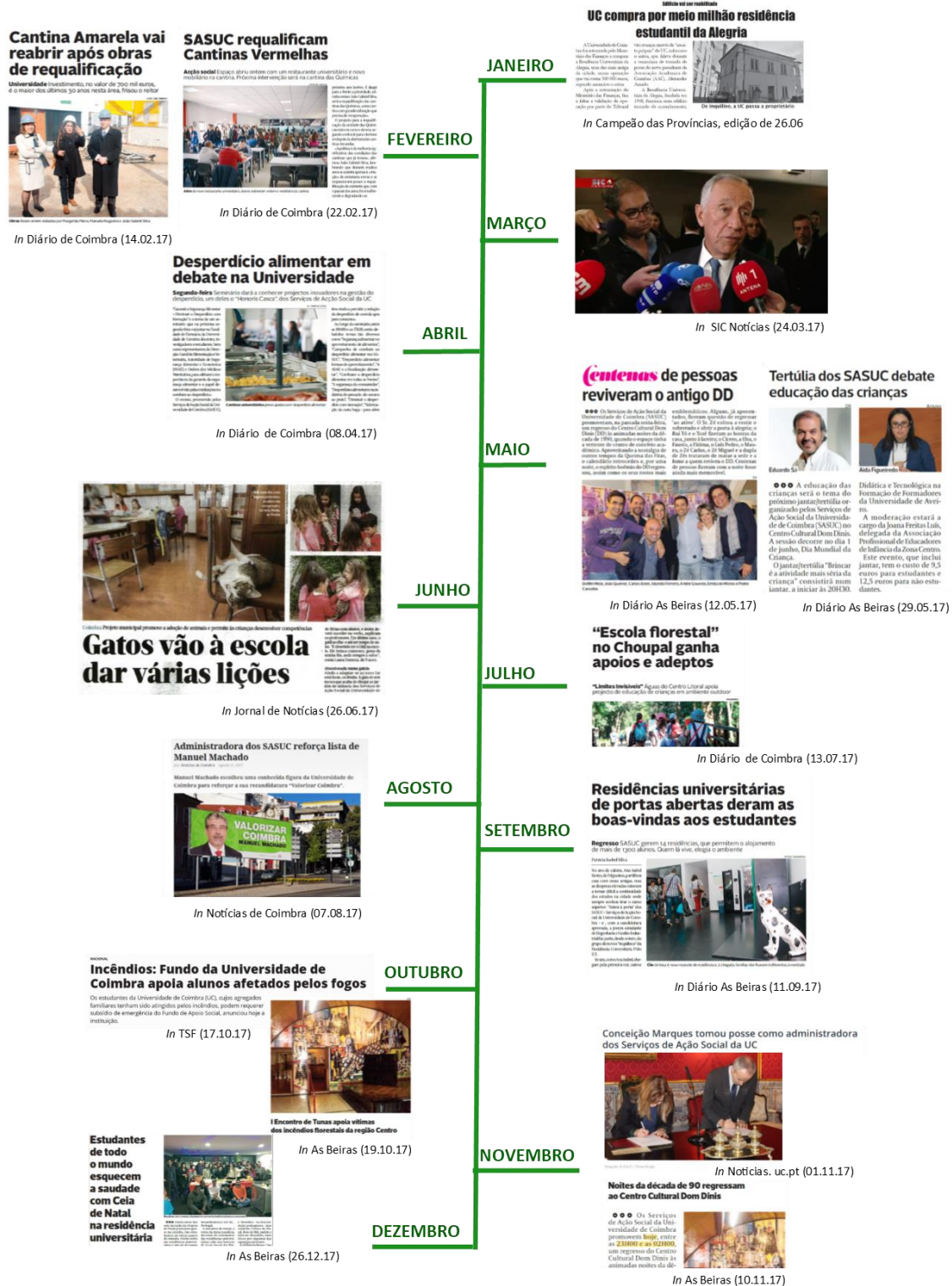
Setembro marcou o arranque de novo ano letivo, tendo os órgãos de comunicação social destacado a iniciativa ‘Dia da Porta Aberta’, através da qual é possível visitar as residências universitárias sem aviso prévio.

Em outubro, foi dado destaque noticioso às iniciativas promovidas pelos SASUC e pela Universidade de Coimbra para auxílio aos membros da comunidade universitária atingidos pelos incêndios florestais.

A tomada de posse da Doutora Maria da Conceição Marques, enquanto administradora dos SASUC, bem como a segunda edição da *Revival Night DD* foram alvo de mediatização em novembro.

No último mês do ano, foi dado relevo à Ceia de Natal promovida pelos SASUC para os estudantes residentes que passaram o natal em Coimbra.

Algumas das referências a iniciativas promovidas pelos SAS e destaques dados à sua atividade poderão ser observados na **Figura II.3.2.**



**Figura II.3.2** Destaques noticiosos relativos à atividade dos SAS em 2017.

Relativamente à divulgação dos serviços que prestam aos membros da comunidade UC, o Núcleo de Integração e Aconselhamento realizou contactos telefónicos com escolas secundárias de Coimbra para apresentação dos apoios disponibilizados a estudantes com necessidades educativas especiais.

Verificaram-se deslocações a faculdades e departamentos da UC, a convite de núcleos de estudantes e divisões de acolhimento e mobilidade da Universidade.

Para acolhimento aos novos estudantes da UC, os SAS estiveram presentes nas matrículas, nas duas principais fases de acesso, em salas próprias, onde os estudantes puderam tratar de assuntos relativos à candidatura a bolsa de estudo, a alojamento, a credenciais para utilização dos serviços de saúde e receber informação genérica sobre os serviços e apoios disponibilizados em matéria de ação social.

Na primeira fase de acesso, os SASUC voltaram a desenvolver na Rua Larga uma iniciativa de apoio aos estudantes e aos seus familiares, instalando uma cafetaria onde foi possível servir refeições rápidas (pequeno almoço e *snacks* ao longo do dia). Em paralelo, foi criada uma zona de reunião no exterior, onde se realizaram sessões diárias de esclarecimento de dúvidas relativas a bolsas, alojamento e apoio a estudantes com necessidades educativas especiais. A iniciativa foi muito bem acolhida pelos participantes permitindo, para além do apoio alimentar a familiares e estudantes, clarificar dúvidas, atenuar ansiedades e afirmar a presença dos SAS junto dos estudantes da UC, desde o primeiro dia, em ambiente informal e de confiança, apresentando iniciativas, serviços de apoio e canais de comunicação à disposição dos novos alunos. – **Figura 11.3.3**



**Figura 11.3.3** Acolhimento aos novos estudantes da UC pelos SASUC – setembro 2017.

### 11.3.2 SAS NA CAPTAÇÃO DE NOVOS PÚBLICOS

A captação de novos públicos para a UC continuou a ser privilegiada, tendo os SAS continuado a colaborar nas iniciativas promovidas pelo Projeto PIMC, designadamente no âmbito do programa educativo de visitas “Um dia na UC” e na “Universidade de Verão”, através da concessão de apoios de natureza alimentar, alojamento ou informação.

Além da referida colaboração, os SAS também continuaram a possibilitar a estudantes pré-universitários, seus professores ou familiares a possibilidade de pernoita em residências universitárias em períodos correspondentes a férias letivas e de visitar as residências no Dia da Porta Aberta. – **Figura 11.3.4**



## DIA DE PORTA ABERTA

10 de setembro | domingo | 14h30-19h00



PODES VISITAR AS  
RESIDÊNCIAS UNIVERSITÁRIAS  
SEM TERES DE AGENDAR A  
TUA VISITA. BASTA ENTRAR.  
A PORTA ESTARÁ ABERTA  
PARA TI E PARA OS TEUS  
FAMILIARES.

CONSULTA A LOCALIZAÇÃO  
DAS RESIDÊNCIAS EM [WWW.UUC.PT/SASUC](http://WWW.UUC.PT/SASUC)

1988 50 ANOS 2018 UUC C. Universidade Nova de Coimbra

Figura 11.3.4 Dia da Porta Aberta – 10 de setembro de 2017.

### 11.3.3 SAS COM AS SUAS PESSOAS

As pessoas dos SASUC foram chamadas a reunir, para alinhamento das equipas com orientações estratégicas transversais e setoriais e gestão participada, destacando-se nesse contexto as reuniões para reestruturação do website, em alinhamento com as definições emanadas pela Reitoria; centralização da produção alimentar; análise dos resultados obtidos nos diversos processos de auscultação da satisfação dos membros da comunidade universitária com a oferta SASUC em diversas áreas; iniciativas de apoio a festividades académicas (Queima das Fitas e Latadas) ou eventos de captação de novos públicos. Também será de realçar a realização de 11 reuniões com dirigentes e coordenadores de equipa para participação na construção do plano de atividades para 2017 – **Quadro 11.3.1.**

Data/Área	Participantes	Assunto
09.01.2017 Sistemas Informáticos e de Informação	Gabinete de Sistemas Informáticos e de Informação; Gabinete de Apoio à Gestão, Direção de Serviços de Apoio ao Estudante; Direção de Serviços de Suporte à Atividade; Divisão de Alimentação, Divisão de Compras e Logística; Divisão de Acolhimento e Integração; Divisão de Oferta Integrada de Serviços; Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho; PASEP; Serviços de Apoio à Infância.	Reestruturação website SAS
17.01.2017 Nutrição e Controlo Alimentar, Inspeção Higiossanitária	Divisão de Alimentação; Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar; Inspeção Higiossanitária.	Redefinição do modelo de monitorização do HACCP

Data/Área	Participantes	Assunto
20.01.2017 Sistemas Informáticos e de Informação	Gabinete de Sistemas Informáticos e de Informação.	Apresentação do projeto de hardware e software para máquinas de lavar e secar
jan/fev 2017 Alimentação	Divisão de Alimentação; Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar; Inspeção Higiossanitária.	Ponto de situação do projeto de centralização da produção alimentar (4 reuniões)
fev/mar 2017 SASUC	Div. Oferta Integrada de Serviços; Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho; Div. Compras e Logística; Gab. Sistemas Informáticos e de Informação; Inspeção Higiossanitária; Gab. Apoio à Gestão- Aj/ Com/ Mon e Qual Qualidade; Div. Acolhimento e Integração/ PASEP; Div. Administrativa Financeira e de RH; Div. Alimentação.	Preparação do plano de atividades para 2017 (11 reuniões)
14.03.2017 Alimentação	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante; Divisão de Alimentação; Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar; Encarregados Unidades Alimentares; Gab. Apoio à Gestão /Monitorização e Qualidade/ Comunicação.	Análise dos resultados obtidos no processo de auscultação relativo à satisfação com a oferta alimentar
21.04.2017 SASUC	Dirigentes, Coordenadores de Equipa, Gab. Apoio à Gestão.	Reunião de estrutura
21.04.2017 Alimentação	Divisão de Alimentação, Divisão de Serviços de Suporte à Atividade, Divisão de Compras e Logística, Divisão de Oferta Integrada de Serviços e Gabinete de Apoio à Gestão/ Comunicação.	Preparação Queima das Fitas 2017
08.05.2017 Alimentação	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Divisão de Alimentação, Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar, Gabinete de Apoio à Gestão.	Implementação da obrigatoriedade da refeição social vegetariana (vegan).
08.06.2017 Apoio à Infância	Coordenadores Pedagógicos da Creche e do Jardim de Infância, Gabinete de Apoio à Gestão/ Comunicação.	Preparação do ATL de Verão
03.07.2017 Compras e Logística	Diretora de Serviços de Suporte à Atividade, Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Chefe da Divisão de Compras e Logística.	Planeamento das intervenções nos edifícios a realizar na pausa letiva de Verão
05.07.2017 Alimentação Compras e Logística	Diretora de Serviços de Suporte à Atividade, Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Chefe da Divisão de Alimentação, Chefe da Divisão de Compras e Logística, Tesouraria, Transportes e Logística.	Definição da receção das mercadorias e rotas de distribuição
17.07.2017 Alimentação	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Chefe da Divisão de Alimentação, Encarregada Cantina Estádio Universitário.	Preparação da logística dos jogos Europeus de Judo, Karaté e Taekwondo
18.07.2017 Sistemas Informáticos e de Informação	Gabinete de Sistemas Informáticos e de Informação; Gabinete de Apoio à Gestão.	Relatório Preliminar da 1ª auditoria Interna dos SASUC ao website
21.07.2017 Alimentação Alojamento	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Divisão de Acolhimento e Integração; Divisão de Alimentação; Divisão de Compras e Logística;	Briefing dos Campeonatos Universitários 2017

Data/Área	Participantes	Assunto
Compras e Logística	Gabinete de Apoio à Gestão; AAC, GDU.	
04.09.2017 Alimentação	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante; Divisão de Alimentação; Gabinete de Apoio à Gestão.	Transformação de óleos Alimentares utilizados nas cantinas produtos higiene
05.09.2017 Acolhimento e Integração, Alimentação, Saúde	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Divisão de Acolhimento e Integração; Divisão de Alimentação; Divisão de Compras e Logística; Divisão de Saúde e Gestão da Segurança no Trabalho; Gabinete de Apoio à Gestão.	Operação matrículas
06.09.2017 Alimentação	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante; Divisão de Alimentação.	Pessoas afetas à Divisão de Alimentação
08.09.2017 Alimentação	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Divisão de Alimentação; Divisão de Compras e Logística; Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar; Gabinete de Sistemas de Informática e Informação; Arq. <sup>a</sup> Manuela Nogueira.	Projeto Unidade Central de Produção
11.09.2017 Oferta Integrada de Serviços	Diretora de Serviços de Suporte à Atividade; Divisão de Oferta Integrada de Serviços.	Ponto da Situação do funcionamento da DOIS
22.09.2017 Alimentação	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Divisão de Alimentação; AAC.	Festa das Latas
11.10.2017 Alojamentos	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante; Divisão de Acolhimento e Integração; Gab. Apoio à Gestão.	Apresentação resultados auscultação alojamentos
20.10.2017 Compras e Logística	Diretora de Serviços de Suporte à Atividade; Divisão de Compras e Logística; Núcleo de Manutenção e Conservação.	Plano de Infraestrutura
30.10.2017 SASUC	Reitor da Universidade de Coimbra e Vice-Reitora, Professora Doutora Madalena Alarcão.	Reunião estrutura
06.11.2017 SASUC	Dirigentes e Coordenadores de Equipa.	Reunião estrutura
18.12.2017 Alimentação	Diretor dos Serviços de Apoio ao Estudante; Diretora de Serviços de Apoio à Atividade, Divisão de Alimentação; Divisão de Oferta Integrada de Serviços; Gabinete de Apoio à Gestão; Núcleo de Gestão de Recursos Humanos	Preparação da Festa de Reis (Convívio de atuais e antigos trabalhadores dos SASUC)
18.12.2017 Alojamentos	Diretor dos Serviços de Apoio ao Estudante; Divisão de Acolhimento e Integração; Divisão dos Serviços de Saúde e de Gestão da Segurança no Trabalho; GDU.	Desporto nas Residências
28.12.2017 Alimentação	Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante, Divisão de Alimentação; Divisão de Compras e Logística; Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar; Gabinete de Sistemas de Informática e Informação; Arq. <sup>a</sup> Manuela Nogueira.	Projeto Unidade Central de Produção

**Quadro 11.3.1** Reuniões setoriais em 2017, por datas/áreas, participantes e assuntos

Como é hábito, os atuais e antigos trabalhadores dos SAS tiveram oportunidade de conviver fora do contexto habitual de trabalho, em mais uma edição da Festa de Reis, com oficinas temáticas de dança e

modelagem de balões, jantar de confraternização e animação musical, com recurso ao envolvimento dos trabalhadores na organização. – **Figura 11.3.5.**



**Figura 11.3.5** Festa de Reis dos SAS no dia 07.01.2017, no Centro Cultural Dom Dinis

De modo não presencial, a comunicação formal entre os SAS e os seus trabalhadores verificou-se com recurso a comunicações internas, à plataforma *MyGiaf*, à Intranet e ao correio eletrónico ou em papel.

## 11.4. PLANEAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA

O acompanhamento do processo de planeamento, avaliação e melhoria contínua (P202 – Planeamento, Avaliação e Melhoria) dos apoios e serviços disponibilizados pelos SAS à comunidade UC é assegurado no âmbito das competências do Gabinete de Apoio à Gestão, previstas no artigo 5.º, alíneas a), f) e i) do Regulamento Orgânico dos SAS.

Este processo é gerido em estreita articulação com a Administração da UC, concretamente com a Divisão de Planeamento, Gestão e Desenvolvimento (DPGD), no âmbito do planeamento estratégico (P010 – Planeamento da UC) e com a Divisão de Avaliação e Melhoria Contínua (DAMC), com competências diretas na dinamização e operacionalização do Sistema de Gestão da UC (SG.UC), monitorização e avaliação do sistema (P006 – Monitorização do desempenho do sistema; P004 – Auditorias internas da qualidade; P007 – Auscultação das partes interessadas; P072 – Avaliação institucional) e melhoria contínua (P005 – Ferramentas de melhoria contínua).

A execução deste processo permite assegurar a implementação do ciclo PDCA – *Plan, Do, Check, Act* – no sistema de gestão, garantindo o respetivo desenvolvimento e melhoria contínua.

Considerando o enquadramento já apresentado do sistema gestão e da execução do planeamento estratégico da UC nos SASUC, neste capítulo centramo-nos na apresentação dos resultados das atividades realizadas nos SAS, em 2017, no âmbito de cada um dos procedimentos compreendidos no Planeamento, Avaliação e Melhoria com intervenção dos SASUC.

### 11.4.1 DESENVOLVIMENTO DO SGQ-UC NOS SAS

Considerando o subsistema de gestão SASUC no âmbito do SG.UC, a execução do P001 – Gestão de documentos internos nestes Serviços é realizada no âmbito do P074 – Apoio à comunidade universitária (processo compreendido no mapa de processos do SG.UC) e do SAS\_P021 – Suporte ao apoio à comunidade universitária (processo do subsistema de gestão SASUC). A documentação do subsistema de gestão dos SASUC é disponibilizada no repositório de documentação da área reservada da UC MOS|SASUC.

A documentação do subsistema de gestão SASUC é elaborada pelos respetivos gestores de processo, revista pelo Gabinete de Apoio à Gestão e aprovada pela Administradora dos SASUC.

Em 2017, no âmbito do desenvolvimento do subsistema de gestão documental dos SASUC, destaca-se a revisão do P074 (que passou a integrar mais um procedimento); definição de um novo procedimento; definição de quatro novas IT e revisão de uma IT; definição de um novo GO; definição de 26 novos impressos e revisão de 42 impressos.

Até 31/12/2017 já tinham sido integrados no MOS|SASUC 181 documentos - **Quadro 11.4.1.1**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>N.º de documentos integrados no MOS-SASUC</b>
Processo	1
Procedimento	11
Instrução de Trabalho	10
Guia de Orientação	3
Impresso	156

**Quadro 11.4.1.1** Documentação integrada no MOS-SASUC a 31-12-2017

Dos 24 procedimentos previstos no processo P074 – Apoio à Comunidade Universitária (na sua revisão 13.0 de 09/06/2017), estão integrados no MOS|SASUC 11 procedimentos, correspondendo a um grau de desenvolvimento de 46%.

O processo SAS\_P021- Suporte ao apoio à comunidade universitária integra 67 procedimentos, IT e GO, estando já integrados no MOS|SASUC 6 em 67 documentos, correspondendo a um grau de desenvolvimento de cerca de 9%.

## 11.4.2 MONITORIZAÇÃO DA ATIVIDADE E DO PLANEAMENTO

As atividades críticas desenvolvidas no âmbito dos vários processos de gestão dos SAS são monitorizadas regularmente, tendo vindo a ser desenvolvidos esforços visando a definição de indicadores de gestão e a estabilização de fontes de informação para assegurar o reporte periódico e contínuo de informação de apoio à gestão. Para tal, o desenvolvimento do SG.UC nos SASUC, não apenas na sua componente documental, mas também ao nível dos Sistemas de Informação, tem sido crucial para assegurar a referida monitorização.

Considerando a colaboração, desde 2015, com o projeto UC\_Num, promovido pela UC, e atendendo à suspensão desta atividade no 2.º semestre de 2016, por indisponibilidade/redução da equipa da UC que estava a acompanhar o desenvolvimento do projeto, no início de 2017 foram retomados os contactos com a equipa. Este projeto visava a disponibilização de um *dashboard* de indicadores de atividade relevantes no âmbito da monitorização do Plano Estratégico da UC (KPI e outros), prevendo um módulo referente à Ação Social na UC, que compreendia indicadores de atividade dos apoios diretos, PASEP, serviços de alimentação, de alojamento, de apoio à infância e serviços de saúde. As dificuldades da equipa UC\_Num no acompanhamento e desenvolvimento dos módulos para a Ação Social mantiveram-se, não tendo sido possível, em 2017, concluir este projeto.

Na ausência desta ferramenta para a monitorização célere de indicadores de atividade, nos SASUC tem sido dada continuidade à recolha e tratamento mensal de dados para aferir indicadores para a

monitorização da atividade dos serviços de alimentação, garantindo a atualização e disponibilização regular do *Tableau de Bord* Alimentação aos órgãos de gestão dos SAS. Com periodicidade inferior têm sido tratados indicadores de atividade de todas as valências dos SASUC, como informação de apoio à gestão no âmbito de reuniões setoriais e de estrutura. É ainda elaborado anualmente Relatório de Atividades dos SASUC, além do Relatório de Gestão e Contas, documento onde se procura descrever detalhadamente a atividade dos SAS no ano em apreço, apresentando-se e analisando-se os principais indicadores de gestão aferidos para a totalidade dos processos destes Serviços. Este exercício revela-se extremamente importante, não só para a organização da informação de apoio à gestão, como para a reflexão sobre o desenvolvimento dos processos geridos no âmbito das competências dos SAS.

No âmbito da monitorização e acompanhamento do planeamento estratégico definido para os SAS (Plano de Ação SASUC 2015-2019), reporta-se semestralmente à Divisão de Planeamento, Gestão e Desenvolvimento da Administração da UC, indicadores e informação complementar, no âmbito do P010 – Planeamento da UC (com base no Guia de Orientação e impressos definidos para a Monitorização dos Planos de Ação).

Adicionalmente, em articulação com a DAMC e no âmbito da monitorização da atividade para a disponibilização de informação de apoio à gestão com vista à melhoria contínua dos processos, são desenvolvidas atividades nos SASUC no âmbito do P004 – Auditorias internas da qualidade e P007 - Auscultação das partes interessadas.

## **AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE**

A gestão de auditorias internas da qualidade no âmbito do P004 encontra-se centralizada na DAMC, que recolhe informação e assegura o planeamento desta atividade, disponibilizando programas de auditorias semestrais para execução em articulação com os elementos incluídos na Bolsa de Auditores/as, dinamizadores/as da qualidade e respetivos/as dirigentes.

Em 2017 não foram programadas auditorias no âmbito deste processo nos SASUC.

Foram, contudo, realizadas auditorias internas, pelo Gabinete de Apoio à Gestão em articulação com Gabinete de Nutrição e Controlo Alimentar, para efeitos de verificação do cumprimento da Comunicação Interna n.º 5, de 24/10/2013 – Regras para alteração de ementa. Estas auditorias, solicitadas pela Senhora Administradora dos SASUC, visavam a verificação do cumprimento das ementas anunciadas para a refeição da tipologia social. Este trabalho de auditoria foi realizado por equipa constituída por elementos cooptados a partir do GAG-QM (um) e do GNCA (um), tendo sido desenvolvidas quatro auditorias ente 8 de junho de 2017 e 27 de setembro de 2017.

O plano de verificações proposto, aprovado e cumprido contou com as seguintes auditorias:

- 1.ª Auditoria – nos dias 8 e 9 de junho – verificação das ementas do almoço e do jantar – unidades com oferta de refeição social (equipa alargada, contando com os dois

elementos suprarreferidos, coadjuvados pelo Diretor de Serviços de Apoio ao Estudante e Chefe de Divisão da Alimentação);

- 2.<sup>a</sup> Auditoria – nos dias 12, 13 e 14 de julho – almoço – todas as unidades com oferta de refeição social;
- 3.<sup>a</sup> Auditoria – nos dias 20 e 21 de julho – almoço – unidades do polo I (S. Jerónimo, Sala A e Sereia)
- 4.<sup>a</sup> Auditoria – nos dias 25 a 27 de setembro – almoço – todas as unidades com oferta de refeição social.

Considerando as não conformidades detetadas aquando da 1.<sup>a</sup> auditoria, desta resultou a comunicação Interna CI.07-GAB.ADMIN/2017, de 05/07/2017, determinando e reforçando a necessidade de cumprimento das instruções, recomendações e orientações dos Dirigentes e Técnicos que atuam na área da Alimentação, a destacar:

- Obrigatoriedade de fixação da ementa, em língua portuguesa e língua inglesa, nos locais definidos para o efeito;
- Sem prejuízo da manutenção do programa do combate ao desperdício, as refeições anunciadas na ementa são para cumprir, sendo que o plano B deverá colmatar eventuais roturas nos produtos anunciados;
- -As fichas técnicas de produção das refeições deverão estar sempre disponíveis em local acessível aos trabalhadores das cozinhas.

A auditoria n.º 4 teve especial enfoque na verificação das implementações introduzidas pela CI n.º 7, tendo-se verificado melhorias substanciais na divulgação e na utilização do teor das fichas técnicas para preparação das refeições.

## **AUSCULTAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS**

O processo de auscultação das partes interessadas obedece ao circuito definido no P007.

Em 2017 foram realizados 8 processos de auscultação planeados. No **Quadro 11.4.2.1** apresentam-se sumariamente os resultados dos processos de auscultação realizados pelos SASUC em 2017, conforme planificação no P007. Os resultados detalhados foram apresentados em relatórios elaborados para cada processo, sendo igualmente apresentados de forma sintética, neste relatório, nos capítulos dos processos visados pelas auscultações realizadas.

<b>Resultados Processos Auscultação 2017</b>				
<b>Questionário</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Datas da Recolha</b>	<b>N.º de Respostas (% de respostas)</b>	<b>Tx. de Satisfação</b>
Inquérito à Satisfação com a Unidade de Gestão de Espaços e Limpeza dos SASUC (SAS_Im0105)	Medir o grau de satisfação dos requerentes de atividades da DOIS-UGEL	18 a 30 de janeiro de 2017 (referência ao ano civil 2016)	34 (72%)	90%
Inquérito aos estudantes com processos de bolsas de estudo rejeitados (SAS_Im0177)	Avaliar a situação socioeconómica e académica dos estudantes com candidatura a bolsa indeferida e identificar possíveis apoios sociais alternativos, que permitam a permanência desses estudantes na UC	2 a 11 de dezembro de 2016 e 16 a 31 de março de 2017	251 (25%)	n.a.
Inquérito sobre a qualidade dos serviços e a satisfação com as residências universitárias dos SASUC (SAS_Im0133)	Recolher informação sobre a perceção dos/as residentes quanto ao alojamento em residência universitária gerida pelos SASUC na ótica da melhoria contínua e ajustamento dos serviços prestados às necessidades da comunidade UC.	22 de maio a 9 de junho de 2017	364 (30%)	71,8%
Inquérito a Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE) (SAS_Im0134)	Recolher de informação relevante para a melhoria contínua dos serviços prestados a estudantes com NEE acompanhados pelo NIA	5 a 12 de junho de 2017	16 (16%)	65,43%
Inquérito à satisfação com o PASEP (estudantes e UO/Serviços responsáveis por ofertas de atividades) (SAS_Im0147 – estudantes) (SAS_Im0148 – UO/Serviços)	Medir o grau de satisfação com o apoio disponibilizado	26 de setembro a 8 de outubro de 2017	61 respostas (18%)	77%
			27 respostas (18%)	86%
Avaliação de necessidades e da satisfação com a Oferta Alimentar dos SASUC (SAS_Im0079)	Recolher a opinião da comunidade UC sobre a oferta alimentar SASUC para a melhoria contínua dos serviços	16 a 24 de novembro de 2017	209 respostas	63%
Inquérito às necessidades e à satisfação da comunidade universitária com os Serviços de Saúde da UC (SAS_Im0166)	Recolher a opinião da comunidade universitária sobre os serviços de saúde, na ótica da melhoria e ajustamento contínuo dos serviços às necessidades da população alvo	7 a 15 de dezembro de 2017	228 respostas	87%
Inquérito à Satisfação do Cliente dos Serviços de Catering dos SAS (SAS_Im0032)	Medir o grau de satisfação dos clientes relativamente aos serviços de catering prestados pelos SAS	2017 (Contínuo)	83 respostas (34,4%)	90%

**Quadro 11.4.2.1.** Síntese dos resultados dos processos de auscultação SAS 2017

Manteve-se a preocupação na divulgação dos resultados obtidos nestes processos junto da população auscultada. Internamente, deu-se continuidade ao processo de análise e discussão dos resultados obtidos com os intervenientes dos processos visados na avaliação, com o objetivo de identificar oportunidades para a melhoria dos serviços disponibilizados pelos SAS à comunidade UC.

No final do ano procedeu-se ainda à identificação de necessidades de auscultação para 2018, tendo-se submetido à DAMC a planificação, compreendendo 6 processos a realizar em 2018.

### 11.4.3 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O P072 – Avaliação Institucional é gerido pela DAMC, visando assegurar a auto reflexão periódica sobre o desenvolvimento do SG.UC e garantia da execução do ciclo de melhoria contínua PDCA. No âmbito deste processo, desde 2015 são solicitados aos SASUC contributos para o Relatório Anual de Auto Avaliação do SG.UC, pelo envio do Relatório de Auto Avaliação da Unidade/Serviço.

O relatório tem como objetivo sistematizar as atividades/projetos que o serviço/divisão/unidade desenvolveu no ano civil de referência e, simultaneamente, assegurar a autoavaliação dos mesmos no que se refere ao desenvolvimento e implementação de mecanismos que permitam o planeamento, gestão e melhoria contínua, com vista à promoção de uma cultura de qualidade na Universidade de Coimbra. É parte integrante do ciclo PDCA da UC e deve ser preenchido anualmente, sendo um dos inputs para a elaboração da autoavaliação institucional da Universidade de Coimbra. Na elaboração do relatório devem ser envolvidas, sempre que possível, as diferentes partes interessadas e devem ser considerados os resultados obtidos nos diversos exercícios de monitorização e avaliação, nomeadamente: Autoavaliações anteriores; Auditorias internas ou externas; Elogios/Sugestões/Reclamações; Monitorização dos indicadores de desempenho; Auscultação das partes interessadas; Monitorizações dos planos de ação; e outras ações de melhoria, correções ou ações corretivas identificadas.

Em 2017 o exercício de auto avaliação contemplou, além da realização de uma análise SWOT (Forças e Fragilidades) identificadas nesse ano, a realização de um balanço das ações de melhoria identificadas no Relatório de 2016. No **Quadro 11.4.3.1** sintetizam-se os principais resultados da autoavaliação realizada pelos SASUC com referência ao ano de 2017.

FORÇAS	FRAGILIDADES
<p><b>1</b> - Envolvimento das partes interessadas;</p> <p><b>2</b> - Articulação/Alinhamento com UC nos processos de planeamento, avaliação e melhoria contínua;</p> <p><b>3</b> - Estabelecimento de parcerias (partilha e otimização de recursos);</p> <p><b>4</b> - Equilíbrio orçamental que permitiu reforço do investimento na melhoria das infraestruturas</p>	<p><b>1/2015</b> - Sistemas de informação com limitações para a garantia da rastreabilidade e controlo interno dos processos: GIAF (gestão de compras e da receita); interoperabilidade SIGES-GIAF (planeamento de ementas e gestão de stocks)</p> <p><b>2/2015</b> - Existência de processos geridos fora de sistemas de informação, com impacto na rastreabilidade e monitorização dos mesmos: PASEP, Catering e Apoio a estudantes com NEE</p> <p><b>3/2015</b> - Cobertura de Internet limitada quando consideradas todas as áreas das residências universitárias (quartos)</p> <p><b>4/2015</b> - Limitações SIGES na ótica da desmaterialização dos processos e eficácia do atendimento (ex.: candidaturas online SAI; SIGESBA Alojamentos; portal e-consultas)</p> <p><b>5/2015</b> - Processos de apoio à comunidade UC (P074) ainda não integralmente desenvolvidos no SG (acesso à alimentação, ao alojamento, a serviços de saúde)</p> <p><b>6/2015</b> - Inexistência de mapa de processos de suporte dos SAS e fragilidades na implementação dos respetivos procedimentos (gestão de compras, gestão financeira, gestão de RH; gestão de infraestruturas e manutenção)</p> <p><b>7/2015</b> - Limitações nas práticas de gestão do imobilizado e respetiva articulação com o processo de gestão de infraestruturas e manutenção</p> <p><b>8/2015</b> - A descentralização da produção de refeições pelas unidades alimentares tem impacto negativo no controlo dos processos de gestão de stocks, custos de distribuição e desperdício na produção, garantia da homogeneização da qualidade da oferta alimentar dos SASUC e controlo do processo de higiene e segurança alimentar</p> <p><b>9/2015</b> – RH com qualificações aquém das novas exigências de ajustamento dos serviços aos desafios do contexto (ex.: oferta vegetariana, alimentação saudável, internacionalização, atendimento, catering, higiene e segurança alimentar)</p> <p><b>10/2015</b> - Limitações na planificação e articulação da comunicação e marketing dos SAS com UC, com implicações na Imagem e Marca UC, bem como na informação disponibilizada a públicos de diferentes segmentos (internacional, pré-universitário,...)</p> <p><b>11/2015</b> - Limitações na aferição do impacto social dos apoios/serviços da Ação Social na UC, com impacto na recolha de informação qualitativa de apoio à tomada de decisão e garantia da sustentabilidade dos apoios</p> <p><b>12/2015</b> - Insuficiência dos processos identificados para assegurar o cumprimento de determinações legais de garantia da saúde e segurança no trabalho, transversais e comuns a todas as estruturas da UC</p> <p><b>1/2016</b> - Necessidade de melhorar organização do arquivo de processos em pastas digitais (auditorias internas);</p> <p><b>2/2016</b> - Ausência de repositório interno de registos de processos críticos e transversais (auditorias internas);</p> <p><b>3/2016</b> - Necessidade de sensibilização dos trabalhadores dos SASUC sobre o SG.UC (auditorias internas);</p> <p><b>4/2016</b> - Website SAS carece de reformulação (auditoria interna).</p>

<b>AÇÕES DE MELHORIA (ponto de situação a 31-12-2017)</b>	
<b>1/2016</b> - Desenvolver SI GIAF, assegurando a interoperabilidade com SIGES no âmbito dos processos de gestão de compras, gestão financeira, gestão de stocks e planeamento de ementas (contribui para o PA / EF1-SAS.22)	Desenvolvimento substancial (50-75%)
<b>2/2016</b> - Conceber e implementar sistemas de informação para a gestão de processos ainda não assegurada em SI, designadamente PASEP, Catering e Apoios a estudantes com NEE - (contribui para o PA / EF1-SAS.22)	Desenvolvimento insuficiente (0%-25%)
<b>3/2016</b> - Identificar e implementar soluções eficazes para melhorar e alargar a cobertura de Internet nas residências universitárias - (contribui para o PA / Inf1-SAS.31)	Desenvolvimento substancial (50%-75%)
<b>4/2016</b> - Melhoria de aplicações SIGES para assegurar atendimento mais eficiente e desmaterialização dos processos: candidatura online SAI; controlo de acessos/gestão de lugares SIGESBA Alojamentos; portal e-consultas - (contribui para o PA / EF1-SAS.22)	Ação implementada (100%)
<b>5/2016</b> - Dar continuidade ao desenvolvimento de procedimentos integrados no P074 - Apoio à comunidade universitária - (contribui para o PA / EF3-SAS.27)	Desenvolvimento parcial (25%-50%)
<b>6/2016</b> - Conceber, desenvolver e implementar processos de suporte dos SAS - (contribui para o PA / EF3-SAS.27)	Desenvolvimento insuficiente (0%-25%)
<b>7/2016</b> - Definir e implementar o procedimento de gestão do imobilizado em articulação direta com a gestão de manutenção e infraestruturas - (contribui para o PA / Inf2-SAS.35)	Desenvolvimento insuficiente (0%-25%)
<b>8/2016</b> - Assegurar a continuidade dos processos de centralização da produção da oferta alimentar - (contribui para o PA / Inf2-SAS.35)	Desenvolvimento insuficiente (0%-25%)
<b>9/2016</b> - Definir e implementar o procedimento de gestão da formação e desenvolvimento - (contribui para o PA / P2-SAS.14 e SAS.15)	Desenvolvimento parcial (25%-50%)
<b>10/2016</b> - Conceber e implementar anualmente, em articulação com a UC, o Plano de comunicação e marketing dos SAS - (contribui para o PA / SCI-SAS.55 e SAS.56)	Desenvolvimento muito avançado (75%-100%)
<b>11/2016</b> - Promover iniciativas de capacitação para avaliação e definição de intervenções que potenciem retorno social - (contribui para o PA / I5-SAS.1, E3-SAS.3 e SAS.4, EF4-SAS.28)	Desenvolvimento parcial (25%-50%)
<b>12/2016</b> - Definir, em articulação com os órgãos de gestão da UC, plano de saúde e de segurança no trabalho - (contribui para o PA / SCI5-SAS.66)	Ação anulada
<b>1/2017</b> - Elaborar orientação interna com informação sobre como os setores dos SAS devem organizar o arquivo digital em conformidade com P001 e respetivo acompanhamento da implementação - (contribui para o PA / EF3-SAS.27)	Ação não iniciada [0%]
<b>2/2017</b> - Articular com DAMC sobre a viabilidade de implementação do i-SASUC e, não sendo possível, identificar e implementar alternativa para constituição do referido repositório interno para encerramento de tickets #449437 e #522903	Desenvolvimento insuficiente (0%-25%)
<b>3/2017</b> - Promover, em articulação com a DAMC, a realização de ações de sensibilização sobre o SG.UC junto de trabalhadores dos SASUC, visando melhorar a eficácia do sistema	Desenvolvimento insuficiente (0%-25%)
<b>4/2017</b> - Reformular o website SAS	Desenvolvimento muito avançado (75%-100%)
<b>1/2018</b> - Definir mecanismos para aplicação do princípio do utilizador pagador no âmbito dos exames de Medicina do Trabalho disponibilizados a todos os trabalhadores da UC (contribui para o PA / SCI5 - ação n.º 66)	Prioridade Média

**Quadro II.4.3.1.** Auto avaliação SAS 2017

No âmbito do P072 é ainda disponibilizada informação de indicadores de gestão para reporte no âmbito da participação da UC em *rankings* universitários.

#### 11.4.4 FERRAMENTAS DE MELHORIA CONTÍNUA (SIM@UC)

O registo de ações corretivas ou de melhoria ao nível dos serviços prestados ou ao nível do SG.UC, pode ser efetuado por qualquer uma das partes interessadas, decorrente do P002 - Gestão de Documentos Externos, P003 - Revisão do Sistema de Gestão, P004 - Auditorias Internas da Qualidade, P006 - Monitorização de Desempenho do Sistema, P007 - Auscultação de Partes Interessadas, P072 - Avaliação Institucional, do desenvolvimento das atividades correntes ou da apresentação de elogios, sugestões ou reclamações, nomeadamente de reclamações em Livro Amarelo. A tramitação destes processos é realizada em plataforma online própria, o Sistema Integrado de Melhorias da UC (SIM@UC).

Na sequência do processo **de gestão de elogios/sugestões/reclamações**, foram registados em 2017, em SIM@UC, 239 tickets, mais 73 (44%) do que em 2016 – **Quadro 11.4.4.1.**

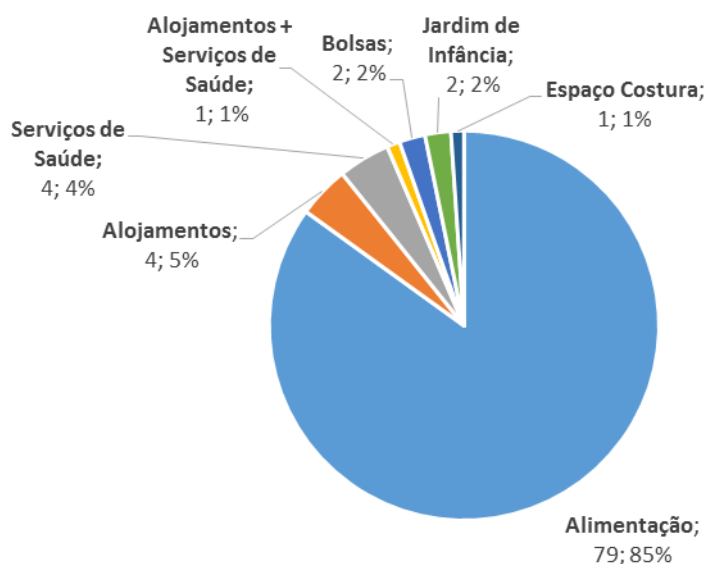
Tipo de contacto	N.º de tickets		Variação	
	2017	2016	Abs.	%
Elogios	93	63	30	48%
Reclamações	124	72	52	72%
Sugestões	12	13	-1	-8%
Ações de melhoria*	10	18	-8	-44%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>166</b>	<b>73</b>	<b>44%</b>

\* Decorrentes da tramitação de sugestões/reclamações, reuniões com trabalhadores dos SAS e processos de auscultação de partes interessadas

#### **Quadro 11.4.4.1.** N.º de tickets SIM@UC, em 2017 e 2016, decorrentes de elogios/sugestões/reclamações

Verifica-se, face a 2016, um aumento do n.º de reclamações e de elogios. A diminuição do n.º de ações de melhoria registadas em SIM@UC decorre de um maior controlo e acompanhamento do processo de melhoria contínua.

Da análise da distribuição de elogios considerando o serviço/apoio visado, constata-se que a maioria dos elogios visa os serviços de alimentação - **Gráfico 11.4.4.1.**



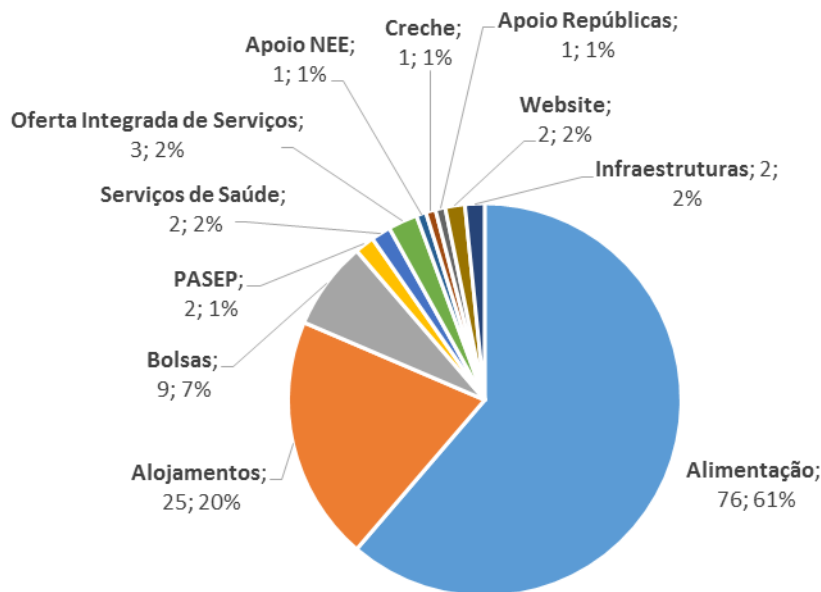
**Gráfico 11.4.4.1.** Elogios aos SAS registados em SIM@UC em 2017, por serviço/apoio visado

Constata-se, à semelhança de 2016, terem sido os serviços/apoios alimentares os mais visados com elogios, tendo os serviços disponibilizados nas cantinas, bares e restaurantes universitários mais representatividade, com 67 elogios referentes aos serviços disponibilizados em 11 das 19 unidades alimentares geridas pelos SASUC. Os restantes 12 elogios deste setor visaram os serviços de catering associados a serviços no Centro Cultural D. Dinis.

Os serviços de alojamento e os serviços de saúde foram alvo de um total de 9 elogios, na sua maioria visando o atendimento disponibilizado.

Além destes serviços, registaram-se ainda elogios visando o atendimento disponibilizado no âmbito do processo de atribuição de apoios sociais diretos, os serviços disponibilizados no Jardim de Infância dos SASUC e no Espaço Costura.

Foram registadas 124 reclamações, cuja distribuição por serviço visado se apresenta no **Gráfico 11.4.4.2.**



**Gráfico 11.4.2.2.** Reclamações aos SAS registadas em SIM@UC em 2017, por serviço/apoio visado

Nas reclamações verifica-se maior número de registos visando os serviços de alimentação e de alojamento. Nos serviços de alimentação as reclamações visaram de forma mais expressiva o tempo de espera para atendimento, principalmente na cantina Luzio Vaz do Polo III (52 num total de 76 reclamações); a oferta vegetariana (10 reclamações); problemas relacionados com o cumprimento de ementas e abastecimento de géneros alimentares (principalmente visando o CAP II e cantina Luzio Vaz); qualidade do atendimento (Sala A e Vermelhas); oferta de pastelaria; oferta dieta e reciclagem de plástico. Os serviços de catering foram alvo de 1 reclamação.

Visando os serviços de alojamento contabilizam-se 6 reclamações que incidiram em problemas de manutenção das residências (Polo III, Teodoro, Polo II-I, Padre António Vieira e Santos Rocha); 6 visando a eficácia do atendimento administrativo; 6 reclamações improcedentes; 4 reclamações relacionadas com o funcionamento das residências (problemas no check-in; tratamento de roupa e mudança de residência em julho); e 3 visando o bem-estar na residência (problemas de integração ou incumprimento do Regulamento por outros residentes).

As reclamações visando o processo de atribuição de bolsas de estudo incidiram, principalmente no tempo decorrido para análise/despacho de candidaturas, cujas causas se identificaram como relacionadas com a aferição dos rendimentos do agregado familiar, designadamente em casos especiais de determinação do rendimento (artigo 44.º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo); ou relacionadas com a confirmação da informação académica (informação académica ainda em tratamento pelos Serviços de Gestão Académica). Registaram-se ainda 3 reclamações improcedentes relacionadas com a qualidade do atendimento, incumprimento dos critérios de elegibilidade para atribuição de bolsa de estudo e tempo espera para resposta.

Com menor representatividade identificaram-se reclamações visando a oferta integrada de serviços, designadamente a eficácia do atendimento no Espaço Costura e o processo de gestão da utilização de espaços; Serviços de Saúde (reclamações improcedentes visando o atendimento disponibilizado nos serviços de saúde e a emissão de convocatórias para exames de medicina do trabalho); PASEP (atrasos na creditação de benefícios e problemas de contacto dos estudantes colocados pelas entidades promotoras das ofertas de atividade); informação não disponível no website; problemas de limpeza e de manutenção de infraestruturas onde funcionam serviços de suporte (Armazém Central e Sede); apoio a estudantes com NEE; Creche e apoio às Repúblicas (abastecimento de géneros alimentares).

A tramitação destes *tickets* deu origem a ações de melhoria (corretivas ou oportunidades de melhoria) ou simplesmente clarificação, junto do/a reclamante, dos procedimentos e regulamentos que deram origem à situação exposta.

Em 2017, registam-se ainda 12 sugestões: 6 visando a oferta alimentar; 4 referentes à informação e interfaces dos sistemas de informação, disponibilizados online no website dos SASUC; 1 visando o PASEP (propostas de revisão do Regulamento); e 1 visando o procedimento de marcação de consultas nos Serviços de Saúde.

Na ótica da melhoria contínua dos serviços prestados, foram ainda identificadas, em 2017, 10 ações de melhoria decorrentes do tratamento de sugestões/reclamações. Destas 10 ações de melhoria identificadas, 4 foram implementadas e 6 estavam em curso a 31/12/2017.

Para assegurar um maior controlo e acompanhamento da gestão de *tickets* SIM@UC, em julho e no final do ano de 2017 foram realizados pontos de situação de *tickets* não resolvidos. Na monitorização de final do ano de 2017 foram identificados 32 *tickets* com ações de melhoria em curso, tendo, aos 27 *tickets* identificados na monitorização do 1.º semestre e que se mantiveram em resolução, sido acrescentados 5 novos *tickets* com ações de melhoria decorrentes do tratamento de sugestões/reclamações no 2.º semestre de 2017. Estas ações de melhoria foram integradas Plano de Atividades SAS 2018.

# CAPÍTULO II

## PRESTAÇÃO DE CONTAS





Neste capítulo é apresentada a execução orçamental, sendo ainda analisada a situação económica e financeira dos SAS em 2017 com base no Balanço e Demonstração dos Resultados referentes ao ano económico de 2017.

É também analisado o investimento realizado neste ano económico nos SAS.

## I. ANÁLISE ORÇAMENTAL

A execução orçamental no ano de 2017 manteve-se influenciada pelo ambiente de rigor orçamental e contenção financeira, associada ao planeamento com vista a assegurar a sustentabilidade dos SASUC.

Os SASUC dispuseram de um orçamento inicial aprovado de 10 999 876,00€ que representou um acréscimo face ao ano precedente de 1,49%.

### Principais indicadores orçamentais

Valores em Euros

	2017	2016	Varição
Orçamento Inicial	10 999 876,00	10 838 747,00	↑ 1,49%
Saldo Gerência Anterior	1 346 276,29	964 287,88	↑ 39,61%
Orçamento Corrigido	12 371 968,93	11 886 765,88	↑ 4,08%
Receita Cobrada no Ano	10 942 875,73	10 895 013,69	↑ 0,44%
Receita Total	12 289 152,02	11 859 301,57	↑ 3,62%
Despesa Paga no Ano	10 379 792,46	10 513 025,28	↓ -1,27%
Resultado da Gerência	563 083,27	381 988,41	↑ 47,41%
Saldo Gerência	1 909 359,56	1 346 276,29	↑ 41,83%

Nota: ≥0% ↑ <0%e ≥-5% → <-5% ↓

### Quadro I.1 Indicadores orçamentais

## I.1. ORIGEM DOS FUNDOS

O orçamento privativo dos SASUC é composto por cinco fontes de financiamento, três das quais de forte relevo: Receitas Gerais - Orçamento do Estado, onde se inclui a compensação da UC pelas atividades desenvolvidas pela equipa da Unidade de Gestão de Espaços e Limpeza (UGEL) no seio das Unidades Orgânicas da UC; Receitas Próprias que demonstram o esforço efetuado na captação de novas receitas próprias e Transferências do Subsetor, na sua totalidade vindas da UC, para fazer face ao FASEUC que se enquadra nas medidas de apoio social direto.

## Execução da receita por tipo de receita

Tipo de Receita	2017					2016					Valores em Euros	
	Orçamento do Ano (OA)	Saldo de Gerência Anterior	Orçamento Disponível (OD)	Receita Cobrada no Ano	Grau de Execução	Orçamento do Ano (OA)	Saldo de Gerência Anterior	Orçamento Disponível (OD)	Receita Cobrada do Ano	Grau de Execução	Δ Receita Cob. no Ano	Δ Receita Cob. no Ano
Transferências Correntes OE	5 399 876,00	-	5 399 876,00	5 399 876,00	100,00%	5 345 979,00	-	5 345 979,00	5 345 979,00	100,00%	53 897,00	↑ 1,01%
<b>Receitas Próprias</b>												
Alimentação	3 238 000,00	-	3 238 000,00	3 428 876,37	105,89%	3 485 341,00	-	3 485 341,00	3 485 340,15	100,00%	-56 663,78	→ -1,63%
Alojamento	1 560 000,00	-	1 560 000,00	1 366 821,68	87,62%	1 290 412,00	-	1 290 412,00	1 309 069,62	101,45%	57 752,06	↑ 4,41%
Atividades Saúde	49 500,00	-	49 500,00	47 080,89	95,11%	40 241,00	-	40 241,00	40 230,23	99,97%	6 850,66	↑ 17,03%
Serviços Apoio à Infância	333 500,00	-	333 500,00	298 333,81	89,46%	252 665,00	-	252 665,00	252 664,10	100,00%	45 669,71	↑ 18,08%
Outros	118 900,00	-	119 000,00	76 270,34	64,15%	81 341,00	-	81 341,00	81 363,71	100,03%	-5 093,37	↓ -6,26%
Projeto SAMA 2020	19 779,80	-	19 779,80	19 779,80	100,00%	124 999,00	-	124 999,00	78 866,88	63,09%	-59 087,08	↓ -74,92%
Projeto CEI+	6 036,84	-	6 036,84	6 036,84	100,00%	-	-	-	-	-	-	-
Transferências UC	300 000,00	-	300 000,00	300 000,00	100,00%	301 500,00	-	301 500,00	301 500,00	100,00%	-1 500,00	→ -0,50%
Saldo Gerência	-	1 346 276,29	1 346 276,29	-	100,00%	-	964 287,88	964 287,88	-	100,00%	-	-
<b>Total</b>	<b>11 025 592,64</b>	<b>1 346 276,29</b>	<b>12 371 968,93</b>	<b>10 942 875,73</b>	<b>99,25%</b>	<b>10 922 478,00</b>	<b>964 287,88</b>	<b>11 886 765,88</b>	<b>10 895 013,69</b>	<b>99,75%</b>	<b>47 862,04</b>	<b>↑ 0,44%</b>

Nota: ≥0% ↑ <0%e ≥-5% → <-5% ↓

### Quadro I.1.1 Execução da receita por tipo de receita

A receita cobrada ascendeu a 10 942 875,73€ representando um acréscimo de 0,44% face ao ano anterior, o saldo de gerência integrado foi de 1 346 276,29€ perfazendo uma receita do ano de 12 289 152,02€.

A receita própria cobrada na rubrica “Alimentação” apresenta um decréscimo de 56 663,78€ e em termos relativos de 1,63% face ao ano transato, devido à diminuição do volume de serviços de *catering* realizados em 2017. Todas as outras áreas de atuação dos SASUC apresentam um crescimento considerável, destacando-se a área dos alojamentos com um crescimento, em termos relativos de 4,41% e a área dos serviços de apoio à infância, com um crescimento de 18,08%, decorrente do aumento da ocupação média de crianças a frequentar a Creche e o Jardim de Infância.

### Execução da receita por origem dos fundos

Origem de Fundos	2017					2016					Valores em Euros	
	Orçamento do Ano (OA)	Saldo de Gerência Anterior	Orçamento Disponível (OD)	Receita Cobrada no Ano	Grau de Execução	Orçamento do Ano (OA)	Saldo de Gerência Anterior	Orçamento Disponível (OD)	Receita Cobrada do Ano	Grau de Execução	Δ Receita Cobrada no Ano	Δ Receita Cobrada no Ano
Transferências Correntes OE	5 399 876,00	160 420,43	5 560 296,43	5 399 876,00	100,00%	5 345 979,00	170 447,77	5 516 426,77	5 345 979,00	100,00%	53 897,00	↑ 1,01%
<b>Receitas Próprias</b>	<b>5 300 000,00</b>	<b>1 185 855,86</b>	<b>6 485 855,86</b>	<b>5 217 183,09</b>	<b>98,44%</b>	<b>5 150 000,00</b>	<b>793 839,83</b>	<b>5 943 839,83</b>	<b>5 168 667,81</b>	<b>100,36%</b>	<b>48 515,28</b>	<b>↑ 0,94%</b>
Projetos Institucionais	25 816,64	-	25 816,64	25 816,64	100,00%	124 999,00	0,28	124 999,28	78 866,88	63,09%	-53 050,24	↓ -67,27%
Transferências UC	300 000,00	-	300 000,00	300 000,00	100,00%	301 500,00	-	301 500,00	301 500,00	100,00%	-1 500,00	→ -0,50%
<b>Total</b>	<b>11 025 692,64</b>	<b>1 346 276,29</b>	<b>12 371 968,93</b>	<b>10 942 875,73</b>	<b>99,25%</b>	<b>10 922 478,00</b>	<b>964 287,88</b>	<b>11 886 765,88</b>	<b>10 895 013,69</b>	<b>99,75%</b>	<b>47 862,04</b>	<b>↑ 0,44%</b>

Nota: ≥0% ↑ <0%e ≥-5% → <-5% ↓

### Quadro I.1.2 Execução da receita por origem de fundos

A origem “Transferências Correntes OE” assume a modalidade de financiamento central, incluindo a compensação da UC pelas atividades desenvolvidas pela equipa UGEL, no montante de 600 000,00€.

A origem das “Receitas Próprias” merece a nossa particular atenção dado que é fruto da atividade desenvolvida e do esforço em procurar ofertas sustentáveis que permitam assegurar um maior número de medidas de apoio social indireto.

A receita da rubrica “Projetos Institucionais” decorre do recebimento do remanescente do projeto Voipe@SAS: Migração para Telefonia IP e da aprovação das candidaturas ao programa CEI+.

## 1.2. APLICAÇÃO DOS FUNDOS

A despesa paga ascendeu a 10 379 792,46€ correspondendo a um grau de execução de 83,90% quando comparado com o orçamento do ano (incluindo saldo de gerência). Comparativamente a 2016 verifica-se uma diminuição da despesa paga de 1,27%, em parte resultado da diminuição genérica de todas as rubricas com exceção da Rubrica de “Transferências Correntes” onde se insere a despesa com os apoios sociais e “Aquisição de bens e serviços”.

### Execução da despesa por tipo de despesa

Tipo de Despesa	2017					2016					Valores em Euros	
	Orçamento do Ano (AO)	Saldo de Gerência Anterior	Orçamento Disponível (OD)	Despesa Paga	Grau Execução	Orçamento do Ano (AO)	Saldo de Gerência Anterior	Orçamento Disponível (OD)	Despesa Paga	Grau Execução	Δ Receita Cobrada no Ano	Δ Receita Cobrada no Ano
Remunerações Certas e Permanentes	4 535 007,00	990 500,00	5 525 507,00	5 267 457,57	95,33%	5 117 526,44	346 076,00	5 463 602,44	5 297 555,25	96,96%	-30 097,68	-0,57%
Outras Despesas com Pessoal	84 832,00	14 000,00	98 832,00	80 214,12	81,16%	134 879,00	-	134 879,00	91 327,67	67,71%	-11 113,55	-12,17%
Encargos com CGA	388 723,00	60 420,43	449 143,43	415 668,63	92,55%	200 018,73	224 390,45	424 409,18	424 386,91	99,99%	-8 718,28	-2,05%
Encargos com TSU	977 549,00	241 355,86	1 218 904,86	729 119,56	59,82%	418 373,00	393 821,43	812 194,43	726 401,16	89,44%	2 718,40	0,37%
Funcionamento   Bens	1 688 600,00	-	1 688 600,00	1 542 307,18	91,34%	1 728 550,00	-	1 728 550,00	1 466 392,36	84,83%	75 914,82	5,18%
Funcionamento   Serviços	1 571 260,00	-	1 571 260,00	1 129 080,87	71,86%	1 413 628,00	-	1 413 628,00	1 240 618,16	87,76%	-111 537,29	-8,99%
Funcionamento   Outras	152 405,00	-	152 405,00	144 963,13	95,12%	183 170,00	-	183 170,00	169 985,61	92,80%	-25 022,48	-14,72%
Transferências Correntes	490 636,84	40 000,00	530 636,84	422 804,94	79,68%	423 184,00	-	423 184,00	352 628,94	83,33%	70 176,00	19,90%
Investimento   Bens de Capital	1 136 679,80	-	1 136 679,80	648 176,46	57,02%	1 303 148,83	-	1 303 148,83	743 729,22	57,07%	-95 552,76	-12,85%
<b>Total</b>	<b>11 025 692,64</b>	<b>1 346 276,29</b>	<b>12 371 968,93</b>	<b>10 379 792,46</b>	<b>83,90%</b>	<b>10 922 478,00</b>	<b>964 287,88</b>	<b>11 886 765,88</b>	<b>10 513 025,28</b>	<b>88,44%</b>	<b>-133 232,82</b>	<b>-1,27%</b>

Nota: >0% ● Entre 0%e -5% ● <-5% ●

#### Quadro 1.2.1 Execução da despesa por tipo de despesa

As despesas com pessoal ascenderam ao montante de 6 492 459,88€ e representam 62,55% da despesa paga.

As remunerações certas e permanentes apresentam um decréscimo 0,57% decorrente das saídas por aposentação, não obstante a reposição da totalidade dos vencimentos, aumento da remuneração mínima mensal garantida e o aumento do subsídio de refeição. Os encargos com a Caixa Geral de Aposentações apresentam uma diminuição atendendo a que a maioria dos trabalhadores que se aposentaram efetuavam descontos para essa entidade, enquanto que os encargos com a taxa social única aumentaram 0,37%, por força da reposição dos vencimentos. Quanto às outras despesas com pessoal que incluem, por exemplo, abonos variáveis, colaborações técnicas especializadas, horas extraordinárias, ajudas de custo, subsídio de turno, subsídio de trabalho noturno, evidenciam uma diminuição em termos absolutos de 11 113,55€ em outras despesas, devido essencialmente à diminuição da despesa com acidentes em serviço.

As despesas de funcionamento ascenderam ao montante de 2 816 351,18€ e representam um peso de 27,13% da despesa paga, verificando-se um decréscimo na aquisição de serviços, devido essencialmente à redução nas despesas com encargos das instalações e nas despesas da rubrica de comunicações, devido ao investimento em equipamentos Voip. As outras despesas de funcionamento, tais como encargos bancários e regularizações de cauções contabilizadas em anos anteriores como receita, apresentam um decréscimo face ao ano anterior.

No que concerne aos investimentos, na ótica orçamental, apresentam um decréscimo de 95 552,76€ face ao ano transato. Esta diminuição da despesa prende-se com a incapacidade, ao nível técnico, designadamente de elaboração de projetos de arquitetura e de especialidades, em executar as empreitadas no próprio ano económico, atendendo a que os SASUC não têm autonomia patrimonial, estando dependentes da UC para esse efeito.

### 1.3. RESULTADO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL

De acordo com a execução do exercício de 2017, o saldo de gerência ascendeu a 1 909 359,56 €, sendo o resultado dos fluxos financeiros da receita cobrada e da despesa paga no exercício gerador de um excedente orçamental de 563 083,27€.

## 2. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

### Principais indicadores económico-financeiros

	2017	2016	Variação
Resultados Operacionais	424 733,12	432 368,18	↓ -1,77%
Resultados Financeiros	-31 451,27	-25 248,92	↓ -24,56%
Resultados Extraordinários	210 135,56	212 783,61	↓ -1,24%
Resultado Líquido	603 417,41	619 902,87	↓ -2,66%
Rendibilidade Operacional	● 8,44%	● 8,58%	↓ -1,69%
Rendibilidade Líquida de Exploração	● 11,99%	● 12,30%	↓ -2,58%
Ativo	32 557 251,15	32 078 550,09	↑ 1,49%
Fundos Próprios	23 077 978,48	22 474 561,07	↑ 2,68%
Passivo	9 479 272,67	9 603 989,02	↓ -1,30%
Disponibilidades	2 182 096,47	1 539 003,95	↑ 41,79%
Autonomia Financeira	● 70,88%	● 70,06%	↑ 0,82%
Liquidez Geral	● 8,68	● 8,81	↓ -0,13%

Nota: ≥0% ↑ <0%e≥-5% → <-5% ↓ ≥0% ● <0 ●

### Quadro 2.1 Indicadores económico-financeiros

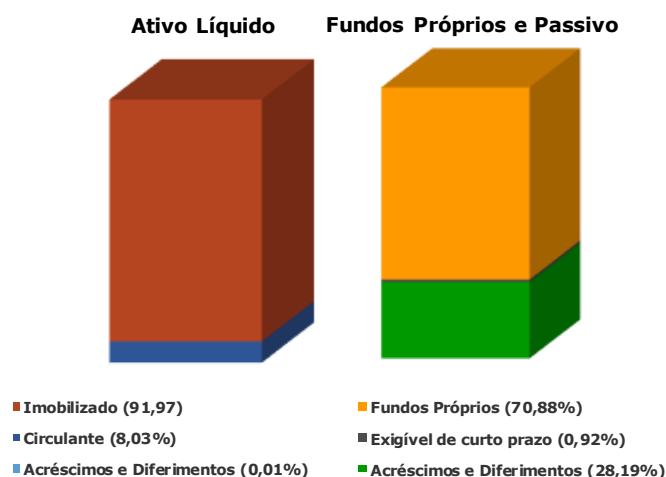
## 2.1. DESEMPENHO FINANCEIRO

Conforme se pode constatar pela análise do Balanço, em 2017 o ativo líquido situou-se no valor de 32 557 251,15€ e foi financiado por Fundos Próprios em 71%, o que demonstra uma adequada estabilidade/autonomia financeira. Por outro lado, o ativo circulante é largamente superior aos capitais alheios, o que traduz um elevado nível de liquidez. A longo prazo é expectável a manutenção desta estrutura financeira equilibrada, pese embora estarmos dependentes da política orçamental delineada pelo Governo no que toca ao financiamento das instituições de ensino superior públicas.

Do Balanço de 2017 importa realçar a necessidade de se contabilizar os terrenos onde se encontram implantados alguns dos edifícios utilizados pelos Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra, nomeadamente a Residência 2 no Pólo 2, a Cantina do Pólo III, a Residência do Pólo III, bem como o Observatório Astronómico.

A regularização desta situação está pendente do processo de transferência de todo o património imobiliário para a Universidade de Coimbra, e posterior cedência aos Serviços de Ação Social de todos os imóveis (terrenos e edifícios) utilizados na sua atividade operacional. Esta situação, ainda não totalmente regularizada, produz impacto ao nível das rubricas relativas ao Imobilizado Corpóreo, Património e Proveitos Diferidos. Dado o peso destas rubricas do Balanço, a leitura é restritiva. Ainda assim, podemos aferir que as disponibilidades cobrem a totalidade do exigível a curto prazo.

Graficamente, a estrutura, à data, tem a seguinte configuração:



**Gráfico 2.1.1** Estrutura do Balanço

### Estrutura do ativo

Ativo	Valores em Euros			
	2017	Peso (%)	2016	Peso (%)
<b>Imobilizações</b>	<b>29 941 288,38</b>	<b>91,97%</b>	<b>29 923 401,88</b>	<b>93,28%</b>
<b>Existências e Dívidas de Terceiros</b>	<b>431 301,62</b>	<b>1,32%</b>	<b>598 366,04</b>	<b>1,87%</b>
<b>Disponibilidades</b>	<b>2 182 096,47</b>	<b>6,70%</b>	<b>1 539 003,95</b>	<b>4,80%</b>
<b>Acréscimos e Diferimentos</b>	<b>2 564,68</b>	<b>0,01%</b>	<b>17 778,22</b>	<b>0,06%</b>
<b>Total</b>	<b>32 557 251,15</b>	<b>100,00%</b>	<b>32 078 550,09</b>	<b>100,00%</b>

**Quadro 2.1.2** Estrutura do ativo

Ainda da análise do balanço verificámos que o ativo fixo ascende ao montante de 29 941 288,38€, representando 91,97% do ativo total, sendo a componente com maior peso. As imobilizações corpóreas registaram um aumento de 17 886,50€ valor pouco significativo comparado com os investimentos efetuados no ano, conforme se pode ver no ponto 3, dado que as amortizações do ano têm um peso significativo.

O ativo circulante ascendeu a 2 613 398,09€ e representa 8,03% do ativo total. As dívidas de terceiros diminuíram face ao período homólogo, essencialmente pela recuperação de dívidas de clientes e pela influência das variações da rubrica “outros devedores”, resultante da execução do projeto Voipe@SAS: Migração para telefonia IP.

As disponibilidades a 31 de dezembro assumiam um peso de 6,70% na estrutura do ativo, totalizando 2 182 096,47€, tendo-se verificado um aumento das disponibilidades de 643 092,52€ face ao ano precedente.

## Estrutura dos fundos próprios e passivo

Fundos Próprios e Passivo	2017	Peso (%)	2016	Valores em Euros	
				2016	Peso (%)
Fundos Próprios	23 077 978,48	70,88%	22 474 561,07	70,06%	
Património	26 955 398,27	82,79%	26 955 398,27	84,03%	
Reservas	485 539,68	1,49%	485 539,68	1,51%	
Resultados Transitados	-4 966 376,88	-15,25%	-5 586 279,75	-17,41%	
Resultado Líquido do Exercício	603 417,41	1,85%	619 902,87	1,93%	
Passivo	9 479 272,67	29,12%	9 603 989,02	29,94%	
Dívidas a Terceiros	300 917,57	0,92%	242 634,65	0,76%	
Acréscimos e Diferimentos	9 178 355,10	28,19%	9 361 354,37	29,18%	
<b>Total</b>	<b>32 557 251,15</b>	<b>100,00%</b>	<b>32 078 550,09</b>	<b>100,00%</b>	

### Quadro 2.1.3 Estrutura dos fundos próprios e passivo

Os fundos próprios atingiram o montante de 23 077 978,48€ registando um acréscimo de 2,68% decorrente do resultado líquido do exercício no montante de 603 417,41€.

O passivo, todo de curto prazo, fixou-se em 300 917,57€ verificando-se um acréscimo de 24,02% decorrente do aumento das cauções relativas ao alojamento bem como da retenção de impostos, nomeadamente do IVA e IRS.

Realça-se que não existem dívidas a fornecedores e que todos os pagamentos ocorreram dentro do ano económico.

A variação dos acréscimos e diferimentos foi de -1,95%, consequência dos movimentos descritos no ponto 5.2.3 al. c) do Anexo ao Balanço e Demonstração de Resultados.

## 2.2. DESEMPENHO ECONÓMICO

### 2.2.1 ANÁLISE DOS PROVEITOS

#### Estrutura e evolução dos proveitos e ganhos

Proveitos e Ganhos	2017	Peso (%)	Variação 2017-2016		Valores em Euros	
			Absoluta	%	2016	Peso (%)
<b>Operacionais</b>	<b>10 742 469,40</b>	<b>98,02%</b>	<b>57 445,15</b> ↑	<b>0,54%</b>	<b>10 685 024,25</b>	<b>97,88%</b>
Vendas	3 136 142,61	28,62%	-161,40 →	-0,01%	3 136 304,01	28,73%
Prestações de Serviços	1 897 584,75	17,32%	-3 976,19 →	-0,21%	1 901 560,94	17,42%
Variação da Produção	2 829,20	0,03%	-	-	-	-
Transferências e Subsídios Correntes	5 705 912,84	52,07%	58 753,54 ↑	1,04%	5 647 159,30	51,73%
<b>Financeiros</b>	<b>31,67</b>	<b>0,00%</b>	<b>-1 157,32</b> ↓	<b>-97,34%</b>	<b>1 188,99</b>	<b>0,01%</b>
<b>Extraordinários</b>	<b>2 16 593,81</b>	<b>1,98%</b>	<b>-13 400,30</b> ↓	<b>-5,83%</b>	<b>2 29 994,11</b>	<b>2,11%</b>
<b>Total de Proveitos e Ganhos</b>	<b>10 959 094,88</b>		<b>42 887,53</b> ↑	<b>0,39%</b>	<b>10 916 207,35</b>	

Nota: ≥0% ↑ <0%e≥-5% → <-5% ↓

### Quadro 2.2.1.1 Estrutura e evolução dos proveitos e ganhos

Os proveitos operacionais ascenderam ao montante de 10 742 469,40€, representando 98,02% do total dos proveitos. Para a atividade operacional contribuíram o resultado das vendas e prestações de serviços com 45,93% e as transferências e subsídios correntes com 52,07%, sendo 5 399 876,00€ relativos à dotação atribuída pelo Estado.

Verifica-se um acréscimo de 57 445,15€ em termos absolutos e de 0,54% em termos relativos nos proveitos operacionais. O mesmo não resulta da variação da rubrica “Vendas e Prestação de Serviços” que sofreu um decréscimo de -0,21%.

Esta variação deriva essencialmente da diminuição do volume de serviços de *catering* realizados face ao ano transato e da diminuição do apoio que é prestado às Repúblicas ao nível do fornecimento de géneros alimentares.

Todas as outras áreas de atuação dos SASUC apresentam resultados positivos.

Os proveitos extraordinários apresentam uma variação relativa de -5,83% decorrente do registo das amortizações dos subsídios ao investimento.

### 2.2.2 ANÁLISE DOS CUSTOS

Conforme se pode constatar pelos dados da Demonstração de Resultados por Natureza, os custos e perdas ascenderam ao montante de 10 355 677,47€, verificando-se uma variação positiva em termos absolutos de 59 372,99€ e a 0,58% em termos relativos.

#### Estrutura e evolução dos custos e perdas

Custos e Perdas	2017	Peso (%)	Variação 2017-2016		2016	Valores em Euros	Peso (%)
			Absoluta	%			
<b>Operacionais</b>	<b>10 317 736,28</b>	<b>99,63%</b>	<b>65 080,21</b>	<b>0,63%</b>	<b>10 252 656,07</b>	<b>99,58%</b>	
<b>Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas</b>	<b>1 509 686,07</b>	<b>14,58%</b>	<b>136 659,40</b>	<b>9,95%</b>	<b>1 373 026,67</b>	<b>13,34%</b>	
<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>	<b>1 364 359,80</b>	<b>13,17%</b>	<b>-3 777,22</b>	<b>-0,28%</b>	<b>1 368 137,02</b>	<b>13,29%</b>	
<b>Custos com o Pessoal</b>	<b>6 381 684,65</b>	<b>61,62%</b>	<b>-51 584,80</b>	<b>-0,80%</b>	<b>6 433 269,45</b>	<b>62,48%</b>	
<b>Transferências Correntes Concedidas e Prestações Sociais</b>	<b>423 878,39</b>	<b>4,09%</b>	<b>70 899,98</b>	<b>20,09%</b>	<b>352 978,41</b>	<b>3,43%</b>	
<b>Amortizações do Exercício</b>	<b>638 127,37</b>	<b>6,16%</b>	<b>-69 953,15</b>	<b>-9,88%</b>	<b>708 080,52</b>	<b>6,88%</b>	
<b>Outros Custos e Perdas Operacionais</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>-17 164,00</b>	<b>-100,00%</b>	<b>17 164,00</b>	<b>0,17%</b>	
<b>Financeiros</b>	<b>31 482,94</b>	<b>0,30%</b>	<b>5 045,03</b>	<b>19,08%</b>	<b>26 437,91</b>	<b>0,26%</b>	
<b>Extraordinários</b>	<b>6 458,25</b>	<b>0,06%</b>	<b>-10 752,25</b>	<b>-62,47%</b>	<b>17 210,50</b>	<b>0,17%</b>	
<b>Total de Custos e Perdas</b>	<b>10 355 677,47</b>		<b>59 372,99</b>	<b>0,58%</b>	<b>10 296 304,48</b>		

Nota: >0% ● Entre 0%e-5% ● <-5% ●

### Quadro 2.2.2 Estrutura e evolução dos custos e perdas

Os custos operacionais aumentaram em 0,63%, representando 99,63% do total da estrutura de custos.

Os custos com pessoal detêm o peso mais expressivo na estrutura dos custos, cifrando-se em 61,62% e registaram uma diminuição de 0,8% dada a diminuição dos efetivos.

Os custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas aumentaram em 9,95%. Este aumento de custos está relacionado com o maior volume de refeições servidas em restaurante universitário (mais de cerca de 39% de refeições servidas face a 2016), na modalidade *buffet* (que não têm determinado um consumo fixo de géneros alimentares por refeição), bem como do aumento do preço de custo dos géneros alimentares.

As transferências concedidas também verificaram um acréscimo de 20,09% face ao ano transato, em consequência do aumento do número de beneficiários e apoios atribuídos ao abrigo do FASEUC e PASEP.

As amortizações do exercício registaram uma diminuição de 9,88% decorrente da antiguidade da grande maioria do imobilizado dos SASUC.

Os custos financeiros cresceram, em termos absolutos, 5 045,03€ e relativos 19,08%, em resultado do aumento dos custos dos serviços bancários relacionados com a implementação de novas modalidades de pagamento por referência multibanco.

No que concerne aos custos e perdas extraordinárias, a variação -62,47% decorre da alteração dos registos contabilísticos do tratamento das cauções de alojamento, que teve grande impacto na estrutura de custos dos anos económicos de 2016 e 2015.

### 2.2.3 RESULTADOS

O exercício de 2017 encerrou com um resultado líquido positivo de 603.417,41€, com a seguinte segmentação:

#### Demonstração de Resultados Sintética

	Valores em Euros			
	2017	2016	Δ Absoluta	Δ Relativa
Resultados Operacionais	424 733,12	432 368,18	-7 635,06	⇒ -1,77%
Resultados Financeiros	-31 451,27	-25 248,92	-6 202,35	↑ 24,56%
Resultados Extraordinários	210 135,56	212 783,61	-2 648,05	⇒ -1,24%
Resultado Líquido do Exercício	603 417,41	619 902,87	-16 485,46	⇒ -2,66%

Nota: ≥0% ↑ <0%e ≥-5% → <-5% ↓

#### Quadro 2.2.3.I Demonstração de Resultados Sintética

Da análise do desempenho económico ressalta uma diminuição dos resultados operacionais do exercício em virtude do acréscimo ocorrido nos custos operacionais já anteriormente descrito,s na análise dos custos e perdas do ponto 2.2.2. Também os resultados financeiros demonstram um aumento explicado no quadro 2.2.3.1, tendência contrária verifica-se nos resultados extraordinários influenciados pela diminuição dos proveitos relativos a subsídios ao investimento.

### 3. INVESTIMENTO

Os SASUC, no âmbito da ação social universitária, desempenham um papel fundamental na comunidade universitária, intervindo em áreas de apoio com enorme sensibilidade e impacto social. Neste sentido, é absolutamente imprescindível a realização de investimentos que permitam fazer face a um conjunto de necessidades, de quem usufrui desses serviços de forma intensiva, bem como colocar à sua disposição os meios que garantam condições dignas para, enquanto estudantes do ensino superior, estarem em igualdade de circunstâncias com toda a comunidade.

Os investimentos realizados ao longo do ano de 2017 e de acordo com o plano de infraestruturas ficaram aquém do previsto, devido à manifesta incapacidade de resposta na preparação de todos os projetos de execução necessários para o lançamento das empreitadas, no cumprimento do código de contratação pública.

Ainda assim, os SASUC continuaram a envidar esforços no sentido de procurar e aumentar as suas receitas próprias e dessa forma fazer face aos investimentos necessários para o bom funcionamento das diferentes áreas. Só assim é possível assegurar as condições necessárias para realização plena da sua missão, contribuindo para a disponibilização de apoios e serviços que garantam igualdade de oportunidades no acesso à UC e a frequência, com sucesso, do ensino superior.

Os investimentos realizados ao longo do ano de 2017 ascenderam ao montante de 656 013,87€ conforme dados do quadro seguinte:

Valores em Euros

	Alimentação	Alojamento	Apoio a Infância	Oferta Integrada	Serviços de Saúde	Serviços Gerais	Total
Empreitadas / Reparações	36 441,51	452 953,52					489 395,03
Equipamento Informático	6 256,66	31 922,43	798,88	950,86	2 902,32	58 818,35	101 649,50
Equipamento Hoteleiro	6 407,85	8 302,5				9 587,19	24 297,54
Mobiliário	591,19	17 321,04					17 912,23
Eletrodomésticos	2 527,65	7 640,86					10 168,51
Equipamento Lavandaria Self-Serviço		8 252,66		1 558,94			9 811,60
Outros	844,14	136,53		1 603,95		194,84	2 779,46
<b>Total</b>	<b>53 069,00</b>	<b>526 529,54</b>	<b>798,88</b>	<b>4 113,75</b>	<b>2 902,32</b>	<b>68 600,38</b>	<b>656 013,87</b>

**Quadro 3.1.** Distribuição do investimento por tipologia e setor dos SAS, em 2017

O investimento face ao ano transato sofreu um decréscimo em termos absolutos de 103 953,54€ e em termos relativos de 13,68%. A maior componente do investimento foi:

Área de alojamento:

- Empreitadas / reparações - nas Residências 2 do Polo II, João Jacinto, Residência António José de Almeida, Residência Padre António Vieira e Combatentes, tendo o maior esforço ocorrido no Penedo da Saudade, com a requalificação completa da residência;

- b) Equipamento Informático – destaca-se a aquisição de equipamentos para rede *wireless* para seis residências, implementação de sistema de controlo de acessos e aquisição de leitores biométricos;
- c) Mobiliário – aquisição de camas e colchões e de mobiliário diverso para as residências;
- d) Os restantes investimentos ao nível do equipamento hoteleiro e mobiliário, dando continuidade ao apetrechamento, ao nível de eletrodomésticos e de material têxteis, das residências com vista a melhorar as condições de habitabilidade dos residentes.

Área de alimentação:

- a) Empreitadas / reparações – destaca-se a empreitada de maior relevo na unidade alimentar Vermelhas na reabilitação do espaço para acolher o novo restaurante universitário;
- b) Equipamentos - deu-se continuidade à política de renovação dos equipamentos e mobiliário das unidades alimentares;

Nas outras áreas de atuação dos SASUC, tal como ocorreu no ano anterior, realça-se o investimento em material informático de *hardware* e *software*, transversal a todas as áreas dos SASUC.

## CONCLUSÃO

Ao concluir-se o presente relatório considera-se importante realçar o conjunto de factos que ocorreram ao longo do ano de 2017 com impacto nos resultados alcançados.

Ao nível dos apoios diretos e complementares da Ação Social na UC, a estratégia da promoção da sustentabilidade tem-se traduzido na intensificação da reflexão sobre estes processos à luz da alteração do paradigma da intervenção social, de um modelo assistencialista para um modelo de intervenção com maior enfoque na mudança social pela inovação social. Para tal, mantiveram-se as atividades de diagnóstico junto dos/as beneficiários/as de apoios sociais, tendo-se igualmente reforçado os apoios diretos e complementares da UC, evidenciado pelo aumento do número de beneficiários e montante de apoios atribuídos no FASEUC e PASEP.

Nos serviços de alimentação manteve-se a estratégia de ajustamento da oferta alimentar às necessidades e expectativas da comunidade UC, destacando-se, em 2017, o reforço da oferta de restaurante universitário em regime buffet, com a criação, em fevereiro de 2017, do Restaurante Universitário Vermelhas e a introdução, em junho de 2017, da oferta vegetariana estrita (sem produtos de origem animal) na oferta alimentar social. A disponibilização de oferta vegetariana estrita decorreu, por um lado, da aplicação da Lei nº 11/2017, de 17 de abril e, por outro, das necessidades que, de forma recorrente, foram transparecendo do processo de melhoria contínua, fosse no âmbito do tratamento de reclamações e sugestões ou nos resultados dos processos anuais de auscultação da comunidade UC a respeito da oferta alimentar disponibilizada pelos SASUC. Inicialmente disponibilizada mediante reserva, a partir de novembro a oferta vegetariana estrita passou a estar disponível na linha, a par da oferta ovolactovegetariana e das opções de carne e peixe da refeição social. O número total de refeições servidas em 2017 teve um ligeiro decréscimo face a 2016 (na ordem dos 0,5%), principalmente devido à manutenção da tendência de diminuição da procura/venda de refeição da tipologia snack. Nas refeições sociais e de restaurante universitário registou-se, em sentido inverso aos resultados globais, um aumento do número de refeições servidas em 2017 face a 2016. Estes resultados não justificam, por si só, a diminuição verificada na receita dos serviços de alimentação, que se explica, em grande medida, pela diminuição da atividade dos serviços de catering, justificada pela insuficiência de recursos humanos para assegurar resposta a todas as solicitações.

Nos serviços de alojamento, o ano em análise é pautado por novo aumento da taxa de ocupação e da ocupação média das residências universitárias, pese embora a diminuição de lugares disponíveis para alojamento em 2017, decorrente da necessidade de indisponibilizar lugares em parte do ano nas residências Penedo e Bloco D da residência João Jacinto por motivos de intervenção nas infraestruturas. Destaca-se ainda a implementação, em 2017, de solução informática para submissão online de candidaturas para o regime de alojamento de estudantes ao abrigo de programas de mobilidade na UC e do estatuto de Estudante Internacional, solução que veio contribuir para a modernização e simplificação administrativa deste processo, com benefícios, quer para os interessados em alojamento em residência universitária, quer para os SASUC. Verificou-se ainda, no ano letivo 2016/17 face a 2015/16, um aumento da ocupação das residências por estudantes ao abrigo do estatuto de Estudante Internacional, resultado que evidencia o contributo da Ação Social para a estratégia de internacionalização da UC, mas que, simultaneamente, vem salientar as necessidades de investimento na melhoria das condições de alojamento, ao nível de

infraestruturas e equipamentos, disponibilizadas nas residências universitárias. Estas ações potenciadoras do valor dos serviços de alojamento disponibilizados pelos SASUC tiveram também reflexo na receita arrecadada com os serviços prestados, em que se verificou uma variação positiva de 4,41% em 2017 face a 2016.

Nos serviços de saúde dirigidos à comunidade UC destaca-se o aumento do número de consultas e de outros atos clínicos realizados em 2017, bem como a disponibilização de novas respostas a necessidades da população estudantil da UC, com a criação de consulta para emissão do atestado médico para a carta de condução e a distribuição gratuita de anticoncecionais no âmbito de protocolo com a Administração Regional de Saúde do Centro, visando a promoção da saúde sexual e reprodutiva. A valência de Segurança e Saúde no Trabalho destes serviços foi também bastante dinamizada, tendo-se aumentado o número de exames de medicina do trabalho realizados em 2017 através do reforço do corpo clínico afeto à realização destes exames. Manteve-se a atividade de prestação de serviços de Medicina do Trabalho a entidades do Grupo Público UC, tendo-se realizado novo protocolo para este fim em 2017, desta vez com o Instituto Pedro Nunes. Também nestes serviços se verificou um aumento da receita arrecadada na ordem dos 17%.

Na área do apoio à infância, o aumento do número de crianças a frequentar o Jardim de Infância contribuiu para o aumento, na ordem dos 18%, verificado na receita de 2017 deste setor. Além de se ter dado continuidade à diversificação das atividades pedagógicas disponibilizadas e à realização do ATL de Verão, em 2017 destaca-se a elaboração de projeto para a centralização das duas valências do apoio à infância numa infraestrutura única, objetivo estratégico que se manterá em curso em 2018.

Salienta-se ainda a atividade desenvolvida no Centro Cultural D. Dinis (CCDD), ligado aos múltiplos aspetos da vivência académica, nas vertentes do convívio e da cultura, ao dispor da comunidade universitária. Durante o ano de 2017, além das atividades de cariz cultural e académico, em articulação com as unidades orgânicas/serviços da UC e núcleos de estudantes, destaca-se a realização de jantares tertúlia e de dois eventos agregadores de antigos estudantes da UC, “Revival dos anos 90”, que assinalaram as duas principais festividades académicas (Queima das Fitas e Latada). Estas atividades contribuíram para um aumento de cerca de 33% da receita anual deste setor.

Ainda na área da oferta integrada de serviços, os SASUC, além da continuidade das atividades de limpeza e portaria na UC, disponibilizaram serviços de Lavandaria, Engomadoria e Espaço Costura (LEEC), assegurando a continuidade da disponibilização de serviços de aluguer de hábitos talares, confeção de vestidos para baile de gala e um Banco de Trajes Académicos para doação e empréstimo a estudantes carenciados da UC. Em 2017 procurou-se implementar um Banco de Trajes de Gala, à semelhança do Banco de Trajes Académicos, iniciativa que não teve grande aceitação pela comunidade UC.

Deu-se, assim, continuidade ao desenvolvimento das atividades e projetos planeados em alinhamento com o Plano Estratégico da UC 2015-2019, visando o ajustamento contínuo dos serviços disponibilizados às necessidades e expectativas da comunidade UC, consolidando, paralelamente, o modelo de gestão. Nesse sentido, destacam-se os esforços envidados no desenvolvimento dos sistemas de informação de suporte à gestão das atividades, que tem permitido melhorar a desmaterialização, rastreabilidade, controlo e eficácia dos processos. Salienta-se ainda o maior enfoque dado aos mecanismos e ferramentas de controlo interno e de avaliação dos processos, com impacto na melhoria contínua dos serviços prestados.

A procura constante de respostas inovadoras às necessidades e desafios que se colocam à gestão da ação social na UC marcou igualmente os processos de planeamento, bem como as atividades de melhoria contínua dos serviços, evidenciando-se, a este nível, as propostas de ajustamento dos apoios diretos e complementares da UC às necessidades dos estudantes, bem como o envolvimento dos SASUC em iniciativas de partilha de boas práticas na gestão de recursos públicos.

As restrições orçamentais têm resultado num esforço permanente, por um lado, na contenção da despesa, assegurando-se financiamentos necessários às áreas consideradas prioritárias, e por outro na procura de novas oportunidades de desenvolvimento de atividades, envolvendo a comunidade académica. Embora se encarem com prudência as perspetivas de desenvolvimento das atividades dos SASUC, entende-se estarem a ser criadas as condições para um desempenho sustentado no futuro.