

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

INDICE

1.	OS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL EM 2023	8
2.	DO PLANO DE ATIVIDADES	15
2.1.	ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	15
3.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2023	18
3.1.	DO SERVIÇO ALIMENTAÇÃO	18
3.2.	DO SERVIÇO DE ALOJAMENTO	26
3.3.	DO SERVIÇO BOLSAS, OUTROS APOIOS SOCIAIS, SAÚDE E BEM ESTAR	39
3.3.2.	NÚCLEO DE BOLSAS E OUTROS APOIOS SOCIAIS	39
3.3.3.	NÚCLEO DE SAÚDE E BEM ESTAR.....	53
3.4.	DO SERVIÇO FINANCEIRO E DE SUPORTE	63
4.4.1.	INFORMÁTICA E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO.....	63
4.4.2.	COMPRAS E LOGÍSTICA	64
4.4.3.	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.....	65
4.4.4.	ATIVOS E INVENTÁRIOS	65
3.5.	NÚCLEO BALCÃO ÚNICO.....	66
3.6.	NÚCLEO MANUTENÇÃO.....	67
5.	PROJETOS NO ÂMBITO DA REFLEXÃO ESTRATÉGICA 2023_2026.....	68
5.1.	PROJETOS ESTRUTURANTES	68
5.1.1.	BAMBUP – BOOST, MEET & BLOOM AT UNIVERSITY OF PORTO	68
5.1.2.	FEEL AT HOME.....	69
5.1.3.	PROJETO UPTRUST	69
5.1.4.	OBSERVATÓRIO DO COMPORTAMENTO E DO CONSUMO ALIMENTAR DA U. PORTO	70
5.1.5.	COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK – CAF.....	70
5.2.	INDICADORES GERAIS E PROJETOS DE CADA UMA DAS ÁREAS.....	71
5.2.1.	INDICADORES GERAIS	71
5.2.2.	PROJETOS DE CADA UMA DAS ÁREAS.....	71
5.2.2.1.	CONSELHO EXECUTIVO	71
5.2.2.2.	GABINETE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO	71
5.2.2.3.	GABINETE QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA	72
5.2.2.4.	GABINETE COMUNICAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL	73
5.2.2.5.	SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO	74
5.2.2.6.	SERVIÇO DE ALOJAMENTO.....	75
5.2.2.7.	NÚCLEO BOLSAS, OUTROS APOIOS SOCIAIS	75
5.2.2.8.	NÚCLEO SAÚDE E BEM ESTAR	76
5.2.2.9.	SERVIÇO FINANCEIRO E DE SUPORTE	76

5.2.2.10. NÚCLEO MANUTENÇÃO.....	77
5.2.2.11. BALCÃO ÚNICO.....	77
6. PROJETOS NO ÂMBITO DO PLANO RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA (PRR)	78

IMAGENS

Imagem 1 Organograma SASUP	9
Imagem 2 Matriz Reflexão Estratégica	17

GRÁFICOS

Gráfico 1 Trabalhadores SASUP	10
Gráfico 2 % trabalhadores SASUP	10
Gráfico 3 Género	10
Gráfico 4 Escolaridade.....	11
Gráfico 5 Contagem dos dias de ausência ao trabalho	12
Gráfico 6 Exames de Medicina no trabalho	12
Gráfico 7 % de frequência de formação por cargo/categoria.....	13
Gráfico 8 Frequência Formação Profissional	14
Gráfico 9 Nº refeições servidas cantinas.....	19
Gráfico 10 Nº refeições <i>Snack</i> bares.....	20
Gráfico 11 Custo médio p/refeição s/ amortizações.....	21
Gráfico 12 Taxa de cobertura c/amortizações	21
Gráfico 13 Evolução custo médio c/ amortizações p/ refeição nas cantinas	22
Gráfico 14 Taxa Cobertura <i>snacks</i> bar c/ amortizações	23
Gráfico 15 Taxa Cobertura global s/amortizações	24
Gráfico 16 Evolução trabalhadores	26
Gráfico 17 Distribuição trabalhadoras pelas residências	27
Gráfico 18 Número de camas por residência universitária.....	28
Gráfico 19 Número de camas existentes por tipo de alojado.....	28
Gráfico 20 Número de camas disponíveis	29
Gráfico 21 Número de alojados, por tipo	32
Gráfico 22 Taxa de ocupação mensal	32
Gráfico 23 Custo médio cama s/amortizações	33
Gráfico 24 Evolução custo médio desde 2010	33
Gráfico 25 Rendimentos Residências	33
Gráfico 26 Taxa de Cobertura s/amortizações	34
Gráfico 27 Número de utilizadores por hora - janeiro, junho e novembro - ELC Asprela	36
Gráfico 28 Número de utilizadores por hora - janeiro, junho e novembro - ELC Botânico.....	36
Gráfico 29 Nº atividades/colaboradores participantes.....	47
Gráfico 30 Evolução desde 2018 até 2023.....	47
Gráfico 31 Nº de horas de colaboração entre 2020 e 2023	47
Gráfico 32 Nº bolsas por faculdade	50
Gráfico 33 Número de Consultas realizadas no NS e na FMDUP	54
Gráfico 34 Total de Consultas realizadas no NS e na FMDUP.....	54
Gráfico 35 Total de consultas por especialidade	54
Gráfico 36 Consulta de Seguimento: presencial e teleconsulta	55
Gráfico 37 Primeiras consultas: presencial e teleconsulta.....	55
Gráfico 38 Total Consultas realizadas vs Unidades Orgânicas	55
Gráfico 39 Comparação no número total de consultas realizadas - 2019 a 2023.....	58
Gráfico 40 Balcão Único Tipo de contactos.....	67

TABELAS

Tabela 1 Escalão Etário.....	11
Tabela 2 Número de acidentes de trabalho, no local e <i>in itinere</i> e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género	12
Tabela 3 Indicadores globais	14
Tabela 4 Indicadores plano formação	14
Tabela 5 Trabalhadores distribuídos por sexo	14
Tabela 6 N° trabalhadores do Serviço Alimentação	19
Tabela 7 Evolução n° refeições	20
Tabela 8 Quadro Gastos de funcionamento e Rendimentos	21
Tabela 9 Evolução refeições <i>snack</i> bares desde 2018.....	22
Tabela 10 Gastos funcionamento <i>Snacks</i> Bar e Rendimentos	23
Tabela 11 Gastos funcionamento Restaurante e Rendimentos	23
Tabela 12 N° trabalhadores do Serviço Alojamento	26
Tabela 13 Tipo de quartos por residência	29
Tabela 14 Mensalidades aplicadas aos estudantes de 3.º ciclo, mestrados internacionais, pós-doutorandos e investigadores	30
Tabela 15 Total Gastos e Rendimentos.....	34
Tabela 16 Gastos Funcionamento com encargos SAloj	35
Tabela 17 Número médio diário de utilizadores.....	35
Tabela 18 Número de alojados por eventos/atividades de verão.....	36
Tabela 19 N° trabalhadores do Serviço Bolsas, Outros Apoios Sociais, Saúde e Bem Estar	39
Tabela 20 Resultados e evolução da atividade de Bolsas de Estudo entre os anos letivos de 2008/09 e 2022/23.....	42
Tabela 21 Resultado das candidaturas a bolsas de estudo no ano letivo 2022-23	43
Tabela 22 Recursos hierárquicos em 2023	44
Tabela 23 Subsídios de Emergência – 2023	45
Tabela 24 Subsídios de Emergência - 2016 a 2023	45
Tabela 25 Encargos por Unidade Orgânica	48
Tabela 26 N° de Subsídios atribuídos no âmbito do FAEES.....	49
Tabela 27 Bolsas atribuídas em 2023 – <i>Stand4Good</i>	50
Tabela 28 Bolsas atribuídas em 2023 – Bolsas Solidárias	51
Tabela 29 Bolsas atribuídas em 2023 – Indaqua.....	51
Tabela 30 Bolsas atribuídas em 2023 – <i>Rotary Club</i> do Porto Douro	51
Tabela 31 Variação n° total de consultas realizadas 2022/2023	56
Tabela 32 Variação número de 1ª consultas realizadas 2022/2023	56
Tabela 33 Consultas realizadas / grau académico	57
Tabela 34 Total consultas não concretizadas – faltas injustificadas 2023	57
Tabela 35 Faltas injustificadas 2023 vs Especialidade.....	57
Tabela 36 Total consultas marcadas vs faltas injustificadas nos últimos 3 anos.....	58
Tabela 37 Consultas realizadas a estudantes estrangeiros	59
Tabela 38 Estudantes brasileiros – comparação dos últimos 5 anos.....	59
Tabela 39 Estudantes Estrangeiros	59
Tabela 40 Teleconsulta.....	60
Tabela 41 Teleconsulta – Evolução últimos 3 anos	60
Tabela 42 N° trabalhadores do Serviço Financeiro e de Suporte	63
Tabela 43 N° intervenções informáticas	64
Tabela 44 N° documentos.....	64
Tabela 45 Número de atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano.....	65
Tabela 46 Investimento 2023	66
Tabela 47 N° trabalhadores do Balcão Único.....	66
Tabela 48 N° trabalhadores do Núcleo Manutenção e Edificado.....	67
Tabela 49 Projeto Recuperação e Resiliência (PRR)	78
Tabela 50 Execução Projetos	79

MENSAGEM DO DIRETOR E CONSELHO EXECUTIVO

(EXTRATO DA MENSAGEM DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS)

De acordo com os Estatutos dos Serviços de Ação Social da Universidade do Porto (SASUP), nomeadamente dos seus artigos 14º, alínea d) e 12º, número 1, alínea c), apresentamos o Relatório e Contas relativo ao ano de 2023, ano em que os Serviços de Ação Social da Universidade do Porto completaram o seu 58º ano de existência.

O ano de 2023 tem sido comumente aceite como um ano muito particular, quer na atividade da Ação Social, quer no contexto social e económico em que tivemos que laborar.

Entre os fatores externos de contexto que foram em muito condicionante da nossa operação, transitou dos anos anteriores uma situação de Guerra na Europa que já não vivíamos há muito anos, com efeitos económicos e políticos muito relevantes, não esquecendo que tal aconteceu em sequência a uma crise pandémica sem precedentes.

Como resultado de todo este contexto, o ano de 2023 continuou a sofrer do efeito do ano anterior em matérias com a da inflação, que atingiu números que já não ocorriam há décadas na Europa.

Por outro lado, continuámos a ser afetados por novas práticas comerciais em muitos dos mercados que envolvem os bens necessários à nossa atividade, seja na área alimentar, seja na área do mercado de arrendamento, que afetaram com impacto os custos de produção das refeições fornecidas, como o custo suportado pelos estudantes no arrendamento imobiliário.

Acresce, nesta área, que os SASUP/U.Porto viram aprovados 7 projetos no âmbito do Programa PRR-Residências, o que, necessariamente, afetará a capacidade temporária de ofertas de camas, apesar de estarmos a procurar encontrar alternativas para os períodos de maior intervenção nas nossas Residências.

A discriminação pormenorizada da atividade dos SASUP encontra-se descrita nos diversos capítulos deste Relatório. Permitam-nos, contudo, destacar, o aumento significativo do número de refeições servidas, a alta taxa de ocupação das nossas residências, o continuado crescimento no já elevado número de consultas que efetuamos, bem como no significativo número de candidaturas a Bolsa que existiram e no número de Bolsas atribuídas.

No quadro do contexto económico já exposto, gostaríamos aqui de salientar o papel que o Fundo de Ação Social tem desempenhado no apoio aos Estudantes mais carenciados, com especial incidência na Bolsa de Colaboradores que em 2023 cresceu significativamente, no número de estudantes e no número de atividades, bem como nos valores financeiros associados.

Também um merecido destaque deve ser feito para os parceiros que conosco têm trabalhado para proporcionar mais bolsas complementares a estudantes. O seu apoio na área da responsabilidade social é de salientar e de elogiar.

Em matéria da nossa atividade, salientamos, ainda, os projetos de caráter estruturante que envolvem cada uma das nossas áreas de atividade, e que se encontram detalhados no ponto 5.5. deste relatório.

Falamos do *BambUP*, na área da resiliência psicológica e da saúde mental, do *Feel@home*, na área da integração académica e na comunidade, do *UPTrust*, na área de angariação de novos parceiros que aumentem a oferta de apoios complementares, do *OCCA*, na área da observação dos consumos e dos comportamentos alimentares, para promoção da literacia alimentar e nutricional, e do Projeto *CAF*, na área da implementação de boas práticas de gestão na organização. Todos estes projetos são de médio prazo, ambicionando os SASUP que até 2026 estejam em período de cruzeiro e a permitir o retorno organizacional que todos envolvem.

Como última nota da atividade anual dos SASUP, destacamos a consolidação de um instrumento colaborativo que é para nós essencial e distintivo. Falamos dos Conselhos Consultivos em todas as nossas Áreas de intervenção, participados por Estudantes e outras personalidades, que foram criados em 2022 e que no ano de 2023 continuaram o seu contributo para ajudar a melhorar o resultado das nossas intervenções.

Os SASUP são uma Entidade Constitutiva da U. Porto completamente dirigida para os Estudantes da nossa Universidade e para a nossa Comunidade Académica. Assim, o aprofundamento das relações com os Estudantes e essa mesma Comunidade Académica é a estratégia mais adequada para melhorar a capacitação de resposta dos Serviços às necessidades.

No final deste Relatório, retomamos o objetivo dos SASUP para os próximos tempos: *queremos melhorar as nossas capacidades para prestar os serviços que afirmam a nossa missão e queremos fazê-lo de forma sustentável, mas também o queremos fazer comprometer-nos com a comunidade que servimos, procurando envolve-la em todos os processos em que atuamos.*

Por fim, cumpre-nos reafirmar **o nosso compromisso** em continuar a **humanizar** os nossos serviços e as nossas intervenções, no respeito e consideração por todos aqueles para quem trabalhamos.

Março de 2024

A Direção e o Conselho Executivo dos SASUP

1. OS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL EM 2023

1.1. ENQUADRAMENTO

Os Serviços de Ação Social são um Serviço Autónomo da Universidade do Porto dotado, nos termos da lei, de autonomia administrativa e financeira, cabendo-lhe executar as políticas de Ação Social, tendo em vista promover a concessão de apoios, benefícios e serviços nela compreendidos.

2023 foi o primeiro ano completo da nova Direção dos SASUP e restante equipa de trabalho, de acordo com o Regulamento Orgânico nos termos do artigo 7º nº1 em conjugação com o artigo 16º alínea h) dos Estatutos dos SASUP (Despacho nº 25899/2009).

A organização dos Serviços de Ação Social obedece aos seguintes Princípios Orientadores e de Gestão dos Serviços de Ação Social:

- **Princípio da eficiência** de organização, que implica um esforço contínuo para se assegurar, por um lado, que cada área funcional seja organizada em unidades de serviço homogêneas e flexíveis e que não haja sobreposição ou duplicação de esforços entre unidades de diferentes áreas funcionais e, por outro, uma adequada afetação dos recursos entre as várias unidades de serviços;
- **Princípio da eficácia**, que implica um comprometimento e envolvimento com os objetivos do Serviço e com a melhoria contínua do seu desempenho;
- **Princípio da qualidade**, que implica assumir a qualidade como um valor para o seu funcionamento e desenvolvimento. Este compromisso assume-se na responsabilidade, na eficiência da sua ação e na prevalência do interesse geral.

Tendo sido definidos como Órgãos de Gestão dos SASUP, os seguintes:

- Conselho de Ação Social (CAS)
- Diretor
- Conselho Executivo (CE)

1.2. ORGANOGRAMA

O organograma atual dos SASUP passou a ter a seguinte estrutura:

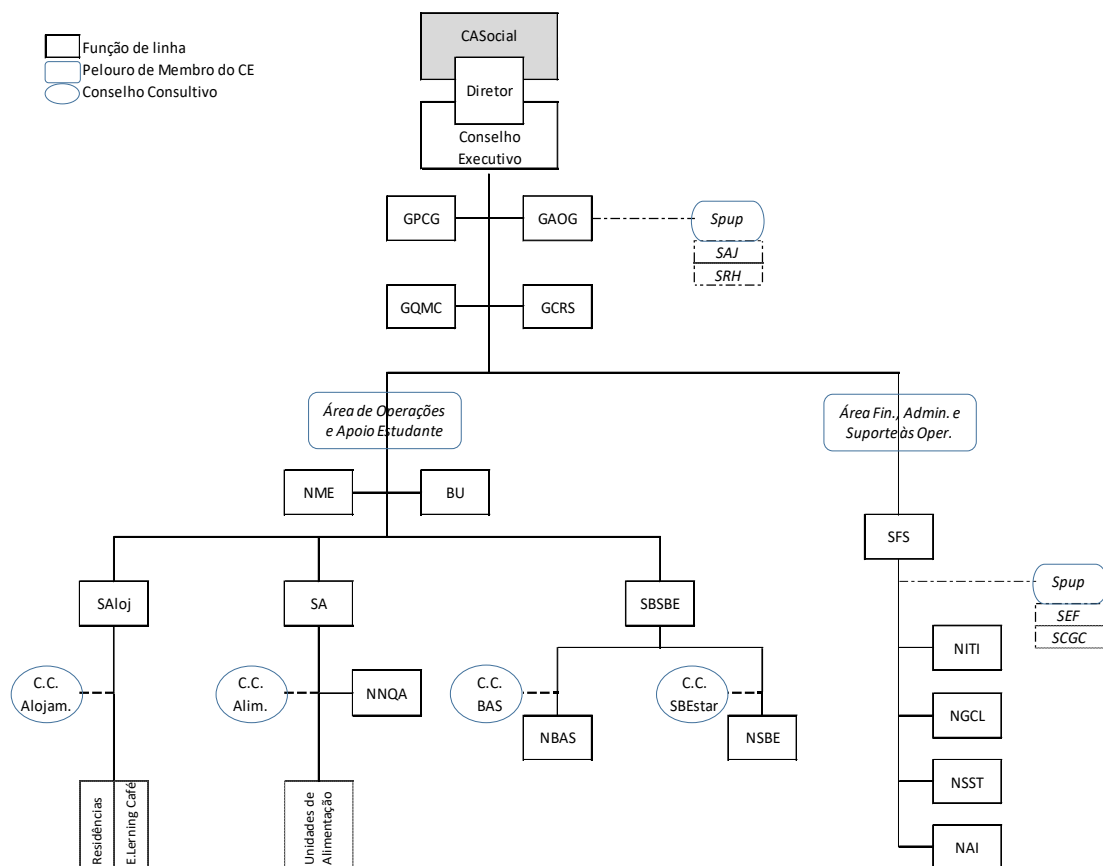


Imagem 1 | Organograma SASUP

1.3. OS RECURSOS HUMANOS DOS SASUP

O Balanço Social é um instrumento privilegiado de planeamento e de gestão de Recursos Humanos dos Serviços e Organismos, incluído no respetivo ciclo anual de gestão.

Foi o Decreto-lei nº 190/96 de 9 de outubro que consagrou, como medida de modernização da Administração Pública, a obrigatoriedade de elaboração deste instrumento de planeamento estratégico para a generalidade dos serviços públicos.

A 31 de dezembro de 2023 existiam nos Serviços de Ação Social 155 ETIs, tendo como base o universo reportado no SIOE.

• CARATERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Do total de trabalhadores, 155 ETIs cerca de 60% são Assistentes Operacionais, conforme segue:

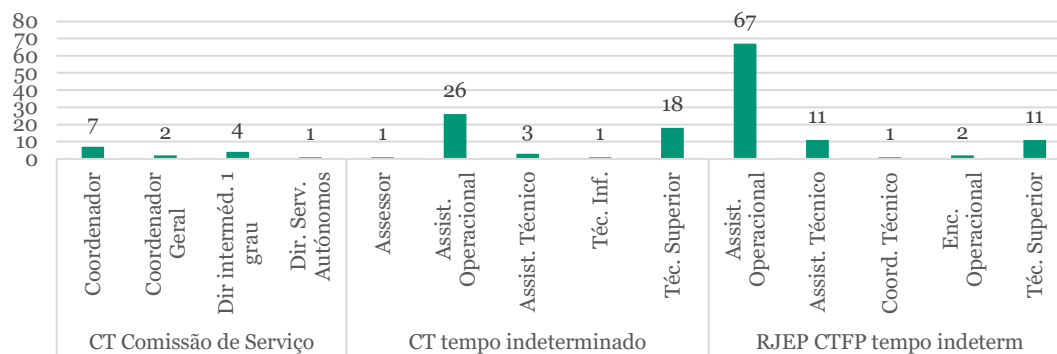


Gráfico 1 | Trabalhadores SASUP

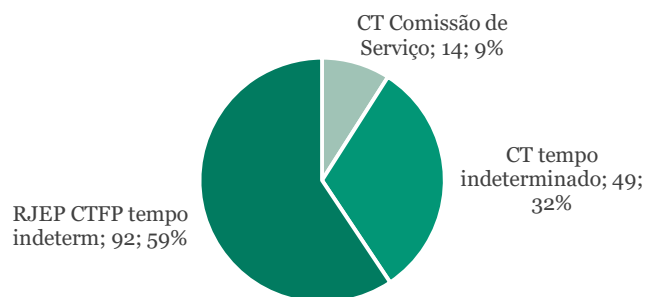


Gráfico 2 | % trabalhadores SASUP

Relativamente ao Género, cerca de 79% são do género feminino:

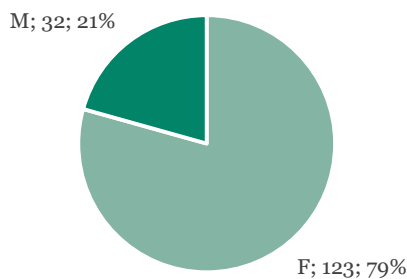


Gráfico 3 | Género

E a maior parte dos trabalhadores tem o 9º ano de escolaridade:

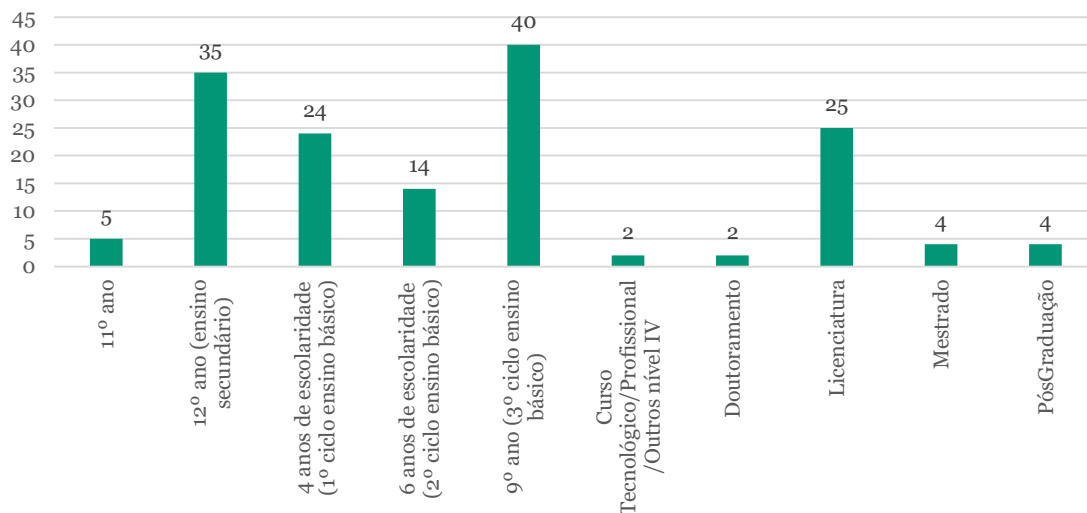


Gráfico 4 | Escolaridade

A faixa etária mais preponderante é o escalão etário entre 40-49, conforme se verifica na tabela abaixo:

	20-29		30-39		40-49		50-59		60-69		Total Geral
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Dir. Serv. Autónomos								1			1
Dir interméd. 1 grau					2		1			1	4
Assessor						1					1
Téc. Superior	2		3		11	5	3	1	4		29
Téc. Inf.		1									1
Coordenador					2		2		3		7
Coordenador Geral									1	1	2
Assist. Operacional		1	7	1	22	5	26	6	22	3	93
Assist. Técnico			1	2	2	1		1	6	1	14
Coord. Técnico							1				1
Enc. Operacional					1				1		2
Total Geral	2	2	11	3	40	12	33	9	37	6	155

Tabela 1 | Escalão Etário

Sendo que a idade média dos trabalhadores é 51,17.

• ACIDENTES DE TRABALHO

A tabela seguinte apresenta o número de acidentes de trabalho (AT) no local de trabalho e no percurso, num total de 19 bem como o número de dias perdidos com baixa que totalizou em 2023, 1 866 dias.

Nº Acidentes de trabalho, no local e *in itinere*, e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género:

Acidentes no local de trabalho:	
Masculino	3
Feminino	13
Acidentes <i>in itinere</i> :	
Masculino	-
Feminino	3
Dias de trabalho perdidos com baixa:	
Por acidentes no local de trabalho:	
Masculino	378
Feminino	843
Por acidentes <i>in itinere</i> :	
Masculino	-
Feminino	645

Tabela 2 | Número de acidentes de trabalho, no local e *in itinere* e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género

AUSÊNCIAS AO TRABALHO

Em termos de contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género o nº de ausências totaliza 4 803,5 dias.

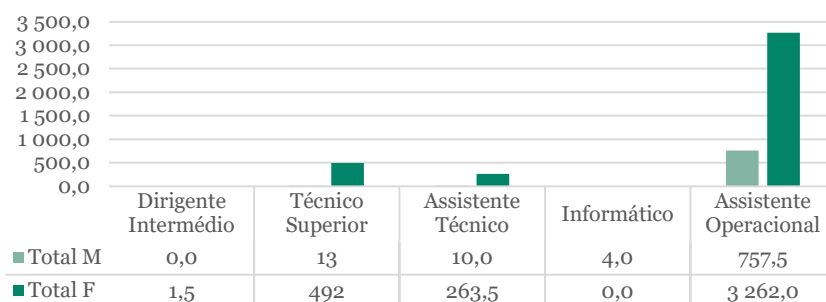


Gráfico 5 | Contagem dos dias de ausência ao trabalho

MEDICINA NO TRABALHO

Verificaram-se em 2023, 100 exames de Medicina no trabalho com um custo de 4 050€, e que se traduzem no seguinte:

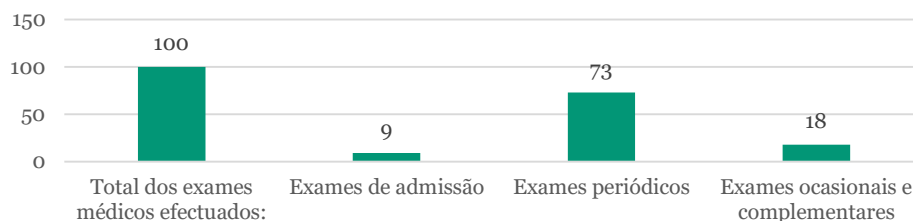


Gráfico 6 | Exames de Medicina no trabalho

1.4. FORMAÇÃO PROFISSIONAL NOS SASUP

1.4.1. INTRODUÇÃO

A valorização dos recursos humanos, capacitando-os para um melhor desempenho, bem como dotando-os de conhecimentos e competências comportamentais adequados e, bem assim, numa perspetiva mais abrangente de transmissão do conhecimento, favorecendo a polivalência e, por outro lado, permitindo uma maior adaptabilidade por parte dos trabalhadores a novas funções e desafios, tem-se revelado fator determinante na obtenção de melhores resultados, constituindo linha orientadora da política de gestão pessoal.

A promoção de instrumentos de boa gestão do ciclo de formação profissional nas suas diferentes fases, incentivando o seu uso adequado num processo articulado e de proximidade para melhoria contínua dos serviços, nas diferentes áreas, torna-se assim, crítica.

1.4.2. CARACTERIZAÇÃO DA FORMAÇÃO MINISTRADA PARA OS SASUP

De seguida apresentamos a situação relativa à participação dos trabalhadores em ações de formação, externa e interna bem como participação em conferências.

Em comparação com as restantes carreiras, a carreira de Assistente operacional, apresenta a maior percentagem de horas de formação, 53%, seguida pela carreira de Técnico Superior com uma percentagem de 39%. Por outro lado, os Assistentes Técnicos e Dirigentes, têm proporcionalmente menos horas de formação, 6% e 2%, respetivamente.

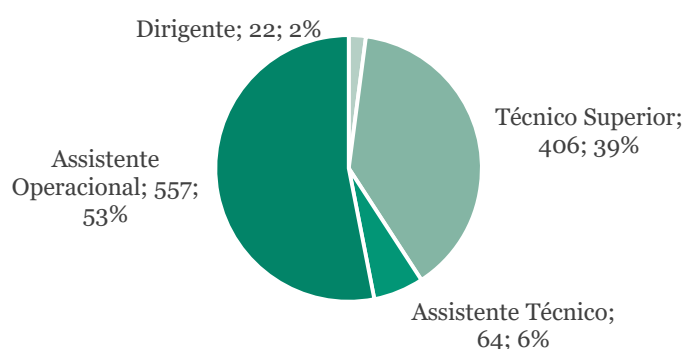


Gráfico 7 | % de frequência de formação por cargo/categoria

O nº total de horas de formação, no período de janeiro a dezembro de 2023, foi de 1 049h, sendo que 252h no âmbito do plano de Formação da Universidade do Porto, 195h a entidades de formação externa, 539h realizadas em ações de formação internas e 63h em participações de conferências e seminários.

1.4.3. INDICADORES GLOBAIS

- Indicadores de execução financeira do Plano de Formação

Orçamento Previsto	Despesa realizada
8 500 €	9 021€

Tabela 3 | Indicadores globais

- Indicadores de execução financeira do Plano de Formação

Indicadores de execução	Previsto	Plano de Formação	Formação Interna e Externa
Nº de ações de formação	60	32	10
Nº de horas de formação	1 500	510	539

Tabela 4 | Indicadores plano formação

- Indicadores por Cargo/Carreira distribuídos por sexo

Dos 155 trabalhadores, em exercício de funções a 31 de dezembro de 2023, 98 frequentaram formação profissional durante o período em referência, dos quais 78 são do sexo feminino e os restantes 20 do sexo masculino, correspondendo a 80% e a 20% respetivamente.

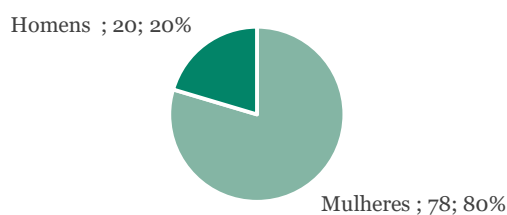


Tabela 5 | Trabalhadores distribuídos por sexo

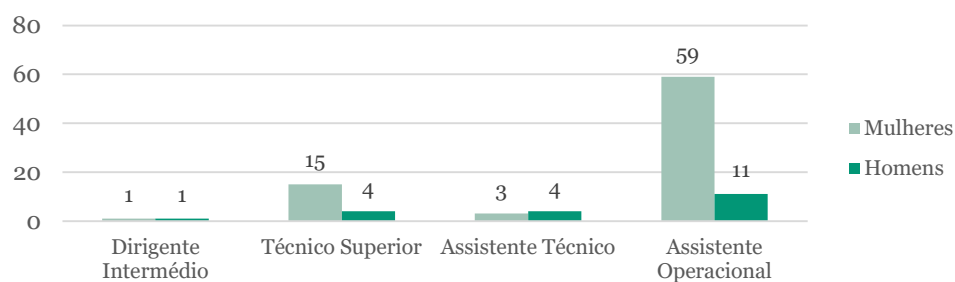


Gráfico 8 | Frequência Formação Profissional

2. DO PLANO DE ATIVIDADES

O ano de 2023 foi o 1º ano, completo, da atual Direção. Foi um ano em que se estabilizaram equipas e redefiniram métodos de trabalho.

Tendo como base a Reflexão Estratégica elaborada para 2023_2026, fez-se ao longo do ano uma monitorização dos Indicadores Globais definidos e nos Projetos/Iniciativas nela mencionados e que mais à frente detalhamos.

2.1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

2.1.1. VISÃO, MISSÃO E VALORES

Neste novo ciclo estratégico procedemos à redefinição da nossa Visão, Missão e Valores, os quais deverão nortear a intervenção dos Serviços de Ação Social na Universidade do Porto.



VISÃO

*“Os SASUP querem ser reconhecidos e percecionados pela Comunidade Académica por **fazer bem**, nas áreas da sua competência, melhorando a qualidade de vida dos estudantes e aplicando princípios de sustentabilidade económica, social e ambiental”.*



MISSÃO

*É Missão dos SASUP “**concretizar políticas de Ação Social Escolar através de componentes, apoios, benefícios e serviços, contribuindo para favorecer o acesso e o sucesso dos Estudantes da U. Porto, aplicando políticas de discriminação positiva para os mais carenciados**”.*



VALORES

- **Competência** – Os SASUP devem saber fazer bem nas áreas em que atuam;
- **Responsabilidade** – A intervenção dos SASUP deve assentar na responsabilidade que assumem todos os seus trabalhadores, para com os seus colegas, para com a Comunidade Académica e para com a Universidade e a Sociedade;
- **Proatividade** – Os SASUP procuram agir em tempo e com o tempo necessário para encontrar as melhores soluções e antecipar a resolução dos problemas;
- **Compromisso** – Os SASUP assumem atuar com compromisso para com os Estudantes.

2.1.2. EIXOS DE INTERVENÇÃO

No novo ciclo estratégico que nos permitirá concretizar a nossa Missão, tendo em conta a nossa ambição, que se traduz em sermos exemplares no fazer bem, identificamos 5 eixos:



2.1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Partindo dos objetivos específicos da U. Porto, onde a Universidade pretende:

- Afirmar-se como universidade socialmente responsável, comprometida com a qualidade de vida e desenvolvimento pessoal, profissional e social da comunidade académica;
- Promover a abertura à sociedade e aumentar o impacto das iniciativas de responsabilidade social;
- **Dinamizar e modernizar a ação social.**

Definimos os grandes **Objetivos Estratégicos Corporativos** para os Serviços de Ação Social da Universidade do Porto, tendo subjacentes os **Eixos de Intervenção**. São eles:

- Colaboradores comprometidos, participativos e capacitados
- Requalificação da Oferta
- Melhoria nos Serviços prestados e na adesão dos clientes
- Comunicação como motor de proximidade na relação com a Comunidade Académica
- Desenvolver uma política de ação social sustentável nas três dimensões: económica, social e ambiental

Para nos ajudar a definir, quanto estamos a cumprir os nossos objetivos, definimos um conjunto de **Indicadores** transversais que nos permitirão compreender como será quantificado o desempenho do nosso **Objetivo Estratégico**.

Para cada um destes Indicadores, definimos ainda uma **Meta**, isto é: o nível de *performance* ou o resultado que pretendemos atingir.

Estes indicadores, com impacto nos Objetivos Estratégicos Agregadores também impactam com os **Objetivos Agregadores de cada uma das áreas de atividade**:

- Renovar e melhorar a oferta alimentar nas Unidades de Alimentação (SA);
- Aumentar e requalificar a oferta no que respeita a Alojamento (SAloj);
- Aprofundar estratégias e medidas para respostas sociais integradas (NBAS);
- Reforçar e diversificar a oferta dos serviços de saúde e bem-estar (NSBE);
- Melhorar as áreas de Suporte ao Negócio e reduzir custos (SFS).

Que se traduz na matriz seguinte:

Objetivos Estratégicos Corporativos SASUP														
V	OE1	Colaboradores comprometidos, participativos e capacitados	x	x	x									
M	OE2	Requalificação da Oferta				x	x	x						
CV	OE3	Melhoria nos Serviços prestados e da adesão dos clientes							x	x	x			
C	OE4	Comunicação como motor de proximidade na relação com a Comunidade Académica									x	x	x	
S	OE5	Desenvolver uma política de ação social sustentável nas três dimensões: económica, social e ambiental										x	x	x

"O nosso compromisso, Humanizar!"

Valorização dos Recursos Humanos (V)
Recuperação e **Melhoria** das Infraestruturas (M)
Criação de Valor na Oferta (CV)
Comunicação adequada e atempada Intra SAS e na Comunidade (C)
Sustentabilidade Económica, Social e Ambiental (S)

Objetivos Agregadores das Áreas de Atividade														
M	SA	Renovar e melhorar a oferta alimentar nas Unidades de Alimentação	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CV	SAloj	Aumentar e requalificar a oferta no que respeita a Alojamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CV	NBAS	Aprofundar estratégias e medidas para respostas sociais integradas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CV	NSBE	Reforçar e diversificar a oferta dos serviços de saúde e bem-estar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
S	SFS	Melhorar as áreas de Suporte ao Negócio e reduzir custos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Indicadores														
1	Nº horas formação/Pax (h)	2021	5	2023	6	2026	8							
2	Nível Satisfação dos Colaboradores (inquérito)	NA	>70	>90%										
3	Nº formandos nas ações de formação	51%	80%	90%										
4	Nível Satisfação dos Estudantes (inquérito)	73%	80%	90%										
5	Nº refeições	201 836	734 358	802 453										
6	Nº dormidas	235 238	360 900	450 000										
7	Nº ações focadas na Saúde e Bem Estar	4	8	12										
8	Montante Apoios Sociais supletivos	219 198 €	220 000 €	440 000 €										
9	Nº Reclamações	41	39 (<5%)	29 (<25%)										
10	Nº visualizações nas redes sociais	NA	5 000	25 000										
11	Nº eventos em que participam elementos SAS	NA	5	10										
12	Nº notícias inseridas Com. Social Externa ao SAS	NA	8	12										
13	Taxa cobertura financeira	39%	56,8%	62,5%										
14	Nº ações sensibilização no âmbito da sust. ambiental	NA	3	6										
15	Nº de certificações (sociais, amb. e energ.)	2	3	6										

Responsáveis														
	Susana Ribeiro													
	Isabel Basto													
	Sotero Martins													
	Susana Duarte													
	Nuno Brandão													
	Raquel Madaleno													
	Daniela Brandão/ Ana Nogueira													

Imagem 2 | Matriz Reflexão Estratégica

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2023

3.1. DO SERVIÇO ALIMENTAÇÃO

Os Serviços de Ação Social da Universidade do Porto (SASUP) foram distinguidos em outubro de 2023 com a certificação “Coração Verde”, atribuída pela LIPOR e Municípios Associados. Trata-se de um instrumento que reconhece entidades que se destaquem na implementação de boas práticas de sustentabilidade ambiental, nomeadamente na gestão sustentável dos resíduos.

O Projeto foi desenvolvido em 9 das 10 unidades sob gestão (direta ou indireta) dos SASUP e em 8 Residências Universitárias. Através desta iniciativa procurou-se definir e partilhar com a comunidade um conjunto de boas práticas facilitadoras e orientadoras de uma visão estratégica para a correta gestão de resíduos.

É uma situação que muito nos congratula e que responde aos objetivos de natureza Ambiental e de Responsabilidade Social.

De acordo com o novo Regulamento Orgânico dos SASUP, o Serviço de Alimentação (SA) tem como missão a prestação de serviços de alimentação, suportados em regras de nutrição e segurança alimentar.

O Serviço de Alimentação inclui as diversas Unidades de Alimentação (cantinas, restaurantes, *grill*, bares e *snack* bares) em gestão direta ou indireta pelos SASUP ou por si concessionados, e abrange o apoio administrativo do Serviço, a gestão das unidades de alimentação e a organização dos serviços de *catering*.

No âmbito das suas atividades integra o SA, e é gerido por este, o Núcleo de Nutrição e Qualidade Alimentar o qual assegura o equilíbrio nutricional e a qualidade alimentar das refeições servidas, tendo sido reforçado a 1 de fevereiro de 2023 com um técnico superior.

Os SASUP estão presentes nos polos universitários da UP e dispõem de vários tipos de prestação de serviços junto da comunidade académica:

- 8 cantinas;
- 4 *snacks* bares;
- 1 *grill*;
- 1 restaurante.

Durante o ano 2023, os SASUP asseguraram a gestão direta de 4 cantinas, 3 *snacks* bares e 1 restaurante. Os SASUP contrataram também serviços de refeições confeccionadas, mantendo-se a gestão indireta de 4 cantinas (Engenharia, Ciências, Letras e Belas Artes) e a concessão do *grill* de Engenharia. Deu-se ainda início à concessão do *Snack* Bar Medicina Dentária.

O acesso dos estudantes ao serviço de alimentação é efetuado em condições diferenciadas e sendo que o preço máximo da refeição social se encontra definido. No ano letivo 2022/2023 o preço da refeição social completa foi de 2,95€ e para refeição social simples foi de 2,45€.

Os SASUP, além da sua atividade normal de funcionamento, fornecem também serviços de restauração diferenciados, nomeadamente em eventos e outras atividades realizadas pela Universidade do Porto.

3.1.1. RECURSOS HUMANOS

O serviço de Alimentação tem na sua dependência o Núcleo de Nutrição e Qualidade Alimentar. Os trabalhadores do Serviço de Alimentação em 31 de dezembro de 2023, totalizam 66 e dividem-se em:

Área	Quantidade
Gestão e Apoio Administrativo	1 Dirigente Intermédio 1.º grau
	1 Assistente Técnico
Unidades Alimentação	62 Assistentes Operacionais (2 funções de coordenação)
Núcleo de Nutrição e Qualidade Alimentar	2 técnicos superiores

Tabela 6 | N° trabalhadores do Serviço Alimentação

A atividade de restauração compreende 3 tipologias de serviço:

- Cantina
- Restaurante e *grill*
- *Snack Bar*

3.1.2. NÚMERO DE REFEIÇÕES SERVIDAS

O número de refeições servidas nas várias Unidades Alimentares (Cantinas) totalizou em 2023, 388 530, conforme segue:

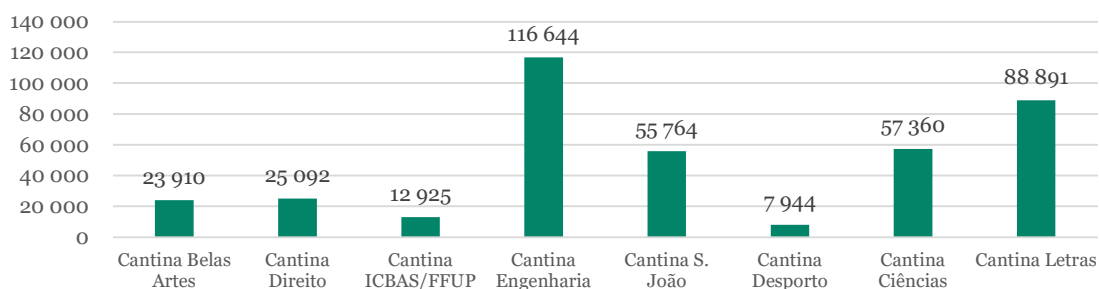


Gráfico 9 | N° refeições servidas cantinas

Acrescentando as refeições servidas nos *Snack Bares* e correspondente a 131 226 temos um total de 519 756:

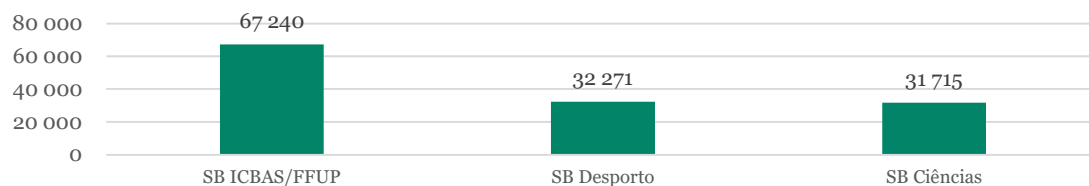


Gráfico 10 | N° refeições *Snack bares*

Finalmente, as refeições servidas no Restaurante totalizaram 14 294 e no *grill*, 15 755, o que dá um total de refeições servidas em 2023 de 549 805. Um acréscimo relativamente ao ano anterior de cerca de 20%.

A evolução das refeições servidas no Serviço de Alimentação, desde 2018 é a que segue:

Unidade Alimentação	Totais nº refeições						Variação
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2023-2022
Cantina Vairão	4 391	5 046	1 017	0	0	0	0%
Cantina Belas Artes	24 856	27 825	4 929	6 632	16 808	23 910	42%
Cantina Direito	37 237	41 017	9 653	9 700	26 800	25 092	(6%)
Cantina ICBAS/FFUP	17 220	15 543	3 210	2 841	10 301	12 925	25%
Cantina Engenharia	159 917	143 298	35 193	39 657	95 571	116 644	22%
Cantina S. João	54 837	67 000	17 785	11 999	44 049	55 764	27%
Cantina Medicina Dentária	3 301	201	0	0	0	0	0%
Cantina Desporto	15 074	14 340	3 078	1 848	6 495	7 944	22%
Cantina Ciências	57 093	56 848	13 777	18 655	43 522	57 360	32%
Cantina Letras	61 783	67 617	24 869	33 891	70 633	88 891	26%
Grill Engenharia	48 391	36 740	7 838	2 826	11 927	15 755	32%
Restaurante S. João	14 320	15 480	3 193	1 186	11 160	14 294	28%
Total Cantinas, Rest. e Grill	498 420	490 955	124 542	129 235	337 266	418 579	24%
Snack-bar ICBAS/FFUP	78 935	76 625	23 677	39 899	65 944	67 240	2%
Snack-bar Medicina Dentária	5 842	6 683	1 493	0	0	0	0%
Snack-bar Desporto	48 437	47 850	10 942	17 027	26 077	32 271	24%
Snack-bar Letras	38 453	34 898	5 835	294	0	0	0%
Snack-bar Ciências	47 585	53 246	12 295	15 381	30 781	31 715	3%
Letras Café	18 644	18 523	4 802	0	0	0	0%
MIL Café	5 758	5 578	1 198	0	0	0	0%
Total Snack Bares	243 654	243 403	60 242	72 601	122 802	131 226	7%
Total	742 074	734 358	184 784	201 836	460 068	549 805	20%

Tabela 7 | Evolução nº refeições

3.1.3. INDICADORES FINANCEIROS

De seguida, apresentam-se os gastos e rendimentos decorrentes do funcionamento das unidades de alimentação, que se encontram sobre gestão direta (Cantina Direito, Cantina ICBAS/FFUP, Canina S. João e Cantina Desporto) e em regime de adjudicação (Cantina de Belas Artes, Cantina de Ciências, Cantina de Letras e a Cantina de Engenharia).

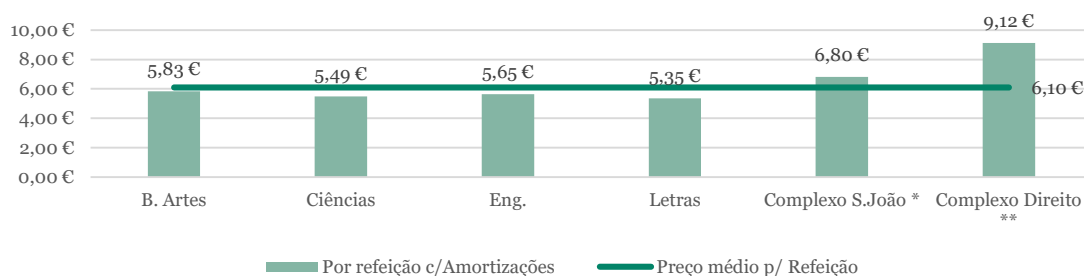
Cantinas	Custo das mercadorias vendidas, das matérias consumidas (CMVMC)	Fornecimentos e serviços externos	Serviço de Cantinas e Bares	Gastos com o pessoal	Outros Gastos	Total Gastos	Amortizações	Total c/ Amortizações	Total Rendimentos	Tx Cobertura S/ Amortizações	Tx Cobertura C/ Amortizações
B. Artes	7	1 288	118 845	19 246	57	139 443	16	139 459	75 866	54%	54%
Ciências	132	2 305	290 048	16 553	4 469	313 507	1 462	314 969	187 024	60%	59%
Eng.	17	13 541	581 119	57 883	733	653 294	5 309	658 603	352 142	54%	53%
Letras	96	8 295	446 076	14 677	4 108	473 252	2 440	475 692	288 475	61%	61%
Complexo S. João *	131 405	40 935	0	252 879	5 691	430 910	2 475	433 385	198 192	46%	46%
Complexo Direito **	69 561	56 730	1 367	213 900	2 842	344 400	2 146	346 547	143 172	42%	41%
	201 219	123 095	1 437 454	575 137	17 900	2 354 805	13 849	2 368 654	1 245 639	53%	53%

*) Cantina Desporto + Cantina S. João

**) Cantina ICBAS/FFUP + Direito

Tabela 8 | Quadro Gastos de funcionamento e Rendimentos

De seguida apresentamos o custo médio, por unidade de alimentação, evidenciando-se na linha horizontal, o custo médio global por refeição servida nas cantinas.



*) Cantina Desporto + Cantina S. João

**) Cantina ICBAS/FFUP + Direito

Gráfico 11 | Custo médio p/refeição s/ amortizações

No complexo de S. João e Direito o custo médio inclui os custos associados à produção de refeições para outras unidades com exceção do custo das matérias vendidas e matérias consumidas.

No gráfico seguinte encontra-se a evidenciada a taxa de cobertura, por cantina sendo que a linha horizontal se refere à taxa média de cobertura média.

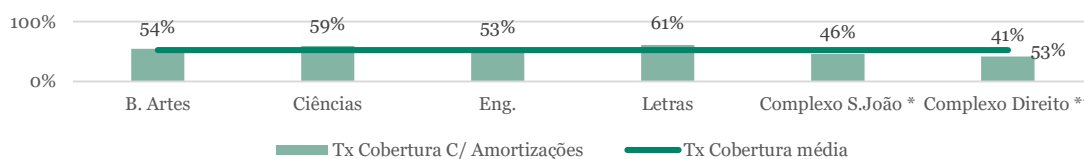


Gráfico 12 | Taxa de cobertura c/amortizações

Custo médio por refeição servida em cantina

O custo médio anual por refeição servida em cantina com amortizações e repartição de Custos da Direção SA, NNQA e área administrativa do Serviço de Alimentação foi de 6,10€.

Proveito médio, por refeição servida nas cantinas

O proveito médio, anual, por refeição servida nas cantinas foi de 3,21€.

Custo médio suportado, por refeição servida nas cantinas

O custo médio suportado pelos SASUP relativamente ao fornecimento de serviço de refeições em cantinas, determina-se do seguinte modo:

Custo médio suportado pelos SASUP, por refeição servida em cantina = Custo médio por refeição servida em cantina (s/amortizações) – Proveito médio obtida por refeição fornecida em cantina
= 3,13 €

Evolução do custo médio c/ amortizações, por refeição servida em cantina



Gráfico 13 | Evolução custo médio c/ amortizações p/ refeição nas cantinas

Snack bares

A evolução nos *Snack Bares*, desde 2018 é a que segue:

Unidade Alimentação	Nº total refeições						Variação
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Snack-bar ICBAS/FFUP	78 935	76 625	23 677	39 899	65 944	67 240	2%
Snack-bar Medicina Dentária	5 842	6 683	1 493	0	0	0	0%
Snack-bar Desporto	48 437	47 850	10 942	17 027	26 077	32 271	24%
Snack-bar Letras	38 453	34 898	5 835	294	0	0	0%
Snack-bar Ciências	47 585	53 246	12 295	15 381	30 781	31 715	3%
Letras Café	18 644	18 523	4 802	0	0	0	0%
MIL Café	5 758	5 578	1 198	0	0	0	0%
Total Snack Bares	243 654	243 403	60 242	72 601	122 802	131 226	7%

Tabela 9 | Evolução refeições *snack bares* desde 2018

O quadro seguinte apresenta os gastos suportados e rendimentos arrecadados pelos *Snack* bares. Os gastos evidenciados são: os gastos com pessoal, os fornecimentos e serviços externos (FSE), géneros e mercadorias e outros gastos. A análise efetuada indica a taxa de cobertura, em cada uma das unidades.

Faz-se notar que em 2023, foi retomada a atividade do *Snack* bar Medicina Dentária, contudo agora na modalidade de concessão.

Snack Bares	Custo das mercadorias vendidas, das matérias consumidas (CMVMC)	Fornecimentos e serviços externos	Serviço de Cantinas e Bares	Gastos com o pessoal	Outros Gastos	Total Gastos	Amortizações	Total c/ Amortizações	Total Rendimentos	Tx Cobertura S/ Amortizações
Ciências	34.065	17.558	0	93.195	203	145.021	344	145.365	84.360	58%
Desporto	87.034	12.492	0	101.594	201	201.321	131	201.451	147.529	73%
ICBAS/ FFUP	100.483	10.528	623	162.285	1.677	275.596	149	275.745	223.998	81%
Medicina Dentária	0	6.563	1.988	0	0	8.551	92	8.643	6.962	81%
	221.582	47.141	2.611	357.074	2.081	630.489	716	631.205	462.849	73%

Tabela 10| Gastos funcionamento *Snacks* Bar e Rendimentos

A taxa de Cobertura dos *Snacks* representa-se no gráfico seguinte:

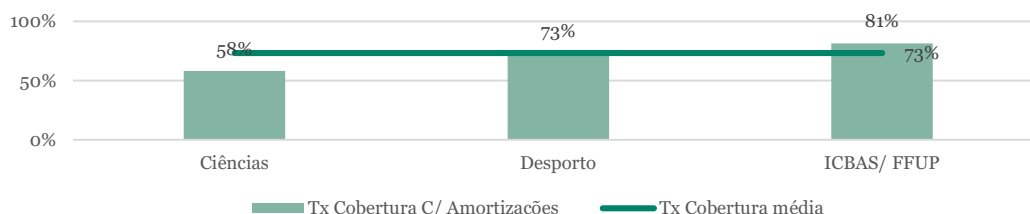


Gráfico 14 | Taxa Cobertura *snacks* bar c/ amortizações

Restaurante

No quadro seguinte resume-se a atividade do Restaurante S. João:

Cantinas	Custo das mercadorias vendidas, das matérias consumidas (CMVMC)	Fornecimentos e serviços externos	Serviço de Cantinas e Bares	Gastos com o pessoal	Outros Gastos	Total Gastos	Amortizações	Total c/ Amortizações	Total Rendimentos	Tx Cobertura S/ Amortizações
S. João	67.183	10.576	3.969	83.171	1.320	166.218	11.271	177.488	154.586	93%

Tabela 11 | Gastos funcionamento Restaurante e Rendimentos

O Restaurante apresenta uma taxa de cobertura de 93%. De referir que o *grill* teve em 2023 um rendimento de 8 800€ fruto do contrato em vigor com o seu concessionário e que acarreta um pagamento mensal fixo.

Custo e proveito médio p/ refeição

O Custo médio ponderado por refeição servida nas Unidades de Alimentação com Encargos do Serviço de Alimentação em 2023, foi 6,16€, dos quais:

- 6,30€ correspondem ao custo médio p/ refeição nas Cantinas
- 5,06€ correspondem ao custo médio p/ refeição nos *Snack Bares*
- 12,42€ correspondem ao custo médio p/ refeição no Restaurante

No que concerne ao Proveito Médio, temos um total de 3,49€ dos quais:

- 3,21€ correspondem ao proveito médio p/ refeição nas Cantinas
- 3,53€ correspondem ao proveito médio p/ refeição nos *Snack Bares*
- 10,81€ correspondem ao proveito médio p/ refeição no Restaurante

Evolução da taxa de cobertura global

Durante o ano de 2023, verificamos uma ligeira diminuição da taxa de cobertura relativamente ao normal funcionamento das unidades de alimentação devido essencialmente ao custo com as refeições adquiridas nas cantinas que estão sob concessão.

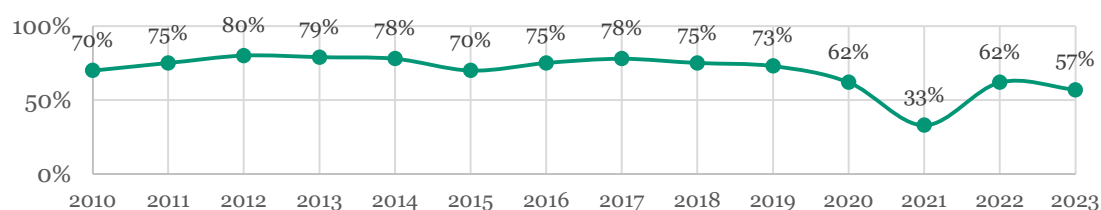


Gráfico 15 | Taxa Cobertura global s/amortizações

3.1.4. OUTRAS ATIVIDADES

Quanto às principais iniciativas desenvolvidas pelo Serviço de Alimentação no ano 2023, estas foram:

- Desenvolvimento e implementação de diversas ementas temáticas: Acolhimento aos Novos Estudantes (set 2023), Semana Internacional (dez 2023);
- Comemoração do Dia de S. João, em parceria com as associações de estudantes, através da realização dum almoço temático ao ar livre no Parque da Quinta de Lamas (jun 2023);
- Desenvolvimento de várias campanhas de promoção de alimentação saudável e literacia alimentar/nutricional: Dia Mundial da Água, Época de Exames, Verão, Dia Mundial da Alimentação e Semana Vegetariana;

-
- Desenvolvimento do Plano de implementação da ISO 9001:2015 para o ano 2023 nas unidades de alimentação, concretamente através da elaboração do Manual de Processos e Procedimentos do Serviço de Alimentação e revisão do Manual do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar;
 - Desenvolvimento e implementação de auditorias cliente mistério nas unidades de alimentação;
 - Início da concessão do Snack-bar de Medicina Dentária;
 - Participação e desenvolvimento de projetos no âmbito da sustentabilidade ambiental:
 - Implementação do projeto Dose Certa em parceria com a Lipor na Cantina de Direito, Unidade ICBAS, que visa a redução do desperdício alimentar em todas as fases da produção e serviço de refeições. Obtenção de certificação Coração Verde.
 - Participação em reuniões no âmbito do projeto *Cityloops*, com vista à implementação de ferramenta preditiva da procura de refeições em cantinas e assim a redução do desperdício alimentar
 - Participação em reuniões com vista ao desenvolvimento do projeto *Good Food Hub*
 - Implementação do projeto *Trifootfood*, em parceria com o grupo *Trivalor* e FEUP, que consistia na promoção e divulgação diária dos pratos com menor pegada de carbono (prato + sustentável)

3.2. DO SERVIÇO DE ALOJAMENTO

A Universidade do Porto apresentou e viabilizou projetos de renovação (4) e construção (3) de Residências, no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência (PRR) que envolvem significativa melhoria das atuais instalações.

O Serviço de Alojamento (SAloj) tem como missão assegurar a prestação de serviços de alojamento, aos estudantes inscritos na Universidade do Porto (U. Porto), tendo prioridade aqueles que, por razões de ordem socioeconómica, necessitem de alojamento para prosseguirem os seus estudos e que pela distância ou dificuldade de transporte não possam residir com o agregado familiar durante o período de atividades letivas.

3.2.1. RECURSOS HUMANOS

A Unidade de Alojamento, a 31 de dezembro de 2023, era constituída por 36 trabalhadoras, distribuídas da seguinte forma:

Área	Quantidade
Gestão e Apoio Administrativo	1 Dirigente Intermédio 1.º grau
	2 Técnico Superior
	2 Assistentes Técnicos
Residências	31 Assistentes Operacionais
	(7 com funções de coordenação)

Tabela 12 | N.º trabalhadores do Serviço Alojamento

No gráfico apresentado abaixo é possível verificar a evolução do pessoal afeto ao Serviço de Alojamento nos últimos 5 anos. Considerando que no final de 2015 foi tomada a decisão de contratar assistentes operacionais, para executarem a limpeza e higienização das Residências, cessando assim a prestação destes serviços por empresas externas, entendeu-se importante demonstrar a alteração do número de trabalhadoras afetas a este Serviço.

Contudo, decidiu-se retomar a prestação de serviços de limpeza na residência universitária Novais Barbosa, a partir de janeiro de 2020, através de uma empresa externa, o que, associado à saída de trabalhadoras por aposentação, se traduziu numa redução significativa no número de assistentes operacionais.

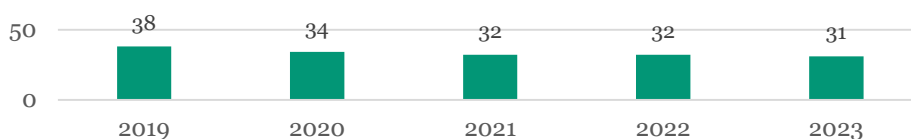


Gráfico 16 | Evolução trabalhadores

A 31 de dezembro de 2023, as trabalhadoras das Residências Universitárias totalizavam 31 trabalhadoras e estavam distribuídas da seguinte forma:

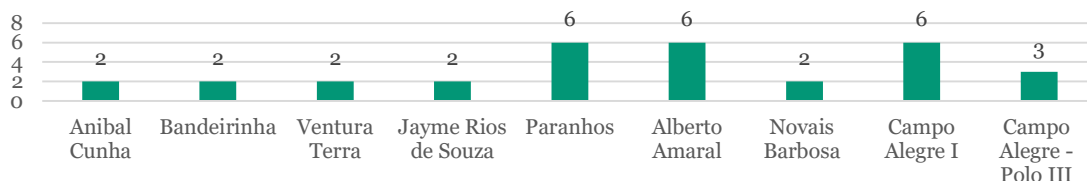


Gráfico 17 | Distribuição trabalhadoras pelas residências

Importa referir que uma das trabalhadoras se encontrava a exercer a sua atividade na sede dos SASUP, em virtude de estar com aptidão condicionada.

O pessoal afeto às Residências Universitárias assegura a limpeza e higienização das áreas comuns, em todos os edifícios, e a limpeza dos quartos dos estudantes de 3º ciclo, mestrandos internacionais, pós-doutorandos e investigadores, duas vezes por semana. A limpeza dos Estúdios Planetário é assegurada pelas trabalhadoras afetas à Residência do Campo Alegre – Polo III.

O pessoal afeto às Residências Universitárias pode ainda realizar a limpeza dos quartos dos estudantes bolseiros, mediante o pagamento de uma taxa. No ano de 2023, apenas 9 estudantes bolseiros efetuaram o pagamento da referida taxa de limpeza, no valor mensal de 28,00€, entre janeiro e setembro e de 31,00€ a partir de outubro.

Conforme já referido, a limpeza dos espaços *e-learning* Café Asprela e Botânico é realizada pelo pessoal afeto à Residência de Paranhos e à Residência do Campo Alegre I, respetivamente, de segunda-feira a sexta-feira. Aos fins de semana e feriados este serviço é assegurado por uma empresa externa.

As limpezas gerais, que são executadas, na sua maioria, nos meses de julho e agosto, são também efetuadas pelas trabalhadoras das Residências ou das empresas externas, de acordo com a distribuição existente.

3.2.2. CAPACIDADE ALOJAMENTO

Os Serviços de Ação Social, a 31 de dezembro de 2023, estavam responsáveis pela gestão de nove Residências Universitárias e dois Estúdios.

Seguidamente apresentamos o número de camas existente por Residência Universitária e a sua localização nos diferentes Polos da U. Porto.

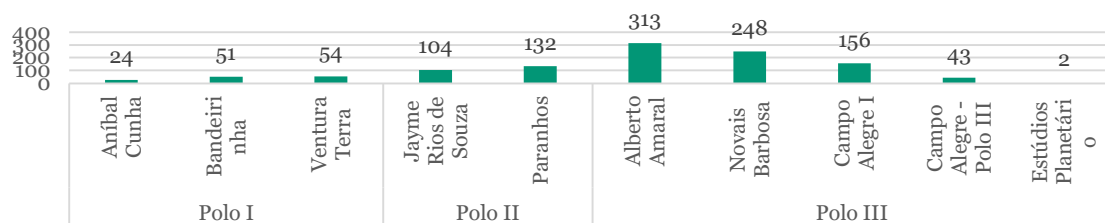


Gráfico 18 | Número de camas por residência universitária

A Residência Universitária Ventura Terra, com capacidade para alojar 54 estudantes, entrou em funcionamento em setembro de 2023.

Além da capacidade acima referida, os SASUP, por força do protocolo estabelecido com o Exército Português, disponibilizam alojamento aos estudantes da U. Porto na Messe Militar do Porto – Polo das Antas. No total, estão disponíveis 70 camas, distribuídas por 35 quartos duplos.

Os acordos estabelecidos em 2023, com a Congregação das Religiosas Escravas da Santíssima Eucaristia e da Mãe de Deus e a Federação Académica do Porto (FAP), permitiram disponibilizar alojamento a mais 53 estudantes, nas instalações destas entidades.

3.2.3. CAPACIDADE POR TIPO DE ALOJADOS

Considerando a diversidade de estudantes aos quais os SASUP têm permitido o acesso ao alojamento, pretende-se demonstrar, no gráfico seguinte, a capacidade total de alojamento existente, por tipo de alojado.



Gráfico 19 | Número de camas existentes por tipo de alojado

3.2.4. TIPOLOGIA DE QUARTOS

O quadro abaixo pretende demonstrar os tipos de quartos existentes, por Residência, sendo possível verificar que mais de 90% dos quartos existentes são individuais.

Unidades de Alojamento	Quartos Duplos	Quartos Individuais	Quartos Casal	N.º Quartos
Aníbal Cunha	6	12		18
Bandeirinha	25		1	26
Ventura Terra	27			27
Jayme Rios de Souza	6	92		98
Paranhos		132		132
Alberto Amaral	27	253	6	286
Novais Barbosa		248		248
Campo Alegre I		156		156
Campo Alegre III	1	38	3	42
Estúdios Planetário			2	2
Total Quartos	92	931	12	1 035

Tabela 13 | Tipo de quartos por residência

3.2.5. CAPACIDADE DE ALOJAMENTO EFETIVA

Fazemos notar que a capacidade representada nos quadros acima, não foi totalmente espetável no ano 2023. Este facto deveu-se a três fatores:

Por um lado, a Residência Universitária *Jayme Rios de Souza* apenas esteve ocupada parcialmente, entre setembro e dezembro de 2023, em virtude de estar previsto o início de obras, enquadradas no PRR Residências, no 2º semestre do ano letivo em curso implicando mesmo o seu encerramento.

Por outro, na Residência Alberto Amaral, os quartos duplos do Bloco F mantiveram ocupação individual durante este ano letivo conforme acontece desde a pandemia.

Finalmente há alguns quartos que não foram disponibilizados e que serão objeto de intervenção no quadro dos Projetos PRR que estão em desenvolvimento.

A 31 de Dezembro de 2023 estavam indisponíveis, pelos fatores acima elencados, as camas indicadas no quadro abaixo e que correspondem a cerca de 12% da capacidade existente.

O gráfico abaixo permite verificar o número de camas disponíveis em cada edifício em dezembro de 2023.

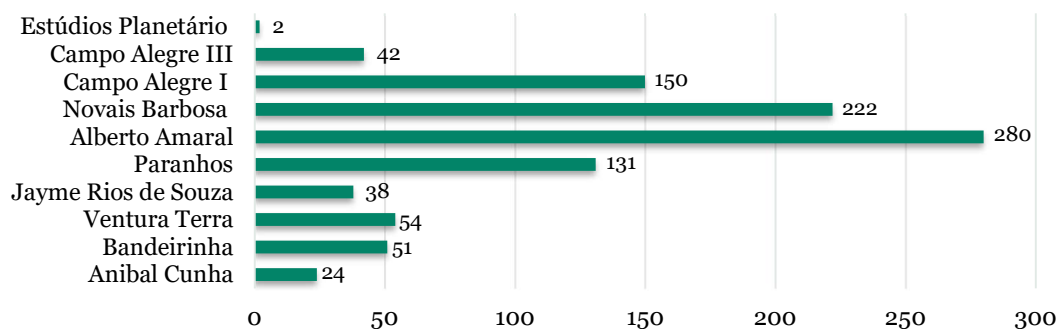


Gráfico 20 | Número de camas disponíveis

3.2.6. PROCESSO DE CANDIDATURA E ATRIBUIÇÃO DE ALOJAMENTO

Os estudantes elegíveis para a atribuição de bolsa de estudo, que já se encontravam a frequentar a U. Porto, efetuaram a candidatura a alojamento no portal dos SASUP no mês maio e os estudantes que se inscreveram pela primeira vez num ciclo de estudos realizaram a candidatura entre setembro e outubro. Para procederem à candidatura, os estudantes utilizam o conjunto utilizador/senha disponível para o sistema de informação da U. Porto (SIGARRA).

A atribuição de alojamento ocorre, em primeiro lugar, para os estudantes com mais de uma inscrição na U. Porto, sendo o resultado da candidatura divulgado, via *e-mail*, nos primeiros dias de julho. Para os estudantes com a primeira inscrição num ciclo de estudos, que se candidatam numa fase posterior, é garantido um número adequado de vagas, no início do ano letivo.

No que diz respeito às regras para atribuição do alojamento, têm prioridade os estudantes bolseiros e, entre estes, aqueles que apresentam um rendimento *per capita* mais baixo.

No caso dos estudantes de 3.º ciclo, mestrados internacionais, pós-doutorandos e investigadores, o processo de candidatura não tem um prazo delimitado, podendo ocorrer ao longo do ano e sendo necessário o preenchimento de um formulário disponível no portal dos SASUP, que deverá ser remetido por e-mail para o Serviço de Alojamento.

3.2.7. PREÇOS PRATICADOS

No ano de 2023, os preços praticados, no caso dos estudantes bolseiros, foram estabelecidos conforme o artigo 3.º da Lei 71/2017, de 16 de agosto, o que correspondeu aos seguintes montantes:

- janeiro a setembro - 76,79€;
- outubro a dezembro – 88,04€

No que concerne aos restantes residentes, os preços foram determinados por despacho do diretor dos SASUP e sofreram uma alteração a partir do mês de outubro. Relativamente aos estudantes não bolseiros e aos estudantes de mobilidade, a mensalidade fixada, 160,00€, aplicou-se a todos os tipos de quartos. Relativamente aos demais estudantes, bem como aos investigadores, as mensalidades foram fixadas de acordo com o tipo de quarto e Residência e encontram-se representadas na tabela abaixo.

Tipo de quarto	Mensalidade
Individual	254,40€/260,00€
Duplo (partilhado)	188,00€/221,20€
Casal	343,00€/381,60€
Estúdio	431,40 €

Tabela 14 | Mensalidades aplicadas aos estudantes de 3.º ciclo, mestrados internacionais, pós-doutorandos e investigadores

3.2.8. PAGAMENTO

Durante o ano de 2023, os prazos e formas de pagamento de alojamento diferiram de acordo com o tipo de alojado.

Os estudantes candidatos a bolsa de estudo procederam ao pagamento do alojamento após receberem a bolsa pela primeira vez. Os pagamentos seguintes foram realizados de acordo com a mensalidade de bolsa recebida.

Relativamente aos restantes alojados, estes tiveram que efetuar o pagamento referente às duas primeiras mensalidades no dia útil seguinte à chegada. As restantes mensalidades foram pagas com um mês de antecedência.

Independentemente do tipo de alojado, o pagamento pôde ser realizado de duas formas, entre 6 a 30 de cada mês:

- Por referência Multibanco, gerada na Conta Corrente do estudante, disponível na página pessoal do SIGARRA;
- Na Tesouraria dos SASUP.

No caso dos residentes que não dispunham de conta bancária portuguesa ou que não tinham acesso à conta corrente do SIGARRA foram aceites, excecionalmente, pagamentos através de transferência bancária.

3.2.9. INDICADORES DE ATIVIDADE

Nos anos letivos 2021/2022 e 2022/2023, concorreram a alojamento, respetivamente 1 102 e 1 304 estudantes de 1.º e 2.º ciclo de estudos. No ano letivo 2023/2024, a 31 de dezembro, o total de candidatos era de 1 378.

No ano letivo 2023/2024 verificou-se um aumento de candidatos superior a 6%. A taxa de satisfação de pedidos de alojamento, considerando o número de alojados em dezembro de 2023, relativa aos candidatos do ano letivo 2023/2024, correspondeu a 67%.

Durante o ano de 2023, o Serviço de Alojamento rececionou 436 pedidos de alojamento para estudantes de 3.º ciclo, mestrandos internacionais, pós-doutorandos e investigadores. Destes, 360 encontravam-se, a 31 de dezembro de 2023, inscritos em Lista de Espera. A taxa de satisfação destes pedidos foi de 25%.

Em dezembro encontravam-se alojados 1 096 estudantes distribuídos da seguinte forma:

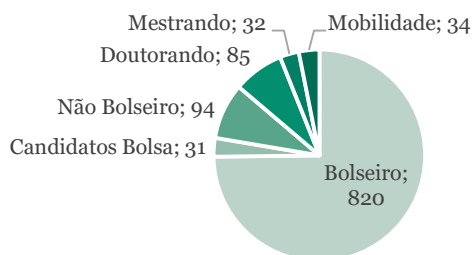


Gráfico 21 | Número de alojados, por tipo

Ao longo do ano de 2023, contabilizando as iniciativas de Verão, estiveram alojados nas Residências Universitárias um total de 1 765 pessoas.

Sendo a principal atividade do Serviço de Alojamento a atribuição deste benefício aos estudantes da U. Porto, entende-se que a taxa de ocupação das Residências é o indicador mais adequado à demonstração da atividade deste Serviço.

Considerando os meses de atividade letiva, de janeiro a junho e de setembro a dezembro, a taxa média de ocupação correspondeu a 97,06%.

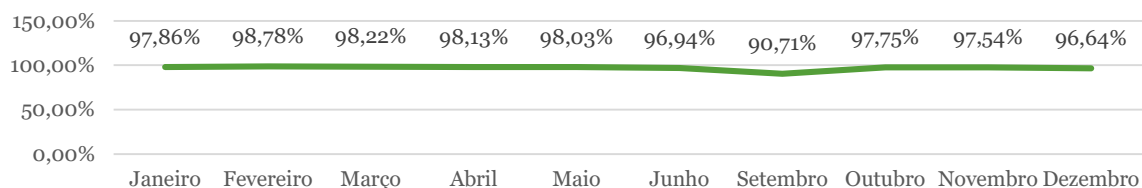


Gráfico 22 | Taxa de ocupação mensal

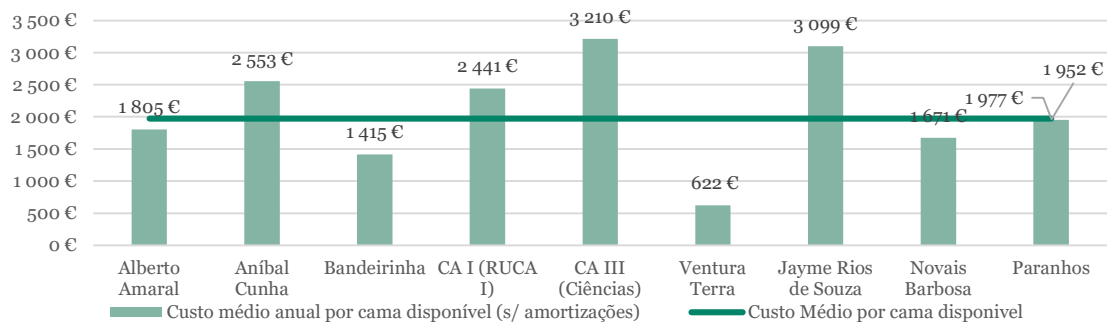
3.2.10. INDICADORES FINANCEIROS

Depois de efetuada a análise relativamente ao número dos estudantes alojados no ano de 2023, passaremos agora a analisar os gastos do alojamento com os estudantes alojados.

Para cálculo do custo médio por cama/ano estão incluídos todos os gastos intrínsecos ao normal funcionamento das residências.

Verificamos que o custo médio por cama (disponível), excluindo as amortizações, foi de 1 977€, um aumento de cerca de 2,8% face a 2022.

As residências que apresentam um custo por cama mais elevado são a Residência Ciências e a Residência *Jayme* Rios de Souza.



Notas:

- A Residência Ventura Terra entrou em funcionamento em setembro de 2023
- O nº de camas disponíveis diminuiu em virtude das obras ao abrigo do PRR

Gráfico 23 | Custo médio cama s/amortizações

Ao analisarmos o custo médio por cama com amortizações de equipamento básico e material administrativo verificamos que o mesmo sobe para 1 938€, inclui Estúdios Planetário, Messe e Lar Académico.

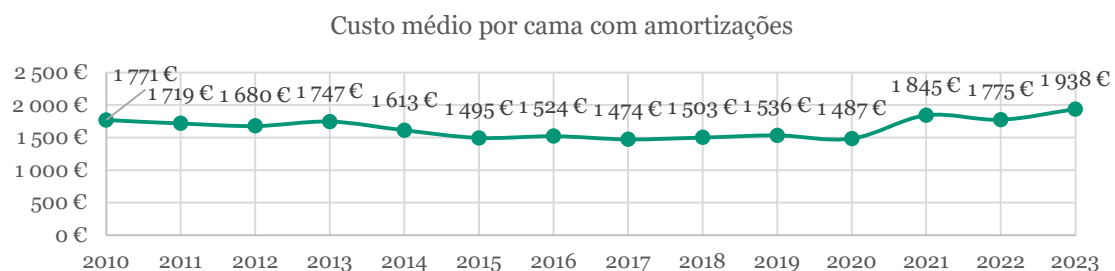


Gráfico 24 | Evolução custo médio desde 2010

3.2.11. RENDIMENTOS OBTIDOS POR RESIDÊNCIA

A seguir apresentaremos os rendimentos gerados por cada uma das residências, relativo a atividade direta do alojamento. Neste caso é possível verificar que a residência onde é arrecadada a maior fatia dos rendimentos é a residência Alberto Amaral.

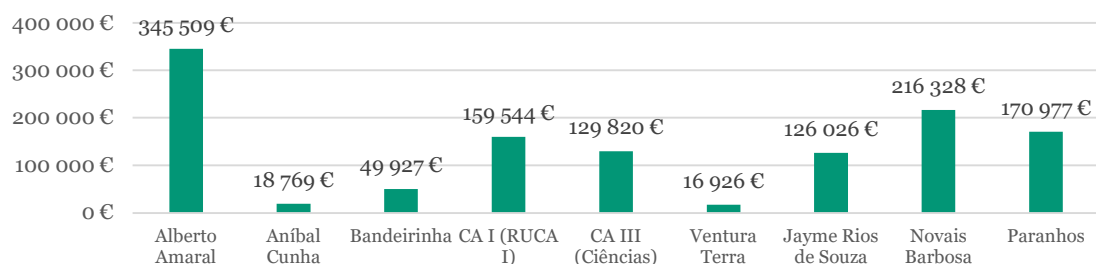


Gráfico 25 | Rendimentos Residências

O gráfico abaixo evidencia a evolução ocorrida na taxa de cobertura e por consequência dos gastos e dos rendimentos desde 2006 a 2023 e onde se inclui os gastos administrativos da Direção do Serviço Alojamento, Lavandarias bem como a Messe, os Estúdios Planetários e o Lar Académico.

Verifica-se no ano de 2023, uma ligeira melhoria comparativamente a 2022.

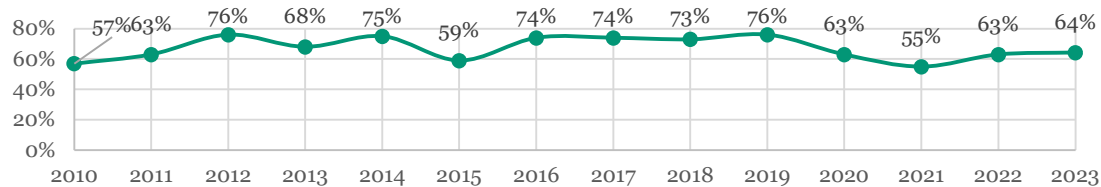


Gráfico 26 | Taxa de Cobertura s/amortizações

A taxa de cobertura comparativamente com o ano anterior, subiu para 64%, mas ainda abaixo do ano de 2019, ano pré-pandemia, muito afetado pelos gastos de energia que nos últimos anos têm tido um aumento significativo.

A gestão da atividade global desenvolvida apenas nas residências universitárias propriedade da UP explicitam de seguida os resultados de funcionamento por residência onde estão considerados todos os gastos de funcionamento, assim como os rendimentos arrecadados.

	Camas Existentes 2023	Total Gastos S/ Amortizações	Total Gastos c/ Amortizações	Tx Cobertura S/ Amortizações	Tx Cobertura C/ Amortizações
Alberto Amaral	313	505.513	556.013	68%	62%
Aníbal Cunha	24	56.175	56.513	33%	33%
Bandeirinha	51	70.730	71.595	71%	70%
CA I (RUCA I)	156	358.898	362.858	44%	44%
CA III (Ciências)	43	134.825	136.957	96%	95%
Ventura Terra	54	33.611	33.931	50%	50%
Jayme Rios de Souza	104	244.795	249.569	51%	50%
Novais Barbosa	248	376.066	382.844	58%	57%
Paranhos	132	255.762	259.858	67%	66%
Total	1.125	2.036.374	2.110.138	61%	58%

Tabela 15 | Total Gastos e Rendimentos

Ao analisar cada uma das residências, verifica-se que a residência de Ciências é aquela que apresenta melhor taxa de cobertura.

No quadro seguinte podemos visualizar o custo médio por cama/ano, com os encargos administrativos da Unidade de Alojamento no decorrer do ano de 2023. Para tal procedeu-se à repartição dos gastos desta unidade administrativa para cada uma das residências, com base no critério do nº de camas disponíveis.

	Chave Repartição	Encargos Unidade Alojamento por residência	Gastos de Funcionamento	Gastos de funcionamento com encargos do Serviço Alojamento	Custo cama com encargos de funcionamento Serviço de Alojamento
Alberto Amaral	27%	89.393	505.513	594.906	2.125 €
Aníbal Cunha	2%	7.024	56.175	63.199	2.873 €
Bandeirinha	5%	15.963	70.730	86.693	1.734 €
CA I (RUCA I)	14%	46.931	358.898	405.829	2.761 €
CA III (Ciências)	4%	13.409	134.825	148.234	3.529 €
Ventura Terra	5%	17.240	33.611	50.851	942 €
Jayme Rios de Souza	8%	25.222	244.795	270.016	3.418 €
Novais Barbosa	22%	71.834	376.066	447.900	1.991 €
Paranhos	13%	41.823	255.762	297.585	2.272 €
Total	100%	328.838	2.036.374	2.365.212	2.296 €

Tabela 16 | Gastos Funcionamento com encargos SALoj

3.2.12. E-LEARNING CAFÉ ASPRELA E BOTÂNICO

Os espaços *e-learning* Café (ELC) destinam-se a facultar a todos os utilizadores o acesso a recursos de informação e à internet em geral, procurando contribuir para uma aprendizagem de melhor qualidade, facilitando igualmente a comunicação entre estudantes de diferentes áreas de conhecimento.

Os ELC encontram-se abertos durante toda a semana, em horário alargado, e a sua limpeza e higienização é assegurada pelo pessoal afeto às Residências de Paranhos e Campo Alegre I.

A disponibilização dos recursos existentes nos ELC é assegurada por uma equipa de estudantes que colaboram com os SASUP, no âmbito da Bolsa de Colaboradores do Fundo de Apoio Social da Universidade do Porto.

Além de garantirem a cedência dos equipamentos disponíveis, os colaboradores devem também zelar pelo seu bom uso, assim como apoiar os funcionários responsáveis pela manutenção da ordem, limpeza e segurança.

Durante o ano de 2023, e tendo em conta os diferentes anos letivos, foram abrangidos por este sistema de apoio 41 estudantes.

Os ELC têm horários de funcionamento distintos, assim como capacidade diferente de utilização. Os espaços mantêm-se abertos, mesmo em período de férias dos colaboradores, deixando, contudo, de ser efetuada a cedência de equipamentos.

O quadro abaixo indica o número médio de utilizadores nos meses de janeiro, junho e novembro.

Mês	ELC Asprela	ELC Botânico
Janeiro	47	30
Junho	45	36
Novembro	30	24

Tabela 17 | Número médio diário de utilizadores

Uma análise ao Gráfico abaixo permite constatar que o ELC Asprela foi o espaço que recebeu mais visitas em 2023, com uma maior incidência no mês de junho.

No que diz respeito à frequência dos espaços ELC também é possível observar diferentes picos de utilização ao longo do dia, conforme se pode verificar nos gráficos abaixo.

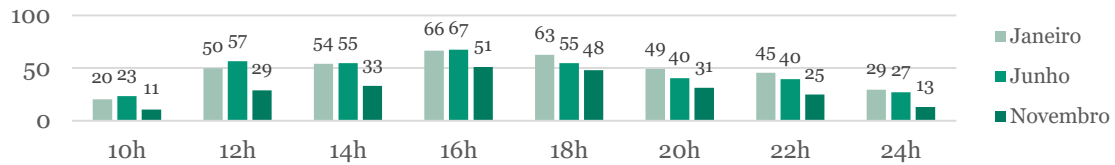


Gráfico 27 | Número de utilizadores por hora - janeiro, junho e novembro - ELC Asprela

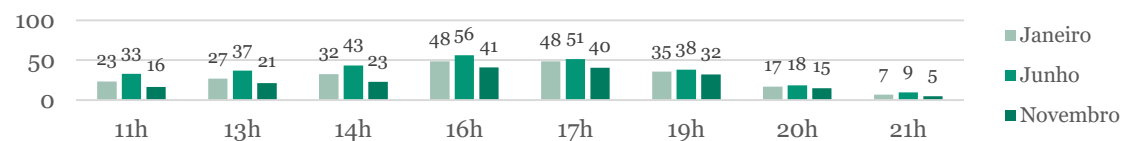


Gráfico 28 | Número de utilizadores por hora - janeiro, junho e novembro - ELC Botânico

3.2.13. INICIATIVAS 2023

- ALOJAMENTO DE VERÃO

À semelhança dos anos anteriores foi possível disponibilizar alojamento, durante os meses de julho e agosto, no âmbito de diferentes iniciativas, conforme se poderá verificar no quadro abaixo:

Entidade/Projeto	N.º Alojados
AEFFUP	15
AEFMUP	83
AEICBAS	34
CAUP/Centro de Astrofísica	3
English QUEST Camps	36
Escola de Matemática	11
European Innovation Academy 2023	44
Federação Portuguesa de Volei	10
IFMSA/AEICBAS	4
SCORA X-Change 2023 ANEM	16
Total	256

Tabela 18 | Número de alojados por eventos/atividades de verão

Do conjunto de iniciativas discriminadas, aquelas que decorreram no mês de julho exigiram uma maior capacidade de organização, assim como uma maior dinâmica das trabalhadoras das diferentes Residências, de forma a assegurarem com rapidez e rigor a correta limpeza e higienização dos espaços individuais.

- **LAVANDARIAS SELF-SERVICE**

Em setembro de 2023, foi assinado um contrato com a empresa LAVATUR para disponibilização de espaço para exploração de lavandarias nas instalações dos SASUP.

Com a elaboração deste contrato foi possível dotar as lavandarias self-service de todas as residências com equipamentos – máquinas de lavar e de secar - eficientes, semi-industriais, cuja utilização está associada a uma aplicação – *WASHTUR* – que, entre outras opções, permite aos residentes:

- creditar o valor que pretenderem, em qualquer altura do dia;
- verificar as máquinas em utilização e paradas no momento e em qualquer lugar;
- verificar o tempo que falta para finalizar o ciclo de cada máquina;
- reservar o equipamento durante 15 minutos;
- receber um aviso de finalização do ciclo através de SMS e e-mail;

No que concerne aos SASUP a opção pela externalização deste serviço permite:

- prestar um serviço sem ter necessidade de proceder ao carregamento do cartão, o que elimina a existência de numerário nas residências e o seu respetivo controlo;
- verificar e controlar toda a operação com dados estatísticos, faturação, registo de visitas e avarias e equipamentos mais utilizados;
- direcionar as eventuais falhas ou reclamações para a empresa, sendo que qualquer situação pode ser reportada diretamente pelos utilizadores, através da APP.

Apesar de a alteração do sistema de funcionamento ter implicado um ligeiro aumento no preço pela utilização dos equipamentos, entende-se que a opção por este sistema representa uma melhoria na qualidade de serviço, bem como uma vantagem para os SASUP.

- **ACORDOS E PARCERIAS**

- **LAR ACADÉMICO**

Os SASUP, face à atual conjuntura da habitação e mais concretamente à dificuldade de acesso a alojamento estudantil a custos acessíveis, estabeleceram acordos com duas entidades, conforme já referido.

Em setembro de 2023, formalizaram um protocolo de colaboração com a Congregação das Religiosas Escravas da Santíssima Eucaristia e da Mãe de Deus que estabelece a cedência temporária de 38 camas das instalações daquela ordem religiosa - Lar Académico - para alojamento de estudantes da U. Porto.

Este edifício dispõe de 10 quartos individuais, cinco quartos duplos e seis triplos, uma cozinha e uma sala de estudo partilhadas.

○ **ACADEMIA 24**

A U. Porto estabeleceu um protocolo de colaboração com a Federação Académica do Porto (FAP), em julho de 2023, que permitiu a atribuição de alojamento a estudantes da U. Porto na Residência Universitária Academia 24, gerida pela FAP.

Após a assinatura do protocolo, ficou definido que os SASUP poderiam atribuir alojamento, naquela residência, a 15 estudantes, número que ascendeu aos 21 no mês de dezembro. Este aumento no número de camas deveu-se à capacidade de os SASUP, dentro do conjunto dos estudantes a aguardar alojamento, conseguirem encontrar estudantes interessados a permanecer na residência, Academia 24. Estas 6 camas adicionais para os estudantes da U. Porto estavam inicialmente destinadas a estudantes de outros estabelecimentos de ensino superior.

3.3. DO SERVIÇO BOLSAS, OUTROS APOIOS SOCIAIS, SAÚDE E BEM ESTAR

O Serviço de Bolsas, Saúde e Bem Estar (SBSBE) tem como missão assegurar a gestão das funções de acompanhamento das áreas e bolsas e outros apoios e de saúde e bem-estar.

3.3.1. RECURSOS HUMANOS

O Serviço de Bolsas, Saúde e Bem-Estar, a 31 de dezembro de 2023, era constituído por

Área	Quantidade
Serviço Bolsas, Outros Apoios Sociais, Saúde e Bem Estar	1 Dirigente Intermédio 1.º grau
Núcleo de Bolsas e Outros Apoios Sociais	5 Técnico Superior
	2 Assistentes Técnicos
Núcleo de Saúde e Bem Estar	4 Técnico Superior
	1 Assistentes Técnicos

Tabela 19 | Nº trabalhadores do Serviço Bolsas, Outros Apoios Sociais, Saúde e Bem Estar

De referir, que transitou a 1 de julho de 2023 do Núcleo de Bolsas e Outros Apoios Sociais um Técnico Superior para o Serviço de Alojamento.

No Núcleo de Saúde e Bem Estar a 31 de dezembro de 2023 tivemos três “baixas”. Uma trabalhadora esteve apenas de agosto a novembro e duas terminaram em dezembro. Uma por mútuo acordo e outra por denúncia do contrato.

Compreende 2 núcleos:

3.3.2. NÚCLEO DE BOLSAS E OUTROS APOIOS SOCIAIS

O Núcleo de Bolsas e outros Apoios Sociais exerce as suas competências na análise e atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais.

3.3.2.1. APOIOS SOCIAIS DIRETOS - BOLSAS DE ESTUDO

Os princípios e condições de atribuição de bolsa de estudo estão definidos na legislação em vigor, nomeadamente no Regulamento de Atribuição de Bolsas de estudo a Estudantes do Ensino Superior (RABEEES).

A bolsa de estudo é “uma prestação pecuniária anual para comparticipação nos encargos com a frequência de um curso ou com a realização de um estágio profissional de caráter obrigatório,

atribuída pelo Estado, a fundo perdido, sempre que o agregado familiar em que o estudante se integra não disponha de um nível mínimo adequado de recursos financeiros”.

A candidatura é feita *online* na plataforma gerida pela Direção Geral do Ensino Superior (SICABE - Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior) no programa *BeOn*, estando os prazos de candidatura também definidos no RABEEES. O estudante necessita de requer credenciais para acesso.

Na Universidade do Porto, os processos são avaliados pelos Assistentes Sociais do Núcleo de Bolsas (NB) na plataforma SICABE, utilizada por todas as instituições de ensino superior na atribuição de bolsas de estudo.

Os acessos à plataforma apresentam níveis de diferenciação para o Diretor dos SASUP, o Diretor do Serviço de Bolsas, Saúde e Bem Estar (SBSBE), os Assistentes Sociais e Assistentes Técnicos.

As candidaturas são distribuídas pelo Diretor de SBSBE, de forma aleatória pelos Assistentes Sociais do Núcleo de Bolsas.

A avaliação é feita por data de submissão, compreendendo todos os procedimentos técnicos e administrativos requeridos pelo processo de candidatura. Salientam-se os relacionados com as interoperabilidades com a Segurança Social e Autoridade Tributária bem como a importação da Informação Académica.

Salienta-se também a realização de entrevistas, a notificação para apresentação de documentação complementar e outros procedimentos associados à análise, oposição, reclamação ou recurso hierárquico.

A decisão sobre os requerimentos de atribuição de bolsa de estudo é da competência do Diretor dos Serviços de Ação Social, por delegação do Reitor da Universidade do Porto.

Sempre que o estudante interpõe recurso para o Reitor da Universidade do Porto, este é conduzido para os SASUP através do Serviço de Apoio Jurídico, o qual, após pronúncia do Diretor dos SASUP, o submete à decisão final do Reitor da Universidade do Porto.

As bolsas, salvo as exceções previstas no RABEEES, são atribuídas por dez meses durante um ano letivo, podendo ser acrescidas dos complementos ou situações especiais regulamentadas (alojamento, benefício anual de transporte, auxílios de emergência, mobilidade, estudantes com necessidades educativas especiais).

Os estudantes bolseiros, portadores de incapacidade comprovada igual ou superior a 60%, beneficiam de um estatuto especial. Atendendo à sua situação específica e às despesas apresentadas, podem beneficiar de apoio complementar no alojamento, transporte, aquisição de produtos e serviços relacionados com a atividade escolar, cumprindo procedimentos determinados pelo Art.º 24.º do RABEEES.

As bolsas são pagas direta e mensalmente ao estudante pela DGES, por transferência bancária, nas datas estabelecidas por esta mesma Direção-Geral.

Na sequência das alterações efetuadas ao Regulamento de Atribuição e Bolsas de Estudo, salienta-se a o desenvolvimento do mecanismo de atribuição automática de bolsa de estudo, previsto nos artigos 30.º - A e 48.º:

Artigo 30.º - A

1. São abrangidos pelo processo de atribuição automática de bolsa de estudo os estudantes que satisfaçam, cumulativamente, as seguintes condições:
 - a) Ingressem no ensino superior através do concurso nacional de acesso no ano letivo em que requerem bolsa;
 - b) A 31 de maio do ano letivo anterior ao do ingresso fossem beneficiários dos escalões 1, 2 ou 3 do abono de família;
 - c) Apresentem requerimento de bolsa nos termos do artigo anterior.
2. Aos estudantes abrangidos pelo disposto no número anterior é atribuída, mediante despacho do diretor-geral do Ensino Superior, uma bolsa de estudos provisória:
 - a) Correspondente a 5,5 vezes o indexante dos apoios sociais, para os estudantes beneficiários do escalão 1 do abono de família nos termos do número anterior;
 - b) Correspondente a 2,5 vezes o indexante dos apoios sociais, para os estudantes beneficiários do escalão 2 do abono de família nos termos do número anterior;
 - c) Correspondente a 125 % do valor da propina máxima legalmente fixada para o 1.º ciclo do ensino superior público, para os estudantes beneficiários do escalão 3 do abono de família nos termos do número anterior.

Artigo 48.º

1. São abrangidos pelo processo de atribuição automática de bolsa de estudo os estudantes que satisfaçam, cumulativamente, as seguintes condições:
 - a) Tenham sido bolseiros no ano letivo anterior;
 - b) Requeiram a continuidade da atribuição da bolsa;
 - c) Cumpram as seguintes condições:
 - i) Continuam matriculados e inscritos na mesma instituição de ensino superior e curso e com o mesmo estatuto do ano letivo anterior e no mesmo número de meses;
 - ii) O seu agregado familiar mantém a mesma composição;
 - iii) Não ocorreu qualquer alteração nas condições de elegibilidade a que se referem as alíneas a) e c) do artigo 5.º;
 - iv) Satisfazem os requisitos de elegibilidade a que se referem as alíneas d), e), f), h) e i) do artigo 5.
2. São ainda abrangidos pelo processo de atribuição automática de bolsa de estudos os estudantes que, satisfazendo as demais condições previstas no número anterior, com as devidas adaptações, tenham:

- a) Obtido, no ano letivo anterior, o diploma de técnico superior profissional e estejam matriculados e inscritos num ciclo de estudos conducente à atribuição do grau de licenciado ou mestre;
 - b) Obtido, no ano letivo anterior, o grau de licenciado e estejam matriculados e inscritos num ciclo de estudos conducente à atribuição do grau de mestre.
3. Aos estudantes abrangidos pelo disposto nos números anteriores é atribuída, mediante despacho do Diretor-Geral do Ensino Superior, uma bolsa de estudos de montante igual à bolsa anterior.

Posteriormente, é realizada uma verificação/atualização que incide sobre os processos de atribuição automática de bolsa de estudo, visando dar cumprimento ao estabelecido no n.º 4 do artigo 30.º - A e n.º 8 do artigo 48.º do RABEEES:

- ao abrigo do n.º 4 do artigo 30.º -A do RABEEES, incide sobre todas as candidaturas abrangidas por este automatismo;
- ao abrigo do n.º 8 do artigo 48º do RABEEES, incide sobre a totalidade (100%) destas candidaturas.

Assim sendo, de seguida apresentamos os resultados e a evolução da atividade de Bolsas de Estudo entre os anos letivos 2008/09 e 2022/23:

Ano Letivo	Nº Alunos Inscritos UP	N.º Candidatos a Bolsa	N.º Bolseiros	Relação Bolseiros /Candidatos	N.º Candidatur as Indeferidas	Valor Bolsa Média
2008/09	30 898	6 640	4 886	73%	1 754	1 790,00 €
2009/10	31 385	7 283	5 190	71%	2 093	2 120,00 €
2010/11	31 043	7 453	5 110	69%	2 343	1 940,00 €
2011/12	31 564	7 095	4 363	61%	2 732	1 920,00 €
2012/13	31 405	7 229	4 771	66%	2 458	1 980,00 €
2013/14	31 111	7 469	5 294	71%	2 175	1 950,00 €
2014/15	30 152	7 495	5 517	74%	1 978	1 990,00 €
2015/16	29 796	7 660	5 727	75%	1 993	1 860,00 €
2016/17	29 609	7 791	5 790	74%	2 001	1 800,00 €
2017/18	29 624	7 736	5 758	74%	1 978	1 721,00 €
2018/19*	26 639	7 617	5 441	71%	2 176	1 652,00 €
2019/20*	27 163	7 414	5 107	69%	2 307	1 559,89 €
2020/21*	28 443	7 770	5 451	70%	2 319	1 404,29 €
2021/22*	30 258	7 776	5 546	71%	2 230	1 428,00 €
2022/23*	30 776	8 021	5 454	68%	2 567	1 356,07 €

*Sem estudantes de mobilidade e doutoramento.

Tabela 20 | Resultados e evolução da atividade de Bolsas de Estudo entre os anos letivos de 2008/09 e 2022/23

Destacam-se os seguintes aspetos relevantes:

- ✓ No ano letivo de 2022/2023 o número de candidatos a bolsa de estudo foi de 8 021, tendo sido atribuída bolsa de estudo a 5 454 estudantes, o que corresponde a uma taxa de satisfação de atribuição de bolsa de estudo de 68%;

- ✓ Foram indeferidas 2 567 candidaturas, o que corresponde a um aumento de 337 candidaturas face ao ano letivo anterior;
- ✓ Verificou-se também um aumento de 245 (0,22%) no número total de candidaturas submetidas;
- ✓ A percentagem de bolseiros é de 68% tendo em conta ao universo de estudantes da Universidade do Porto no ano letivo 2022/2023;
- ✓ Relativamente ao ano anterior, o valor da bolsa média baixou para 1 356,07€, corresponde a uma diminuição de 5%.

No ano letivo 2022/23, o nº total de candidaturas foi de 8 021, tendo-se observado um maior nº de candidatos por parte das Faculdades de Engenharia, Letras e Ciências.

A maior percentagem de bolseiros pertence à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, seguida das Faculdade de Direito, Desporto e Farmácia. A média global situa-se nos 69%.

Quanto aos indeferimentos ocorreram em maior nº nas Faculdades de Engenharia, Ciências e Letras.

Faculdade	N.º Estudantes Inscritos (1º e 2.º ciclo e MI)*	N.º Candidaturas 2022/23	% N.º Candidatos/N.º Estudantes Inscritos	N.º Bolseiros 2022/23	N.º Candidaturas Indeferidas 2022/23	% Bolseiros/Candidaturas 2022/23	% Bolseiros/N.º Estudantes Inscritos
Arquitetura	1 036	200	19%	138	62	69%	13%
Belas-Artes	958	324	34%	215	109	66%	22%
Ciências	3 890	1 231	32%	810	421	66%	21%
Ciências da Nutrição e da Alimentação	527	113	21%	77	36	68%	15%
Desporto	1 266	419	33%	282	137	67%	22%
Direito	1 296	407	31%	301	106	74%	23%
Economia	3 063	642	21%	447	195	70%	15%
Engenharia	4 154	1 514	36%	966	548	64%	23%
Farmácia	1 157	468	40%	326	142	70%	28%
Letras	3 969	1 390	35%	984	406	71%	25%
Medicina	2 148	398	19%	287	111	72%	13%
Medicina Dentária	363	94	26%	70	24	74%	19%
Psicologia e de Ciências da Educação	1 355	426	31%	309	117	73%	23%
ICBAS	1 703	395	23%	242	153	61%	14%
Total	26 885	8 021	30%	5 454	2 567	68%	20%

*Sem estudantes de mobilidade e doutoramento

Tabela 21 | Resultado das candidaturas a bolsas de estudo no ano letivo 2022-23

Entre os motivos de indeferimento predomina o “Rendimento per capita do agregado familiar superior a 19 x IAS acrescido da propina máxima (1º ciclo)”, “Sem aproveitamento escolar no último ano letivo inscrito” e “Instrução incompleta”.

• AUXÍLIOS DE EMERGÊNCIA (Art.º 22 RABEEES)

Destinam-se a fazer face a situações graves e imprevistas que possam ocorrer ao longo do ano letivo e não possam ser enquadráveis, quer nos prazos, quer na legislação relativa à atribuição de bolsa de estudo. O valor do auxílio atribuído é, quando ocorra atribuição de bolsa de estudo, deduzido ao montante da bolsa atribuída. O valor máximo que pode ser atribuído a um estudante, a título de auxílio de emergência, num ano letivo, é de três vezes o valor do indexante dos apoios sociais.

No ano letivo de 2022-23 não foram requeridos auxílios com este enquadramento.

• RECURSOS HIERÁRQUICOS (Art.º 58 RABEEES)

Da decisão relativa aos requerimentos de bolsa estudo e da decisão de não provimento de reclamações, no ano letivo 2022-23, foram interpostos recursos hierárquicos para o Reitor da Universidade do Porto:

N.º Recursos	Recurso c/Provimento	Recurso s/Provimento
20	8	12

Tabela 22 | Recursos hierárquicos em 2023

3.3.2.2. FUNDO DE APOIO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO PORTO

O Fundo de Apoio Social da Universidade do Porto (FAS) é constituído por dotações provenientes de:

- Entidades privadas, nomeadamente, instituições bancárias sob a forma de donativos financeiros ou materiais;
- Dotações das unidades orgânicas ou outros serviços da Universidade e que constituíram créditos em horas de colaboração com base na retribuição horária equivalente a 1% do Indexante dos Apoios Sociais (IAS) a transferir para os SASUP para efeitos de pagamento das bolsas de colaboração;
- Produto de taxas cobradas, e legalmente alocadas a este fim;
- Contribuições específicas dos antigos estudantes da Universidade do Porto;
- Disponibilidades orçamentais dos SASUP com origem em receitas próprias.

Desenvolvido no âmbito da responsabilidade social da Universidade do Porto, o FAS é um programa de apoio aos estudantes em situação de comprovado estado de necessidade económica, que visa contribuir para o combate ao abandono e insucesso escolar e a aquisição e

desenvolvimento de competências transversais promotoras de empregabilidade e do sucesso profissional.

O FAS reveste-se de duas modalidades:

Subsídios de emergência - apoio destinado a compartilhar despesas de frequência de um ciclo de estudos dos estudantes cuja situação de emergência social se enquadre nos critérios de elegibilidade definidos no artigo 8º do Regulamento do FAS e que, por razões atendíveis, não possa ser enquadrado no sistema de bolsas de estudo instituído no âmbito da ação social para o ensino superior.

Bolsa de Colaboradores - apoio à participação, em tempo parcial, dos estudantes em atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas ou serviços autónomos da U. Porto, mediante a atribuição de uma compensação monetária proporcional ao número de horas de colaboração prestada, sem nunca configurar uma relação jurídica de emprego.

O valor da bolsa é pago aos colaboradores pelos SASUP, mediante a transferência da Unidade Orgânica onde o bolseiro exerceu a atividade.

- **SUBSÍDIO DE EMERGÊNCIA**

Subsídios de Emergência		Nº	Montante (€)
Pedidos rececionados		20	
Pedidos deferidos		18	
Pedidos indeferidos		2	
Subsídios atribuídos	Fundo perdido	6	3 376
	Reembolsáveis	12	5 600
Total			8 976

Tabela 23 | Subsídios de Emergência – 2023

A evolução desde 2016 é a seguinte:

Subsídios de emergência		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Pedidos rececionados		44	27	42	11	5	8	13	20
Pedidos deferidos		23	17	24	4	4	5	10	18
Pedidos indeferidos		21	10	18	7	1	3	3	2
Subsídios atribuídos	Fundo perdido	17	13	21	4	4	4	6	6
	Reembolsáveis	6	4	3	0	0	1	4	12

Tabela 24 | Subsídios de Emergência - 2016 a 2023

Damos nota que até 2019 estes números apenas abrangiam estudantes internacionais, a partir de 2019, só abrange estudantes nacionais.

- **BOLSA DE COLABORADORES**

A Bolsa de Colaboradores é gerida no âmbito do Núcleo de Bolsas e Outros Apoios Sociais, através da Comissão oportunamente nomeada com a responsabilidade de promover a respetiva organização e operacionalização. Compete-lhe, designadamente garantir a receção, análise e seleção de candidaturas, a publicitação dos respetivos resultados e a articulação com as entidades proponentes, em ordem à implementação das atividades e ao processamento das colaborações prestadas.

Cabe às entidades proponentes das atividades a indicação do local da prestação do serviço, a função dos candidatos e os requisitos específicos e preferenciais de admissão, bem como o período de duração da colaboração e horários ou outros procedimentos ligados à operacionalidade e funcionamento da atividade.

Compete aos SASUP confirmar a aprovação da atividade, participar na seleção do colaborador, bem como garantir o pagamento ao colaborador, com reembolso posterior por parte da entidade proponente da atividade.

A Bolsa de Colaboradores é organizada por ano letivo e resulta dos procedimentos sequenciais aos concursos promovidos no início de cada um dos semestres letivos, sendo que a integração dos candidatos do 2º semestre na base dados da bolsa é cumulativa.

Os procedimentos de seleção para as atividades promovidas entre 01 de janeiro e 18 de fevereiro de 2023 basearam-se na bolsa constituída no primeiro semestre do ano letivo 2022-2023.

As atividades implementadas entre 02 de março e 30 de setembro de 2023, tiveram como referência a bolsa reestruturada no segundo semestre letivo de 2022-2023.

As desenvolvidas entre 01 de outubro e 31 de dezembro de 2023 (algumas com continuidade em 2023, mediante a apresentação de novas propostas) tiveram como referência a bolsa constituída no 1º semestre do ano letivo 2023-2024.

O concurso para os *e-learning* Café (Asprela e Botânico) continuou a ser realizado através de um processo autónomo, tendo decorrido entre junho e setembro de 2023, justificado pela necessidade de garantir a operacionalidade daqueles espaços desde o início do mês de outubro de 2023 até 30.09.2024.

● INDICADORES DE ATIVIDADE

O número de Colaboradores por Unidade Orgânica totalizou 254 e o número de atividades 94, conforme segue:

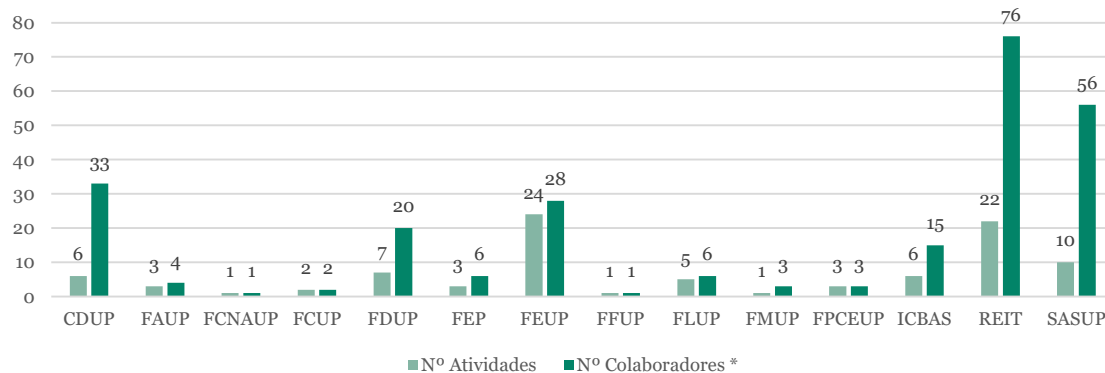


Gráfico 29 | Nº atividades/colaboradores participantes

**Houve colaboradores participantes em mais do que uma atividade.*

Evolução do nº de atividades / colaboradores desde 2018- 2023

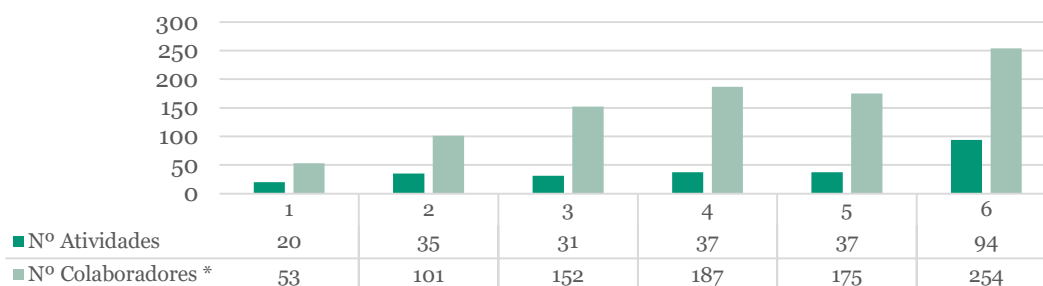


Gráfico 30 | Evolução desde 2018 até 2023

**Houve colaboradores participantes em mais do que uma atividade.*

O número de horas de colaboração entre 2020 e 2023 foi o seguinte:

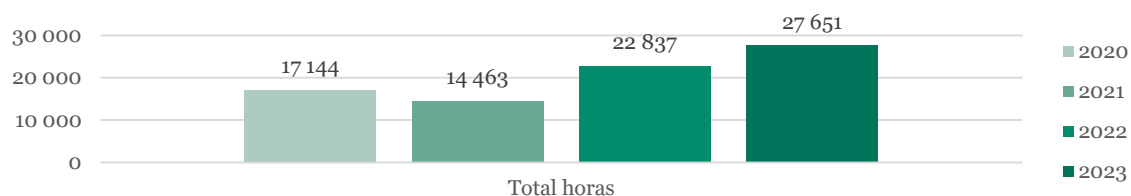


Gráfico 31 | Nº de horas de colaboração entre 2020 e 2023

O ano de 2022 especialmente 2023 foram anos de recuperação tendo em consideração o período pandémico e suas consequências na atividade presencial.

Encargos por Unidade Orgânica:

Entidade	Valor (€)			
	2020	2021	2022	2023
CDUP		1 725	13 419	13 997
FAUP	75	189	915	3 288
FCNAUP	-	-	-	50
FCUP	2 129	5 781	5 254	146
FDUP	-	-	71	7 344
FEP	312	35	332	547
FEUP	312	587	354	12 660
FFUP	-	-	-	442
FLUP	-	-	177	1 464
FMUP	119	2 810	1 772	740
FPCEUP	1 602	1 186	2 829	405
ICBAS	-	1 949	392	1 070
REITORIA UPORTO	41 786	20 154	35 485	45 595
SASUP	28 924	29 066	40 168	44 771
Total	75 259	63 492	101 169	132 520

Tabela 25 | Encargos por Unidade Orgânica

A Bolsa de Colaboradores continuou a gerar interesse e procura junto dos estudantes, nomeadamente pela expectativa da sua participação/colaboração em atividades neste âmbito lhes permitir obter um apoio monetário importante para fazerem face a necessidades económicas em condições compatíveis com o cumprimento dos seus compromissos académicos e a aquisição de competências importantes na gestão das suas atividades de estudo e na sua futura integração no mercado de trabalho.

Apesar do aumento significativo das atividades implementadas (de 37 para 94), o número ainda está longe de corresponder ao interesse e expectativa dos candidatos à participação.

Assinalam-se também algumas manifestações de interesse que não foram concretizadas devido a constrangimentos orçamentais ou adiamento da sua execução.

As entidades promotoras consideram que os objetivos configurados com o recurso à Bolsa de Colaboradores foram atingidos e que o envolvimento/participação dos estudantes colaboradores se revelou excelente ou bom, o que perspetiva a continuidade e aumento da utilização desta modalidade de apoio.

Os colaboradores, na sua globalidade, valorizaram a oportunidade de lhes terem sido proporcionados apoios monetários para complementar o seu rendimento, manifestando, também o desejo de uma maior participação em atividades neste âmbito.

Em suma, a Bolsa de Colaboradores constitui, sem dúvida, uma modalidade de apoio social com impacto crescente na comunidade académica, o que justifica a recomendação de uma maior divulgação/informação dos seus objetivos, destinatários, critérios e regras de funcionamento, designadamente junto dos Órgãos de gestão e serviços das Unidades Orgânicas da U. Porto, para que se possa cumprir o objetivo de aumentar o número de atividades realizadas neste âmbito.

Neste capítulo, a estratégia de comunicação assumida recentemente pelos SASUP assume uma importância acrescida.

3.3.2.3. FUNDO APOIO EXTRAORDINÁRIO DE EMERGÊNCIA SOCIAL (FAEES)

O Fundo Extraordinário de Emergência Social, tendo como objetivo reforçar a capacidade de resposta a graves carências económicas e sociais limitadoras da capacidade dos estudantes e suas famílias para suportarem os custos de frequência da U. Porto e garantir as condições de permanência, adaptação e integração académica. Decorreu até ao final do ano letivo 2022-2023.

Este apoio em senhas de alimentação ou apoio financeiro para alojamento ou resposta a situações excecionais identificadas pelos SASUP teve um carácter pontual e extraordinário de emergência social resultante de ocorrências imprevistas e não enquadráveis nos mecanismos de apoio já estabelecidos e regulamentados.

Dotação inicial	Subsídios atribuídos	Saldo atual
51 562 €	19 902 €	31 660 €

Tabela 26 | Nº de Subsídios atribuídos no âmbito do FAEES

3.3.2.4. BOLSAS DE ESTUDO SUPLETIVAS

Para além dos apoios concedidos no âmbito do Sistema de Ação Social do Ensino Superior, os estudantes da Universidade do Porto puderam beneficiar de apoios, sob a forma de bolsa, disponibilizados por entidades privadas que celebraram protocolos ou acordos de colaboração com a Universidade ou os Serviços de Ação Social da Universidade do Porto, regulamentando também as condições gerais e específicas para a concessão das referidas bolsas.

O Núcleo de Bolsas assegurou o processo de avaliação, decisão e divulgação de resultados, bem como outros procedimentos no âmbito da seleção e atribuição das bolsas.

- **BOLSAS *STAND4GOOD***

A *Stand4Good* tem como principal missão combater o abandono escolar no ensino superior e promover a empregabilidade jovem, através do acesso a oportunidades educativas e profissionais de qualidade. Apoiar estudantes de diversas áreas de formação, com acompanhamento ao longo de todo o seu percurso académico, bem como no primeiro ano após a conclusão do ensino superior.

O programa de atribuição de bolsas previsto pelo protocolo assinado entra a Universidade do Porto e a Associação *Stand4Good* visa proporcionar apoio financeiro a estudantes matriculados e

inscritos em Licenciatura ou Mestrado Integrado da Universidade do Porto que, apesar de viverem em comprovada situação de carência económica, ultrapassam o limiar para atribuição das Bolsas de Ação Social por um diferencial mínimo (excesso de capitação inferior a quinhentos Euros anuais).

O Núcleo de Bolsas garantiu o processo de seleção, bem como a comunicação aos estudantes da atribuição da bolsa, em articulação com a *Stand4Good*.

	Bolsas Stand4Good	Bolsas Stand4Good complemento	Bolsas Stand4Good complemento+	Total
Nº Bolsas	17	19	9	45
Total Apoios	17 000 €	5 700 €	9 000 €	31 700 €

Tabela 27 | Bolsas atribuídas em 2023 – *Stand4Good*

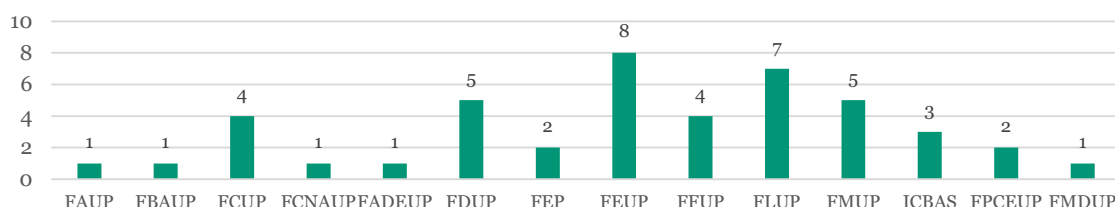


Gráfico 32 | Nº bolsas por faculdade

- BOLSAS SOLIDÁRIAS ASSOCIAÇÃO DOS ANTIGOS ALUNOS DA FACULDADE DE ECONOMIA DO PORTO (BOLSA)**

São atribuídas anualmente pela Associação de Antigos Alunos da Faculdade de Economia do Porto (AAAFEP) através de Acordo de Cooperação que envolve a Faculdade de Economia da U. Porto (FEP), a Associação de Estudantes da FEP e os SASUP.

O apoio financeiro, correspondente ao valor da propina fixado para o ano letivo, visa colmatar situações de contingências ou dificuldades económicas com impacto negativo no normal aproveitamento escolar de estudantes das Licenciaturas em Economia e/ou Gestão, e que por qualquer razão não possam ser convenientemente enquadráveis no âmbito dos apoios previstos pelo sistema de Ação Social para o Ensino Superior.

São beneficiários estudantes a frequentar o 1.º ciclo, matriculados na Faculdade de Economia da Universidade do Porto, não enquadráveis nos critérios de elegibilidade definidos no RABEEES.

Coube ao Núcleo de Bolsas informar a AAAFEP, no 2º trimestre do ano letivo 2022/2023, identificar os estudantes a frequentar o 1.º ciclo, matriculados na Faculdade de Economia da Universidade do Porto, não enquadráveis nos critérios de elegibilidade definidos no RABEEES, e que, por esse motivo, reuniam condições para beneficiar deste apoio.

Ciclo de estudos	Nº de bolsas	Valor bolsa (€)	Total (€)
Licenciatura	9	697	6 273

Tabela 28 | Bolsas atribuídas em 2023 – Bolsas Solidárias

• BOLSAS INDAQUA

Atribuídas pela INDAQUA – Indústria de Gestão de Águas, S.A., destinam-se a apoiar estudantes da Universidade do Porto ao nível da licenciatura, mestrado integrado e mestrado, com menores recursos económicos, visando a valorização e incentivo ao seu desenvolvimento académico e a realização do seu projeto de vida.

Atribuídas a estudantes sem bolsa obtida no âmbito de apoios sociais para a frequência do ensino superior e com residência do agregado familiar nos municípios de Fafe, Santo Tirso, Trofa, Santa Maria da Feira, Matosinhos, Vila do Conde e Oliveira de Azeméis.

Ciclo de estudos	N.º de bolsas	Faculdade/nº bolsas		Valor bolsa	Total
Licenciatura e Mestrado Integrado	20	FCUP	5	1 000 €	20 000 €
		FDUP	2		
		FEUP	3		
		FMUD	4		
		FEP	3		
		FFUP	1		
		FLUP	2		

Tabela 29 | Bolsas atribuídas em 2023 – INDAQUA

• BOLSAS ROTARY CLUB DO PORTO DOURO

Destinam-se a apoiar estudantes da Universidade do Porto ao nível da licenciatura, mestrado e mestrado integrado, com mérito académico comprovado e com menores recursos económicos, visando uma valorização e incentivo ao desenvolvimento académico dos estudantes e à realização do seu projeto de vida.

Ciclo de estudos	N.º de bolsas	Faculdade/Nº bolsas		Valor bolsa	Total
Licenciatura e Mestrado Integrado	2	FCUP	1	750 €	1 500 €
		FEUP	1		

Tabela 30 | Bolsas atribuídas em 2023 – Rotary Club do Porto Douro

OUTRAS ATIVIDADES

- Atendimento, avaliação e resolução de situações apresentadas por estudantes oriundos da Ucrânia beneficiários do estatuto de proteção temporária, equiparados a beneficiários com o estatuto de refugiado e por estudantes estrangeiros de outras proveniências, tendo em vista a avaliação da situação socioeconómica e da informação académica, fundamental para a verificação da elegibilidade aos apoios sociais diretos e indiretos;
- Sistematização e operacionalização das ações de controlo e fiscalização a fim de assegurar a conformidade dos desempenhos e dos procedimentos no âmbito do RABEEES e das normas legais vigentes;
- Revisão/atualização dos procedimentos técnicos de avaliação e atribuição de candidaturas a bolsas de estudo e complementos, tendo como objetivo harmonizar o processo avaliativo cada vez mais objetivo e tomando como referência recomendações/orientações transmitidas pela DGES e/ou pelo Serviço de Apoio Jurídico da Universidade do Porto;
- Acompanhamento de situações de complexa fragilidade social económica referenciadas pela comunidade académica, dimensionando respostas de colaboração articulada com parceiros identificados nas áreas de intervenção requeridas;
- Articulação com o Apoio Sigarra, com o Serviço de Formação e Organização Académica e alguns Serviços Académicos nos processos de circulação da informação académica dos requerentes de bolsa de estudo, por forma a definir as regras e procedimentos a cumprir por cada uma das partes envolvidas no tratamento, sistematização e tramitação da informação sobre a situação académica dos estudantes, para dar cumprimento aos prazos regulamentares de atribuição de bolsas de estudo;
- Pedidos de informação académica a outras instituições de Ensino Superior;
- Implementação de oportunidade de melhoria decorrentes das Auditorias aos processos e procedimentos realizadas no âmbito do Plano de Auditorias Internas e Externas ao Sistema de Gestão Integrado;
- Atualização, em permanência, do manual de processo e procedimentos do NBAS, incluindo o lançamento de indicadores de desempenho no *Uebe.q*;
- Participação na elaboração do Manual de Controlo Interno | Bolsas;
- Reuniões de partilha de conhecimentos com vista à otimização de sinergias e identificação de oportunidades de melhoria contínua com a DGES e os SAS de outras IES, destacando-se a atualização de procedimentos orientadores para análise de candidaturas a bolsas de estudo;
- Promoção interna (U. Porto) e externa das políticas de ação social, assegurando a participação institucional em ações de divulgação dos apoios, benefícios e serviços disponibilizados pelos SASUP, bem como a elaboração de recursos e suportes informativos promotores da comunicação e divulgação (UO's, *site* SASUP, *flyers*, cartazes, redes sociais...) das atividades do NBAS, em articulação com o Serviço de Comunicação;
- No âmbito da operação “*Skills for a Next Generation*”, ao abrigo do Aviso POCH-I2-2022-01, foi concretizado um conjunto de atividades incluídas no Eixo 4.3 – Práticas de Inclusão e

Igualdade de Oportunidades, cuja sessão solene contou com a apresentação dos resultados e *posters*;

- Participação noutros projetos direcionados para o objetivo de implementação de políticas e práticas inclusivas, de promoção da igualdade de oportunidades com intervenções específicas e implementação de ações de inovação social dirigidas aos estudantes;
- Organização e desenvolvimento de ações/sessões formativas e/ou informativas no âmbito do processo de transição, integração e adaptação dos estudantes ao Ensino Superior (divulgação interna e externa do processo de candidatura a bolsa de estudo, critérios de elegibilidade, informação académica, documentação, prazos, fiscalização...);
- Colaboração em iniciativas promovidas por estruturas privilegiando a abordagem das múltiplas exigências e desafios inerentes à ação social universitária;
- Colaboração no Programa “Campus FEUP”: Programa de desenvolvimento do talento nas áreas da Engenharia;
- Participação no Programa de Mentoria da U. Porto, integrando a Comissão Transversal de Mentoria Intepares da Universidade do Porto;
- Frequência de ações formativas especializadas, visando o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais nos contextos profissional e pessoal;
- Resposta a comunicações eletrónicas encaminhadas pelo Balcão Único através da ferramenta de *ticketing* – GLPI;
- Suporte administrativo ao NSBE e ao Diretor do Serviço de Bolsas, Saúde e Bem-Estar;
- Articulação com o Balcão Único na prestação de informações gerais e específicas na receção de documentação requerida no âmbito do processo de atribuição de bolsas de estudo, do FAS e de outros apoios sociais supletivos.

3.3.3. NÚCLEO DE SAÚDE E BEM ESTAR

O Núcleo de Saúde e Bem Estar desenvolve a sua atividade no âmbito da prestação de serviços primários de saúde aos estudantes da U. Porto em estreita cooperação com o Serviço Nacional de Saúde e outros sistemas similares.

No ano de 2023, prestou apoio a 1 819 Estudantes da U. Porto em consultas nas especialidades de Medicina Geral e Familiar, Ginecologia/Obstetrícia, Psiquiatria, Psicologia, Nutrição e Saúde Sexual.

Dos 1 819 estudantes, 488 (26,8%) eram do género masculino e 1 331 (73,2%) do género feminino.

Foram agendadas 8 890 consultas e realizadas 6 407 consultas, mais 0,2% face ao ano anterior.

As consultas foram asseguradas por técnicos do Núcleo de Saúde, por profissionais externos (ginecologia/obstetrícia) e por entidades com quem foram celebrados protocolos clínicos (FPCEUP, FMUP, FMDUP, FNCAUP, Hospital Santo António e Hospital Magalhães Lemos)

4.3.2.1. CONSULTAS REALIZADAS

Se consideramos o número total de consultas realizadas quer pelo Núcleo de Saúde, quer pela FMDUP, o número totaliza 8 342 consultas realizadas em 2023.

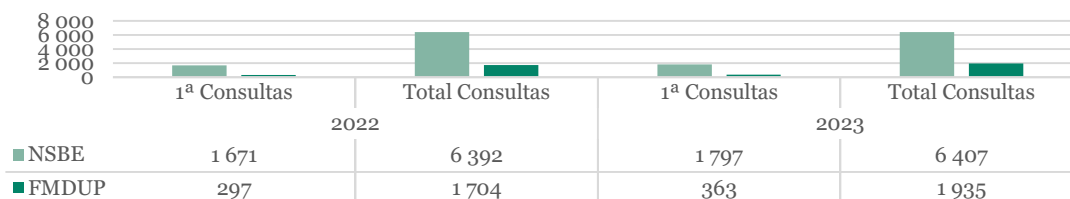


Gráfico 33 | Número de Consultas realizadas no NS e na FMDUP

Resumidamente temos:

Consultas	2022	2023	Variação	
			Nominal	Percentual
NBSE e FMDUP	8 096	8 342	246	3%

Gráfico 34 | Total de Consultas realizadas no NS e na FMDUP

4.3.2.2. CONSULTAS REALIZADAS POR ESPECIALIDADE NO NÚCLEO DE SAÚDE

Das 6 407 consultas realizadas em 2023 pelo Núcleo de Saúde, pode observar-se a distribuição pelas respetivas especialidades. Maioritariamente o volume de atividade concentra-se na especialidade de Psicologia.



Gráfico 35 | Total de consultas por especialidade

Relativamente às consultas prestadas no Edifício SEDE (não considera Medicina Dentária) foram realizadas 4 610 consultas de seguimento, na modalidade presencial e de teleconsulta, distribuídas pelas seguintes especialidades:

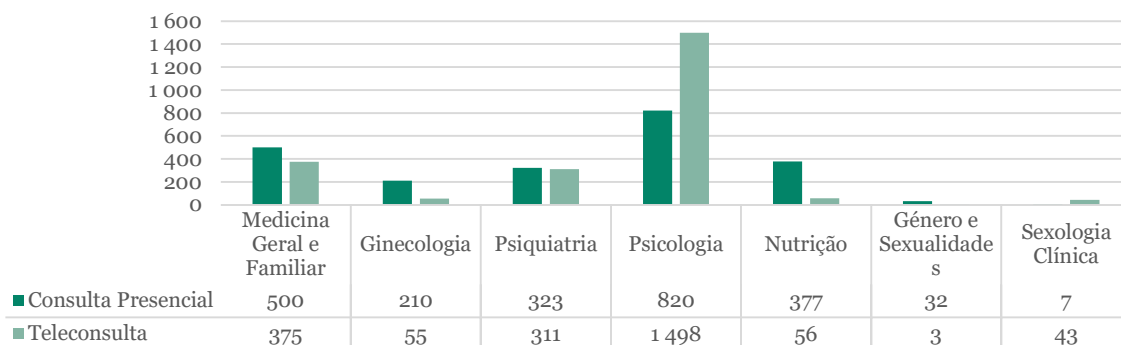


Gráfico 36 | Consulta de Seguimento: presencial e teleconsulta

A análise seguinte, reporta-se ao número de primeiras consultas realizadas, num total de 1 797 em 2023 distribuídas pelas especialidades de Medicina Geral e Familiar, Psicologia, Ginecologia, Nutrição, Psiquiatria e Saúde Sexual.

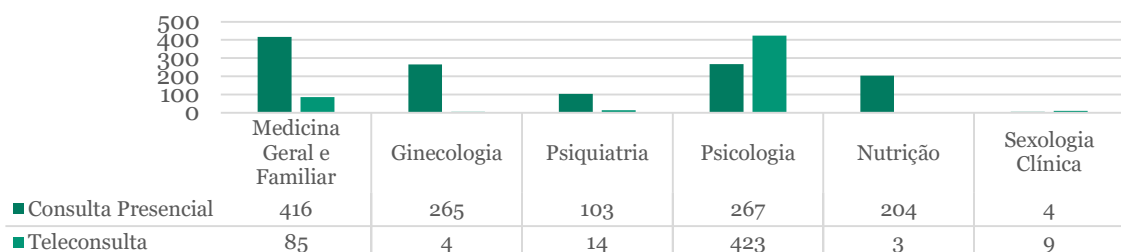


Gráfico 37 | Primeiras consultas: presencial e teleconsulta

4.3.2.3. CONSULTAS REALIZADAS / UNIDADES ORGÂNICAS

Tendo em consideração que o Núcleo de Saúde responde à totalidade de estudantes inscritos na Universidade do Porto, distribuídos pelas várias unidades orgânicas de conhecimento e três ciclos de estudos (Licenciatura, Mestrado/Mestrado Integrado, Doutoramento), a maior procura remete para os estudantes inscritos na Faculdade de Letras, Ciências e Engenharia. Seguem-se os estudantes a frequentar as restantes Entidades Constitutivas.

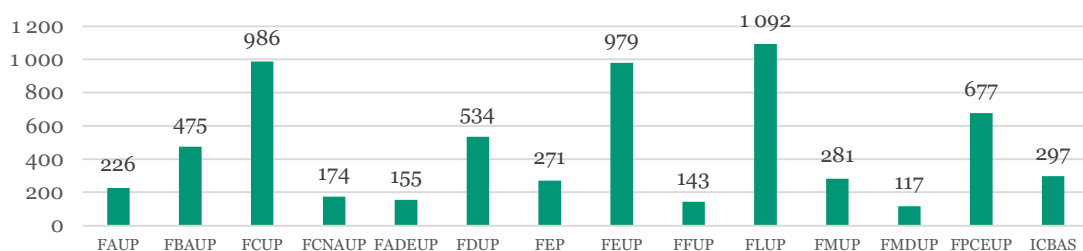


Gráfico 38 | Total Consultas realizadas vs Unidades Orgânicas

4.3.2.4. VARIAÇÃO Nº CONSULTAS REALIZADAS

Numa análise comparativa entre os anos 2022-2023, constata-se um diferencial positivo de 0,2%, se considerarmos a totalidade de consultas nas especialidades em análise. Verifica-se, no entanto, um crescimento significativo na especialidade de Ginecologia, na ordem dos 22%.

Especialidades	2022	2023	Variação	
			Nominal	Percentual
Medicina Geral e Familiar	1 396	1 376	(20)	(1,4%)
Ginecologia	437	534	97	22,2%
Psiquiatria	723	751	28	3,9%
Psicologia	3 115	3 008	(107)	(3,4%)
Nutrição	619	640	21	3,4%
Saúde Sexual	102	98	(4)	(3,9%)
Total	6 392	6 407	15	0,2%

Tabela 31 | Variação nº total de consultas realizadas 2022/2023

Ao nível das primeiras consultas verifica-se um decréscimo nas consultas de Medicina Geral e Familiar e de Saúde Sexual e um acréscimo nas especialidades de Nutrição, Ginecologia, Psicologia e de Psiquiatria.

O decréscimo nas consultas de Saúde Sexual, decorre, principalmente na vertente de Sexologia Clínica, pois as consultas só iniciaram no mês de junho.

Especialidade	Ano Civil		Variação	
	2022	2023	Nominal	Percentual
Medicina Geral e Familiar	568	501	(67)	(12,0%)
Ginecologia	215	269	54	25,0%
Psiquiatria	116	117	1	1,0%
Psicologia	601	690	89	15,0%
Nutrição	157	207	50	32,0%
Saúde Sexual	14	13	(1)	(7,0%)
Total	1 671	1 797	126	8,0%

Tabela 32 | Variação número de 1ª consultas realizadas 2022/2023

4.3.2.5. CONSULTAS REALIZADAS / GRAU ACADÉMICO

Relativamente ao Grau Académico, dos 1.819 estudantes que usufruíram dos nossos serviços, 851 (46,8%) estavam inscritos em Licenciatura, 491 (27%) em Mestrado, 302 (16,6%) em Mestrado Integrado e 175 (9,6%) em Doutoramento, conforme se ilustra na tabela seguinte:

Grau Académico	Total Alunos	Total Consultas	Género			
			Feminino		Masculino	
			Estudantes	Consultas	Estudantes	Consultas
Licenciatura	851	2 981	624	2 253	227	728
Mestrado	491	1 694	363	1 282	128	412
Mestrado Integrado	302	1 061	225	762	77	299
Doutoramento	175	671	119	447	56	224
Total	1 819	6 407	1 331	4 744	488	1 663

Tabela 33 | Consultas realizadas / grau académico

4.3.2.6. CONSULTAS NÃO CONCRETIZADAS (FALTAS INJUSTIFICADAS)

A percentagem de faltas injustificadas no ano de 2023 remete para 8,19% do volume total de consultas marcadas:

Total Consultas	
Marcadas	8 890
Faltas Injustificadas	728
Faltas Justificadas	255
Desmarcadas	1 487
Desistências	13
Realizadas	6 407

Tabela 34 | Total consultas não concretizadas – faltas injustificadas 2023

Numa análise particularizada por especialidades, conforme Tabela abaixo, verifica-se que as faltas injustificadas se concentram principalmente nas consultas de Nutrição, Medicina Geral e Familiar e Psiquiatria. Em 2023 são de salientar o ainda elevado número de faltas a consultas não justificadas apesar do esforço feito pelo Núcleo de Saúde e Bem Estar.

Especialidades	Total Consultas			Primeiras Consultas		
	Consultas Marcadas	Faltas Injustificadas	%	Consultas Marcadas	Faltas Injustificadas	%
Medicina Geral e Familiar	1 952	240	12,30%	807	119	14,75%
Ginecologia	765	63	8,24%	429	43	10,02%
Psiquiatria	941	88	9,35%	150	15	10,00%
Psicologia	4 050	150	3,70%	1 090	47	4,31%
Nutrição	1 075	186	17,30%	404	82	20,30%
Sexologia Clínica	59	0	0,00%	9	0	0,00%
Género e Sexualidades	48	1	2,08%	4	0	0,00%
Total	8 890	728	8,19%	2 893	306	10,58%

Tabela 35 | Faltas injustificadas 2023 vs Especialidade

Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos últimos 3 anos, sendo de notar a diminuição na % de Faltas Injustificadas.

	2021	2022	2023
Consultas Marcadas	9 202	9 466	8 890
Faltas Injustificadas	831	1 069	728
% Faltas Injustificadas	9,03%	11,29%	8,19%

Tabela 36 | Total consultas marcadas vs faltas injustificadas nos últimos 3 anos

Comparação gráfica do total de consultas dos últimos 5 anos

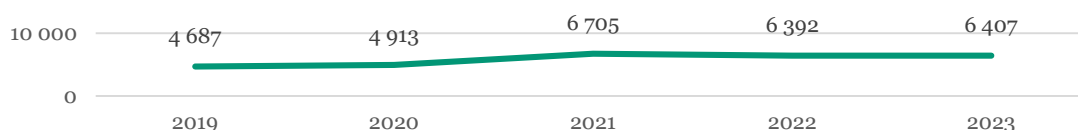


Gráfico 39 | Comparação no número total de consultas realizadas - 2019 a 2023

Tal como nos anos anteriores, a consulta de Psicologia Clínica e da Saúde (46,95%) foi a mais frequentada contando apenas as sessões em formato síncrono, sendo, pois, excluído o volume administrativo e processual apenas aos casos clínicos, quer em termos de pré-triagem telefónica, quer das interações e *feedback* em formato assíncrono. O acolhimento dos estudantes no processo terapêutico na consulta de Psicologia através da triagem telefónica, melhorou o tempo de resposta aos agendamentos de primeira consulta, para além de cumprir também os objetivos de explorar o motivo do pedido de consulta, reduzir as faltas injustificadas, acedendo à disponibilidade o utente para as sessões e o seu formato (*online*, presencial ou híbrido), e, sobretudo, perceber o grau de risco clínico e sintomatologia para determinar o grau de urgência no agendamento.

Salienta-se a aprovação pelo Senhor Diretor dos SASUP, em 03.09.2023, do Manual de Práticas e Procedimentos 2023, para a consulta de Psicologia Clínica e da Saúde / Psicoterapia, documento que passou a reunir um conjunto harmonizado de “*guidelines*” e procedimentos orientadores das práticas nesta consulta, nomeadamente acerca do processo de triagem, da atribuição de casos, do processo de avaliação diagnóstica e terapêutica, bem como das especificidades do acompanhamento em formato híbrido, teleconsulta e, igualmente, a gestão de desmarcações, faltas e desistências do processo terapêutico.

Regista-se, também, a aplicação gradual do modelo “*matched stepped care*”, ferramenta mobilizadora nos serviços de saúde mental e que visa, além da maximização da eficácia e otimização dos recursos disponibilizados no NSNE, a adequação dos serviços às necessidades de cada estudante, com definição flexível, mas congruente do plano de intervenção, periodicidade e número de sessões.

4.3.2.1. ESTUDANTES ESTRANGEIROS

Foram atendidos em 2023, 838 estudantes estrangeiros, num total de 58 nacionalidades, sendo 71,4% do género feminino e 28,6% do género masculino, num total de 2 815 consultas realizadas.

Verificou-se um aumento de 15,4% nas consultas realizadas a estudantes estrangeiros.

Relativamente às faltas injustificadas, verificou-se que os estudantes estrangeiros faltaram 11% das consultas. Comparando com 2022 houve uma diminuição de 25,5% de faltas injustificadas.

Ano Civil		Variação	
2022	2023	Nominal	Percentual
2 440	2 815	375	15,40%

Tabela 37 | Consultas realizadas a estudantes estrangeiros

O acesso mais representativo verificou-se nos estudantes de nacionalidade brasileira. Comparando com o ano 2022, verifica-se um aumento de 9,6% no número de consultas asseguradas.

Estudantes brasileiros				
2019	2020	2021	2022	2023
2 052	2 237	2 491	1 826	2 002

Tabela 38 | Estudantes brasileiros – comparação dos últimos 5 anos

Temos representatividade das várias nacionalidades dos estudantes estrangeiros, por especialidades, onde se mantém a preponderância da nacionalidade brasileira, na procura das especialidades do Núcleo de Saúde e Bem-Estar, seguido das nacionalidades moçambicana (132), cabo-verdiana (122), italiana (76) e iraniana (68).

Evolução ao longo dos últimos 5 anos dos Estudantes Estrangeiros:

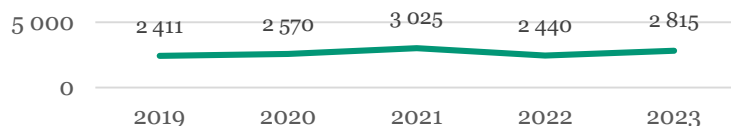


Tabela 39 | Estudantes Estrangeiros

4.3.2.2. TELECONSULTA

A teleconsulta está disponível para todas as especialidades existentes no Núcleo de Saúde e Bem-Estar, confirmando-se como uma solução que contribui para a melhoria do acesso aos cuidados

de saúde e a garantia de um acompanhamento mais continuado e articulado entre as diferentes especialidades, concorrendo, assim, para uma maior eficácia e eficiência do NSBE. Contribui, também, para a aproximação entre os profissionais de saúde e os estudantes que se encontram deslocados geograficamente.

Nesta modalidade foram realizadas 2 878 consultas, mais 1,7% do que no ano anterior.

As especialidades com maior recurso à modalidade de teleconsulta em 2023 foram Medicina Geral e Familiar, Ginecologia e Saúde Sexual.

Especialidade	Ano Civil		Variação	
	2022	2023	Nominal	Percentual
Medicina Geral e Familiar	377	460	83	22,0%
Ginecologia	43	59	16	37,2%
Psiquiatria	332	325	(7)	(2,1%)
Psicologia	1 955	1 920	(35)	(1,8%)
Nutrição	86	59	(27)	(31,4%)
Saúde Sexual	38	55	17	44,7%
Total	2 831	2 878	47	1,7%

Tabela 40 | Teleconsulta

Evolução ao longo destes 3 anos:

Especialidade	2021	2022	2023
Medicina Geral e Familiar	534	377	460
Ginecologia	52	43	59
Psicologia	2 438	1 955	325
Psiquiatria	454	332	1 920
Nutrição	137	86	59
Saúde Sexual	50	38	55
Total	3 665	2 831	2 878

Tabela 41 | Teleconsulta – Evolução últimos 3 anos

4.3.2.3. CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO (CHUP-HSA)

Em 2023 foram solicitados 117 pedidos de consultas ao Centro Hospitalar Universitário do Porto - Hospital de Stº António (CHUP-HSA), sobretudo nas especialidades de Oftalmologia, Dermato-Venereologia, Imunoalergologia e Otorrinolaringologia.

4.3.2.4. SÍNTESE COMPARATIVA DA ATIVIDADE CLÍNICA ENTRE 2021 E 2023

Comparativamente ao ano anterior, em 2023 o Núcleo de Saúde:

- Prestou apoio a 1.819 estudantes, menos 28 que no ano anterior;
- Nas especialidades tratadas no Edifício SEDE foram agendadas 8 890 consultas, menos 6,1% e realizadas 6 407 consultas, mais 0,2% face ao ano de 2022;
- O NSBE assegurou 2.878 consultas na modalidade de teleconsulta, mais 1,7 %.
- Houve um aumento do número de primeiras consultas, mais 7,5%.
- A consulta de Psicologia Clínica e da Saúde continuou a ser a mais frequentada (46,95%).
- Verificou-se uma diminuição do número de faltas injustificadas, que foi em 2023 de 728, correspondente a 8,19%;
- Verificou-se um aumento de 15,4% nas consultas realizadas a estudantes estrangeiros.
- Foram solicitados ao CHUP-HSA 117 pedidos de consultas em várias especialidades.

4.3.2.5. OUTRAS ATIVIDADES

- Colaboração em iniciativas promovidas por estruturas universitárias e por entidades externas, privilegiando a abordagem das múltiplas exigências e desafios inerentes ao processo de transição e adaptação ao Ensino Superior;
- Partilha de informações e experiências ao nível da prestação de serviços de saúde mental aos estudantes e da sua contribuição para trajetos de sucesso no Ensino Superior;
- Participação em projetos de investigação-ação e produção científica;
- Submissão e aprovação de 2 comunicações orais ao Congresso Nacional de Psicologia da Saúde (BAMBUP e be. RESI);
- Colaboração com o Núcleo de Bolsas e Outros Apoios Sociais dos SASUP na operacionalização dos critérios constantes nos relatórios clínicos de Psicologia para efeitos de bolsa de estudo;
- Frequência de ações formativas especializadas, visando o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais nos contextos profissional e pessoal;
- Participação em Júris de concurso para recrutamento e seleção de Psicólogo Clínico;
- Participação em Reuniões internas dos SASUP;
- Contributo para o Projeto-Lei n.º 778/XV/1ª | Apoio Psicológico para vítimas de assédio e violência sexual no Ensino Superior;
- Presença na sessão solene - apresentação dos resultados do POCH Projeto *Skills for a Next Generation* Eixo 4.3 + sessão *Posters*;
- Sistematização e organização dos dados estatísticos do trabalho clínico;

- Implementação das oportunidades de melhoria decorrentes das Auditorias aos processo e procedimentos realizadas no âmbito do Plano de Auditorias Internas e Externas ao Sistema de Gestão Integrado;
- Atualização, em permanência, do manual de processo, procedimentos e recomendações do Núcleo de Saúde e Bem Estar, incluindo o lançamento de indicadores de desempenho no Uebe.q.;
- Participação na elaboração do Manual de Controlo Interno | Saúde;
- Registo mensal dos indicadores da área inseridos no Uebe.Q;
- Envio mensal dos indicadores da área para o Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão;
- Resposta a todos os tickets dirigidos ao Núcleo de Saúde e Bem-Estar através da Plataforma GLPI;
- Articulação com o Balcão Único na gestão do processo de marcação de consultas e no desenvolvendo de mecanismos que favoreçam a simplificação e agilização de procedimentos;
- Identificação e implementação de procedimentos administrativos como contributo para o a redução da taxa de faltas injustificadas;
- Atualização do manual de procedimentos internos do NSBE;
- Suporte administrativo do NSBE e secretariado do Diretor do Serviço de Bolsas, Saúde e Bem-Estar;
- Apoio administrativo às Consulta de Saúde Ocupacional e serviço de colheita de sangue a colaboradores de várias Unidades Orgânicas da U. Porto realizados pelo Instituto de Saúde Pública da Universidade do Porto (ISPUP).

3.4. DO SERVIÇO FINANCEIRO E DE SUPORTE

O Serviço Financeiro e de Suporte (SFS), tem como missão assegurar as funções de acompanhamento da área financeira e administrativa, bem como as funções de suporte às atividades dos SASUP. Atualmente, engloba as seguintes áreas:

- Informática e Tecnologias de Informação
- Gestão de Contratos e Logística
- Saúde e Segurança no Trabalho
- Ativos e Inventários

○ RECURSOS HUMANOS

O Serviço Financeiro e de Suporte, a 31 de dezembro de 2023, era constituído por 13 trabalhadores, conforme segue:

Área	Quantidade
Serviço Financeiros e de Suporte	1 Dirigente Intermédio 1.º grau
	1 Técnico Superior
Núcleo de Informática e Tecnologias de Informação	1 Técnico Superior
	1 Técnico Informático
Núcleo de Gestão de Contratos e Logística	2 Técnico Superior
	2 Assistentes Técnicos
	1 Assistente Operacional
Núcleo de Saúde e Segurança no Trabalho	2 Técnicos Superiores
Núcleo de Ativos e Inventários	2 Técnicos Superiores

Tabela 42 | N.º trabalhadores do Serviço Financeiro e de Suporte

No ano de 2023 foi dada particular relevância aos processos do Sistema de Gestão Integrado dos SASUP na área financeira e de suporte, tendo sido revistos os procedimentos existentes e elaborados novos, numa perspetiva de melhoria contínua do sistema.

4.4.1. INFORMÁTICA E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Na área de Informática e tecnologias de informação foram realizadas atividades de planeamento e operacionalização informática, das quais se destacam:

- Implementação do novo Portal Comunicacional dos SASUP;
- Renovação do parque informático dos SASUP, designadamente no que diz respeito a equipamentos de uso pessoal, com a aquisição de novos Computadores portáteis e realocação e melhoramento de equipamentos;

- Acompanhamento e verificação da colocação da nova estrutura de rede e equipamentos na nova Residência Universitária Ventura Terra;
- Implementação de sistema de gestão de filas para o Balcão Único, bem como para os diversos serviços dos SASUP, com informação e indicadores de serviço para a gestão;
- Reestruturação dos conteúdos da APP dos SASUP;
- Migração do sistema de impressão e dos equipamentos do domínio SASUP para o domínio unificado da Universidade do Porto.

Na área mais operacional, o indicador abaixo reflete as intervenções realizadas no ano de 2023:

Serviço	Indicador	2023
Núcleo Informática e Tecnologias de Informação (NITI)	Nº intervenções informáticas	905

Tabela 43 | Nº intervenções informáticas

4.4.2. COMPRAS E LOGÍSTICA

O Núcleo de Gestão Contratual e Logística no ano de 2023, desenvolveu atividades que permitiram iniciar alguns projetos relacionados com a área de trabalho.

Assim, foi possível, rever os processos e instruções de trabalho da área com enfoque no modelo de Avaliação de Fornecedores e sua divulgação interna, para uma maior eficácia do processo, bem como na área de elaboração de PAD's e documentos necessários à instrução dos processos aquisitivos que devem constar dos mesmos.

Destaca-se ainda o acompanhamento da execução contratual dos SASUP, no que diz respeito ao fornecimento de bens e serviços para as áreas operacionais dos SASUP, a elaboração e atualização do plano anual de compras e a promoção da sua execução e o acompanhamento das novas necessidades de aquisição.

No âmbito da missão deste núcleo, e das atividades desenvolvidas é representado no quadro abaixo os indicadores relacionados com estas atividades:

Serviço	Indicador	2023
Núcleo Gestão Contratos e Logística (NGCL)	Nº de PAD's elaborados	1 003
	Nº de Requisições externas emitidas	3 728
	Nº de ocorrências (Av. Fornecedores)	166

Tabela 44 | Nº documentos

4.4.3. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A área de Saúde e Segurança no Trabalho atua em ações relacionadas com a salvaguarda das condições de trabalho, saúde física e mental dos trabalhadores e com a implementação de medidas de autoproteção em edifícios de acordo com a legislação em vigor.

Destacam-se, no ano de 2023, as seguintes atividades:

- Submissão à ANPC de 2 pedidos de Inspeção Regular para aprovação das Medidas de Auto-Proteção (MAP's), na Residência de Bandeirinha e na Residência Novais Barbosa;
- Disponibilização da “Página de emergência”, no Portal Comunicacional dos SASUP, no âmbito do projeto “Segurança e Emergência nos SASUP à distância de um *click*”.

Nos quadros abaixo, são identificados alguns indicadores relacionados com a atividade em 2023: No que concerne à Medicina no trabalho:

Atividades de Medicina no Trabalho	2023
Exames de admissão	6
Exames periódicos	79
Exames ocasionais e complementares	18
Exames de cessação de funções	0
Total	103

Tabela 45 | Número de atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

No que respeita a Formação, foram neste âmbito realizadas 3 ações durante o ano (41h de formação) e o nº de trabalhadores abrangido totalizou 18.

4.4.4. ATIVOS E INVENTÁRIOS

A área de Ativos e Inventários, intervém em atividades relacionadas com o cadastro e inventário de ativos fixos tangíveis e intangíveis, bem como em atividades de controlo de stocks.

No ano de 2023, a equipa do núcleo foi consolidada por forma a serem implementados novos projetos e atividades nesta área.

Destaca-se a criação de um Armazém Central, sob a gestão direta do NAI, para armazenamento de produtos alimentares não perecíveis. Este projeto reflete uma nova visão dos SASUP acerca da *stockagem* de produtos e sua logística interna, para colmatar algumas condições que o mercado tem vindo a apresentar, designadamente no que diz respeito a problemas relacionados com o aumento dos preços alimentares, a escassez de alguns produtos e a ineficácia das cadeias de distribuição.

Ainda no âmbito das atividades do NAI, importa referir as seguintes:

- Elaboração de um portfólio digital dos imóveis afetos aos SASUP;
- Levantamento do parque informático, conducente ao projeto de reestruturação do mesmo em parceria com o NITI;
- Inventário total dos bens das Cantinas afetos em utilização por entidades terceiras no âmbito de contratos de concessão ou de fornecimento de refeições;
- Revisão dos procedimentos de abate de bens, designadamente do que concerne à eliminação de bens abatidos para sucata, promovendo a agilização dos processos.

No âmbito destas atividades, apresentam-se os indicadores relacionados com o investimento em ativos no ano de 2023 e o indicador de atividade relacionada com os stocks de Economato.

Serviço	Indicador	2023
Núcleo de Ativos e Inventários (NAI)	Investimento	121.123€

Tabela 46 | Investimento 2023

O número de encomendas processadas ao Economato totalizou 238 no ano de 2023.

3.5. NÚCLEO BALCÃO ÚNICO

O Núcleo do “Balcão Único” de Atendimento (BU) funciona junto do membro do Conselho Executivo (CE) com o Pelouro de Operações e Apoio ao Estudante e tem como missão disponibilizar um espaço de atendimento generalista e multifuncional agregador dos contactos recebidos pelos diversos canais de comunicação (presencial, telefone e *email* ou outros)

- Dar respostas às solicitações efetuadas, com fiabilidade, oportunidade e segurança na informação prestada;
- Efetuar o tratamento da correspondência dos SASUP e estabelecer redes de comunicação interna e externa.

3.5.1. RECURSOS HUMANOS

É constituído por três trabalhadores:

Área	Quantidade
Balcão Único	3 Assistentes Técnicos

Tabela 47 | N° trabalhadores do Balcão Único

Que desenvolvem a sua atividade nomeadamente em:

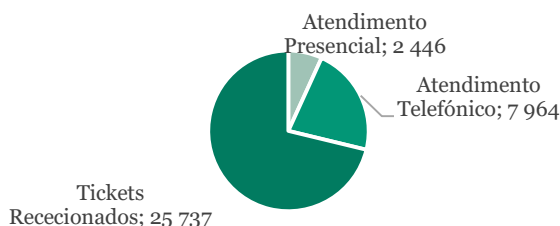


Gráfico 40 | Balcão Único | Tipo de contactos

3.6. NÚCLEO MANUTENÇÃO

O Núcleo de Manutenção e Edificado (NME) funciona junto do membro do Conselho Executivo (CE) com o Pelouro de Operações e Apoio ao Estudante e tem como missão a gestão operacional do Edificado e equipamentos conexos dos SASUP, zelando pela sua conservação e manutenção, com respeito pelas normas de higiene e segurança no trabalho.

3.6.1. RECURSOS HUMANOS

O Núcleo de Manutenção e Edificado engloba duas áreas, a área de Apoio Administrativo e a área de Apoio Operacional e é constituída por 12 trabalhadores:

Área	Quantidade
Núcleo Manutenção e Edificado – Apoio Administrativo	2 Técnico Superior
	2 Assistentes Técnicos
Núcleo Manutenção e Edificado – Apoio Operacional	8 Assistentes Operacionais

Tabela 48 | N° trabalhadores do Núcleo Manutenção e Edificado

No decurso do ano de 2023, foram efetuados alguns ajustes no que aos recursos humanos diz respeito.

Está ainda em curso uma reestruturação desse mesmo núcleo, com particular incidência sobre o *modus operandi*, designadamente nos procedimentos de cariz administrativo.

Neste contexto, ganhou particular relevância a aquisição e colocação em funcionamento de uma nova versão do *software* de gestão de manutenção e que, embora em já funcionamento, ainda não se encontra totalmente operacional.

Foi ainda nesse âmbito, concretizada a obra de reestruturação e ampliamiento dos balneários dos trabalhadores daquele núcleo, proporcionando-se um outro nível de conforto.

5. PROJETOS NO ÂMBITO DA REFLEXÃO ESTRATÉGICA 2023_2026

5.1. PROJETOS ESTRUTURANTES

5.1.1. BAMBUP – BOOST, MEET & BLOOM AT UNIVERSITY OF PORTO

Como metáfora de adaptabilidade aos desafios e crises, na cultura Japonesa, o BAMBU é o símbolo da RESILIÊNCIA, pois perante a tempestade, a planta abana ao vento, mas não quebra.

Enquanto *soft skill*, a resiliência emocional é a capacidade de se restaurar após uma adversidade, trauma ou pressão, com flexibilidade e capacidade de evoluir.

Mesmo perante experiências negativas, aprender com os erros, buscar alternativas, recursos e soluções. Esta perspetiva deu origem à ação "*BAMBUP: BOOST, MEET & BLOOM AT UNIVERSITY OF PORTO*", que passa por implementar medidas de inclusão e igualdade de oportunidades, superar fragilidades e não desistir do propósito. A ação surge operacionalizada em três eixos estratégicos, de intensidade e referenciação crescentes, de acordo com a necessidade de intervenção a identificar.

Ao nível do objetivo geral, visa promover a resiliência psicológica e a literacia em saúde mental em estudantes do Ensino Superior, fomentar o *networking* e envolvimento dos pares, prevenir a psicopatologia e intervir a nível psicoterapêutico, assente no treino de *soft skills* intra e interpessoais, conducentes ao funcionamento adaptativo, com recurso a uma equipa interdisciplinar.

Os objetivos específicos remetem para o desenvolvimento da inteligência emocional através do treino da autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais, desconstruir o estigma associado à doença mental, facilitar a busca proativa de intervenção psicológica, promover a adaptação sócio emocional de estudantes deslocados e/ou em residentes, prevenir o *dropout* académico e fomentar a resolução de problemas, autoeficácia e orientação para objetivos.

No âmbito do BAMBUP, e em consonância com as prioridades estratégicas de equidade, diversidade e inclusão para o Ensino Superior, os SASUP dinamizaram, entre janeiro e outubro de 2023, o eixo 4.3 – Práticas de Inclusão e Igualdade de Oportunidades, no âmbito do Projeto "*Skills for a Next Generation*", cofinanciado pelo Programa Operacional do Capital Humano (POCH) através do Fundo Social Europeu (FSE), abarcando um total de 904 estudantes beneficiários diretos das formações, e elevada escalabilidade através dos meios de comunicação institucionais.

5.1.2. FEEL AT HOME

O ingresso no ensino superior constitui uma mudança radical na vida dos estudantes, especialmente dos deslocados, que estão a iniciar uma nova fase das suas vidas, longe de casa e da família. Por conseguinte, considera-se premente promover uma cultura de integração, inclusão e valorização da diversidade junto dos estudantes, a começar pelos nossos residentes.

As Residências Universitárias são um verdadeiro foco de irradiação cultural, onde estudantes com diferentes perfis se encontram, e podem partilhar experiências que transportarão para o resto das suas vidas. Assim, o presente projeto, que teve início em 2023, visa ser um catalisador da integração académica dos estudantes alojados em residências universitárias, contribuindo para aproximar a Universidade dos estudantes, especialmente dos que se encontram alojados nas Residências da Universidade do Porto, através da realização de atividades que envolvam todos, sem exceção, contribuindo simultaneamente para o seu sucesso académico, profissional e pessoal.

Sob a insígnia “*Feel@home*”, este projeto visa contribuir para que os residentes não só se sintam em casa, mas também se sintam incluídos e integrados na família U. Porto.

5.1.3. PROJETO UPTRUST

Reconhecendo a existência na Comunidade de organizações/interlocutores que enfatizam a participação em projetos e iniciativas orientadas para a mitigação de situações de vulnerabilidade de muitos estudantes e suscetíveis de comprometerem a sua permanência no ensino superior, os SASUP lançaram o programa “*UPTrust*”.

Este programa orientado pelos objetivos estratégicos de excelência operacional (dos quais se destacam: práticas inclusivas, igualdade de oportunidades, sucesso académico, conciliação do ensino superior com outras dimensões, integração académica e social, combate ao abandono do ciclo de estudos), foi integrado pelos SASUP na candidatura da U. Porto no âmbito do projeto POCH – *Skills for a Next Generation*.

Cientes dos desafios que se colocam aos estudantes e suas famílias, os SASUP reconhecem a importância da implementação de projetos sociais inovadores que incluam a formalização de parcerias com entidades da comunidade, criando fontes alternativas de financiamento, compensando os encargos suportados pela família na frequência do ensino superior (propinas, alojamento, alimentação, transporte, materiais pedagógicos, entre outros).

Desta premissa surgiu a criação do Programa *UPTrust*, que se traduz na promoção e reforço de novos protocolos de colaboração com instituições que sustentam as suas políticas de responsabilidade social num conjunto de compromissos e na disponibilidade para a atribuição de apoios supletivos aos formatos de apoio social disponibilizados pelo Estado, considerando critérios de avaliação da situação socioeconómica e de mérito académico.

Em 2023 e no âmbito deste projeto estabeleceram-se novos protocolos/parcerias:

Nome da entidade	Data de celebração
<i>Rotary Club</i> do Porto-Douro	29 de maio de 2023
INDAQUA	05 de junho de 2023
<i>Smash Events</i>	24 de outubro de 2023
Paradigma Justo - Associação	26 de outubro de 2023

5.1.4. OBSERVATÓRIO DO COMPORTAMENTO E DO CONSUMO ALIMENTAR DA U. PORTO

O Observatório do Consumo e do Comportamento Alimentar da U. Porto (OCCA U. Porto) surge em 2023 como resultado de um Acordo Interorgânico entre os SASUP e a FCNAUP e tem como principais objetivos mapear o consumidor e o ambiente alimentar da U. Porto, bem como contribuir para a literacia alimentar e nutricional da comunidade académica da Universidade do Porto.

5.1.5. COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK – CAF

Os Serviços de Ação Social da Universidade do Porto, (SASUP) recuperaram em 2023 o projeto da *Common Assessment Framework* - CAF, na organização.

A Direção –Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) é a entidade que coordena e supervisiona a implementação da CAF nos serviços públicos, disponibilizando formação específica, assim como, fornecendo os materiais de apoio ao desenvolvimento do projeto. Neste sentido a CAF é um modelo de Gestão da Qualidade Total desenvolvido pelo setor público e para o setor público, inspirada no modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM).

Tem como objetivo a Implementação de boas práticas de gestão através do Modelo EFQM e da Metodologia CAF e obtenção da respetiva certificação.

5.2. INDICADORES GERAIS E PROJETOS DE CADA UMA DAS ÁREAS

No âmbito da Reflexão Estratégica 2023_2026, em 2023 foram definidos vários Indicadores e diferentes projetos/iniciativas que foram sendo monitorizados ao longo do ano conforme segue:

5.2.1. INDICADORES GERAIS

ID	Indicadores	2021	Meta 2023	Meta 2026	Ano 2023
1	Nº horas formação/Pax (h)	5	6	6	▲ 6,8
2	Nível Satisfação dos Colaboradores (inquérito)	NA	>70	90%	▲ 89%
3	Nº formandos nas ações de formação	51%	80%	90%	▼ 53%
4	Nível Satisfação dos Estudantes (inquérito)	67%	80%	90%	▼ 72%
5	Nº refeições	201 836	734 358	802 453	▼ 549 805
6	Nº dormidas	235 238	360 900	450 000	▲ 458 248
7	Nº ações focadas na Saúde e Bem Estar	4	8	12	▲ 17
8	Montante Apoios Sociais supletivos	219 198 €	220 000 €	440 000 €	▲ 219 956
9	Nº Reclamações	41	39(<5%)	29 (<25%)	▲ 45
10	Nº visualizações nas redes sociais	NA	5 000	25 000	▲ 59 751
11	Nº eventos em que participam elementos SAS	NA	5	10	▲ 29
12	Nº notícias inseridas Com. Social Externa ao SAS	NA	8	12	▲ 17
13	Taxa cobertura financeira	39%	56,8%	62,5%	▼ 45%
14	Nº ações sensibilização no âmbito da sust. ambiental	NA	3	6	▲ 11
15	Nº de certificações (sociais, amb. e energ.)	2	3	6	▲ 4

5.2.2. PROJETOS DE CADA UMA DAS ÁREAS

5.2.2.1. CONSELHO EXECUTIVO

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | DIREÇÃO | Conselho Executivo (CE)

	Projeto/Ação	Eixos Estratégicos					Ef/V (c/Ef obrig. IC)	Indicador de Controlo	Plano de Execução 2023-2026							Custo/Inv.	Res./Rdto	Meta	Previsto	Real	Observações
		V	M	CV	C	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26						
CE.1	Rever estratégia (C/ Matriz Riscos)		X				V	Prazo	X									abr/23	100%	100%	
CE.2	Rever equipas SAS	X					V	Prazo	X									mar/23	100%	100%	
CE.3	Plano Sustentabilidade Ambiental						V	Prazo			X							dez/23	100%	100%	
CE.4	Rever regulamentos						V	Prazo			X							dez/23	100%	100%	
CE.5	Motivar no SAS																				
CE.5.1	Levantamento de necessidades formativas	X					V	Prazo	X									mar/23	100%	100%	Plano aprovado a 31/03/2023
CE.5.2	Promover ações de formação para os elementos nas áreas de Atendimento e Língua Inglesa (BU)	X					V	Prazo	X									jun/23	100%	0%	Entrada de 1 elemento em Maio/2023, previsão de entrada de novo elemento em Nov/2023. Prevê-se a realização desta formação durante o ano de 2024.
CE.5.3	Capacitar os RH através da formação profissional dos trabalhadores	X					V	Prazo			X							dez/23			N/A
CE.5.4	Estágios Profissionais	X					V	Prazo			X							dez/23			N/A
CE.5.5	Plano de redução de absentismo	X					V	Prazo		X								set/23	100%	31%	Relativamente ao período homólogo verificou-se uma redução de 31% no absentismo
CE.6	Plano de Investimento																				
CE.6.1	Reabilitação/ Requalificação Residências															31 030 681	20 496 398 *)				
CE.6.1.1	Renovações PRR		X				Ef	Custo								11 522 046	7 075 193 1)				
CE.6.1.1	Construção / Adaptação PRR		X				Ef	Custo								19 508 635	13 421 205 2)				
CE.6.1.1	Residência Carvalhosa								X							1 925 111	1 763 370	abr/23	100%	100%	Concluído em 09/2023
CE.6.1.1	Outras Reabilitações		X				Ef	Custo								3 605 756	901 439				

*) Somatório de 1) e 2). Não inclui Outras Reabilitações

5.2.2.2. GABINETE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Gabinete Planeamento e Controlo de Gestão (GPCG)

	Projeto/Ação	Eixos Estratégicos					Ef/V (c/Ef obrig. IC)	Indicador de Controlo	Plano de Execução 2023-2026							Meta	Previsto	Real	Observações
		V	M	CV	C	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26				
GPCG.1	Redefinir Indicadores de Gestão			X			V	Prazo	X							mar/23	100%	100%	
GPCG.2	Elaborar Plano MLP		X				V	Prazo	X	X	X	X	X	X	X		100%	100%	

5.2.2.3. GABINETE QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Gabinete Qualidade e Melhoria Contínua (GQMC)

	Projeto/Ação	Eixos Estratégicos					Ef/V (c/Ef obrig. IC)	Indicador de Controle	Plano Execução 2023-2026								Meta	Previsto	Real	Observações	
		V	M	CV	C	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26						
GQMC.1	Integrar Alimentação no SGC																				
GQMC.1.1	Planeamento do projeto até à certificação						X	V	Prazo				X				dez/24				
GQMC.1.2	Recolher e analisar toda a documentação que possa já existir						X	V	Prazo	X							mar/23	100%	100%		
GQMC.1.3	Rever e validar funções						X	V	Prazo	X							jun/23	100%	100%		
GQMC.2	Rever Processo Qualidade																				
GQMC.2.1	Caracterização da situação atual no que concerne a processos documentados, organograma, funções			X				V	Prazo	X							mar/23	100%	100%	Fechado até final do mês de janeiro.	
GQMC.2.2	Implementação dos manuais do controle interno áreas de negócio (Kaizen)			X				V	Prazo				X				dez/23	0%	90%		
GQMC.2.3	Revisão dos processos:																				
GQMC.2.3.1	Controlo de Gestão			X				V	Prazo	X							jun/23	100%	100%		
GQMC.2.3.2	Processos de Negócio (Bolsas, Alojamento e Saúde)			X				V	Prazo	X							jun/23	100%	100%		
GQMC.2.3.3	Manutenção			X				V	Prazo						X		dez/25				
GQMC.2.3.4	GRH			X				V	Prazo			X					set/23	100%	100%		
GQMC.2.4	Redefinir processos da área de suporte:																				
GQMC.2.4.1	Elaboração e Implementação do Processo de Gestão Financeira			X				V	Prazo	X							jun/23	100%	100%	O manual está elaborado, as atividades são executadas pelos SPUP e controladas pelos SFS. Dada a revisão do mapa de processos foi necessário antecipar a realização desta ação	
GQMC.2.4.2	Elaboração e Implementação do Processo de Gestão de Contratos e Logística			X				V	Prazo					X			dez/24	0%	100%		
GQMC.2.4.3	Elaboração e Implementação do Processo de Segurança e Saúde no Trabalho			X				V	Prazo					X			dez/24	0%	100%		
GQMC.2.4.4	Elaboração e Implementação do Processo de Informática			X				V	Prazo				X				dez/23	0%	100%		
GQMC.2.4.5	Elaboração e Implementação do Processo de Ativos e Inventários			X				V	Prazo				X				dez/23	0%	100%		
GQMC.2.4.6	Elaboração e Implementação do Processo de Manutenção			X				V	Prazo					X			dez/24				
GQMC.2.4.7	Elaboração e Implementação do Processo de Comunicação			X				V	Prazo				X				dez/23	0%	100%		
GQMC.2.4.8	Formação na Norma ISO 9001:2015			X				V	Prazo				X				dez/23				Dada a revisão do mapa de processos foi necessário antecipar a realização desta ação
																				Passou para 2024	

5.2.2.4. GABINETE COMUNICAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Gabinete Comunicação e Responsabilidade Social (GCRS)

	Projeto/Ação	Indicador de Controle	Plano de Execução 2023-2026							Meta	Previsto	Real	Observações	
			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26					
GCRS.1	(RE) Imaginar a comunicação no SAS/ Inovar a comunicação no SAS	Engagment (ferramentas de analytics) e Transparência da Comunicação e Confiança (questionários)												
GCRS.1.1	Comunicação e Marketing													
GCRS.1.1.1	Criar um Plano Comunicação para o SAS (Comunicação Integrada de Marketing)	Prazo	X							jan/23	100%		100%	Cumprido
GCRS.1.1.2	Implementar o Plano CIM													
GCRS.1.1.2.1	Imagem Corporativa SASUP		X	X						8 ações/ano	100%		100%	10 ações
GCRS.1.1.2.2	Comunicação Interna	Prazo	X	X	X	X	X	X	X	5 ações/ano	100%		100%	5 ações
GCRS.1.1.2.3	Comunicação Externa e Marketing Digital	Prazo	X	X	X	X	X	X	X	5 ações/ano	100%		100%	10 ações
GCRS.1.2	Ideias nos SAS - Agregar Valor													
GCRS.1.2.1	Organizar workshops e fomentar encontros para a comunidade académica e trabalhadores SASUP	Prazo		X	X	X	X	X	X	3 ações/ano	100%		100%	5 ações
GCRS.1.2.2	Criar um Manual de Acolhimento para novos colaboradores	Prazo					X			Manual impresso até 31 de dezembro de 2024				Processo iniciado em 2023 mas concluído em 2024
GCRS.2	A Responsabilidade Social no SAS - Um processo de transformação (Desenvolver, manter e aplicar práticas socialmente aceitáveis no local de trabalho - ISO SA8000 e definir a Responsabilidade Social como sendo um compromisso da organização - ISO 26000)	N.º de Protocolos firmados com entidades socialmente responsáveis/ N.º Certificações Sociais								6 Protocolos				Criado o Projeto UPTrust (junho 2023) em colaboração com o Núcleo de Saúde e Bem-Estar
GCRS.2.1	Implementar Política Resp. Social													
GCRS.2.1.2	Fomentar Ações Conciliação Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Prazo	X	X	X	X	X	X	X	3 ações/ano	100%		100%	3 ações
GCRS.2.1.3	Reset - I. Género	Prazo		X	X	X	X	X	X	1 sessão/ano	100%		100%	
GCRS.2.1.4	Voluntariado	Prazo		X	X	X	X	X	X	2 eventos/ano	100%		100%	3 ações de voluntariado organizadas em outubro de 2023 que irão realizar-se em janeiro, junho e novembro de 2024
GCRS.2.1.5	Promover ações ligadas a diversas áreas (ex. saúde) para a comunidade académica	Prazo			X	X	X	X	X	1 ação/ano	100%		100%	
GCRS.2.2	Inovação Social													
GCRS.2.2.1	Fomentar a interligação nos diversos "campus" da U.Porto alcançando novas linhas de atuação e inovação em resposta a diversos problemas sociais dos estudantes	Prazo							X					

5.2.2.5. SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Serviço Alimentação (SA)

	Projeto/Ação	Eixo Estratégico					E/V (c/Ef obrig.)	Indicador de Controlo	Plano de Execução 2023-2026								Meta	Previsto	Real	Observações
		V	M	CV	C	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26					
SA.1	Renovar e melhorar a oferta alimentar nas Unidades de Alimentação																			
SA.1.1	Ampliar e renovar a oferta alimentar																			
SA.1.1.1	Criar novo serviço de bar (<i>Snack Bar S. João</i>)		X				V	Data de criação de novo serviço de bar			X					dez/23				O avanço do projeto está dependente do Serviço de Infraestruturas da Reitoria desenvolver o projeto e obra. Dada a necessidade de realização de programa preliminar, projeto, obra, aquisição e instalação de equipamento e material, o projeto não poderá ser concretizado no ano 2023.
SA.1.1.2	Renovar a nova oferta alimentar dos <i>snack-bars</i>		X				V	Data de implementação de novos produtos nos <i>snack-bars</i>		X						mai/23	100%	50%		A implementação da nova oferta alimentar nos <i>snack-bars</i> está prevista para: 1ª fase: Mar 2024 2ª fase: Set 2024
SA.1.1.3	Introduzir novas opções alimentares nas cantinas (Refeições refrigeradas em regime <i>take-away</i> (com prazo de validade mais alargado)		X				V	Data de implementação de novas opções alimentares nas cantinas					X			dez/25				
SA.1.1.4	Implementar ementas temáticas		X				V	Nº de ementas temáticas implementadas			X	X	X	X		2/ano	100%	3		O Plano do ano 2023 foi implementado. Foram desenvolvidas as seguintes atividades: Comemoração do Dia S. João (jun), Acolhimento aos Novos Estudantes (set), Semana Internacional (dez) O Plano do ano 2023 foi implementado. Foram desenvolvidas as seguintes campanhas: Dia Mundial da Água Epoca de Exames Verão Dia Mundial da Alimentação (2 atividades) Semana Vegetariana
SA.1.1.5	Desenvolver campanhas de promoção de alimentação saudável e literacia alimentar/nutricional		X				V	Nº de campanhas desenvolvidas			X	X	X	X		2/ano	100%	6		
SA.1.2	Melhorar qualidade serviços prestados																			
SA.1.2.1	Certificar o Serviço de Alimentação no âmbito da norma NP EN ISO 9001:2015					X	V	Data da obtenção da certificação					X			dez/24				Foi elaborado o Manual de Processos e Procedimentos do SA. Foi revisto o Manual do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar. A certificação no âmbito da ISO 9001:2015 será implementada de forma faseada: 1ª fase - ano 2024: Cantina Direito, Unidade ICBAS/FFUP e <i>Snack-bar</i> Ciências 2ª fase - ano 2025: Unidade Alimentar S. João e Unidade Desporto 3ª fase - ano 2026: Cantina Ciências, Cantina Belas Artes, Cantina Letras e Cantina Engenharia
SA.1.2.2	Certificar o plano de ementas das cantinas e respetivas fichas técnicas de produção					X	V	Data de certificação					X			dez/25				
SA.1.2.3	Certificar a "qualidade nutricional" dos produtos disponibilizados nas cantinas e <i>snack-bars</i> (semáforo de cores/produto recomendado)					X	V	Data de certificação						X		dez/26				
SA.1.2.4	Implementar auditorias cliente mistério nas unidades de alimentação			X			V	Data de implementação de auditorias cliente mistério				X				dez/23	100%	100%		Foram realizadas 4 auditorias cliente mistério (3 cantinas e 1 <i>snack-bar</i>).
SA.1.3	Simplificar e modernização processos																			
SA.1.3.1	Implementar o <i>software</i> de "Gestão da Produção"					X	V	Data de implementação do <i>software</i> na Cantina de Direito				X				dez/23	100%	0%		Aguarda-se a marcação de reunião com Cegid Primavera para a avaliação da possibilidade/adequação de nova versão do módulo Gestão da Produção.
SA.1.4	Promover sustent. e responsab. social																			
SA.1.4.1	Desenvolver o Projeto Dose Certa nas cantinas					X	V	Data de implementação do projeto na Unidade Alimentar S. João e <i>Snack-bar</i> ICBAS/FFUP		X			X			Jun/23 dez/23	100%	100%		O projeto foi implementado em 3 unidades: Cantina Direito, Unidade ICBAS/FFUP e Unidade Alimentar S. João
SA.1.4.2	Ampliar o número de unidades de alimentação com doação de sobras alimentares					X	V	Data de implementação da doação de sobras alimentares em todas as cantinas		X						Jun/23	100%	30%		Preve-se que projeto esteja concluído no 1º semestre de 2024
SA.1.4.3	Colaborar em projetos de redução do desperdício alimentar e sustentabilidade ambiental (<i>Cityloops</i> , <i>Good Food Hub</i>)					X	V	Nº reuniões/iniciativas	X	X	X	X				4	100%	8		Os SASUP participaram em reuniões e desenvolvimento, para além do projeto Dose Certa, em outros 3 projetos no âmbito da redução do desperdício alimentar e promoção da sustentabilidade ambiental: - <i>Cityloops</i> - Pegada de Carbono nas ementas (+Sustentável) - <i>Good Food Hub</i>
SA.1.4.4	Obter a certificação "Coração Verde" em todas as unidades de alimentação					X	V	Data de obtenção da certificação				X				dez/23	100%	100%		Projeto implementado e concluído em todas as unidades de alimentação (gestão direta, adjudicadas e concessionadas), exceto Unid. Alimentar S. João por não se encontrar abrangida pela Lipor. Todas as unidades abrangidas pelo projeto foram certificadas pela Lipor.

5.2.2.6. SERVIÇO DE ALOJAMENTO

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Serviço Alojamento (SAloj)

	Projeto/Ação	Eixo Estratégico					Ef/V (c/Ef obrig.	Indicador de Controlo	Plano de Execução 2023-2026								Meta	Previsto	Real	Observações
		V	M	CV	C	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26					
SAloj.1	Aumentar e requalificar a oferta no que respeita a Alojamento																			
SAloj.1.1	Dinamizar Prog. Mentorado Residências			X			V	Prazo	X						jun/23	100%	100%		Workshop Cerâmica e Olaria - Maio 2023 Convívio S. João - Junho 2023 Workshop Defesa Pessoal - Março 2023 Workshop Cerâmica e Olaria - Maio 2023	
SAloj.1.2	Criação de condições para manutenção da atividade			X			V	Não reduzir número de camas			X				dez/23	100%	100%		Abertura da residência universitária Ventura Terra (54 camas) a 8 de setembro Acordo estabelecido com a Congregação das Escravas da Eucaristia e da Mãe de Deus a 15 de setembro (38 camas) Negociações avançadas com o Instituto Profissional do Terço para disponibilização de 30 camas.	

5.2.2.7. NÚCLEO BOLSAS, OUTROS APOIOS SOCIAIS

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Núcleo Bolsas, Outros Apoios Sociais (NBAS)

	Projeto/Ação	Eixo Estratégico					Ef/V (c/Ef obrig.	Indicador de Controlo	Plano de Execução 2023-2026								Meta	Previsto	Real	Observações	
		V	M	CV	C	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26						
NBAS.1	Aprofundar estratégias e medidas para respostas sociais integradas																				
NBAS.1.1	Promover integração dos estudantes																				
NBAS.1.1.1	Promover atividades de acolhimento, integração e adaptação dos estudantes (nacionais e de mobilidade) em ordem à promoção do sucesso académico	X					V	Nº Atividades	X	X	X	X	X	X	X	3/ano	75%	100%	Apesar do nº de atividades já ter sido atingido, serão realizadas novas atividades no 4º trimestre.		
NBAS.1.1.1	Divulgar interna e externamente os apoios, benefícios e serviços disponibilizados pelos SASUP, visando torná-los mais acessíveis e inclusivos	X					V	Nº Ações	X	X	X	X	X	X	X	>10/ano	95%	100%	Apesar do nº de ações já ter sido atingido, serão realizadas novas ações no 4º trimestre.		
NBAS.1.2 Criar novos apoios sociais																					
NBAS.1.2.1	Redefinir o Regulamento do Fundo de Apoio Social da Universidade do Porto	X					V	Data aprovação novo regulamento		X						mai/23	100%	100%	Ação concluída no 2º semestre.		
NBAS.1.2.2	Programa de apoio social complementar e multidisciplinar como resposta a situações de emergência que evidenciem carência económica ou situação de vulnerabilidade social	X					Ef	Dotações (€)/ Nº apoios atribuídos	X	X	X	X	X	X	X	>1.000	70%	100%	Entre Bolsas Stand For Good e Fundo de Emergência Social foram atribuídos mais de 1 000€		
NBAS.1.2.3	Celebrar protocolos com entidades parceiras que proporcionem a atribuição de apoios financeiros (bolsas de estudo) a estudantes com recursos económicos limitados	X					V	Nº parcerias	X	X	X	X	X	X	X	>2	80%	100%	Projeto em desenvolvimento para a celebração de novas parcerias.		
NBAS.1.2.4	Organizar e operacionalizar a bolsa de colaboradores (BC) como modalidade de apoio social aos estudantes	X						nº horas colaboração* nº estudantes envolvidos	X		X	X	X	X	X	40 act.* 140 estud.	80%	100%	9 549 horas colaboração com a participação de 149 estudantes (alguns em mais do que uma atividade)		
NBAS.1.2.5	"Digit@+" - Programa de apoio social para empréstimo de equipamentos informáticos e outros materiais de apoio ao estudo	X					V	Data aprovação regulamento		X						abr/23	100%	0%	Projeto excluído dada a existência de alternativas para a comunidade académica.		
NBAS.1.3 Mobilizar processo de bolsas																					
NBAS.1.3.1	Formação sobre o RABEEES (Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior) e a relevância e impacto dos dados académicos na sua atribuição	X					V	Nº ações		X	X				X	>2/ano	100%	100%	Não se prevêem novas ações até final de 2023.		
NBAS.1.3.2	Harmonizar procedimentos de avaliação e atribuição de bolsas de estudo em contexto de partilha de conhecimentos em equipa multidisciplinar	X					V	Data de atualização manual de procedimentos			X				X	X	jul	100%	100%	Documento concluído em setembro.	
NBAS.1.3.3	Organizar Encontro Nacional de Técnicos de Ação Social do Ensino Superior	X					V	Data realização							X		mai/25			O Planeamento e organização deste projeto transita para 2024.	

5.2.2.8. NÚCLEO SAÚDE E BEM ESTAR

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Núcleo Saúde e Bem Estar (NSBE)

	Projeto/Ação	Eixo Estratégico					Ef/V (c/Ef obrig. IC)	Indicador de Controlo	Plano de Execução 2023-2026								Meta	Previsto	Real	Observações
		V	M	CV	C	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26					
NSBE.1	Reforçar e diversificar a oferta dos serviços de saúde e bem-estar																			
NSBE.1.1	Reforçar acessibilidade aos serviços saúde																			
NSBE.1.1.1	Renovar protocolos e contratos clínicos que garantam a continuidade da prestação de serviços especializados de saúde			X			V	% protocolos renovados		X		X	X	X	X	100%	100%	100%	Renovados todos os protocolos clínicos. Apenas o Protocolo com a FPCEUP para a prestação de serviços nas áreas da saúde Sexual: Sexologia Clínica, Género e Sexualidades carece de formalização escrita.	
NSBE.1.1.2	Criar manual de procedimentos para a prática de medicina síncrona (via telefónica ou videoconsulta) e telemedicina assíncrona (chat)			X			V	Data de elaboração Manual de Procedimentos	X		X	X				mar/23	100%	100%	Documento final aprovado em setembro.	
NSBE.1.1.3	Implementar instrumento de avaliação da qualidade da terapia e satisfação dos utentes			X			V	Data de aprovação	X		X	X	X	X	X	mar/23	100%	90%	As alterações imprevistas na equipa de psicologia justificam a implementação destes instrumentos apenas em 2024	
NSBE.1.1.4	Registar eletronicamente dados clínicos			X			V	Data adoção					X			mar/24			Garantida formação aos Profissionais de Saúde. Processo em continuidade articulado com a Empresa que garante assistência técnica ao software de gestão clínica M1.	
NSBE.1.2	Promover a saúde e bem-estar																			
	Promover atividades de acolhimento, integração e adaptação dos estudantes (nacionais e de mobilidade) em ordem à promoção do sucesso académico																			
NSBE.1.2.1	Renovar o programa de promoção de saúde mental e atividade física, através da frequência de aulas de Pilates.			X			V	Data renovação Protocolo	X	X	X	X	X	X	X	set	100%	100%	Renovação do programa aprovada em maio de 2023. Continuidade no ano letivo 2023-2024.	
NSBE.1.2.2	Implementar programas de intervenção psicológica em grupo (problemáticas/competências a definir visando a estabilização de sintomas)			X			V	Nº estudantes participantes		X	X	X	X	X	X	>30	100%	100%	Superado o número de participantes previstos.	
NSBE.1.2.3	Promover a saúde mental e bem-estar em temas relevantes aos desafios da população universitária, de carácter preventivo (e.g., adoção de estilos de vida saudável, prevenção da violência nas relações de namoro) ou remediativo (alteração de comportamentos de risco)	X					V	Nº iniciativas		X	X	X	X	X	X	>2/ano	100%	100%	Superado o número de ações previstas.	
NSBE.1.2.4	Promover ações centradas na formação integral e desenvolvimento pessoal dos estudantes (gestão do stress, soft skills, inteligência emocional, voluntariado,...)	X					V	Nº ações		X	X	X	X	X	X	>2/ano	100%	100%	Superado o número de ações previstas.	

5.2.2.9. SERVIÇO FINANCEIRO E DE SUPORTE

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Serviço Financeiro e de Suporte (SFS)

	Projeto/Ação	Eixos Estratégicos					Ef/V (c/Ef obrig. IC)	Indicador de Controlo	Plano de Execução 2023-2026							Meta	Previsto	Real	Observações
		V	M	C	V	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26				
SFS.1	Melhorar as áreas de Suporte ao Negócio e reduzir custos																		
SFS.1.1	Captação de Projetos Cofinanciados				X		Ef	Núm. Call / C financ				X				1	100%	100%	2 projetos financiados, por integração dos SASUP em projetos originalmente da Reitoria+UOs: Skills for a Next Generation U.Porto e Promoção do sucesso académico e redução do abandono escolar na U. Porto.
SFS.1.2	Rever Matriz Tecnológica																		
SFS.1.2.1	Melhorar Parque Informático				X		V	% equipamentos substituídos				X				80%			Em 2023 foram substituídos 14% dos equipamentos informáticos de utilização individual (portáteis)
SFS.1.2.2	Implementar Sistema Digital de Acesso a Instalações				X		V	nº edifícios				X				2			Sistemas Salto na Residência Ventura Terra Colocação do Sistema Salto na entrada do "Lar Académico" Análise e configuração do Sistema Salto na Residência Jayme Rios de Sousa
SFS.1.3	Implementar MAP e Seg. no Trabalho																		
SFS.1.3.1	Segurança e Emergência nos SASUP à distância de um click				X		V	Prazo				X				Todos os edifícios			

5.2.2.10. NÚCLEO MANUTENÇÃO

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Núcleo Manutenção e Edificado (NME)

	Projeto/Ação	Eixos Estratégicos					Ef/V (c/Ef obrig. IC)	Indicador de Controlo	Plano Execução 2023-2026							Meta	Previsto	Real	Observações
		V	M	CV	C	S			1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26				
NME.1	Eficiência Energética e Hídrica																		
NME.1.1	Certificação Energética das instalações no âmbito do SCE					X	V	Prazo	X							jun/23	100%	0%	Este projeto transitou para 2024.
NME.1.2	Requalificação da frota de viaturas existentes no âmbito da mobilidade mais sustentável					X	V	Prazo			X					out/23	100%	0%	Este projeto transitou para 2024.
NME.1.3	Aumento de eficiência energética					X	V	Prazo					X			dez/24			Foi efetuado um estudo sobre a matéria e posteriormente uma proposta de aquisição de equipamentos para aumentar a eficiência hídrica e energética
NME.1.4	Eficiência Hídrica					X	V	Prazo	X							jun/23	100%	50%	Foi efetuado um estudo sobre a matéria e posteriormente uma proposta de aquisição de equipamentos para aumentar a eficiência hídrica e energética
NME.1.5	Implementar Sistemas de Automação e Controlo dos Edifícios - SACE					X	V	Prazo					X			dez/24			
NME.2	Eficiência na operação da manutenção																		
NME.2.1	Substituição de programa de apoio à gestão da manutenção		X				V	Prazo	X							mar/23	100%	100%	O programa foi substituído e já está a ser utilizado embora não na sua plenitude
NME.2.2	Implementar procedimentos de manutenção preventiva		X				V	Prazo				X				dez/23	100%	50%	Este projeto transitou para 2024. O plano de manutenção preventiva está em vias de ser aprovado assim como as consequentes instruções de trabalho e demais procedimentos associados.
NME.2.3	Digitalização de toda a documentação técnica associada aos edifícios, projetos, documentação técnica de equipamentos e sistemas		X				V	Prazo						X		dez/25			
NME.2.4	Projeto de novas instalações para atividade operacional da NME		X				V	Prazo						X		dez/25			
NME.3	Segurança das instalações																		
NME.3.1	Instalação de equipamentos de monitorização e controlo de gás de monóxido de carbono e gás combustível																		
NME.3.1.1	Todas as centrais térmicas		X				V	Prazo	X							jun/23	100%	79%	Este projeto transitou para 2024.

5.2.2.11. BALCÃO ÚNICO

FICHA DE PROJETOS 2023-2026 | Balcão Único (BU)

	Projeto/Ação	Eixo Estratégico					Ef/V (c/Ef obrig. IC)	Indicador de Controlo	Plano de Execução 2023-2026							Meta	Previsto	Real	Observações
		V	M	C	V	C	S		1T 23	2T 23	3T 23	4T 23	24	25	26				
BU.1	Revisão Catálogo Serviço																		
BU.1.1	Criar novos elementos de substituição ou reforço para suprimir falhas e dar resposta a picos de procura (ex. início do ano letivo)		X				V	Prazo	X							mar/23	100%	100%	Concluído em 29/03/2023
BU.2	Melhoria oferta BU																		
BU.2.1	Adquirir ou desenvolver um programa de gestão de correspondência, para substituição do GLPI, com maior eficiência e melhor imagem e que vá de encontro das necessidades do BU e das áreas		X				V	Prazo				X				dez/23			Este projeto transitou para o ano 2024
BU.2.2	Criar inquérito para aferir a satisfação das áreas que trabalham com o Balcão Único (BU)		X				V	Prazo	X							jan/23	100%	100%	Concluído em 24/01/2023
BU.2.3	Criar gravação de mensagens em língua inglesa para a Central de Atendimento		X				V	Prazo	X							fev/23	100%	100%	Concluído em 05/01/2023
BU.2.4	Rever os conteúdos dos guiões das áreas que trabalham com o BU		X				V	Prazo		X						abr/23	100%	100%	Concluído em 13/09/2023
BU.2.5	Implementar Gestão de Filas (equipamento/equipamento – <i>Software</i>)		X				V	Prazo		X						abr/23	100%	100%	Concluído em 25/09/2023
BU.2.6	Aperfeiçoar o programa de entrada e saída de correspondência (Internamente)		X				V	Prazo				X				dez/23			Este projeto transita para o ano 2024

Como foi possível observar, a maior parte dos projetos/iniciativas foram concretizados com sucesso.

6. PROJETOS NO ÂMBITO DO PLANO RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA (PRR)

A U. Porto e os SASUP, em fevereiro de 2022, apresentaram as manifestações de interesse à candidatura ao Programa de Alojamento Estudantil a Custos Acessíveis, no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência (PRR).

A U. Porto, enquanto entidade promotora, manifestou interesse em candidatar-se ao programa referido para a renovação, adaptação e construção de Residências Universitárias.

No que diz respeito às renovações, o envolvimento do Serviço de Alojamento, na altura Unidade de Alojamento, em conjunto com a restante equipa dos SASUP, foi fundamental para a aprovação das candidaturas apresentadas em maio de 2022, todas elas aceites pelo “Painel de Alto nível”, responsável por avaliar, acompanhar e negociar as candidaturas ao programa.

As operações de renovação, adaptação e construção de novas Residências, têm como objetivo proporcionar condições de conforto e bem-estar e que, independentemente do custo acessível do alojamento, os estudantes, e demais utilizadores, possam usufruir de condições de alojamento adequadas, com qualidade e que proporcionem condições de estudo apropriadas. A acrescentar a este objetivo, as renovações estão orientadas para o incremento da eficiência energética e para a segurança das pessoas e instalações.

A tabela abaixo apresentada refere-se ao financiamento deferido no âmbito deste programa, o que se irá traduzir, no período de três anos, numa melhoria inequívoca das condições de vida dos residentes, bem como num aumento de cerca de 38% da oferta de alojamento atualmente existente.

Designação	Custo Total (c/ IVA)	Financiamento			Data de Conclusão
		Elegível PRR (S/ IVA)	IVA estimado (não elegível, mas recuperável)	Total Financiamento	
Residência Ventura Terra	1 925 111 €	1 763 370 €	161 741 €	1 925 111 €	31/03/2024
Residência Boa Hora	7 600 703 €	4 930 905 €	424 151 €	5 355 056 €	31/01/2026
Residência <i>Jayme</i> Rios de Sousa	3 737 021 €	1 039 579 €	235 346 €	1 274 925 €	30/06/2025
Residência Campo Alegre III	956 128 €	433 999 €	98 118 €	532 117 €	28/02/2025
Residência Alberto Amaral	3 684 279 €	3 138 923 €	540 578 €	3 679 501 €	31/12/2025
Residência Novais Barbosa	3 144 617 €	2 462 692 €	557 054 €	3 019 746 €	31/01/2026
Residência Asprela	9 982 821 €	6 726 930 €	1 547 194 €	8 274 124 €	28/02/2026

Tabela 49 | Projeto Recuperação e Resiliência (PRR)

A Residência Universitária Ventura Terra anteriormente designada por Residência da Carvalhosa, com capacidade para alojar 54 estudantes, entrou em funcionamento em setembro de 2023 apesar de ainda não ter sido concluída.

Damos nota na tabela seguinte do ponto de situação a 31 de dezembro de 2023:

Designação	Financiamento			Execução em 31/12/2023		
	Elegível PRR (s/ IVA)	IVA estimado (não elegível, mas recuperável)	Total	s/IVA	IVA	Total
Residência Ventura Terra	1 763 370 €	161 741 €	1 925 111 €	1 713 191 €	149 524 €	1 862 715 €
Residência Boa Hora	4 930 905 €	424 151 €	5 355 056 €	92 200 €	21 206 €	113 406 €
Residência <i>Jayme</i> Rios de Sousa	1 039 579 €	235 346 €	1 274 925 €	9 989 €	11 €	9 999 €
Residência Campo Alegre III	433 999 €	98 118 €	532 117 €	10 510 €	2 360 €	12 870 €
Residência Alberto Amaral	3 138 923 €	540 578 €	3 679 501 €	17 124 €	3 932 €	21 055 €
Residência Novais Barbosa	2 462 692 €	557 054 €	3 019 746 €	0 €	0 €	0 €
Residência Asprela	6 726 930 €	1 547 194 €	8 274 124 €	0 €	0 €	0 €

Tabela 50 | Execução Projetos