

A gestão de apoios sociais aos estudantes do ensino superior: Um estudo de caso das residências da Universidade dos Açores

Relatório de Estágio

Telma Sofia Duarte Tavares

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



A gestão de apoios sociais aos estudantes do ensino superior: Um estudo de caso das residências da Universidade dos Açores

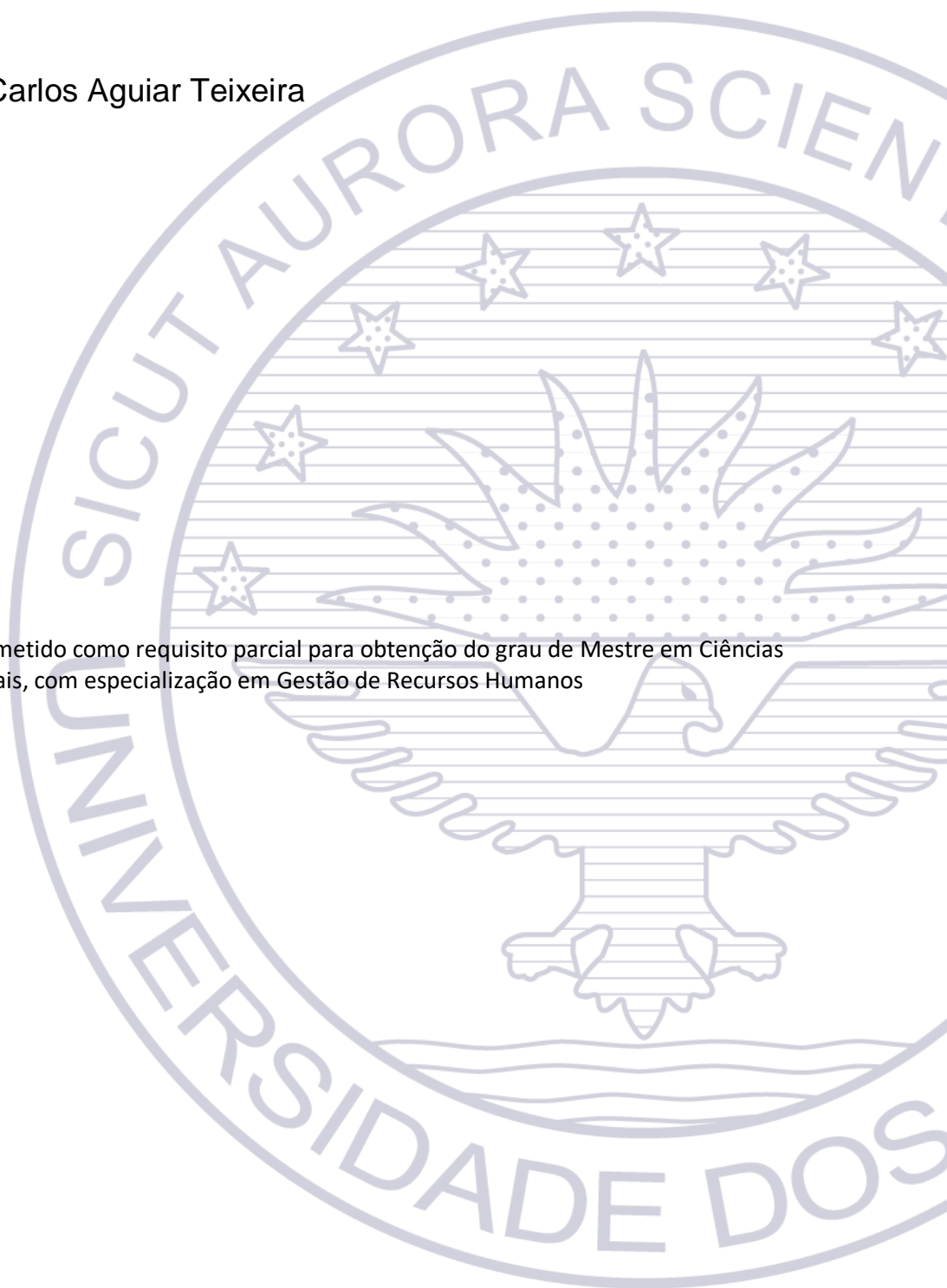
Relatório de Estágio

Telma Sofia Duarte Tavares

Orientador

Prof. Doutor João Carlos Aguiar Teixeira

Relatório de estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos



RESUMO

O presente relatório de estágio tem como principal finalidade a obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos, na Universidade dos Açores (UAç). O estágio decorreu durante nove meses, de outubro de 2021 a março de 2022 nos Serviços de Ação Social Escolar (SASE) da Universidade dos Açores, cuja principal atividade é a gestão de alojamento nas Residência Universitárias (RU) dos Açores.

Ao longo do relatório efetua-se um enquadramento teórico sobre a gestão de apoios sociais, seguindo-se a caracterização da UAç e dos SASE, a apresentação das atividades desenvolvidas durante o estágio e a análise crítica ao estágio.

Através do enquadramento teórico sobre a gestão de apoios sociais entende-se que este é um apoio multigeracional e que, de facto, tem uma grande importância para as famílias no processo de adaptação, apoio social e bem-estar dos estudantes, criando a necessidade de as instituições promoverem mais mecanismos e estruturas de apoio para os estudantes deslocados através da criação de mais residências universitárias.

As atividades desenvolvidas no estágio incluem a análise de candidaturas e gestão de camas nas residências universitárias, a emissão de documentos contabilísticos e o apoio ao estudante, que permite concluir que há uma forte necessidade de aumentar a disponibilidade de alojamento para estudantes universitários e, conseqüentemente, intensificar o apoio ao estudante.

Da análise crítica ao estágio denota-se que os SASE têm capacidade para formar os colaboradores, com o fornecimento de competências de trabalho em equipa, ao mesmo tempo que lhes permite uma boa integração no mercado de trabalho.

Palavra-chave: Gestão de Apoios Sociais, Estágio, Serviços de Ação Social da Universidade dos Açores.

ABSTRACT

The main purpose of this internship report is to obtain a Master's degree in Economic and Business Sciences, with a specialization in Human Resources Management, at the University of the Azores. The internship took place at the Students Social Services of the University of the Azores, for a period of nine months, from October 2021 to March 2022. The main activity of this Services is the management of accommodation in the University Residences of the Azores.

Throughout the report, a theoretical framework is carried out on the management of social support, followed by the characterization of the University and Social Services, a presentation of the various activities developed in the internship and a critical analysis of the internship.

Through the theoretical framework on the management of social support, it is understood that this is a multigenerational support of great importance for families in the process of adaptation, social aid and student well-being, creating the need for institutions to promote more support mechanisms and structures for displaced students, through the creation of more university residences.

The activities developed during the internship include the analysis of applications and management of beds in university residences, the issuance of accounting documents and student support, which allows us to conclude that there is a strong need to increase the availability of accommodation for students and, consequently, intensify student support.

From the critical analysis of the internship, it appears that the SASE are able to train employees, providing them with teamwork skills, while allowing them to be well integrated into the job market.

Keywords: Social Support Management, Internship, Students Social Services of the University of the Azores.

AGRADECIMENTOS

O presente relatório simboliza o fim de mais uma etapa importante do meu percurso académico que só foi possível concretizar com a ajuda e colaboração de pessoas queridas que me acompanharam ao longo deste caminho e que contribuíram para o meu crescimento pessoal e profissional.

À minha família, em especial à minha mãe, irmão e tia, pelo apoio, incentivo, compreensão, paciência, carinho e amor que me deram;

Ao meu namorado que me acompanhou e que me ouviu sempre que estava nervosa, ansiosa e stressada com as diferentes etapas deste percurso;

Ao Prof. Doutor João Carlos Aguiar Teixeira, orientador deste relatório de estágio, pela disponibilidade, profissionalismo e atenção prestados ao longo da realização deste relatório;

À Dr.^a Ana Paula Gouveia, por ter aceitado ser minha tutora e pelos vários conhecimentos que me passou, enquanto Diretora Executiva dos SASE;

À Dr.^a Fernanda Sousa, Coordenadora dos SASE e amiga, por ter acreditado em mim, por me ter motivado dia após dia e por me ter ensinado tanto sobre o mundo profissional;

À Dr.^a Patrícia Barbosa, colega de trabalho e amiga, por me ter ensinado tudo sobre o alojamento e por me ter feito gostar tanto daquilo que fiz ao longo deste tempo nos SASE, mas também por me ter ajudado a melhorar determinados aspetos neste relatório e por me ter incentivado todos os dias a terminar;

Às colegas e amigas, Patrícia Pacheco e Orminda Oliveira, que apesar de não serem da mesma área, me incentivaram a estudar e a lutar pelos meus objetivos;

Aos restantes colaboradores dos SASE por tudo o que me ensinaram ao longo desta experiência profissional.

ÍNDICE

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
LISTA DE FIGURAS	v
LISTA DE TABELAS	vi
LISTA DE ABREVIATURAS.....	vii
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO SOBRE A GESTÃO DE APOIOS SOCIAIS.....	3
2.1. Origem, conceito e objetivos dos apoios sociais.....	3
2.2. O sistema português de apoios sociais	5
2.3. A evolução do sistema de apoios sociais no Ensino Superior em Portugal	7
CAPÍTULO III – CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL ESCOLAR DA UAc.....	12
3.1. Apresentação e história da UAc	12
3.2. Estrutura organizacional da UAc	14
3.3. Oferta de ensino na Universidade dos Açores.....	16
3.4. Caraterização dos Serviços de Ação Social Escolar da UAc	19
CAPÍTULO IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO.....	27
4.1. Análise de candidaturas e gestão de camas nas residências universitárias	27
4.2. Emissão de documentos contabilísticos	30
4.3. Apoio ao estudante	33
CAPÍTULO V – ANÁLISE CRÍTICA AO ESTÁGIO	36
5.1. Análise crítica à entidade	36
5.2. Análise crítica às atividades realizadas	41
5.2.1. Análise crítica à análise de candidaturas e gestão de camas nas RU	41
5.2.2. Análise crítica à emissão de documentos contabilísticos	41
5.2.3. Análise crítica à atividade de apoio ao estudante.....	42
5.3. Aplicação de conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e o mestrado ..	43
CAPÍTULO VI - CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	47

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribuição geográfica dos polos da UAc	13
Figura 2. Diferença entre estrutura linear, funcional e linha- <i>staff</i>	15
Figura 3. Evolução do total de alunos inscritos por ciclo de estudos.....	17
Figura 4. Organograma dos Serviços de Ação Social Escolar da UAc.....	21
Figura 5. Competências dos Conselhos de Ação Social e de Gestão dos SASE	22
Figura 6. Competências dos Serviços Administrativos e Financeiros dos SASE....	23
Figura 7. Competências do Gabinete de Apoio ao Aluno dos SASE.....	24
Figura 8. Distribuição por categoria profissional dos SASE.....	25
Figura 9. Distribuição por área de atividade dos SASE	25
Figura 10. Exemplo de emissão de fatura no programa PHC <i>Advanced</i>	32
Figura 11. Análise SWOT aos Serviços de Ação Social Escolar da UAc	38

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Unidades orgânicas da UAc e respectiva localização	14
Tabela 2. Número de trabalhadores por categoria na UAc	16
Tabela 3. Número de estudantes bolsheiros na UAc	18
Tabela 4. Preçário do alojamento nas RU da UAc no ano letivo 2021-2022.....	31

LISTA DE ABREVIATURAS

CAS – Conselho de Ação Social

CG – Conselho de Gestão

CRE – Centro de Resposta de Emergência

DGES – Direção Geral do Ensino Superior

GAA – Gabinete de Apoio ao Aluno

RAA – Região Autónoma dos Açores

RSI – Rendimento Social de Inserção

RU – Residências Universitárias

SASE – Serviços de Ação Social Escolar

SICABE - Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo

UAc – Universidade dos Açores

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio foi desenvolvido no âmbito do segundo ano do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos, ministrado na Universidade dos Açores. O estágio inseriu-se na área de gestão de recursos humanos e na área financeira, tendo decorrido nos Serviços de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores, ao abrigo do programa Estagiar L. Abrangeu o período de outubro de 2021 a março de 2022 e teve como orientador o Prof. Doutor João Teixeira, sendo a tutora dos serviços a Dr.^a Ana Paula Gouveia, licenciada em Economia, e a tutora do estágio a Dr.^a Fernanda Sousa, licenciada em Políticas Sociais.

O principal objetivo desta experiência profissional foi o desenvolvimento de competências profissionais nas áreas em que o estágio se inseriu, a consolidação e o aperfeiçoamento de conhecimentos ao nível da formação, bem como o desenvolvimento de competências.

Em termos de estrutura, o relatório é constituído por seis capítulos, tendo em conta as várias fases desenvolvidas no decurso do estágio, dos quais o primeiro capítulo diz respeito à introdução.

No segundo capítulo encontra-se explanado um enquadramento teórico sobre a gestão de apoios sociais, apresentando-se a origem, o conceito e os objetivos associados a este contexto. Para além disso, analisa-se o sistema de apoios sociais em Portugal e a evolução desse sistema no Ensino Superior.

Ao longo do capítulo terceiro realiza-se uma breve caracterização da Universidade dos Açores, em particular da sua oferta de ensino, história e estrutura organizacional. No mesmo capítulo, procede-se ainda à caracterização dos Serviços de Ação Social Escolar.

O capítulo quarto diz respeito à descrição das atividades desenvolvidas no setor do alojamento dos SASE, que foram divididas em três grupos: a análise de candidaturas e gestão de camas nas residências universitárias (RU); a emissão de documentos contabilísticos e o apoio ao estudante.

O capítulo quinto refere-se à análise crítica ao estágio, iniciando-se pela análise crítica à instituição e sucedendo-se a análise crítica às atividades desenvolvidas durante o estágio. Posteriormente, procede-se à interligação entre os conteúdos lecionados nas unidades curriculares da licenciatura e do mestrado e as atividades desenvolvidas nesta experiência profissional.

Finalmente, o capítulo sexto corresponde à conclusão, na qual são apresentadas sobre os conhecimentos adquiridos e a experiência profissional com a realização das atividades que foram propostas.

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO SOBRE A GESTÃO DE APOIOS SOCIAIS

No presente capítulo desenvolve-se a origem, o conceito e os objetivos dos apoios sociais, assim como se explica o sistema português de apoios sociais e a evolução do sistema desses apoios no Ensino Superior em Portugal.

2.1. Origem, conceito e objetivos dos apoios sociais

O apoio social é um agente importante e protetor em situações de *stress* que ajuda a mudar as situações ou a mudar a resposta individual ao problema, influenciando a autoestima das pessoas e contribuindo para a recuperação de doenças ou incentivando os indivíduos a ter comportamentos saudáveis (Nogueira, M., 2015; Carvalho, *et al.*, 2011; Cohen & Mckay, 1984).

Neste sentido, pode descrever-se o apoio social como um processo complexo, transacional e contínuo entre um indivíduo e a sua rede social. Quer isto dizer que está relacionado com as funções desempenhadas por grupos ou pessoas significativas para um indivíduo em determinadas situações da vida deste, o que leva à existência de várias formas de apoios sociais que têm originado discordância entre os diversos autores (Antunes & Fontaine, 1996).

Para Malecki e Demaray (2003), o apoio social pode ser emocional, instrumental, informativo ou avaliativo. Deste modo, o apoio emocional está relacionado com o cuidado, o respeito e a empatia; o apoio instrumental refere-se a um tipo de ajuda tangível, como a disponibilização de recursos materiais; o apoio informacional está relacionado com a declaração de informações que auxiliam em caso de necessidade e o apoio avaliativo tem a ver com o *feedback* que auxilia a pessoa a melhorar algum aspeto.

Segundo Ornelas (1994), existem também quatro formas deste apoio: instrumental, emocional, informacional e de reconhecimento, mas para Cutrona e Russell (1987) são seis as funções existentes: integração social, orientação, prestação de cuidados, mais-valia, vinculação e aliança sólida e confiável. No entanto, há quem refira que o apoio obtido é diferente do apoio desejado, pelo que são ainda considerados outros quatro tipos de funções: diretivo, não diretivo, interação social e assistência efetiva e positiva (O'Reilly-Kanpp, 1994).

A verdade é que o conceito de apoio social também envolve transações entre indivíduos (Nelas, 2004) e que a perceção da disponibilidade de apoio social leva ao

aumento do bem-estar de um indivíduo (Vaux, 1988). Neste sentido, um estudo de Custódio (2010) mostrou que o apoio social exerce um efeito protetor sobre o *stress* e os seus sintomas, tendo em conta que tem influência no modo como o indivíduo lida e confronta com as situações com que se depara. Todavia, existem outros estudos que apontam para a existência de uma forte correlação entre o apoio social e a autoestima, na qual a pertença a redes de suporte social e a satisfação com a mesma pode estar relacionada com o sentido de identidade e valorização positiva de si própria (Custódio, 2010; Nelas, 2004; Sarason, *et al.*, 1990; e Vaux, 1988).

Antonucci *et al.* (2000), concluiu no seu estudo que as relações têm influência no bem-estar psicológico e físico dos indivíduos, sendo uma fonte de sentimentos positivos (amor, cooperação, orientação, assistência) e, tendo por base a ideia de que o apoio social é um conceito interativo que representa as interações sociais cumulativas da vida dos e entre os indivíduos. Desta forma, é realmente preponderante que exista um entendimento da importância do nível de qualidade das relações sociais, pois a falta de relações de qualidade está relacionada com consequências físicas e psicológicas negativas, como a depressão, o insucesso, a solidão e a ansiedade.

Tendo em conta os diferentes tipos de apoios sociais referidos, pode então caracterizar-se o apoio social como uma fonte de recursos, na qual o indivíduo pode solicitar um apoio ou reequilíbrio num processo de transição em determinada fase da sua vida.

Num contexto universitário, o apoio social pode ser associado de forma positiva ao desempenho académico (Ogbeide & Ugwu, 2016; e Robbins *et al.*, 2004) e à persistência (Credè & Niehorster, 2012; e Nicpon *et al.*, 2006), mas também pode influenciar as expectativas que os estudantes universitários têm relativamente ao sucesso nas atividades académicas que desempenham e ao valor que atribuem a essas atividades. Assim, pode afirmar-se que os indivíduos que compreendem um apoio social mais significativo têm redes de apoio e relações interpessoais mais fortes, o que pode intensificar a sensação de integração num ambiente universitário (Rayle & Chung, 2007).

Depreende-se então que o apoio social pode representar ganhos significativos nos aspetos emocionais, sociais e académicos para os estudantes e, posteriormente, para a sociedade como um todo, pelo que, perante acontecimentos como, por exemplo, o ingresso no ensino superior, pode entender-se que, de facto, o apoio social pode funcionar

como uma defesa contra o *stress*, sendo este tanto mais eficaz quanto de maior qualidade for o apoio social concebido pelos indivíduos (Antonucci *et al.*, 2000).

2.2. O sistema português de apoios sociais

Em Portugal, a Segurança Social é um sistema que tem como finalidade garantir os direitos básicos dos cidadãos e a igualdade de oportunidades, promovendo o bem-estar e a coesão social para cidadãos portugueses ou estrangeiros que exerçam atividades profissionais ou que residem no país (Segurança Social, 2021).

Todos os cidadãos têm direito à segurança social, sendo este direito efetivado pelo sistema e exercido nos termos estabelecidos na Constituição, nos instrumentos internacionais aplicáveis e na Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro.

O sistema de segurança social português define como principais objetivos a garantia de concretização do direito à segurança social, a promoção de melhoria sustentada das condições e dos níveis de proteção social e o reforço da respetiva equidade e a promoção de eficácia do sistema e a eficiência da sua gestão. Os principais princípios do sistema de apoios português são o princípio da universalidade, da igualdade, da solidariedade, da equidade social e da informação (Segurança Social, 2021).

Neste contexto, importa mencionar que, segundo a Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro – As Bases Gerais do Sistema de Segurança Social – este sistema abrange o sistema de proteção social de cidadania, o sistema previdencial e também o sistema complementar, competindo ao Estado, no que respeita à componente pública do sistema de segurança social, garantir a sua boa administração e garantir, no que respeita aos regimes complementares de natureza não pública, uma adequada e eficaz regulação, supervisão prudencial e fiscalização.

No sistema de ação social existem três subsistemas distintos, conforme consta nas secções II, III e IV da Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro: o subsistema de ação social, o subsistema de solidariedade e o subsistema de proteção familiar. Assim, tendo em conta a desigualdade económica existente em Portugal, este subsistema visa prevenir e reparar situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidades sociais, bem como assegurar a proteção dos grupos mais vulneráveis, como crianças, jovens, pessoas com deficiência, idosos e pessoas que, por algum motivo, se encontrem em situação de carência económica ou social.

A ação social é concebida pelo Estado, pelas autarquias e por instituições privadas sem fins lucrativos, consoante as prioridades e os programas definidos pelo Estado e em concordância com os princípios e linhas de orientação definidas como a intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos e o desenvolvimento social através da qualificação e integração comunitária dos indivíduos.

O subsistema de solidariedade abrange os cidadãos nacionais, mas pode estender-se também a cidadãos não nacionais. Este subsistema propõe-se a garantir direitos essenciais de forma a prevenir e a mitigar situações de pobreza e exclusão, como também a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial, assim como situações de compensação social ou económica devido a insuficiências contributivas ou prestacionais deste sistema. Para além disso, este subsistema abrange eventualidades, como: velhice, invalidez, morte, entre outros.

Um subsistema que permite abranger as pessoas em geral é o subsistema de proteção familiar que pretende assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos quando ocorram as eventualidades legalmente previstas, isto é, encargos familiares, encargos no domínio da deficiência e encargos no domínio da dependência.

Ainda dentro do sistema de segurança social existe o sistema previdencial e o sistema complementar. O primeiro assenta no princípio de solidariedade de base profissional e visa assegurar prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido por efeito de determinadas eventualidades, nomeadamente: doença; maternidade, paternidade e adoção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte. O segundo sistema abrange um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa coletiva e individual que são instrumentos significativos de proteção e de solidariedade social realizada na partilha das responsabilidades sociais, devendo o seu desenvolvimento ser incitado pelo Estado por meio de incentivos adequados.

Ao longo dos últimos anos, Portugal tem enfrentado dificuldades orçamentais e a necessidade de reformar o Estado através da diminuição da despesa. Como tal, os apoios prestados pela Segurança Social têm sofrido alguns cortes, o que tem sido alvo de muitas críticas. Ainda assim, existem muitos portugueses a beneficiar de apoios prestados pelo Estado, desde idosos, crianças, desempregados a pessoas com poucos rendimentos que são, de facto, os principais beneficiários destes apoios (Aguiar, 2013).

Assim sendo, consideram-se como principais apoios a pensão de velhice, o abono de família, as prestações de desemprego, o rendimento social de inserção (RSI) que é, atualmente, o que mais se destaca, e o complemento solidário para idosos.

Para finalizar é importante entender o conceito de RSI. Este rendimento destina-se a proteger os indivíduos que se encontram numa situação de pobreza extrema e consiste numa prestação pecuniária mensal que pretende assegurar a satisfação das suas necessidades mínimas. O rendimento social de inserção é constituído também por um programa de inserção que inclui um contrato e que visa gerar oportunidades de inclusão social e o acesso às necessidades básicas (Instituto de Segurança Social, 2022).

2.3. A evolução do sistema de apoios sociais no Ensino Superior em Portugal

Nos últimos anos, com a chegada de vários jovens provenientes de todas as classes sociais ao Ensino Superior e, tendo como objetivo a igualdade de oportunidades e a diminuição das dificuldades económicas e financeiras dos estudantes carenciados, o sistema de apoio aos estudantes do Ensino Superior conquistou uma importância crescente, principalmente, em Portugal.

De facto, segundo as alíneas a) e e) do n.º 2 do artigo n.º 74 da Constituição, o ensino deve contribuir para a superação das desigualdades económicas, sociais e culturais, sendo responsabilidade do Estado garantir o ensino básico universal, obrigatório e gratuito e definir progressivamente a gratuidade de todos os graus de ensino.

Em Portugal, o modelo de apoio social aos estudantes do Ensino Superior tem vindo a sofrer algumas alterações, pelo que se considerou importante, numa primeira fase, assegurar boas condições para se consagrarem ao estudo através da criação de residências e cantinas universitárias. Já, numa segunda fase, a importância recaiu sobre a disponibilização de medidas que permitissem o acesso ao Ensino Superior dos estudantes mais desfavorecidos, garantindo que nenhum estudante fosse excluído do sistema por motivos socioeconómicos (Cristóvão, 2012).

Segundo Cristóvão (2012), é após o 25 de abril de 1974 que, de facto, a situação altera-se, pois até então o Ensino Superior era frequentado principalmente pelas elites, existindo poucos estudantes oriundos de classes sociais mais pobres. Assim, após o período revolucionário assiste-se a uma mudança no discurso político que era regulado por uma forte componente da doutrina socialista, o que acaba por incidir no sistema do

Ensino Superior, estabelecendo-se as bases da reforma do Ensino Superior no Decreto-Lei n.º 363/75, de 11 de julho.

Neste Decreto-Lei, salienta-se a existente necessidade de adotar medidas que permitam o acesso das classes trabalhadoras à educação e à cultura, nomeadamente de nível superior, mas medidas estas que não se devem limitar a um princípio de igualdade formal de oportunidades e sim compreender uma estratégia compensatória orientada no sentido de beneficiar os trabalhadores-estudantes, mediante vias especiais e mais rápidas de acesso, de concessão de bolsas de estudo e de outros benefícios sociais e de regimes especiais de trabalho escolar. Por efeito destas medidas, o Conselho de Revolução decidiu anunciar que a parte dos custos do Ensino Superior e dos serviços sociais universitários a cargo dos estudantes passaria a ser sustentada por estes, de acordo com o princípio segundo o qual as propinas a pagar e os benefícios sociais a atribuir serão definidos de forma a ter em conta o estatuto socioeconómico dos estudantes e do seu agregado familiar.

Até meados da década de 70, de acordo com Cristóvão (2012), o sistema de ação social caracterizava-se por possuir um variado conjunto de estruturas de apoio social, com orgânicas e competências próprias que não compreendiam uma política de ação social uniforme ou concertada. Para além disso, os serviços sociais de cada instituição de Ensino Superior atuavam perante a subordinação de cada Reitoria com maior ou menor autonomia, fixando os preços dos serviços a prestar, estabelecendo os critérios de atribuição de bolsas de estudos e as questões relacionadas com alojamento universitário e alimentação.

Em 1977-1978, o Gabinete de Ação Social Escolar da Direção Geral do Ensino Superior elaborou um regulamento que foi legislado nesse mesmo ano, com a publicação do Decreto-Lei n.º 313/77, de 19 de dezembro, e em que ficou regimentado o sistema de atribuição de bolsas, o montante das bolsas de estudo e a forma de operacionalização de processo, como as condições de candidatura à bolsa de estudo, as normas de cálculo do rendimento e os escalões de valor das bolsas. O montante das bolsas de estudo incluía os encargos com material escolar, transporte, alimentação, alojamento e lavandaria.

Neste Decreto-Lei também estavam definidos os motivos que extinguiriam o direito à bolsa, como: a desistência da frequência do curso; a prestação de falsas declarações por dolo ou omissão; o recebimento de bolsa ou vantagem equivalente à bolsa que lhe havia sido atribuída; o ingresso nas forças armadas em prestação de serviço militar obrigatório; entre outros. Todavia, existiam valores de bolsas definidos para os estudantes que

residiam na área da Universidade e que tinham alojamento gratuito (bolsa mensal de 120,00 euros; bolsa anual de 1 292,00 euros) e para estudantes oriundos de diversos pontos do país, deslocados do seu agregado familiar e que alugassem alojamento especificamente para estudar (bolsa mensal de 263,00 euros; bolsa anual de 2 645,00 euros).

A partir da década de 80, o sistema de ação social tornou-se mais desenvolvido, pois foram proclamadas várias disposições legais imprescindíveis à regulamentação da atribuição de bolsas de estudo aos alunos economicamente desfavorecidos. Como tal, foi publicado o Decreto-Lei n.º 132/80, de 17 de maio, em que se consagraram as bases essenciais delimitadoras da estrutura dos diversos serviços sociais do Ensino Superior, dada a necessidade de serem definidos os princípios gerais de ação social e a orgânica dos serviços sociais existentes em cada instituição.

Assim, em cada instituição de Ensino Superior foram criados sistemas de serviços sociais que surgem como pessoas coletivas de direito público, dotadas de autonomia administrativa e financeira, na direta dependência do Ministério da Educação, sendo constituído por um Presidente, Reitor ou Diretor por inerência, por um vice-presidente nomeado pelo Ministério da Educação e Ciência sob proposta do Presidente, por um Conselho Geral e um Conselho Administrativo. Para além disso, delinearam-se as atribuições dos serviços sociais no âmbito da concessão dos auxílios económicos aos estudantes mais carenciados e no âmbito da prestação de serviços aos estudantes em geral (Cristóvão, 2012). Cada serviço possuía serviços operativos (alojamentos, alimentação e serviço de bolsas e empréstimos), serviços de apoio, administração e aprovisionamento e, ainda, serviços de infantário, secções de textos, livraria e material escolar, no âmbito da execução da política de ação social.

Após este Decreto surgiu a publicação anual de legislação, onde se estabeleceram efetivamente os critérios de atribuição de bolsas de estudo, estipulando-se assim, na Portaria n.º 760/81, de 04 de setembro, a configuração de atribuição de benefícios sociais aos alunos do Ensino Superior. Deste modo, define-se que a bolsa de estudo e a isenção de propinas a conceder a cada estudante dependia da situação económica, calculada a partir do rendimento médio mensal do agregado familiar de origem ou a partir do rendimento próprio mensal do candidato no caso de ser independente. Além disso, importa salientar que, nesta portaria foram redefinidas as normas a utilizar para o cálculo da capitação, sendo estas mais rigorosas.

Em novembro de 1984, é publicada a Portaria n.º 863 – A/84 em que se estabeleceu que a ação social do Ensino Superior deveria seguir princípios como: o princípio da universalidade, refletido no apoio indireto a todos os estudantes em geral através de preços sociais suportados em parte pelo Estado nas cantinas universitárias; o princípio da justiça social, traduzido no apoio direto aos estudantes com mais dificuldades económicas sob a forma de bolsas de estudo e isenção de propinas, conjeturando-se para eles preços especiais, diferentes dos pagos pelos estudantes não bolseiros e o princípio da complementaridade, refletido na concessão de benefícios diretos que simultaneamente com os recursos familiares, permitissem ao estudante mais carenciado prosseguir os seus estudos. Tudo isto, levou a atualizações na tabela dos valores da bolsa de estudo, bem como a mudanças nos critérios de atribuição dessas bolsas (Cristóvão, 2012).

Chegados os anos 90, são publicadas leis como a Lei da Autonomia das Universidades (Lei n.º 108/88, de 24 de setembro) e a Lei das Propinas (Lei n.º 20/92, de 14 de agosto), em que o Governo decide aumentar o valor das propinas, prevendo aumentos percentuais progressivos com base nos custos de ensino apurados por estudante, sendo este montante alterável consoante a instituição de ensino, e ainda, estabelecendo quatro escalões diferentes para o pagamento das propinas (isenção total, redução de 30%, redução de 60% ou pagamento integral). Conjeturava-se também que os montantes resultantes do pagamento das propinas constituíam receita própria das instituições.

Perante esta situação, o Governo decidiu reformular a política de ação social, através do Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de abril, instituindo-se alterações no funcionamento dos serviços sociais e no processo de atribuição de serviços sociais aos estudantes. Assim, para que os serviços sociais passassem a ser dotados de maior eficácia e eficiência, decretou-se que competia a estes serviços decidir sobre o modelo de gestão a executar e a escolha dos instrumentos mais adequados para executar a política determinada pelo Governo, através do Ministério da Educação.

Em síntese, é possível reter que, tendo em conta os diferentes tipos de apoios sociais referidos, são desenvolvidas relações sociais em cada um deles. Para além disso, depreende-se que o aumento de número de estudantes a ingressarem no Ensino Superior deve-se ao facto de o apoio social contribuir para uma maior sensação de segurança e competência resultando numa melhor eficácia na resolução de problemas e desafios intelectuais (Rayle & Chung, 2007). Por último, segundo o artigo n.º 4 do Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de abril, a ação social no Ensino Superior tem como objetivo garantir aos

estudantes melhores condições de estudo, através da prestação de serviços e da adjudicação de apoios, como a atribuição de bolsas de estudo e a concessão de alojamento.

CAPÍTULO III – CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL ESCOLAR DA UAc

Neste capítulo pretende-se caraterizar a Universidade dos Açores e a sua oferta de ensino, apresentando-se uma breve história desta instituição e a descrição da sua estrutura organizacional. Para além disso, numa parte final, carateriza-se os Serviços de Ação Social Escolar, tendo em conta que foi nesta entidade que se realizou o estágio.

3.1. Apresentação e história da UAc

A Universidade dos Açores inicialmente conhecida como *Instituto Universitário dos Açores*, foi fundada a 09 de janeiro de 1976 e trata-se de uma universidade pública localizada na Região Autónoma dos Açores (RAA), com sede na cidade de Ponta Delgada (PDL), na ilha de São Miguel, que surgiu da implantação do regime autonómico dos Açores, após o período revolucionário em 1974, e também da política de expansão do ensino superior em Portugal.

Ao longo de vários anos, esta firmou-se como uma instituição de referência no Arquipélago dos Açores, estabelecendo laços científicos e culturais dentro e fora da Região e consolidando-se também como uma instituição de carácter universalista, fomentando a importância que a natureza atlântica lhe proporciona. Para além disso, procurou dar resposta às inúmeras necessidades de formação de quadros na Região, promover o seu desenvolvimento científico e tecnológico e elevar o seu nível de cultura (Universidade dos Açores, 2021a).

Segundo os Estatutos da UAc, a principal missão desta instituição passa pela criação, transmissão e difusão da cultura, do conhecimento e da tecnologia, contribuindo para a educação superior e para a construção de uma sociedade inspirada em valores humanistas, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação e do desenvolvimento experimental, da extensão cultural e também da prestação de serviços à comunidade. No que toca aos objetivos é de realçar que a Universidade dos Açores pretende contribuir para a criação, compreensão e divulgação da ciência e tecnologia, das artes e das humanidades, através do ensino e da investigação, bem como contribuir para a melhoria do nível de qualificação dos cidadãos e para o bem-estar da comunidade, de forma a reforçar a igualdade de oportunidades no acesso à educação e ao emprego.

Após se verificar um aumento do número de estudantes a frequentarem a UAc, sentiu-se a necessidade de aumentar os apoios na área social ao nível das residências e

cantinas, pelo que, um ano após a sua fundação, foi criada a primeira Residência Universitária para estudantes.

No contexto da sua inserção geográfica, a Universidade dos Açores tem como principal objetivo contribuir para a sustentabilidade económica e social da Região, bem como para o seu desenvolvimento integral. Neste sentido, esta instituição apresenta uma estrutura tripolar, com polos em três cidades da Região: Ponta Delgada (onde se situa a sede, os principais serviços e a Reitoria), em Angra do Heroísmo e na Horta, conforme se pode observar na Figura 1.

Figura 1. Distribuição geográfica dos polos da UAc



Fonte: Adaptado de GeoTour Azores (2021).

Esta Universidade assenta numa lógica de faculdades e escolas indicadas para a realização continuada do ensino e da investigação, mas também inclui o ensino superior politécnico que abrange as Escolas Superiores de Saúde e de Tecnologias de Ponta Delgada e Angra do Heroísmo, tal como se pode visualizar na Tabela 1.

Não obstante, as diversas áreas de ensino e investigação instruídas nesta tão nobre instituição aumentaram, sem sombra de dúvida, o conhecimento da complexa realidade do mar, da terra, da história, da vida, da sociedade e, em geral, da cultura das ilhas.

Tabela 1. Unidades orgânicas da UAc e respetiva localização

Unidade Orgânica:	Localização:
Faculdade de Ciências Agrárias e do Ambiente	Angra do Heroísmo (Terceira)
Faculdade de Ciências Sociais e Humanas	Ponta Delgada (São Miguel)
Faculdade de Economia e Gestão	Ponta Delgada (São Miguel)
Faculdade de Ciências e Tecnologia	Ponta Delgada (São Miguel)
Escola Superior de Saúde	Angra do Heroísmo (Terceira) e Ponta Delgada (São Miguel)
Escola Superior de Tecnologias	Angra do Heroísmo (Terceira) e Ponta Delgada (São Miguel)

Fonte: Adaptado de Universidade dos Açores (2021b).

3.2. Estrutura organizacional da UAc

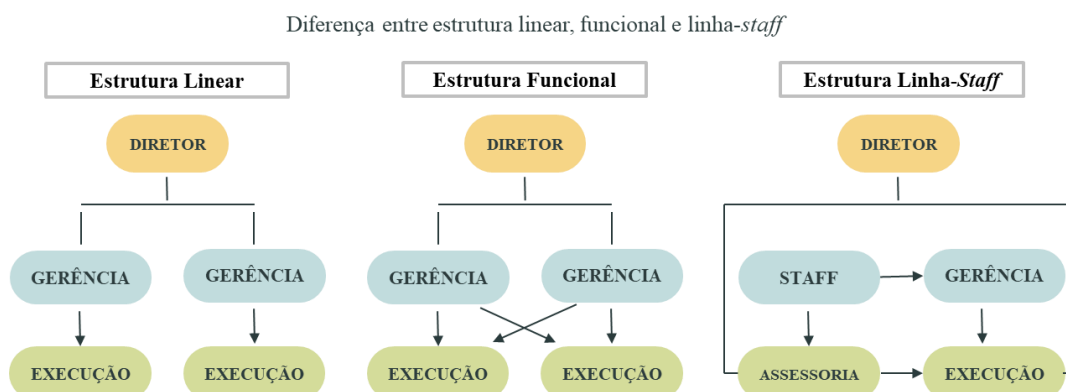
Para Chandler (1962), a estrutura organizacional de uma empresa pode ser descrita como o desenho através do qual a empresa é governada e a qual possui três funções básicas: representar o contexto no qual o poder é exercido, ou seja, as decisões são tomadas e as atividades são executadas; minimizar e regulamentar a influência das variações dos indivíduos na organização; e realizar produtos organizacionais, atingindo metas organizacionais (Hall, 1984).

Contudo, Chiavenato (2014) caracterizava a estrutura organizacional de uma empresa como uma “cadeia de comando” que providenciava as relações de quem manda e de quem recebe as ordens, assim como a posição que cada um ocupa dentro da organização. Esta “cadeia de comando” está relacionada com o princípio da unidade de comando, ou seja, cada colaborador deve reportar-se a apenas um superior. Já Galbraith (1977) considerava que a estrutura organizacional resulta da combinação da definição de organização e do conceito de escolha estratégica, ou seja, a estrutura organizacional é criada para ser um processo de decisão que traz coerência entre os objetivos e decisões para os quais a organização existe.

Assim, importa referir que a estrutura organizacional de uma empresa pode ser apresentada através de um organograma, isto é, uma representação esquematizada das interações entre os vários departamentos e as funções que lhe estão associadas, podendo

apresentar diferentes tipos de estruturas que se encontram representadas na Figura 2, como simples (ou linear), funcional ou linha-*staff*, que é a combinação entre a estrutura linear e a estrutura funcional.

Figura 2. Diferença entre estrutura linear, funcional e linha-*staff*



Fonte: Adaptado de Chiavenato (2004).

Posto isto, é possível caracterizar a estrutura organizacional da Universidade dos Açores como uma estrutura funcional, uma vez que se divide segundo diferentes funções e se organiza conforme o tipo de recursos utilizados, isto é, baseia-se na transmissão de autoridade através dos vários setores e na definição dos responsáveis por cada área (Cunha *et al.*, 2004).

Ao longo dos últimos anos, o número de docentes do quadro de pessoal da UAc em regime permanente tem sido constante, ao contrário do número de docentes convidados que em 2020 aumentou significativamente, dada a necessidade de desdobrar turmas devido às restrições impostas pela pandemia de COVID-19. Para além disso, em 2020 verificou-se que o número de mulheres (103 mulheres) a lecionar nesta instituição foi superior ao número de homens (95 homens).

Em 2020, a média de idades dos docentes da Universidade dos Açores posicionou-se à volta dos 55 anos, evidenciando a tendência crescente que se tem verificado nos últimos anos. Para inverter esta média, a Universidade refere no seu Relatório de Atividades que teria de se aumentar o número de concursos internacionais de recrutamento para professores auxiliares relativamente aos concursos para categorias mais elevadas, mas tal não acontecerá nos próximos anos, uma vez que é necessário aumentar a percentagem de docentes com *tenure*.

Relativamente ao número de trabalhadores não docentes e não investigadores, verifica-se que este tem sido constante ao longo dos últimos anos, apesar de que nas diferentes carreiras afere-se um aumento do número de trabalhadores nas categorias mais elevadas, que se deve à consolidação de mobilidades intercarreiras e à contratação de novos técnicos. Assim, através da Tabela 2, nota-se que entre 2017 e 2020, existiu um aumento de 27 para 33 técnicos superiores e especialistas de informática.

Tabela 2. Número de trabalhadores por categoria na UAc

	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Coordenador Técnico	Encarregado Operacional	Especialista de Informática	Técnico de Informática	Total
2016	22	87	45	7		3	6	170
2017	23	87	45	7		4	6	172
2018	26	85	43	7	1	5	7	174
2019	24	85	44	6	1	5	8	173
2020	28	81	42	6	1	5	8	171

Fonte: Adaptado de Universidade dos Açores (2020a).

3.3. Oferta de ensino na Universidade dos Açores

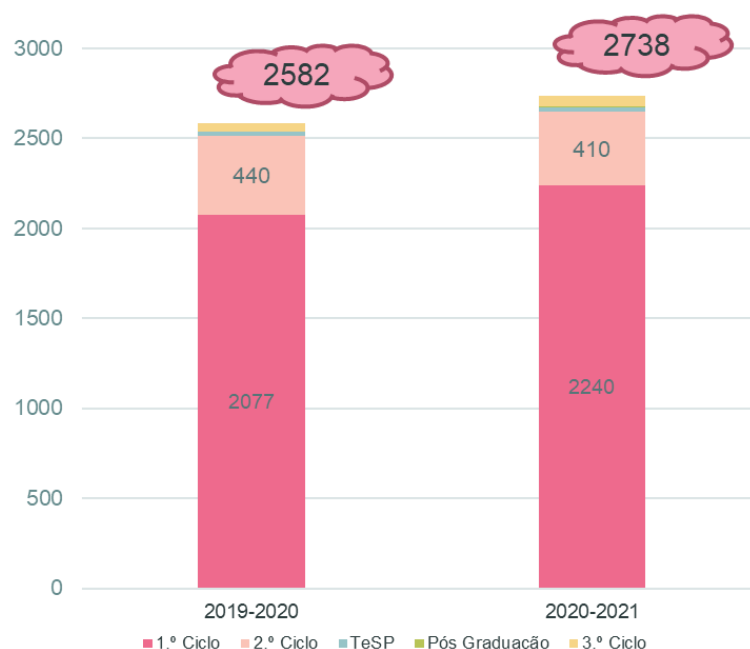
Em 2020, com a pandemia de COVID-19 espalhada pelo mundo, a Universidade dos Açores sentiu-se obrigada a adotar medidas rigorosas de prevenção e proteção contra o vírus, implicando assim grandes mudanças na instituição e nos cidadãos que dela fazem parte. Neste sentido, ajustou-se o modo de funcionamento às circunstâncias ditadas e foi criado o Centro de Resposta a Emergências (CRE) coordenado pela Reitoria da Universidade, integrando todos os responsáveis por unidades orgânicas e serviços.

Em fevereiro de 2020, a Universidade dos Açores foi a primeira a elaborar e pôr em prática um Plano de Contingência que limitava o acesso às instalações e que colocou os estudantes a terem aulas à distância e os funcionários a realizarem teletrabalho durante alguns meses. Tudo isto implicou inúmeros reajustes nas instalações da Universidade, nomeadamente, a reorganização dos espaços físicos (salas de aulas, gabinetes e áreas comuns), a implementação de sistemas de controlo de acesso aos edifícios, o aumento de dispositivos de *wireless* no *campus* e nas residências universitárias, a definição de regras

e circuitos de entrada e saída dos edifícios e a instalação de sistemas fixos para desinfeção das mãos.

No entanto, apesar da situação pandémica, o número de alunos inscritos na UAc aumentou relativamente aos anos anteriores, tendo-se registado mais 156 estudantes comparativamente com 2019, como consta na Figura 3. Na primeira fase do Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior atingiu-se o maior número de candidatos dos últimos 25 anos, o que levou ao aumento do número de vagas, principalmente no curso de medicina, e da transferência de vagas do concurso para os internacionais para outros concursos.

Figura 3. Evolução do total de alunos inscritos por ciclo de estudos



Fonte: Adaptado de Universidade dos Açores (2020a).

No que diz ao respeito aos cursos de doutoramento e mestrado, verificou-se uma diminuição de cerca de 15 estudantes e um aumento de 163 nas licenciaturas. Para além disso, importa mencionar que, em 2020, verificou-se um aumento do número de estudantes matriculados na UAc pela primeira vez nos cursos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos.

Através da Direção Geral do Ensino Superior (DGES), os estudantes mais carenciados podem beneficiar de apoios diretos, nomeadamente de bolsas de estudo, no âmbito do sistema de ação social escolar. Como tal, o processo de atribuição dessas bolsas

envolve um conjunto de procedimentos que vão desde a candidatura, à análise dos processos de candidatura com base na situação socioeconómica do agregado familiar do estudante candidato até à atribuição do montante da bolsa de estudo.

Assim, no ano letivo 2019-2020, segundo dados do Relatório de Atividades dos Serviços de Ação Social Escolar de 2020, que se encontram representados na Tabela 3, dos 2 582 estudantes matriculados na Universidade dos Açores, foram submetidas 1 106 candidaturas e atribuídas 908 bolsas. Destes estudantes, 81,8% que usufruíram de bolsa de estudo frequentavam cursos no *campus* de Ponta Delgada e 18,2% no *campus* de Angra do Heroísmo.

Tabela 3. Número de estudantes bolseiros na UAc

Ano letivo 2019-2020	
N.º de estudantes matriculados na UAc	2 582
N.º de candidaturas à bolsa submetidas	1 106
N.º de candidaturas aceites	908
N.º de bolseiros em PDL	743
N.º de bolseiros em AH	165

Fonte: Adaptado de SASE (2020).

É importante também frisar que a Universidade dos Açores acolhe estudantes em programas de mobilidade, sendo o mais representativo o programa Erasmus+. Assim, nos últimos anos, verificou-se um crescimento contínuo do número de mobilidades *incoming* de estudantes e de mobilidades de *staff* para formação. No entanto, e como consequência da pandemia, este número desceu em cerca de 39 estudantes *incoming* devido ao cancelamento e/ou adiamento de mobilidades, como medida preventiva quer da UAc como das universidades de origem.

Para além do programa Erasmus+, a Universidade dos Açores também integra outros programas nacionais, nomeadamente, o Programa Almeida Garrett (Ensino Universitário) e o Programa Vasco da Gama (Ensino Politécnico), sendo que os estudantes destes programas não auferem de bolsas de estudo. Como tal, o registo de estudantes nestas

mobilidades mantém-se praticamente o mesmo ao longo dos anos, embora seja notório um decréscimo no número de estudantes *outgoing* no âmbito do Programa Almeida Garrett.

3.4. Caracterização dos Serviços de Ação Social Escolar da UAc

Os Serviços de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores definem-se como sendo uma pessoa coletiva do direito público, provida de personalidade jurídica e de autonomia administrativa e financeira, nos termos e âmbitos definidos por lei e pelos estatutos da UAc, estando sujeitos à fiscalização exercida pelo fiscal único, sendo as suas contas consolidadas com as da Universidade dos Açores.

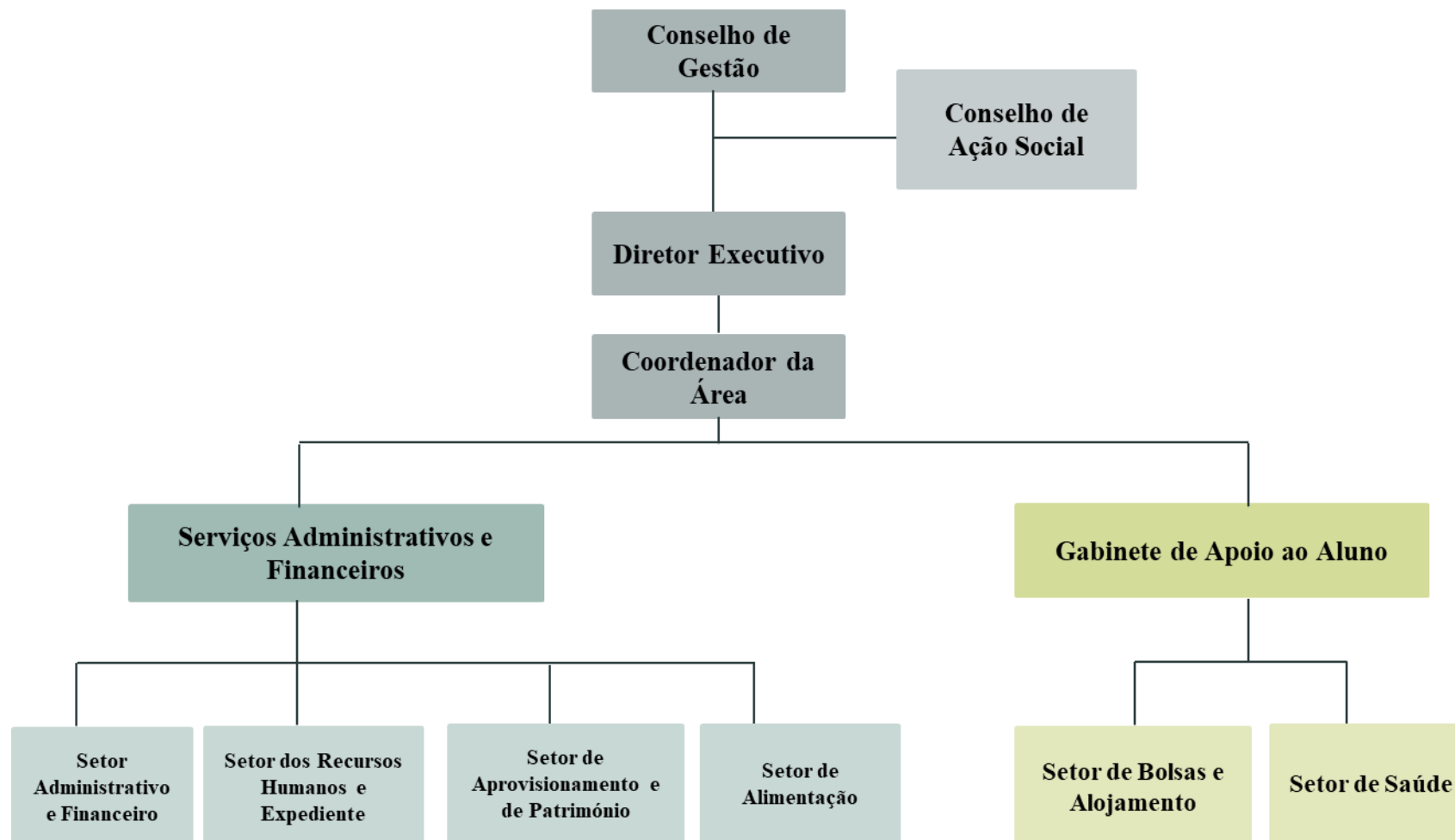
De acordo com Oliveira (2009), a missão é uma forma de interpretar determinados sistemas de valores e crenças em termos de negócios e áreas básicas de atuação, considerando as tradições e filosofias administrativas da empresa. No entanto, para Cardoso (1998) a missão evidencia a existência de uma organização e o contributo que esta tenciona transmitir à sociedade. Como tal, é necessário definir a área de negócio em que cada empresa atua, envolvendo os produtos que oferece, as necessidades que pretende satisfazer, os mercados onde se insere e o modo de atuação dos colaboradores.

Assim, a sua principal missão passa por executar a política de ação social cultural e desportiva, visando proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo, formação e integração social e académica. Como tal, podem beneficiar do sistema de ação social, através dos SASE, todos os estudantes matriculados na UAc, bem como estudantes de outras instituições de ensino superior nacionais ou estrangeiras, estudantes apátridas ou que beneficiem do estatuto do refugiado político e também os provenientes de países com os quais tenham sido celebrados acordos de cooperação académica, de forma a oferecer aos estudantes melhores condições de estudo, mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios sociais.

No que toca aos objetivos, estes serviços pretendem promover o acesso ao alojamento; atribuir bolsas de estudos; promover o acesso à alimentação em cantinas e bares; promover e apoiar as atividades desportivas e culturais; promover a saúde e o bem-estar da comunidade universitária; conceder auxílios de emergência; promover o apoio médico e psicológico aos estudantes; e desenvolver outras atividades que, pela sua natureza, se enquadrem nos fins gerais de ação social escolar.

Relativamente à estrutura organizacional dos SASE, esta caracteriza-se por ser uma estrutura funcional, tal como a Universidade dos Açores. Na Figura 4, encontra-se o organograma da empresa que está subdividido por direções, coordenações e áreas.

Figura 4. Organograma dos Serviços de Ação Social Escolar da UAc



Fonte: Adaptado de SASE (2020).

Quanto aos órgãos dos SASE temos o Conselho de Ação Social (CAS) que é o órgão superior de orientação geral da ação social escolar na UAc e o Conselho de Gestão (CG) que é o órgão de gestão administrativa, patrimonial e financeira, em que lhe é aplicada a legislação em vigor para os organismos públicos. O primeiro é constituído pelo Reitor, que preside, com voto de qualidade, pela Diretora Executiva dos SASE e por dois representantes da associação de estudantes, sendo que um destes deve ser bolseiro. O segundo (CG) distingue-se pela presença da Coordenadora dos SASE (ponto n.º 5 do artigo 63.º dos estatutos da UAc) em relação aos dois representantes da associação de estudantes. A cada um destes órgãos são atribuídas diferentes competências, conforme exposto na Figura 5.

Figura 5. Competências dos Conselhos de Ação Social e de Gestão dos SASE

Conselho de Ação Social (CAS)	Conselho de Gestão (CG)
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar a forma de aplicação da política de ação social escolar na UAc; • Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das orientações gerais que garantam o funcionamento dos SASE; • Dar parecer sobre o Relatório de Atividades, e as Contas, bem como sobre os Planos de Atividades e Orçamento, e sobre os Planos de Desenvolvimento, a médio e longo prazo para a ação social; • Propor mecanismos que garantam a qualidade dos serviços prestados e definir os critérios e os meios para a sua avaliação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar os instrumentos de gestão e fiscalizar a sua execução; • Aprovar os projetos de orçamento e o plano de desenvolvimento a médio prazo para a ação social; • Promover e fiscalizar a cobrança de receitas, bem como autorizar as despesas; • Organizar a contabilidade e fiscalizar a sua escrituração; • Apresentar os Relatórios e Contas anuais e submetê-los ao Tribunal de Contas; • Acompanhar a gestão financeira e patrimonial dos SASE, promovendo a organização e a permanente atualização do inventário e do cadastro dos bens móveis e imóveis; • Fixar os preços e taxas a cobrar pelos SASE.

Fonte: Adaptado de Serviços de Ação Social Escolar (2018).

No que respeita aos serviços dos SASE estes integram os Serviços Administrativos e Financeiros e o Gabinete de Apoio ao Aluno (GAA). No *campus* de Angra do Heroísmo, os SASE exercem as suas atribuições nos domínios das bolsas de estudo, alimentação, área administrativa e financeira e também alojamento, sob a orientação dos responsáveis dos Serviços Administrativos e Financeiros e do Gabinete de Apoio ao Aluno.

Os Serviços Administrativos e Financeiros é um setor fundamental dentro dos SASE, que possui importantes competências e que compreende quatro setores diferentes: setor administrativo e financeiro, setor dos recursos humanos e expediente, setor de

aprovisionamento e património e setor de alimentação. Como tal, na Figura 6 é possível observar três das principais competências de cada um destes setores.

Figura 6. Competências dos Serviços Administrativos e Financeiros dos SASE

<p align="center">Setor Administrativo e Financeiro</p>	<p align="center">Setor dos Recursos Humanos e Expediente</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar e controlar as contas correntes com as entidades que têm movimentos financeiros com os SASE; • Conferir os documentos e os movimentos de recebimento e pagamento da tesouraria assegurando o seu planeamento a curto prazo; • Preparar e elaborar a prestação de contas anual a enviar ao Tribunal de Contas, promover o balanço anual do património dos SASE e proceder às amortizações nos termos da lei. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recolher e tratar os dados relevantes para a gestão integrada dos RH e executar as ações necessárias à organização e instrução dos processos relativos ao pessoal que preste serviço nos SASE, a qualquer título ; • Recolher e verificar os elementos necessários do registo de assiduidade do pessoal, processar salários, gratificações e outros abonos ao pessoal; • Assegurar o expediente geral dos SASE.
<p align="center">Setor de Aprovisionamento e Património</p>	<p align="center">Setor de Alimentação</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Proceder ao aprovisionamento de bens, materiais e equipamentos necessários ao regular funcionamento dos serviços; • Providenciar para que as aquisições se realizem de acordo com as normas legais; • Proceder a uma racional gestão de compras, de acordo com critérios definidos em colaboração com os utilizadores, após superior aprovação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar o cumprimento das normas e orientações estabelecidas para o funcionamento e utilização de todas as unidades alimentares; • Criar ciclos de ementas, observando critérios de nutrição, equilíbrio e qualidade alimentar nas unidades alimentares; • Zelar pelo fornecimento de refeições que, em rigor, obedeçam às normas de segurança e higiene alimentar.

Fonte: Adaptado de Serviços de Ação Social Escolar (2018).

O Gabinete de Apoio ao Aluno inclui o setor de Bolsas e Alojamento e também o setor de Saúde, sendo este o gabinete constituído pelos setores mais importantes dos SASE no que respeita ao acompanhamento e integração dos estudantes da Universidade. Cada um destes setores apresenta competências distintas, que se encontram sintetizadas na Figura 7.

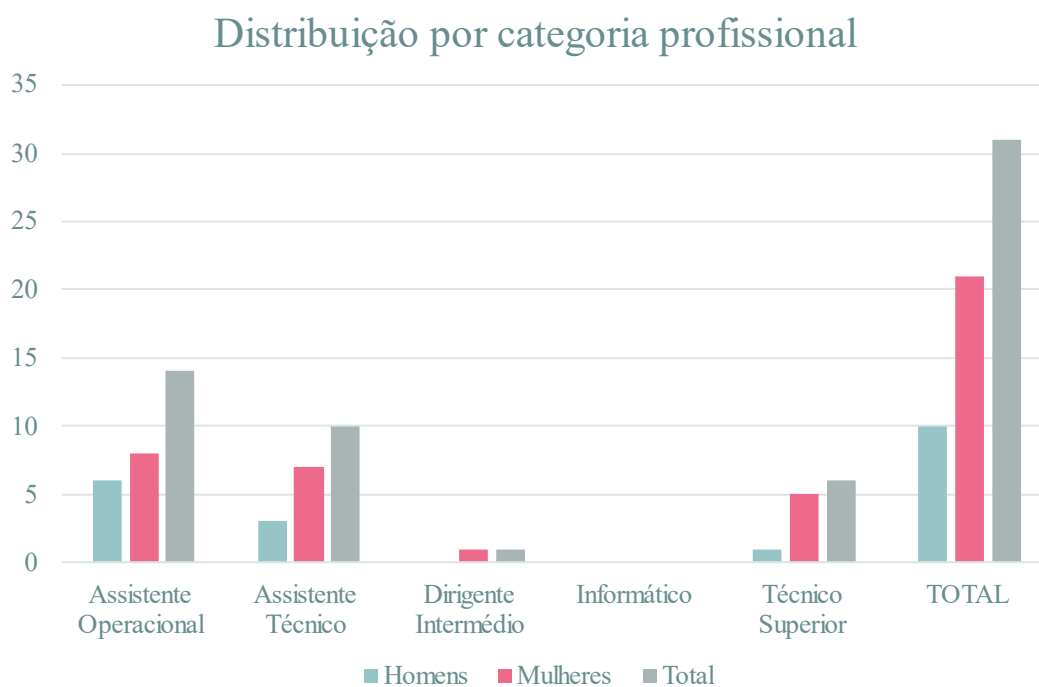
Figura 7. Competências do Gabinete de Apoio ao Aluno dos SASE

Setor de Bolsas e Alojamento	Setor de Saúde
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar os processos de candidatura e propor os benefícios sociais a conceder; • Fazer o acompanhamento dos estudantes de forma a identificar situações de carência económica e propor a atribuição de benefícios sociais aos estudantes; • Preparar o acolhimento dos estudantes estrangeiros e dos estudantes em mobilidade e fazer o seu acompanhamento regular; • Organizar e enviar aos serviços competentes os elementos necessários à elaboração do orçamento e relatório anual dos SASE; • Assegurar o normal funcionamento das residências; • Propor superiormente alterações ao regulamento de utilização das residências e as regras da sua administração, bem como assegurar o cumprimento dos regulamentos; • Organizar os processos de candidatura aos alojamentos e submetê-los a decisão superior; • Organizar e manter atualizado um sistema de controlo da utilização das residências e vistoriar as instalações, aquando da entrada e saída dos utilizadores . 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar o acesso dos estudantes a serviços de apoio médico; • Propor formas de cooperação que facilitem as condições de acesso dos estudantes ao Serviço Regional de Saúde; • Colaborar em campanhas que visem a profilaxia de doenças e a divulgação de atividades no âmbito da saúde; • Recolher e facultar os dados estatísticos específicos aos serviços competentes; • Proporcionar o atendimento psicológico nos domínios da orientação/reorientação escolar; • Proporcionar o apoio psicopedagógico; • Proporcionar o apoio psicológico a problemas pessoais/relacionais; • Desenvolver atividades de natureza preventiva, de forma a dar resposta às necessidades pessoais nas suas diferentes áreas

Fonte: Adaptado de Serviços de Ação Social Escolar (2018).

Ao nível de colaboradores dos SASE, a 31 de dezembro de 2020, estes serviços contavam com 32 colaboradores, dos quais 31 tinham contrato em funções públicas por tempo indeterminado e 1 apresentava-se em comissão de serviço ao abrigo da Lei Geral dos Trabalhadores em Funções Públicas. Destes 32 colaboradores, 21 encontram-se a prestar serviço no *campus* de Ponta Delgada e 11 em Angra do Heroísmo, sendo que, por categorias profissionais, existem 14 como assistentes operacionais, 10 como assistentes técnicos e 6 como técnicos superiores, conforme é visível na Figura 8. Relativamente às áreas de atividade, na Figura 9, constata-se que 13 colaboradores estavam afetos ao setor do alojamento, 3 ao setor das bolsas de estudo, 4 à alimentação e 15 ao setor administrativo, financeiro e de apoio social.

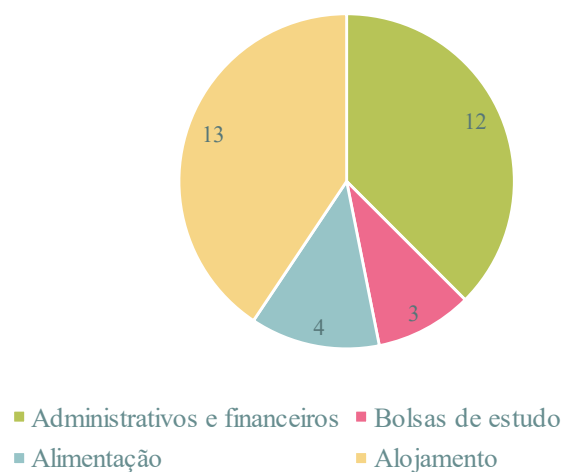
Figura 8. Distribuição por categoria profissional dos SASE



Fonte: Adaptado de SASE (2020).

Figura 9. Distribuição por área de atividade dos SASE

Distribuição por áreas de atividade - SASE



Fonte: Adaptado de SASE (2020).

Importa referir que, de acordo com o artigo 19.º do capítulo IV do Regulamento dos Serviços de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores, estes serviços têm a

possibilidade de proporcionar a estudantes de cursos ministrados na instituição formas de colaboração que se revelem possíveis e vantajosas para as partes.

Para finalizar, através da história da Universidade dos Açores, conclui-se que o grau de desenvolvimento que se alcançou na RAA está relacionado com a ação desenvolvida pela própria Universidade, sendo, por isso, uma das suas principais fontes de dinamização. Quanto à oferta de ensino, é de realçar que o aumento do número de estudantes que frequentam a Universidade dos Açores pode estar relacionado com o sentimento de segurança das famílias e dos estudantes relativamente à situação vivenciada na região e na instituição.

CAPÍTULO IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

No presente capítulo, são apresentadas e caracterizadas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio realizado nos Serviços de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores, no setor do alojamento, que se encontra integrado no Gabinete de Apoio ao Aluno, desde outubro de 2021, apesar de o estágio ter-se iniciado em outubro de 2020. As atividades exercidas podem ser descritas como: análise de candidaturas e gestão de camas nas residências universitárias; emissão de documentos contabilísticos e apoio ao estudante.

4.1. Análise de candidaturas e gestão de camas nas residências universitárias

No setor do alojamento dos Serviços de Ação Social Escolar, a principal atividade a desenvolver no início do ano letivo é a análise de candidaturas ao alojamento nas residências universitárias dos Açores para os estudantes matriculados na Universidade.

Apesar da grande oferta de alojamento para os estudantes que ingressam no ensino superior, verifica-se uma grande preocupação por parte dos estudantes e familiares no que toca a encontrarem um espaço adequado, com boas condições, boa localização e preço acessível, pelo que, na construção de uma residência universitária é extremamente importante ter em conta as condições circundantes, promotoras de comunicação e do desenvolvimento pessoal e social, de forma a facilitar o processo de acomodação dos estudantes (Ferraz, *et al.*, 2011; e Dinis, 2013).

Atualmente, as residências da Universidade dos Açores possuem uma capacidade de cerca de 362 camas, distribuídas pelas três residências que, obedecem a normas e princípios que garantem o respeito pelos direitos e liberdades fundamentais de um indivíduo, tal como sustentam um ambiente agradável, saudável e seguro, contribuindo assim para facilitar a integração dos estudantes nesta fase importante das suas vidas e o seu sucesso académico.

As candidaturas ao alojamento são submetidas através de um formulário *online* disponível no Portal do Estudante da UAc, que gera automaticamente um registo no *edoc*, ficando à responsabilidade da Sr.^a Coordenadora dos SASE, a Dr.^a Fernanda Sousa, o reencaminhamento das candidaturas para as técnicas do setor do alojamento, conforme a residência para a qual o estudante se candidatou (Residência das Laranjeiras em Ponta Delgada, Residência do Morrão em Angra do Heroísmo ou Residência da Horta, no Faial).

A bolsa de estudos é um apoio financeiro não reembolsável a um estudante universitário que visa responder a despesas que estejam associadas à frequência no ensino superior com o apoio principal do governo (Cerdeira, M., 2008).

Como tal, a prioridade de análise das candidaturas é dada aos estudantes candidatos à bolsa de estudo. Neste caso, a Dr.^a Fernanda sendo também técnica de bolsas de estudo, verifica através do nome do candidato ou número de contribuinte se este tem a candidatura à bolsa submetida no Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo (SICABE), que é o portal onde são submetidas as candidaturas à bolsa da DGES, dado que esta é uma das questões que consta nos formulários de candidatura ao alojamento e que nos permite respeitar os critérios de seriação estipulados no artigo 7.º do Regulamento Interno das RU.

Neste contexto, importa mencionar que existem várias fases para os estudantes se candidatarem ao alojamento nas residências, estando subdivididas por: estudantes que irão frequentar a UAc pela primeira vez (existindo as 1.^a, 2.^a e 3.^a fases); estudantes que ingressam no 2.º e outros anos; estudantes internacionais de 1.º ano; estudantes internacionais que ingressam no 2.º e outros anos; estudantes em mobilidade para 1.º e 2.º semestres (Programa Erasmus+, Programa Almeida Garrett, entre outros).

As candidaturas de alojamento são então analisadas pelas técnicas do setor, que verificam a disponibilidade que têm na residência para aquele período, assim como analisam a tipologia solicitada pelo estudante (quarto de tipologia individual ou dupla), o método de pagamento que pretende utilizar para fazer os pagamentos mensais do alojamento e se tem preferência por algum dos blocos disponíveis ou por partilhar o quarto com algum colega que também se tenha candidatado à residência.

Por conseguinte, a técnica do setor do alojamento responde à Dr.^a Fernanda através do *edoc*, dando a informação sobre a disponibilidade de alojamento e as condições da candidatura, isto é: se é estudante candidato à bolsa de estudo; que tipologia escolheu; o período em que pretende ficar alojado; a licenciatura, mestrado ou doutoramento que irá frequentar; e se é estudante deslocado ou não. De seguida, a Dr.^a Fernanda informa a Sr.^a Diretora Executiva dos SASE, que é a responsável por autorizar ou não o pedido de alojamento e que reencaminha uma vez mais o *edoc* para a Dr.^a Fernanda, de forma a chegar às técnicas do setor do alojamento a resposta final do despacho.

Encontrando-se a distribuição em *edoc* concluída, o setor do alojamento informa o estudante sobre a disponibilidade do alojamento através de *e-mail*, onde indica as

condições de alojamento nas residências, nomeadamente, o que é necessário para dar a entrada na residência, os valores mensais dos quartos conforme a tipologia e o tipo de estudante, as regras que estão estipuladas no Regulamento Interno das Residências Universitárias, os dados de pagamento das mensalidades e da caução e, na altura da pandemia de COVID-19, o Plano de Contingência em vigor naquele momento na Universidade dos Açores e a indicação se é ou não necessário apresentar teste antigénio de COVID-19, teste PCR e/ou o certificado de vacinação/recuperação válidos.

Numa quarta fase, é criada a ficha do estudante no programa de alojamento, PHC *Advanced*, com as informações que constam do formulário que o estudante preencheu, sendo as informações principais a data de entrada e a data de saída, o tipo de estudante (bolseiro, não bolseiro, em mobilidade ou outra situação), a tipologia de quarto escolhida, o bloco e o quarto onde ficará alojado, a forma de pagamento optada pelo estudante (por débito direto ou por transferência bancária) e, ainda, o número de contribuinte para que sejam devidamente processados os recibos das mensalidades junto da Autoridade Tributária e Aduaneira.

Ainda neste processo de análise de candidaturas e, principalmente, no início do ano letivo, são vistas e revistas diariamente as listagens de entradas dos estudantes com uma assistente operacional que se encontra na residência e que é a responsável por receber os estudantes e mostrar-lhes as instalações da RU, bem como transmitir avarias e outros problemas associados à residência para a técnica do alojamento.

É importante referir também que, ao longo do ano letivo, podem ser realizadas diversas alterações na ficha do estudante, pois a qualquer momento o estudante pode solicitar alteração da tipologia do quarto ou mudança de quarto, alteração da data de entrada ou saída da residência, o método de pagamento, entre outras informações importantes que podem surgir ao longo do período em que o estudante está alojado, como por exemplo, a aplicação de advertências orais ou escritas por incumprimento das regras na residência. Contudo, importa salientar, que todas essas alterações são informadas à Sr.^a Diretora e à Sr.^a Coordenadora dos serviços, pois algumas dessas alterações, como a mudança de tipologia ou de quarto, têm de ser autorizadas pela Dr.^a Ana Paula Gouveia.

Para além de tudo isto, a técnica do setor de alojamento é também responsável por realizar as estatísticas anuais deste setor, calculando a ocupação por cama em cada mês e o número de estudantes bolseiros, não bolseiros e em mobilidade que estiveram alojados

na residência por ano letivo, através do programa *PHC Advanced* que disponibiliza algumas análises que ajudam neste processo estatístico.

Por fim, importa salientar que as residências universitárias procuram um justo equilíbrio na sua missão de apoio ao estudante universitário, esforçando-se para cumprir a premissa de que nenhum estudante deve ser excluído do ensino superior por razões de cariz económico (Dinis, 2013).

4.2. Emissão de documentos contabilísticos

Para garantir que o funcionamento da atividade de uma empresa está de acordo com os parâmetros legais, as empresas devem cumprir um conjunto de obrigações estabelecidas para com o Estado ao longo de um ano contabilístico. Assim, segundo Marques (2014), as obrigações têm de ser realizadas dentro dos prazos estabelecidos, o que condiciona a rotina da empresa, uma vez que requer o envio dos documentos contabilísticos atempadamente.

Assim, tendo em conta esta perspetiva, para além da análise de candidaturas e gestão de camas das residências universitárias, o setor do alojamento é responsável pela emissão de documentos contabilísticos ligados a esta área e pela comunicação de alguns ficheiros importantes aos superiores dos SASE.

Os estudantes alojados nas residências têm de pagar mensalmente um valor estipulado na Lei n.º 71/2017, de 16 de agosto, em função do IAS (Indexante de Apoios Sociais), conforme consta na Tabela 4. Nesse sentido, e de acordo com o Regulamento Interno das Residências Universitárias, os estudantes têm de pagar a mensalidade até ao dia 08 de cada mês, sendo lhes aplicada uma penalização caso não cumpram com o prazo estipulado. Como tal, a penalização é contabilizada a partir do dia 09 de cada mês, tendo um valor de 2 euros no 1.º dia de atraso (neste caso, no dia 09) e de 0,50 cêntimos nos dias seguintes.

Tabela 4. Preçário do alojamento nas RU da UAc no ano letivo 2021-2022

Preçário do Alojamento no ano letivo 2021-2022	Quarto Duplo	Quarto individual
Estudantes bolseiros da UAc	76,79€ (38,40€ metade do mês)	170,00€ (20,00€ diária)
Estudantes não bolseiros da UAc	128,00€ (10,00€ diária)	170,00€ (20,00€ diária)
Estudantes em mobilidade	128,00€ (10,00€ diária)	170,00€ (20,00€ diária)
Estudantes bolseiros de outras universidades	131,64€ (65,82€ metade do mês)	170,00€ (20,00€ diária)
Outras situações	210,00€ (15,00€ diária)	260,00€ (20,00€ diária)

Fonte: Adaptado de Universidade dos Açores (2021b).

Contudo, existem exceções no que respeita aos pagamentos para os estudantes candidatos à bolsa de estudos da DGES ou estudantes bolseiros, isto é, os estudantes candidatos a esta bolsa podem efetuar o pagamento da(s) mensalidade(s) apenas quando o resultado da bolsa for conhecido. Assim, se a bolsa de estudos for indeferida, o estudante dispõe apenas de dois dias úteis para efetuar o pagamento, após o dia em que sai o resultado da bolsa; se a bolsa de estudos for deferida, o estudante deve aguardar que a DGES realize o pagamento para liquidar a mensalidade do alojamento, dispondo também de dois dias úteis para realizar esse(s) pagamento(s).

Em vista disto, a Sr.^a Coordenadora informa mensalmente a técnica do alojamento da data de pagamento das bolsas de estudo e, como tal, este setor tem a responsabilidade de realizar um controlo das dívidas dos estudantes bolseiros, tendo em consideração essa data de pagamento e os dois dias úteis que os estudantes dispõem para efetuar a liquidação dos valores em atraso. Assim, após essa verificação, a técnica do alojamento contacta o estudante via *e-mail* de que tem a mensalidade por pagar, solicitando que o pagamento da dívida seja feito o mais rapidamente possível e o comprovativo seja remetido por *e-mail*.

Assim, a técnica do setor do alojamento que exerce funções no *campus* de Ponta Delgada, é responsável por no 1.º dia útil do mês emitir as faturas dos estudantes e de

diariamente emitir os recibos quando do pagamento da mensalidade, no programa *PHC Advanced*, conforme se pode observar na Figura 10. O controle de pagamentos é realizado através da consulta do extrato bancário que o tesoureiro retira diariamente do banco e entrega à técnica.

Após a emissão dos recibos, são extraídos do *PHC* os mapas onde constam as informações dos valores faturados (mapa de faturação) e dos valores recebidos (mapa de recebimentos), bem como o valor das cauções a receber ou a devolver aos estudantes (mapa de cauções) sendo, posteriormente, enviados para o tesoureiro registrar no *PRIMAVERA* os valores totais faturados e recebidos daquele dia, diferenciando-se cada valor por residência.

Figura 10. Exemplo de emissão de fatura no programa *PHC Advanced*

Referência	Designação	Quant.	Unidade	Quant. Alternativa	Unidade Alt.	Desc.1	Preço	Desc.2	Total	Ano	Mês	Dia	Taxa Nô. Juros	Nô. Indicado	N. Curso	Unidade	Linha Total	Margem %	Origem	Destino	Classificaç. P.
02	alugamento mensal em quarto individual	1,000	M				170,00		170,00	2022	02 - Fevereiro		4				170,00	100,00%	41		170,00

Os estudantes podem efetuar os pagamentos de três formas diferentes: diretamente nos *SASE* (que deixou de ser possível devido à pandemia de *COVID-19*); por transferência bancária; ou por débito direto. Como tal, os estudantes que optam pela opção de débito direto, devem indicar os seus dados bancários e assinar um documento a confirmar essa escolha. Posteriormente, na ficha do estudante, no separador “dados financeiros” coloca-se a informação de que o pagamento deverá ser processado por débito direto e os dados bancários, de forma que no dia 08 de cada mês seja retirado automaticamente da conta bancária do estudante o valor da respetiva mensalidade.

Os débitos diretos são um serviço de pagamento que dá a possibilidade ao estudante (devedor) de efetuar os seus pagamentos periódicos mediante uma autorização de débito

na sua conta bancária, sendo esta previamente entregue aos SASE (credor), tornando-se assim um método eficiente para o estudante efetuar os seus pagamentos. Os débitos diretos permitem efetuar cobranças decorrentes de contratos de longa duração ou periódicos, mas também podem ser efetuados em pagamentos pontuais (Banco de Portugal, 2022).

O processamento dos débitos diretos é realizado no PHC pela técnica do setor do alojamento de Ponta Delgada em conjunto com a Dr.^a Fernanda, através da opção “cobranças via banco”, em que se gera um ficheiro com as informações dos valores a serem debitados, que é carregado pela Sr.^a Coordenadora no *netbanco* dos SASE e, posteriormente, autorizado pela Sr.^a Diretora Executiva. Assim, de forma a confirmar se os valores foram debitados das contas dos estudantes e se existiu algum erro, consulta-se o extrato bancário no dia 08 e valida-se no PHC os valores liquidados, de forma a obter o recibo de pagamento que é entregue ao estudante pessoalmente ou via *e-mail*.

Segundo a Lei n.º 119/2019, de 18 de setembro, o ficheiro SAFT (*Standard Audit File for Tax Purposes*) deve ser comunicado até ao dia 12 do mês seguinte ao da emissão da fatura, pois este é um ficheiro que tem como finalidade agrupar e exportar toda a informação fiscal e contabilística de uma empresa num determinado período de tempo, possuindo um caráter obrigatório para todos os sujeitos passivos de IRC. Assim sendo, o setor do alojamento dos SASE retira mensalmente do programa PHC, no dia 09, o ficheiro SAFT e envia-o para o setor administrativo e financeiro, de modo que este seja comunicado à Autoridade Tributária e Aduaneira.

Para além disso, nesse mesmo dia, são conferidas as dívidas dos estudantes que são enviadas à Sr.^a Diretora através dos mapas retirados do programa (mapa de dívidas dos estudantes bolseiros e mapa de dívidas dos estudantes não bolseiros), sendo o mais importante nesta data o mapa de dívidas dos estudantes não bolseiros, uma vez que, como referi acima, os estudantes bolseiros devem efetuar os pagamentos aquando do pagamento das bolsas da DGES que, por norma, ocorrem no dia 25.

4.3. Apoio ao estudante

O serviço social transcende a função de apoiar, ou seja, procura um mecanismo que garanta aos indivíduos e à família um fortalecimento a nível moral e cultural, assim como ajuda a enfrentarem as mudanças económicas e sociais que surgem no mundo académico. Assim sendo, o serviço social ou serviço de apoio ao estudante numa Universidade tem

como principal objetivo promover e valorizar o ser humano, tendo em consideração a satisfação de necessidades sociais, como o alojamento, a alimentação, assistência médica e psicossocial e o lazer (António, E., 2017).

Atendendo, assim, à importância do apoio ao estudante, no início do ano letivo, o setor do alojamento dos SASE organiza sessões de esclarecimento *online* em conjunto com as técnicas de bolsa de estudo que têm como intuito esclarecer as questões dos estudantes que se matriculam na Universidade dos Açores pela 1.^a vez, explicando-lhes todos os procedimentos que devem adotar em ambos os setores.

Não obstante, o esclarecimento das questões pode ser feito presencialmente, pois, por norma, é onde se verifica maior afluência com a chegada dos estudantes caloiros à Universidade que, muitas vezes, se fazem chegar acompanhados por familiares e se mostram nervosos e entusiasmados com esta nova fase das suas vidas. Assim, neste atendimento presencial também são dadas todas as informações importantes sobre o alojamento, desde as condições de acesso, ao preçário e às regras, tal como é efetuado um acolhimento geral que passa por explicar-lhes algumas normas da instituição e responder a algumas curiosidades que os estudantes deslocados têm acerca da ilha de São Miguel.

Importa também frisar que os estudantes que passam pelo setor do alojamento são reencaminhados para as técnicas de bolsas de estudo que estão divididas pelos diversos cursos existentes na UAc, sempre que existem dúvidas sobre esta área, assim como são reencaminhados para o setor da tesouraria onde podem adquirir um cartão provisório de estudante que lhes permite comprar as senhas de lavandaria para a residência e as senhas de alimentação para almoçarem na cantina da universidade ou adquirirem o jantar que, atualmente, funciona em regime de *take-away*.

No entanto, e como é natural, os estudantes necessitam de apoio ao longo de todo o ano letivo, pelo que podem dirigir-se aos SASE para esclarecer dúvidas com a técnica de alojamento, bem como expor as suas preocupações, ideias e objetivos, de forma que os SASE consigam melhorar o bem-estar de cada um destes estudantes, tentando sempre proporcioná-los uma boa experiência académica.

É de realçar ainda que, tal como referido no capítulo 3.4., os SASE oferecem a oportunidade aos estudantes matriculados na Universidade de exercerem um contrato de “trabalho institucional” que lhes permite prestar serviço nas diferentes áreas das residências, nomeadamente, na portaria ou lavandaria, mediante o preenchimento de um formulário. Os estudantes que estabelecem este acordo com os SASE têm como

recompensa um desconto na mensalidade de alojamento (3,00 euros por cada hora de trabalho), consoante as horas que tenham realizado, sendo estas horas registadas numa folha de assiduidade que é enviada pela assistente operacional da residência à Dr.^a Ana Paula Gouveia que contabiliza as horas realizadas e o valor a ser descontado.

Antes de os estudantes começarem a prestar serviço na residência, o formulário que preencheram e assinaram é analisado por uma técnica de ação social que, reúne com o estudante para perceber se este tem realmente dificuldades financeiras, entregando o seu parecer à Sr.^a Diretora que comunica ao setor do alojamento a decisão final, passando a ser da responsabilidade da técnica de alojamento a comunicação com o estudante sobre o horário e local de trabalho a executar.

O setor do alojamento também se disponibiliza para ouvir os estudantes que tenham preocupações que não estejam relacionadas com a residência, mas sim com o seu percurso académico ou pessoal, sugerindo-lhes o recurso ao apoio psicológico ou médico que a Universidade dos Açores disponibiliza de forma gratuita a todos os estudantes.

Conclui-se, assim que o serviço social é uma profissão fundamentalmente interventiva que tem como finalidade produzir mudanças no dia-a-dia da vida social dos estudantes (Sousa, 2009), o que significa que tem extrema importância na integração e adaptação dos estudantes do ensino superior e que, por esse motivo, os SASE deverão trabalhar mais e melhor no sentido de proporcionar uma eficaz adaptação dos estudantes na UAc. Para além disso, importa salientar que, ao nível de alojamento as atividades são as adequadas e necessárias para o bom funcionamento do setor.

CAPÍTULO V – ANÁLISE CRÍTICA AO ESTÁGIO

Este capítulo tem como objetivo a análise crítica à entidade onde foi desenvolvido o estágio e às atividades realizadas no mesmo, interligando os conhecimentos adquiridos na licenciatura e no mestrado com os obtidos no decurso do estágio.

5.1. Análise crítica à entidade

O estágio realizado nos Serviços de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores permitiu-me entrar no mundo laboral e obter alguma experiência profissional relacionada com a licenciatura em Economia, mas principalmente com a Gestão de Recursos Humanos, tendo em conta que a principal função estava relacionada com a gestão da Residência Universitária das Laranjeiras.

Inicialmente, de forma a conhecer a equipa com quem iria trabalhar durante alguns meses, fui apresentada aos colaboradores dos SASE que exercem funções no *campus* de Ponta Delgada, aos colaboradores da Residência Universitária das Laranjeiras, tendo em conta que tinha de manter um contacto frequente com os mesmos e, de forma remota, a alguns colaboradores do *campus* de Angra do Heroísmo, ficando, deste modo, a conhecer cada secção dos serviços. Seguidamente, fui acompanhada diariamente pela Dr.^a Patrícia Barbosa, que era a técnica responsável pelo setor do alojamento antes da minha entrada nos SASE e, também pela Dr.^a Fernanda Sousa, que me permitiram uma integração rápida e eficaz nas tarefas a executar e na equipa com quem iria trabalhar.

No entanto, é importante destacar que todos os colaboradores da entidade se disponibilizaram desde início a explicar os procedimentos a adotar e a ultrapassar as minhas dificuldades nas atividades que teria de desempenhar, criando, assim, uma relação excelente com os colaboradores e um bom ambiente nos SASE.

No que respeita aos pontos fortes e fracos e às oportunidades e ameaças de uma empresa estes podem ser avaliados com base na análise SWOT que, segundo, Keller e Kotler (2012) e Teixeira (2019), permite realizar uma análise interna e externa à empresa. Deste modo, a partir da análise interna, identificam-se os pontos fortes (*Strengths*) e os pontos fracos (*Weaknesses*) que são qualificados como internos de criação ou de destruição de valores (ativos, capacidades, recursos humanos e financeiros, etc.). Já a partir da análise externa é possível detetar a existência de oportunidades (*Opportunities*) e de ameaças (*Threats*) provindas do meio envolvente, sendo caracterizadas como fatores externos de criação ou de destruição de valores que não são controlados pela empresa,

como os fatores demográficos, sociais, políticos e tecnológicos (Value Based Management, 2011; e Guimarães, 2021).

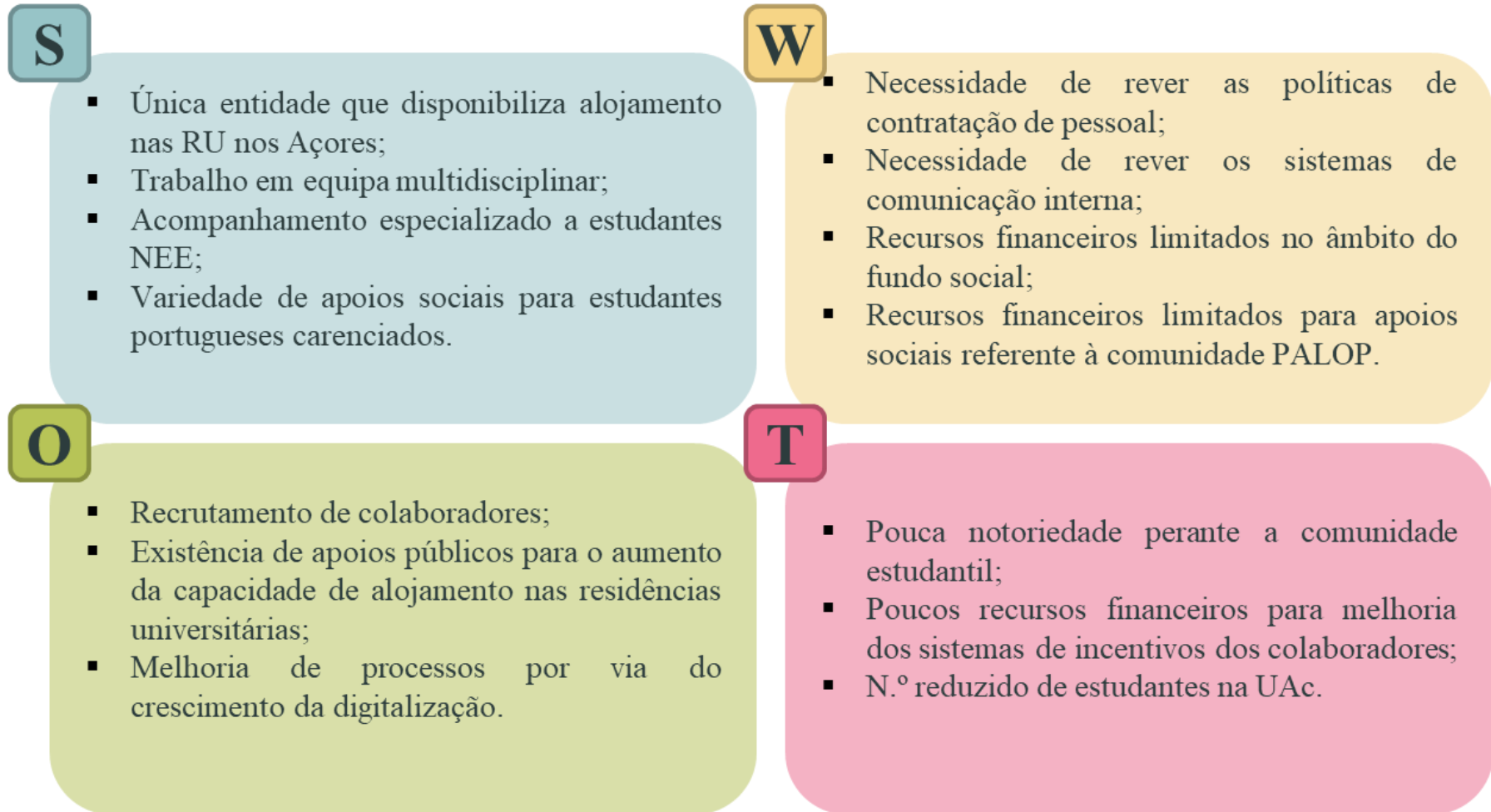
Segundo Oliveira (2007), o ponto forte é a variável controlável, ou seja, é a diferenciação conseguida pela empresa que lhe permite obter uma vantagem operacional no ambiente empresarial, ao passo que o ponto fraco é a situação inadequada da empresa que lhe providencia uma desvantagem operacional no ambiente da mesma.

Para Lima (2016), as oportunidades são aspetos positivos que estão relacionados com o ambiente em que a empresa se encontra ou se pretende acomodar, mas não são controladas pela entidade nem estão relacionadas com a tomada de decisão do planeamento estratégico. Pelo contrário, o autor considera que as ameaças são aspetos externos que têm um impacto direto na empresa e que não podem ser controladas, pois têm tendência a prejudicar o desenvolvimento da empresa e provocar uma perda de posicionamento no mercado, bem como a diminuir as receitas e atividades da mesma.

Posto isto, na Figura 11 é possível observar a análise SWOT realizada aos SASE, onde estão tipificados os pontos fortes e fracos que nos permitem realizar uma avaliação interna e que servem para a entidade adotar medidas estratégicas, de forma a maximizar os pontos fortes e a mitigar os pontos fracos; e estão representadas as oportunidades e ameaças que permitem à entidade estar atenta aos fatores que não são controlados por ela e, por isso, realizar uma análise externa.

A partir desta análise conclui-se que, como pontos fortes da entidade realça-se o facto desta ser a única entidade nos Açores que disponibiliza alojamento nas residências universitárias aos estudantes que ingressam no ensino superior e os diversos apoios sociais existentes para estudantes portugueses com situação económica desfavorecida, através da atribuição de bolsas de estudo que permitem ajudar nas despesas com propinas, alojamento, alimentação e transporte. Para além disso, destaca-se o acompanhamento especializado a estudantes com necessidades especiais educativas (NEE), que de acordo com o Regulamento dos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais da Universidade dos Açores, têm diversos direitos (atribuição de salas que se adequem às necessidades de cada um, à atribuição de locais de estágio, a prioridade no atendimento em todos os serviços da Universidade, a um acompanhamento especializado, entre outros) e apoios financeiros.

Figura 11. Análise SWOT aos Serviços de Ação Social Escolar da UAc



O trabalho em equipa multidisciplinar também constitui um ponto forte da entidade, uma vez que, por exemplo, no Gabinete de Apoio ao Aluno, encontram-se técnicas de várias áreas: serviço social, economia, medicina e psicologia. Assim, e de acordo com Rivero (2009), o trabalho em equipa multidisciplinar é uma mais-valia pela visão global e pela diversificação de metodologias de intervenção que conseguem alcançar, pois permite integrar para além dos conhecimentos técnicos, o “saber-fazer” e o “saber-ser” de cada elemento, levando, deste modo, a um trabalho mais produtivo, o que de facto se verifica nos SASE quando há intervenção das técnicas das diferentes áreas.

Em relação aos pontos fracos, a entidade tem uma forte necessidade de rever as políticas de contratação de pessoal, pois o facto de existirem muitos colaboradores a trabalhar nas diversas áreas através de programas do Centro de Emprego, leva a que, de tempos em tempos, seja necessário ensinar a um novo colaborador as funções que deve desempenhar na área a que está afeto. Consequentemente, é necessário que os colaboradores do quadro de pessoal estejam frequentemente a ensinar esses novos funcionários, criando alguma instabilidade nas tarefas a executar.

Para Melo (2012), a comunicação interna está relacionada com os processos de criação de conhecimento que promove o desenvolvimento a nível individual e em grupo, pelo que uma comunicação interna bem planeada e executada pode resultar em inúmeros resultados positivos numa empresa. Como tal, este é um fator negativo a salientar nos SASE, uma vez que, muitas vezes, se verifica a falta de comunicação entre os vários setores, quando é necessário haver essa comunicação entre setores, provocando um ambiente menos agradável entre os colaboradores. Para além disso, Devesa (2017) considera que uma comunicação interna eficaz diminui o esforço dispensado em conflitos que são, muitas vezes, provenientes da falta de informação, embora também aumente a produtividade através da capacitação, proporcionando, assim, uma satisfação contínua que melhora a relação entre os indivíduos e as organizações.

Durante algum tempo, os SASE tinham acesso a um fundo social de emergência (FSE), mas o mesmo foi retirado, sendo este um fator negativo a salientar, uma vez que, muitas vezes, é necessário ajudar estudantes PALOP que têm dificuldades económicas e que pedem ajuda às técnicas de ação social. O FSE é uma prestação pecuniária atribuída a fundo perdido, isenta de taxas, e que serve para colmatar situações pontuais resultantes de dificuldades económico-sociais que acabam por ter impacto negativo no desempenho escolar do estudante e que, por norma, não podem ser resolvidas no âmbito de apoios que

estejam previstos pelo sistema de Ação Social para o Ensino Superior (Universidade do Minho, 2022). Seguindo esta perspectiva, denota-se também uma carência ao nível de apoios sociais a estudantes PALOP, sendo este também um ponto negativo que deve ser colmatado.

Relativamente às oportunidades, considerando já a existência de uma Residência Universitária em Ponta Delgada, e dado o aumento do número de estudantes a ingressarem no Ensino Superior, os SASE e a Universidade têm a oportunidade e a possibilidade de expandir a residência existente ou construir uma nova, tendo em conta a existência de apoios públicos para esse efeito, de forma a atender às necessidades dos vários estudantes que procuram alojamento mais acessível em São Miguel para residirem durante o seu percurso académico.

De acordo com esta linha de pensamento, existindo a possibilidade de serem criadas mais residências, existe, conseqüentemente, a necessidade de mais colaboradores afetos aos serviços e, portanto, a necessidade de novos métodos de contratação pública para suprimir a falta de pessoal qualificado e efetivo. Não obstante, também pode constituir como uma boa oportunidade a melhoria de processos por via do crescimento da digitalização, tendo em conta que se tem verificando uma constante evolução da tecnologia ao longo dos últimos anos.

Do lado das ameaças, verifica-se que existem poucos recursos para melhorar os sistemas de incentivos dos colaboradores dos serviços, principalmente, aos mais antigos, pois, segundo Lee, *et al.* (2011), os incentivos servem para dar *feedback* aos funcionários sobre a sua evolução no que toca a alcançar objetivos, em que, normalmente, as organizações pagam esses incentivos de forma a sustentar o alinhamento entre os objetivos da organização e o sucesso financeiro dos colaboradores (Wilson, 2016). Deste modo, Beer (1983), afirmava que esses incentivos eram vistos como uma ferramenta crucial na gestão organizacional, já que eram usados como uma maneira de motivar os colaboradores, aumentando o seu esforço e a sua eficiência. Além disso, destaca-se como uma forte ameaça a pouca notoriedade dos SASE perante a comunidade estudantil e o número reduzido de estudantes que frequentam a UAc.

5.2. Análise crítica às atividades realizadas

No presente subcapítulo realiza-se uma apreciação crítica às diferentes atividades desenvolvidas ao longo do estágio, mencionando as competências adquiridas e as dificuldades que surgiram na execução dessas tarefas.

5.2.1. Análise crítica à análise de candidaturas e gestão de camas nas RU

A atividade relacionada com a análise de candidaturas e gestão de camas nas residências universitárias, sendo uma das atividades mais importantes deste setor, está devidamente distribuída pelas técnicas da área de alojamento em cada um dos polos universitários. Deste modo, consegue-se ter uma fácil gestão de candidaturas, principalmente, no início do ano letivo, já que a Residência Universitária das Laranjeiras é a que recebe mais estudantes, por existirem mais cursos ministrados no polo de Ponta Delgada.

Apesar da boa distribuição de análise de candidaturas e de gestão de camas, considero que seria importante a técnica do setor de alojamento de Ponta Delgada ter conhecimento das candidaturas aceites para as residências da Horta e de Angra do Heroísmo, uma vez que é a responsável por emitir as cauções e recibos de alojamento dos estudantes alojados nas três residências e, se assim fosse, tornaria o processo de descoberta do nome do indivíduo que faz a transferência bancária muito mais fácil e rápido.

Para além disso, considero importante uma distribuição diferente dos estudantes por bloco nas residências, isto é, ao invés de todos os estudantes do 1.º ano de licenciatura ficarem no mesmo bloco, deveria alojar-se estes estudantes com estudantes mais velhos que já têm uma adaptação diferente à residência universitária, de forma a evitar conflitos.

No que toca à tarefa de estatísticas do alojamento, acredito que a existência de um *software* mais eficaz ajudaria nesta questão, uma vez que o programa atual, o PHC *Advanced*, não tem correspondido às expetativas iniciais de que seria mais fácil obter as estatísticas através do mesmo.

5.2.2. Análise crítica à emissão de documentos contabilísticos

A emissão de documentos contabilísticos do setor do alojamento é também uma atividade bastante importante, uma vez que não só permite um melhor nível de qualidade de controle interno da entidade por se registar toda a informação financeira dos estudantes alojados, mas também por possibilitar uma análise futura, na medida em que permite

descrever o desenvolvimento e a evolução dos custos e receitas da entidade (Silva, *et al.*, 2015).

Na minha perspectiva, a emissão de documentos contábilísticos deste setor melhorou bastante, uma vez que anteriormente as faturas e recibos eram emitidos apenas pelo setor da tesouraria e gerava mais confusão para o tesoureiro por não saber muitas vezes os valores das penalizações a aplicar, o desconto na mensalidade na sequência da realização de trabalho institucional ou outras situações que surgissem. Como tal, considero que o programa *PHC Advanced* veio melhorar bastante a parte da emissão destes documentos no setor do alojamento, pois é a técnica que emite a faturação e os recibos e está a par de toda a conta corrente do estudante.

Quanto aos métodos de pagamento que os estudantes dispõem para efetuar os pagamentos das respetivas mensalidades, na minha opinião, seria importante os SASE adotarem a possibilidade de os estudantes realizarem os pagamentos através do chamado “pagamento de serviços”, ou seja, de uma entidade e referência, tal como acontece com o pagamento das propinas, facilitando muito mais o processo quer para os estudantes, quer para os serviços.

5.2.3. Análise crítica à atividade de apoio ao estudante

Assim como as primeiras duas atividades são extremamente importantes no setor do alojamento, não posso deixar de salientar que o apoio ao estudante também é crucial, pois é uma forma de manter uma relação mais próxima com os estudantes alojados nas residências e com os estudantes que, mesmo não estando alojados, beneficiam do apoio dos Serviços de Ação Social Escolar.

Neste sentido, considero importante manter um bom apoio ao estudante nos serviços, mas também melhorar alguns aspetos, como o atendimento em algumas áreas, uma vez que esta foi uma das reclamações que os estudantes destacaram num inquérito realizado aos estudantes alojados nas residências em 2020-2021. Para além disso, importa manter o trabalho institucional, dado ser uma mais-valia para os estudantes carenciados que não têm direito às bolsas de estudo e demonstram dificuldades em pagar as mensalidades de alojamento.

5.3. Aplicação de conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e o mestrado

Durante a realização do estágio nos Serviços de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores foi fundamental aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Economia e no primeiro ano do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais com especialização em Gestão de Recursos Humanos, principalmente, no âmbito da gestão de recursos humanos, contabilidade e comunicação.

Considero que esta experiência profissional, para além de ter contribuído fortemente para o meu crescimento pessoal e profissional, fez-me obter uma diferente visão do mundo laboral e dos obstáculos que são necessários ultrapassar ao longo de cada dia e, despertou-me também uma enorme vontade em aprender mais sobre cada atividade que realizei e sobre este novo mundo que ainda estou a descobrir.

Conforme referi no início deste capítulo, a rápida integração na equipa foi crucial para uma boa cooperação e relação entre todos os colaboradores, mas principalmente, na equipa do GAA, pois, tal como aprendi na unidade curricular de Recursos Humanos, no processo de acolhimento e integração existe uma parte mais informal que é construída em função das interações entre os diferentes atores organizacionais. Assim sendo, esta prática de gestão de recursos humanos é bastante importante, uma vez que uma integração inicial efetiva e adequada evidencia um contributo importante para a intenção de permanência dos indivíduos nas organizações a que pertencem (Taylor, 2002).

Ao longo de todas as tarefas executadas foram adquiridas diversas competências profissionais, como as competências de escuta, a relação interpessoal e a comunicação estratégica que foram abordadas nas unidades curriculares de Negociação e Comunicação e de Comportamento Organizacional. Indubitavelmente estas competências contribuíram para a minha forma de comunicar, expressar e expor ideias ao longo do estágio, contribuindo também para o alcance dos objetivos organizacionais e para uma boa relação com os colegas de trabalho e com os estudantes com quem comunicava diariamente.

Apesar das atividades que desempenhei estarem mais relacionadas com a gestão de recursos humanos do que com a contabilidade, alguns dos conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares de Contabilidade I e II foram importantes para a realização da segunda atividade que estava relacionada com a emissão dos documentos contabilísticos. Assim, através destas unidades curriculares foi possível ter uma noção dos diferentes documentos utilizados em operações contabilísticas, como as faturas, os recibos e as notas

de crédito, tornando-se esses conhecimentos substanciais para o desenvolvimento da atividade referida.

Contudo, as unidades curriculares em que estive matriculada no primeiro ano do mestrado foram, na minha opinião, muito importantes para esta experiência profissional, pois o facto de estudar e trabalhar ao mesmo tempo fez-me obter uma visão diferente de alguns dos temas abordados nas aulas e interligá-los com as situações que surgiam diariamente no estágio. Assim sendo, acho importante destacar as unidades curriculares de Gestão de Recursos Humanos, Legislação Laboral, Comportamento Organizacional e Negociação e Comunicação, visto que estas levaram a que aplicasse muito do que aprendi ao longo das aulas no meu estágio e vice-versa, permitindo-me também dar a conhecer aos meus colegas de trabalho alguns conhecimentos que adquiri no mestrado e fazê-los crescer a nível pessoal e profissional.

Da análise crítica ao estágio, conclui-se que, de facto, esta experiência profissional contribuiu para o meu desenvolvimento profissional, devendo-se em parte ao bom ambiente de trabalho existente nos serviços e ao trabalho em equipa do Gabinete de Apoio ao Aluno. No entanto, há vários aspetos que têm de ser melhorados nos SASE, sendo, na minha opinião, o mais importante a comunicação interna.

Relativamente às atividades desenvolvidas, algumas foram realizadas com maior facilidade do que outras e em todas elas foi necessário aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura e do mestrado.

CAPÍTULO VI - CONCLUSÃO

Este trabalho consistiu num relatório de estágio desenvolvido no âmbito do segundo ano do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos. O estágio decorreu ao abrigo do programa Estagiar L no setor de alojamento dos Serviços de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores, sob a orientação do Prof. Doutor João Teixeira, da Diretora Executiva dos SASE, a Dr.^a Ana Paula Gouveia e da Coordenadora de Área dos SASE, a Dr.^a Fernanda Sousa.

Esta experiência profissional contribuiu para o meu crescimento a nível pessoal e profissional, mediante as atividades desenvolvidas no estágio e o contato diário com os colaboradores e estudantes da Universidade. Como tal, este estágio permitiu-me aplicar e consolidar alguns dos conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura e do mestrado.

Do ponto de vista teórico da gestão de apoios sociais, conclui-se que, para alguns autores, o apoio social é muitas vezes multigeracional; positivo quando existe um sentido de ajuda recíproca entre quem ajuda e quem a recebe; tende a ser cumulativo ao longo da vida das pessoas; pode assumir a forma de ajuda formal e informal; e também pode conter trocas e mudanças entre família e amigos (Antonucci, *et al.*, 2000). Para além disso, é de realçar a importância do apoio social das famílias e/ou figuras relevantes no processo de adaptação, apoio social e bem-estar do(s) estudante(s), mas também a necessidade de as instituições elevarem os mecanismos e estruturas de apoio para os alunos deslocados, como por exemplo, a criação de mais residências universitárias.

No que respeita às atividades desenvolvidas durante o estágio, verifica-se que, de facto, existe uma grande necessidade em construir mais residências universitárias para apoiar os estudantes deslocados nos Açores, mas principalmente, na cidade de Ponta Delgada, tendo em conta o aumento de estudantes que ingressaram no ensino superior nos últimos anos na Universidade dos Açores. Além disso, o facto de as candidaturas ao alojamento serem realizadas numa plataforma *online* facilita bastante o processo para os estudantes deslocados e até mesmo para os colaboradores dos SASE, tendo em conta que simplifica todo o processo de alojamento. É de salientar ainda o facto de se dar prioridade aos estudantes candidatos a bolsas de estudo da DGES no alojamento nas Residências Universitárias, pois além da elevada procura por alojamento, existem muitos estudantes economicamente desfavorecidos que não conseguem suportar as despesas com o arrendamento de uma casa ou quarto fora de uma residência universitária.

Como tal, pode afirmar-se que o apoio ao estudante tem sido um ponto forte nos SASE, uma vez que através desse apoio consegue-se colmatar muitas dificuldades económicas dos estudantes que pedem ajuda, quer seja através do trabalho institucional, quer seja através de bolsas de estudo ou de recolha de bens alimentares.

Os Serviços de Ação Social Escolar são uma entidade que proporciona um bom ambiente de trabalho, o que facilita a realização das tarefas a desempenhar em cada setor, apesar de, por vezes, existirem falhas ao nível da comunicação interna. Porém, considero que os SASE possibilitam aos seus colaboradores uma rápida aprendizagem e formação contínua em qualquer uma das áreas que integram, mas principalmente ao nível do apoio ao aluno (alojamento, bolsas de estudo e saúde) e ao nível da alimentação.

No decorrer do estágio, todas as atividades desenvolvidas foram realizadas com sucesso, devido à fácil integração na equipa e ao apoio constante dos colegas da Universidade, que me permitiram uma excelente adaptação no mercado de trabalho. As atividades executadas durante este estágio relacionaram os conhecimentos obtidos em algumas unidades curriculares ministradas na licenciatura e no mestrado, destacando-se a Contabilidade I e II, Introdução à Gestão, Gestão Estratégica, Recursos Humanos, Legislação Laboral e a Negociação e Comunicação.

Considero que o estágio desenvolvido nos SASE da Universidade dos Açores foi uma experiência bastante importante e enriquecedora a nível pessoal e profissional, uma vez que consegui ter um contacto direto com o mundo profissional e consegui desenvolver competências profissionais que serão fundamentais ao longo da minha vida.

REFERÊNCIAS

- Aguiar, N. (2013, 16 de janeiro). *Apoios sociais são eficazes e beneficiam mais os pobres*. *Jornal de Negócios*.
- António, E. (2017). *Assistência estudantil na Universidade de Eduardo Mondlane: um estudo sobre a direção dos serviços sociais (2013-2015)*. (Trabalho de Fim de Curso, Universidade Eduardo Mondlane).
- Antonucci, T. C., Lansford, J. E., & Ajrouch, K. J. (2000). Social support, *Encyclopedia of stress* (pp. 479–482).
- Antunes, C., & Fontaine, A. M. (1996). Relação entre o conceito de si próprio e a percepção de apoio social na adolescência.
- Banco de Portugal (2022). *Débitos Diretos*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/debitos-diretos>.
- Cardoso, L. (1998). *Gestão estratégica das organizações: ao encontro do 3.º milénio* (3.ª ed.). Editorial Verbo.
- Carvalho, S., Pinto-Gouveia, J., Pimentel, P., Maia, D., & Mota-Pereira, J. (2011). Características psicométricas da versão portuguesa da Escala Multidimensional de Suporte Social Percebido (Multidimensional Scale of Perceived Social Support-MSPSS). *Psychologica*, (54), 331-357.
- Cerdeira, M. (2008). *O Financiamento do Ensino Superior Português: A partilha de custos*. (Dissertação de Doutoramento, Universidade de Lisboa).
- Chandler, A. D. (1962). *Strategy and structure: Chapters in the history of the American industrial enterprise* (Vol. 120). Editora MIT Press.
- Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (7.ª ed.). Editora Campus.
- Chiavenato, I. (2014). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (9.ª ed.). Editora Manole.
- Cohen, S., & McKay, G. (1984). Social support, stress, and the buffering hypothesis: A theoretical analysis. In *Handbook of psychology and health (Volume IV)* (pp. 253-267). Routledge.
- Constituição da República Portuguesa (2005). *VII Revisão Constitucional – Artigo n.º 74*.
- Cristóvão, P. (2012). *A Evolução do Sistema de Apoio Social aos Alunos do Ensino Superior Público em Portugal – O Caso dos Serviços Sociais da UTL (1966-1993)*. (Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário de Lisboa).
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R.C., & Cabral-Cardoso, C. (2004). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (3.ª ed.) RH Editora.

- Custódio, S. M. R. (2010). *Stress, Suporte Social, Optimismo e Saúde em Estudantes de Enfermagem em Ensino Clínico*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro).
- Cutrona, C. E., & Russell, D. W. (1987). The Provisions of Social Relationships and adaptation to stress. *Advances in Personal Relationships*, 1(1), 37-67.
- Decreto-Lei n.º 363/75, de 11 de julho. *Diário da República. n.º 158/75 – I Série*. Lisboa: Conselho da Revolução.
- Decreto-Lei n.º 313/77, de 19 de dezembro. *Diário da República n.º 180/77 – I Série*. Lisboa: Conselho da Revolução.
- Decreto-Lei n.º 132/80, de 17 de maio. *Diário da República n.º 114/80 – I Série*. Lisboa: Ministério da Educação e Ciência.
- Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de abril. *Diário da República n.º 94/93 – I Série A*. Lisboa: Ministério da Educação.
- Devesa, L. M. (2017). *A importância da comunicação no contexto organizacional: a comunicação organizacional como ferramenta de desenvolvimento e eficácia de uma organização*. (Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Setúbal).
- Dinis, A. C. A. R. (2013). *Adaptação académica, apoio social e bem-estar subjetivo dos estudantes do ensino superior: um estudo nas residências universitárias*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra).
- Ferraz, N., Pereira, A., Castanheira, H., & Taveira, E. (2011). *A envolvente física das residências universitárias e sua influência no desenvolvimento pessoal e social*. In M. E. Chaleta, N. R. dos Santos, & M. L. Grácio (Eds.), *II Congresso Internacional Interfaces da Psicologia*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Évora).
- Galbraith, J. R. (1977). *Organization design*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- GeoTour Azores (2021). Disponível em: <http://geotourazores.pt/>
- Guimarães, F. Q. (2021). *Bodega Ancestral: Projeto de um bar-mercearia com a Kimchi como produto diferenciador*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa).
- Hall, R. H. (1984). *Organizações: estruturas e processos* (8.ª ed.) Prentice-Hall do Brasil.
- Instituto de Segurança Social (2022). *Rendimento Social de Inserção*. Disponível em: <https://www.seg-social.pt/rendimento-social-de-insercao>
- Keller, K., & Kotler, P. (2012). *Administração de Marketing* (14.ª ed). Prentice Hall.
- Lee, H. J., Iijima, Y., & Reade, C. (2011). Employee preference for performance-related pay: predictors and consequences for organizational citizenship behaviour in a Japanese firm. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(10), 2086-2109.

- Lei n.º 108/88, de 24 de setembro. *Diário da República n.º 222/88 – I Série*. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 20/92, de 14 de agosto. *Diário da República n.º 187/92 – I Série A*. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 71/2017, de 16 de agosto. *Diário da República n.º 157/2017 – I Série*. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 119/2019, de 18 de setembro. *Diário da República n.º 179/2019 – I Série*. Lisboa: Assembleia da República.
- Lima, R. (2016). *Análise SWOT Ferramenta para Tomada de Decisões: Um estudo de Caso na Cerâmica Soledade, LTDA*. Trabalho de conclusão de Curso – TCC apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis. Universidade Estadual da Paraíba.
- Malecki, C. K., & Demaray, M. K. (2003). What type of support do they need? Investigating student adjustment as related to emotional, informational, appraisal, and instrumental support. *School Psychology Quarterly*, 18(3), 231-252.
- Marques, T. (2014). *My Business Consultores Financeiros e Informáticos, Lda*. (Relatório de Estágio de Mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra).
- Melo, M. M. D. C. S. D. D. (2012). *A comunicação interna como fator de motivação dos colaboradores*. (Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Técnica de Lisboa).
- Nelas, P. (2004). Suporte social na gravidez adolescente. Interações: *Sociedade e as novas modernidades*, (7). (Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Altos Estudos).
- Nicpon, M. F., Huser, L., Blanks, E. H., Sollenberger, S., Befort, C., & Kurpius, S. E. R. (2006). The relationship of loneliness and social support with college freshmen's academic performance and persistence. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 8(3), 345-358.
- Nogueira, M. (2015). *A relação entre o bem-estar subjetivo, o suporte social e a esperança, na população prisional*. (Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida).
- Ogbeide, E. D. O., & Ugwu, C. C. (2016). Relationship between social support and academic performance among undergraduate students of Madonna University, Nigeria. *Global Journal of Applied Management and Social Sciences*, 13(9), 70-77.
- Oliveira (2007). *Djalma de Pinho Rebouças de Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas* (24.º ed.). São Paulo: Atlas.
- Oliveira (2009). *Djalma de Pinho Rebouças de Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas* (29.º ed.). São Paulo: Atlas.

- O'Reilly-Knapp, M. (1994). Reports by Baccalaureate Nursing Students of Social Support. *Image: the Journal of Nursing Scholarship*, 26(2), 139–142.
- Ornelas, J. (1994). Suporte Social: Origens, Conceitos e Áreas de Investigação. *Análise Psicológica*, 12(2-3), 333–339.
- Portaria n.º 760/81, de 4 de setembro. *Diário da República n.º 203/81 – I Série*. Lisboa: Ministério da Educação e Ciência.
- Portaria n.º 863/84, de 16 de novembro. *Diário da República n.º 266/84, Suplemento – I Série*. Lisboa: Ministério da Educação.
- Rayle, A. D., & Chung, K. Y. (2007). Revisiting first-year college students' mattering: Social support, academic stress, and the mattering experience. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 9(1), 21-37.
- Rivero, C. (2009). *Trabalho em Equipas Multidisciplinares - Uma Visão Apreciativa*. REAPN/Portugal.
- Sarason, B., Sarason, I. G., & Pierce, G. R. (1990). *Social Support: An Interactional View* (p. 528). John Wiley & Sons.
- Segurança Social (2021). *Objetivos e princípios*. <https://www.seg-social.pt/objectivos-e-principios>
- Serviços de Ação Social Escolar (2018). Regulamento dos SASE. Despacho N.º 7559/2018, de 08 de agosto. https://uac.pt/sites/default/files/regulamento_dos_sase_agosto_de_2018.pdf
- Serviços de Ação Social Escolar (2020). Relatório de Atividades e Contas 2020 dos Serviços de Ação Social Escolar – Universidade dos Açores.
- Silva W. M. D., Lustosa, O.G.A., & Silva W. G. D. (2015). A Importância do Documento Fiscal para o Controle da Empresa. *Pensar Contábil*, 4(14).
- Sousa, C. T. (2009). A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional (The social worker practice: knowledge, instrumentality and professional intervention). *Emancipação*, 8(1).
- Taylor, S. (2002). *People Resourcing* (2.ª ed.). CIPD Publishing.
- Teixeira, S. (2019). *Gestão das Organizações* (3.ª ed.). Escolar Editora.
- Universidade dos Açores (2016). Estatutos da Universidade dos Açores. Despacho n.º 8/2016, de 11 de agosto. <https://dre.pt/dre/detalhe/despacho-normativo/8-2016-75129592>

- Universidade dos Açores (2018). Regulamento dos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais da Universidade dos Açores. Despacho n.º 1285/2018, de 06 de fevereiro. <https://dre.pt/dre/detalhe/despacho/1285-2018-114640603>
- Universidade dos Açores (2020). Relatório de Atividades 2020 – Universidade dos Açores.
- Universidade dos Açores (2021a). *História da Universidade dos Açores*. <https://novoportal.uac.pt/pt-pt/historia>
- Universidade dos Açores (2021b). Faculdades e escolas – Universidade dos Açores. <https://www.uac.pt/pt-pt/institucional-faculdades-escolas>
- Universidade dos Açores (2021b). Alojamento/Preçário – Ano letivo 2021/22. <https://novoportal.uac.pt/pt-pt/alojamento#alojamento-pre-rio---ano-letivo-2021-22>
- Universidade do Minho (2022). Fundo social de emergência. <https://www.uminho.pt/PT/ensino/bolsasepremiosescolares/Paginas/fundosocialdeemergencia.aspx>
- Value Based Management (2011). Management Methods. Disponível em: <https://worldofwork.io/2019/08/value-based-management/>
- Vaux, A. (1988). *Social Support: Theory, Research, and Intervention*. Praeger publishers.

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal

A gestão de apoios sociais aos estudantes do ensino superior: Um estudo de caso das residências da Universidade dos Açores

Telma Sofia Duarte Tavares

