

RELATÓRIO ANUAL DOS  
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

---

23/01/2023

APROVADO POR:

JOSÉ SANTOS COSTA, Presidente IPV

---

23/01/2023

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 1.1 DADOS GLOBAIS

DADOS		IPV
dAS001	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	1960
dAS002	número de verificações aleatórias efetuadas a requerimentos a bolsa de estudo	235
dAS003	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos	2316
dAS004	número de despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	16
dAS005	número de recursos à atribuição de apoio social apresentados	26
dAS006	número de fases concluídas dentro do prazo	4
dAS007	número de fases previstas	4
dAS008	soma dos valores mensais obtidos com a venda de senhas no período de referência	11564,80
dAS009	número de meses do período de referência	11
dAS010	número de consultas realizadas para estudantes	95
dAS011	número de consultas realizadas para pessoal docente	37
dAS012	número de consultas realizadas para pessoal não docente	321
dAS013	número de consultas de medicina realizadas	453
dAS014	número de consultas de psicologia realizadas para estudantes	186
dAS015	número de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	1
dAS016	número de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	3
dAS017	número de consultas de psicologia realizadas para outro público	0
dAS018	número de consultas de psicologia realizadas	190
dAS019	número de respostas muito insatisfeito	s/d
dAS020	número de respostas insatisfeito	s/d
dAS021	número de respostas satisfeito	s/d
dAS022	número de respostas muito satisfeito	s/d
dAS023	número de utentes que responderam ao inquérito	s/d
dAS024	número de utentes dos serviços	s/d

tabela 1 | dados 2022

## 1.2. RESULTADO GLOBAL

	INDICADOR	META	IPV
AS001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100,00%	84,63%
AS002	percentagem de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo realizadas	≥ 10,00%	10,15%
AS003	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	100,00%, conforme prazo legal	61,54%
AS004	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	100,00%, 31/08 e início ano letivo seguinte	100,00%
AS005	valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	≥ 1500,00€	1051,35
AS006	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	≥ 50,00%	20,97%
AS007	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤ 25,00%	8,17%
AS008	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤ 25,00%	70,86%
AS009	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥ 50,00%	97,89%
AS010	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤ 20,00%	0,53%
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤ 20,00%	1,58%
AS012	percentagem de consultas de psicologia realizadas para outro público	≤ 10,00%	0,00%
AS013	satisfação com os serviços de ação social	≥ 80,00%	0,00%
AS014	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	≥ 20,00%	0,00%

tabela 2 | resultados 2022

### 1.3. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Os resultados de desempenho, no âmbito do Sistema de Qualidade, obtidos pelos Serviços de Ação Social, demonstram a retoma das atividades face aos anos da pandemia, notando-se um óbvio aumento da venda de senhas, o qual é exponencial relativamente à utilização dos espaços desportivos, os quais deixaram de sofrer limitações.

Também em sequência da retoma de atividades se verifica o crescimento das consultas de medicina geral e destaca-se, ainda, a continuação do aumento das consultas de psicologia, devendo, no presente ano adicionar-se o indicador relativo às recentemente disponibilizadas consultas de psiquiatria.

No ano 2022 não foram aplicados inquéritos à satisfação, encontrando-se em preparação a sua disponibilização via plataforma digital de serviços SASocial.

#### 1.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

	INDICADOR	META	2020		2021		2022
AS001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100,00%	82,13%	→	82,13%	↗	84,63%
AS002	percentagem de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo realizadas	≥ 10,00%	10,07%	→	10,07%	↗	10,15%
AS003	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	100,00%, conforme prazo legal	0,00%	→	0,00%	↗	61,54%
AS004	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	100,00%, 31/08 e início ano letivo seguinte	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
AS005	valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	≥ 1500,00€	508,76	→	508,76	↗	1051,35
AS006	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	≥ 50,00%	16,77%	→	16,77%	↗	20,97%
AS007	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤ 25,00%	18,10%	→	18,10%	↘	8,17%
AS008	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤ 25,00%	65,13%	→	65,13%	↗	70,86%
AS009	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥ 50,00%	100,00%	→	100,00%	↘	97,89%
AS010	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤ 20,00%	0,00%	→	0,00%	↗	0,53%
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤ 20,00%	0,00%	→	0,00%	↗	1,58%
AS012	percentagem de consultas de psicologia realizadas para outro público	≤ 10,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
AS013	satisfação com os serviços de ação social	≥ 80,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
AS014	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%

tabela 3 | variação 2020 - 2022

## **1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL**

Dos 14 indicadores constata-se que foram atingidas as metas de seis, e houve melhoria, relativamente a oito, não só comparativamente ao ano de 2021, mas também quanto ao período pré-pandemia, sendo que se destaca a melhoria na percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro do prazo (84,63%), no cumprimento dos prazos para conhecimento aos interessados sobre recursos à não atribuição de bolsa (61.54%) e nos processos de colocação de estudantes nas residências (100%).

O indicador relativo à venda de senhas de espaços desportivos, lavandaria e cartões, por sua vez, apesar do significativo aumento face ao ano anterior, manteve-se aquém dos resultados obtidos em época pré-pandémica e abaixo da meta estabelecida. Tendo em conta as alterações regulamentares que se encontram em preparação quanto a esta área, deverão, no futuro, em consequência, ser revistos, tanto indicadores como metas.

É de salientar o facto de, face aos dois anos anteriores, se verificarem resultados evolutivos e pela primeira vez positivos quanto às consultas de psicologia para pessoal docente e pessoal não docente.

Já quanto às consultas de psicologia para estudantes, houve um ligeiro decréscimo, visto como uma consolidação, possivelmente determinado pelo facto de alguns estudantes apenas terem sentido a necessidade do serviço durante o período específico da pandemia.

Uma vez que os serviços se destinam essencialmente a público-alvo interno, o indicador AS012 deverá ser alterado tendo em conta o início da prestação de serviço de consultas de psiquiatria.

Resumindo, os resultados refletem o facto de 2022 ter sido um ano de retoma de atividades letivas e laborais em pleno, já sem períodos de suspensão de atividades presenciais, verificando-se uma evolução e tendência de crescimento em praticamente todos os serviços.

## **2. SATISFAÇÃO**

### **2.1. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO**

Em 2022 não foi possível implementar ou aplicar inquéritos de satisfação, encontrando-se em trabalhos preparatórios a sua disponibilização no âmbito do SASocial.

### 3. MELHORIAS

#### 3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Implementação do serviço de Voluntariado	2022	SAS NVS	Este novo microserviço foi disponibilizado em ambiente Web, a estudantes, docentes e não docentes através da plataforma digital SASocial, encontrando-se em elaboração o respetivo regulamento em parceria com o Núcleo de Voluntariado e Solidariedade.
Celebração do protocolo da comunidade SASocial	2022	SAS	Protocolo de colaboração com vista à associação de esforços e recursos de 9 politécnicos com a missão de melhoria de serviços prestados no âmbito da ação social
Revisão do Regulamento das Residências	2022	SAS	O regulamento de funcionamento das residências foi revisto e a sua alteração aprovada, após consulta pública. Tal conduziu à revisão também de procedimentos e documentos de suporte (disponibilizados na plataforma digital) que carecem agora de atualização ao nível do SIGQ.
Implmentação do serviço de Comunicação e Notificações + Marcação de Atendimento no SASocial	2021	SAS	Este microserviço foi disponibilizado em ambiente Web, a estudantes, docentes e não docentes através da plataforma digital SASocial e concentra num único acesso toda a informação sobre os serviços disponíveis e inclui a possibilidade de marcação de atendimento, consultas, etc.
Atualização da página dos SAS	2022	SAS IPV	O site da internet foi revisto e atualizado, quanto à divulgação das formas de acesso, horários e contactos dos vários serviços, incluindo, consultas de medicina e psicologia

#### 3.2. EFICÁCIA

Através do SASocial foram implementadas novas formas de trabalho com vista à melhoria da eficácia, eficiência e qualidade dos serviços prestados.

A reengenharia dos processos existentes permitiu que se promovesse a simplificação administrativa de serviços como alojamento, apoios, comunicação; bem como a melhoria das interfaces existentes com os alunos para os diversos serviços prestados pelos SAS, sendo de especial relevância a facilitação da marcação de atendimento e a comunicação com os alunos, através de divulgação, notificações e alertas, através da plataforma online SASocial.

A plataforma permitiu a implementação de serviços disponibilizados em ambiente Web, tornando mais simples e eficaz o acesso dos alunos a esses serviços ou aos apoios prestados pelos SAS.

O processo de análise das candidaturas a alojamento é hoje mais célere e a informação sobre disponibilidades existe em tempo real, permitindo quer o alargamento das fases de candidatura (que podem agora ocorrer durante todo o ano), como o tratamento mais eficaz de listas de espera.

### 5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

No ano de 2023 continuarão a ser desenvolvidos novos microserviços a disponibilizar via plataforma, no âmbito do protocolo celebrado, bem como em APP e quiosques multimédia. A alteração de procedimentos, tendo em conta a transição digital em curso, bem como a concertação de boas práticas entre os SAS das diversas IE's envolvidos, irá requerer por parte destes serviços a revisão e atualização dos procedimentos e documentos de suporte do SIGQ que lhe estão associados.