

RELATÓRIO ANUAL DOS
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

16/02/2021

APROVADO POR:

MANUELA FERREIRA, VICE-PRESIDENTE

18/02/2021

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL

	DADO	PV
dsas001	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos	2305
dsas002	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	1893
dsas003	número de verificações aleatórias efetuadas a requerimentos a bolsa de estudo	232
dsas004	número de despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	2350
dsas005	número de recursos à atribuição de apoio social apresentados	0
dsas006	número de fases para colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	2
dsas007	número de fases para colocação de estudantes nas residências previstas (1ª fase até 31/08, 2ª fase até início ano letivo seguinte)	2
dsas008	soma dos valores mensais obtidos com a venda de senhas no período de referência	6105,10
dsas009	número de meses do período de referência	12
dsas010	número de consultas de medicina realizadas	823
dsas011	número de consultas de medicina realizadas para estudantes	138
dsas012	número de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	149
dsas013	número de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	536
dsas014	número de consultas de psicologia de psicologia realizadas	106
dsas015	número de consultas de psicologia realizadas para estudantes	106
dsas016	número de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	0
dsas017	número de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	0
dsas018	número de consultas de psicologia realizadas para outro público	0
dsas019	número de respostas muito insatisfeito	0
dsas020	número de respostas insatisfeito	0
dsas021	número de respostas satisfeito	0
dsas022	número de respostas muito satisfeito	0
dsas023	número de utentes que responderam ao inquérito	0
dsas024	número de utentes dos serviços	0

tabela 1 dados 2020

	INDICADOR	FÓRMULA	META	PV
indsas001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	=dsas002/dsas001*100	100,00%	82,13%
indsas002	percentagem de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo realizadas	=dsas003/dsas001*100	≥ 10,00%	10,07%
indsas003	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	=dsas004/dsas005*100	100,00%	0,00%
indsas004	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	=dsas006/dsas007*100	100,00%	100,00%
indsas005	valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	=dsas008/dsas009*100	≥ 1500,00€	508,76
indsas006	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	=dsas011/dsas010*100	≥ 50,00%	16,77%
indsas007	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	=dsas012/dsas010*100	≤ 25,00%	18,10%
indsas008	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	=dsas013/dsas010*100	≤ 25,00%	65,13%
indsas009	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	=dsas015/dsas014*100	≥ 50,00%	100,00%
indsas010	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	=dsas016/dsas014*100	≤ 20,00%	0,00%
indsas011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	=dsas017/dsas014*100	≤ 20,00%	0,00%
indsas012	percentagem de consultas de psicologia realizadas para outro público	=dsas018/dsas014*100	≤ 10,00%	0,00%
indsas013	satisfação com os serviços de ação social	=(dsas015*1+dsas016*2+dsas017*3+dsas018*4)/(dsas015+dsas016+dsas017+dsas018)*25	≥ 80,00%	0,00%
indsas014	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	=dsas019/dsas020*100	≥ 20,00%	0,00%

tabela 2 resultados 2020

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Os resultados relativos ao desempenho dos Serviços de Ação Social obtidos revelam um decréscimo quanto aos objetivos traçados, os quais foram definidos antes da ocorrência da pandemia provocada pela COVID19 e que teve inevitáveis reflexos nesses resultados, mais óbvios em indicadores como a venda de senhas, ou inquéritos à satisfação que não chegaram a ser concretizados uma vez que as Escolas, refeitórios, bares e recintos desportivos estiveram encerrados a partir de março, Ainda assim, e apesar da reorganização do trabalho por via do teletrabalho ou de trabalhadores ausente ou confinados, foram atingidas as metas relativamente a alguns indicadores, não dependentes de atividade presenciais como os relacionados com os prazos de atribuição de bolsas de estudo ou dos processos de colocação de estudantes nas residências.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

INDICADORES		METAS	2017		2018		2019		2020
indsasPV.001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100,00%	0,00%	↗	78,26%	↘	73,94%	↗	82,13%
indsasPV.002	percentagem de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo realizadas	≥ 10,00%	3,00%	↘	10,48%	↘	12,13%	↘	10,07%
indsasPV.003	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	100,00% (1)	100,00%	↗	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsasPV.004	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	100,00% (2)	100,00%	→	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsasPV.005	valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	≥ 1500,00€	109,90	↗	1708,08	↗	2054,16	↘	508,76
indsasPV.006	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	≥ 50,00%	0,00%	↗	29,16%	↗	30,69%	↘	16,77%
indsasPV.007	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤ 25,00%	0,00%	↘	21,44%	↘	22,91%	↘	18,10%
indsasPV.008	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤ 25,00%	0,00%	↘	49,40%	↗	46,40%	↗	65,13%
indsasPV.009	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥ 50,00%	0,00%	↗	94,49%	↗	97,19%	↗	100,00%
indsasPV.010	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsasPV.011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤ 20,00%	0,00%	↘	2,36%	↘	2,81%	↘	0,00%
indsasPV.012	percentagem de consultas de psicologia realizadas para outro público	≤ 10,00%	0,00%	↘	3,15%	↗	0,00%	→	0,00%
indsasPV.013	satisfação com os serviços de ação social	≥ 80,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsasPV.014	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	→	0,00%

(1) conforme prazo legal

(2) até 31/08 e início ano letivo seguinte

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Analisando a evolução dos resultados dos anos anteriores, verifica-se que dos 14 indicadores, e apesar da contingência constata-se uma melhoria relativamente a dois: percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro do prazo (82%) e percentagem de consultas de medicina realizadas por pessoal não docente (65,13%).

Alguns indicadores, menos suscetíveis a fatores externos, conseguiram manter o cumprimento das metas. Globalmente, verifica-se que a tendência de evolução positiva dos últimos anos foi interrompida, uma vez que os resultados refletem o facto de 2020 ter sido um ano atípico, com interrupção de atividades por vários meses, devido à situação pandémica e que é particularmente visível no indicador relativo à venda de senhas de lavandaria, cartões e recintos desportivos.

2. SATISFAÇÃO

2.1. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO

Não foi possível, ainda, implementar ou aplicar inquéritos de satisfação devido à inatividade imposta pelo confinamento a partir de março de 2020 e à suspensão dos serviços prestados aos alunos, stakeholders dos SAS, como os serviços de alimentação, alojamento, apoio aos desporto, etc.

3. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

O contexto vivido em 2020, prolonga-se atualmente, continuando a impor desafios à atividade da Ação Social, no entanto, encontram-se em implementação novos procedimentos e formas de trabalho com vista à melhoria dos serviços prestados.

Durante 2021 deverá promover-se a simplificação dos processos administrativos utilizados quanto a alojamento, alimentação, serviços médicos e desporto e a melhoria da eficiência das interfaces atuais com os alunos, designadamente pela implementação da plataforma de prestação de serviços online SASocial.

É de especial relevância a promoção da comunicação com os alunos e a divulgação dos serviços, quer através da referida plataforma, quer mediante atualização da página na Internet dos SAS.
