

**RELATÓRIO SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL  
POLITÉCNICO DE VISEU**

---

aprovado condicionalmente  
24 de março de 2020

# RELATÓRIOS SERVIÇOS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU  
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

1. Indicadores da qualidade – resultados e contributo do SAS  
. Quadro de objetivos e indicadores da qualidade – resultados de 2019
  
2. Indicadores da qualidade – evolução  
. Quadro de indicadores da qualidade – resultados de 2016 a 2019
  
3. Melhorias – Implementação  
. Quadro de melhorias – identificação e implementação 2016/2019
  
4. Pessoas e comissão da qualidade

## **1. INDICADORES DA QUALIDADE – RESULTADOS E CONTRIBUTOS DO SAS**

*Em 2019 foram cumpridas 68,75 % (11/16) das metas traçadas para os indicadores da qualidade.*

*Uma das metas não atingidas, refere-se à medição de comportamentos dos estudantes (requerimentos a bolsa de estudo dentro do prazo), que podem ser melhorados com ações de sensibilização do SAS nas Escolas e AE's, mas ainda assim com um elevado grau de impossibilidade de se chegar à meta pretendida (100 %), pelo que julgamos deve ser corrigida para futuro.*

*Também o elevado grau de cumprimento do objetivo, relativo ao valor de senhas vendidas para usufruto de serviços (> 2000 %), obriga a uma redefinição de objetivo, para futuro.*

*Considerámos como atingidas as metas referentes, à existência de recursos relativamente à atribuição de apoio social, por não terem existido em 2019.*

*De futuro, deverão ser criados novos indicadores, associados a serviços não cobertos pelos atuais.*

*Também será de particular relevância, a existência da medição de graus de satisfação dos utentes dos serviços prestados pelo SAS, que serão de criar aquando do processo de digitalização. subjacente ao SAMA SAS.*

### Objetivos e indicadores da qualidade – resultados 2019

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO	
0503.01 assegurar a atribuição de bolsas de estudo, em tempo	0503.01.01 requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100.00%	1677 2268	73,94 %	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	0503.01.02 verificações aleatórias realizadas	≥10.00%	275 2268	12,12 %	<input checked="" type="checkbox"/>	
0503.02 efetuar a avaliação de riscos e realizar auditorias financeiras ao processo de atribuição de bolsas de estudo	0503.02.02 auditorias financeiras realizadas dentro do prazo definido	100.00%	1 2	50,00 %	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	0503.02.03 planos de melhoria definidos	100.00%	2 2	100,00 %	<input checked="" type="checkbox"/>	
	0503.02.04 planos de melhoria implementados	100.00%	1 2	50.00% A)	<input checked="" type="checkbox"/>	
	(auditoria financeira realizada em dezembro)					
0503.03 assegurar a resposta a recurso hierárquico no âmbito do processo de atribuição de bolsas de estudo, em tempo	0503.03.01 recursos à atribuição de apoio social informados dentro do prazo	100.00%	0 0	s/a		<input checked="" type="checkbox"/>
	0503.03.02 despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	100.00%	0 0	s/a		
0503.04 assegurar a atribuição de alojamento, em tempo	0503.04.01 fases de colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0503.05 calcular os valores obtidos através da venda de senhas para fruição de serviços	0503.05.01 valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	≥100.00€	2035,16 12	2035,16%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0503.06 verificar a tipologia de pacientes das consultas de medicina	0503.06.01 consultas de medicina realizadas para estudantes	≥50.00%	418 1362	30,69 %	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	0503.06.02 consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤25.00%	312 1362	22.90 %	<input checked="" type="checkbox"/>	
	0503.06.03 consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤25.00%	632 1362	46,40%	<input checked="" type="checkbox"/>	

<b>OBJETIVO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>DADOS</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>CUMPRIMENTO</b>	
0506.03 verificar a tipologia de pacientes das consultas de psicologia	0506.03.01 consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥50.00%	173 178	97,19 %	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	0506.03.02 consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤20.00%	0 178	0.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	0506.03.03 consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤20.00%	5 178	2.81%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	0506.03.04 consultas de psicologia realizadas para outro público	≤10.00%	0 178	0	<input checked="" type="checkbox"/>	

## **2. INDICADORES DA QUALIDADE – EVOLUÇÃO**

*Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos, relativamente aos indicadores da qualidade.*

*Da sua leitura, contata-se uma melhoria verificada em 2019, em 58 % dos indicadores (8/14), uma degradação de 21 % (3/14) e manutenção, com grau de realização máximo,, também de 21 % (3/14).*

*Os indicadores onde se verifica a degradação (3) são indicadores, mais dificilmente controláveis pelos SAS, muito dependentes do comportamento dos estudantes, embora faça sentido a sua manutenção.*

### Indicadores da qualidade – resultados 2016/2019

INDICADOR	META	2016	2017	2018	2019	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
0503.01.01 requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100.00%			78.26%	↘ 73,94 %	<input checked="" type="checkbox"/> 1677 2268	1677 2268					
0503.01.02 verificações aleatórias realizadas	≥10.00%	25,00 %	↘ 3.00%	↗ 10.48%	↗ 12,12 %	<input checked="" type="checkbox"/> 275 2268	275 2268					
0503.02.02 auditorias financeiras realizadas dentro do prazo definido	100.00%			50.00%	→ 50.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 2	1 2					
0503.02.03 planos de melhoria definidos	100.00%			0.00%	↗ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 2 2	2 2					
0503.02.04 planos de melhoria implementados	100.00%			0.00%	↗ 50.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 2	1 2					
0503.03.01 recursos à atribuição de apoio social informados dentro do prazo	100.00%		0.00%	s/a	s/a	<input type="checkbox"/> 0 0	0 0					
0503.03.02 despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	100.00%		100.00%	s/a	s/A	<input type="checkbox"/> 0 0	0 0					
0503.04.01 fases de colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100,00 %	<input checked="" type="checkbox"/> 2 2	2 2					
0503.05.01 valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	≥100.00€	1636.36€	↘ 1318.80€	↗ 1708.09€	↗ 2035,16 €	<input checked="" type="checkbox"/> 24422 12	24422 12					
0503.06.01 consultas de medicina realizadas para estudantes	≥50.00%			29.16%	↗ 30,69 %	<input checked="" type="checkbox"/> 418 1362	418 1362					



INDICADOR	META	2016	2017	2018	2019	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
0503.06.02 consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤25.00%			21.44%	↘ 22,90 %	☑ 312 1362	312 1362					
0503.06.03 consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤25.00%			49.40%	↗ 46,40 %	☒ 632 1362	632 1362					
0506.03.01 consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥50.00%			94.49%	↗ 97,19 %	☑ 173 178	173 178					
0506.03.02 consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤20.00%			0.00%	→ 0	☑ 0 178	0 178					
0506.03.03 consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤20.00%			2.36%	↘ 2,81 %	☑ 5 178	5 178					
0506.03.04 consultas de psicologia realizadas para outro público	≤10.00%			3.15%	↗ 0	☑ 0 178	0 178					

### **3. MELHORIAS - IMPLEMENTAÇÃO**

*Na tabela seguinte apresentam-se as melhorias identificadas para os serviços e o seu grau de implementação.*

*Dos 15 processos de melhoria apontados para o período de 2016 a 2019, 10 que correspondem a 66 %, são ações implementadas em 2019, embora em fases diferentes de execução.*

*A aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes dos diversos serviços e para que os seus resultados sejam fiáveis, obriga a um sistema de recolha permanente e digital, para que seja atrativo para os estudantes.*

*A sua implementação, como já referido anteriormente, deverá ser um dos serviços chave na execução do investimento SAMA-SAS.*

*A capacidade para o acompanhamento proativo de estudantes bolseiros e a criação e funcionamento do gabinete de apoio ao estudante, dependerá do reforço do quadro de pessoal do SAS de técnicos habilitados e especializados, atualmente inexistentes no SAS.*

## Melhorias – identificação e implementação 2016/2019

MELHORIA	2016	2017	2018	2019
Esclarecer/definir a responsabilidade pelos serviços e consultas de psicologia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Divulgar as consultas de psicologia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Pensar na articulação dos serviços de psicologia com os gabinetes de apoio ao estudante e as associações de estudantes das unidades orgânicas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Rever o procedimento relativo às consultas de psicologia e verificar o seu melhor enquadramento no manual de garantia da qualidade		<input checked="" type="checkbox"/>		
Promover a prática desportiva da comunidade			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....				
Serviço de alimentação – aumentar numero de refeições servidas				<input checked="" type="checkbox"/>
.....				
Serviço de alimentação – introduzir refeição vegetariana na ESTGL				<input checked="" type="checkbox"/>
.....				
Serviço de alimentação – realização de reuniões ordinárias com concessionários para melhoria				<input checked="" type="checkbox"/>
.....				
Agilizar o atendimento dos estudantes no SAS, no período de matrículas				<input checked="" type="checkbox"/>
.....				
Acompanhamento proativo de bolseiros e sessões de divulgação de apoios sociais				<input type="checkbox"/>
.....				
Criação do gabinete de apoio ao estudante				<input type="checkbox"/>
.....				
Recolha permanente de propostas que ajudem a melhorar e alargar serviços				<input type="checkbox"/>
.....				
Criação do Fundo de Apoio Social do IPV				<input checked="" type="checkbox"/>
.....				
Serviço de alojamento – Reuniões periódicas e temáticas com residentes				<input checked="" type="checkbox"/>
.....				

#### **4. PESSOAS E COMISSÃO DA QUALIDADE**

Nas atividades de todos estes serviços, foram envolvidos todos os colaboradores pertencentes ao quadro de recursos humanos do SAS e todos os que nos serviços centrais, pertencem aos serviços administrativos e financeiros, cuja atividade é repartida ente o IPV e o SAS.

A comissão para a qualidade, que reuniu uma vez em 2019, deverá orientar a sua atividade, durante 2020, para a identificação de novos indicadores que permitam uma avaliação da qualidade prestada num leque mais alargado de serviços, em particular, na área da alimentação.

Também será importante a definição de novos processos de melhoria, o seu âmbito, o planeamento da sua execução, a implementação de novos indicadores de evolução e indicação de calendário de monitorização.