

RELATÓRIO ANUAL DOS
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

17/01/2022

APROVADO POR:

JOSÉ SANTOS COSTA, Presidente IPV

18/01/2022

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1 DADOS GLOBAIS

	DADOS	PV
dsas001	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos	2360
dsas002	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	1995
dsas003	número de verificações aleatórias efetuadas a requerimentos a bolsa de estudo	320
dsas004	número de despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	37
dsas005	número de recursos à atribuição de apoio social apresentados	47
dsas006	número de fases para colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	3
dsas007	número de fases para colocação de estudantes nas residências previstas (1ª fase até 31/08, 2ª fase até início ano letivo seguinte, 3ª fase de novembro a dezembro)	3
dsas008	soma dos valores mensais obtidos com a venda de senhas no período de referência	5915,00
dsas009	número de meses do período de referência	11
dsas010	número de consultas de medicina realizadas	744
dsas011	número de consultas de medicina realizadas para estudantes	98
dsas012	número de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	68
dsas013	número de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	478
dsas014	número de consultas de psicologia de psicologia realizadas	194
dsas015	número de consultas de psicologia realizadas para estudantes	190
dsas016	número de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	0
dsas017	número de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	4
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

1.2. RESULTADO GLOBAL

	INDICADOR	META	PV
indsas001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100,00%	84,53%
indsas002	percentagem de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo realizadas	≥ 10,00%	13,56%
indsas003	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	100,00%	78,72%
indsas004	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	100,00%	100,00%
indsas005	valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	≥ 1500,00€	537,73
indsas006	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	≥ 50,00%	13,17%
indsas007	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤ 25,00%	9,14%
indsas008	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤ 25,00%	64,25%
indsas009	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥ 50,00%	97,94%
indsas010	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤ 20,00%	0,00%
indsas011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤ 20,00%	2,06%
indsas012	percentagem de consultas de psicologia realizadas para outro público	≤ 10,00%	0,00%
indsas013	satisfação com os serviços de ação social	≥ 80,00%	0,00%
indsas014	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	≥ 20,00%	0,00%

1.3. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Os resultados relativos ao desempenho dos Serviços de Ação Social obtidos demonstram em algumas áreas uma ligeira retoma face ao ano anterior e noutras, ainda um decréscimo quanto aos objetivos traçados, em consequência dos inevitáveis reflexos da continuação da pandemia causada pela COVID-19 e mais óbvios em indicadores como a venda de senhas dos espaços desportivos cuja utilização esteve limitada a maior parte do ano, ou inquéritos à satisfação que não puderam chegar a ser concretizados.

É de destacar o indicador relativo a consultas de psicologia que teve um significativo aumento em termos absolutos face ao ano anterior (total de 106 consultas em 2020 e 194 em 2021)

1.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

INDICADOR		META	2019		2020		2021
indsas001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100,00%	73,94%	↗	82,13%	↗	84,53%
indsas002	percentagem de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo realizadas	≥ 10,00%	12,13%	↘	10,07%	↗	13,56%
indsas003	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	100,00%	0,00%	→	0,00%	↗	78,72%
indsas004	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsas005	valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	≥ 1500,00€	169,60	↗	508,76	↗	537,73
indsas006	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	≥ 50,00%	30,69%	↘	16,77%	↘	13,17%
indsas007	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤ 25,00%	22,91%	↘	18,10%	↘	9,14%
indsas008	percentagem de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤ 25,00%	46,40%	↗	65,13%	↘	64,25%
indsas009	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥ 50,00%	97,19%	↗	100,00%	↗	97,94%
indsas010	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsas011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤ 20,00%	2,81%	↘	0,00%	↗	2,06%
indsas012	percentagem de consultas de psicologia realizadas para outro público	≤ 10,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsas013	satisfação com os serviços de ação social	≥ 80,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsas014	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Dos 14 indicadores constata-se que foram atingidas as metas, ou houve melhoria, relativamente a sete, não só comparativamente ao ano de 2020 mas também quanto ao período pré-pandemia. sendo que se destaca a percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro do prazo (84,53%) e os processos de colocação de estudantes nas residências (100%), cujos procedimentos são menos dependentes de atividades presenciais.

O indicador relativo à venda de senhas de espaços desportivos, lavandaria e cartões (537,73%), por sua vez, denota uma ligeira retoma face às circunstâncias adversas provocadas pelo COVID-19, desde o ano de 2020, com forte impacto nas atividades levadas a cabo pelos SAS.

De forma clara, os resultados refletem o facto de 2021 ter continuado a ser marcado pela situação pandémica, sentida de forma particularmente negativa na prestação de serviços a alunos e docentes, em virtude dos vários períodos de suspensão de atividades nas Escolas e nos serviços, mas também com uma evolução de crescimento expectável em serviços como as consultas de psicologia

2. SATISFAÇÃO

2.1. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO

Em 2021 não foi possível, ainda, implementar ou aplicar inquéritos de satisfação, em grande parte devido aos períodos de suspensão de atividades letivas, e por consequência dos serviços prestados aos stakeholders dos SAS, impostos pela situação pandêmica vivida.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Transição digital das candidaturas a Alojamento	2021	SAS	A gestão do serviço de Alojamento e de todo o processo de candidaturas a Alojamento dos SAS passou a funcionar exclusivamente online, através da plataforma de serviços digitais, SASocial
Implementação do serviço de Bolsa de Colaboração Institucional	2021	SAS	Foi implementado um novo apoio social de natureza mista que atribui uma contrapartida pecuniária aos alunos pelas horas de colaboração prestada
Transição digital da Bolsa de Colaboradores para o SASocial	2021	SAS	Este novo microserviço foi disponibilizado em ambiente Web, a estudantes, docentes e não docentes através da plataforma digital SASocial
Implementação do serviço de Comunicação e Notificações no SASocial	2021	SAS	Este novo microserviço foi disponibilizado em ambiente Web, a estudantes, docentes e não docentes através da plataforma digital SASocial
Implementação do serviço de Marcação de Atendimento no SASocial	2021	SAS	Este novo microserviço foi disponibilizado em ambiente Web, a estudantes, docentes e não docentes através da plataforma digital SASocial

3.2. EFICÁCIA

Através do projeto SASocial foram implementados novos procedimentos e 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 e outros, em desenvolvimento, 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.

5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

No ano de 2022 continuarão a ser desenvolvidos novos microserviços a disponibilizar via plataforma, bem como em APP, em videowalls e quiosques multimédia, como o serviço de Alimentação, e desejavelmente, os serviços de Saúde e de Desporto, que trarão mais qualidade aos serviços prestado, nomeadamente, prevendo-se o prolongamento de restrições motivadas pelo COVID-19.

Tendo em conta a finalização do financiamento SAMA quanto ao projeto SASocial, torna-se necessário alocar recursos, nomeadamente, humanos e de prestação de serviços à continuação da sua implementação.

Para tal, é essencial os SAS contarem com uma estrutura que suporte o trabalho a ser desenvolvido, ao nível tecnológico e informático, mas também ao nível da inovação social e da mudança de paradigma que se pretende na prestação de apoios sociais aos estudantes do IPV, com maior eficiência e qualidade.