



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

Ano 2024

Aprovado em: 2025-07-03

1. APRESENTAÇÃO	4
2. COLABORADORES	5
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	6
4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO	8
5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	9
6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO	12
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	14
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	15
9. AUDITORIAS	15
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	16
11. MELHORIA	18

Inválido para efeito de certificação

Elaborado por	Aprovado por
Guilherme Almeida	José dos Santos Costa
Administrador dos Serviços de Ação Social	Presidente IPV

1. APRESENTAÇÃO

Os Serviços de Ação Social (SAS) são uma unidade orgânica do Instituto Politécnico de Viseu (IPV), dotada de autonomia administrativa e financeira, nos termos da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, que estabelece o regime jurídico das instituições de ensino superior.

Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu (SASIPV) assumem o compromisso de promover a igualdade de oportunidades no acesso e sucesso académico, assegurando condições que reduzam as desigualdades económicas e sociais entre os estudantes das diversas escolas do IPV.

Nesse sentido, e em conformidade com os objetivos definidos nos seus Estatutos, compete aos SASIPV a execução da política de ação social, garantindo aos estudantes melhores condições para o seu percurso académico, através da disponibilização de apoios financeiros e serviços essenciais.

As principais atividades dos SASIPV incluem:

Apoios diretos, como a atribuição e gestão de bolsas de estudo, bolsas de colaboração e incentivos às associações de estudantes, entre outros;

Apoios indiretos, abrangendo o acompanhamento social dos estudantes, alojamento, alimentação, serviços de saúde, apoio psicológico e psiquiátrico;

E a promoção do desporto, da cultura e do bem-estar, incentivando a participação ativa dos estudantes em atividades extracurriculares que complementam a sua formação.

2. COLABORADORES

Os SASIPV são compostos por um quadro de pessoal que inclui 32 trabalhadores e 1 Administrador.

As suas atividades estruturam-se em duas grandes áreas: Serviços Administrativos e Financeiros e Serviços de Apoio aos Estudantes.

Serviços Administrativos e Financeiros:

Nesta área, os SAS contam com 2 Assistentes Técnicas e 1 Assistente Operacional, embora este último se encontre em situação de baixa médica prolongada. Devido ao número reduzido de recursos humanos, parte das funções administrativas e financeiras é assegurada através de serviços partilhados com o IPV, garantindo o cumprimento das necessidades operacionais e estratégicas dos SAS.

Serviços de Apoio aos Estudantes:

Nesta área, os SAS dispõem de uma equipa dedicada à gestão de bolsas e apoios sociais, composta por 2 Técnicos Superiores, 1 Coordenadora Técnica e 1 Assistente Técnico.

Setores Operacionais:

Alimentação: O setor de alimentação conta com 1 Coordenadora Técnica e 10 Assistentes Operacionais, responsáveis pela gestão dos refeitórios e bares estudantis.

Alojamento: As atividades ligadas à gestão das residências estudantis são asseguradas por 8 Assistentes Operacionais.

SAS-Lamego: Na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego exercem funções 1 Assistente Técnico e 5 Assistentes Operacionais, assegurando o funcionamento dos serviços de apoio aos estudantes, nomeadamente nas áreas das bolsas de estudo, cantina e bar.

A estrutura atual dos SASIPV reflete um esforço contínuo para garantir um serviço de qualidade, apesar das limitações no número de colaboradores face às crescentes exigências e áreas de atuação. Neste sentido, torna-se fundamental a abertura de novos concursos para substituir os colaboradores que se aposentaram em 2024 e reforçar a resposta nas áreas social e desportiva, garantindo assim um melhor apoio à comunidade académica.

CARREIRA	NÚMERO
Administrador	1
Técnico Superior	2
Coordenador Técnico	2
Assistente Técnico	4
Assistente Operacional	24

tabela E01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Em 2024, os SASIPV passaram a dispor de 20 indicadores de desempenho, permitindo medir e monitorizar a atividade das principais áreas de intervenção, nomeadamente bolsas de estudo, bolsas de colaboração, atendimento social, alojamento, alimentação, saúde e desporto.

Neste ano, foram estabilizados os seguintes indicadores introduzidos em 2023:

AS003 ? Percentagem de atribuição de bolsas, bem como AS004 e AS005, que avaliam os valores máximos e médios das bolsas atribuídas;

AS007 e AS008 ? Percentagem de ocupação das camas nas residências por estudantes e de estudantes nas residências;

AS010 ? Reflete a ampliação da oferta de serviços de saúde dos SAS, com a introdução de consultas de psiquiatria;

AS012 a AS020 ? Abrangem diversas vertentes da atividade dos SAS, incluindo atendimento social, bolsas de colaboração, número de senhas vendidas e valores obtidos com a venda de senhas (alimentação, roupa, cartões e campos desportivos).

Com estes indicadores, os SASIPV reforçam a sua capacidade de avaliação e melhoria contínua dos serviços, assegurando uma resposta mais eficiente e alinhada com as necessidades da comunidade académica.

INDICADOR		DADO		FÓRMULA	META
AS001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	dAS001	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	dAS001/dAS002*100	100,00%
		dAS002	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos		
AS002	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	dAS003	número de despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	dAS003/dAS004*100	100,00%
		dAS004	número de recursos à atribuição de apoio social apresentados		
AS003	percentagem de atribuição de bolsas	dAS005	número de bolsas de estudo concedidas	dAS005/dAS002*100	>= 80,00%
		dAS002	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos		
AS004	bolsa máxima atribuída	dAS006	valor máximo de bolsa de estudo atribuída	dAS006	sem meta
AS005	bolsa média atribuída	dAS007	valor médio de bolsa de estudo atribuída	dAS007	sem meta

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

Instituto Politécnico de Viseu

AS006	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	dAS008	número de fases para colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	dAS008/dAS009*100	100,00%, 1ª até 31/08 e 2ª até início ano letivo seguinte
		dAS009	número de fases previstas para colocação de estudantes nas residências		
AS007	percentagem de ocupação de camas nas residências	dAS010	número de estudantes colocados nas residências	dAS010/dAS011*100	>= 90,00%
		dAS011	número de camas nas residências		
AS008	percentagem de estudantes nas residências	dAS010	número de estudantes colocados nas residências	dAS010/dAS012*100	sem meta
		dAS012	número de estudantes		
AS009	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	dAS013	número de consultas de medicina realizadas para estudantes	dAS013/dAS014*100	>= 50,00%
		dAS014	número de consultas de medicina realizadas		
AS010	percentagem de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	dAS015	número de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	dAS015/dAS016*100	>= 50,00%
		dAS016	número de consultas de psiquiatria realizadas		
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	dAS017	número de consultas de psicologia realizadas para estudantes	dAS017/dAS018*100	>= 50,00%
		dAS018	número de consultas de psicologia realizadas		
AS012	percentagem de atendimentos sociais a estudantes	dAS019	número de atendimentos sociais a estudantes	dAS019/dAS012*100	sem meta
		dAS012	número de estudantes		
AS013	percentagem de candidatos a bolsa de colaboradores	dAS020	número de candidatos a bolsa de colaboradores	dAS020/dAS012*100	sem meta
		dAS012	número de estudantes		
AS014	número de senhas de refeição vendidas a estudantes	dAS021	número de senhas de refeição vendidas a estudantes	dAS021	sem meta
AS015	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes	dAS022	número de senhas de refeição vendidas a docentes e colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão	dAS022	sem meta
AS016	número de senhas de refeição vendidas a visitantes	dAS023	número de senhas de refeição vendidas a visitantes	dAS023	sem meta

AS017	média diária de refeições servidas	dAS024	número total de refeições servidas	dAS024/dAS025	sem meta
		dAS025	número de dias de funcionamento dos refeitórios		
AS018	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	dAS026	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	dAS026	sem meta
AS019	valor global obtido através da venda de senhas de refeição	dAS027	valor global obtido através da venda de senhas de refeição	dAS027	sem meta
AS020	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	dAS028	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	dAS028	sem meta

tabela E02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Em 2024 iniciou-se a implementação de inquéritos de satisfação através da plataforma SASocial.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
AS021	satisfação com os serviços de ação social	dSAT054	número de respostas muito insatisfeito	$\frac{((dSAT054*1+dSAT055*2+dSAT056*3+dSAT057*4) / (dSAT054+dSAT055+dSAT056+dSAT057)/4)*100}{1}$	$\geq 80,00\%$
		dSAT055	número de respostas insatisfeito		
		dSAT056	número de respostas satisfeito		
		dSAT057	número de respostas muito satisfeito		
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de ação social	dSAT058	número de utentes que responderam ao inquérito	$dSAT058/dSAT059*100$	$\geq 20,00\%$
		dSAT059	número de utentes dos serviços		

tabela E03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

No que se refere ao desempenho dos serviços, foram superadas três metas, destacando-se:

A percentagem de consultas de Psicologia e Psiquiatria realizadas para estudantes, que atingiu 95,58% e 80,95%, respetivamente;

A percentagem de ocupação de camas nas residências, que registou um valor de 94,66%.

Os indicadores AS001 e AS003, relativos às bolsas de estudo, ficaram próximos de atingir as metas estabelecidas.

No indicador AS002, não se registaram recursos à atribuição de apoio social, o que está diretamente relacionado com os resultados observados nos indicadores AS003 e AS004.

Relativamente às residências estudantis (indicadores AS007 e AS008), verificou-se uma ligeira descida na taxa de ocupação, consequência da entrada em obras da Residência 3, em abril de 2024.

Destacam-se ainda as percentagens de atendimentos sociais a estudantes e de candidatos a bolsas de colaboração. Apesar de serem apoios relativamente recentes, já abrangem 2,16% e 2,68% do universo dos estudantes, respetivamente. Prevê-se que estes valores continuem a crescer, impulsionados pela divulgação e maior conhecimento destas valências.

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
AS001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100.00%	84.54%	94.35%	94.71%	92.35%	87.47%	91.67%
AS002	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos atribuição de apoio social	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
AS003	percentagem de atribuição de bolsas	>= 80.00%	64.25%	78.25%	84.58%	68.75%	85.66%	75.79%
AS004	bolsa máxima atribuída		3719.00	6298.86	5572.20	6298.86	6298.86	6298.86
AS005	bolsa média atribuída		1016.40	1199.80	1834.90	1789.20	2867.50	1741.56
AS006	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	100,00%, 1ª até 31/08 e 2ª até início ano letivo seguinte	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
AS007	percentagem de ocupação de camas nas residências	>= 90,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	94.66%
AS008	percentagem de estudantes nas residências		3.01%	4.73%	2.46%	3.81%	0.00%	3.37%

AS009	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	>= 50,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	29.91%
AS010	percentagem de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	>= 50,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	80.95%
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	>= 50,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	95.58%
AS012	percentagem de atendimentos sociais a estudantes		1.40%	3.22%	1.32%	2.45%	0.14%	2.16%
AS013	percentagem de candidatos a bolsa de colaboradores		1.20%	2.06%	1.70%	3.89%	1.37%	2.68%
AS014	número de senhas de refeição vendidas a estudantes		5839.00	5774.00	2825.00	36338.00	5840.00	56616.00
AS015	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes		0.00	252.00	173.00	1246.00	436.00	2107.00
AS016	número de senhas de refeição vendidas a visitantes		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1393.00
AS017	média diária de refeições servidas		19.46	20.09	9.99	125.28	20.92	200.39
AS018	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1204.00
AS019	valor global obtido através da venda de senhas de refeição		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	188659.00
AS020	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11390.60

tabela E04 | resultados desempenho

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dAS001	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	175	785	215	857	433	2465
dAS002	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos	207	832	227	928	495	2689
dAS003	número de despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	0	0	0	0	0	0

dAS004	número de recursos à atribuição de apoio social apresentados	0	0	0	0	0	0
dAS005	número de bolsas de estudo concedidas	133	651	192	638	424	2038
dAS006	valor máximo de bolsa de estudo atribuída	3719	6298.86	5572.2	6298.86	6298.86	6298.86
dAS007	valor médio de bolsa de estudo atribuída	1016.4	1199.8	1834.9	1789.2	2867.5	1741.56
dAS008	número de fases para colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	0	0	0	0	0	0
dAS009	número de fases previstas para colocação de estudantes nas residências	0	0	0	0	0	2
dAS010	número de estudantes colocados nas residências	15	69	13	98	0	195
dAS011	número de camas nas residências	0	0	0	0	0	206
dAS012	número de estudantes	499	1459	529	2570	732	5789
dAS013	número de consultas de medicina realizadas para estudantes	0	0	0	0	0	137
dAS014	número de consultas de medicina realizadas	0	0	0	0	0	458
dAS015	número de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	0	0	0	0	0	51
dAS016	número de consultas de psiquiatria realizadas	0	0	0	0	0	63
dAS017	número de consultas de psicologia realizadas para estudantes	0	0	0	0	0	238
dAS018	número de consultas de psicologia realizadas	0	0	0	0	0	249
dAS019	número de atendimentos sociais a estudantes	7	47	7	63	1	125
dAS020	número de candidatos a bolsa de colaboradores	6	30	9	100	10	155
dAS021	número de senhas de refeição vendidas a estudantes	5839	5774	2825	36338	5840	56616
dAS022	número de senhas de refeição vendidas a docentes e colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão	0	252	173	1246	436	2107
dAS023	número de senhas de refeição vendidas a visitantes	0	0	0	0	0	1393
dAS024	número total de refeições servidas	5839	6026	2998	37584	6276	60116
dAS025	número de dias de funcionamento dos refeitórios	300	300	300	300	300	300

dAS026	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	0	0	0	0	0	1204
dAS027	valor global obtido através da venda de senhas de refeição	0	0	0	0	0	188659
dAS028	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	0	0	0	0	0	11390.6

tabela E05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Em dezembro de 2024, a taxa de atribuição de bolsas de estudo situava-se em 75,79%, um valor semelhante ao do ano anterior e ligeiramente abaixo do objetivo estabelecido de 80%.

Os tempos de resposta aos requerimentos submetidos a despacho dentro dos prazos legais registaram uma melhoria significativa, passando de 82,11% em 2023 para 91,67% em 2024. No mesmo período, verificou-se um aumento do valor da bolsa máxima atribuída, embora o valor médio das bolsas tenha sofrido uma ligeira redução.

No que respeita à percentagem de ocupação das camas nas residências, houve um aumento superior a 20 pontos percentuais entre 2023 e 2024. No entanto, a percentagem de estudantes residentes diminuiu devido às obras em curso, que levaram ao encerramento da Residência 3, reduzindo a capacidade em aproximadamente 100 camas.

Em 2024, o Serviço de Atendimento Social reforçou o seu apoio aos estudantes, disponibilizando acompanhamento personalizado nas áreas de apoio social por dificuldades económicas, apoio à saúde, apoio psicológico, apoio pedagógico e apoio interpares.

Na área da saúde, destaca-se o aumento das consultas de medicina, que atingiram 29,91%, embora ainda abaixo do objetivo de 50%. Por outro lado, as consultas de psiquiatria e psicologia ultrapassaram amplamente o objetivo definido, atingindo 80,95% e 95,58%, respetivamente.

Os atendimentos sociais a estudantes chegaram a 125, representando 2,16% do universo de cerca de 5.789 estudantes.

É de destacar, também, o crescimento do número de candidatos à bolsa de colaboração, que desde a sua implementação tem vindo a aumentar, abrangendo agora mais de 2,68% dos estudantes.

Relativamente ao número de refeições servidas aos estudantes, registou-se um aumento expressivo, com a média diária de refeições vendidas a atingir 200,39. O número total de refeições passou de 48.483 em 2023 para 56.616 em 2024.

Por fim, verificou-se uma ligeira diminuição do valor global obtido com a venda de senhas para lavandaria, cartões e campos desportivos, enquanto o valor global das vendas de senhas de refeição aumentou.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
AS001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100.00%	84.63%	↘	82.11%	↗	91.67%
AS002	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos atribuição de apoio social	100.00%	61.54%	↘	0.00%	→	0.00%
AS003	percentagem de atribuição de bolsas	>= 80.00%	82.94%	↘	76.33%	↘	75.79%
AS004	bolsa máxima atribuída		4283.00	↗	5981.73	↗	6298.86
AS005	bolsa média atribuída		1471.12	↗	2147.37	↘	1741.56
AS006	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	100,00%, 1ª até 31/08 e 2ª até início ano letivo seguinte	200.00%	↘	100.00%	↘	0.00%
AS007	percentagem de ocupação de camas nas residências	>= 90,00%	88.44%	↘	70.94%	↗	94.66%
AS008	percentagem de estudantes nas residências		5.11%	↘	4.04%	↘	3.37%
AS009	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	>= 50,00%	20.97%	↘	0.00%	↗	29.91%
AS010	percentagem de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	>= 50,00%	97.89%	↗	100.00%	↘	80.95%
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	>= 50,00%	0.00%	↗	99.08%	↘	95.58%
AS012	percentagem de atendimentos sociais a estudantes		0.00%	↗	1.80%	↗	2.16%
AS013	percentagem de candidatos a bolsa de colaboradores		0.00%	↗	2.35%	↗	2.68%
AS014	número de senhas de refeição vendidas a estudantes		0.00	↗	48483.00	↗	56616.00
AS015	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes		0.00	↗	1602.00	↗	2107.00
AS016	número de senhas de refeição vendidas a visitantes		0.00	↗	1705.00	↘	1393.00
AS017	média diária de refeições servidas		137.56	↗	172.63	↗	200.39
AS018	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		0.00	↗	1845.00	↘	1204.00
AS019	valor global obtido através da venda de senhas de refeição		0.00	↗	149810.90	↗	188659.00
AS020	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		11564.80	↗	12721.70	↘	11390.60

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Em 2024, teve início a implementação de inquéritos de satisfação através da plataforma SASocial, permitindo recolher a opinião dos estudantes sobre os serviços prestados pelos SASIPV.

Esta iniciativa tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços, identificar áreas de melhoria e garantir uma resposta mais eficiente e alinhada com as necessidades da comunidade académica. Através da análise dos resultados obtidos, os SAS poderão ajustar e otimizar os seus serviços, reforçando o compromisso com a excelência e o bem-estar estudantil.

No entanto, este é um trabalho que necessita de melhorias no próximo ano, uma vez que a percentagem de respostas ao inquérito foi bastante reduzida (0,33%), não permitindo retirar conclusões significativas. Ainda assim, regista-se de forma positiva que 90,79% das respostas expressaram satisfação com os serviços de ação social.

INDICADOR		META	PV
AS021	satisfação com os serviços de ação social	$\geq 80,00\%$	90.79%
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de ação social	$\geq 20,00\%$	0.33%

tabela E07 | resultados satisfação

DADO		SAS
dSAT054	número de respostas muito insatisfeito	1
dSAT055	número de respostas insatisfeito	1
dSAT056	número de respostas satisfeito	2
dSAT057	número de respostas muito satisfeito	15
dSAT058	número de utentes dos serviços de ação social que responderam ao inquérito	19
dSAT059	número de utentes dos serviços de ação social	5789

tabela E08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Como a implementação dos inquéritos de satisfação através da plataforma SASocial só teve início em 2024, não é possível estabelecer comparações com anos anteriores, uma vez que não existem dados prévios.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
AS021	satisfação com os serviços de ação social	>= 80,00%	0.00%	→	0.00%	↗	90.79%
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de ação social	>= 20,00%	0.00%	→	0.00%	↗	0.33%

tabela E09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

Em 2024, os SASIPV empenharam-se na implementação das ações de melhoria definidas para 2023, reforçando a eficiência e acessibilidade dos seus serviços.

Uma das principais melhorias verificou-se na comunicação com os estudantes e divulgação dos serviços, que foi significativamente otimizada com a implementação dos quiosques SASocial e a utilização das ferramentas de comunicação direcionada disponíveis na plataforma. Além disso, foram realizadas sessões de divulgação e esclarecimento dirigidas às turmas dos 1.ºs anos de todos os cursos em todas as Unidades Orgânicas (UO). Iniciaram-se ainda sessões semelhantes nos serviços académicos e em entidades externas.

No setor da saúde, os serviços de medicina, psicologia e psiquiatria intensificaram a sua divulgação, refletindo-se no aumento da procura e utilização destes serviços. A informação sobre contactos, horários e condições de acesso foi amplamente divulgada através dos quiosques SASocial, sendo previsto, para 2025, um reforço e diversificação dos meios de comunicação, nomeadamente com maior presença nas redes sociais.

No âmbito da revisão de procedimentos, foi concluída a atualização dos processos SAS|03PT, SAS|04PT e SAS|06PT, alinhando-os com a transição digital ocorrida ou em curso nos serviços de alojamento, refeições e consultas.

Por fim, está a ser finalizada a revisão dos procedimentos identificados para melhoria em 2024, garantindo que os serviços continuam a evoluir para responder de forma cada vez mais eficaz às necessidades dos estudantes.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2024	Rever os procedimentos dos SAS e a sua integração na documentação do sistema interno de garantia da qualidade.	1 ano	número de procedimentos revistos/número de procedimentos dos serviços			
2024	Elaborar procedimento para consultas de psiquiatria e efetuar a sua integração na documentação do sistema interno de garantia da qualidade, incluindo os impressos associados.	1 ano	número de documentos integrados no sistema/número de documentos previstos integrar			
2023	Promover a comunicação com os alunos e a divulgação dos serviços, quer através da referida plataforma, quer mediante atualização da página na Internet dos SAS.	1 ano	divulgação dos serviços	sim	sim	
2023	Rever o procedimento SAS 03.	1 ano	revisão do procedimento	sim	sim	
2023	Rever o procedimento SAS 06.	1 ano	revisão do procedimento	sim	sim	
2023	Introduzir e rever o impresso associado ao procedimento SAS 04.	1 ano	revisão do impresso	sim	sim	
2023	Divulgar a existência, bem como as condições de acesso e contactos, dos serviços de medicina e psicologia (SAS 05 e SAS 06).	1 ano	divulgação dos serviços	sim	sim	

tabela E10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu (SASIPV) desempenham um papel fundamental no apoio à comunidade estudantil, promovendo a equidade no acesso ao ensino superior e garantindo condições que favoreçam o sucesso académico.

Ao longo de 2024, foi realizado um esforço significativo para melhorar a estrutura organizacional, otimizar a qualidade dos serviços prestados e reforçar a comunicação com os estudantes. Os progressos foram evidentes em várias áreas, nomeadamente na comunicação, digitalização, serviços de saúde e gestão dos apoios sociais.

A desmaterialização de processos teve início com a implementação da plataforma SASocial, uma plataforma multisserviços, desenvolvida em consórcio com outros institutos, com o objetivo de facilitar o acesso dos estudantes aos apoios e serviços sociais.

Apesar das grandes vantagens desta ferramenta, a sua implementação exige um período de adaptação, tanto por parte dos utilizadores como das equipas responsáveis pela sua operacionalização. A parametrização contínua das funcionalidades da plataforma, a atualização dos processos internos e a necessária formação dos colaboradores são fatores essenciais para garantir o máximo aproveitamento do SASocial.

No entanto, apesar dos progressos evidentes, persistem desafios que impactam a eficiência e a abrangência das respostas sociais oferecidas. Algumas das principais dificuldades incluem:

- Baixa participação nos inquéritos de satisfação, limitando a capacidade de recolher feedback realista para melhorar os serviços;
- Limitações na atribuição de bolsas de estudo, que permanecem abaixo da meta estabelecida;
- Impacto das obras no alojamento, que reduziu a oferta de camas para estudantes deslocados;
- Necessidade de expansão dos serviços de saúde, especialmente no acesso a consultas médicas e de apoio psicológico e nutricional;
- Melhoria na gestão dos espaços desportivos e na diversificação da oferta de atividades desportivas, promovendo estilos de vida saudáveis entre os estudantes.

Os SASIPV enfrentam ainda o desafio de conciliar a gestão diária dos serviços com o desenvolvimento e parametrização dos micro serviços disponibilizados pela plataforma. A escassez de recursos humanos continua a ser um fator crítico, afetando não apenas a resposta às necessidades atuais, mas também a capacidade de adaptação às necessidades futuras, que tendem a aumentar progressivamente.

Apesar das dificuldades, os SASIPV têm demonstrado uma capacidade de resposta excecional, adaptando-se a novos desafios e trabalhando continuamente para o bem-estar dos estudantes e da comunidade académica.

Atualmente, vivemos num contexto de incerteza global, causado por guerras, conflitos e alterações políticas, que têm impulsionado o aumento da inflação e exigido reajustes na alocação de recursos. As necessidades dos estudantes são cada vez maiores e mais diversificadas, enquanto os custos do alojamento, da alimentação e dos bens essenciais continuam a subir, criando desafios acrescidos para a comunidade académica.

Os estudantes internacionais, em particular, enfrentam dificuldades adicionais, nomeadamente no que diz respeito à integração, ao custo de vida e ao acesso a apoios essenciais, tornando fundamental o reforço de medidas de apoio e inclusão para garantir equidade no ensino superior.

As exigências atuais são cada vez mais abrangentes, para garantir que os SASIPV continuem a evoluir e a prestar serviços de excelência, é essencial: Continuar a apostar na transformação digital; Reforçar os recursos humanos em áreas essenciais como serviço social, apoio ao desporto, saúde e bem-estar; Melhorar e expandir a oferta de apoios sociais e de saúde.

11. MELHORIA

Os SASIPV têm demonstrado um crescimento notável, apesar dos desafios estruturais e financeiros enfrentados nos últimos anos. A transição digital, a reorganização dos serviços e a melhoria na comunicação representam avanços significativos, tornando os serviços mais eficientes, acessíveis e adaptados às necessidades dos estudantes.

No entanto, para garantir um funcionamento sustentável e de qualidade, é essencial um investimento contínuo em recursos humanos, infraestruturas e serviços.

Com base nos resultados obtidos e na análise crítica realizada, foram identificadas várias ações de melhoria, que incluem: Aposta contínua na digitalização; Diversificação e otimização dos serviços; Reforço da participação nos inquéritos de satisfação; Melhoria da divulgação e expansão dos serviços de saúde; Mitigação do impacto das obras nas residências; Revisão e aperfeiçoamento de procedimentos internos, conforme detalhado na tabela seguinte.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	Rever os procedimentos dos SAS e a sua integração na documentação do sistema interno de garantia da qualidade.	dez/2025	número de procedimentos revistos/número de procedimentos dos serviços
2024	Elaborar procedimento para consultas de psiquiatria e efetuar a sua integração na documentação do sistema interno de garantia da qualidade, incluindo os impressos associados.	dez/2025	número de documentos integrados no sistema/número de documentos previstos integra
2024	Garantir a revisão e o registo do impresso associado ao SAS*04 revisão dos procedimentos SAS*03 e SAS*06	dez/2025	número de impressos revistos e registados/número de impressos previstos rever e registar
2024	Divulgar os serviços de medicina e de psicologia	dez/2025	número de divulgações
2024	Aplicar questionário à satisfação com os serviços	dez/2025	aplicar o questionário a pelo menos 20% dos utentes dos serviços

tabela E11 | melhorias