



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

Ano 2025

Aprovado em: 2026-03-24

Inválido para efeito de certificação

1. APRESENTAÇÃO	4
2. COLABORADORES	5
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	6
4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO	9
5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	9
6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO	14
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	16
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	18
9. AUDITORIAS	19
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	21
11. MELHORIA	23

Elaborado por Guilherme Almeida	Aprovado por José dos Santos Costa
28/02/2026	

Inválido para efeito de certificação

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu (SASIPV) reporta a atividade desenvolvida ao longo do ano de 2025, em alinhamento com o Plano de Atividades aprovado e com as orientações estratégicas definidas no âmbito do IPV 2030.

Os SASIPV, enquanto unidade orgânica dotada de autonomia administrativa e financeira, asseguram a execução da política de ação social, nos termos do Decreto-Lei n.º 129/93, de 22 de abril, promovendo a igualdade de oportunidades, a inclusão e o sucesso académico dos estudantes.

Em 2025, os SASIPV mantiveram o firme compromisso de implementar políticas de ação social que garantam condições efetivas de acesso, permanência e sucesso no ensino superior, com especial enfoque nos estudantes em situação de maior vulnerabilidade económica e social.

A atuação desenvolvida ao longo do ano caracterizou-se por:

- A consolidação dos apoios diretos , designadamente bolsas de estudo e bolsas de colaboração;
- O reforço dos apoios indiretos , incluindo alojamento, alimentação e saúde;
- Intensificação do atendimento social prestado aos estudantes;
- A promoção do bem-estar e da qualidade de vida da comunidade académica;
- O fortalecimento da saúde mental como eixo estruturante da intervenção social ;
- O incentivo à participação ativa dos estudantes em atividades extracurriculares de natureza desportiva, cultural e associativa , complementares à sua formação académica;
- A continuidade do processo de requalificação das residências estudantis ;
- A consolidação da transformação digital , através da plataforma SASocial, enquanto instrumento de modernização administrativa, proximidade e eficiência.

Este relatório reflete, assim, o compromisso dos SASIPV com uma ação social moderna, sustentável e centrada no estudante, contribuindo para um ambiente académico mais inclusivo, equitativo e orientado para o sucesso.

2. COLABORADORES

Em 2025, os SASIPV mantiveram uma estrutura organizacional globalmente semelhante à de 2024, assegurando o funcionamento regular das áreas administrativa, financeira, social, operacional e de apoio direto aos estudantes, através de um quadro de pessoal composto por 30 trabalhadores efetivos.

O mapa de pessoal integrou as seguintes categorias profissionais:

- 1 Administrador
- 2 Técnicos Superiores
- 2 Coordenadores Técnicos
- 3 Assistentes Técnicos
- 22 Assistentes Operacionais

Apesar da estabilidade estrutural, manteve-se o desafio de superar a escassez de recursos humanos, face à crescente complexidade, diversificação e expansão dos serviços prestados particularmente nas áreas de saúde, desporto, atendimento social, gestão administrativa e digital e para manter as áreas operacionais de alimentação e alojamento.

Comparativamente a 2024, verificou-se uma diminuição do efetivo, resultante da saída de 1 Assistente Técnico e 2 Assistentes Operacionais. Estas reduções deverão ser compensadas em 2026, com a conclusão dos procedimentos concursais atualmente em curso, garantindo o reforço da capacidade operacional dos serviços.

A partilha de determinados serviços com o IPV continuou a constituir uma solução relevante de suporte à eficiência organizacional, permitindo assegurar o cumprimento das obrigações legais e operacionais, apesar das limitações do quadro de pessoal.

CARREIRA	NÚMERO
Administrador	1
Técnico Superior	2
Coordenador Técnico	2
Assistente Técnico	3
Assistente Operacional	22

tabela E01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Em 2025, foram monitorizados 20 indicadores de desempenho (AS001 a AS020) , complementados pelos indicadores de satisfação (AS021 e AS022) , permitindo uma avaliação sistemática, integrada e orientada para resultados da atividade desenvolvida pelos SASIPV.

Este sistema de indicadores possibilitou acompanhar o desempenho nas seguintes áreas de intervenção:

- Bolsas de Estudo;
- Bolsas de Colaboração;
- Alojamento;
- Alimentação;
- Saúde (Medicina Geral, Psicologia e Psiquiatria);
- Atendimento Social;
- Receitas próprias e sustentabilidade financeira.

A monitorização contínua destes indicadores reforça a capacidade de análise, controlo e melhoria dos serviços, assegurando maior transparência, eficiência e alinhamento com os objetivos estratégicos definidos.

INDICADOR	DADO	FÓRMULA	META
	dAS001	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	

AS001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	dAS002	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos	dAS001/dAS002*100	100,00%
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
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 2025 iniciou-se a aplicação sistemática de inquéritos de satisfação, com o objetivo de reforçar os mecanismos de avaliação e promover a melhoria contínua dos serviços prestados pelos SASIPV.

A recolha de informação foi realizada através das diversas plataformas digitais disponíveis, permitindo uma maior proximidade aos utilizadores e facilitando o acesso ao questionário.

Foram avaliados os seguintes indicadores:

- AS021 - Satisfação com os serviços de ação social (meta ? 80%);
- AS022 - Percentagem de aplicação do questionário de satisfação (meta ? 20%).

A implementação destes indicadores constitui um passo relevante na consolidação de uma cultura organizacional orientada para a qualidade, a monitorização do desempenho e o reforço da participação dos estudantes na avaliação dos serviços.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
AS021	satisfação com os serviços de ação social	dSAT054	número de respostas muito insatisfeito	$\frac{((dSAT054*1+dSAT055*2+dSAT056*3+dSAT057*4) / (dSAT054+dSAT055+dSAT056+dSAT057)/4)*100}{}$	>= 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	$dSAT058/dSAT059*100$	>= 20,00%
		dSAT059	número de utentes dos serviços		

tabela E03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

No que respeita ao desempenho dos serviços em 2025, destacam-se os principais resultados por área de intervenção:

Bolsas de Estudo

A percentagem de requerimentos de bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos legalmente definidos manteve-se estável, atingindo 90,16%, refletindo uma gestão administrativa eficiente e alinhada com as obrigações legais.

A percentagem de atribuição de bolsas registou uma ligeira melhoria face ao ano anterior, mantendo-se próxima do objetivo institucional estabelecido. O valor máximo atribuído fixou-se em 6445 euros anuais, enquanto o valor médio da bolsa foi de 2089 euros anuais, evidenciando a manutenção do apoio financeiro aos estudantes em situação de maior vulnerabilidade.

Bolsas de Colaboração

O programa continuou a merecer o interesse e o maior envolvimento das Unidades Orgânicas, o número de candidaturas aprovadas representa 1.9% do número total de estudantes, confirmando a relevância deste instrumento como apoio social complementar e mecanismo de integração académica.

Alojamento

A taxa de ocupação das residências manteve-se elevada, tendo sido assegurado o cumprimento integral dos prazos de colocação dos estudantes (100%).

Importa, contudo, referir que as obras de requalificação iniciadas em 2024 continuaram a condicionar a capacidade instalada, limitando a percentagem global de estudantes alojados face ao universo estudantil.

Saúde

Em 2025 consolidou-se o reforço das respostas na área da saúde, com particular incidência na saúde mental, destacando-se:

- Estruturação do Serviço de Saúde Mental e Bem-Estar;
- Manutenção de elevados níveis de consultas de psicologia e psiquiatria para estudantes superiores a 95%;
- Crescimento gradual da procura a nível global de Medicina Geral, no entanto não foi possível aferir as consultas direcionadas a estudantes;
- Disponibilização de Cheques Psicólogo e Nutricionista, ampliando o acesso a cuidados especializados.

Atendimento Social

A percentagem de atendimentos sociais registou um aumento face ao universo estudantil, evidenciando maior divulgação, conhecimento e procura deste serviço por parte dos estudantes, nacionais e internacionais.

Não se registaram reclamações significativas relativas à atribuição de apoios sociais, o que evidencia estabilidade e conformidade nos processos de decisão.

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%	86.77%	94.18%	82.67%	88.69%	92.43%	90.16%
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%	73.02%	78.84%	84.12%	71.10%	84.86%	77.03%
AS004	bolsa máxima atribuída		6233.00	6445.00	5572.20	6397.50	6397.50	6445.00
AS005	bolsa média atribuída		2217.50	2061.10	1380.90	1971.00	2814.50	2089.00
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	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
AS007	percentagem de ocupação de camas nas residências	>= 90,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
AS008	percentagem de estudantes nas residências		3.43%	4.44%	1.96%	3.68%	0.00%	3.28%
AS009	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	>= 50,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
AS010	percentagem de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	>= 50,00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	97.83%

AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	>= 50,00%	97.96%	100.00%	100.00%	98.26%	100.00%	98.98%
AS012	percentagem de atendimentos sociais a estudantes		0.86%	3.58%	0.00%	3.04%	1.58%	2.51%
AS013	percentagem de candidatos a bolsa de colaboradores		0.43%	1.19%	0.84%	2.66%	2.37%	1.90%
AS014	número de senhas de refeição vendidas a estudantes		4779.00	5648.00	3072.00	35039.00	3754.00	52292.00
AS015	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes		2.00	266.00	95.00	1038.00	510.00	1911.00
AS016	número de senhas de refeição vendidas a visitantes		0.00	22.00	0.00	464.00	0.00	486.00
AS017	média diária de refeições servidas		25.30	30.29	18.20	164.60	23.43	283.95
AS018	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		0.00	0.00	0.00	812.00	0.00	812.00
AS019	valor global obtido através da venda de senhas de refeição		15249.80	19310.80	10193.40	115333.10	14268.60	174355.70
AS020	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		0.00	0.00	0.00	6938.70	0.00	6938.70

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	164	761	229	847	354	2355
dAS002	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos	189	808	277	955	383	2612
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	138	637	233	679	325	2012
dAS006	valor máximo de bolsa de estudo atribuída	6233	6445	5572.2	6397.5	6397.5	6445

dAS007	valor médio de bolsa de estudo atribuída	2217.5	2061.1	1380.9	1971	2814.5	2089
dAS008	número de fases para colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	3	3	3	3	3	3
dAS009	número de fases previstas para colocação de estudantes nas residências	3	3	3	3	3	3
dAS010	número de estudantes colocados nas residências	16	67	14	108	0	205
dAS011	número de camas nas residências	0	0	0	0	0	205
dAS012	número de estudantes	467	1509	713	2931	632	6252
dAS013	número de consultas de medicina realizadas para estudantes	0	0	0	0	0	0
dAS014	número de consultas de medicina realizadas	0	0	0	0	0	386
dAS015	número de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	3	16	7	19	0	45
dAS016	número de consultas de psiquiatria realizadas	4	16	7	19	0	46
dAS017	número de consultas de psicologia realizadas para estudantes	48	70	50	113	9	290
dAS018	número de consultas de psicologia realizadas	49	70	50	115	9	293
dAS019	número de atendimentos sociais a estudantes	4	54	0	89	10	157
dAS020	número de candidatos a bolsa de colaboradores	2	18	6	78	15	119
dAS021	número de senhas de refeição vendidas a estudantes	4779	5648	3072	35039	3754	52292
dAS022	número de senhas de refeição vendidas a docentes e colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão	2	266	95	1038	510	1911
dAS023	número de senhas de refeição vendidas a visitantes	0	22	0	464	0	486
dAS024	número total de refeições servidas	4781	5936	3167	36541	4264	54689
dAS025	número de dias de funcionamento dos refeitórios	189	196	174	222	182	192.6
dAS026	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	0	0	0	812	0	812
dAS027	valor global obtido através da venda de senhas de refeição	15249.8	19310.8	10193.4	115333.1	14268.6	174355.7

dAS028	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	0	0	0	6938.7	0	6938.7
--------	--	---	---	---	--------	---	--------

tabela E05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Comparativamente ao ano de 2024, registaram-se as seguintes evoluções positivas no desempenho dos serviços:

- Melhoria dos prazos de resposta administrativa, reforçando a eficiência e o cumprimento das obrigações legais;
- Consolidação da digitalização dos processos, com maior integração de funcionalidades na plataforma SASocial;
- Reforço da capacidade de resposta dos serviços de saúde, com particular destaque para a área da Saúde Mental;
- Intensificação dos apoios sociais e do acompanhamento prestado aos estudantes;
- Manutenção de elevados níveis de ocupação das residências estudantis, apesar da redução temporária da capacidade instalada decorrente das obras de requalificação;
- Início da estratégia de comunicação institucional através das redes sociais, reforçando a proximidade e a divulgação dos serviços junto da comunidade académica.

Não obstante os progressos alcançados, persistem desafios estruturais que condicionam a atuação dos SASIPV, nomeadamente:

- Limitações ao nível dos recursos humanos disponíveis, face à crescente complexidade e diversificação das respostas exigidas;
- Impacto das obras de requalificação das residências na capacidade de alojamento;
- Necessidade de aumentar a taxa de participação nos inquéritos de satisfação.
- Pressão inflacionista sobre os custos operacionais, com reflexo na aquisição de bens e serviços.

Em síntese, a evolução do desempenho em 2025 demonstra uma organização mais estruturada, digitalizada e orientada para o estudante, ainda que inserida num contexto exigente que requer reforço de recursos e planeamento estratégico contínuo.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
AS001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100.00%	82.11%	↗	91.67%	↘	90.16%
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%
AS003	percentagem de atribuição de bolsas	>= 80.00%	32.03%	↗	100.00%	↘	77.03%
AS004	bolsa máxima atribuída		5981.73	↗	6298.86	↗	6445.00
AS005	bolsa média atribuída		2147.37	↘	1741.56	↗	2089.00
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	100.00%	↘	0.00%	↗	100.00%
AS007	percentagem de ocupação de camas nas residências	>= 90,00%	0.71	↗	0.95	↗	100.00
AS008	percentagem de estudantes nas residências		4.04%	↘	3.37%	↘	3.28%
AS009	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	>= 50,00%	0.00%	↗	29.91%	↘	0.00%
AS010	percentagem de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	>= 50,00%	100.00%	↘	80.95%	↗	97.83%
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	>= 50,00%	99.08%	↘	95.58%	↗	98.98%
AS012	percentagem de atendimentos sociais a estudantes		1.80%	↗	2.16%	↗	2.51%
AS013	percentagem de candidatos a bolsa de colaboradores		2.35%	↗	2.68%	↘	1.90%
AS014	número de senhas de refeição vendidas a estudantes		48483.00	↗	56616.00	↘	52292.00
AS015	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes		1602.00	↗	2107.00	↘	1911.00
AS016	número de senhas de refeição vendidas a visitantes		1705.00	↘	1393.00	↘	486.00
AS017	média diária de refeições servidas		172.63	↗	200.39	↗	283.95
AS018	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		1845.00	↘	1204.00	↘	812.00
AS019	valor global obtido através da venda de senhas de refeição		149810.90	↗	188659.00	↘	174355.70
AS020	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		12721.70	↘	11390.60	↘	6938.70

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

No final de 2025 iniciou-se a aplicação dos inquéritos de satisfação global relativos aos diversos serviços prestados pelos SASIPV, com o objetivo de reforçar os mecanismos de avaliação e promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

A recolha de dados foi realizada através das diferentes plataformas digitais disponíveis, permitindo maior acessibilidade e proximidade junto da comunidade académica.

Embora a taxa de aplicação do questionário ainda se situe abaixo do nível desejável, registou-se uma melhoria face a 2024, possibilitando uma análise mais representativa da perceção dos estudantes relativamente aos serviços prestados.

A satisfação global manteve-se acima da meta definida superior a 80%, refletindo a confiança da comunidade académica e uma avaliação globalmente positiva da atuação dos SASIPV.

Não obstante, a taxa de participação continua a exigir reforço, através da implementação de estratégias de comunicação mais direcionadas, simplificação do processo de resposta e eventual introdução de incentivos à participação, promovendo um maior envolvimento dos estudantes nos mecanismos de monitorização e avaliação da qualidade.



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

Instituto Politécnico de Viseu

INDICADOR		META	PV
AS021	satisfação com os serviços de ação social	>= 80,00%	86.54%
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de ação social	>= 20,00%	1.46%

tabela E07 | resultados satisfação

DADO		SAS
dSAT054	número de respostas muito insatisfeito	2
dSAT055	número de respostas insatisfeito	7
dSAT056	número de respostas satisfeito	29
dSAT057	número de respostas muito satisfeito	53
dSAT058	número de utentes dos serviços de ação social que responderam ao inquérito	91
dSAT059	número de utentes dos serviços de ação social	6252

tabela E08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

O ano de 2025 marcou a consolidação da aplicação dos inquéritos de satisfação através das plataformas digitais, permitindo uma recolha de dados mais estruturada, acessível e digitalmente integrada.

Comparativamente a 2024, verificou-se:

- Melhoria da taxa de aplicação dos questionários;
- Maior representatividade da amostra;
- Maior maturidade do modelo de recolha e análise de dados.

A satisfação global manteve-se acima da meta institucional definida superior a 80%, evidenciando:

- Confiança da comunidade académica nos serviços prestados;
- Reconhecimento da qualidade das respostas sociais;
- Avaliação positiva da modernização administrativa e digital.

A manutenção destes níveis, num contexto de constrangimentos estruturais (redução de camas, escassez de recursos humanos e pressão inflacionista), constitui um indicador relevante de estabilidade e eficácia organizacional.

Este progresso revela uma evolução positiva ao nível da cultura de avaliação e da participação da comunidade académica.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
AS021	satisfação com os serviços de ação social	>= 80,00%	0.00%	↗	90.79%	↘	86.54%
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de ação social	>= 20,00%	0.00%	↗	0.33%	↗	1.46%

tabela E09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

Em 2025 deu-se continuidade à implementação das ações de melhoria identificadas em auditorias anteriores, reforçando o compromisso dos SASIPV com a qualidade, a conformidade e a melhoria contínua dos serviços.

As intervenções incidiram, em particular, nas seguintes dimensões:

- Digitalização integral dos fluxos administrativos, promovendo maior eficiência e redução de procedimentos manuais;
- Revisão e atualização de procedimentos administrativos, assegurando alinhamento com a transição digital e com os normativos em vigor;
- Parametrização e otimização de micros serviços na plataforma SASocial, reforçando a automatização e a consistência dos processos;
- Reforço da rastreabilidade documental e da organização processual;
- Harmonização de procedimentos nas áreas de alojamento, alimentação e saúde, promovendo maior uniformização e transparência na prestação dos serviços.

As auditorias internas realizadas evidenciaram melhorias significativas ao nível da rastreabilidade dos processos, da padronização dos procedimentos e da monitorização por indicadores de desempenho, consolidando uma cultura organizacional orientada para a qualidade e para a gestão baseada em evidência.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2025	1. 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	Sim	Sim	

2025	1. Elaborar procedimentos 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	Sim	Sim	
2025	1. Promover a comunicação com os serviços, quer através das referidas plataformas, quer mediante atualização da página da internet dos SAS	1 ano	Divulgação dos serviços	Sim	Sim	

A plataforma SASocial afirmou-se como um instrumento central de gestão, monitorização e proximidade com os estudantes. Contudo, a sua plena maturidade continua a exigir investimento contínuo na formação dos colaboradores, na otimização de funcionalidades e na consolidação de procedimentos digitais.

Pontos Fortes

- Consolidação da transformação digital e da desmaterialização de processos;
- Reforço estruturado da área da saúde mental, com resposta consistente às necessidades emergentes;
- Disponibilização de um número significativo de Cheques Psicólogo e Nutricionista, ampliando o acesso a cuidados especializados;
- Aumento das respostas sociais e do número de atendimentos a estudantes;
- Expansão da oferta desportiva e de iniciativas de bem-estar para a comunidade académica;
- Diversificação e consolidação do programa de Bolsas de Colaboração;
- Sustentabilidade orçamental equilibrada, apesar do contexto económico exigente.

Constrangimentos e Desafios

- Escassez de recursos humanos, face ao aumento da complexidade e diversificação das respostas exigidas;
- Envelhecimento do quadro de pessoal, com impacto particular nas áreas operacionais;
- Redução temporária da capacidade de alojamento, decorrente das obras de requalificação;
- Crescente complexidade das necessidades sociais dos estudantes, incluindo situações de vulnerabilidade multidimensional;
- Baixa taxa de participação nos inquéritos de satisfação;
- Necessidade de reforço estrutural na área do desporto e bem-estar;
- Aumento significativo da procura por apoio psicológico.

A análise global evidencia que, apesar das limitações estruturais identificadas, os SASIPV mantiveram elevados níveis de desempenho e satisfação. Os resultados alcançados demonstram solidez institucional, capacidade de adaptação e um compromisso firme com a missão social do IPV, assegurando que a ação social continua a ser um pilar essencial do sucesso académico e da coesão da comunidade académica.

11. MELHORIA

Tendo em conta os resultados obtidos em 2025 e a análise crítica realizada, identificam-se como prioridades estratégicas para 2026 as seguintes linhas de melhoria:

- Reforço do quadro de pessoal em áreas críticas, nomeadamente no atendimento social, saúde mental, desporto e áreas administrativas e operacionais de alojamento e alimentação;
- Aumento da taxa de aplicação dos questionários de satisfação, através do reforço da comunicação, simplificação do processo de resposta e eventual introdução de mecanismos de incentivo à participação;
- Continuação da modernização digital e desenvolvimento da plataforma SASocial, promovendo maior automatização, integração de novos serviços e otimização de processos;
- Melhoria da comunicação institucional e da interação com a comunidade académica, reforçando a presença digital e a divulgação dos apoios disponíveis;
- Expansão e consolidação da oferta de alojamento, acompanhando a conclusão das obras de requalificação e a criação de novas unidades;
- Consolidação do Serviço de Saúde Mental e Bem-Estar, garantindo estabilidade e capacidade de resposta às necessidades crescentes dos estudantes;
- Otimizar os processos de atribuição dos apoios de emergência;
- Prosseguimento da modernização administrativa e financeira, com reforço dos mecanismos de controlo interno e integração contabilística;
- Reforço da monitorização por indicadores de desempenho, promovendo uma gestão orientada por dados e evidência.

Estas prioridades refletem a intenção dos SASIPV de evoluir de forma sustentada, consolidando os avanços alcançados e preparando a organização para responder, com maior robustez e eficiência, aos desafios futuros da ação social no ensino superior.

CONCLUSÃO

O ano de 2025 representou uma fase de consolidação da transformação organizacional e digital dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu. Através do contínuo desenvolvimento da plataforma SASocial, da utilização de ferramentas de gestão documental como o Filedoc e do reforço da partilha estruturada de informação, os SASIPV consolidaram um modelo de funcionamento mais eficiente, transparente e orientado para resultados.

A evolução positiva dos indicadores de desempenho, a melhoria dos prazos administrativos e a consolidação da monitorização por indicadores evidenciam um reforço da maturidade organizacional. Destaca-se, de forma particular, o fortalecimento das respostas na área da saúde mental, a disponibilização de Cheques Psicólogo e Nutricionista, o aumento das respostas sociais e do número de atendimentos a estudantes, bem como a diversificação das bolsas de colaboração.

Paralelamente, verificou-se o reforço da oferta desportiva e de iniciativas de bem-estar, a melhoria dos canais de comunicação institucional, incluindo a presença nas redes sociais e a manutenção de níveis elevados de satisfação global, apesar dos constrangimentos estruturais identificados.

Num contexto marcado por limitações de recursos humanos, redução temporária da capacidade de alojamento e pressão inflacionista sobre os custos operacionais, os SASIPV demonstraram resiliência, capacidade de adaptação e equilíbrio na gestão dos recursos disponíveis.

Os resultados alcançados em 2025 confirmam a relevância estratégica dos Serviços de Ação Social no contexto do Instituto Politécnico de Viseu, enquanto pilar essencial da promoção da equidade, da inclusão e do sucesso académico.

Os SASIPV reafirmam, assim, o seu compromisso com uma ação social moderna, sustentável e centrada no estudante, garantindo que o apoio prestado continua a responder de forma eficaz às necessidades da comunidade académica e aos desafios emergentes do ensino superior.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
-----	------	--------------------------	------------------------------

2026	<p>1. Reforçar a participação nos mecanismos de avaliação da qualidade</p> <p>Ação de Melhoria:</p> <p>Implementar uma estratégia estruturada para aumentar a participação dos estudantes nos inquéritos de satisfação, através de campanhas de sensibilização e notificações automáticas.</p>	dez/2026	Taxa de resposta a o s questionários de satisfação (%)
2026	<p>2. Intensificar a divulgação dos serviços de saúde</p> <p>Ação de Melhoria:</p> <p>Desenvolver um plano anual de comunicação dos serviços de saúde (Medicina, Psicologia, Psiquiatria e Nutrição), com ações presenciais e digitais, reforçando a literacia em saúde e o acesso atempado aos cuidados.</p>	dez/2026	<p>Número de ações de divulgação realizadas</p> <p>Taxa de crescimento da procura dos serviços de saúde (%)</p>
2026	<p>3. Melhorar o acesso e a utilização das consultas de Medicina Geral</p> <p>Ação de Melhoria:</p> <p>Otimizar o agendamento e a divulgação das consultas de Medicina Geral, promovendo maior articulação com os serviços académicos e reforçando a comunicação dirigida a estudantes deslocados e internacionais.</p>	dez/2026	Taxa de utilização das consultas de Medicina Geral pelos estudantes (%)



tabela E11 | melhorias

Inválido para efeito de certificação