



**Politécnico
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

2023

Elaborado por

Carla Coimbra

Administradora - Serviços de Ação Social

Data da elaboração: 02/02/2024

Aprovado por

José dos Santos Costa

Presidente IPV

Data da aprovação: 06/02/2024

1. APRESENTAÇÃO

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

Os SAS são vocacionados para assegurar “o direito à igualdade de acesso, frequência e sucesso escolar”, competindo-lhes a adoção de medidas que contribuam para a minimização de desigualdades.

Nesta conformidade, e de acordo com os objetivos definidos nos seus Estatutos, compete a estes Serviços a execução da política de ação social superiormente definida, de modo a proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo, através da disponibilização de apoios e de serviços.

As principais atividades desenvolvidas pelos serviços são a atribuição e gestão de apoios diretos, designadamente bolsas de estudo, bolsas de colaboração, apoios às associações de estudantes, entre outros, e de apoios indiretos, como o acompanhamento social dos estudantes, o alojamento, a alimentação, os serviços de saúde e de apoio psicológico e psiquiátrico e ainda o apoio ao desporto, cultura e bem-estar.

2. COLABORADORES

Os SAS são constituídos por um quadro de pessoal composto por 35 trabalhadores efetivos, sendo que a Administradora exerce as suas funções em acumulação com a Administração do IPV.

Os seus serviços dividem-se em duas grandes áreas: dos Serviços Administrativos e Financeiros e dos Serviços de Apoio aos Estudantes. Relativamente à primeira, os SAS dispõem de 2 Assistentes Técnicas e 1 Assistente Operacional, sendo que este último não se encontra em funções por baixa médica prolongada. Parte destes serviços é realizado através de serviços partilhados com o IPV, uma vez que o mapa de pessoal dos SAS é reduzido para fazer face as necessidades e áreas de atuação para as quais precisa de dar resposta.

Na área dos Serviços de Apoio aos Estudantes, os SAS dispõem de 2 Técnicos Superiores, 1 Coordenadora Técnica e 1 Assistente Técnico dedicados ao setor de bolsas e apoios, sendo de destacar que 1 Técnica Superior foi uma nova entrada no quadro de pessoal em 2023, tendo como principal função a sinalização e acompanhamento social dos estudantes.

No setor da Alimentação encontram-se afetos 1 Assistente Técnico e 11 Assistentes Operacionais. Já no setor do alojamento, que desenvolve as suas tarefas nas residências de estudantes, estão integrados 9 Assistentes Operacionais.

No SAS-Lamego exercem funções 1 Assistente Técnico e 5 Assistentes Operacionais.

CARREIRA	NÚMERO
Administrador	1
Técnico Superior	2
Coordenador Técnico	1
Assistente Técnico	5
Assistente Operacional	26

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Em 2023 houve uma reestruturação dos indicadores de desempenho face aos anos anteriores. Foram retirados indicadores que já não se adequavam à realidade e criados novos indicadores.

Assim, em 2023 os SAS passaram a dispor de 20 indicadores de desempenho, com um aumento de 6 face ao ano transato. As alterações realizadas descrevem-se de seguida:

- O anterior AS002 foi eliminado (percentagem de verificações aleatórias a processos de atribuições de bolsas de estudo realizadas);
- Foi criado o indicador AS003 referente à percentagem de atribuição de bolsas, assim como o AS004 e AS005, com os valores de bolsa máximos e médios atribuídos;
- O AS007 e A008 também são novos indicadores, importantes no que respeita à ocupação de camas nas residências por estudantes;
- Foram retirados os indicadores de percentagens de consultas de medicina e de psicologia realizadas a pessoal docente e não docente e outros públicos, uma vez que a utilização destes serviços gratuitos é dirigida aos estudantes, considerando-se os restantes públicos colaterais.
- Foi criado o indicador AS010 tendo em conta que os SAS aumentaram a sua oferta de serviços na área da Saúde, com a disponibilização de consultas de psiquiatria;
- Os indicadores AS012 ao AS020 correspondem a novos indicadores que refletem a atividade dos SAS em vertentes como o atendimento social, as bolsas de colaboradores, número de senhas vendidas e valores obtidos com as vendas de senhas (alimentação, roupa, cartões e campos desportivos).

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
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 concedidas	dAS005/dAS006*100	≥ 80,00%
		dAS006	número de bolsas solicitadas		
AS004	bolsa máxima atribuída	dAS007	valor da bolsa máxima atribuída	dAS007	
AS005	bolsa média atribuída	dAS008	valor médio das bolsas atribuídas	dAS008	
AS006	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	dAS009	número de fases concluídas dentro do prazo	dAS009/dAS010*100	100,00%, 1ª até 31/08 e 2ª até início ano letivo seguinte
		dAS010	número de fases previstas		
AS007	percentagem de ocupação de camas nas residências	dAS011	número de estudantes colocados	dAS011/dAS012*100	≥ 90,00%
		dAS012	número de camas		
AS008	percentagem de estudantes nas residências	dAS013	número de estudantes colocados	dAS013/dAS014*100	
		dAS014	número de estudantes		
AS009	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	dAS015	número de consultas realizadas para estudantes	dAS015/dAS016*100	≥ 50,00%
		dAS016	número de consultas de medicina realizadas		
AS010	percentagem de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	dAS017	número de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	dAS017/dAS018*100	≥ 50,00%
		dAS018	número de consultas de psiquiatria realizadas		
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	dAS019	número de consultas de psicologia realizadas para estudantes	dAS019/dAS020*100	≥ 50,00%
		dAS020	número de consultas de psicologia realizadas		
AS012	percentagem de atendimentos sociais a estudantes	dAS021	número de atendimentos sociais a estudantes	dAS021/dAS022*100	
		dAS022	número de estudantes		
AS013	percentagem de candidatos a bolsa de colaboradores	dAS023	número de candidatos a bolsa de colaboradores	dAS023/dAS024*100	
		dAS024	número de estudantes		
AS014	número de senhas de refeição vendidas a estudantes	dAS025	número de senhas de refeição vendidas a estudantes	dAS025	
AS015	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes	dAS026	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes	dAS026	
AS016	número de senhas de refeição vendidas a visitantes	dAS027	número de senhas de refeição vendidas a visitantes	dAS027	
AS017	média diária de refeições servidas	dAS028	número total de refeições	dAS028/dAS029	
		dAS029	número de dias de funcionamento dos refeitórios		
AS018	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	dAS030	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	dAS030	
AS019	valor global obtido através da venda de senhas de refeição	dAS031	valor global obtido através da venda de senhas de refeição	dAS031	
AS020	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	dAS032	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas	dAS032	

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Em 2023 não foi possível implementar ou aplicar inquéritos de satisfação. Encontram-se em desenvolvimento trabalhos preparatórios para a sua disponibilização no âmbito da plataforma SASocial.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
AS021	satisfação com os serviços de ação social	dRH033	número de respostas muito insatisfeito	$(dRH033*1+dRH034*2+dRH035*3+dRH036*4)/(dRH033+dRH034+dRH035+dRH036)*25$	≥ 80,00%
		dRH034	número de respostas insatisfeito		
		dRH035	número de respostas satisfeito		
		dRH036	número de respostas muito satisfeito		
AS022	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	dRH037	número de utentes que responderam ao inquérito	$dRH037/dRH038*100$	≥ 20,00%
		dRH038	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

No que se refere ao desempenho dos serviços, foram superadas 3 metas, correspondendo a 37.50% dos 8 indicadores de desempenho com metas estabelecidas.

No indicador AS002 não se registaram recursos à atribuição de apoio social, o que se reflete nos dados dAS003 e dAS004.

É importante ainda referir que, no que respeita às residências (AS007 e AS008), verificou-se uma ligeira descida na ocupação, tendo em conta a previsão do início de obras na residência 3 para o 2.º semestre do ano letivo 2023/2024, o que levou a que alguns estudantes optassem por outras soluções que lhe permitissem a estadia pelo ano completo.

Nos dados referentes às consultas de medicina foram realizadas 619 consultas o que constitui um importante aumento relativamente às 453 realizadas no ano anterior. Destas, 132 foram para estudantes (no ano anterior haviam sido 95). Relativamente à distribuição de dados das consultas de psiquiatria e psicologia, os médicos responsáveis consideraram não ser de comunicar de forma individual, mas no seu global, tendo em conta a sensibilidade dos dados em questão.

De destacar as percentagens de atendimentos sociais a estudantes e ainda de candidatos a bolsa de colaboradores. Sendo dois apoios/serviços recentes já abrangem 1,81% e 2,37%, respetivamente, do universo dos estudantes, prevendo-se que estes números aumentem com a profusão da divulgação e conhecimento da existência 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%	76,16%	83,46%	91,71%	79,76%	81,76%	82,11%
AS002	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	100.00%						0,00%
AS003	percentagem de atribuição de bolsas	≥ 80.00%	63,95%	81,73%	85,71%	64,62%	88,41%	76,33%
AS004	bolsa máxima atribuída		3 593,00 €	5 981,73 €	5 572,20 €	5 525,20 €	5 981,73 €	5 981,73 €
AS005	bolsa média atribuída		1 868,10 €	1 861,20 €	1 980,20 €	2 220,70 €	2 806,65 €	2 147,37 €
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%
AS007	percentagem de ocupação de camas nas residências	≥ 90,00%						70,94%
AS008	percentagem de estudantes nas residências		4,93%	4,95%	4,95%	4,30%	0,00%	4,08%
AS009	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	≥ 50,00%	30,77%	77,78%	19,71%	18,35%	13,64%	21,32%
AS010	percentagem de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99,08%
AS012	percentagem de atendimentos sociais a estudantes		1,07%	2,34%	0,00%	2,45%	0,00%	1,81%
AS013	percentagem de candidatos a bolsa de colaboradores		0,43%	2,34%	0,00%	3,67%	0,46%	2,37%
AS014	número de senhas de refeição vendidas a estudantes		0	6802	1913	35063	4705	48483
AS015	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes		0	318	20	1006	258	1602
AS016	número de senhas de refeição vendidas a visitantes		0	0	0	0	0	1705
AS017	média diária de refeições servidas		0	24	6	120	17	173
AS018	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas							1845
AS019	valor global obtido através da venda de senhas de refeição		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	149 810,90 €
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 €	12 721,70 €

tabela 04 | resultados desempenho 2023

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
dAS001	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	131	676	199	674	381	2061
dAS002	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos	172	810	217	845	466	2510
dAS003	número de despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados						0
dAS004	número de recursos à atribuição de apoio social apresentados						0
dAS005	número de bolsas concedidas	110	662	186	546	412	1916
dAS006	número de bolsas solicitadas	172	810	217	845	466	2510
dAS007	valor da bolsa máxima atribuída	3 593,00 €	5 981,73 €	5 572,20 €	5 525,20 €	5 981,73 €	5 981,73 €
dAS008	valor médio das bolsas atribuídas	1 868,10 €	1 861,20 €	1 980,20 €	2 220,70 €	2 806,65 €	2 147,37 €
dAS009	número de fases concluídas dentro do prazo						2
dAS010	número de fases previstas						2
dAS011	número de estudantes colocados nas residências	23	72	23	109	0	227
dAS012	número de camas						320
dAS013	número de estudantes colocados nas residências	23	72	23	109	0	227
dAS014	número de estudantes	467	1455	465	2533	650	5570
dAS015	número de consultas realizadas para estudantes	4	21	41	60	6	132
dAS016	número de consultas de medicina realizadas *	13	27	208	327	44	619
dAS017	número de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	0	0	0	0	0	49
dAS018	número de consultas de psiquiatria realizadas	0	0	0	0	0	49
dAS019	número de consultas de psicologia realizadas para estudantes	0	0	0	0	0	215
dAS020	número de consultas de psicologia realizadas	0	0	0	0	0	217
dAS021	número de atendimentos sociais a estudantes	5	34	0	62	0	101
dAS022	número de estudantes	467	1455	465	2533	650	5570
dAS023	número de candidatos a bolsa de colaboradores	2	34	0	93	3	132
dAS024	número de estudantes	467	1455	465	2533	650	5570
dAS025	número de senhas de refeição vendidas a estudantes	0	6802	1913	35063	4705	48483
dAS026	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes	0	318	20	1006	258	1602
dAS027	número de senhas de refeição vendidas a visitantes						1705
dAS028	número total de refeições	0	7120	1933	36069	4963	51790
dAS029	número de dias de funcionamento dos refeitórios	300	300	300	300	300	300
dAS030	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas						1845
dAS031	valor global obtido através da venda de senhas de refeição						149 810,90 €
dAS032	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas						12 721,70 €

tabela 05 | dados desempenho 2023

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Em dezembro de 2023, verificava-se uma taxa de atribuição de bolsas de estudo menor do que em igual data no ano anterior em virtude de, a essa data, terem já sido analisadas mais candidaturas após aplicação dos mecanismos de automatismo aplicados na plataforma SICABE pela DGES (a análise de candidaturas e os processos de atribuição de bolsa não se encontravam, ainda, finalizados àquela data, pelo que os números são provisórios). Também os tempos de resposta aos requerimentos justificam-se pela referida alteração das normas regulamentares nos processos de atribuição das bolsas e dos complementos atualizados pela DGES. Não obstante este indicador regista ainda assim, mais de 80% de requerimentos submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente. Em contrapartida, houve um aumento do valor das bolsas máxima e média atribuídas.

No que respeita à percentagem de candidaturas de estudantes às residências, importa destacar o aumento em mais de 16%, de 2022 para 2023, assim como o aumento de consultas de medicina e de psicologia realizadas a estudantes.

É importante destacar a criação de novos indicadores como a percentagem de atendimentos sociais a estudantes, que sendo um apoio recente já realizou 101 atendimentos, em 2023, num universo de cerca de 5.500 estudantes, representando uma percentagem de 1.81%.

De destacar também a percentagem de candidatos à bolsa de colaboradores que desde a sua implementação tem vindo a aumentar, já abrangendo mais de 2.37% dos estudantes.

Relativamente às consultas de medicina, muito embora a meta de 50% das consultas realizadas serem consultas para estudantes não tenha sido atingida, o certo é que quer o número total de consultas, quer o número de consultas para estudantes tiveram um aumento de 37% e de 39%, respetivamente (passando as consultas realizadas de 453 para 619 e, dentro destas passando as consultas para estudantes de 95 para 132).

No que respeita à média diária de refeições servidas, notou-se um relevante aumento de 42 para 167 face ao ano de 2022, o que demonstra já uma estabilização e retoma da normalidade após o contexto da pandemia COVID19

Por fim, dar nota do aumento do valor global obtido através da venda de senhas para lavandaria, cartões e campos desportivos. Ainda que seja um ligeiro aumento, é relevante que exista esta cadência de crescimento após as grandes limitações de acesso e utilização dos espaços desportivos nos períodos de confinamento e pandemia.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
AS001	percentagem de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100.00%	82,13%	↗	84,63%	↘	82,11%
AS002	percentagem de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	100.00%	0,00%	↗	61,54%	↘	0,00%
AS003	percentagem de atribuição de bolsas	≥ 80.00%		↗	82,94%	↘	76,33%
AS004	bolsa máxima atribuída			↗	4 283,00 €	↗	5 981,73 €
AS005	bolsa média atribuída			↗	1 471,12 €	↗	2 147,37 €
AS006	percentagem de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	100,00%, 1ª até 31/08 e 2ª até início ano letivo o seguinte	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
AS007	percentagem de ocupação de camas nas residências	≥ 90,00%		↗	88,44%	↘	70,94%
AS008	percentagem de estudantes nas residências			↗	5,11%	↘	4,08%
AS009	percentagem de consultas de medicina realizadas para estudantes	≥ 50,00%	16,77%	↗	20,97%	↗	21,32%
AS010	percentagem de consultas de psiquiatria realizadas para estudantes	≥ 50,00%		→		↗	100,00%
AS011	percentagem de consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥ 50,00%	100,00%	↘	97,89%	↗	99,08%
AS012	percentagem de atendimentos sociais a estudantes			→		↗	1,81%
AS013	percentagem de candidatos a bolsa de colaboradores			→		↗	2,37%
AS014	número de senhas de refeição vendidas a estudantes			→		↗	48483
AS015	número de senhas de refeição vendidas a docentes e não docentes			→		↗	1602
AS016	número de senhas de refeição vendidas a visitantes			→		↗	1705
AS017	média diária de refeições servidas			↗	42	↗	173
AS018	número de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas			→		↗	1845
AS019	valor global obtido através da venda de senhas de refeição			→		↗	149 810,90 €
AS020	valor global obtido através da venda de senhas para roupa, cartões e campos desportivos vendidas		6 105,12 €	↗	12 616,20 €	↗	12 721,70 €

tabela 06 | evolução do desempenho 2021/2023

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Em 2023 não foi possível implementar ou aplicar inquéritos de satisfação. Encontram-se em desenvolvimento trabalhos preparatórios para a sua disponibilização no âmbito da plataforma SASocial.

	INDICADOR	META	PV
AS021	satisfação com os serviços de ação social	≥ 80,00%	0,00%
AS022	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	≥ 20,00%	0,00%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

	DADO	SAS
dRH033	número de respostas muito insatisfeito	0
dRH034	número de respostas insatisfeito	0
dRH035	número de respostas satisfeito	0
dRH036	número de respostas muito satisfeito	0
dRH037	número de utentes que responderam ao inquérito	0
dRH038	número de utentes dos serviços	0

tabela 08 | dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Em 2023 não foi possível implementar ou aplicar inquéritos de satisfação. Encontram-se em desenvolvimento trabalhos preparatórios para a sua disponibilização no âmbito da plataforma SASocial.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
AS021	satisfação com os serviços de ação social	≥ 80,00%		→		→	0,00%
AS022	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	≥ 20,00%		→		→	0,00%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

9. AUDITORIAS

Os serviços fizeram um esforço acrescido para a implementação das ações de melhoria identificadas e definidas para o ano de 2023.

Designadamente, a comunicação com os alunos e divulgação dos serviços teve melhorias significativas através da implementação dos quiosques SASocial e pela utilização das ferramentas de comunicação direcionada disponibilizadas pela plataforma. Ainda neste âmbito foram realizadas sessões de divulgação e esclarecimento às turmas dos 1.ºs anos de todos os cursos em todas as UO's e deu-se início a idênticas sessões nos serviços académicos.

Também os serviços de saúde (medicina, psicologia e psiquiatria) incrementaram a sua divulgação, verificando-se os resultados positivos no aumento da prestação destes serviços, a qual foi realizada através dos quiosques SASocial, designadamente quanto aos contactos, horários e condições de acesso, pretendendo-se diversificar esta divulgação através de mais meios de comunicação, como as redes sociais, em 2024.

Foi, também, iniciada a revisão de procedimentos, designadamente os procedimentos SAS|03PT, SAS|04PT e SAS|06PT, tendo em conta a transição digital ocorrida ou a ocorrer nestes serviços de alojamento, refeições e consultas, sendo uma ação que se encontra em desenvolvimento, devendo estar concluída em 2024.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
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 03PT	1 ano	revisão do procedimento	sim	sim
2023	Rever o procedimento SAS 06PT	1 ano	revisão do procedimento	sim	sim
2023	Introduzir e rever o impresso associado ao procedimento SAS 04PT	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 05PT e SAS 06PT).	1 ano	divulgação dos serviços	sim	sim
2022	Rever o procedimento SAS 03PT	1 ano	revisão do procedimento	não	não
2022	Rever o procedimento SAS 06PT	1 ano	revisão do procedimento	não	não
2022	Introduzir e rever o impresso associado ao procedimento SAS 04PT	1 ano	revisão do impresso	não	não
2022	Divulgar a existência, bem como as condições de acesso e contactos, dos serviços de medicina e psicologia (SAS 05PT e SAS 06PT).	1 ano	divulgação dos serviços	não	não

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Com a implementação do SASocial foram também implementadas novas formas de trabalho com vista ao aumento da eficácia, eficiência e qualidade dos serviços prestados.

Contudo, apesar das grandes mais valias desta ferramenta, há um necessário processo de adaptação não só das pessoas e dos procedimentos, como também a necessidade de parametrização das novas funcionalidades da própria plataforma.

Os SAS têm enfrentado o desafio de conciliar todas as tarefas que têm ao seu encargo no dia a dia, designadamente no apoio aos estudantes, com o necessário envolvimento das equipas na parametrização e desenvolvimento dos microserviços disponibilizados pela plataforma, uma vez que dispõe de recursos humanos escassos, para as respostas atuais e para futuras necessidades, que se preveem cada vez mais.

Ainda assim, com as dificuldades e desafios que sempre se vislumbram pelo caminho, os serviços têm-se superado na sua capacidade de resposta, trabalhando em prol do bem-estar dos estudantes e da comunidade académica.

Nos últimos três anos, a evolução foi visivelmente positiva, tendo em conta as circunstâncias especialmente adversas em 2020 e 2021 e mais ligeiramente em 2022, decorrentes da pandemia vivida. No entanto, hoje o contexto adverso deriva do cenário inflacionário que se vive e que obriga a uma reponderação dos recursos existentes e necessários que, sendo suficientes há alguns anos, são hoje deficitários. As exigências atuais são maiores, bem como as necessidades de apoio por parte dos estudantes, sendo necessário que os serviços evoluam para ser mais capacitados e qualificados e tornarem-se mais eficientes, prestando serviços de maior qualidade. Para isso muito contribuirá a transição digital dos apoios e serviços prestados pelos SAS, mas também o reforço do quadro de pessoal em áreas essenciais como Serviço Social, apoio ao Desporto, Saúde e Bem-Estar.

11. MELHORIA

Tendo em conta os resultados obtidos, assim como a análise crítica realizada, os serviços identificaram várias ações de melhoria de acordo com a seguinte tabela.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	Garantir a revisão dos procedimentos SAS*03 e SAS*06	dez/24	número de procedimentos revistos/número de procedimentos previstos
2024	Garantir a revisão e o registo do impresso associado ao SAS*04 e a revisão dos procedimentos SAS*03 e SAS*06	dez/24	número de impressos revistos e registados/número de impressos previstos
2024	Divulgar os serviços de medicina e de psicologia	dez/24	número de divulgações
2024	Aplicar questionário à satisfação com os serviços	dez/24	aplicar o questionário a pelo menos 20% dos utentes dos serviços

tabela 11 | melhoria