

**05.03 GESTÃO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL****05.03.01 OBJETIVOS/ATIVIDADES****OBJ#01 (SAS) AVALIAR O GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO, O DESEMPENHO E OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E ALOJAMENTO**

PROCESSO	gestão dos serviços de ação social (SPO*05.03)
META	apresentar estudo sobre a satisfação com o atendimento, desempenho e serviços prestados pelas unidades de alimentação e alojamento
ATIV#01	aplicar os inquéritos e recolher os dados até vinte e nove de fevereiro EXECUTADO
ATIV#02	analisar os dados recolhidos EXECUTADO
ATIV#03	apresentar estudo sobre a satisfação com o atendimento, desempenho e serviços prestados pelas unidades de alimentação e alojamento até trinta de setembro EXECUTADO

OBJ#02 (SAS) ASSEGURAR A ATRIBUIÇÃO DE BOLSAS DE ESTUDO, EM TEMPO

PROCESSO	atribuição de apoio social (SPO*05.03.01) e recurso à atribuição de apoio social (SPO*05.03.02)
META	verificar aleatoriamente um por cento dos requerimentos a bolsa de estudo e informar dentro dos prazos definidos legalmente
ATIV#04	analisar os requerimentos a bolsa de estudo e submetê-los a despacho dentro dos prazos definidos legalmente e efetuar a verificação aleatória de um por cento dos requerimentos apresentados EXECUTADO A 75.00%
ATIV#05	informar sobre os requerimentos de recurso hierárquico e submetê-los a despacho do presidente NADA A REFERIR

OBJ#03 (SAS) ASSEGURAR A ATRIBUIÇÃO DE ALOJAMENTO, EM TEMPO

PROCESSO	alojamento (SPO*05.03.03)
META	cumprir os prazos para a colocação de candidatos nas residências de estudantes
ATIV#06	colocar os candidatos nas residências de estudantes em tempo para a frequência letiva ou atividades eventuais (primeira fase até quinze de agosto, segunda fase até ao início do ano letivo) EXECUTADO

OBJ#04 (SAS) VERIFICAR O VALOR MÉDIO MENSAL OBTIDO ATRAVÉS DA VENDA DE SENHAS

PROCESSO	venda de senhas para fruição de serviços (SPO*05.03.04)
META	verificar o valor médio obtido através da venda de senhas para fruição dos serviços de lavagem/secagem de roupa, emissão de segunda via de cartão e utilização de infraestruturas desportivas do ipv
ATIV#07	calcular mensalmente o valor obtido através da venda de senhas para fruição dos serviços EXECUTADO
ATIV#08	calcular anualmente o valor médio mensal obtido através da venda de senhas para fruição dos serviços EXECUTADO

OBJ#05 (SC DPGAF/SAS) VERIFICAR O NÚMERO MÉDIO MENSAL DE CONSULTAS DE PSICOLOGIA E DE MEDICINA

PROCESSO	consultas de psicologia e de medicina (SPO*05.03.05)
META	verificar o número médio mensal de consultas de psicologia e de medicina
ATIV#09	registar mensalmente o número de consultas de psicologia realizadas CRIADAS 2 FICHAS, UMA PARA REGISTO MENSAL DE CONSULTAS, ONDE SE IDENTIFICAM O NÚMERO DE CONSULTAS E O VALOR RECEBIDO; OUTRA COM INFORMAÇÃO DAS SENHAS DE CONSULTA POR MÊS (COM O NOME DE QUEM SOLICITA, DATA, MODALIDADE E VALOR) E EFETUADO O REGISTO MENSAL
ATIV#10	calcular anualmente o número médio mensal de consultas de psicologia realizadas CALCULADO O NÚMERO MÉDIO MENSAL DE CONSULTAS DE PSICOLOGIA REALIZADAS
ATIV#11	registar mensalmente o número de consultas de medicina realizadas CONTABILIZADO NÚMERO DE CONSULTAS DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR REALIZADAS NOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL
ATIV#12	calcular anualmente o número médio mensal de consultas de medicina realizadas CALCULADA MÉDIA MENSAL DAS CONSULTAS DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR

05.03.02 INDICADORES DE DESEMPENHO**IND#01 [SAS] PERCENTAGEM DE ESTUDOS SOBRE A SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO, DESEMPENHO E SERVIÇOS APRESENTADOS**

OBJETIVO	avaliar o grau de satisfação com o atendimento, o desempenho e os serviços prestados pelas unidades de alimentação e alojamento (OBJ#01)		
META	100.00 %		
	estudos apresentados dentro do prazo	1	
	estudos previstos	1	100.00%

IND#02 [SAS] PERCENTAGEM DE VERIFICAÇÕES ALEATÓRIAS REALIZADAS

OBJETIVO	assegurar a atribuição de bolsas de estudo, em tempo (OBJ#02)		
META	≥ 1.00 %		
	verificações aleatórias efetuadas a requerimentos a bolsa de estudo	-	
	requerimentos a bolsa de estudo apresentados	-	25.00%

IND#03 [SAS] PERCENTAGEM DE RECURSOS À ATRIBUIÇÃO DE APOIO SOCIAL INFORMADOS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	assegurar a atribuição de bolsas de estudo, em tempo (OBJ#02)		
META	100.00 %		
	recursos à atribuição de apoio social informados no prazo	0	
	recursos à atribuição de apoio social apresentados	0	-%

IND#04 [SAS] PERCENTAGEM DE FASES DE COLOCAÇÃO DE ESTUDANTES NAS REDIDÊNCIAS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	assegurar a atribuição de alojamento, em tempo (OBJ#03)		
META	100.00 %		
	fases concluídas no prazo	2	
	fases previstas	2	100.00%

IND#05 [SAS] VALOR MÉDIO MENSAL OBTIDO ATRAVÉS DA VENDA DE SENHAS – ROUPA, CARTÕES E CAMPOS DESPORTIVOS

OBJETIVO	verificar o valor médio mensal obtido através da venda de senhas (OBJ#04)		
META	≥ 100.00 €		
	valores mensais obtidos com a venda de senhas no período de referência	19636.40	
	meses no período de referência	12	1636.36€

IND#06 [SC DPGAF] NÚMERO MÉDIO MENSAL DE CONSULTAS DE PSICOLOGIA

OBJETIVO	verificar o número médio mensal de consultas de psicologia e de medicina (OBJ#05)		
META	≥ 3		
	senhas vendidas para consultas de psicologia no período de referência	32	
	meses no período de referência	12	2.67

IND#07 [SAS] NÚMERO MÉDIO MENSAL DE CONSULTAS DE MEDICINA

OBJETIVO	verificar o número médio mensal de consultas de psicologia e de medicina (OBJ#05)		
META	≥ 10		
	consultas realizadas no período de referência	1063	
	meses no período de referência	12	88.58

05.03.03 AUDITORIAS**AUDIT#01 [SAS] APOIO SOCIAL, RECURSO À ATRIBUIÇÃO DE APOIO SOCIAL, ALOJAMENTO, VENDA DE SENHAS**

DATA	08 DE MARÇO
PLANO	23 DE FEVEREIRO
RELATÓRIO	15 DE MARÇO
DURAÇÃO	1.75 H
EQUIPA AUDITORA	RITA LOPES (AUDITORA COORDENADORA), ÂNGELO FONSECA
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA ²	5.00
CERTIFICADOS	16 DE MARÇO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

AUDIT#02 (SC DPGAF) CONSULTAS DE PSICOLOGIA E DE MEDICINA¹

DATA	15 DE MARÇO
PLANO	26 DE FEVEREIRO
RELATÓRIO	18 DE MARÇO
DURAÇÃO	0.75 H
EQUIPA AUDITORA	FÁTIMA JORGE (AUDITORA COORDENADORA)
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA ²	5.00
CERTIFICADOS	18 DE MARÇO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

³ só foi realizada auditoria à parte do processo relativa às consultas de psicologia

⁴ avaliação ea = (a+2b+3c)/6, onde a = cumprimento dos prazos para entrega do plano e do relatório de auditoria, b = cumprimento das atividades previstas no plano de auditoria e c = coerência entre o relato na reunião de encerramento e o relatório auditoria

05.03.04 OPORTUNIDADES DE MELHORIA**OM#01 (SC GAO) ALOJAMENTO (SPO*05.03.03)**

considerar a revisão do subprocedimento de acordo com as indicações recebidas pelos serviços	SUBPROCEDIMENTO REVISTO DE ACORDO COM AS INDICAÇÕES ENVIADAS PELOS SERVIÇOS
--	---

OM#02 (SC GAO) VENDA DE SENHAS PARA FRUIÇÃO DE SERVIÇOS (SPO*05.03.04)

considerar a revisão do subprocedimento de acordo com as indicações recebidas pelos serviços	SUBPROCEDIMENTO REVISTO DE ACORDO COM AS INDICAÇÕES ENVIADAS PELOS SERVIÇOS
--	---

OM#03 (SC DPGAF) CONSULTAS DE PSICOLOGIA E DE MEDICINA (SPO*05.03.05)

esclarecer/definir a responsabilidade pelos serviços e consultas de psicologia	NADA A REFERIR
--	----------------

OM#04 (SC DPGAF) CONSULTAS DE PSICOLOGIA E DE MEDICINA (SPO*05.03.05)

divulgar as consultas de psicologia	NADA A REFERIR
-------------------------------------	----------------

OM#05 (SC DPGAF) CONSULTAS DE PSICOLOGIA E DE MEDICINA (SPO*05.03.05)

pensar na articulação dos serviços de psicologia com os gabinetes de apoio ao estudante e as associações de estudantes das unidades orgânicas	NADA A REFERIR
---	----------------

05.03.05 NÃO CONFORMIDADES

NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

05.03.06 SATISFAÇÃO

NÃO SÃO APLICADOS INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

05.03.07 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO

	DOC	Ñ DOC	DISC
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES IPV	4		
CONSELHO ADMINISTRATIVO SAS	1	2	
ADMINISTRADOR SAS		1	
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL		38	
SERVIÇOS FINANCEIROS IPV		10	

05.03.08 EFICÁCIA DO PROCESSO

	PREVISTO	REALIZADO ³	EFICÁCIA
OBJETIVOS	5	4	80.00%
ATIVIDADES	12	10	83.33%
INDICADORES DE DESEMPENHO	7	5	71.43%
AUDITORIAS	2	2	100.00%
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	5	2	100.00%
NÃO CONFORMIDADES	0	-	-%
SATISFAÇÃO	0	-	-%

³ dados relativos ao ano civil