

RELATÓRIO DA QUALIDADE

2014 | 2015

Índice

1	Caracterização da unidade	3
2	Apreciação do funcionamento da UO com recomendações e propostas de melhoria relativas a avaliações anteriores.	4
3	Reflexão sobre grau de adequação das instalações às necessidades sentidas.....	7
4	Síntese dos pontos fortes e fracos do funcionamento da UO relativos à sua área de competência.....	8
5	Recomendações para a melhoria da organização dos Serviços.....	9
6	Interacção com a comunidade	10

Relatório da Qualidade

1 Caracterização da unidade

Os SAS/IPL são uma unidade organizacional do Instituto Politécnico de Lisboa, dotada de recursos humanos próprios e de autonomia administrativa e financeira, vocacionada para apoiar os estudantes na execução de medidas de política conducentes à melhoria das condições de sucesso escolar.

1.1 Missão

Constitui a missão dos SAS/IPL a execução da política de ação social e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos para os estudantes do Ensino Superior Politécnico de Lisboa, proporcionando melhores condições de estudo

A ação social no ensino superior compreende, designadamente:

- A atribuição de bolsas de estudo
- O acesso à alimentação em cantinas e bares
- O alojamento
- O acesso a serviços de saúde
- O apoio às atividades desportivas e culturais.

1.2 Visão

“A tua outra família...”

Para lá do apoio social induzido por políticas ou procedimentos legais que constituem a missão dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa, importa que, a organização se assuma em novas valências junto da população estudantil e da própria comunidade, como proporcionadora de um serviço que chegue para além do útil e se instale ao nível do bem-estar do utente, do auxílio em caso de necessidade, da presença, da proximidade e do apoio constante.

1.3 Política e princípios éticos

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa executam a política definida para a Acção Social no Ensino Superior, pautando a sua prestação de serviços à comunidade estudantil do IPL pelo:

- Rigor
- Confiança
- Transparência
- Agilização
- Disponibilidade
- Equidade

2 Apreciação do funcionamento da UO com recomendações e propostas de melhoria relativas a avaliações anteriores.

2.1 Sistema de gestão da qualidade

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa assumem-se como parceiro privilegiado do IPL e suas Unidades Orgânicas no desenvolvimento de ações conducentes à melhoria das condições que promovam a igualdade de oportunidades no sucesso escolar dos estudantes.

É assim, política da Qualidade dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa, desenvolver o seu modelo de funcionamento em sintonia com práticas de sucesso, numa linha de atuação da melhoria contínua, a fim de dar resposta às expectativas da comunidade estudantil, restantes parceiros institucionais e outras entidades.

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa garantem a implementação e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Norma ISO 9001, passando pelo forte contributo, motivação e empenho de todos os Colaboradores que se constituem assim no recurso estratégico de excelência dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa.

2.2 Objetivos dos SAS/IPL

Nos termos do Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, foram definidos para os SAS/IPL, os objetivos seguintes, os quais são sujeito a um processo de avaliação permanente e atualizados a partir dos sistemas de informação do serviço implementados.

2.2.1 Objetivos estratégicos

- a) Incrementar o sucesso escolar
- b) Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento
- c) Inovar nas formas de prestação de apoio social
- d) Consolidar os sistemas de informação

2.2.2 Objetivos operacionais

- a) Melhorar a qualidade dos serviços de alimentação, alojamento e atribuição de bolsas de estudo
- b) Melhorar a comunicação com o utente
- c) Estruturar novas valências de apoio social
- d) Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50% (bolseiros)
- e) Reduzir as não conformidades dos serviços
- f) Reduzir o tempo de resposta aos utentes
- g) Incrementar normalização e simplificar procedimentos
- h) Reforçar e integrar competências
- i) Preencher vagas das unidades residenciais
- j) Reduzir custos e combater desperdício
- k) Implementar soluções inovadoras de financiamento para a ação social

2.3 Satisfação população servida

O processo de avaliação do cumprimento destes objetivos estipulados assentou na medição de vários indicadores, devidamente identificados no QUAR. No que respeita à satisfação da população servida aplicaram-se diversos questionários, cujos resultados se apresentam nos pontos seguintes.

2.3.1 Candidatos a bolsa de estudo e alojados na Residência M^a Beatriz

Foi aplicado um questionário destinado a avaliar a satisfação da população servida em termos de apoios sociais e alojamento.

¹Obtiveram-se 906 (779) resposta, das quais 724 (703) completas. As respostas incompletas não foram consideradas para a análise. Apesar da redução do número de convites enviados, obtiveram-se mais respostas aos inquéritos, aumentando-se assim a taxa de resposta.

Quadro 1 – tabela do número convites enviados e de respostas ao questionário. 2º trimestre 2014

	Convites Enviados	Respostas completas	Taxa de resposta	Utentes Alojados a)	Respostas de utentes alojados	Taxa resposta
Bolseiros	1600 (1332)	538 (538)	34% 41%	125 124	49 63	39% 51%
Não Bolseiros	1418 (899)	186 (165)	13% 18%	27 41	4 5	15% 12%
Total	3018 (2231)	724 (703)	24% 31%	152 165	53 68	35% 41%

Pretendeu-se avaliar o grau de satisfação, em que 1 correspondia a um grau de satisfação menor e 5 a um grau de satisfação maior (1-Muito Insatisfeito/ 2 – Insatisfeito/ 3 – Satisfeito/ 4 – Muito Satisfeito/ 5 – Extremamente Satisfeito).

Questão: De uma maneira geral como avalia os SAS/IPL, no apoio ao processo de candidatura a apoios sociais para o ano letivo 2013/14.

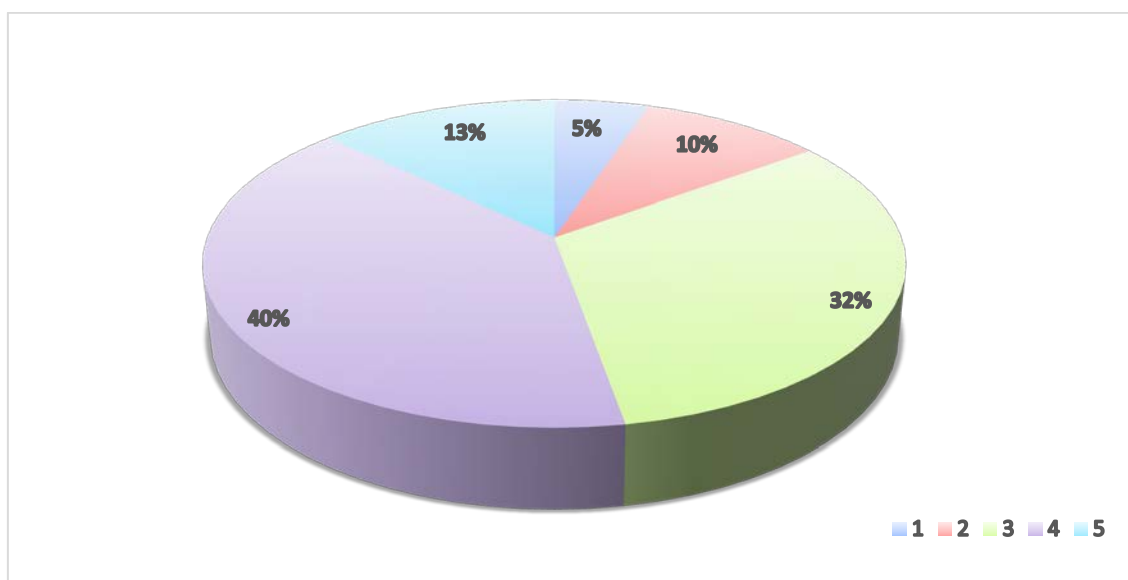


Figura 1 - Grau de satisfação geral

¹ A vermelho e entre parêntesis os resultados obtidos em 2013

Questão: Qual a sua avaliação global relativamente à residência Maria Beatriz?

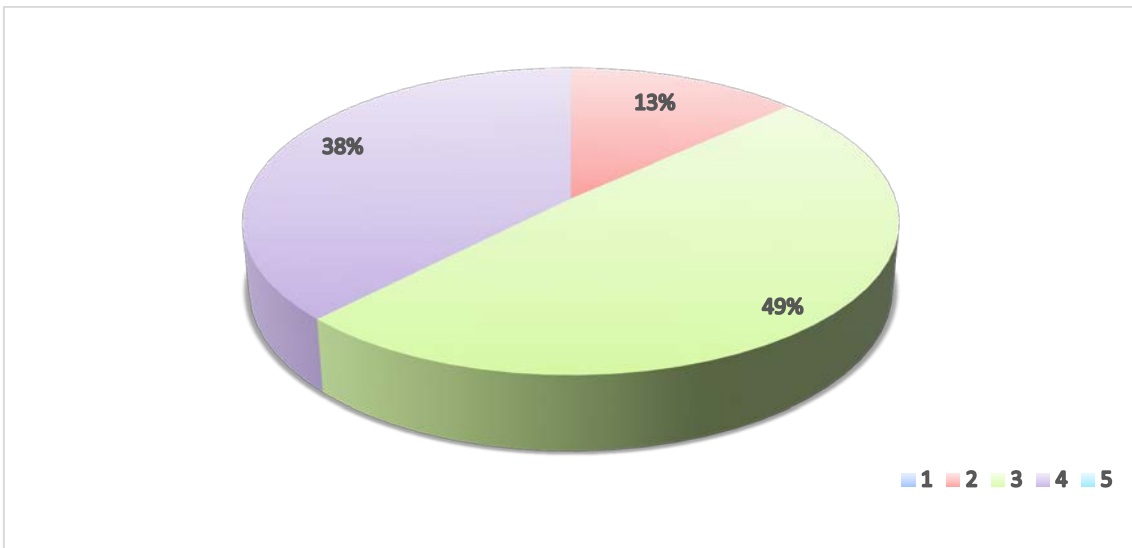


Figura 2 - Avaliação global relativamente à residência Maria Beatriz

2.3.2 Utentes das Unidades Alimentares e Bares dos SAS/IPL. 4º trimestre 2014

Foi aplicado um questionário destinado a avaliar a satisfação da população servida em termos de unidades alimentares e bares.

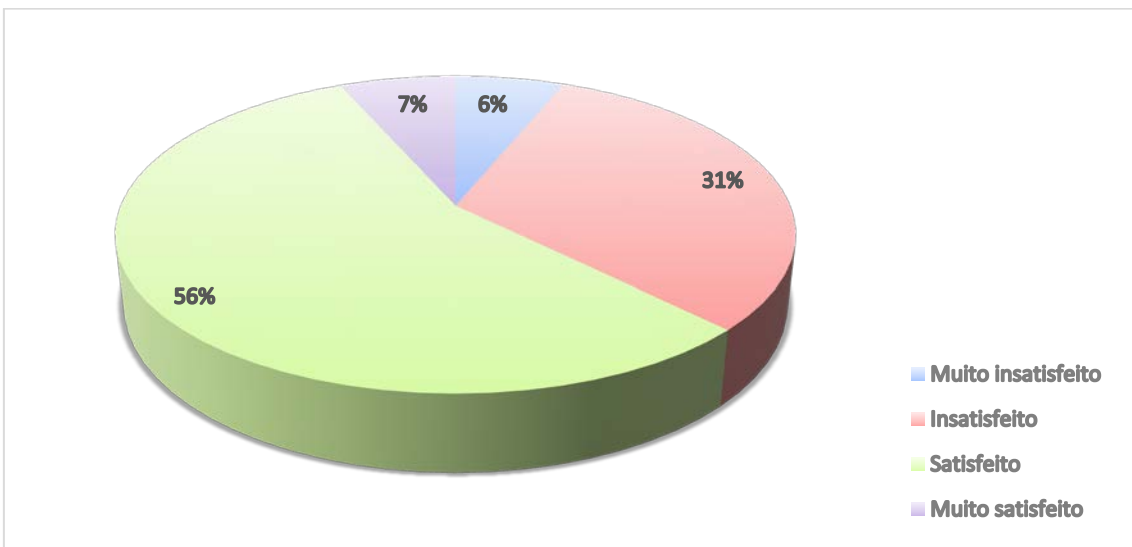


Figura 3 - Grau de satisfação global das UAs (Cantinas)

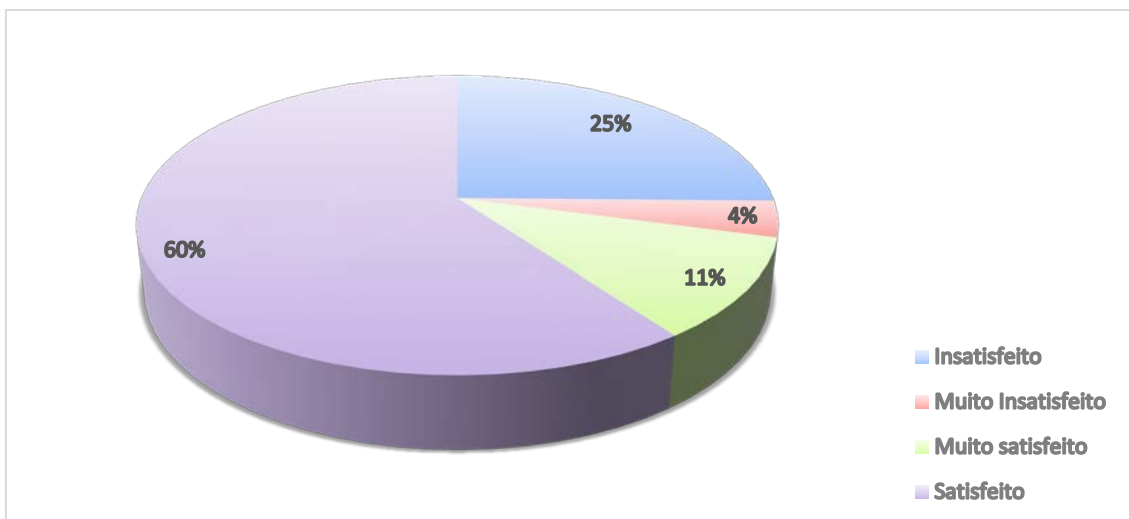


Figura 4 - Grau de satisfação global dos bares

3 Reflexão sobre grau de adequação das instalações às necessidades sentidas.

A fim de poder efetuar algumas intervenções identificadas como necessárias ao garante do funcionamento em condições de segurança e no estrito cumprimento do quadro normativo em vigor, os SAS-IPL efetuaram uma gestão parcimoniosa dos seus recursos.

Desse modo, foram implementadas algumas medidas como, por exemplo, a supressão do posto de vigilância permanente na Unidade Residencial M^ª Beatriz, implementando-se um sistema eletrónico de gestão de acessos.

A poupança gerada em medidas desta natureza permitiu a realização de benfeitorias e reparações em todas as unidades alimentares e na unidade residencial, bem como a aquisição de equipamento básico diverso.

Verifica-se ainda a necessidade de proceder a trabalhos de conservação na Unidade Residencial Maria Beatriz.

4 Síntese dos pontos fortes e fracos do funcionamento da UO relativos à sua área de competência.

Quadro 2 – Matriz SWOT

Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">• Necessidade de apoio social face à conjuntura económica• Mobilidade	<ul style="list-style-type: none">• Mobilidade• Modelo de financiamento• Modelo de compras públicas redutor - ESPAP
Pontos fortes	Pontos fracos
<ul style="list-style-type: none">• Alteração do modelo de gestão das Unidades Alimentares• Coesão da equipa• Autonomia administrativa e financeira	<ul style="list-style-type: none">• Instalações

Não obstante as intervenções promovidas no último biénio, o património edificado permanece um ponto fraco dos SAS/IPL. Trata-se de instalações integradas nos edifícios das diferentes unidades orgânicas do IPL, situação que desde logo condiciona a sua gestão e, em muitos casos impede a adoção de modelos de funcionamento adequadas às práticas atualmente em uso.

Este ponto fraco é potenciado pela ameaça da redução do esforço financeiro do Estado no orçamento de funcionamento, bem como, da redução do investimento público, em termos macroeconómicos.

A redução do orçamento disponível surge como a principal ameaça à performance da entidade. Os pontos fortes são assim determinantes no seu combate.

A concessão das unidades alimentares, a coesão da equipa de colaboradores, a autonomia administrativa e financeira e uma gestão orientada para os resultados, são determinantes.

Serão também estes pontos fortes, aqueles que despoletarão a capacidade de aproveitamento das oportunidades, conduzindo ao desenvolvimento de uma entidade cada vez mais orientada para o prosseguimento da sua missão com uma gestão pautada pela eficácia, eficiência e economia de recursos.

5 Recomendações para a melhoria da organização dos Serviços

Durante o processo de auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade não foram identificadas não conformidades recorrentes e foi identificada 1 não conformidade (NC) ao requisito 8.5.2.

Quadro 3 - Gestão da Melhoria do Relatório da Auditoria Externa da APCER março 2014

1 - Caracterização da NC / NCP / AM								2 - Plano de Ações			
Nº	Data	Origem da NC/NCP/AM	Processo	Tipo	Descrição NC/NCP/AM	Requisito Norma	Reincidência	Análise das causas	Nota Explicativa/ Correção/ AC/AP	Responsável	Data para conclusão
391	21-03-2014	AE Março-14	PR12 Gestão da Melhoria	NC	Constatarem-se diversas situações (em ambos os sistemas) em que não foi efetuada uma análise de causas consistente com as não conformidades identificadas: Exemplo IPL SP: "o colaborador responsável não fez"; "As UO demoram a responder" Exemplo IPL SAS: NC 12 causas aparecem como "não aplicável"; NC 15, causa é a própria constatação "atraso na atualização".	8.5.2	N	Falta de detalhe sobre as causas raiz que não permitem chegar à raiz das questões	AC: a) Atualizar o PR12 Gestão da Melhoria para prever uma reunião quadrimestral para análise e descrição das causas das constatações; b) Prever uma ação de formação sobre ferramentas da qualidade para o 2º semestre 2014.	Elsa Rocha	jun-14
									C: Corrigir as ações constantes no ficheiro Gestão da Melhoria IPL SP e SAS IPL	Elsa Rocha e Luisa	abr-14

6 Interação com a comunidade

Um dos objetivos estratégicos dos SAS/IPL consiste na melhoria os serviços de atendimento, sendo o mesmo entendido como a interação com os utentes, pelo que assim, consideramos os resultados obtidos na sua avaliação.

Nesta avaliação foram considerados indicadores percentuais de satisfação com os serviços de alimentação, serviços de alojamento e serviço de atribuição de bolsas. A análise dos dados demonstra uma melhoria no grau de satisfação dos utentes dos Serviços, nas diferentes valências analisadas. Verifica-se assim o cumprimento dos objetivos definidos no que respeita à satisfação de utentes das unidades alimentares e a superação desses objetivos, quando analisamos a satisfação dos utentes dos serviços de alojamento e do serviço de atribuição de bolsas.