



**RELATÓRIO DO SISTEMA INTERNO DA  
GARANTIA DA QUALIDADE – SIGQ**

**2020**

## **Ficha Técnica**

Título:

Relatório do Sistema Interno da Garantia da Qualidade - 2020

Edição:

Gabinete da Qualidade SAS/IPL

Campus de Benfica do IPL | Ed. P3

1500-651 - Lisboa, Portugal

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa

[www.sas.ipl.pt](http://www.sas.ipl.pt)

## 1- CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa – SAS IPL são uma unidade organizacional - UO do Instituto Politécnico de Lisboa- IPL, 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 acesso alojamento;
- O acesso a serviços de saúde;
- O apoio a 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- Políticas e princípios éticos

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

- Rigor;
- Confiança;
- Transparência;
- Agilização;
- Disponibilidade;
- Equidade.

## 2- APRECIÇÃO DO FUNCIONAMENTO DA UO

A apreciação do funcionamento da UO, tem como objetivo a verificação do cumprimento das recomendações e proposta de melhoria assinaladas em avaliações anteriores.

### 2.1- Sistema de Gestão da Qualidade

Os SAS/IPL assumem-se como parceiro privilegiado do IPL e das suas UO no desenvolvimento de ações conducentes à melhoria das condições que promovam a igualdade de oportunidades no sucesso escolar dos estudantes.

Deste modo, o modelo da Política da Qualidade foi desenvolvido com o intuito de funcionamento em sintonia com as 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 SAS IPL 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.

### 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 sujeitos a um processo de avaliação permanente e atualizados a partir dos sistemas de informação do serviço implementados.

#### 2.2.1- Objetivos estratégicos

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

#### 2.2.2- Objetivos operacionais

- Melhorar a qualidade dos serviços de alimentação, alojamento e serviços de atribuição de bolsas;
- Melhorar a comunicação com o utente;
- Estruturar novas valências de apoio social;
- Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50% a estudantes bolseiros;
- Reduzir as não conformidades dos serviços;
- Reduzir o tempo de resposta aos utentes;
- Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares;
- Reforçar e integrar competências;
- Preencher vagas das unidades residenciais;
- Reduzir custos e combater desperdício;
- Implementar soluções inovadoras de financiamento para a ação social.

### 2.3- Satisfação da população servida

O processo de avaliação do cumprimento dos objetivos anteriormente referidos, assentou na medição de vários indicadores devidamente identificados no QUAR. No que respeita à satisfação da população servida foram aplicados questionários para a recolha de informação.

#### 2.3.1-Serviço de bolsas de estudo e alojamento

No ano letivo de 2020/2021 foram apresentadas 2.609 candidaturas a bolsa de estudo o que afere um decréscimo de 8% face ao ano transato.

Relativamente às candidaturas submetidas foram deferidas 69,68%.

No que se refere às reclamações, no âmbito do processo de candidatura a bolsas de estudo, verificou-se que foram apresentadas 62 reclamações, sendo 55% destas foram consideradas falsas reclamações.

Não se verificaram reclamações por “erro de análise do técnico” de ação social.

No que se refere ao tempo médio de resposta à reclamação, foi registado um tempo médio de 15 dias

Ainda neste âmbito foram registados dois elogios no que refere ao apoio prestado.

Numa escala de 1 a 5 valores, relativamente à satisfação da população servida no que se refere à avaliação global do serviço de bolsa de estudo, verificou-se a seguinte distribuição de resultados:

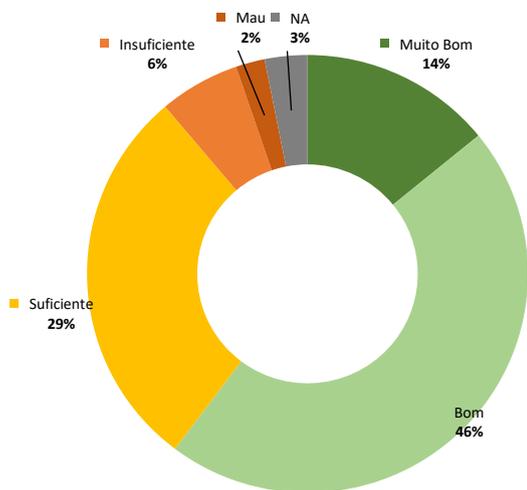


Gráfico 1- Avaliação global

Relativamente ao Serviço de Bolsas, verificou-se a satisfação dos inquiridos em 84%, revelando um aumento de satisfação em 5%, face ao período homólogo.

No mesmo período foram apresentadas 225 candidaturas a alojamento na Unidade Residencial Maria Beatriz – URMB, o que afere um decréscimo de 19% face ao ano transato.

Relativamente às candidaturas submetidas foram deferidas 64%, sendo que os restantes alunos, a quem não foi atribuído alojamento por inexistência de vaga, foi atribuído o complemento de alojamento previsto no artigo nº 19 do RABEEES, verificando-se uma taxa de ocupação da URMB de 87%.

As restantes camas disponíveis foram reservadas para apoios no âmbito do programa ERASMUS+, alunos internacionais, refugiados e protocolos vários. Foram ainda reservados alojamentos para alunos em isolamento profilático por SARS COV 2.

No âmbito do processo de candidatura a alojamento não foram verificadas reclamações. Ainda neste âmbito foi registado um elogio quanto ao apoio prestado

Numa escala de 1 a 5 valores, relativamente à satisfação da população servida, no que se refere à avaliação do serviço de alojamento, verificou-se a seguinte distribuição de resultados:

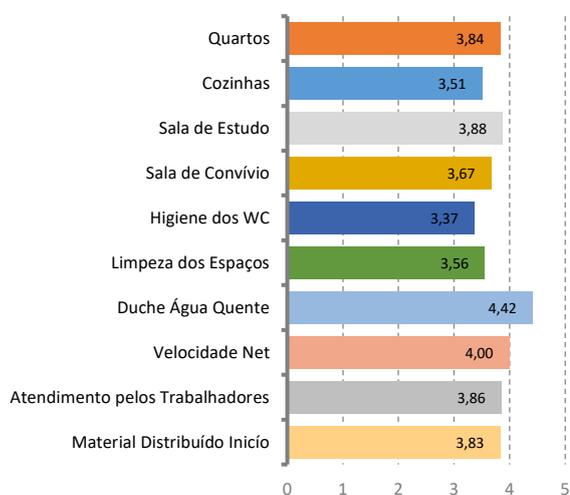


Gráfico 2- Serviços na URMB

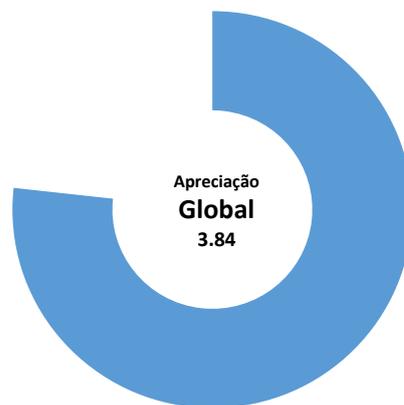


Gráfico 3- Avaliação global

Genericamente verificou-se a satisfação de 83,72% dos inquiridos no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alojamento na URMB, revelando um aumento de satisfação em 39,72%, em relação ao período homólogo.

### Propostas de 2020 a realizar no ano de 2021

- Alargar as ações de divulgação dos apoios prestados pelos SAS/IPL, manter as deslocações às UO's e encontrar novas formas de divulgação, utilização das redes sociais dos estudantes;
- Procurar formas de apoio/esclarecimento dos estudantes no sentido de reduzir o número de candidaturas indeferidas por Instrução incompleta;
- Facilitar o contacto telefónico com os SAS/IPL, nomeadamente com a Divisão de Apoio Social;
- Recrutar um assistente operacional para a URMB;
- Melhorar a manutenção da higiene na URMB, questões que apresentam a mais baixa avaliação por parte dos estudantes;

### 2.3.2-Serviço de alimentação

No ano letivo de 2020/2021 foram fornecidas 45.013 refeições, sendo que 78% desta forma consideradas refeições sociais.

Face ao período homólogo verificou-se uma variação percentual de - 72 %.

A variação registada está associada aos constrangimentos impostos em contexto académico no âmbito da pandemia COVID 19.

Foram registadas 3 reclamações no âmbito do serviço de alimentação prestado, tendo estas registado um tempo médio de um dia para resposta ao reclamante.

Numa escala de 1 a 5 valores, relativamente à satisfação da população servida, no que se refere à avaliação global do serviço de alimentação, verificou-se a seguinte distribuição de resultados:



Gráfico 4- Avaliação global cantinas

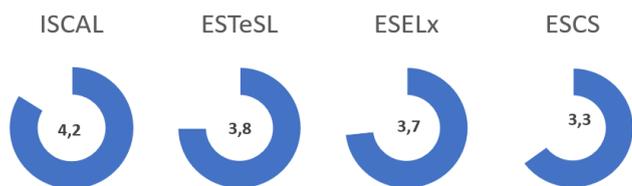


Gráfico 5- Avaliação global bares



Gráfico 6- Avaliação global espaços "Comida de Casa"



Gráfico 7- Avaliação global serviço food delivery "Eat Dream Smile"

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 76%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alimentação, revelando um aumento de satisfação em 4% em relação ao período homólogo.

#### Propostas de 2020 a realizar no ano de 2021

- Uniformizar o envio de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, para obter dados fidedignos e de forma eficiente.
- Manter ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL).
- Desenvolver um projeto de compostagem de resíduos orgânicos nas cantinas e bares do SAS IPL;
- Desenvolver campanhas de sensibilização no âmbito da alimentação saudável e sustentável e do combate ao desperdício alimentar;
- Diversificação da oferta alimentar através da proposta de aquisição de refeições ligeiras tipo "snack", com base de insetos, aos concessionários que se encontram a explorar as cantinas e bares;
- Diversificação da oferta alimentar através da proposta de aquisição de produtos provenientes de agricultura biológica ou integrada, aos concessionários que se encontram a explorar as cantinas e bares;
- Promoção de campanhas de sensibilização no âmbito desperdício alimentar e gestão da reciclagem, da alimentação saudável e celebração de dias alusivos à alimentação;
  - Colaboração e desenvolvimento no PASS IPL- Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL.

### 3- REFLEXÃO SOBRE O 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.

O ano de 2020 fica fortemente marcado pelos efeitos da pandemia de COVID19, que provocou alterações significativas na forma de prestação de serviços no âmbito dos SAS/IPL; no enquadramento económico das famílias; nas necessidades de investimento e de realização de despesa para dar resposta às medidas de combate à doença implementadas; na redução das receitas. Ainda assim, no ano de 2020 os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa - SAS/IPL, desenvolveram a maior parte das atividades a que se tinham proposto, no seu Plano de Atividades.

No sentido de completar a intervenção de beneficiação da Unidade Residencial M<sup>a</sup> Beatriz estava prevista uma intervenção de beneficiação de pavimento de quartos e dos corredores. A situação de pandemia acabou por alocar recursos impedindo o lançamento dos procedimentos públicos de aquisição em devido tempo, motivando o adiamento desta intervenção para 2021.

No que se refere à necessidade do melhoramento das instalações das cantinas e bares, verifica-se a necessidade de avaliação das mesmas ao nível do conforto e decoração, tendo sido este um dos motivos de descontentamento referido no questionário de satisfação.

### 4- SÍNTESE DE FORÇAS E FRAQUEZAS DO FUNCIONAMENTO A UO RELATIVOS À SUA ÁREA DE COMPETÊNCIA

Para que fosse possível identificar os as forças e as fraquezas da UO, bem como as suas oportunidades de e ameaças, procedeu-se a elaboração da seguinte análise.



Imagem 1- Análise SWOT

Relativamente às forças foram nomeados os pontos anteriormente referidos tendo em conta os seguintes motivos:

- Implementação de um sistema de gestão da Qualidade: Implementado em 2011 o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, permite enquadrar as principais atividades dos Serviços, contribuindo dessa forma para um incremento qualitativo dos serviços prestados à comunidade;
- Boa relação qualidade/preço: A qualidade do serviço e dos produtos, associados a uma acessibilidade fácil e a um preço muito

reduzido face à concorrência da oferta local, produzem uma relação qualidade/preço imbatível;

- Equipa coesa: A existência de uma equipa com um bom relacionamento interpessoal, elevada responsabilização e empenho perante o serviço, contribui decisivamente para um mais fácil alcançar de objetivos;

- Autonomia administrativa e financeira: A autonomia administrativa e financeira permite aos SAS/IPL uma maior flexibilidade nos procedimentos, nas contratações, na obtenção de receitas e na gestão dos seus recursos humanos e materiais, gerando uma vantagem comparativa em relação a outras entidades públicas, nomeadamente ao nível da gestão, dos procedimentos e na implementação de soluções criativas;

- Orientação para os resultados: A proximidade e frequência no contacto com os utentes, ao nível dos serviços de alimentação e alojamento, geram uma rapidez e facilidade na obtenção de feedback sobre o impacto de procedimentos e/ou serviços, que permitam uma grande sensibilidade na aferição e reorientação para os resultados ou seja, a qualidade e a satisfação do utente.

Relativamente às fraquezas foram nomeados os pontos anteriormente referidos tendo em conta os seguintes motivos:

- Localização: A dispersão geográfica das diversas unidades que constituem o universo IPL e a necessidade de acompanhamento dos Serviços às mesmas levam ao incremento de custos, resultantes de uma maior alocação de recursos e de maiores necessidades de deslocação, reduzindo a eficácia operacional;

Relativamente às oportunidades foram nomeados os pontos anteriormente referidos tendo em conta os seguintes motivos:

- Programa de Recuperação e Resiliência Este programa abre novas perspectivas de colaboração com o IPL, unidades orgânicas e parceiros externos, bem como oportunidades de financiamento;

- Prolongamento da formação superior: Os novos desafios do ensino superior, a necessidade de especializações complementares e a formação contínua pós-licenciatura, poderão influenciar positivamente o número de estudantes, prolongando a sua permanência no IPL, criando, ao mesmo tempo, novos desafios para dar resposta a uma tipologia de utentes diferentes;

- Envolvimento da Comunidade: A criação de sinergias com a comunidade envolvente, gerando dinâmicas que explorem novas valências, novas oportunidades ou novas soluções;

- Selo Excelência “Alimentação Saudável no Ensino Superior”.

## **5- RECOMENDAÇÕES PARA A MELHORIA DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Durante o processo de auditoria externa ao Sistema de Gestão da Qualidade, realizado em setembro de 2020 não foram identificadas não conformidades, nem não conformidades reincidentes.

Contudo foram identificadas as seguintes oportunidades de melhoria:

### PR.ALO Apoios Sociais - Alojamento

- Disponibilizar a quem manuseia produtos químicos na sala da lavandaria fichas de dados de segurança, com indicação de EPIs adequados a utilizar e procedimentos de resposta a potenciais situações de emergência.

### PR.MEI Gestão de Meios

- Os SAS têm fornecedores específicos cujo desempenho é analisado anualmente. Numa perspetiva de melhoria contínua pode ser analisada a vantagem em informar estes fornecedores sobre o seu desempenho e aspetos a melhorar.

### PR.ALI Apoios Sociais – Alimentação

- São realizadas visitas técnicas às Unidades Alimentares suportadas num plano de visitas e check-lists, recomendando-se que o seu registo e tratamento seja integralmente mantido no Serviço de Alimentação, permitindo o controlo permanente do seu tratamento e resolução.

## **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 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, serviços de alojamento e serviço de atribuição de bolsas.