



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

**2021**

## **Ficha Técnica**

Título:

Relatório do Sistema Interno da Garantia da Qualidade - 2021

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 Ação 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 IPL, proporcionando melhores condições de estudo.

A ação social no ensino superior compreende:

- 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 SAS IPL, 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 SAS IPL 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

- Garantir a contínua integração de políticas de inclusão social, compreendendo estudantes com necessidades educativas especiais;
- Promover novas medidas de inclusão para os estudantes, em especial, para os com necessidades educativas especiais;
- Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade na sua vertente académica e desburocratizar os procedimentos, centralizando nos serviços centrais do IPL aqueles que são comuns a todas as unidades orgânicas, sem descuidar a responsabilidade de cada uma delas;
- Coordenar a atividade do gabinete de auditoria com a do gabinete de qualidade;
- Incrementar o processo, em curso, de modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão nas áreas financeira, académica e do circuito das aquisições;
- Dar continuidade à política e ações conducentes ao incremento da sustentabilidade ambiental, nomeadamente, com a implementação do EcoCampus no IPL, na utilização de veículos não poluentes, no incremento da eficiência energética dos edifícios e na utilização de energias renováveis;
- Reforçar o apoio à cultura e ao desporto, nomeadamente, com a diversificação das ações culturais e a criação de mais espaços desportivos cobertos;
- Insistir de modo a obtermos as várias autorizações governativas necessárias para a construção do novo edifício do ISCAL, da ESD, da cantina e pavilhão gimnodesportivo no Campus de Benfica do IPL.

#### 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 em análise, foram apresentadas 2.413 candidaturas a bolsa de estudo o que afere um decréscimo de 7.51% face ao ano transato.

Relativamente às candidaturas submetidas foram deferidas 72,51%.

Não foram apresentados elogios ou reclamações, no âmbito do processo de candidatura a bolsas de estudo.

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:

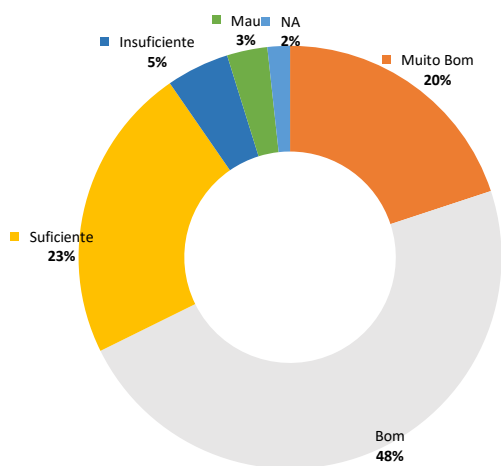


Gráfico 1- Avaliação global

Relativamente ao Serviço de Bolsas de Estudo, verificou-se a satisfação dos inquiridos em 89%, revelando um aumento de satisfação em 4%, face relação ao período homólogo.

Ainda no mesmo ano, foram recebidas 237 candidaturas a alojamento, tendo sido deferidas 64,24% das mesmas e reservadas as restantes camas disponíveis para apoios no âmbito do programa ERASMUS, alunos internacionais, refugiados e protocolos. Foram ainda reservados alojamentos para alunos em isolamento profilático por SARS COV 2.

Do número de candidaturas a alojamento anteriormente referido, em 10,54% foi concedido o complemento de alojamento previsto nos artigos 18.º e 19.º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior (RABEES).

Não foram apresentados elogios ou reclamações, no âmbito do processo de candidatura a alojamento

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:

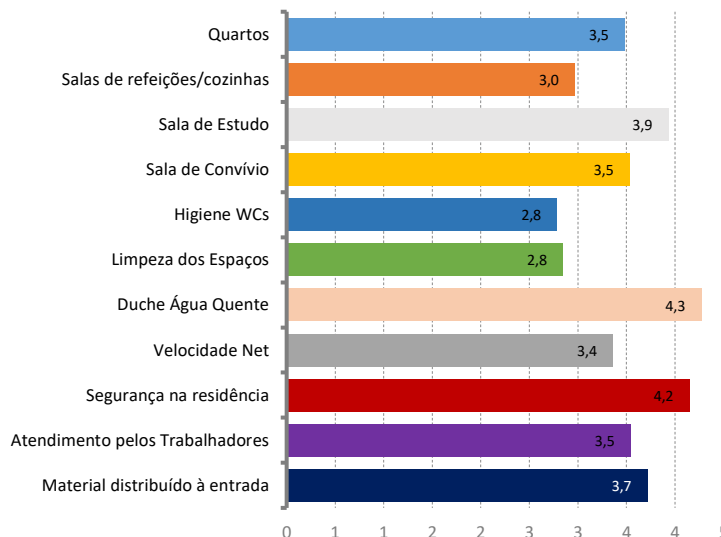


Gráfico 2- Serviços na URBMB

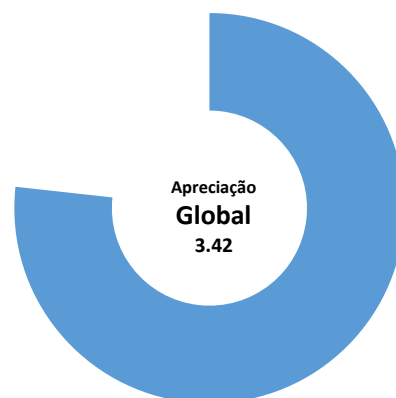


Gráfico 3- Avaliação global

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 70%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alojamento na URBMB, revelando um decréscimo de satisfação em 13,72%, face relação ao período homólogo.

Pela pandemia COVID 19, verificou-se o ajuste das horas de trabalho dos prestadores de serviço de higiene e limpeza, sendo que as lotações das instalações da URBMB se encontravam subdimensionada.

No ano de 2021, foram suprimidas as horas de trabalho extra pelo termino do período pandémico.

Posteriormente, verificou-se que a lotação das infraestruturas atingiu uma taxa idêntica a do período pré pandémico, podendo por este facto a perceção da higiene e limpeza do local ter sido inferior à anterior.

### Propostas de 2021 a realizar no ano de 2022

- Recrutar um assistente operacional para a URBMB.
- Reforço das diligências para a contratação de recursos higiene e limpeza.
- Melhorar a perceção da higiene e limpeza da URBMB e a satisfação da comunidade académica residente.
- Embora este ponto ter registado uma pontuação positiva, pretende-se melhorar a velocidade do serviço de Internet disponibilizado na URBMB;
- Melhorar o tempo decorrido entre a avaria e a reparação de eletrodomésticos na URBMB;

### 2.3.2-Serviço de alimentação

No ano em análise foram fornecidas 66.529 refeições, sendo que 87% desta forma consideradas refeições sociais.

Face ao período homólogo verificou-se uma variação percentual de 47 %.

Registando-se uma variação percentual positiva, verifica-se ainda um número de fornecimento de refeições diminuto estando este facto associado aos constrangimentos impostos em contexto académico no âmbito da pandemia COVID 19.

Não foram apresentadas reclamações e elogios, no âmbito dos serviços de alimentação prestados.

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:

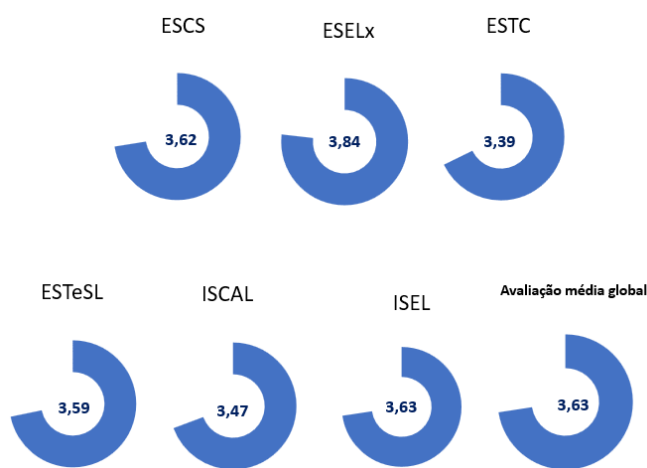


Gráfico 4- Avaliação global cantinas

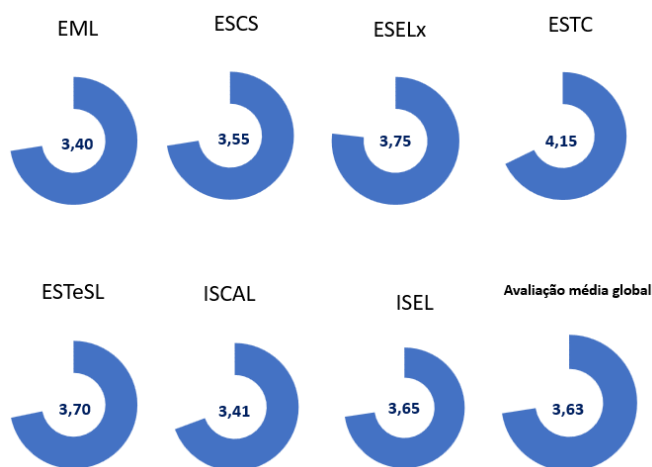


Gráfico 5- Avaliação global bares

Avaliação média global



Gráfico 6- Avaliação global espaços "Comida de Casa"

Avaliação média global



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

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 74%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alimentação.

É de relevar o aumento de satisfação em 2% face ao período homólogo, dos serviços pelas cantinas prestados no âmbito da disponibilização de refeições e serviço de cafetaria.

É ainda importante referir a satisfação do serviço de takeaway, prestado pelas cantinas, o qual obteve uma satisfação de 76%.

Verificou-se ainda o aumento de satisfação relativo à avaliação dos espaços "Comida Casa" em 12% face à anterior auscultação que revelou uma satisfação de 66%.

### Propostas de 2021 realizadas no ano de 2022

- Manter à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação;
- Efetuar a manutenção do projeto "SAS IPL a Compostar";
- Dar continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito do Programa de alimentação Saudável e Sustentável do IPL - PASS IPL;
- Manter a participação nas atividades da Redes Campus Sustentável;
- Em articulação com entidades externas desenvolver projetos inovadores no âmbito da alimentação saudável e das tendências alimentares;
- Em articulação com entidades externas desenvolver uma ação no âmbito da alimentação onde se verifique o contacto com a comunidade de Benfica;
- Introdução de novos ingredientes inovadores nas ementas das cantinas e diversificar a oferta alimentar;
- Desenvolver campanhas de sensibilização no âmbito da alimentação saudável e sustentável e no combate do desperdício alimentar;
- Diversificar a 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;
- Apoio e participação em atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros;
- Colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto "ECO Escolas";

### 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.

No ano de 2021 ficaram-se ainda os 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 2021 os 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 foi efetuada uma intervenção de beneficiação de pavimento de quartos e dos corredores.

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 as forças e as fraquezas da UO, bem como as suas oportunidades e ameaças, procedeu-se à elaboração da seguinte análise.

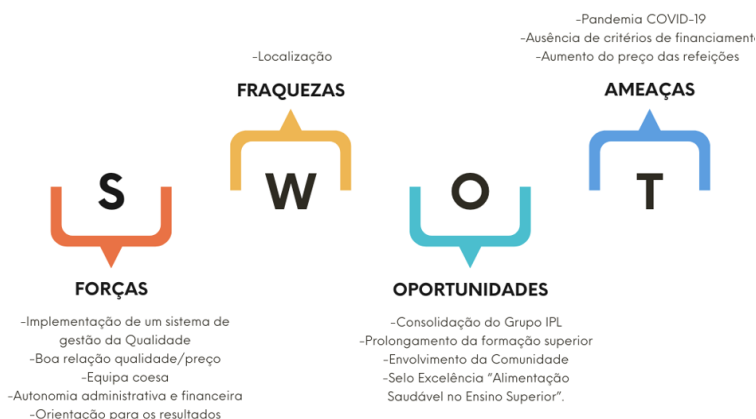


Imagem 1- Análise SWOT

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 ameaças foram nomeados os pontos anteriormente referidos tendo em conta os seguintes motivos:

- Pandemia COVID-19: A situação pandémica causa elevado grau de incerteza, aumento da despesa e redução das receitas.
- Ausência de critérios de financiamento: A contínua ausência de critérios de financiamento continua a ser uma das principais ameaças identificadas, pois implica uma desadequação orçamental reiterada àquilo que consta no Plano de Atividades. A redução orçamental comprometerá a concretização de objetivos inicialmente previstos e o seu nível de realização será menor do que o inicialmente estipulado.
- Aumento do preço das refeições: Os SAS/IPL participam as refeições servidas pelo concessionário nas unidades alimentares. Com o aumento do preço das mesmas previsto para 2021, agravado pelo quadro da pandemia, o esforço orçamental será superior. Eventualmente o número de refeições servidas descerá.

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

- Consolidação do Grupo IPL: A normalização contabilística e de processos, bem como a consolidação orçamental, terá um efeito positivo na eficácia da gestão;
- 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 2021 não foram identificadas não conformidades, nem não conformidades recorrentes.

Contudo foram identificadas as seguintes oportunidades de melhoria e áreas sensíveis:

##### Oportunidades de melhoria

##### PR.ML Gestão de Melhoria

- Os SAS IPL e IPL poderiam enriquecer a revisão do sistema pela gestão através de análises qualitativas em complemento dos dados.
- Os SAS IPL e IPL poderiam utilizar a experiência já acumulada com a operação do SGQ para melhorar os indicadores dos processos de forma a serem mais representativos e úteis.

- O controlo da informação a reter (registos) poderia identificar os prazos de retenção derivados de requisitos legais.

#### PR.ALI Apoios Sociais – Bolsas de Estudo

- A fiscalização das bolsas de estudo é efetuada. Recomenda-se que as frações a fiscalizar ao abrigo do art. 63 do despacho 9138/2020 sejam monitorizadas e definidos objetivos de concretização num espaço de tempo que indevida dos valores de bolsa. minimize a atribuição

#### **Áreas sensíveis**

#### PR.ML Gestão de Melhoria

- O relatório de revisão do sistema ainda não evidencia análise de tendências, embora estejam previstas.

### **6- INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE**

Um dos objetivos estratégicos dos SAS IPL consiste em consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade, 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.