



Gabinete da Qualidade

Sistema Interno da Garantia da Qualidade

Agosto de 2023

Ficha Técnica

Título:

Relatório de Sistema Interno da Garantia da Qualidade - 2022

Edição:

Gabinete da Qualidade SAS IPL

Campus de Benfica do IPL | Ed. P3, 1500-651 - Lisboa, Portugal

E-mail: gab.qualidade@sas.ipl.pt

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa



WWW.SAS.IPL

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 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

- OE 1 - Promover novas medidas de inclusão para os estudantes, em especial, para os com necessidades educativas especiais;
- OE 2 - 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;
- OE 3 - Incrementar o processo, em curso, de modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão nas áreas financeira, académica e do circuito das aquisições;
- OE 4 - Dar continuidade à política e ações conducentes ao incremento da sustentabilidade ambiental, nomeadamente, com a implementação do Eco - Campus no IPL, na utilização de veículos não poluentes, no incremento da eficiência energética dos edifícios e na utilização de energias renováveis;
- OE 5 - Reforçar o apoio à cultura e ao desporto, nomeadamente, com a diversificação das ações culturais e a criação de mais espaços desportivos cobertos;
- OE 6 - 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;
- OE 7 - Investir no nosso capital humano.

2.2.2- Objetivos operacionais

- OO 1 - Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social;
- OO 2 - Melhorar a comunicação com o utente;
- Estruturar novas valências de apoio social;
- OO 3 - Implementar os SAPE (Serviço de Apoio Psicológico e Educativo);
- OO 4 - Manter a certificação da Qualidade (ISO 9001/2015);
- OO 6 - Promover a adequação das condições de exploração de instalações/equipamentos;
- OO 7- Reforçar e integrar competências;
- OO 8 - Reduzir custos e combater desperdício;
- OO 9 - Participar no Programa Eco - escolas;
- OO 11 - Implementar critérios de "alimentação saudável" no IPL;
- OO 12 - Implementar medidas de eficiência energética;
- OO 13 - Desmaterializar processos administrativos.

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 2260 candidaturas a bolsa de estudo o que afere um decréscimo de 6,34% face ao ano transato. Relativamente às candidaturas submetidas foram deferidas 69,00%.

No âmbito do processo bolsas não foram apresentados reclamações, tendo sido apresentados 4 elogios.

Todas as entradas foram tratadas em conformidade.

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:

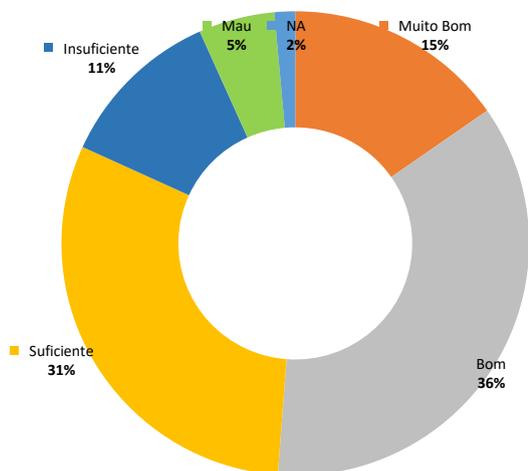


Gráfico 1- Avaliação global

Relativamente ao Serviço de Bolsas, verificou-se a satisfação dos inquiridos em 82%, revelando um decréscimo de satisfação em 7%, face relação ao período homólogo.

Ainda no mesmo ano, foram recebidas 281 candidaturas a alojamento tendo sido deferidas 76,00% das mesmas e reservadas as restantes camas disponíveis para apoios no âmbito do programa ERASMUS, alunos internacionais, refugiados e protocolos.

Do número de candidaturas a alojamento anteriormente referido, em 8,00% 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 (RABEEES).

Face as candidaturas apresentadas, verificou-se um incremento de 18,57%, em relação ao período homólogo.

Foram apresentados dois elogios e duas reclamações, no âmbito do a alojamento.

Todas as entradas foram tratadas em conformidade.

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:

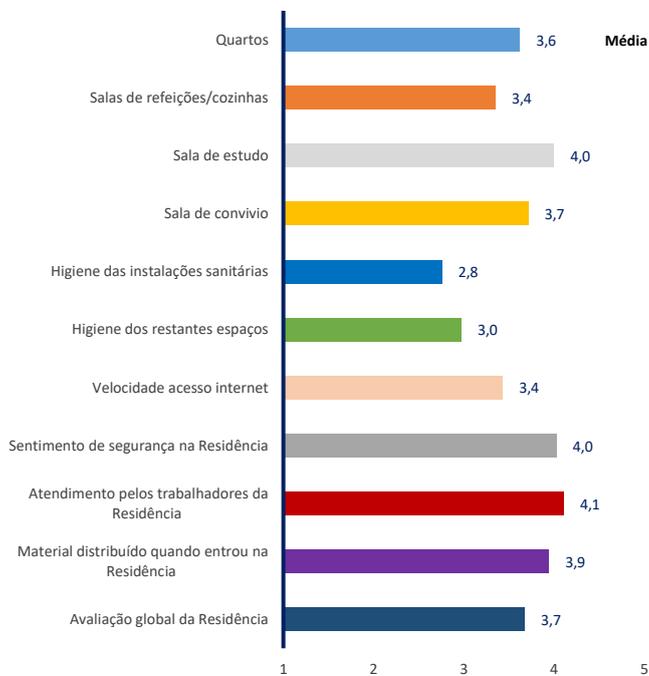


Gráfico 2- Serviços na URMB



Gráfico 3- Avaliação global

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 74%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alojamento na URMB, revelando um incremento de satisfação em 5%, face relação ao período homólogo.

Propostas de 2021 a realizar no ano de 2022

- Recrutar um assistente operacional para a Unidade Residencial Maria Beatriz.
- Reforço das diligencias para a contratação de recursos higiene e limpeza.
- Melhorar a perceção da higiene e limpeza da Unidade Residencial Maria Beatriz e a satisfação da comunidade académica residente.
- Embora este ponto ter registado uma pontuação positiva, tem-se como objetivo melhorar a velocidade do serviço de Internet disponibilizado na Unidade Residencial Maria Beatriz;
- Foram produzidos conteúdos para atualização do site institucional da organização;
- Melhorar o tempo decorrido entre a avaria e a reparação de eletrodomésticos na URMB;

Propostas de 2022 a realizar no ano de 2023

- Manter o contacto com a comunidade académica e com as unidades orgânicas do IPL, por foram a melhorar a divulgação dos apoios prestados pelos SAS IPL. Verificou-se ainda a comunicação através do meios digitais nomeadamente através do site institucional e da rede social SASIPLX.
- Prestar esclarecimentos às candidaturas, tendo sido reforçada a análise das mesmas, no sentido de procurar mitigar inconformidades

no processo de candidatura, face à possível dificultada dos utentes na disponibilização de dados.

- Dar continuidade às ações de conservação e manutenção de infraestruturas e equipamentos na Unidade Residencial Maria Beatriz;
- Implementar uma ferramenta informática para a gestão do alojamento na Unidade Residencial Maria Beatriz;
- Dar continuidade à produção conteúda para atualização do site institucional da organização;

2.3.2-Serviço de alimentação

No ano em análise foram fornecidas 133 869 refeições, sendo que 96.18 % desta foram consideradas refeições sociais.

Face ao período homólogo verificou-se uma variação percentual de 102 %.

Foram apresentadas 17 reclamações e 7 elogios, no âmbito dos serviços de alimentação prestados.

Todas as entradas foram tratada em conformidade.

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"

Avaliação global
Mini Campus IPL



Gráfico 7- Avaliação global Loja de conveniência Minicampus IPL

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 75,34%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alimentação.

Globalmente verificou-se o incremento de satisfação em 1,62% face ao período homólogo, relativamente aos serviços pelas cantinas prestados no âmbito da disponibilização de refeições e serviço de cafetaria.

É de referir que a satisfação relativa ao serviço de *take away* obteve um incremento de 8,40%, que a satisfação do serviço espaços "Comida de Casa" obteve um incremento 0,20% e que o serviço prestado pela loja de conveniência "Minicampus do IPL" revelou uma satisfação de 79,64%.

Propostas de 2021 realizadas no ano de 2022

- Manteve-se à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação;
- Deu-se continuidade ao projeto "SAS IPL a Compostar" e incrementou-se o número de compostores no Campus de Benfica;
- Deu-se continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito do Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL - PASS IPL;
- Manter-se a participação nas atividades da Redes Campus Sustentável, nomeadamente no Grupo de trabalho em Produção e Consumo Alimentar Sustentável;
- Iniciou-se um estudo no âmbito das tendências alimentares da comunidade do IPL;
- Foi desenvolvido um workshop de culinária no Mercado de Benfica em articulação com a Junta de Freguesia;
- Foram introduzidos novos ingredientes nas ementas das cantinas e foi diversificada a oferta alimentar nomeadamente no que se refere à refeição da tipologia Finger Food;
- Procedeu-se à monitorização do desperdício alimentar. Aquando a recolha da amostra foi efetuada a sensibilização da comunidade académica para este tema;
- Foi efetuada a diversificação da oferta alimentar através da aquisição de produtos provenientes de agricultura integrada, nomeadamente pela aplicação da Lei n.º 34/2019 de 22 de maio que define os critérios de seleção e aquisição de produtos alimentares, promovendo o consumo sustentável de produção local nas cantinas e refeitórios públicos;
- Participou-se nas atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros;
- Deu-se continuidade à colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto "ECO Escolas";
- Foram produzidos conteúdos para atualização do site institucional da organização;
- Deu-se continuidade às atividades no âmbito do ECO IPL.

Propostas de 2022 a realizar no ano de 2023

- Manter à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação;

- Dar continuidade ao 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, nomeadamente no Grupo de Trabalho em Produção e Consumo Alimentar Sustentável;
- Dar continuidade ao estudo no âmbito das tendências alimentares da comunidade do IPL;
- Promover a execução de um atelier de culinária infantil;
- Continuar a diversificada a oferta alimentar;
- Manter a monitorização do desperdício alimentar;
- Dar continuidade à aplicação da Lei n.º 34/2019 de 22 de maio que define os critérios de seleção e aquisição de produtos alimentares, promovendo o consumo sustentável de produção local nas cantinas e refeitórios públicos;
- Dar continuidade à participação nas atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros;
- Dar continuidade à participação à colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;
- Dar continuidade à produção conteúdo para atualização do site institucional da organização;
- Dar continuidade à participação às atividades no âmbito do ECO 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.

No ano de 2022 ainda se verificaram os efeitos da pandemia de COVID19, que provocou alterações significativas na foram 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 2022 os SAS IPL, desenvolveram a maior parte das atividades a que se tinham proposto, no seu Plano de Atividades.

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.

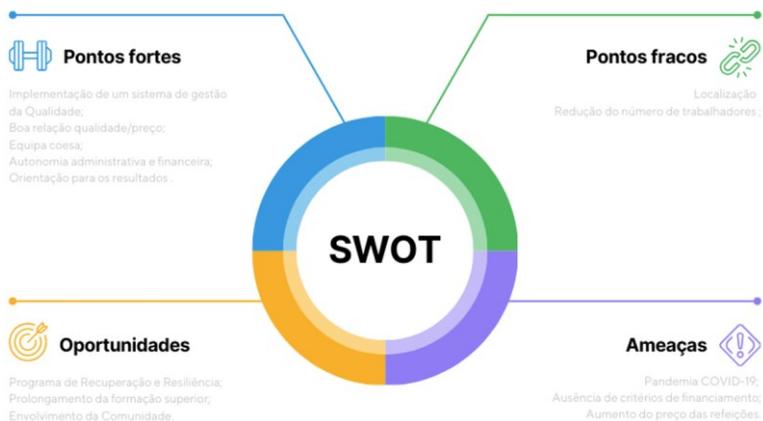


Imagem 1- Análise SWOT

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.
- Redução do número de trabalhadores.

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:

- Programa de Recuperação e Resiliência: Este programa abre novas perspetivas 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 junho de 2022 não foram identificadas não conformidades, nem não conformidades reincidentes.

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

Oportunidades de melhoria

PR.ML Gestão de Melhoria

- Avaliar a pertinência de parametrizar os critérios de avaliação dos fornecedores de modo objetivo, no sentido de diminuir a subjetividade/perceção do avaliador.

- A identificação das obrigações de conformidade poderia ser sistematizada de modo a garantir a análise de aplicabilidade e o planeamento da sua implementação e cumprimento.

- A Instituição poderia utilizar de forma mais sistemática a norma ISO 45001 para a organização interna do serviço. OM- 10 A instituição teria vantagens em cadastrar os equipamentos com gases com efeito de estufa.

Áreas sensíveis

PR.ALI Apoios Sociais Alimentação-

A entidade está a definir critérios para aceitação da verificação metrológica dos termómetros.

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.