



# RELATÓRIO DA QUALIDADE

2019

## Índice

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Caracterização da unidade .....  | 3 |
| 2 | Apreciação do funcionamento da UO com recomendações e propostas de melhoria<br>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<br>competência.....                  | 8 |
| 5 | Recomendações para a melhoria da organização dos Serviços .....  | 9 |

# 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 nas unidades alimentares
- 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

### **2.2.3 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 aplicam-se questionários que, no entanto, no decurso deste ano letivo, em virtude da descontinuação da plataforma existente não foi possível realizar.

### **2.2.4 Candidatos a bolsa de estudo e alojados na Residência M<sup>a</sup> Beatriz**

No ano letivo 2018/19 apresentaram candidatura a bolsa de estudos 2843 estudantes, o que representou uma diminuição de cerca de 3% relativamente ao ano letivo anterior.

Das candidaturas apresentadas 73,5% (2091) foram deferidas.

Foram apresentadas 81 reclamações, tendo-se verificado que nenhuma resultou de erro na análise efetuada.

Para a Unidade Residencial M<sup>a</sup> Beatriz foram apresentadas 280 candidaturas dos quais 184 foram alojados na RESAS e os restantes receberam o complemento de alojamento previsto para as situações de estudantes que não podem ser alojados por inexistência de vagas.

De referir também que não foram apresentadas mais candidaturas porque os estudantes foram informados do reduzido número de vagas e alguns optaram por não apresentar a mesma.

### ***Propostas de melhoria para 2019/2020***

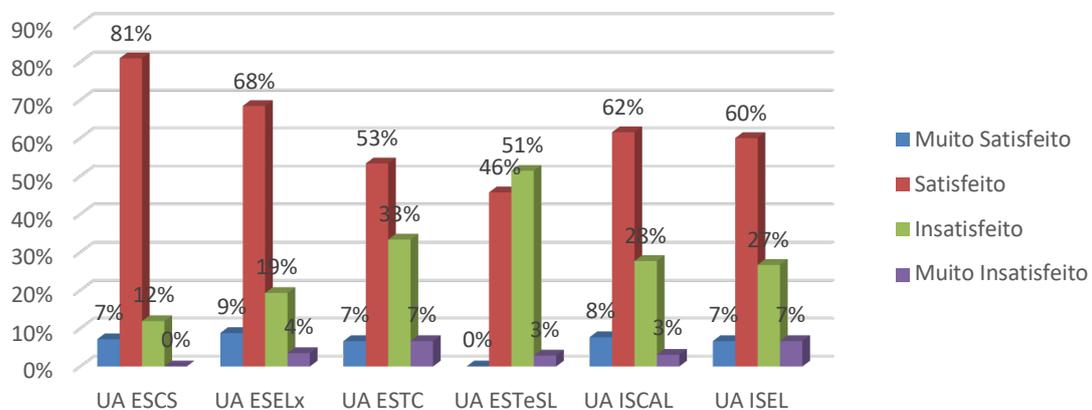
As propostas de melhoria para 2019/2020 são:

- a) Dar continuidade às obras de beneficiação das instalações, as quais deverão ter reflexo na avaliação do inquérito do próximo ano e que incluirão;
- b) Empreitada de beneficiação da Unidade Residencial M<sup>a</sup> Beatriz, com repavimentação dos quartos, beneficiação de caixilharias, remodelação de quartos para pessoas portadoras de incapacidade e dos corredores.
- c) Ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL).

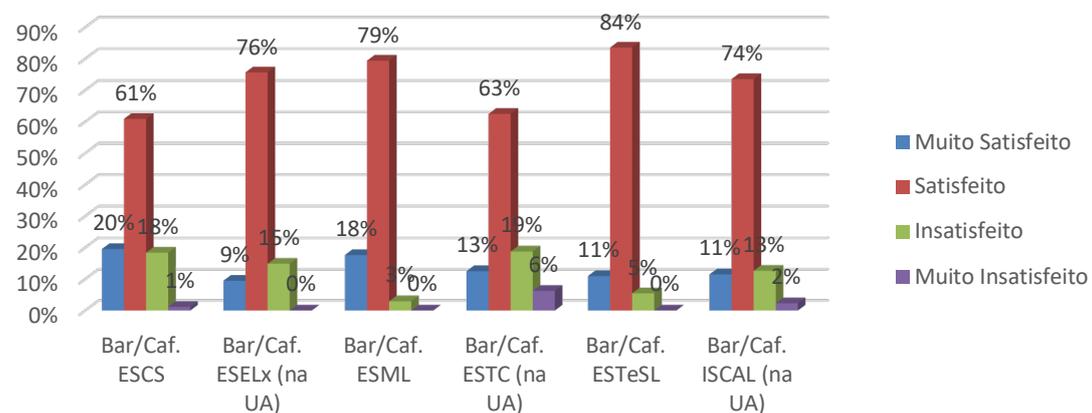
### **2.2.5 Utentes das Unidades Alimentares, Bares/Cafetarias dos SAS/IPL.**

Foi aplicado um questionário destinado a avaliar a satisfação da população servida em termos de unidades alimentares e bares/cafetarias. Obtiveram-se 889 respostas de entre 13621 inquiridos com uma taxa de resposta na ordem dos 8%.

### Avaliação Global das UAs



### Avaliação Global dos Bares/Cafeteria



### ***Propostas de melhoria para 2019/2020***

Atentos os resultados deste inquérito, as propostas de melhoria para 2019/2020 são:

- a) Proposta de alargamento de projeto piloto takeaway a todas unidades alimentares e bares dos SASIPL;
- b) Proposta de diversificação da oferta através da aquisição de refeições ligeiras tipo “snack”, isentos de glúten, e/ou isentos de origem animal, e/ou provenientes de agricultura biológica, ao concessionário que se encontra a explorar bares da ESML e da ESCS
- c) Para estimular a economia local, propor ao concessionário que se encontra a explorar bares da ESML e da ESCS, a aquisição de frutícolas e hortícolas provenientes de produtores locais privilegiando produtos com origem na agricultura biológica.
- d) Promoção de campanhas de sensibilização no âmbito desperdício alimentar e gestão da reciclagem, da alimentação saudável e celebração de dias alusivos à alimentação;
- e) Colaboração com as Escolas do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;
- f) Proposta de estabelecimento de parcerias e protocolos no âmbito da alimentação universitária com serviços de ação social de outras instituições públicas;
- g) 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;
- h) Manter ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL).

### **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, procedeu-se a trabalhos de conservação na Unidade Residencial Maria Beatriz, nomeadamente a reparação da cobertura, tratamento e pintura de paredes exteriores e substituição da coluna de água.

Verifica-se ainda a necessidade de proceder a trabalhos de conservação e melhoramentos na Unidade Residencial Maria Beatriz, nomeadamente a nível de repavimentação dos quartos, beneficiação de caixilharias, remodelação de quartos para pessoas com deficiência e dos corredores, os quais se encontram plasmados no Plano de Atividades de 2020.

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

Quadro 1 – Matriz SWOT

| Pontos fortes  | Pontos fracos  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Coesão da equipa</li><li>• Autonomia administrativa e financeira</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Concessão do serviço público de alimentação</li><li>• Instalações</li><li>• Dívidas dos concessionários das unidades alimentares</li></ul> |
| Oportunidades  | Ameaças  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Mobilidade</li><li>• Plano quadrienal do IPL</li></ul>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mobilidade</li><li>• Modelo de financiamento</li></ul>   |

Se o modelo de concessão do serviço público de alimentação era, nos últimos anos, um ponto forte da entidade, face ao cenário atual, o mesmo constitui também um ponto fraco. Os valores de serviço praticados pelas empresas de restauração têm subido de forma acentuada e os concursos de concessão têm ficado, diversas vezes, desertos, criando instabilidade nos Serviços e no pessoal afeto às unidades em causa.

Tem sido realizado um esforço significativo no sentido de beneficiar o património edificado dos SAS/IPL, no sentido de eliminar o referido ponto fraco. Tratam-se de instalações integradas nos edifícios das diferentes unidades orgânicas do IPL, situação que desde logo condiciona a sua gestão tendo sido vários deles alvo de trabalhos de beneficiação.

Este ponto fraco é potenciado pela ameaça do modelo de financiamento do ensino superior 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 coesão da equipa de colaboradores, a autonomia administrativa e financeira e uma gestão orientada para os resultados, são determinantes para o cumprimento das metas estabelecidas e para o alcançar dos objetivos delineados.

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 externa ao Sistema de Gestão da Qualidade, realizado em abril de 2019 não foram identificadas **não conformidades**, nem **não conformidades recorrentes**.

Contudo, foi indicada uma oportunidade de melhoria que seguidamente se identifica.

### 5.1 Oportunidades de Melhoria –OM

- i. Melhorar gestão de RH na seguinte vertente: O indicador "eficácia das ações e formação para 70% das respostas" deve ser clarificado quanto ao seu cálculo.

## 6 Interação com a comunidade

Um dos objetivos estratégicos dos SAS/IPL consiste na melhoria dos 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, serviços de alojamento e serviço de atribuição de bolsas.

Quadro Gestão da Melhoria do Relatório da Auditoria Externa da APCER Abril 2019

| Caracterização |        |           |      |   |                                  |                                  |                 |                    |                     |                               |                               |                          |                          |                       | Acompanhamento |  |  | Eficácia          |                            |        |  |                 |                              |                     |              |
|----------------|--------|-----------|------|---|----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------|--|--|-------------------|----------------------------|--------|--|-----------------|------------------------------|---------------------|--------------|
| Nº             | Data   | Origem    |      | Descrição NC/ OBS / Riscos ou NPC/ OM   | Processo                         | Aplicabilidade (IPL / SAS / IPL) | Requisito Norma | Reincidência (S/N) | Causa Mão Obra (RH) | Causa Materia Prima (Serviço) | Causa Máquinas (SI e Equipam) | Causa Métodos (Processo) | Causa Medidas (controle) | Causa Meio Amb (Terc) | Tipo           | Descrição da Correção/ AC/ AP/ AM  | Tipo de melhoria (P&S, Efeitos, Eficácia do SGQ) | Responsável (eis) | Data Prevista de conclusão | Datas  | Observações                                      | Concluída (S/N) | Data Verificação / Resultado | Eficaz / Não eficaz | Justificação |
|                |        | Auditoria | Tipo |   |                                  |                                  |                 |                    |                     |                               |                               |                          |                          |                       |                |  |  |                   |                            |        |  |                 |                              |                     |              |
| 84             | Jun-19 | AE 2019   | OM   | Recomenda-se que seja incluído o fornecedor "Marvia" no ficheiro de avaliação de fornecedores dada a sua relevância na manutenção das infraestruturas do SP e SAS   | PR,MEI Gestão de Meios           | PL e SAS IPL                     | 8.4.1           | N                  |                     |                               |                               |                          |                          |                       | AM             | Incluir o fornecedor "Marvia" no ficheiro de avaliação de fornecedores dada a sua relevância na manutenção das infraestruturas do SP e SAS |  | DCPP              |                            |        |  | N               | -                            | -                   | -            |
| 86             | Jun-19 | AE 2019   | OM   | A gestão de recursos humanos deve ser melhorada nas seguintes vertentes:<br>- O indicador "eficácia das ações e formação para 70% das respostas" deve ser clarificado quanto ao seu cálculo   | PR,RH Gestão de Recursos Humanos | PL e SAS IPL                     | 7.2             | N                  |                     |                               |                               |                          |                          |                       | AM             | Definir a forma de calcular o indicador "eficácia das ações e formação para 70% das respostas"   | Eficácia do SGQ                                  | RH                |                            |        |  | N               | -                            | -                   | -            |
| 92             | Jul-19 | AE 2019   | AS   | O grau de cumprimento do plano de manutenção preventiva deve ser melhorado:<br>a) O plano dos SAS/IPL foi cumprido em 48% e 72% (1º e 2º semestres), objetivo=100%<br>b) O plano do SP/IPL não evidencia registo da sua realização. | PR,MEI Gestão de Meios           | PL e SAS IPL                     | 7.1.3           | S                  |                     |                               |                               |                          |                          |                       | AP             |  |  | DCPP              |                            |        |  | N               |                              |                     |              |
| 93             | Jul-19 | AE 2019   | AS   | Foram evidenciadas avaliações de satisfação de utentes em 2018, no entanto para os candidatos a Bolsa e utentes de Alojamentos essa avaliação não foi evidenciada   | PR,ML Gestão da Melhoria         | SAS IPL                          | 9.1.2           |                    |                     |                               |                               |                          |                          |                       |                | Ver nº 48  |  |                   |                            | Dec-19 | Dados analisados em Relatórios de Apoios Sociais | S               |                              |                     |              |

