



Gabinete da Qualidade

Sistema Interno da Garantia da Qualidade

Setembro de 2024

Ficha Técnica

Título:

Relatório de Sistema Interno da Garantia da Qualidade - 2023

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 acção social e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos para os estudantes do IPL, proporcionando melhores condições de estudo.

A acção 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 actividades 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 Acção 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;
- OO 3 - Implementar os SAPE (Serviço de Apoio Psicológico e Educativo);
- OO 4 - Manter a certificação da Qualidade (ISO 9001/2015);
- OO 5 - Reduzir o tempo de resposta aos utentes;
- 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 2354 candidaturas a bolsa de estudo o que afere um incremento de 4,15% face ao ano transato. Relativamente às candidaturas submetidas foram deferidas 62,45%.

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:

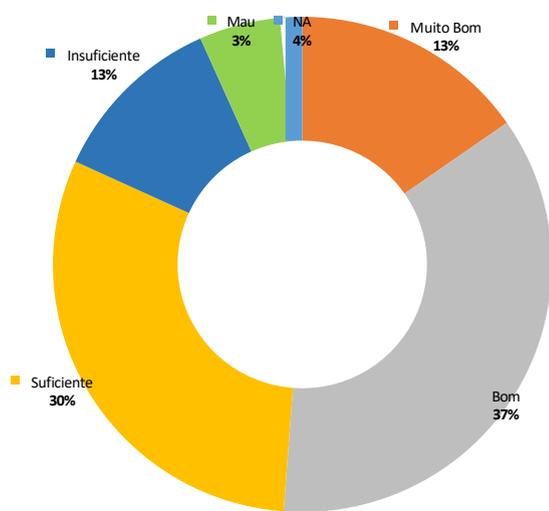


Gráfico 1- Avaliação global

Relativamente às Bolsas de Estudo, foram auscultados 1211 candidatos, tendo-se verificado uma taxa de resposta de 47,62%, o que representa um incremento de 33,87% face ao ano anterior.

Foram apresentadas duas reclamações, no âmbito das Bolsas de Estudo, tendo sido todas tratadas em conformidade.

Ainda no mesmo ano, foram recebidas 263 candidaturas a alojamento.

Do número de candidaturas a alojamento anteriormente referido, em 5,32% 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).

Quanto as candidaturas apresentas, verificou-se um decréscimo de 6,40 %, face relação ao período homólogo.

No âmbito do Serviço de Alojamento foram ainda reservadas camas para fazer face aos apoios no âmbito do programa ERASMUS, alunos internacionais, refugiados e protocolos.

Foram apresentados três elogios, no âmbito do Serviço de Alojamento, tendo sido todas 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:

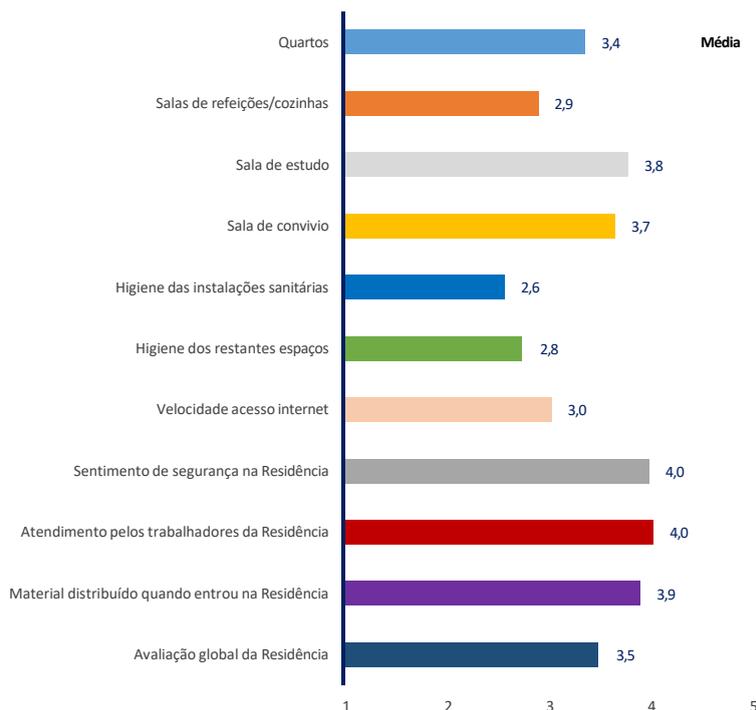


Gráfico 2- Serviços na URMB



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.

Face à taxa de resposta global ao questionário, verificou-se a obtenção de uma taxa média de resposta de 28,38%, o que revela um incremento de 14,92% face ao ano transato.

Propostas de 2022 a realizar no ano de 2023

- Foi mantido contacto com a comunidade académica e com as unidades orgânicas do IPL, por forma a melhorar a divulgação a divulgação dos apoios prestados pelos SAS IPL. Investiu-se ainda na comunicação através do meios digitais nomeadamente através do site institucional e da rede social SASIPLX.

- Forma prestados esclarecimentos e às candidaturas, tendo sido reforçada a análise das mesmas, no sentido de procurar mitigar inconformidades no processo de candidatura por instrução incompleta;

- Foi dada continuidade às ações de conservação e manutenção de infraestruturas e equipamentos na Unidade Residencial Maria Beatriz, tendo ainda sido planeado o incremento de

camas, bem como de espaços de lazer e desporto;

- Foi adotada uma ferramenta informática (SASocial) para a gestão do Serviço de Alojamento na Unidade Residencial Maria Beatriz;
- Deu-se continuidade à produção contida para atualização do site institucional da organização;
- Foi reforçado a verificação do estado da execução das higiene e limpeza.

Propostas de 2023 a realizar no ano de 2024

- Melhorar a percepção 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;
- Manter o contacto com a comunidade académica e com as unidades orgânicas do IPL, por forma a melhorar a divulgação a divulgação dos apoios prestados pelos SAS IPL. Investir ainda na comunicação através de meios digitais nomeadamente através do site institucional e da rede social SASIPLX e plataforma SASocial;
- Dar continuidade e reforçar a prestação de esclarecimentos às candidaturas no sentido de procurar mitigar inconformidades no processo por instrução incompleta;
- Dar continuidade e às ações de conservação e manutenção de infraestruturas e equipamentos na Unidade Residencial Maria Beatriz, bem como procurar financiamentos para o incremento de camas, bem como de espaços de lazer e desporto.

2.3.2-Serviço de alimentação

No ano em análise foram fornecidas 177 345 refeições, sendo que 93 % desta foram consideradas refeições sociais. Face ao período homólogo verificou-se uma variação percentual de 32%.

Foram apresentadas 8 reclamações e 5 elogios, no âmbito dos serviços de alimentação prestados. 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 alimentação, verificou-se a seguinte distribuição de resultados:



Gráfico 4- Avaliação global cantinas



Gráfico 5- Avaliação global bares

Avaliação Global dos Espaços Comida de Casa



Gráfico 6- Avaliação global espaços "Comida de Casa"

Avaliação Global do Mini Campus IPL

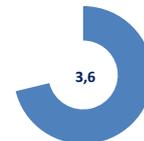


Gráfico 7- Avaliação global Loja de conveniência Minicampus IPL

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 74%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alimentação. Face ao valor registado, constatou-se um decréscimo de satisfação em 0,90% quanto à anterior auscultação que decorreu no ano transato.

Globalmente verificou-se um decréscimo de satisfação em 0,80%, relativamente aos serviços pelas cantinas prestados no âmbito da disponibilização de refeições e serviço de cafetaria.

Relativamente ao serviço prestado pelos bares, verificou-se uma satisfação de 75% o que revela um incremento de 4% face à anterior avaliação.

É de referir que a satisfação relativa ao serviço espaços "Comida de Casa" obteve um incremento de 6,31%, e que o serviço prestado pela loja de conveniência "Minicampus do IPL" revelou um decréscimo de 4%.

Face aos resultados obtidos, procedeu-se à execução do teste estatístico Tstudent, no qual se obteve um resultado de 0,641, o que não reflete uma acentuada alteração na variação da percepção da qualidade dos serviços prestados.

Propostas de 2022 realizadas no ano de 2023

- Manteve-se à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação. Foi ainda incrementada a realização de inquéritos em formato de QRcode, nas instalações dos espaços sob gestão dos SAS/IPL;
- Deu-se continuidade ao projeto "SAS IPL a Compostar";
- Deu-se continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito do Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL - PASS IPL;
- Manteve-se a participação nas atividades da Redes Campus Sustentável, nomeadamente no Grupo de Trabalho em Produção e Consumo Alimentar Sustentável;
- Deu-se continuidade ao estudo no âmbito das tendências alimentares da comunidade do IPL;
- Procedeu-se à execução de dois ateliers de culinária infantil no âmbito do Clic IPL;
- Deu-se continuidade à diversificação da oferta alimentar, nomeadamente aos ciclos de ementas, onde foram introduzidos novos pratos com leguminosas, cereais e derivados;

- Em articulação com o Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL (PASS IPL) procedeu-se à monitorização do desperdício alimentar;
- Procedeu-se 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;
- Deu-se 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;
- Deu-se continuidade à participação à colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;
- Deu-se continuidade à produção conteúda para atualização do site institucional e das redes sociais da organização;
- Deu-se continuidade à participação às atividades no âmbito do ECO IPL.
- Manteve-se a distinção conferida pela DGS e pela CNCDA, no âmbito da alimentação no ensino superior e quanto ao combate ao desperdício alimentar.

Propostas de 2023 realizadas no ano de 2024

- 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;
- Dar continuidade à execução de dois ateliers de culinária infantil no âmbito do Clic IPL;
- Dar continuidade à diversificação da oferta alimentar, nomeadamente aos ciclos de ementas onde foram introduzidos novos pratos com leguminosas, cereais e derivados;
- Em articulação com o Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL (PASS IPL) dar continuidade à 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 conteúda para atualização do site institucional e das redes sociais da organização;
- Dar continuidade à participação às atividades no âmbito do ECO IPL;
- Manter a distinção conferida pela DGS e pela CNCDA no âmbito da alimentação no ensino superior e quanto ao combate ao desperdício alimentar.
- No âmbito do desperdício alimentar proceder ao estabelecimento de um protocolo para a disponibilização dos excedentes de produção.

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 2023, verificou-se o retomar das atividades normais, deixando de se sentir os constrangimentos provocados pela pandemia de COVID-19, que causou alterações significativas na forma de prestação de serviços no âmbito dos SAS/IPL. Os SAS/IPL desenvolveram todas as atividades a que se propuseram no seu Plano de Atividades.

No que se refere à necessidade de melhoramento das instalações das cantinas e bares, verifica-se a necessidade de avaliar esses espaços em termos de conforto e decoração. Foram já diligenciados esforços para resolver anomalias estruturais que poderiam comprometer o normal funcionamento do serviço.

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

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

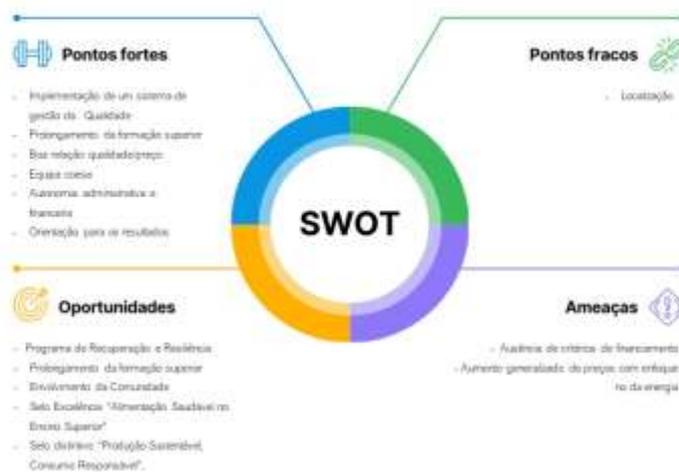


Imagem 1- Análise SWOT

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 – SGO, 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:

- 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 generalizado de preços com enfoque no da energia: O aumento generalizado de preços, com ênfase no custo da energia, é um tema de grande relevância no orçamento dos SAS/IPL, nomeadamente no que se refere aos custos associados à Unidade Residencial Maria Beatriz e às diversas residências e cantinas sob gestão deste serviço.

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.

- Os selos de Excelência "Alimentação Saudável no Ensino Superior" e o distintivo "Produção Sustentável, Consumo Responsável" permitirão dar continuidade à melhoria destes serviços no âmbito dos Serviços de Alimentação.

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 2024 não foram identificadas não conformidades, nem não conformidades reincidentes.

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

Oportunidades de melhoria

PR.RH Gestão de Recursos Humanos

- No SAS pode ser melhorado o descritivo funcional no que concerne à escolaridade e competências (ex. assistente operacional escolaridade mínima obrigatória)

Oportunidades de melhoria adotada e implementada a 22/04/2024

- Os indicadores podem ser revistos e as métricas alinhadas com o método de cálculo (ex. monitorização de prazos de conclusão de título de especialista-GAC, formações planeadas VS executadas-

SAS, indicador de não conformidades - DAJ)

Oportunidades de melhoria adotada e implementada a 22/04/2024

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.