

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

Serviços Técnicos ESTGV

10/01/2022

APROVADO POR:

Vice-Presidente IPV – Professor Doutor João Vinhas

17/01/2022



manutenção



projecto



operações



eventos



qualidade

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os Serviços de Manutenção fazem parte da direcção de Serviços Técnicos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV), que exerce a sua acção nos domínios das infra-estruturas tecnológicas; manutenção, reabilitação de instalações e equipamentos; assistência técnica; coordenação de projectos; sustentabilidade e gestão energética; serviços e logística operacional. Dada a natureza transversal das actividades, da gestão, da operacionalização e da execução dos processos, os Serviços Técnicos, funcionam numa lógica de “**Serviços Partilhados**”.

Os Serviços Manutenção são constituídos por equipas que trabalham em conjunto para manter os edifícios e instalações a funcionar de forma eficiente e confiável. Compete aos Serviços, promover a manutenção funcional dos espaços físicos do Instituto Politécnico de Viseu em todas as suas vertentes, nomeadamente: edifícios, espaços exteriores e infra-estruturas e ainda, providenciar para que todos os equipamentos e instalações existentes estejam em boas condições de utilização, nomeadamente executando as reparações e ou beneficiações necessárias e instruindo os utilizadores sobre o seu funcionamento, boas práticas e normas de segurança a cumprir.

É necessário um verdadeiro trabalho de equipa para conseguir manter a funcionar 24 horas, 7 dias por semana, 365 dias do ano, todos os equipamentos, sistemas, infraestruturas e edifícios do Politécnico de Viseu.

1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

A tabela H|1, apresenta a distribuição das 848 intervenções de manutenção e respectivos custos de manutenção, pelas diferentes Unidades Orgânicas, para o ano de 2021.

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PMU	CAM PUS	EXT	CIDA DE	PV
dsm001	número de intervenções por unidade orgânica	106	27	21	430	4	52	155	14	32	7		
dsm002	número total de intervenções												848
dsm003	número de ordens de trabalho emitidas	8	3	0	9	0	1	7	0	0	0	0	28
dsm004	número de ordens de trabalho iniciadas	8	0	1	9	0	1	6	0	2	0	0	27
dsm005	número de ordens de trabalho encerradas	87	24	19	408	4	48	140	13	28	2	5	778
dsm006	número de ordens de trabalho anuladas	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5
dsm008	falta de material	3	0	0	0	0	2	2	1	2	0	0	10
dsm007	número total de ordens de trabalho	106	27	21	430	4	52	155	14	32	2	5	848
dsm009	custo da manutenção por unidade orgânica [€]	14.403,68	3.219,01	361,33	16.054,6	8.209,81	30.070,8	7525,28	0,00	0,00	0,00		
dsm010	custo global da manutenção												79.844,5
dsm011	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
dsm012	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PMU	CAMPUS	EXT	CIDADE	PV
dsm013	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
dsm014	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
dsm015	número de utentes que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
dsm016	número de utentes dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

dados 2021

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL E DO CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

Indicadores definidos para os Serviços de Manutenção e respectivas metas:

INDICADOR		FÓRMULA	META
indsm001.1	distribuição das intervenções de manutenção por unidade orgânica	=dsm001/dsm002*100	
indsm002	percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas às atividades de manutenção	=dsm005/dsm007*100	≥ 90,00%
indsm003.1	distribuição do custo da manutenção por unidade orgânica	=dsm009/dsm010*100	
indsm004	satisfação com os serviços de manutenção	=(dsm011*1+dsm012*2+dsm013*3+dsm014*4)/(dsm011+dsm012+dsm013+dsm014)*25	≥ 80,00%
indsm005	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção	=dsm015/dsm016*100	≥ 20,00%

INDICADOR		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PMU	CP	EXT	CIDADE	PV
indsm001.1	distribuição das intervenções de manutenção por unidade orgânica	12,50%	3,18%	2,48%	50,71%	0,47%	6,13%	18,28%	1,65%	3,77%	0,83%	0,00%	100,0%
indsm002	percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas às atividades de manutenção	82,08%	88,89%	90,48%	94,88%	100%	92,31%	90,32%	92,86%	87,50%	100,0%	100,0%	91,75%
indsm003.1	distribuição do custo da manutenção por unidade orgânica	18,04%	4,03%	0,45%	20,11%	10,28%	37,66%	9,42%	0,00%	0,00%	0,00%		100,0%
indsm004	satisfação com os serviços de manutenção	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
indsm005	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

resultados 2021

Apesar das circunstâncias adversas que caracterizaram 2021, **foi superada a meta de 90% definida para o indicador “indsm002”**. Em 2021, foram encerradas 91,75% das 848 ordens de trabalho emitidas.

A distribuição das intervenções de manutenção pelas Unidades Orgânicas, seguiu o padrão habitual registado em anos anteriores, onde se destaca a ESTGV com 50,7% das Ordens de trabalho, seguida dos Serviços de Acção Social, com 18,28% do volume de trabalho. A Agrária, pela ausência de técnicos locais, representou 12,5% das OT's.

A distribuição dos custos de manutenção, pela natureza das intervenções e respectivos custos associados, nem sempre acompanhou o indicador indsm001.1. Não se regista uma proporcionalidade directa entre número de intervenções e custo total da manutenção.

De referir que o Centro de Custos “Serviços Centrais” - SC, além de despesas gerais não imputáveis às Unidades Orgânicas, contempla também os centros de custo: PMU, CP, EXT e CIDADE. Representa 37,66% da despesa anual.

A ESTGL, com 0,47% das intervenções, apresenta 10,28% dos custos anuais.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

INDICADOR	FÓRMULA	META	2019		2020		2021
indsm001.2	evolução das intervenções de manutenção	=dsm002	982	↘	809	↗	848
indsm002	percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas às atividades de manutenção	=dsm005/dsm007*100	≥ 90,00%	90,94%	↘	89,88%	↗ 91,75%
indsm003.2	evolução do custo da manutenção	=dsm010	69.395,08	↗	87.760,20	↘	79.844,54
indsm004	satisfação com os serviços de manutenção	=(dsm011*1+dsm012*2+dsm013*3+dsm014*4)/(dsm011+dsm012+dsm013+dsm014)*25	≥ 80,00%	0,00%	→	0,00%	→ 0,00%
indsm005	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção	=dsm015/dsm016*100	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→ 0,00%

variação 2019 - 2021

1.3. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Os resultados alcançados, são satisfatórios. Registou-se um aumento no número de intervenções de manutenção e uma melhoria na percentagem de concretização das intervenções. Foi superada a meta!

Os custos anuais com manutenção apresentam uma diminuição.

Não temos dados para o indicador “indsmPV.005 – percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção”.

2. SATISFAÇÃO

2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

À data, não temos dados relativos à qualidade e satisfação com os serviços de manutenção.
O processo de desenvolvimento da aplicação “Qualidade”, foi terminado em Dezembro de 2021.
A recolha de respostas a todos os indicadores definidos, entra em funcionamento em Janeiro de 2022.

Para cada ordem de trabalho (OT) encerrada, será enviado um breve questionário online:

A. A avaria que reportou, ficou resolvida?

SIM

NÃO

B. Quão satisfeito está com a intervenção que foi realizada?

muito insatisfeito

insatisfeito

satisfeito

muito satisfeito

Os dados recolhidos permitirão contabilizar:

percepção do número de avarias resolvidas

percepção do número de avarias não resolvidas

número de respostas muito insatisfeito

número de respostas insatisfeito

número de respostas satisfeito

número de respostas muito satisfeito

número de utentes que responderam ao inquérito

número de utentes dos serviços

2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

2.3. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

Sem dados

2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

Sem dados

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
QUALIDADE – foi implementado um sistema automático de questionário à satisfação dos Serviços de Manutenção	2021		Desenvolvimento de aplicação informática e sua integração na plataforma global de gestão dos Serviço Técnicos

3.2. EFICÁCIA

O sistema entra em funcionamento em Janeiro de 2022.

Foi testado durante o mês de Dezembro e revelou-se eficaz.

Os dados recolhidos permitirão responder ao: número de avarias resolvidas; número de avarias não resolvidas; grau de satisfação com as intervenções realizada: número de respostas muito insatisfeito, número de respostas insatisfeito, número de respostas satisfeito, número de respostas muito satisfeito; número de utentes que responderam ao inquérito e número de utentes dos serviços.

4. PESSOAS ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DOS SERVIÇOS

categoria	SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
docentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
não docentes	1	3	0	8	4	1	18	3	38
estudantes				0	0	0	0	0	0
elementos externos									11

5. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Pelo impacto que têm no funcionamento global das actividades do Politécnico de Viseu, os Serviços de Manutenção, são “serviços críticos”. Genericamente, funcionam de forma organizada. Respondem de forma eficaz às solicitações de todas as unidades orgânicas, cumprindo as suas funções e contribuem para que a organização alcance resultados relevantes.

Organizacionalmente, evidenciam fragilidades ao nível dos Recursos humanos próprios. Os recursos humanos são escassos, apresentam falhas em determinados domínios e especialidades. A falta de técnicos e as debilidades no perfil de competências, é atenuada com recurso à contratação de mão-de-obra externa qualificada.

Os Serviços de Manutenção têm muita dificuldade em responder de forma competente e pontual, às necessidades e solicitações de intervenção de manutenção das Unidades Orgânicas. Paralelamente, é difícil mobilizar trabalhadores de outros serviços ou Unidades Orgânicas para reforçar equipas, constituir grupos de trabalho e assim aumentar a capacidade de resposta.

Pontualmente, apresentam elevados níveis de absentismo,

Verifica-se que intervenções de Manutenção de natureza preventiva, representam uma percentagem muito baixa do total das intervenções.

6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

Medidas de melhoria:

- Reforçar a equipa técnica executante com novos técnicos;
- Promover a partilha dos recursos técnicos disponíveis. Envolver mais os técnicos das Unidades Orgânicas nas actividades dos SM, promovendo o equilíbrio na distribuição do trabalho e equidade na carga;
- Aumentar a capacidade de resposta às solicitações;
- Aumentar o número de intervenções de natureza Preventiva;
- Reforçar a competência dos Serviços. Qualificar o grupo de trabalho. Reforçar a formação técnica;
- Promover a motivação no trabalho;
- Combater o absentismo;
- Criar/constituir uma equipa de trabalhadores não qualificados, para garantir resposta rápida e eficaz às solicitações e necessidades de logística operacional (este é um problema crítico, recorrente e transversal a todas as UO);
- Melhorar aspectos relacionados com a frota, com a mobilidade, com o serviço de logística operacional no transporte de encomendas e materiais;
- Reforçar a subcontratação:
 - Renovar o contrato de “Prestação de serviços de manutenção nas áreas de construção civil, electricidade e canalização, para os Serviços de Manutenção”;
 - Novo contrato para “Prestação de serviços de manutenção nas áreas AVAC e HORECA”;
- Melhorar a organização dos Serviços. Criar uma estrutura de secretariado e apoio ao funcionamento técnico e Administrativo dos Serviços Técnicos;
- Melhorar a plataforma de gestão dos Serviços Técnicos – GSTec;
- Obter reconhecimento.