

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

Serviços Técnicos ESTGV – Área Manutenção

20/01/2023

APROVADO POR:

Vice-Presidente IPV – Professor Doutor João Vinhas

20/01/2022



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 1.055 intervenções de manutenção e respectivos custos de manutenção, pelas diferentes Unidades Orgânicas, para o ano de 2022.

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PMU	CAMP	EXT	CIDADE	PV
dsm001	número de intervenções por unidade orgânica	70	78	14	647	3	48	140	28	23	4		
dsm002	número total de intervenções												1 055
dsm003	número de ordens de trabalho emitidas	4	0	4	14	0	2	3	0	0	0	0	27
dsm004	número de ordens de trabalho iniciadas	5	0	1	9	1	5	4	0	1	0	0	26
dsm005	número de ordens de trabalho encerradas	57	78	6	612	1	39	128	27	20	0	4	972
dsm006	número de ordens de trabalho anuladas	0	0	1	7	1	1	0	0	1	0	0	11
dsm008	falta de material	4	0	2	5	0	1	5	1	1	0	0	19
dsm007	número total de ordens de trabalho	70	78	14	647	3	48	140	28	23	0	4	1 055
dsm009	custo da manutenção por unidade orgânica	8 714,54	7 071,01	507,62	32 749,59	4 285,10	25 003,19	18 053,00	0,00	0,00	0,00		
dsm010	custo global da manutenção												96 384,05

dsm011	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
dsm012	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
dsm013	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
dsm014	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
dsm015	número de utentes que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
dsm016	número de utentes dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	741

dados 2022

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/dsm002*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	6,64%	7,39%	1,33%	61,33%	0,28%	4,55%	13,27%	2,65%	2,18%	0,38%		100,00%
indsm002	percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas às atividades de manutenção	81,43%	100%	42,86%	94,59%	0,02%	81,25%	91,43%	96,43%	86,96%	100,00%		92,13%
indsm003.1	distribuição do custo da manutenção por unidade orgânica	9,04%	7,34%	0,53%	33,98%	4,45%	25,94%	18,73%	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	97,27%
indsm005	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8,64%

resultados 2022

Apesar das circunstâncias adversas, associadas à escassez de mão-de-obra, que não foi resolvida em 2022 e que se agravou com a saída do técnico Pedro Pinto, foi superada a meta de 90% definida para o indicador “indsm002”. Em 2022, foram encerradas 92,13% das 1.055 ordens de trabalho emitidas.

Registou-se um aumento na contratação, com impacto directo nos custos da manutenção.

A distribuição das intervenções de manutenção pelas Unidades Orgânicas, seguiu o padrão habitual registado em anos anteriores, onde se destaca a ESTGV com 61,33% das Ordens de trabalho, seguida dos Serviços de Acção Social, com 13,27% do volume de trabalho.

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 25,94% da despesa anual.

A ESTGL, com 0,28% das intervenções, apresenta 4,45 % dos custos anuais.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

INDICADOR		FÓRMULA	META	2019		2020		2021		2022
indsm001.2	evolução das intervenções de manutenção	=dsm002		982	↘	809	↗	848	↗	1055
indsm002	percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas às atividades de manutenção	=dsm005/dsm007*100	≥ 90,00%	90,94%	↘	89,88%	↗	91,75%	↗	92,13%
indsm003.2	evolução do custo da manutenção	=dsm010		69 395,08	↗	87 760,20	↘	79 844,54	↗	96 384,05
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%	↗	97,27%
indsm005	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção	=dsm015/dsm002*100	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	↗	8,64%

variação 2019 - 2022

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!

Devido ao reforço na aposta em contratação externa para suprir a escacez de recursos humanos, os custos anuais com manutenção apresentam um aumento de 20,71%.

Não foi superada a meta definida para a “percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção”.

2. SATISFAÇÃO

2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

A percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção, foi de **8,64%** (inferior à meta de 20%).

Para as 1.055 Ordens de Trabalho emitidas em 2022, foram enviados 96 inquéritos. Responderam aos inquéritos 64 utentes.

2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

A satisfação global com os os serviços de manutenção é de **97,27%**.

	INDICADOR	FÓRMULA	META	2019		2020		2021		2022
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%	↗	97,27%
indsm005	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção	$=dsm015/dsm002*100$	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	↗	8,64%

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

O grau de satisfação com os serviços de manutenção foi de 97,27% - “Muito bom!”. Apesar de ser resultado do feedback de apenas 64 das 1.055 Ordens de Trabalho, representam uma tendência muito positiva e evidencia qualidade dos Serviços. Relativamente à eficácia das intervenções, à pergunta “A avaria que reportou, ficou resolvida?”, 100% dos utentes respondeu “Sim!”

Os dados recolhidos permitem contabilizar:

- percepção do número de avarias resolvidas: 100%
- percepção do número de avarias não resolvidas: 0%
- número de respostas muito insatisfeito: 1
- número de respostas insatisfeito: 0
- número de respostas satisfeito: 4
- número de respostas muito satisfeito: 59
- número de inquéritos enviados: 96
- número de utentes que responderam ao inquérito: 64
- número de utentes dos serviços: 741 (trabalhadores docentes e não docentes)

2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

Sem dados

2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

Sem dados

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

3.2. EFICÁCIA

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 e apresentam falhas em determinados domínios e especialidades. Pontualmente, apresentam elevados níveis de absentismo.

Em 2022, o mais qualificado dos técnicos deixou de fazer parte dos quadros do IPV, deixando o grupo de trabalho dos Serviços de Manutenção numa situação crítica. A sua saída não foi compensada e a capacidade de resposta às solicitações ficou comprometida. Actualmente, os Serviços de Manutenção não conseguem assegurar e garantir o normal funcionamento dos sistemas, equipamentos e infraestruturas técnicas.

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 e Serviços de Acção Social. 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. A falta de técnicos e as debilidades no perfil de competências, é atenuada com recurso à contratação de mão-de-obra externa qualificada.

Verifica-se que intervenções de Manutenção de natureza preventiva, representam uma percentagem muito baixa do total das intervenções. A falta de manutenção preventiva, tem forte impacto no estado de conservação dos edifícios, dos sistemas técnicos, das infraestruturas e na operacionalidade dos equipamentos.

Os problemas estão identificados e as medidas necessárias para os resolver, de forma sistemática e muito objectiva, têm sido debatidas e transmitidas aos órgãos competentes.

A organização continua a desvalorizar a importância de ter uns Serviços com níveis mínimos de recursos humanos que respondam às solicitações e que assegurem o normal funcionamento das actividades.

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;
- Reduzir o tempo 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 grupo de trabalho;
- Combater o absentismo;
- Reforçar a capacidade de operacionalizar e executar decisões superiores;
- 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;
- 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;
- Reforçar a competência dos Serviços;
- Obter reconhecimento.

Estas medidas só se concretizarão se for dada à “função manutenção”, a importância que a “função manutenção” tem na estrutura organizacional do Instituto Politécnico de Viseu.