

2018

Plano de Atividades

Serviços de Acção Social do IPL

Plano de atividades para o ano de 2018



NOTA INTRODUTÓRIA

1.1 *Caracterização do contexto actual*

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa (SAS/IPL) são uma unidade organizacional desta entidade, com autonomia administrativa e financeira, cujo objetivo visa a aplicação da política de Acção Social conducente à melhoria das condições de frequência e sucesso educativo dos estudantes que frequentam as escolas do IPL.

O Plano de Atividades constitui pois uma importante ferramenta da organização no prosseguimento dos critérios de eficácia, eficiência e economia, que deverão estar subjacentes às boas práticas de gestão.

Os objetivos institucionais definidos para 2018 são os seguintes:

- Incrementar o sucesso escolar
- Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento
- Inovar nas formas de prestação de apoio social
- Criar e beneficiar as infraestruturas existentes
- Garantir a manutenção da certificação do sistema de gestão da Qualidade
- Implementar medidas de combate ao abandono escolar

1.2 *Caraterização do Instituto e Unidades Orgânicas*

Ameaças

- 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.

- SNC-AP

A implementação do Sistema de Normalização Contabilística da Administração Pública – SNC-AP, irá introduzir alterações numa área muito sensível como o setor de Contabilidade, pelo que irá obrigar a um foco muito especial sobre esta matéria, com o envolvimento de mais recursos.

- Alteração do dirigente máximo

Trata-se de uma alteração prevista para o decurso do ano de 2018, a qual cria incerteza, motivo pelo qual é considerada uma ameaça.

Oportunidades

- Consolidação do Grupo IPL

A normalização contabilística e de processos (consolidação orçamental) terá um efeito positivo na redução de custos, nomeadamente através da aquisição de escala que permitirá, por exemplo, a criação de centrais de compras, de ferramentas de gestão comuns ou mesmo a opção por único sistema de informação.

- Prolongamento da formação superior e Bolonha

Os novos desafios do ensino superior, a necessidade de especializações complementares e a formação contínua pós licenciatura, poderão influenciar positivamente o número de educandos, ao prolongar a sua permanência no IPL.

- Envolvimento da Comunidade

A criação de sinergias com a comunidade envolvente, gerando dinâmicas que explorem novas valências, novas oportunidades ou novas soluções (alojamento de estudantes em casas com idosos solitários ou cidadãos em condições de exclusão, estimulando, por um lado, o serviço social, o voluntariado e a assistência mútua e, por outro, criando fontes de receitas para uma população tendencialmente desfavorecida).

- Maior número de fornecedores certificados

A obrigatoriedade da certificação de fornecedores opositores a concursos públicos, assim como o incremento do seu número face ao volume e o interesse do negócio, gera o aumento da competição e o incremento das vantagens para o IPL, nomeadamente ao nível da qualidade do serviço e dos produtos e, portanto, no sentido da satisfação do utente e da racionalização dos custos.

Pontos fracos

- Instalações subdimensionadas

As instalações, “herdadas” de outras entidades, são antigas e subdimensionadas face às necessidades actuais.

Em algumas, verificam-se não conformidades estruturais, que implicam uma maior necessidade de manutenção e a impossibilidade de obter certificação em todas as unidades alimentares.

- 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 transportes e telecomunicações, implicando ainda uma menor eficácia na atividade desempenhada.

Pontos fortes

- 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. Renovada anualmente a sua certificação e agregado em 2016 a área da alimentação.

- 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.

- *Outsourcing* do serviço de alimentação

Garante de maior controlo da qualidade, maior eficácia e eficiência na prestação do serviço, através de um apertado controlo sobre os fornecedores, tanto através de um exigente caderno de encargos, como pela liberdade de reorientação e de aferição das prestações de serviços ou mesmo pela possibilidade de recurso a novas contratações.

- 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.

As instalações afiguram-se-nos como um dos principais pontos fracos da organização. Por um lado, porque são subdimensionadas para a actual realidade do IPL, por outro, porque são, em alguns casos, antigas, dificultando o cumprimento das normas legais em vigor relativamente ao tipo de instalações em apreço.

Assim, este ponto fraco é potenciado pelas ameaças que constituem a redução do esforço financeiro do Estado no Orçamento de Funcionamento e da redução do investimento público em termos macroeconómicos.

O *outsourcing* do serviço de alimentação, a coesão da equipa de colaboradores, a autonomia administrativa e financeira e uma gestão orientada para os resultados, são determinantes.

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.

2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

2.1 Estratégia e objetivos a atingir

- **Incrementar o sucesso escolar**

O acesso ao apoio social por parte de alunos com necessidades financeiras especiais, em particular, e com todos os utentes, em geral, devem constituir objetivos dos Serviços, no sentido de, através da atribuição de benefícios ou acompanhamento social, promover o sucesso.

- **Melhorar a qualidade dos Serviços de atendimento**

Numa conjuntura de diferenciação da oferta e de enorme concorrência, associada a uma constante racionalização na gestão e controlo orçamental, torna-se imperativa, quase por uma questão de sobrevivência, a obtenção do reconhecimento da excelência no serviço prestado, nomeadamente através da implementação de um sistema de gestão da qualidade e certificação de acordo com a norma *NP EN ISO 9001:2015*. Este sistema encontra-se certificado e em plena produção desde 2012, traduzindo-se em ganhos gestionários com reflexos na qualidade dos serviços prestados, sendo necessário a sua manutenção.

De forma concomitante há que fazer uma aposta clara na beneficiação das instalações. Esta beneficiação passa por reparar anomalias existentes e identificadas e por implementar soluções que, do ponto de vista legal, são exigidas para o desenvolvimento das atividades prosseguidas pelos SAS/IPL.

Outra aposta será a pesquisa de meios de financiamento autónomos, a fundo perdido, que permitam implementar projetos de beneficiação energética das unidades exploradas pelos SAS/IPL.

- **Inovar nas formas de prestação de apoio social**

O elevado número de utentes, concentrados em espaços físicos limitados - as escolas, possuindo grande homogeneidade etária e elevada vocação para o conhecimento, constituem um potencial latente que pode ser direccionado para o serviço social e para o apoio à comunidade envolvente. Do mesmo modo, possui necessidades especiais e variadas que podem transpor as barreiras da própria organização. O estímulo de parcerias com atores locais, que podem potenciar o prestígio da instituição e a sua integração como membro ativo da comunidade e ainda melhorar a oferta aos utentes, constitui uma abertura a explorar, como uma nova valência.

- **Criar e beneficiar as infraestruturas existentes**

Como anteriormente referido as instalações onde os SAS/IPL desempenham a sua atividade são, em regra, antigas com constantes necessidades de adaptação aos novos normativos legais, bem como, às necessidades manifestadas pelos utentes.

Neste particular existem duas grandes prioridades identificadas: a unidade alimentar do ISEL e a unidade alimentar do Campus de Benfica. No primeiro caso, as intervenções operadas naquela infraestrutura ficaram durante alguns anos reduzidas ao indispensável, uma vez que se perspetivava a edificação no Campus de uma nova unidade, que com a alteração de paradigma não se irá concretizar. Já no que respeita ao Campus de Benfica importa garantir uma infraestrutura capaz de servir todos os estudantes do Campus, considerando a futura construção no local do novo edifício do ISCAL.

A fim de otimizar o espaço os SAS/IPL e o IPL acordaram na integração desta unidade num edifício conjunto com o pavilhão polidesportivo projetado para este local.

- **Garantir a manutenção da certificação do sistema de gestão da Qualidade – SGQ**

Com a implementação do sistema de gestão da Qualidade, em 2011, foi introduzido um conjunto de normas e de preocupações nas diferentes áreas da atuação dos SAS/IPL que, contribuem de forma determinante, para o bom desempenho dos Serviços e assim para o incremento do grau de satisfação dos utentes.

Importa assim garantir a manutenção da certificação do referido sistema de gestão da qualidade e, também, alargar a aplicação do mesmo a outras áreas de atividade, como seja a alimentação.

- **Implementar medidas de combate ao abandono escolar**

O abandono escolar nos estudantes do Ensino Superior constitui um fenómeno a merecer cada vez mais atenção por parte das entidades responsáveis. Importa assim quantificar o fenómeno ao nível do IPL e definir estratégias para o seu combate, tarefa essa que ficará ao nível do Observatório para a Acção Social.

3 ATIVIDADES E RECURSOS

3.1 Atividades a desenvolver

Atribuição de bolsas

Nesta área de intervenção, os Serviços consolidarão os sistemas *on-line* em funcionamento, nomeadamente os implementados pela tutela. Esta facilidade constitui um importante passo no caminho da desmaterialização, o que melhorará a qualidade do serviço, não só pelo conforto que oferece aos utentes, como também, da redução significativa da possibilidade de erros de processamento.

Alimentação

No setor serão realizadas benfeitorias nas unidades alimentares exploradas pelos SAS/IPL, de modo a garantir todas as determinações legais para o sector, bem como a qualidade sentida pelos utentes.

O sector da alimentação passou a integrar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em 2016, pelo que será dado um especial ênfase à sua manutenção.

Alojamento

Os SAS/IPL dispõem de 200 camas na Unidade Residencial M^a Beatriz, a qual possui as seguintes valências: quartos individuais e duplos; salas de estudo com computadores; acesso à Internet – Eduroam; cozinhas equipadas; roupa de cama e atalhados; limpeza diária de espaços comuns; segurança e videovigilância; máquinas de venda de produtos alimentares e lavandaria.

Desporto e Saúde **Seguro Desportivo**

Os SAS/IPL suportam os custos e efectuam a gestão, em colaboração com as Associações de Estudantes, de uma apólice de seguro desportivo, abrangente dos estudantes que participam em atividades desportivas de âmbito académico, desde que, representativas da sua instituição de ensino. É intenção dos SAS/IPL integrar esta apólice com a apólice de Seguro Escolar, no sentido de efetivar uma melhor gestão e redução de custos associados. Os SAS/IPL concedem este importante apoio aos estudantes desde o ano letivo 1996/1997.

Consolidar-se-á ainda a entrada em funcionamento do Campo Polidesportivo de Benfica, o qual funciona desde 2013.

Os SAS colaborarão com a FAIPL participando a realização de exames médicos desportivos entre outras atividades, analisadas caso a caso.

Saúde

Os serviços médico-sociais no ensino superior são assegurados através do Serviço Nacional de Saúde e dentro dos parâmetros definidos para este Serviço, sem prejuízo da existência de protocolos a firmar entre as instituições de ensino superior e as estruturas regionais ou locais do mesmo Serviço.

Gabinete de Psicologia

Os SAS/IPL irão também manter em funcionamento o Gabinete de Psicologia para atendimento a todos os estudantes que dele necessitem.

Outros Apoios:

Cultura

Serão apoiadas atividades de índole cultural em colaboração com as Associações de Estudantes e Federação Académica do IPL.

Área Patrimonial **Contratos de Manutenção**

Os SAS/IPL não dispõem de meios próprios suficientes para fazer face ao volume e especificidade de pedidos de assistência técnica das diversas unidades sob sua gestão. Neste sentido e com o objetivo de operacionalizar e melhorar o tempo de resposta aos mesmos, os SAS/IPL procederão à realização de contratos de assistência nas áreas prioritárias identificadas.

- Manutenção das infra-estruturas UAs, UR e Sede
- Equipamento hoteleiro

Protocolos a celebrar e em vigor

Estão em vigor os seguintes protocolos, celebrados com as respetivas entidades:

- Repartição de encargos resultantes das intervenções de manutenção preventiva e curativa no sistema de esgotos localizado no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa

(ISCAL);

- Protocolo de colaboração para controlo da prestação de serviços de alimentação em cantinas e bares: Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa.
- Protocolo de colaboração para a realização do Plano de Segurança da UR M^a Beatriz, com Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa.
- Protocolo com entidades públicas e privadas da Amadora localizadas junto à Escola Superior de Teatro e Cinema, para utilização da Unidade Alimentar a preço de funcionário.
- Protocolo com a cadeia de supermercados Dia Portugal que proporciona um desconto adicional nos produtos seleccionados aos Estudantes Bolseiros.
- Protocolos com outras Instituições de Ensino, viabilizando visitas de estudo e realização de trabalhos de investigação curriculares.

Reapetrechamento Unidades Alimentares

Verifica-se a necessidade permanente de beneficiação em certos equipamentos e a substituição definitiva de outros que, face à taxa elevada de trabalho a que são sujeitos e substituição dos que se apresentem obsoletos.

- Reapetrechamento de equipamentos em todas as Unidades Alimentares e Residência.

Beneficiações em instalações

Verifica-se a necessidade de efectuar um conjunto de beneficiações em diversas instalações no sentido das adequar às normas em vigor ou melhorar o seu nível de conforto.

Assume aqui particular relevo a intervenção a realizar na Unidade Alimentar do ISEL, com um investimento previsto de cerca de €250.000,00 e que se destina à beneficiação da sala de refeições, nomeadamente permitindo a sua utilização fora do período de refeições com outras valências.

Unidade Alimentar do Campus de Benfica

Com a ampliação do Campus de Benfica, nomeadamente no que concerne à instalação do ISCAL, torna-se vital construir uma infraestrutura capaz de servir toda a população do Campus.

Deste modo, e considerando o plano de pormenor da zona e o projeto de edificação de um pavilhão desportivo, os SAS/IPL e o IPL desenvolverão em conjunto um edifício que congregue as duas valências, reduzindo custos e rentabilizando espaços.

Outras iniciativas

Os SAS/IPL procederão à edição de uma brochura alusiva aos 25 anos da entidade.

Iniciativas de eficiência e controlo orçamental

Serão realizadas as iniciativas seguintes, no sentido de promover o aumento da receita e/ou redução da despesa:

- Os SAS/IPL têm como uma das suas atribuições legais, o fornecimento de refeições sociais em cantinas e bares. Nesse sentido os SAS/IPL implementaram um modelo gestor, que assenta na concessão do serviço público de refeições, dos quais não resultam custos diretos para os Serviços;
- Com o Projeto + SAS/IPL pretende-se garantir a realização de uma determinada tipologia de tarefas, a que os SAS/IPL recorrem ao mercado, por estudantes. Desse modo, promove-se o desenvolvimento de novas competências nos estudantes em causa, implementa-se um programa de redução de custos e, simultaneamente, rentabilizam-se os recursos da entidade;
- Os SAS/IPL implementarão em parceria com os Serviços Centrais do IPL um sistema de gestão documental e *workflow*. A implementação dum sistema deste tipo, alargado à totalidade do âmbito institucional do IPL, traduzir-se-á no aumento da produtividade dos Serviços, estimando-se uma poupança na ordem dos custos com um assistente operacional;
- A Unidade Residencial M^a Beatriz - residência de estudantes sob gestão dos SAS/IPL, apresenta uma taxa de ocupação superior a 90% da sua capacidade. Contudo, no decurso do mês de Agosto, essa taxa cai para níveis próximos de zero. Existe assim um conjunto de recursos que podem ser disponibilizados a custos para outros públicos: outros estudantes e seus familiares.
- Os SAS/IPL integram o Projeto Eco Escola em parceria com a Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa.
- Os edifícios escolares consomem uma parte significativa do total de energia consumida na Europa e representam mais de 12% do consumo nos edifícios do setor terciário. A fatura energética é tipicamente a segunda mais significativa, logo a seguir aos custos com o pessoal sendo por isso imperativo que as escolas desenvolvam estratégia de forma a reduzir os consumos energéticos.