

Plano de ação

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DO IPL
FERNANDO CARMO - ADMINISTRADOR

1 Conteúdo

2	Apresentação	2
3	Objetivos estratégicos e operacionais	3
4	Plano de ação	8
5	Transversalidade	14
6	Recursos	15
7	Avaliação do cumprimento do plano de ação.....	16
8	Cronograma.....	17

PLANO DE AÇÃO

2 Apresentação

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

2.1 Missão

Os SAS-IPL têm como missão a execução da política de acção social escolar e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos, aos estudantes que frequentam o Instituto Politécnico de Lisboa, orientados para a melhoria das condições de estudo.

2.2 Visão

Os SAS-IPL têm como visão institucional, posicionarem-se como “a outra família” do estudante, importando para tal que desenvolva as suas atividades, sustentadas 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, proximidade e do apoio constante.

2.3 Valores Organizacionais

Os SAS-IPL, como instituição de referência exige-se pautar a prestação de serviços em geral e à comunidade estudantil do IPL em particular pelo:

- - Rigor
- - Confiança
- - Transparência
- - Agilização
- - Disponibilidade
- - Equidade

2.4 Atribuições

Em conformidade com as políticas públicas de Acção Social no Ensino Superior, os SAS IPL desenvolvem a sua atividade no âmbito das seguintes modalidades de apoio ao estudante:

- - Apoios Sociais Diretos, nomeadamente as Bolsas de Estudo;
- - Apoios Sociais Indiretos, no acesso à alimentação, ao alojamento ao apoio desportivo e à saúde.

3 Objetivos estratégicos e operacionais

3.1 Objetivos estratégicos

- a) Promover novas medidas de inclusão para os estudantes, em especial, para os com necessidades educativas especiais;
- b) Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade;
- c) Incrementar o processo, em curso, de modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão;
- d) Dar continuidade à política e ações conducentes ao incremento da sustentabilidade ambiental, nomeadamente, com a implementação do EcoCampus no IPL, na utilização de veículos não poluentes, no incremento da eficiência energética dos edifícios e na utilização de energias renováveis;
- e) Reforçar o apoio à cultura e ao desporto, nomeadamente, com a diversificação das ações culturais e a criação de mais espaços desportivos cobertos;
- f) Insistir de modo a obtermos as várias autorizações governativas necessárias para a construção da cantina e pavilhão gimnodesportivo no Campus de Benfica do IPL;
- g) Investir no nosso capital humano

3.2 Objetivos operacionais

Obj	Qualidade	Ponderação: 30%	100	IND	Indicadores	Fonte de dados	Critério de cumprimento e superação
1	Melhorar a percepção da qualidade dos serviços de apoio social	30	100	1	Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de alimentação	Relatório do Inquérito SAS-IPL	Cumprimento - Taxa de satisfação de 75% Superação - Taxa de satisfação superior a 80%
				2	Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de apoio social (atribuição de bolsas + alojamento)	Relatório do Inquérito SAS-IPL	Cumprimento - Taxa de satisfação de 75% Superação - Taxa de satisfação superior a 80%
2	Melhorar a comunicação com o utente	20	100	3	Número de seguidores Instagram	Estatísticas do site	Cumprimento - Incrementar seguidores em mais de 5% Superação - Incrementar seguidores em mais de 5%
3	Implementar o Programa INCLUI.IPL	20	100	4	Taxa de Implementação do programa Número de utentes do programa	Relatório de atividades	Cumprimento - Ano n: Implementar programa (80% do programa de ação de implementação do INCLUI.IPL) - Ano n+1: Incremento de 5% no número de estudantes apoiados (arredondamento por defeito) Superação - Ano n: Implementar programa (100% do programa de ação de implementação do INCLUI.IPL) - Ano n+1: Incremento de mais de 5% no número de estudantes apoiados (arredondamento por defeito)
4	Manter a certificação da Qualidade (ISSO 9001/2015)	30	100	5	Relatório da auditoria externa da Qualidade	Relatório da auditoria externa da Qualidade	Cumprimento - Número de não conformidades não superior a 2 Superação - Número de não conformidades igual ou inferior a 1

Eficácia		Ponderação: 30% 100			
7	Reduzir o tempo de resposta aos utentes	30	6	Tempo médio de decisão sobre candidaturas a benefícios sociais [dias úteis a partir da data de processo completo] [Média(data de entrada - data de saída)]	SICABE ¹ Cumprimento - Até 25 dias Superação - Inferior a 20 dias
		30	7	Tempo médio de resposta a pedidos de esclarecimento e reclamações [dias úteis a partir da data de processo completo] [Média(data de entrada - data de saída)]	SICABE Cumprimento - Até 15 dias Superação - Inferior a 10 dias
8	Promover a adequação das condições de exploração de instalações/equipamentos	30	8	Tempo médio de resposta a pedidos de intervenção técnica	Plataforma Interna Cumprimento - Reduzir em 60% o tempo de resposta da reparação de equipamentos de conservação de alimentos face ao período homólogo do ano anterior Superação - Reduzir em mais de 70% o tempo de resposta da reparação de equipamentos de conservação de alimentos face ao período homólogo do ano anterior Superação
9	Reforçar e integrar competências	10	9	Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [(ações de formação realizadas/ações de formação propostas) * 100]	Relatório de atividades Cumprimento - Taxa de realização de 50% Superação - Taxa de realização superior a 60%

¹ Plataforma SICABE - Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior, da Direção-Geral do Ensino Superior.

Eficiência						
Ponderação: 40%		100				
10	Reduzir custos e combater desperdício	10	10	Taxa de utilização de desperdícios e excedentes em nova confeção	Relatório sector de alimentação	Cumprimento - Utilização de 80% dos desperdícios e excedentes de produção alimentares para a confeção de refeições alternativas Superação - Utilização de 80% dos desperdícios e excedentes de produção alimentares para a confeção de refeições alternativas
11	Participar no Programa Ecoescolas	10	11	Taxa de reencaminhamento de resíduos orgânicos passíveis de compostagem para os postos de compostagem das respetivas escolas	Relatório sector de alimentação	Cumprimento - Reencaminhamento de 80% dos resíduos orgânicos passíveis de compostagem para compostagem Superação - Reencaminhamento de 85% dos resíduos orgânicos passíveis de compostagem para compostagem
		10	12	Taxa de reencaminhamento dos resíduos oleosos provenientes da produção alimentar para reciclagem	Relatório sector de alimentação	Cumprimento - Reencaminhamento de 80% dos resíduos oleosos provenientes da produção alimentar para reciclagem Superação - Reencaminhamento de 85% dos resíduos oleosos provenientes da produção alimentar para reciclagem

12	Implementar critérios de "alimentação saudável" no IPL	20	13	Candidatura ao selo de excelência de alimentação no ensino superior -DGS	Selo verde de excelência da DGS	Cumprimento - Submissão de candidatura Superação - Ano n: Obtenção do selo verde de excelência da DGS - Ano n+1: Manutenção do selo verde de excelência DGS
		10	14	Implementação de Cozinha glúten-free	Certificação	Cumprimento - Submissão de candidatura Superação - Ano n: Obtenção de certificação - Ano n+1: Manutenção da certificação
13	Implementar medidas de eficiência energética	20	15	Taxa de ações realizadas [Ações realizadas / Ações previstas na proposta de orçamento]	Relatório de atividades	Cumprimento: Implementar 50% das ações previstas na proposta do Orçamento de Estado Superação: Implementar 90% das ações previstas na proposta de orçamento
14	Desmaterializar processos administrativos	20	16	Número de: i) ações realizadas/Candidatura; ii) candidatura a projetos de apoio/financiamento	Relatório de atividades	Cumprimento: Apresentar candidaturas a i) ou ii) Superação: Obter financiamento a i) ou ii)

4 Plano de ação

Este plano de ação destina-se a implementar um conjunto de medidas que possam incrementar os níveis de qualidade, de eficácia e também e eficiência na atuação do Serviço.

O desenvolvimento da ação dos SAS/IPL compreende quatro pilares fundamentais: o apoio social (atribuição de bolsas de estudo; alimentação; saúde; desporto; cultura; etc.); o património; os recursos humanos; as relações institucionais.

4.1 Apoio social

O apoio social e a forma da sua prestação encontram-se definidos e plasmados na lei. Nesta matéria há que aplicar, de forma criteriosa, as regras definidas. No entanto será importante melhorar as formas de comunicação, dando a conhecer aos estudantes todas as valências à sua disposição.

No que respeita à atribuição apoios sociais diretos – bolsas de estudo, a condição de beneficiário depende exclusivamente do facto dos estudantes reunirem um conjunto de pressupostos que lhes permita usufruir dessa condição. Nesse sentido, a prestação deste tipo de apoio depende do plasmado na lei e não, propriamente, das decisões dos SAS/IPL.

No entanto, entendemos ser importante informar os estudantes e acreditamos que possam existir alguns deles que desconhecem a possibilidade de usufruir destes apoios, ou possam sentir-se estigmatizados por usufruir dos mesmos, pelo que consideramos fundamental apostar em formas de comunicação que nos permitam um maior alcance junto da população estudantil do IPL.

No que respeita aos apoios sociais indiretos, a alimentação, pelo volume de abrangência que representa, como também, pelo seu carácter universal e pela importância que reveste para os indivíduos, é uma área de permanente empenho e acompanhamento.

Para além do fornecimento de refeições a preço reduzido, servidas em espaços confortáveis e agradáveis procurar-se-á que as mesmas se enquadrem num padrão saudável e que promovam hábitos de vida saudáveis.

Nesse sentido daremos continuidade ao PASS-IPL -Programa de Alimentação Saudável e Sustentável no IPL. Resultante de uma parceria entre o Politécnico de Lisboa, os Serviços de Ação Social do IPL (SAS-IPL), a licenciatura em Dietética e Nutrição da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESTeSL) e a FAIPL – Federação Académica do IPL. Este programa tem como objetivo, promover iniciativas que incentivem a alimentação saudável e sustentável no IPL, nomeadamente, competências alimentares e culinárias (CAC), dieta mediterrânica, desperdício alimentar e disponibilidade alimentar nas cantinas, bares e máquinas de “vending”.

Os SAS/IPL procurarão tornar mais abrangente a sua intervenção na área da alimentação, respondendo aos anseios da população académica. Contamos implementar os espaços comida de casa em todas as unidades orgânicas que manifestem essa intenção e disponibilizem os devidos espaços para a sua instalação.

Iremos implementar lojas de conveniência, que permitam suprir necessidades num horário mais abrangente, com a atividade das mesmas a ser devidamente balizada pelas normas implementadas em sede, do já referido, PASS-IPL.

4.2 Apoio a atividades desportivas

Uma das atribuições dos SAS/IPL consiste no apoio a atividades desportivas.

Ao longo dos anos esta área tem tido pouca expressão, manifestando essencialmente no apoio a atividades promovidas pelas Associações de Estudantes ou pela FAIPL.

Entendemos ser determinante promover a prática de atividade física no ensino superior, enquanto pilar de hábitos de vida saudável, tanto ao nível físico, psicológico e ainda social.

Nesse sentido propomo-nos trabalhar em concertação com as estruturas estudantis no sentido de colaborar no alargamento da base de praticantes para que a mesma não se cinja à prática desportiva federada universitária.

Os SAS/IPL envidarão ainda esforços para a construção de estruturas de ar livre destinadas à prática desportiva bem como a construção do Pavilhão Desportivo do Campus de Benfica.

Será retomado o projeto do Grupo de Corrida dos SAS/IPL, que se iniciou no decurso de 2022 e que não obteve o sucesso desejado.

4.3 Outros apoios

Os SAS/IPL irão reformular o Programa “+Apoio SAS/IPL”, o qual consiste numa modalidade de apoio aos estudantes não abrangidos pelas modalidades tradicionais de apoio social, com o objetivo de contribuir para prevenir o abandono e insucesso escolar, promovendo o apoio à integração académica.

Neste âmbito serão atribuídos apoios sociais efetivados através de redução do valor da propina e/ou atribuição de senhas de refeição, utilizáveis nas Unidades Alimentares sob gestão dos SAS/IPL, em troca da prestação de alguns serviços nas unidades orgânicas do IPL.

Pretende-se divulgar este sistema de forma mais efetiva e agilizar o processo de candidatura, tanto dos estudantes como da oferta de tarefas por parte das unidades orgânicas.

4.4 Serviços de Apoio Psicológico e Educativo -SAPE

A situação pandémica que atravessámos veio por a descoberto algumas fragilidades existentes na comunidade académica no que ao apoio psicológico se refere.

Ficou claro que os serviços oferecidos nesta área eram escassos e pouco abrangentes, pelo que se pretende reconfigurar e expandir o tipo de serviços disponibilizados à comunidade, no âmbito do apoio psicológico e educativo.

Assim, os Serviços de Apoio Psicológico e Educativo - SAPE desenvolverão a sua atividade, através de uma abordagem programática, a calendarizar no início de cada ano letivo. Será privilegiada uma atuação de carácter preventivo, visando a mobilização e o reforço dos recursos pessoais dos estudantes para promover a aprendizagem, a saúde psicológica e a adaptabilidade em face dos desafios e transições inerentes à frequência do ensino superior e/ou a situações de crise pessoais ou contextuais nesse percurso.

Os SAPE desenvolverão atividade nas seguintes áreas: i) Transições de vida/carreira; ii) Desempenho académico; iii) Apoio individualizado.

4.5 Cultura

Nesta área os SAS/IPL pretendem manter os apoios que vêm prestando às iniciativas das associações de estudantes e FAIPL, bem como outras que pontualmente venham a ser apresentadas pelas unidades orgânicas.



4.6 Património

O património edificado é o local onde os SAS/IPL prestam serviços aos seus utentes. No que refere às unidades alimentares todas se encontram em edifícios das unidades orgânicas do IPL o que dificulta uma gestão próxima.

O edifício-sede dos SAS/IPL é partilhado com diversos serviços do IPL, enquanto que a Unidade Residencial foi cedida aos SAS/IPL por aquele Instituto.

Deste modo existe a necessidade de manter o património edificado, introduzindo-lhe algumas benfeitorias, ao mesmo tempo que se deverão encontrar soluções de ampliação das áreas existentes, uma vez que, no caso particular do alojamento, a mesma é altamente deficitária.

4.6.1 Manutenção e beneficiação das instalações existentes

Celebração de contratos de manutenção para instalações e equipamentos

Proceder à gradual substituição de equipamentos obsoletos por equipamentos energeticamente mais eficientes.

Concertar com as unidades orgânicas do IPL onde os SAS/IPL efetuam a exploração de unidades sociais soluções para fazer face aos encargos das instalações e identificação da responsabilidade de intervenção (áreas estruturais; áreas não estruturais).

4.6.2 Incremento da oferta de camas

Atenta a necessidade premente de incrementar a oferta de camas a estudantes deslocados e a importância estratégica que esta medida assume no curto/médio prazo os SAS/IPL submeteram a sua candidatura ao “Programa de Alojamento Estudantil a Custos Acessíveis”.

Tendo a candidatura sido sujeita a financiamento os SAS/IPL desenvolverão a tramitação necessária à aquisição de serviços e empreitada de ampliação da Unidade Residencial, que estará concluída em junho de 2024. Estes trabalhos envolverão ainda o incremento dos níveis de conforto dos quartos existentes, beneficiação da eficiência energética e apetrechamento.

Concomitantemente os SAS/IPL candidataram-se em parceria a outros empreendimentos com o ISCTE, UL, UN e CML. Do resultado desses empreendimentos os SAS/IPL passarão a dispor de algumas camas para oferta.

Manutenção dos protocolos existentes (Serviços Sociais da Administração Pública) e celebração de novos protocolos para incremento da oferta de quartos.

4.6.3 Construção da Unidade Alimentar e polidesportivo de Benfica

Com a anunciada edificação do novo ISCAL no Campus de Benfica e, considerando que aquele edifício não disporá de cantina torna-se fulcral incrementar a capacidade do serviço de refeições no Campus de Benfica.

A oferta atual serve 3 unidades orgânicas ESCS, ESE e ESM, sendo produzida no único local existente: a cozinha da ESE. Trata-se de uma instalação com vários anos e diversos problemas estruturais e que dificultam a ampliação da sua capacidade.

De relevar que, uma eventual libertação da área agora ocupado pelas várias unidades alimentares em atividade naquelas escolas, permitiria que as mesmas passassem a dispor de áreas suplementares para a sua atividade.

4.6.4 Eventual conversão do edifício do ISCAL em Residência de Estudantes

A alteração da localização do ISCAL anteriormente referida, levará a desocupação do edifício agora existente e à possibilidade da sua transformação em residência de estudantes.

Atenta a tipologia do referido edifício – habitacional, e a sua localização no centro de Lisboa, bem servida por transportes públicos, será esta uma solução interessante com necessidade de financiamento relativamente baixa.



4.6.5 Recursos Humanos

Os recursos humanos dos SAS/IPL têm sofrido uma redução do seu efetivo ao longo dos últimos anos. Para esta situação contribuíram situações de aposentação e de mobilidade.

Sendo de antever novas situações de aposentação no curto prazo é fundamental proceder ao recrutamento de novos colaboradores.

Recentemente têm sido implementadas alterações profundas na área da Contabilidade, chegando as mesmas a alterar os referenciais contabilísticos em utilização e, consequentemente, as aplicações informáticas que lhe servem de base. A contratação de um técnico superior com formação em Contabilidade afigura-se como prioritária para os SAS/IPL.

Para além dos aspetos relacionados com o recrutamento há necessidade de completar os planos de formação de recursos humanos estabelecidos periodicamente com vista à atualização e melhoria dos mesmos. Nesse sentido os SAS/IPL pretendem seguir o seu plano de formação, como previsto na lei, sobrepondo-o, tanto quanto possível ao do IPL tendo em vista a eficiência do processo.

Em áreas específicas da atividade dos SAS/IPL serão realizadas as atividades previstas em plano.

Pretende-se também participar na iniciativa “IPL Inovation Hub” com o envolvimento dos dirigentes dos SAS/IPL e, também, de alguns técnicos superiores, conforme vier a ser definido no desenvolvimento deste projeto, procurando o incremento de competências dos funcionários dos SAS/IPL.

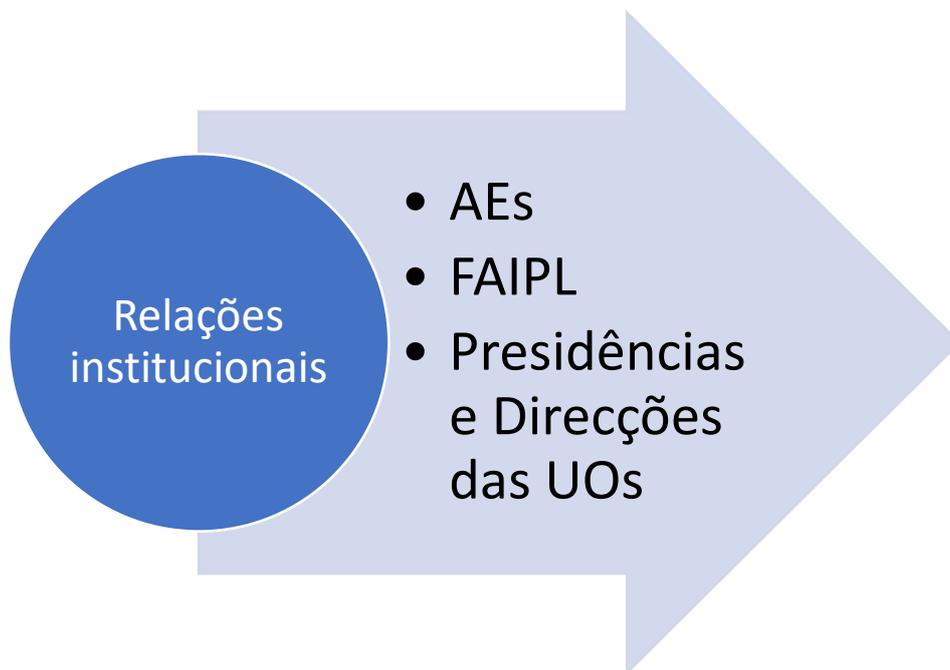


4.6.6 Relações institucionais

Consideramos ser importante incrementar a colaboração com as Associações de Estudantes e com a FAIPL, que foi prejudicada como consequência da pandemia.

Do mesmo modo, assume elevada importância a constituição do Conselho de Ação Social – CAS, órgão dos SAS/IPL constituído pelo Presidente do IPL, Administrador dos SAS/IPL e 2 estudantes, um dos quais bolseiro.

Sem perda de autonomia e capacidade de decisão dos SAS/IPL, é também importante manter o trabalho de proximidade com as Presidências e Direcções das unidades orgânicas do IPL, no sentido de poder dar respostas mais céleres e alinhadas às necessidades da comunidade académica do IPL.



5 Transversalidade

As ações aqui descritas serão enquadradas, transversalmente, com um conjunto de referenciais que passamos a apresentar:

5.1 Qualidade

Manutenção da certificação de acordo com os requisitos das normas de sistemas de gestão - NP EN ISO 9001:2015 – no âmbito de Apoios Sociais diretos e indiretos aos estudantes do Ensino Superior Politécnico, incluindo a atribuição de bolsas, gestão do alojamento e da alimentação.

Garantir que todas as ações desenvolvidas se enquadram no referido sistema e cumprem a norma definida.

Implementar, na medida do possível, todas as oportunidades de melhoria identificadas.

5.2 Ambiente

Do mesmo modo, pretende-se assegurar que todas as ações desenvolvidas terão o devido suporte à luz da legislação e orientações no âmbito do ambiente e da sustentabilidade.

Nomeadamente, no cumprimento das orientações do PASS-IPL; na implementação de medidas de eficiência energética em sede de Orçamento de Estado; no reapetrechamento das unidades; e nas opções construtivas a adotar na remodelação e ampliação da Unidade Residencial M^a Beatriz.

Assumir os encargos com as instalações referentes aos consumos decorrentes da atividade dos SAS, nas diversas unidades orgânicas, com o respetivo reflexo em sede de atribuição do orçamento.

Pretende-se um IPL mais saudável, mais sustentável, mais económico e mais eficaz.

5.3 Modernidade

Implementação da plataforma digital SASocial para oferecer um conjunto de serviços digitais no âmbito da Ação Social aos estudantes do IPL.

Concomitantemente integrar o grupo de desenvolvimento da referida plataforma, no sentido de poder acrescentar valor e fazer valer as necessidades dos Serviços.

5.4 Comunicação

Fomentar a comunicação com as Associações de Estudantes e com a FAIPL.

Incrementar a comunicação com as Direções das Unidades Orgânicas.

Estreitar a colaboração com o Gabinete de Comunicação e Imagem do IPL no sentido de uniformizar a imagem comunicativa dos SAS/IPL enquanto organização.

5.5 Orgânica

Constituição do Conselho de Ação Social como previsto nos estatutos dos SAS/IPL.

Revitalização do Observatório para a Ação Social.

6 Recursos

6.1 Recursos humanos

Consideramos que deve ser dada uma atenção especial à área de recursos humanos. Por um lado, para colmatar as saídas por aposentação e por mobilidade, mas, também, para proceder ao recrutamento de pessoal com competências em áreas específicas que se afiguram mais fragilizadas.

A variação do contingente de pessoal dos SAS/IPL sofreu uma redução de 20% no último ano.

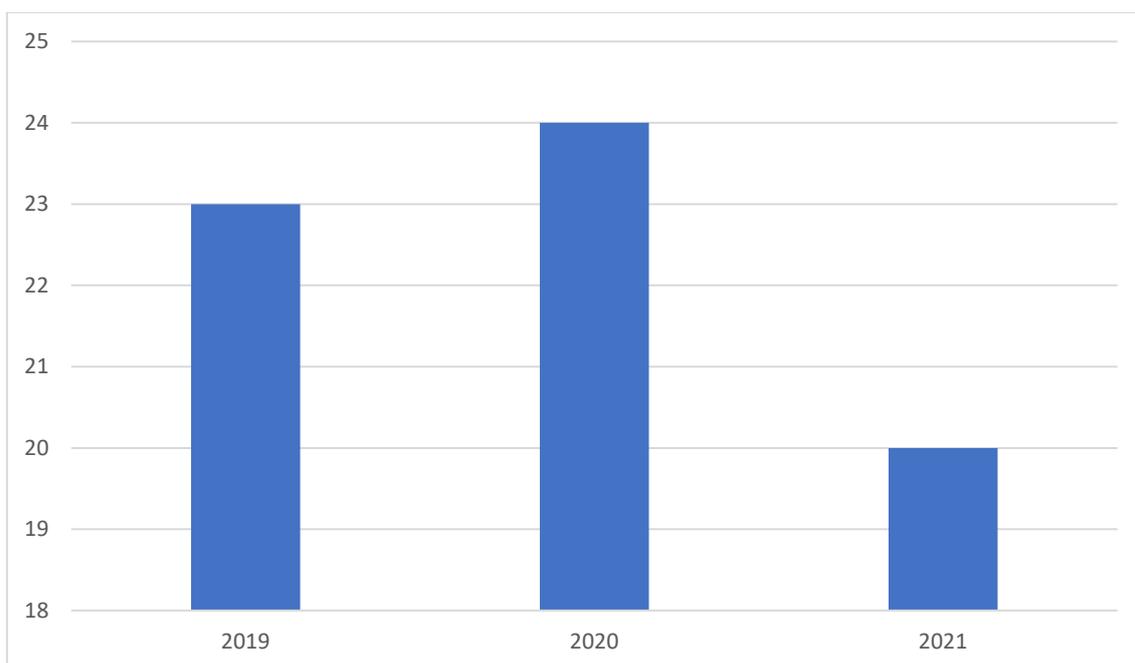


FIGURA 1 -NÚMERO DE TRABALHADORES

6.2 Orçamento

O orçamento de funcionamento dos SAS/IPL sofreu quebras ao longo dos últimos dois anos, com incidência na redução drástica de receitas próprias, devida à condição pandémica existente em 2020 e 2021.

As dotações orçamentais atribuídas deverão considerar a assunção, pelos SAS/IPL, dos encargos das instalações que exploram nas diferentes unidades orgânicas.

Com a celebração do contrato de financiamento em sede de PRR perspectiva-se o incremento significativo do orçamento dos SAS/IPL, ainda que o mesmo seja alocado a um projeto específico.

7 Avaliação do cumprimento do plano de ação

A avaliação do cumprimento da execução deste plano de ação será efetuada através das ferramentas já existentes:

- a) Relatório de atividades
- b) QUAR -Quadro de avaliação e responsabilização
- c) Auditorias externas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

8 Cronograma

