



PLANO DE ATIVIDADES 2021

Serviços de Acção Social do IPL



31 DE JULHO DE 2020

Versão 1.0

Índice

Índice

Índice	1
Nota introdutória	2
Apresentação dos SAS/IPL	3
1 Missão, visão e valores	3
2 Administração	3
3 Estrutura organizacional	3
3.1 Direção de Serviços Financeiros, de Planeamento e de Gestão	3
3.2 Direção de Serviços de Apoio Social	3
3.3 Gabinete da Qualidade	4
3.4 Observatório para a Acção Social	4
3.5 INCLUI.IPL	4
Caracterização dos SAS/IPL	5
4 Análise SWOT	6
5 Instalações	7
5.1 Unidade residencial	7
5.2 Unidades alimentares e bares	7
5.3 Edifício sede	7
Plano de Atividades 2021	8
6 Objetivos e Estratégia	8
6.1 Objetivos estratégicos	8
6.1.1 Incrementar o sucesso escolar	8
6.1.2 Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento	8
6.1.3 Inovar nas formas de prestação de apoio social	8
6.1.4 Criar e beneficiar as infraestruturas existentes	8
6.1.5 Garantir a manutenção da certificação do sistema de gestão da Qualidade – SGQ	9
6.2 Objetivos operacionais	9
7 Atividades e recursos	9
7.1 Atividades a desenvolver	9
7.1.1 Atribuição de bolsas de estudo	10
7.1.2 Alimentação	10
7.1.3 Alojamento	10
7.1.4 Desporto e Saúde	10
7.1.5 Saúde	10
7.1.6 Gabinete da Qualidade	11
7.1.7 Gabinete de Psicologia	11
7.2 Recursos	11
7.2.1 Iniciativas de eficácia orçamental	11
7.2.2 Recuperação de créditos	11
8 Novos projetos	12
8.1 Criação do Gabinete de apoio ao Estudante –INCLUI.IPL	12
8.2 Programa +Apoio SAS/IPL	12
8.3 Beneficiação do Património edificado e a edificar	12
8.3.1 Unidade alimentar e pavilhão desportivo de Benfica	12
8.3.2 Beneficiação da UR M ^a Beatriz	12
8.3.3 Remodelação do edifício dos SAS/IPL	13
9 Formação	13
Anexos	14
10 QUAR	14
11 Documentos financeiros previsionais	18

Nota introdutória

O Plano de Atividades constitui uma ferramenta de programação, tendo por enquadramento a missão do organismo e os objetivos estratégicos delineados.

Elenca os objetivos operacionais, projetos e atividades que a instituição se propõe cumprir no período em causa, identificando os meios necessários - financeiros e humanos, necessários ao seu sucesso.

Este documento compromete a organização no prosseguimento dos critérios de eficácia, eficiência e economia, subjacentes às boas práticas de gestão.

Apresentação dos SAS/IPL

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/Institutos das escolas do IPL.

1 Missão, visão e valores

Os SAS/IPL têm como missão a execução da política de ação 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.

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.

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: a) Rigor; b) Confiança; c) Transparência; d) Agilização; e) Disponibilidade; f) Equidade.

Os SAS/IPL atuam de forma autónoma e imparcial, assumindo-se como parceiro das Unidades Orgânicas do Instituto Politécnico de Lisboa, no desenvolvimento de ações conducentes à melhoria das condições que promovam a igualdade de oportunidades no sucesso académico e pessoal dos seus estudantes.

2 Administração

São órgãos dos SAS/IPL: a) Conselho de Ação Social (CAS); b) Conselho de Gestão (CG); c) Administrador (AD); Conselho de Avaliação (CA)

3 Estrutura organizacional

3.1 *Direção de Serviços Financeiros, de Planeamento e de Gestão*

A Direção de Serviços Financeiros e de Planeamento e de Gestão, compreende os setores e serviços de carácter operacional que garantem o funcionamento dos SAS/IPL, atuando sob critérios de eficácia, eficiência e economia de recursos, em estreita articulação e comunicação com todos os outros setores e serviços.

O Setor administrativo, financeiro e patrimonial da Direção de Serviços Financeiros, de Planeamento e de Gestão compreende os serviços de: a) Contabilidade; b) Tesouraria, c) Aprovisionamento, património e serviços técnicos.

O Setor de auditoria interna, controlo e avaliação da Direção de Serviços Financeiros, de Planeamento e de Gestão compreende os serviços de informação para a gestão;

O Setor de Recursos Humanos e Expediente da Direção de Serviços Financeiros, de Planeamento e de Gestão compreende os a) Serviços de Recursos Humanos; b) Serviços de Expediente e Arquivo;

3.2 *Direção de Serviços de Apoio Social*

A Direção de Serviços de Apoio Social compreende os setores e serviços que garantem o cumprimento da missão dos SAS/IPL e a efetiva execução da política de ação social escolar, atuando de acordo com critérios de simplificação de procedimentos e proximidade da comunidade estudantil:

O Setor de apoio social direto compreende: a) Os Serviços de bolsas de estudo e auxílios de emergência;

O Setor de apoio social indireto compreende: a) Os serviços de alimentação; b) Os serviços de alojamento;

O Setor de desporto, lazer, saúde e bem-estar social compreende: a) O Apoio a atividades culturais e desportivas; b) O Gabinete de apoio e aconselhamento sociopsicológico.

3.3 Gabinete da Qualidade

Diretamente dependente do Administrador funciona o Gabinete da Qualidade, com o objetivo de garantir a correta interpretação e aplicação dos requisitos das normas legais em vigor para os Sistemas de Gestão da Qualidade.

3.4 Observatório para a Acção Social

Na dependência do Administrador funciona também o Observatório para a Acção Social do IPL, com o objetivo de promover o tratamento da informação relativa aos estudantes bolseiros, no sentido de manter atualizados os dados que permitam fazer a avaliação do efetivo cumprimento da política de ação social escolar e construir o perfil do estudante bolseiro do IPL.

3.5 INCLUI.IPL

Durante o ano de 2019 foi criado o Incluir – Gabinete de integração e acompanhamento do estudante portador de deficiência e/ou com necessidades educativas especiais.

Inicialmente denominado “Integra”, este gabinete tem como principal objetivo: eliminar as barreiras existentes a estudantes com necessidades especiais durante o seu percurso no IPL. O gabinete funciona sob a hierarquia da Direção de Serviços de Apoio Social e, para a operacionalização da sua atividade – a par com a operacionalização do Programa + Apoio Social, existe a necessidade de recrutamento de um técnico superior.

Caracterização dos SAS/IPL

As instalações afiguram-se-nos como um dos principais pontos fracos da organização, sendo que há a registar intervenções relevantes no ano de 2018 com a concretização de obras de remodelação da unidade alimentar do ISEL e em 2019 com os trabalhos de beneficiação e reapetrechamento da Unidade Residencial M^a Beatriz.

Pretendia-se, no decurso de 2020, complementar os trabalhos na unidade residencial Maria Beatriz – repavimentação dos quartos; substituição de caixilharias; beneficiação de corredores e de quartos para pessoas com deficiência. No entanto, a situação pandémica COVID-19, provocou constrangimentos ao nível da preparação dos procedimentos, o que veio a inviabilizar esta atividade, sendo que planeia que a mesma aconteça no decurso de 2021.

Também as instalações da sede dos Serviços carecem de uma intervenção prioritária, para melhoria das condições de trabalho e atendendo a algumas observações realizadas pelos Serviços de Saúde Ocupacional do IPL. O desenvolvimento desta atividade acontecerá em concertação com o IPL, numa perspetiva de otimização da ocupação das instalações do referido edifício.

A partir do ano de 2021 o processamento de vencimentos dos SA/IPL será realizado pelo IPL situação essa que acarreta uma alteração significativa no orçamento dos Serviços.

Estando o processo financeiro de atribuição de bolsas centrado na Direcção-Geral do Ensino Superior, importa relevar o facto de o serviço público de fornecimento de refeições se encontrar concessionado, sendo esta uma área de extrema sensibilidade.

De salientar ainda a coesão da equipa de colaboradores, a autonomia administrativa e financeira e uma gestão orientada para os resultados, que constituem pontos fortes determinantes para o sucesso da atividade dos Serviços.

São estes pontos fortes que despoletam 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.

4 Análise SWOT

<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pandemia COVID-19 A situação pandémica causa elevado grau de incerteza, aumento da despesa e redução das receitas. • 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 do preço das refeições Os SAS/IPL participam as refeições servidas pelo concessionário nas unidades alimentares. Com o aumento do preço das mesmas previsto para 2021, agravado pelo quadro da pandemia, o esforço orçamental será superior. Eventualmente o número de refeições servidas descerá. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidação do Grupo IPL A normalização contabilística e de processos, bem como a consolidação orçamental, terá um efeito positivo na eficácia da gestão. • 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. • Selo Excelência “Alimentação Saudável no Ensino Superior”
<p>Pontos fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Administração A aposentação da Administradora em Agosto de 2018 deixou um vazio nas competências que lhe estavam delegadas, dificultando a agilidade de processos de despesa, contratação pública, avaliação de recursos humanos e de representatividade perante os seus pares. 	<p>Pontos fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.

5 Instalações

5.1 Unidade residencial

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 e lavandaria.

5.2 Unidades alimentares e bares

Os Serviços de Acção Social do IPL, através das suas unidades alimentares, asseguram o fornecimento de refeições aos estudantes que frequentam as Escolas deste Instituto.

- Instituto Superior Engenharia de Lisboa
 - 166 lugares sentados: tem capacidade para fornecer 1600 refeições/dia de forma ininterrupta entre o Almoço e o Jantar
- Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa
 - 106 lugares sentados: tem capacidade para fornecer 600 refeições/dia (2 turnos – Almoço e Jantar)
- Escola Superior de Educação
 - 142 lugares sentados: tem capacidade para fornecer 400 refeições/dia
- Escola Superior de Comunicação Social
 - 155 lugares sentados: tem capacidade para fornecer 200 refeições/dia. Não possui cozinha própria
- Escola Superior de Teatro e Cinema
 - 200 lugares sentados: tem capacidade para fornecer 400 refeições/dia
- Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa
 - 192 lugares sentados: tem capacidade para fornecer 1000 refeições/dia
- Escola Superior de Música
 - 64 lugares sentados e esplanada exterior

A prestação do serviço público de refeições será concessionado no ano de 2021na sequência de procedimento de concurso público a realizar.

5.3 Edifício sede

Campus de Benfica do IPL - Ed. P3

1500-651 Lisboa / Portugal

Plano de Atividades 2021

6 Objetivos e Estratégia

6.1 *Objetivos estratégicos*

Os objetivos estratégicos institucionais definidos para 2021 são os seguintes:

- a) Incrementar o sucesso escolar;
- b) Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento;
- c) Inovar nas formas de prestação de apoio social;
- d) Consolidar os sistemas de informação;
- e) Criar e beneficiar as infraestruturas existentes;
- f) Garantir a manutenção da certificação do sistema de gestão da Qualidade;
- g) Implementar medidas de combate ao abandono escolar

6.1.1 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.

6.1.2 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 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 2011, traduzindo-se em ganhos gestionários com reflexos na qualidade dos serviços prestados, sendo necessária 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.

A oferta de serviços e o atendimento serão revistos à luz das medidas que venham a ser implementadas pela Direção Geral da Saúde, no âmbito da pandemia de COVID-19.

6.1.3 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 direcionado 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.

Será consolidado o Programa +Apoio SAS/IPL e o Gabinete INCLUI.IPL.

6.1.4 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.

Cumpridas que foram as prioridades estabelecidas nos anos de 2018 e 2019 – beneficiação da unidade alimentar do ISEL e beneficiação da UR M^a Beatriz, importa agora focar esforços na conclusão dos trabalhos complementares na Residência, na beneficiação da sede dos Serviços de Acção Social e do edifício misto da unidade alimentar e pavilhão desportivo do Campus de Benfica.

A construção, no Campus de Benfica, de uma infraestrutura capaz de servir todos os estudantes do Campus, considerando a futura construção no local do novo edifício do ISCAL, assume grande prioridade. A fim de otimizar o espaço os SAS/IPL e o IPL acordaram na integração desta unidade num edifício misto, com o pavilhão polidesportivo projetado para este local, de cujo programa preliminar se aguarda aprovação pela tutela.

A realização de beneficiações no edifício dos SAS constitui outra prioridade. Pretende-se a modernização das condições de atendimento aos estudantes, bem como o cumprimento de algumas recomendações proferidas em sede de auditoria das condições de trabalho, pelos Serviços de Saúde Ocupacional do IPL.

6.1.5 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. 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 será da responsabilidade do Observatório para a Acção Social.

6.2 Objetivos operacionais

Os objetivos operacionais definidos para os Serviço são os seguintes:

- a) Melhorar a qualidade dos serviços de alimentação, alojamento e serviços de atribuição de bolsas;
- b) Melhorar a comunicação com o utente;
- c) Estruturar novas valências de apoio social;
- d) Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50%;
- e) Eliminar a ocorrência de não conformidades nos Serviços;
- f) Reduzir o tempo de resposta aos utentes;
- g) Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares;
- h) Reforçar e integrar competências;
- i) Maximizar ocupação da unidade residencial;
- j) Reduzir custos e combater desperdício
- k) Implementar soluções inovadoras de financiamento para a ação social.

Os objetivos são medidos periodicamente – semestralmente/anualmente conforme os casos, nos termos definidos em sede de QUAR.

7 Atividades e recursos

7.1 Atividades a desenvolver

No ano de 2021 os SAS/IPL propõem-se realizar um conjunto de atividades e projetos no âmbito do desenvolvimento da sua missão.

É fundamental a concretização de projetos que visam à melhoria das condições de trabalho e das condições de serviço para os utentes, como sejam a beneficiação da unidade alimentar, remodelação do edifício sede e a edificação da unidade alimentar e pavilhão desportivo do Campus de Benfica.

7.1.1 Atribuição de bolsas de estudo

Nesta área de intervenção, os Serviços têm a sua atividade devidamente consolidada em articulação com a tutela. O desempenho do Serviço nesta área é algumas vezes afetado pelo desempenho da plataforma informática disponibilizada pela tutela que, por vezes se encontra em manutenção – decorrente da implementação de procedimentos ou de alterações legislativas.

7.1.2 Alimentação

O sector de alimentação desenvolve a sua atividade através da concessão do serviço público de alimentação; de bares.

Ao longo dos anos tem-se assistido a uma alteração do paradigma relativamente a esta atividade particular, evidente na variação do preço da refeição, a qual depois de ter reduzido o seu valor volta de novo a incrementá-lo traduzindo-se este facto numa dificuldade acrescida para os Serviços.

Os SAS/IPL Pretendem ainda adotar medidas que conduzam à obtenção do Selo Excelência “Alimentação Saudável no Ensino Superior”, no âmbito do Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável (PNPAS) e da Estratégia Integrada para a Promoção da Alimentação Saudável (EIPAS), que pretende dar cumprimento a uma das medidas da EIPAS, nomeadamente “Promover iniciativas que incentivem a alimentação saudável junto da população universitária”.

Esta iniciativa pretende conceder uma distinção pública, através da atribuição de uma menção distintiva, às universidades que promovam uma alimentação saudável e cumpram um conjunto de requisitos no âmbito alimentar. Trata-se de uma iniciativa pioneira a nível europeu e que resulta da experiência desenvolvida na Direção-Geral da Saúde e na estratégia alimentar nacional nos últimos anos consistindo da modificação da oferta alimentar nas diferentes unidades.

Descrição		Valor
Despesa	Comparticipação no valor da refeição social	
Receita	Concessão de serviço público de refeições (bares)	

7.1.3 Alojamento

Os SAS/IPL irão promover a concretização de trabalhos e fornecimentos no sentido de concluir o processo de beneficiação daquele espaço iniciado em 2019.

A intervenção acontecerá ao nível da repavimentação dos quartos; beneficiação de caixilharias; remodelação de quartos para pessoas com deficiência e dos corredores.¹

Descrição		Valor
Despesa	Conservação de bens	€150.000,00
Receita		

7.1.4 Desporto e Saúde

Os SAS/IPL apoiarão pontualmente as atividades desenvolvidas pela FAIPL e pelas Associações de Estudantes do IPL.

Descrição		Valor
Despesa	Atribuição de subsídios	€6.000,00
Receita		

7.1.5 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.

¹ Carece de reforço orçamental do IPL.

Ainda no âmbito da saúde foram instalados dois equipamentos desfibriladores automáticos externos - DAE, um no edifício sede dos SAS/IPL e outro na Unidade Residencial M^a Beatriz. Estes equipamentos foram instalados no âmbito de um projeto dos Serviços de Saúde Ocupacional do IPL, sendo que os trabalhadores dos SAS/IPL irão frequentar ações de formação tendo em vista a aquisição de competências na sua utilização, algo que não foi possível em 2020 devido às restrições impostas pela situação pandémica.

Ainda no âmbito da saúde os SAS/IPL pretendem implementar as medidas necessárias à obtenção do Selo Excelência “Alimentação Saudável no Ensino Superior”.

7.1.6 Gabinete da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade - dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico Lisboa, foi auditado e certificado 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.

7.1.7 Gabinete de Psicologia

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

Descrição		Valor
Despesa	Honorários do psicólogo	€6.000,00
Receita		

7.2 Recursos

7.2.1 Iniciativas de eficácia orçamental²

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

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;

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.

Implementação de iluminação led em pelo menos duas unidades sob gestão dos SAS/IPL.

7.2.2 Recuperação de créditos

Os SAS/IPL irão implementar novas medidas para recebimento de créditos sobre alguns “clientes” – concessionários. No decurso de 2020 a Autoridade Tributária validou o carregamento no Portal das Finanças das certidões de dívida de utentes.

No que respeita aos concessionários, na impossibilidade de se optar pela mesma via, os SAS/IPL acionaram a via judicial.

² Atenta a situação pandémica e as restrições daí resultantes poderá não ser possível implementar as medidas preconizadas neste âmbito

8 Novos projetos

8.1 Criação do Gabinete de apoio ao Estudante –INCLUI.IPL

A integração dos estudantes do Instituto Politécnico de Lisboa constitui uma preocupação permanente dos SAS/IPL. Verifica-se a necessidade de criar todas as condições para que o processo de inclusão dos estudantes seja alcançado com sucesso nomeadamente os estudantes com necessidades educativas especiais

Nesta área pretende-se que este gabinete possa colaborar na busca de soluções, face à especificidade que cada caso encerra, e que possa acompanhar todos os estudantes com esta condição durante o seu percurso no IPL.

INCLUI.IPL

Gabinete de Integração e Acompanhamento do Estudante
 Portador de Deficiência e/ou com Necessidades Educativas Especiais

8.2 Programa +Apoio SAS/IPL

O +Apoio SAS/IPL é uma modalidade de apoio aos estudantes não abrangidos pelas modalidades tradicionais de apoio social, inscritos e matriculados no IPL e tem por objetivo contribuir para prevenir o abandono e insucesso escolar e promover 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.

A atribuição daqueles apoios decorre da participação dos estudantes, em regime de voluntariado, em atividades de reconhecida relevância para o Instituto Politécnico de Lisboa, promovidas pelas Unidades Orgânicas, Serviços da Presidência ou Serviços de Acção Social, compatíveis com as suas competências e disponibilidade de tempo, sem compromisso para as respetivas atividades escolares e de aprendizagem.

8.3 Beneficiação do Património edificado e a edificar

8.3.1 Unidade alimentar e pavilhão desportivo de Benfica³

Desenvolvimento do procedimento de aquisição e projeto da Unidade Alimentar de Benfica e Pavilhão desportivo. 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.

A proposta de programa preliminar aguarda aprovação da tutela.

Descrição		Valor
Despesa	Empreitada de construção	€4.000.000,00
Receita		

8.3.2 Beneficiação da UR M^a Beatriz⁴

Pretende-se complementar a intervenção realizada em 2019 efetuando a repavimentação de quartos; substituição de caixilharias; beneficiação de corredores e quartos de pessoas com deficiência.

³ Carece de reforço orçamental do IPL.

⁴ Carece de reforço orçamental do IPL.

Descrição		Valor
Despesa	Projeto, empreitada, mobiliário	€150.000,00
Receita		

8.3.3 Remodelação do edifício dos SAS/IPL⁵

Beneficiação do edifício dos SAS/IPL no sentido de assegurar adequadas condições de trabalho e de atendimento ao público.

Pretende-se dar resposta às questões identificadas pelos Serviços de Saúde Ocupacional do IPL ao mesmo tempo que se pretende rentabilizar o espaço incrementando a área de trabalho e melhorando as condições de atendimento aos estudantes.

Descrição		Valor
Despesa	Projeto, empreitada, mobiliário	€300.000,00
Receita		

9 Formação

No ano de 2021 pretende-se dar continuidade ao plano de formação em curso. Por uma lado, através de ações direcionadas para as atividades efetivamente realizadas pelos trabalhadores mas, também, dando resposta à formação autoproposta e a formações no âmbito da saúde e segurança no trabalho e cidadania.

Assim pretende-se que os trabalhadores frequentem ações promovidas pelo INA, pelo IPL e suas unidades orgânicas e também no âmbito nos meios de primeira intervenção, primeiros socorros e sistemas financeiros (SAP).

Descrição		Valor
Despesa	Ações de formação	€4.000,00
Receita		

⁵ Carece de reforço orçamental do IPL.

Anexos

10 QUAR

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2021

Ministério: Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismos: SAS-IPL - Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa

Missão: Execução da política de acção social e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos para os estudantes do Ensino Superior Politécnico de Lisboa.

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE)	Meta	Taxa de realização
OE 1 - Incrementar o sucesso escolar	Atingir 50% de sucesso escolar no total de todos os alunos do IPL nos próximos 3 anos.	100%
OE 2 - Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento	Melhorar em 25% a percepção da qualidade dos serviços do IPL e do apoio prestado aos alunos	100%
OE 3 - Inovar nas formas de prestação de apoio social	Criar uma nova forma de prestação de apoio social por ano	100%
OE 4 - Consolidar os sistemas de informação	Desmaterializar um procedimento por ano, tornando-o acessível a partir da internet	100%

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)

Qualidade										Ponderação: 30%
OO 1 - Melhorar a qualidade dos serviços de alimentação, alojamento e serviços de atribuição de bolsas										Ponderação: 40%
Impactos: OE1, OE2										
INDICADORES	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2016/2017	Peso	%	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	70%	70%	70%	70%	0%		-	-	10%	
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	40%	40%	40%	40%	0%		-	-	10%	
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas	40%	40%	40%	40%	0%		-	-	10%	
OO 2 - Melhorar a comunicação com o utente										Ponderação:40%
Impactos: OE1, OE2, OE4										
IND 4 - Inquérito de satisfação à comunicação (facebook, SMS, site, etc)	30%	30%	30%	30%	0%		-	-	10%	
OO 3 - Estruturar novas valências de apoio social										Ponderação: 20%
Impactos: OE1, OE2, OE3										
IND 5 - Nº de novos projectos de Benefícios Sociais encetados	1	1	1	1	100%		-	-	1	
Eficácia										Ponderação: 30%
OO 4 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50% * Só para estudantes bolseiros										
Impactos: OE1										
INDICADORES	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 6 - [estudantes bolseiros com sucesso escolar no ano lectivo/estudantes bolseiros]	50%	50%	50%	50%	50%		-	-	10%	
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO	NA	80%	80%	80%	50%		-	-	10%	
OO 5 - Reduzir as não conformidades dos serviços										Ponderação: 20%
Impactos: OE2										
INDICADORES	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 8 - Número máximo de não conformidades identificadas em auditoria externa do ano n [Menor=0,5 ; Maior=1]	1	1	1	1	100%		-	-	0%	
OO 6 - Reduzir o tempo de resposta aos utentes										Ponderação: 20%

Impactos: OE1, OE2, OE4									
INDICADORES	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 9 - 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)]	25	25	25	25	80%		-	-	5
IND 10 - 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)]	25	25	25	25	20%		-	-	5
OO 7 - Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares							Ponderação: 20%		
Impactos: OE2, OE4									
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 11 - Grau de realização do plano de acção para implementação do SGQ dos SAS-IPL ao serviço de fornecimento de refeições	40%	40%	40%	40%	100%		-	-	5%
OO 8 - Reforçar e integrar competências							Ponderação: 20%		
Impactos: OE1, OE2, OE3, OE4									
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 12 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [(acções de formação realizadas/acções de formação propostas)*100]	50%	50%	50%	50%	70%		-	-	10%
IND 13 - Taxa de satisfação dos desejos de mobilidade interna [(número de situações de mobilidade interna concretizadas/nº de desejos de mobilidade interna manifestados)*100]	50%	50%	50%	50%	30%		-	-	10%
Eficiência							Ponderação: 40%		
OO 9 - Preencher vagas das unidades residenciais							Ponderação: 40%		
Impactos: OE1									
INDICADORES	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 14 - Taxa de ocupação das unidades residenciais [(nº de camas ocupadas/nº de camas existentes)*100]	85%	85%	85%	85%	100%		-	-	5%
OO 10 - Reduzir custos e combater desperdício							Ponderação: 30%		
Impactos: OE2									
INDICADORES	2015	2014	2016	2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 15 - Projectos de redução de custos implementados [1 projecto estruturante (superado); 1 projecto de melhoria de eficiência (cumprido); 2 projectos de ganhos imediatos (cumprido)]	1	1	1	1	60%		-	-	1
IND 16 - Despesa com estudos pareceres e projectos [Percentagem da FF 311]	3%	3%	3%	3%	40%		-	-	2%
OO 11 - Implementar soluções inovadoras de financiamento para a acção social							Ponderação: 30%		
Impactos: OE3									
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	2%	2%	2%	2%	100%	0,0%		1	0,50%
Avaliação de Desempenho do Serviço					Ponderação		Avaliação do desempenho		Avaliação Qualitativa
Eficácia					30%		#VALOR!		#VALOR!
Eficiência					40%		#VALOR!		#VALOR!
Qualidade					30%		#VALOR!		#VALOR!
Avaliação Final							#VALOR!		#VALOR!
Recursos Humanos		Pontuação		Planeados		Realizados		Desvios	

Dirigentes - Direcção Superior	20	1		1
Dirigentes - Direcção Intermédia	16	4		4
Docentes em actividade	-	0		0
Técnico Superior	12	9		9
Assistente Técnico	8	5		5
Coordenador Técnico	-	0		0
Assistente Operacional	5	8		8
Especialista de Informática	-	0		0
Técnico de Informática	9	0		0
Outros	-	1		1
Total		28	0	28

Nº de efectivos no Organismo	2020-12-31	2021-12-31
Pessoal docente		
Pessoal não docente		
Total	0	0

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento [Receita]			0,00
Despesas com Pessoal			0,00
Aquisição de bens e serviços			0,00
Outras Despesas correntes			0,00
Equipamentos			0,00
PIDDAC			0,00
Total	0,00	0,00	0,00

NOTA EXPLICATIVA:

NA - Não se aplica à data indicada, em virtude da não realização de inquéritos, por via da introdução da Lei de Protecção de Dados.
Projectos de Ação Social - Remodelação da UA ISEL com a criação de espaço de estudo dotado de infraestruturas de rede e mobiliário adequado.

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	Inquérito SAS-IPL (Sector de alimentação)
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas	Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 4 - Inquérito de satisfação à comunicação (facebook, SMS, site, etc)	Relatório de Actividades; Infos
IND 5 - Nº de novos projectos de Benefícios Sociais encetados	Relatório de Actividades
IND 6 - [estudantes bolseiros com sucesso escolar no ano lectivo/estudantes bolseiros]	Infos; Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO	Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 8 - Número máximo de não conformidades identificadas em auditoria externa	Relatório do SGQ
IND 9 - Tempo médio de decisão sobre candidaturas a benefícios sociais [dias úteis a partir da	Relatório de Actividades; Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 10 - 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)]	Plano de Formação; Inquérito de Satisfação Profissional
IND 11 - Grau de realização do plano de acção para implementação do SGQ dos SAS-IPL ao	Relatório do SGQ
IND 12 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas	Relatório de Actividades
IND 13 - Taxa de satisfação dos desejos de mobilidade interna	Relatório de Actividades
IND 14 - Taxa de ocupação das unidades residenciais [(nº de camas ocupadas/nº de camas existentes)*100]	Relatório de Actividades, Mapas contabilísticos
IND 15 - Projectos de redução de custos implementados	Relatório de Actividades
IND 16 - Despesa com estudos pareceres e projectos	Relatório de Actividades; Mapas contabilísticos
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	Relatório de Actividades, Mapas contabilísticos

11 Documentos financeiros previsionais