
PLANO DE ATIVIDADES 2024

Serviços de Acção Social do IPL

21 DE JULHO DE 2022

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
VERSÃO 1.0

1 Índice

1	Índice	1
2	Nota introdutória.....	3
3	Apresentação dos SAS/IPL	3
3.1	Missão, visão e valores.....	3
3.2	Estrutura organizacional.....	3
3.3	Administração	3
3.3.1	Direção de Serviços Financeiros, de Planeamento e de Gestão	3
3.3.2	Direção de Serviços de Apoio Social	4
3.3.3	Gabinete da Qualidade.....	4
3.3.4	Observatório para a Acção Social	4
3.3.5	O Gabinete de apoio e aconselhamento socio – psicológico.....	4
4	Caracterização dos SAS/IPL	4
5	Análise SWOT.....	5
6	Instalações	6
6.1	Edifício sede.....	6
6.2	Unidade residencial	6
6.3	Unidades alimentares e bares	6
7	Objetivos e Estratégia	7
7.1	Objetivos estratégicos	7
7.1.1	Promover novas medidas de inclusão para os estudantes.....	7
7.1.2	Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade.....	7
7.1.3	Modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão na área do apoio social	7
7.1.4	Dar continuidade à política e ações conducentes ao incremento da sustentabilidade ambiental	8
7.1.5	Reforçar o apoio à cultura e ao desporto	8
7.1.6	Promover a construção da cantina e pavilhão gimnodesportivo no Campus de Benfica do IPL	8
7.1.7	Investir no nosso capital humano	8
7.2	Objetivos operacionais	9
7.3	Atividades e recursos	9
7.3.1	Atividades a desenvolver.....	9
7.3.2	Atribuição de bolsas de estudo	9
7.3.3	Alimentação.....	9
7.3.4	Alojamento	10
7.3.5	Desporto e Saúde	10
7.3.6	Saúde	10
7.3.7	Gabinete da Qualidade.....	10

7.3.8	Serviço de Apoio Psicológico e Educativo.....	10
7.4	Recursos	11
7.4.1	Iniciativas de eficácia orçamental.....	11
7.4.2	Recuperação de créditos	11
7.5	Novos Projetos	11
7.5.1	Continuação da implementação da plataforma digital SASocial	11
7.5.2	Programa +Apoio SAS/IPL	11
7.6	Beneficiação do Património edificado e a edificar.....	11
7.6.1	Beneficiação da UR M ^a Beatriz.....	11
7.6.2	Unidade alimentar e pavilhão desportivo de Benfica.....	12
7.6.3	Remodelação do edifício dos SAS/IPL	12
7.7	Formação	12
8	Anexos	13
8.1	QUAR.....	14

2 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.

3 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.

3.1 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.

3.2 Estrutura organizacional

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

3.3 Administração

Os SAS/IPL, são dirigidos por um responsável máximo designado por administrador.

Cabe ao administrador definir o modelo de gestão e a estrutura organizacional que considere mais adequada à prossecução da missão dos SAS/IPL, de acordo com critérios de rigor e de excelência.

3.3.1 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;

3.3.2 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 socio-psicológico.

3.3.3 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.

3.3.4 Observatório para a Ação Social

Na dependência do Administrador funciona também o Observatório para a Ação 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.

3.3.5 O Gabinete de apoio e aconselhamento socio – psicológico

Durante o ano de 2022 e no âmbito desta estrutura orgânica, foram criados os SAPE - Serviços de Apoio Psicológico e Educativo, no sentido de dotar a área do apoio psicológico de novas valências para os estudantes.

Este serviço funciona sob a hierarquia da Direção de Serviços de Apoio Social.

4 Caracterização dos SAS/IPL

A melhoria das condições de exploração das instalações sobre gestão dos SAS/IPL tem sido uma área na qual foram realizadas diversas intervenções.

Assim, no ano de 2018 foi efetuada uma remodelação profunda da unidade alimentar do ISEL.

Já em 2019 e 2021, concretizaram-se trabalhos de beneficiação e de reapetrechamento da Unidade Residencial M^a Beatriz.

No decurso do ano de 2022 foi promovido um concurso no âmbito do Programa Nacional de Alojamento Para o Ensino Superior (PNAES) apoiado pelo Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), cuja candidatura apresentada pelos SAS/IPL foi alvo de financiamento. Deste modo, considerando um normal decurso da tramitação processual inerente a este procedimento, será possível concretizar este projeto até setembro de 2024.

Concomitantemente, na sequência de protocolo firmado entre o Instituto Politécnico de Lisboa, ISCTE-IUL - Instituto Universitário Lisboa, Universidade Nova de Lisboa e Município da Amadora, os SAS/IPL estarão envolvidos num outro projeto, no mesmo âmbito, decorrendo daqui um incremento de oferta de camas de 85 unidades.

De salientar ainda a coesão da equipa de colaboradores – ainda que prevendo-se algumas aposentações a curto prazo a mesma careça de ser renovada, 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.

5 Análise SWOT

<p><i>Ameaças</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausência e incerteza nos critérios de financiamento <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento do número de refeições participadas servidas. • Aumento generalizado de preços, energia e mão-de-obra. • Custos com serviços de limpeza. 	<p><i>Oportunidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • PRR - Programa de Recuperação e Resiliência <p>Este programa abre novas perspectivas de colaboração com o IPL, unidades orgânicas e parceiros externos, bem como novas oportunidades de financiamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prolongamento da formação superior <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envolvimento da Comunidade. <p>A criação de sinergias com a comunidade envolvente, gerando dinâmicas que explorem novas valências, novas oportunidades ou novas soluções.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novo regulamento de atribuição de bolsas de estudo.
<p><i>Pontos fracos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Localização <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilização de instalações em edifícios sob gestão de outra unidade orgânica. • Redução do número de trabalhadores. • Administração. 	<p><i>Pontos fortes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementação de um sistema de gestão da Qualidade. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boa relação qualidade/preço. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipa coesa. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomia administrativa e financeira. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientação para os resultados. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selo Excelência “Alimentação Saudável no Ensino Superior”.

--	--

6 Instalações

6.1 Edifício sede

Campus de Benfica do IPL - Ed. P3

1500-651 Lisboa / Portugal

6.2 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 toalhadros; limpeza diária de espaços comuns; segurança e videovigilância e lavandaria.

Pretende-se realizar nesta unidade uma intervenção no ano de 2024, para incrementar a sua capacidade em 20% (+ 40 camas).

Existe um protocolo celebrado entre o IPL e os Serviços Sociais da Administração Pública, através do qual são disponibilizadas aos SAS/IPL 9 camas, numa Residência localizada na zona das Olaias.

6.3 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

O serviço público de refeições será concessionado no ano de 2024 na sequência de procedimento de concurso público a realizar.

De relevar que, o incremento de refeições comparticipadas servidas nas unidades dos SAS/IPL teve, em 2023, um incremento na ordem dos 30%. Não obstante tratar-se de um incremento positivo, que evidencia um incremento da satisfação dos utentes nesta área, é, ao mesmo tempo, um fator de preocupação atento o seu impacte orçamental.

No âmbito do sector de alimentação pretendem-se estabelecer diversas parcerias no sentido de inovar a atividade nesta área, procurando incrementar o nível de satisfação dos utentes.

7 Objetivos e Estratégia

7.1 Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos institucionais definidos para 2024 são os seguintes:

1. Promover novas medidas de inclusão para os estudantes, em especial, para os com necessidades educativas especiais;
2. Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade e desburocratizar os procedimentos;
3. Incrementar o processo, em curso, de modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão nas áreas financeira, académica e do circuito das aquisições;
4. Dar continuidade à política e ações conducentes ao incremento da sustentabilidade ambiental, nomeadamente, na utilização de veículos não poluentes, no incremento da eficiência energética dos edifícios e na utilização de energias renováveis;
5. Reforçar o apoio à cultura e ao desporto, nomeadamente, com a diversificação das ações culturais e a criação de mais espaços desportivos cobertos;
6. Insistir de modo a obtermos as várias autorizações governativas necessárias da cantina e pavilhão gimnodesportivo no Campus de Benfica do IPL;
7. Investir no nosso capital humano.

7.1.1 Promover novas medidas de inclusão para os estudantes

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.

Serão assim consolidados o Programa +Apoio SAS/IPL e os Serviços de Apoio Psicológico e Educativo.

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.

7.1.2 Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade

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.

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.

7.1.3 Modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão na área do 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.

Pretende-se implementar a plataforma digital de serviços para a ação sociais SASocial, no sentido de agilizar e desmaterializar diversos processos neste âmbito, cujo processo se iniciou no decurso do ano de 2023, através da implementação do módulo do microserviço de gestão de alojamento.

Nesta área, pretende-se também implementar, em parceria com o IPL, um sistema de gestão documental – iPortaldoc e, ainda, implementar workflows que promovam o desempenho de todos os envolvidos nos processos.

7.1.4 Dar continuidade à política e ações conducentes ao incremento da sustentabilidade ambiental

Dar continuidade aos diversos projetos já encetados, nomeadamente o Programa de Alimentação Saudável e Sustentável -PASS IPL, na promoção de alimentação saudável e redução da pegada de carbono.

Desmaterializar processos e implementar medidas de redução do consumo energético, obtendo meios de financiamento autónomos, a fundo perdido, que permitam implementar projetos de beneficiação energética das unidades exploradas pelos SAS/IPL.

7.1.5 Reforçar o apoio à cultura e ao desporto

A prática de atividade física constitui um dos pilares dos hábitos de vida saudável.

Nesse sentido pretende-se estreitar a cooperação com a FAIPL e com as outras estruturas estudantis, pretende-se dinamizar atividades desportivas e de atividade física.

7.1.6 Promover a construção da cantina e pavilhão gimnodesportivo no Campus de Benfica do IPL

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 construção 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.

No entanto este tema estará pendente da participação dos SAS/IPL na parceria estabelecida com o ISCTE, UNL e Município da Amadora, na construção de uma unidade residencial na Falagueira.

7.1.7 Investir no nosso capital humano

Promover a participação dos recursos humanos em ações de formação de efetivo retorno para os serviços.

Potenciar as habilitações do pessoal no desenvolvimento de mais-valias, através da inovação.

Implementar medidas tendentes ao incremento das habilitações dos trabalhadores, de modo a que as mesmas impactem no trabalho por eles desenvolvidos na organização.

7.2 **Objetivos operacionais**

Os objetivos operacionais definidos para os Serviço são os seguintes:

- a) Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social;
- b) Melhorar a comunicação com o utente;
- c) Implementar o Serviço de Apoio Psicológico e Educativo;
- d) Manter a certificação da Qualidade (ISO 9001/2015);
- e) Reduzir o tempo de resposta aos utentes;
- f) Promover a adequação das condições de exploração de instalações/equipamentos;
- g) Reforçar e integrar competências;
- h) Reduzir custos e combater desperdício;
- i) Participar no Programa Ecoescolas;
- j) Implementar critérios de "alimentação saudável" no IPL.

7.3 **Atividades e recursos**

7.3.1 **Atividades a desenvolver**

No ano de 2024 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 a melhoria das condições de serviço para os utentes, nomeadamente, a ampliação da unidade residencial e a implementação da plataforma microserviços digitais.

7.3.2 **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.

Nesta área existirá uma forte aposta na comunicação, no sentido incrementar o conhecimento dos estudantes ao nível das soluções de apoio de que podem ser beneficiários.

7.3.3 **Alimentação**

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

Ao longo dos anos tem-se assistido a uma alteração do paradigma relativamente a esta atividade particular, evidente na variação do preço da refeição, traduzindo-se este facto numa dificuldade acrescida para os Serviços.

Os SAS/IPL continuarão a adotar e melhorar as medidas que conduziram 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), nomeadamente “Promover iniciativas que incentivem a alimentação saudável junto da população universitária”.

Descrição		Valor
Despesa	Comparticipação no valor da refeição social	€ 211.825,28
Receita	Concessão de serviço público de refeições (bares)	€15.000

7.3.4 Alojamento

Na sequência da candidatura ao Programa de Recuperação e Resiliência os SAS/IPL obtiveram financiamento para trabalhos de ampliação e beneficiação da Unidade Residencial M^a Beatriz.

Para além do incremento de um piso com aumento de 20% da capacidade da residência, pretende-se complementar as intervenções realizadas em 2019 e 2021 com implementação de medidas de eficiência energética.

Descrição		Valor
Despesa	Empreitada de ampliação e beneficiação a UR M ^a Beatriz	€3.371.511,18
Receita		€3.324.800,00

Descrição		Valor
Despesa	Parceria ISCTE,UNL, MA – Residência Falagueira	€1.000.000,00
Receita		

7.3.5 Desporto e Saúde

Ao mesmo tempo será estreitada a colaboração com a FAIPL para a organização de um torneio desportivo que envolva toda a comunidade académica.

Descrição		Valor
Despesa	Atribuição de subsídios	€6.000,00
Receita		

7.3.6 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.

7.3.7 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.

7.3.8 Serviço de Apoio Psicológico e Educativo

Os SAS/IPL consolidarão ainda a implementação do Serviço de Apoio Psicológico e Educativo. Pretende-se alargar a oferta existente no que refere a apoio psicológico e ao apoio a estudantes com necessidades educativas especiais - NEE.

Descrição		Valor
Despesa	Honorários do psicólogo	€6.000,00
Receita	Técnico NEE	€ 1.920,00

7.4 Recursos

7.4.1 Iniciativas de eficácia orçamental

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, nomeadamente estudantes, nacionais ou estrangeiros, em férias.

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. Pretende-se a substituição de equipamentos antigos por equipamentos mais eficientes do ponto de vista energético.

7.4.2 Recuperação de créditos

Os SAS/IPL continuarão implementar as medidas ao seu dispor para recebimento de créditos sobre alguns “clientes” – concessionários.

7.5 Novos Projetos

7.5.1 Continuação da implementação da plataforma digital SASocial

Pretende-se implementar diversos serviços da plataforma SASocial, desenvolvida por um consórcio de Institutos Politécnicos.

Esta plataforma permitirá agilizar a relação com os utentes, com evidentes benefícios para estes e para os serviços, no que respeita a celeridade de processos e alocação de recursos.

7.5.2 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.

Pretende-se agilizar com a plataforma indicada no ponto anterior o relacionamento com unidades orgânicas e estudantes, neste âmbito

7.6 Beneficiação do Património edificado e a edificar

7.6.1 Beneficiação da UR M^a Beatriz

Na sequência da candidatura ao Programa de Recuperação e Resiliência os SAS/IPL obtiveram financiamento para trabalhos de ampliação e beneficiação da Unidade Residencial M^a Beatriz.

No mesmo âmbito, foi entre IPL, ISCTE, UNL e MA para edificação de Residência de Estudantes na Amadora.

Para além do incremento de um piso com aumento de 20% da capacidade da residência, pretende-se complementar as intervenções realizadas em 2019 e 2021 com implementação de medidas de eficiência energética.

Descrição		Valor
Despesa	Empreitada de ampliação e beneficiação a UR M ^a Beatriz	€3.371.511,18
Receita		€3.324.800,00

Descrição		Valor
Despesa	Parceria ISCTE,UNL, MA – Residência Falagueira	€1.000.000,00
Receita		

7.6.2 Unidade alimentar e pavilhão desportivo de Benfica

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.

Pretende-se que no decurso de 2024 possa ser adjudicado o projeto de execução desta unidade.

Descrição		Valor
Despesa	Aquisição do projeto de execução	€200.000,00
Receita		

7.6.3 Remodelação do edifício dos SAS/IPL

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

Descrição		Valor
Despesa	Projeto, empreitada, mobiliário	€2.000,00
Receita		

7.7 Formação

No ano de 2023 pretende-se dar continuidade ao plano de formação em curso. Por um 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).

Na sequência de protocolo celebrado com Comissão de Coordenação de Desenvolvimento regional de Lisboa e Vale do Tejo, será concluído em 2024 o programa de incremento dos níveis de formação de alguns dos trabalhadores dos SAS/IPL, sem custos para os Serviços.

Descrição		Valor
Despesa	Ações de formação	€4.000,00
Receita		

8 Anexos

8.1 QUAR

2021 - 2025

QUAR

Serviços de Acção social do
Instituto Politécnico de Lisboa

SAS/IPL

QUAR

2021-2025

Missão e visão

Os SAS/IPL são uma unidade organizacional do Instituto Politécnico de Lisboa, dotada de recursos humanos próprios e de autonomia administrativa e financeira, vocacionada para apoiar os estudantes na execução de medidas de política conducentes à melhoria das condições de sucesso escolar.

Artigo 2.º Missão, visão e princípios éticos

1 — 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.

2 — 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.

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

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

4 — 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.

Objetivos estratégicos e operacionais

Objetivos estratégicos

1. Promover novas medidas de inclusão para os estudantes, em especial, para os com necessidades educativas especiais;
2. Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade na sua vertente académica e desburocratizar os procedimentos, centralizando nos serviços centrais do IPL aqueles que são comuns a todas as unidades orgânicas, sem descuidar a responsabilidade de cada uma delas. Coordenar a atividade do gabinete de auditoria com a do gabinete de qualidade;
3. Incrementar o processo, em curso, de modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão nas áreas financeira, académica e do circuito das aquisições;
4. 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;
5. Reforçar o apoio à cultura e ao desporto, nomeadamente, com a diversificação das ações culturais e a criação de mais espaços desportivos cobertos;
6. Insistir de modo a obtermos as várias autorizações governativas necessárias para a construção do novo edifício do ISCAL, da ESD, da cantina e pavilhão gimnodesportivo no Campus de Benfica do IPL;
7. Investir no nosso capital humano

Objetivos operacionais

OO	Qualidade	Ponderação: 30%	100	IND	Indicadores	Fonte de dados	Critério de cumprimento e superação
1	Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social	30	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	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	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	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	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 25 dias Superação - Inferior a 20 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%	

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
	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
	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

11	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
12	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)