

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 percepção 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)