SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

Instituto Politécnico de Santarém

dezembro de 2013

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO……..……. 3

II. MISSÃO E ATRIBUIÇÕES

1. Missão, visão e valores ……..…… 3
2. Atribuições e *stakeholders* …….…….4

III. AMBIENTE ORGANIZACIONAL

1. Fatores internos favoráveis à ação dos SASIPS……..…....….6
2. Factores internos e externos que condicionam a ação dos SASIPS.....6
3. Organograma…….…….……7

IV. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

1. Factores críticos de sucesso ……8
2. Vetores e objetivos estratégicos ……..……...……9

V. OBJETIVOS E ATIVIDADES

1. Objetivos operacionais …….....……..…….9
2. Principais atividades de apoio à execução da missão……..……..11

VI. AFETAÇÃO DE RECURSOS

1. Recursos humanos ……...……16
2. Recursos Financeiros……...…..17

ANEXO:

Programação das atividades/ações

I. INTRODUÇÃO

O presente plano de atividades é elaborado anualmente em cumprimento do estatuído no n.º 2 do artigo 85.º dos Estatutos do Instituto Politécnico de Santarém, homologados pelo Despacho Normativo nº 56/2008 e publicados no Diário da República, 2.ª série, n.º 214, de 4 de novembro de 2008 e da alínea a) do n.º 2 do artigo 16º do Regulamento Interno dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém, Regulamento n.º 806/2010, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 206, de 22 de outubro de 2010, e no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

II. MISSÃO E ATRIBUIÇÕES

1. Missão, visão e valores

Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém, adiante designados por SASIPS, têm por missão assegurar as funções da ação social escolar através da criação de condições de equidade social no acesso ao ensino superior e a prática de uma frequência bem sucedida, especialmente dos estudantes economicamente mais carenciados, mediante a concessão de apoios sociais e a prestação de serviços de qualidade.

Os SASIPS, no quadro de desenvolvimento das suas atribuições e tendo presente a procura de níveis superiores de excelência na organização e gestão dos serviços e na satisfação dos seus clientes, adotam como sua visão:

- Promover o acesso e a inclusão plena dos estudantes nas Escolas Superiores do Instituto Politécnico de Santarém.

A concretização da missão e da visão pressupõe o respeito por valores corporativos e princípios que identificam os SASIPS e definem a maneira de atuar e de se relacionar com as partes interessadas.

Os valores por que se pauta a atuação dos SASIPS são:

- Equidade
- Igualdade de oportunidades
- Integridade
- Responsabilidade

2. Atribuições e *stakeholders*

Conforme decorre do quadro jurídico estabelecido pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior e Estatutos do Instituto Politécnico de Santarém, os SASIPS são uma unidade do Instituto Politécnico de Santarém dotada de autonomia administrativa e financeira. Desenvolvem a sua actividade em obediência aos diplomas citados, em conjugação com o Decreto - Lei n.º 129/93, de 22 de abril e Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto e Regulamento Interno.

A sua principal vocação consiste em assegurar as funções da ação social escolar, designadamente na atribuição de apoios sociais diretos e indiretos aos estudantes.

Têm como objectivos proporcionar aos estudantes das escolas superiores que integram o Instituto Politécnico de Santarém (Escola Superior Agrária, Escola Superior de Educação, Escola Superior de Gestão e Tecnologia, Escola Superior de Saúde e Escola Superior de Desporto de Rio Maior), cuja população escolar ronda 4000 estudantes, melhores condições de estudo através da concessão de apoios sociais diretos e indiretos.

As modalidades de apoio direto são:

- Bolsas de estudo;
- Auxílios de emergência.

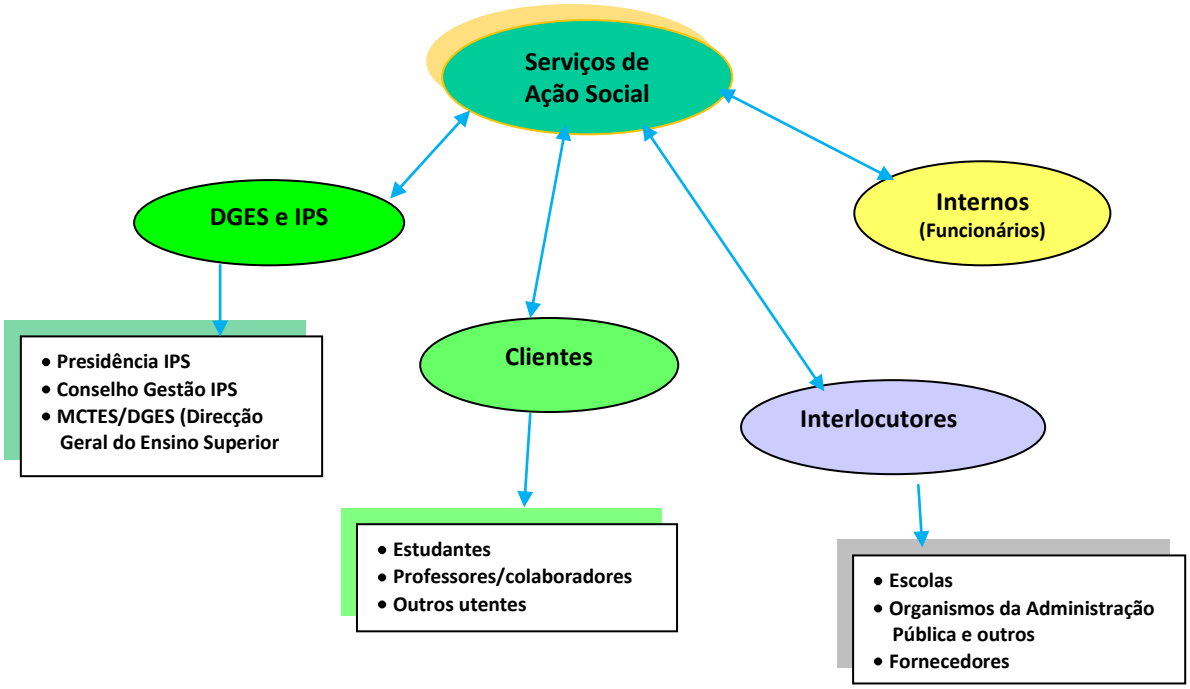
Integram as modalidades de apoio social indireto:

- Acesso à alimentação;
- Acesso ao alojamento;
- Acesso a serviços de saúde;
- Apoio a atividades desportivas e culturais;
- Acesso a outros apoios educativos.

Os *stakeholders*

Como serviço vocacionado para assegurar as funções da ação social no Instituto Politécnico de Santarém, os SASIPS têm como partes interessadas principais os estudantes que frequentam as Escolas Superiores do Instituto, a Presidência do Instituto e a Direcção Geral do Ensino Superior.

Num segundo nível incluem-se como *stakeholders* os interlocutores, ou seja, as entidades com as quais os Serviços de Ação Social interagem e articulam a sua atividade. Entre estes situam-se as Escolas do Instituto, os serviços da Administração Pública, as instituições com as quais os SASIPS estabelecem atividades de cooperação, os funcionários e trabalhadores dos Serviços, os fornecedores e outros clientes oriundos da comunidade em geral.



III. AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Os Serviços de Ação Social estão vocacionados para o desenvolvimento e a execução da política geral de apoio social aos estudantes (ensino superior público) definida superiormente pelo Ministério da Educação e Ciência. A sua estratégia norteia-se, também, pelos grandes objetivos definidos no Projeto Educativo do Instituto Politécnico de Santarém e Plano Estratégico, procurando contextualizar a sua ação, em matéria de

apoio social, às reais necessidades dos estudantes que frequentam as Escolas Superiores do Instituto.

1. Factores internos favoráveis à ação dos SASIPS

O ambiente interno de funcionamento dos SASIPS caracteriza-se por uma cultura organizacional de dedicação e entrega ao serviço e de preocupação pela qualidade dos serviços prestados.

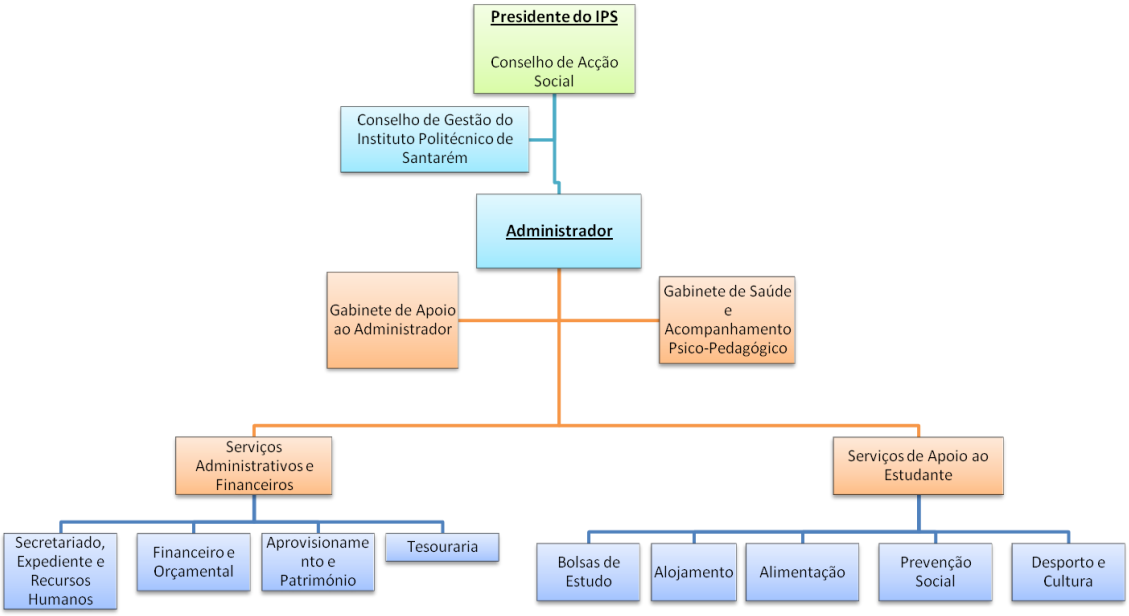
A pequena dimensão da estrutura existente e a sua flexibilidade, bem como a boa atmosfera de trabalho, são fatores facilitadores da circulação de informação conferindo-lhe uma plasticidade que permite gerar conhecimentos e capacidades que possibilitam a resposta ágil a novas situações. Outro fator a ter em conta é a recetividade à utilização de novas tecnologias da informação e comunicação, bem como a boa relação existente com as restantes unidades orgânicas do Instituto e com os organismos congéneres.

2. Fatores internos e externos que condicionam a ação dos SASIPS

Constituem fatores condicionantes da atividade dos Serviços de Ação Social:

- A grande escassez de meios humanos e a carência de espaços e de equipamentos, designadamente a sua adequação às novas tecnologias da informação e comunicação, para levar a efeito, com a eficiência desejada, as atribuições dos SASIPS.
- Inexistência de instalações definitivas dos Serviços para funcionamento dos órgãos de direção, serviços técnicos e administrativos, gabinete de apoio ao estudante, gabinete médico, centro de documentação e atividades complementares;
- Orçamento extremamente reduzido que tem impossibilitado a modernização das instalações e a aquisição de novos equipamentos, bem como a realização de obras de conservação e beneficiação dos refeitórios e residências de estudantes.
- Incerteza resultante das alterações que o Ministério da Educação e Ciência pretende impor ao nível da atribuição de apoios sociais, designadamente as resultantes da previsível alteração do atual quadro legislativo de atribuição de bolsas de estud

3. Organograma dos SASIPS



IV. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

Dando sequência à atividade desenvolvida nos anos anteriores, o Plano de Atividades para 2014 está delineado de acordo com o mapa estratégico dos SASIPS, decorrente da aplicação da metodologia *Balanced Scorecard* (BSC)[1]. Procurando tirar partido da estruturação axiológica das componentes subjacentes à articulação da missão, da visão e da estratégia organizacional preconizada para os Serviços de Ação Social e, em consonância com a estratégia global do Instituto Politécnico de Santarém, foi possível identificar os grandes vetores estratégicos, ou seja, as grandes linhas de orientação durante o horizonte temporal do plano estratégico e elaboração do mapa estratégico (em anexo), que identifica os objetivos estratégicos a perseguir.

1. Fatores críticos de sucesso

O cumprimento da missão, da visão dos Serviços de Ação Social e demais orientações superiormente determinadas impõe que seja identificado um conjunto de fatores críticos de sucesso,

Constituem fatores críticos de sucesso dos SASIPS:

- **Focalização nos resultados** - o desempenho e os resultados alcançados na prestação de apoios sociais, diretos e indiretos, visando a satisfação dos clientes.
- **Eficiência organizacional** - neste aspeto ganham relevo os processos, os procedimentos e prazos, a gestão processual e a diminuição de custos de funcionamento. Importa, assim, melhorar a gestão, estrutura e os processos relativos às atividades desenvolvidas.
- **Gestão da mudança, aprendizagem e melhoria contínua** - coloca-se aqui a necessidade de assegurar uma elevada produtividade, motivação, formação e envolvimento dos funcionários e trabalhadores.
- **Cultura organizacional de qualidade orientada para a inovação** - visa a melhoria do serviço e satisfação das necessidades dos *stakeholders*.

[1] R. Kaplan, R. Norton, D. : "The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance", Harvard Business Review, Jan-Fev 1992, pp 71-79.

2. **Vetores estratégicos**

Os vetores estratégicos para o triénio 2014-2016, tendo em conta o contexto passado/presente, a missão, os valores corporativos, os objetivos superiormente determinados e os novos desafios decorrentes das mudanças em curso tanto no ensino superior, como na sociedade em geral, continuam a ser os seguintes:

- **Promover o acesso aos apoios sociais.**
- **Racionalizar os recursos disponíveis**
- **Melhorar a satisfação dos clientes.**

Os objetivos estratégicos que decorrem destas linhas de orientação estratégica constam do mapa estratégico dos SASIPS que se anexa.

1. Objetivos estratégicos a perseguir em 2014

- Melhorar o acesso aos apoios sociais
- Oferecer novas atividades nas áreas da saúde, desporto e cultura
- Desenvolver parcerias no âmbito dos apoios sociais
- Melhorar os processos com vista à eficácia, eficiência, qualidade e inovação
- Implementar um sistema de garantia da qualidade
- Formar, capacitar e reorganizar os recursos humanos
- Racionalizar custos
- Captar receitas

V. OBJETIVOS E ATIVIDADES

1. Objetivos operacionais

Os objetivos operacionais decorrentes dos objetivos estratégicos, no contexto de concretização das orientações estratégicas preconizadas, onde se incluem os objetivos definidos no QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização, são as seguintes:

Quadro 1. Objetivos Estratégicos/objetivos operacionais

Objetivos estratégicos	Objetivos operacionais
1. Melhorar o acesso aos apoios sociais	1.1 Potenciar a utilização da plataforma de candidatura a bolsa de estudo da DGES 1.2 Cumprir os prazos regulamentares de comunicação dos resultados de candidatura a bolsas de estudo 1.3 Disponibilizar a candidatura a alojamento on-line ao universo das escolas do Instituto 1.4 Desenvolver o sistema de informação de candidatura a bolsa de estudo e alojamento
2. Oferecer novas atividades nas áreas da saúde, desporto e cultura	2.1 Oferecer consultas de especialidades médicas. 2.2 Gabinete de Acompanhamento Psico-Pedagógico: - Reforçar a oferta de consultas no âmbito do gabinete de Acompanhamento Psico-Pedagógico; - Organizar sessões temáticas. 2.3 Desenvolver um estudo sobre o abandono escolar. 2.4 Diversificar a oferta de atividades desportivas;
3. Desenvolver parcerias no âmbito dos apoios sociais	3.1 Intensificar as atividades de apoio aos estudantes economicamente carenciados, no âmbito do protocolo com a Cruz Vermelha Portuguesa 3.2 Desenvolvimento de novos acordos de cooperação/parcerias no âmbito da alimentação, dos serviços de saúde e do desporto.
4. Melhorar os processos com vista à eficiência, qualidade e inovação.	4.1 Consolidar e desenvolver o sistema informático de gestão documental. 4.2 Racionalizar recursos (humanos e financeiros) através da partilha de serviços com o Instituto; 4.3 Implementar o sistema de controlo eletrónico de assiduidade; 4.4 Racionalizar custos 4.5 Aperfeiçoar o sistema de gestão integrada das unidades alimentares. 4.6 Melhorar o sistema de marcação de refeições
5. Implementar um Sistema de Garantia da Qualidade	5.1 Concretizar a implementação nos SAS do sistema de gestão de qualidade, no âmbito do projeto em desenvolvimento no Instituto 5.2 Garantir a qualidade de processos e procedimentos;
6. Formar os recursos humanos	6.1 Desenvolver um plano de formação dos colaboradores dos SASIPS; 6.2 Cumprir rigorosamente o SIADAP 6.3 Implementar as medidas de autoproteção nas unidades residenciais e alimentares. 6.4 Desenvolvimento de simulacros de incêncio nas residências de estudantes.
7. Racionalizar custos	7.1 Desenvolver atividades no sentido de reduzir custos de funcionamento das unidades residenciais e alimentares
8. Captar receitas	8.2 Incrementar o desenvolvimento de atividades para aumentar as receitas próprias

9. Conservar os edifícios e os equipamentos	9.1 Adaptar as residências de estudantes em conformidade com os projectos de segurança contra incêndio; 9.2 Melhorar e conservar os edifícios existentes 9.3 Assegurar a manutenção dos equipamentos, mobiliário e viaturas

2. Principais atividades de apoio à execução da missão

Atribuição de bolsas de estudo

Um dos objetivos dos SASIPS consiste na atribuição de bolsas de estudo aos estudantes carenciados.

A bolsa de estudo é concedida anualmente e visa contribuir para custear, entre outras, as despesas de alojamento, alimentação, transporte, material escolar e propina.

Cabe ao Ministério da Educação e Ciência a fixação de critérios orientadores para a sua atribuição.

No ano letivo de 2012/13 o n.º de candidatos a bolseiro foi de 1183 e o n.º de bolseiros de 747.

Pretende-se dar ênfase à divulgação junto dos estudantes das modalidades de apoio social existentes, designadamente a atribuição de bolsas de estudo e alojamento, através de folhetos informativos, contactos com as Associações de Estudantes, atendimento personalizado e página electrónica dos SASIPS, de molde a aumentar substancialmente o número de candidatos a bolseiro e, assim, contribuir para tornar extensível este benefício social a todos os estudantes carenciados.

Na área do apoio social direto pretende-se dar continuidade ao protocolo com a Cruz Vermelha Portuguesa para apoio social extraordinário aos estudantes das Escolas Superiores do IPS, no âmbito do Programa “Portugal mais Feliz” desenvolvido pela Cruz Vermelha Portuguesa, através do seu Centro Humanitário de Santarém/cartaxo, visando atenuar as dificuldades económicas das Famílias e Estudantes, evitando o abandono escolar.

Os apoios a conceder visam ajudar os estudantes e suas famílias a suportar, entre outros, os encargos com alojamento, alimentação, transportes, material escolar e despesas com saúde.

Concessão de auxílios de emergência

Os Serviços de Ação Social atribuem auxílios de emergência aos estudantes em situações económicas especialmente graves, não enquadráveis no âmbito do processo de atribuição de bolsas.

Promoção do acesso ao alojamento

Esta área destina-se aos estudantes deslocados, com prioridade para os economicamente carenciados. A estes estudantes será concedido alojamento em residências ou apoios específicos para esse fim.

Actualmente existem 275 camas nas três residências (Andaluz, S. Pedro e Pedro Álvares Cabral).

Promoção do acesso à alimentação

A alimentação constitui um apoio social indirecto importante na política definida para a ação social que consiste no acesso a um serviço de refeições em refeitórios e bares.

No ano de 2014 pretende-se consolidar o sistema de gestão integrada dos refeitórios, o acesso automatizado às unidades alimentares - reserva e pagamento da refeição e controlo de acesso aos refeitórios - e reforçar a melhoria da qualidade e modernização do serviço.

Pretende-se, ainda, levar a efeito as seguintes atividades:

- Continuação da requalificação dos refeitórios e substituição dos equipamentos obsoletos e degradados dos refeitórios Andaluz, S. Pedro e Escola Superior de Enfermagem.
- Melhorar as condições de funcionamento da cantina da ESDRM.

Acesso a serviços de saúde

Neste âmbito mantém-se activo o protocolo celebrado com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo que permite o acesso preferencial dos estudantes das escolas superiores integradas no Instituto a cuidados de saúde primários na Unidade de Saúde Familiar de S. Domingos, Santarém e na Unidade de Saúde Familiar de Rio Maior do Agrupamento de Centros de Saúde Lezíria.

Mantém-se também em pleno funcionamento o acordo com o Instituto Português da Juventude para acesso dos estudantes a consultas nas áreas da sexualidade, nutricionismo e apoio psicológico.

Consolidação das atividades desenvolvidas pelo Gabinete de Apoio Psico-Pedagógico, a funcionar desde o início de novembro de 2009, com os objetivos de apoiar os estudantes na condução do seu projeto de formação, refletir sobre estratégias de gestão do stress e ansiedade e desenvolver estratégias para melhorar o desempenho. No presente ano letivo pretende-se levar a efeito um estudo sobre o abandono escolar no Instituto, no sentido de implementação de medidas de combate ao abandono e insucesso escolar.

Pretende-se, ainda, oferecer à comunidade académica consultas de especialidades médicas em função da disponibilidade financeira dos SASIPS e de possíveis acordos de cooperação a desenvolver a breve prazo.

Apoio a atividades desportivas e culturais

O ano lectivo de 2007/08 ficou assinalado lançamento das atividades desportivas sob a responsabilidade e gestão dos SAS.

Os objetivos estratégicos para o ano letivo de 2013/2014, na área do desporto, continuam a ser:

- Promover a prática da atividade desportiva na Comunidade Académica (alunos, docentes e não docentes) do IPS;
- Apoiar o Associativismo Desportivo e Cultural;
- Gerir adequadamente as instalações desportivas e coordenar a organização técnica das atividades desportivas.

No presente ano letivo, os SASIPS tem várias modalidades ao dispor dos seus utentes no ginásio da Escola Superior Agrária, estando as mesmas abertas à comunidade local.

As modalidades são programadas no início de cada ano lectivo e visam ir ao encontro da satisfação dos seus utentes. Estão em funcionamento atividades de Cardiofitness, Musculação, Cycling, Step, Total Conditioning, Hip Hop, Combat, Pilates e Circuit Training.

Pretende-se introduzir no presente ano letivo de 2013/14 a modalidade de "Zumba", considerada uma mais-valia na angariação de utentes.

Para além destas atividades os SASIPS asseguram a gestão, durante todo o ano lectivo, das seguintes instalações desportivas: Polidesportivo Descoberto e Campo de Ténis no Complexo Andaluz.

Apesar da crise económica e social que assola o nosso país, número de utentes em atividade regular tem-se mantido. Desde o início da gestão e dinamização das atividades desportivas pelos SASIPS, já se encontram registados mais de 650 utentes.

Pretende-se também desenvolver, ao longo do ano, ações de promoção da atividade física e de socialização, como jogos de diversas modalidades, *open day* no ginásio da Agrária, passeio pedestre com orientação pela cidade de Santarém, "desafio total", atividades de rafting, de paintball e participação na meia maratona de Lisboa.

Importa realçar também o funcionamento no Complexo Andaluz da "Escola de Ténis".

Para além destas atividades os SASIPS asseguram a gestão, durante todo o ano letivo, do Polidesportivo Descoberto e Campo de Ténis no Complexo Andaluz.

Outro dos objetivos consiste no alargamento da oferta a novas modalidades, designadamente as que se enquadrem em espaços naturais.

No que se refere às atividades culturais há a intenção de levar a efeito um conjunto de iniciativas que proporcionem um ambiente integrado de convívio entre os estudantes das diversas escolas do IPS e restante comunidade académica que permita a troca de conhecimentos, experiências, etc.

Outras atividades

Para fazer face às carências de pessoal e no sentido de prestar um melhor apoio aos estudantes nos setores de Alojamento e de Prevenção Social pretende-se celebrar contrato com vários colaboradores, no âmbito da Medida Emprego-Inserção, prevista na Portaria n.º 128/2009, de 30 de Janeiro, para serviço nas residências de estudantes, para

acolhimento, apoio e acompanhamento dos estudantes visando a sua integração na comunidade académica e comunidade local.
No âmbito das medidas de auto proteção está programado a realização de simulacros de incêndio nas residências de estudantes, em colaboração com os Bombeiros Municipais de Santarém.

Redução de custos de funcionamento

No sentido de redução de custos de funcionamento prosseguiu a política de partilha de serviços com o Instituto e o desenvolvimento de procedimentos de aquisição de bens e serviços no sentido de obtenção de economias de escala.
Desenvolveram-se ações de sensibilização junto dos residentes e realizaram-se intervenções nas unidades residenciais e alimentares para redução dos custos de funcionamento, designadamente com água e energia elétrica.

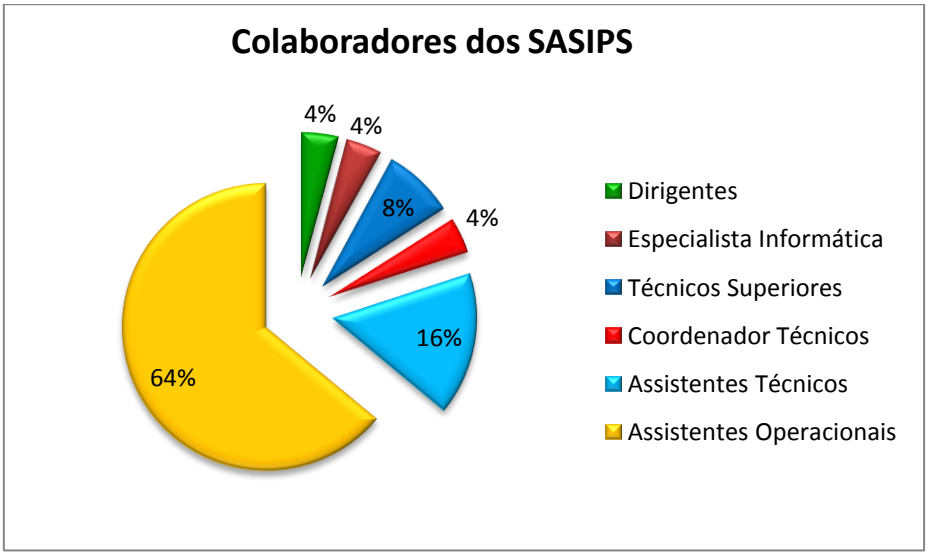
Obras de manutenção e requalificação

As intervenções de manutenção e requalificação dos edifícios, bem como as obras de adaptação das residências Andaluz e de S. Pedro em conformidade com os projetos de segurança contra incêndio ficam pendentes da obtenção da necessária autorização da tutela para utilização dos saldos do PIDDAC e da Fonte de Financiamento 511, receitas próprias.

VI. AFETAÇÃO DE RECURSOS

1. Recursos humanos

Os SASIPS dispõem actualmente no seu mapa de pessoal de 1 dirigente e 242colaboradores (2 técnicos superiores, 1 especialista de informática, 3 assistentes técnicos e 16 assistentes operacionais), assim repartidos:



Da análise do gráfico apresentado salienta-se a escassez de dirigentes e técnicos superiores que permitam produzir um trabalho de maior qualidade, que não se limite apenas à completa satisfação das necessidades correntes. Para que os SASIPS cumpram a sua missão em pleno torna-se necessário proceder ao reforço do pessoal, especialmente a nível do grupo técnico superior, designadamente nas áreas de Bolsas de Estudo e de Saúde, Cultura e Desporto.

Qualificação e motivação

No que respeita à qualificação, pretende-se reforçar a política de formação contínua, quer em termos de especialização técnica nas matérias relacionadas com a atividade dos SASIPS, quer em termos organizacionais. A atualização permanente do pessoal e a sua valorização profissional desenvolver-se-á através da frequência das ações de formação a incluir no Plano de Formação para 2014, privilegiando matérias relativas às respetivas áreas chave de atuação.

2. Recursos financeiros

A atividade dos SASIPS é suportada basicamente pelo orçamento de funcionamento, dado que nos últimos anos não têm sido atribuídas verbas do PIDDAC. Em termos

gerais podemos dizer que o orçamento é muito exíguo para fazer face às actuais necessidades, principalmente no que se refere à aquisição de novos equipamentos para substituição dos degradados e obsoletos nas unidades alimentares e unidades residenciais, bem como manutenção dos edifícios, obrigando a uma grande contenção de custos e a uma efetiva reengenharia financeira no sentido de ocorrer às situações mais gravosas.

Importa ainda realçar que nos últimos quatro anos (2009, 2010, 2011, 2012 e 2013) as verbas atribuídas aos Serviços de Ação Social pelo Orçamento do Estado (Fonte de financiamento 311) têm vindo a ser reduzidas sistematicamente. No ano de 2011 o orçamento sofreu um corte de 34.364,00€, correspondente a 6,2%, enquanto em 2012 teve um corte de 30.400,00€, relativamente ao orçamento de 2011 (-5,85%).

No ano de 2013 o orçamento corrigido atribuído foi de 453.394,00€, o que representa um corte de 35.625,00€, relativamente ao ano anterior, correspondente a 7,3%.

No presente ano de 2014 o orçamento corrigido atribuído foi de 367.866,00€, o que representa um corte de 85.528,00€ relativamente ao ano anterior, correspondente a 19%.

QUADRO 2. Orçamento dos SASIPS para 2014

(em euros)

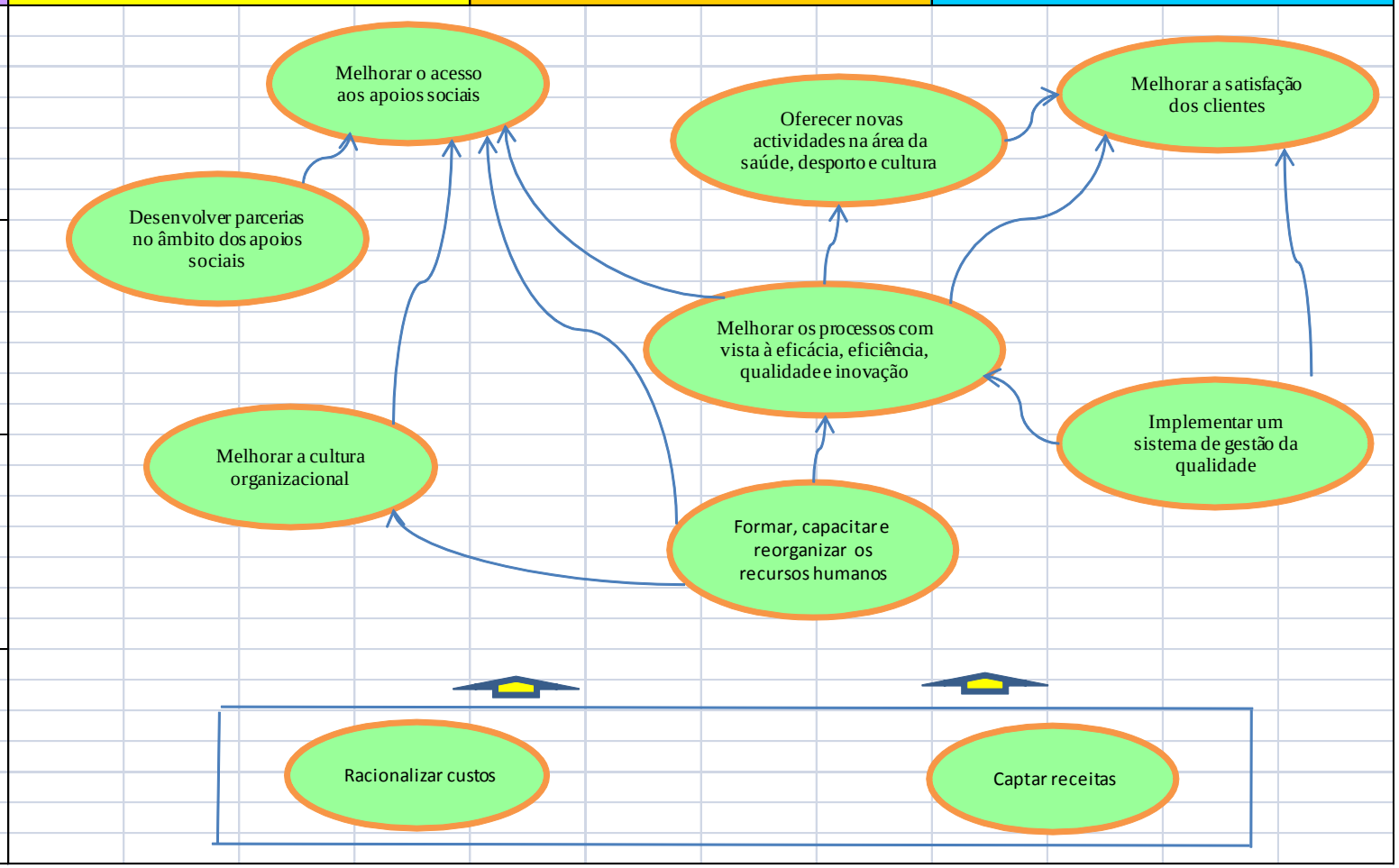
AGRUPAMENTO ECONÓMICO	*VALOR*
FONTE DE FINANCIAMENTO 311	
Despesas com pessoal	
- Remunerações certas e permanentes	322.671
- Abonos variáveis e eventuais	10.492
- Segurança Social	76.806
Aquisição de bens e serviços	24.390
TOTAL DA FONTE DE FINANCIAMENTO 311	**434.359**
FONTE DE FINANCIAMENTO 510	
- Despesas com pessoal	4.000
Aquisição de bens e serviços	
- Aquisição de bens	114.166
- Aquisição de serviços	216.200
Instituições sem fins lucrativos	
- Outros encargos financeiros	2.200
Transferências correntes	
- Instituições sem fins lucrativos	
- Outras	18.300
Aquisição de bens de capital	
- Investimentos	13.000
TOTAL DA FONTE DE FINANCIAMENTO 510	**367.866**
TOTAL GERAL	**802.225**

ANEXO - Programação das Atividades/ações

Objetivos Operacionais	*Indicadores*	*Metas*	*Atividades/ações*	*Calendarização*	*Destinatários*	*Responsáveis*
1.1 Potenciar a utilização da plataforma de candidatura a bolsa de estudo da DGES 1.2 Cumprir os prazos regulamentares de comunicação dos resultados de candidatura a bolsas de estudo	Cumprimento dos prazos regulamentares	100%	• Bolsas de Estudo: - Divulgação, candidatura, atribuição	Ao longo do ano maio a nov l	Estudantes	Setor de Bolsas de Estudo
1.3 Disponibilizar a candidatura a alojamento on-line ao universo das escolas do Instituto	Nº de estudantes abrangidos	100%	• Auxílios de emergência: - Divulgação, candidatura, atribuição	Ao longo do ano	Estudantes	
1.4 Consolidar o sistema de pagamento do alojamento por Multibanco	Data	100%	• Alojamento: - Divulgação, candidatura, atribuição - Pagamento	maio a nov mensalmente	Estudantes	Setor de alojamento
2.1 Oferecer consultas de especialidades médicas.	Nº de especialidades	3	• Oferta de consultas de especialidades médicas	Ao longo do ano	Estudantes, pessoal docente e não docente	GSAPP
2.2 Reforçar a oferta de consultas no âmbito do gabinete de Acompanhamento Psico-Pedagógico e organizar sessões temáticas.	Taxa de aumento de atendimentos	5%	• Apoio Psico-pedagógico			
2.3 Desenvolver estudo no âmbito do insucesso escolar	N.º de estudantes abrangidos	90%	• Inquérito	Ao longo do ano	Estudantes	GSAPP
2.4 Diversificar a oferta de atividades desportivas; 2.5	Nº de atividades	10	• Musculação, cardiofitness, treino funcional, Cycling, Step, Total Conditioning, Hip Hop, Combat, Pilates e Circuit Training.	Ao longo do ano	Estudantes, pessoal docente, pessoal não docente e comunidade	**Setor de Desporto e Cultura**
2.6 Aumentar o número de utentes no gínásio	Taxa de aumento	3%				

3.1 Intensificar as atividades de apoio aos estudantes economicamente carenciados, no âmbito do protocolo com a Cruz Vermelha Portuguesa	Nº de estudantes apoiados	3 a 6	• Atribuição de apoios aos estudantes economicamente carenciados • Continuação do Fornecimento de refeições aos estudantes da Escola de Saúde no Hospital de Santarém	Ao longo do ano	Estudantes	Setor de Bolsas de Estudo e Cruz Vermelha Portuguesa
3.2 Desenvolvimento de novos acordos de cooperação/parcerias no âmbito da alimentação, dos serviços de saúde e do desporto.	Nº de protocolos/parcerias a desenvolver	2 a 3	• Manutenção do protocolo com ARSLVT, Centros de Saúde de Santarém e de Rio Maior e Instituto Português da Juventude.	Ao longo do ano		Setores Desporto e Cultura e de Alimentação
4.1 Consolidar e desenvolver o sistema informático de gestão documental.	Nº de medidas corretivas	2 a 3	• Consolidar a informatização da gestão documental e arquivo. • Atualização da inventariação (cadastro e inventariação dos bens afetos aos SAS)	Ao longo do ano	Colaboradores	CIIPS e Setor de Recursos Humanos
4.2 Racionalizar recursos (humanos e financeiros) através da partilha de serviços com o Instituto; 4.3 Racionalizar custos	Nº de ações	3 a 6	• Partilha de recursos com o Instituto e desenvolvimento em comum de procedimentos concursais em ordem à obtenção de economias de escala		Comunidade académica	
4.4 Implementar o sistema eletrónico de controlo de assiduidade			• Controlo eletrónico de assiduidade		Colaboradores	CIIPS
4.5 Aperfeiçoar o sistema de gestão integrada das unidades alimentares.	Taxa de redução de custos	3 a 6%	• Consolidar o sistema de gestão integrada das unidades alimentares.			Setor de Aprovisionamento
4.6 Melhorar o sistema de marcação de refeições	Nº de medidas corretivas	1 a 3	• Consolidar o sistema automatizado de reserva e pagamento de refeições.			Setor de Alimentação e Gabinete de Apoio ao Administrador
5.1 Concretizar a implementação nos SAS do sistema de gestão de qualidade, no âmbito do projeto em desenvolvimento no Instituto	Data de implementação	A definir pelo Instituto	• Garantir a qualidade de processos e procedimentos • Desenvolver auditorias técnico-funcionais para monitorização de funcionamento das unidades alimentares.	Ao longo do ano	Colaboradores	Grupo de Trabalho
5.2 Garantir a qualidade de processos e procedimentos;	Prazo de implementação do sistema		• Gestão dos Recursos Humanos • Realização das ações de formação • Dar execução plena à avaliação do desempenho do pessoal dos SAS			

6.1 Desenvolver um plano de formação dos colaboradores dos SASIPS;	Nº de ações a desenvolver	3 a 6	• Dar cumprimento à legislação vigente	Ao longo do ano	Setores de Recursos Humanos e de Aprovisionamento
6.2 Cumprir rigorosamente o SIADAP	Taxa de cumprimento	100%			
6.3 Aplicar as medidas de autoproteção nas unidades residenciais e alimentares.	Taxa de cumprimento	90%		Ao longo do ano	
6.4 Realização de simulacros de incêndio	N.º de simulacros	2	Realização dos simulacros	Até 31 de julho	Setores de Alojamento e de Aprovisionamento
7.1 Desenvolver atividades no sentido de reduzir custos de funcionamento das unidades residenciais e alimentares	Nº de medidas a realizar	1 a 3	• Desenvolvimento de medidas que levem à redução dos custos de funcionamento	Ao longo do ano	Todos os Setores dos SAS
8.2 Incrementar o desenvolvimento de atividades para aumentar as receitas próprias	Nº de ações a realizar	1 a 3	• Promover ações de aluguer das instalações a privados no âmbito do alojamento e do desporto	Ao longo do ano	Setor de Aprovisionamento e Património
9.1 Adaptar as residências de estudantes em conformidade com os projetos de segurança contra incêndio;	Nº de intervenções	1	• Realização de obras de adaptação	Ao longo do ano	Setor de Aprovisionamento e Património
9.2 Melhorar e conservar os edifícios existentes	Nº de intervenções	3 a 5	• Realização de obras de manutenção e requalificação		
9.3 Assegurar a manutenção dos equipamentos, mobiliário e viaturas			• Renovação de equipamentos obsoletos	Ao longo do ano	

MAPA ESTRATÉGICO DOS SASIPS

PERSPECTIVA	VECTORES ESTRATÉGICOS		
	Promover o acesso aos apoios sociais	Racionalizar	Melhorar a satisfação dos clientes