

PLANO ESTRATÉGICO

2017-2019

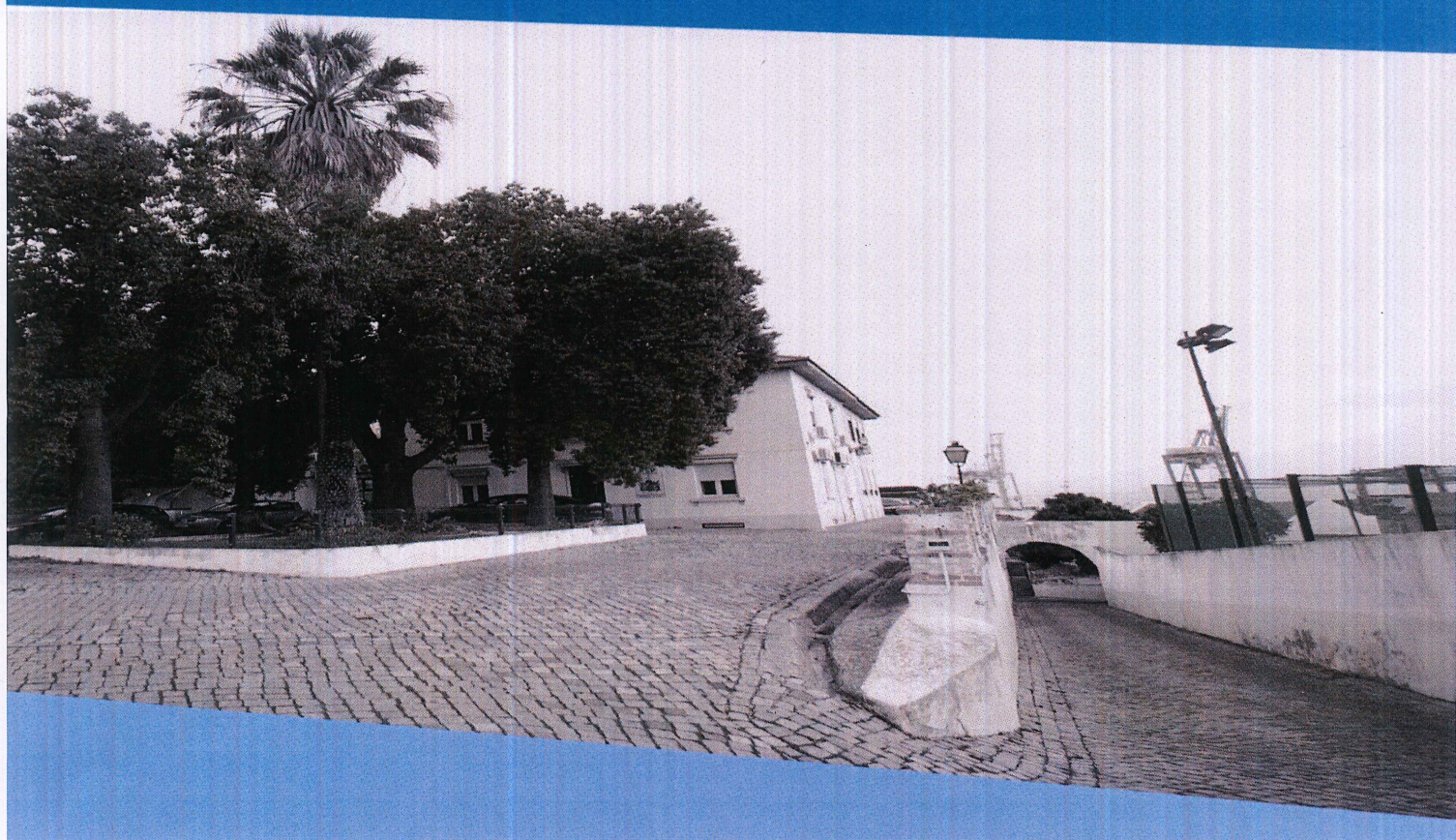
SERVIÇOS SOCIAIS E COFRE DA PREVIDÊNCIA DA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

FOCAR A AÇÃO NO BENEFICIÁRIO

Homologado
0205.2019

O Diretor dos Serviços Sociais


Luís Manuel Peça Farinha
Superintendente-Chefe



Índice

Mensagem do Diretor Nacional da PSP e Diretor dos SSPSP	1
Nota Introdutória do Secretário-Geral dos SSPSP	3
Processo de construção do Planeamento Estratégico.....	6
Identidade Institucional	8
Enquadramento da Estratégica	14
Contexto Estratégico.....	15
Objetivos Estratégicos, Indicadores e estratégias	19
Acompanhamento e Avaliação	27
A Estratégia numa página	28

Índice de Figuras

Figura 1 - Áreas de intervenção	10
Figura 2 – Localização do património imobiliário.....	11
Figura 3 – SSPSP/ CPPSP em números 2016.....	12
Figura 4 – Análise SWOT	17
Figura 5 – Desenvolvimento da estratégia	20



SERVIÇOS SOCIAIS
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



Mensagem do Diretor Nacional da PSP e Diretor dos SSPSP Superintendente-Chefe Luís Peça Farinha

O apoio social complementar, missão principal dos Serviços Sociais da polícia de Segurança Pública, tem assumido nos últimos anos uma especial relevância, fruto das vicissitudes resultantes de um conjunto de constrangimentos de natureza económica que têm afetado a sociedade e também os profissionais da PSP e os seus agregados familiares.

As características próprias e as condicionantes inerentes à função policial, implicam uma dimensão de apoio, diversificado mas específico e que seja fator diferenciador das respostas que possam ser providenciadas por outros institutos generalistas, sempre na busca de soluções específicas que satisfaçam necessidades que frequentemente resultam de dinâmicas sociais e profissionais que moldam a vida dos que servem a instituição policial.

Assim, o foco da ação deverá ser o beneficiário, projetado para um futuro que, de forma sólida e consistente, através de uma gestão transparente e eficiente nos processos e eficaz nas respostas, procurando alargar fontes de receita que potenciem a sustentabilidade orçamental, reforcem o equilíbrio dos custos e dos benefícios, alarguem o espectro da intervenção geográfica, a dimensão da oferta e a qualidade dos serviços.

A revisão e atualização dos normativos estatutários que regem os Serviços Sociais é uma prioridade necessária para permitir uma atuação mais célere e completa e uma gestão mais facilitada e facilitadora, a par de uma também necessária evolução e modernização das prestação de serviços e da difusão da informação.

O envolvimento de todos e em particular das delegações nos comandos no apoio, assume-se igualmente como uma linha prioritária, devendo potenciar um melhor conhecimento e informação aos beneficiários e uma melhor perceção das suas necessidades específica e da dinâmica que se espera do apoio social.

Serão três anos de intenso esforço e trabalho planificado, na procura da modernidade e de uma dinâmica de resposta eficiente, eficaz e que vá, sempre que possível ao encontro de todos os anseios dos beneficiários.



P.S.P.

SERVIÇOS SOCIAIS





Nota Introdutória do Secretário-Geral dos SSPSP

Superintendente Chefe Jorge Cabrita

Terminado mais um ciclo estratégico (2012/2016), impõe-se a projeção do futuro próximo dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública, em obediência a uma visão gestonária de reforço identitário e do seu indispensável contributo para a coesão e para a solidariedade institucional no seio da PSP, definindo o seu desempenho no triénio 2017-2019.

Não obstante a imperativa necessidade de revisão do plano estatutário, adequando-o às exigências funcionais e orgânicas contemporâneas, mantêm-se os propósitos de reforço na prossecução máxima da missão tradicional destes SSPSP. Em concreto, o de se providenciar o apoio específico de natureza social complementar a todos os profissionais da PSP e suas famílias com respeito pelas restrições e condicionantes próprias da condição policial e em atenção às suas especificidades, sendo esta fator diferenciador no modelo e nas características da resposta social a providenciar pelos SSPSP, enquanto

instituto integrado e indissociável da Polícia de Segurança Pública. Nesse contexto, reiteram-se os valores da transparência e da ética nas condutas por parte de todos os que servem os SSPSP e os seus beneficiários, bem como o rigor, além da contínua busca de inovação nos serviço e de revisão dos processos produtivos, procurando a excelência e a qualidade no serviço a um público que, independente de hierarquias ou de carreiras profissionais diferenciadas, se encontra em total paridade no benefício e em atenção a uma lógica de mutualismo e de solidariedade.

Com vista ao cada vez mais efetivo caminho da autossustentabilidade orçamental, numa lógica de mais justa relação custo/benefício das infraestruturas de produção e de serviço, haverá que diversificar as fontes de financiamento, procurando uma cada vez menor dependência do contributo direto e indireto dos beneficiários, através da criação das condições normativas e mercantis para financiamento da atividade dos SSPSP fora do universo dos mesmos, providenciando uma mais vantajosa relação do benefício global face ao contributo relativo.

Em atenção aos propósitos gestonários de eficiência, eficácia e de economia social de escala, a adoção de novos sistemas de produção e de apoio tecnológico, a agilização e adequação da orgânica interna, bem como uma mais clara definição dos conceitos de complementaridade e de subsidiariedade

social, evitando redundâncias perante outros sistemas de solidariedade públicos e gerais, permitirão um mais correto diagnóstico de necessidades e de áreas de poupança no processo produtivo, bem com um mais adequado planeamento do investimento, tendo-se sempre como fito a obtenção de um cada vez maior valor social com o empenhamento de relativamente menos recursos.

Tendo como propósito o reforço de uma imagem global de prestígio e de qualidade dos SSPSP, a adoção de sistemas de gestão da qualidade e de controlo interno, ativos e credíveis, é incontornável.

Em nome da notoriedade na própria instituição PSP e junto dos beneficiários dos SSPSP, haverá que se apostar na crescente

redistribuição da oferta geográfica e num mais desconcentrado e diversificado investimento social no dispositivo da PSP, homogeneizando-o no território continental e nas regiões autónomas, com as micro-necessidades sociais que caracterizam estas últimas, potenciadas pela distância e pela condição insular.

Com parceiros incontornáveis nesse esforço de visibilidade institucional, impõe-se o reforço normativo e o enquadramento hierárquico das delegações dos SSPSP nos Comandos, a par de uma estrutura orgânica e de uma estratégia de comunicação e de marketing, que reforce a consciência por parte dos beneficiários da variedade da oferta e da qualidade dos seus serviços, bem como a importância dos Serviços Sociais no contexto da Polícia de Segurança Pública.



Processo de construção do Planeamento Estratégico

O planeamento estratégico estabelece as principais linhas de orientação em que assentaremos a nossa estratégia, bem como anualmente as ações e indicadores que facilitem o alinhamento dos nossos recursos, de modo a satisfazer as necessidades e corresponder às expectativas de todos aqueles a quem pretendemos servir e que serão afetados pelas nossas escolhas.

Acreditamos que os benefícios do planeamento estratégico serão efetivos, pois o processo exige que se preste uma especial atenção às tendências externas, levando os SSPSP a ficarem mais defendidos de poderem a vir a ser surpreendidos, permitindo-lhe ser proactivo perante o seu futuro.

O processo de planeamento estratégico é dinamizado internamente com o envolvimento e pedido de contributos às diferentes áreas de atuação. Este envolvimento permite que todos aqueles que têm maiores responsabilidades na sua implementação conheçam o plano e as razões que lhe estão subjacentes, facilitando a partilha nos objetivos dos SSPSP e o aumento do sentimento de pertença. Envolver todos os níveis de gestão permite ainda que se mantenha o seu propósito estratégico, mesmo em períodos de mudança de liderança, contribuindo para uma maior estabilidade governativa.

Pela primeira vez, pretende-se apresentar um Plano Estratégico conjunto dos SSPSP e CPPSP. Esta alteração prende-se com o facto de CPPSP encontrar-se extinto, sendo objeto de fusão, desde 2006, tendo as suas atribuições sido integradas no organismo com atribuições relativas aos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública, publicado no D.L. nº 203/2006, de 27 de outubro, aguardando-se até à data a publicação do diploma orgânico.

Pretende-se que os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública e o Cofre da Previdência da Polícia de Segurança Pública continuem a assumir um posicionamento no panorama da Administração Pública e, em particular, da Ação Social Complementar, de forma a ocupar um espaço específico de atuação e a diferenciar-se dos demais organismos públicos.



Identidade Institucional

Os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SSPSP) foram instituídos a 31 de dezembro de 1959 pelo Decreto-Lei nº42 794, são uma instituição de utilidade pública e dotada de personalidade jurídica e de autonomia administrativa e financeira, dependente diretamente do Diretor Nacional da PSP que, por inerência de funções, assume o cargo de Diretor dos SSPSP, sendo geridos por um Secretário-Geral com o posto de Superintendente-chefe.

O Cofre da Previdência da Polícia de Segurança Pública (CPPSP) é um organismo de utilidade pública com personalidade jurídica e funciona de forma integrada nos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SSPSP).

Missão

Promoção de atividades de apoio social complementar, contribuindo para a elevação do bem-estar e da moral dos seus beneficiários.

Por força da sua condição policial, sujeitos a especiais exigências em termos de risco, disponibilidade e mobilidade, desgaste físico e psicológico, os SSPSP dispõem de serviços na área social, turismo e lazer, através de um modelo focalizado nos mesmos, valorizando internamente os recursos humanos e materiais garantindo uma melhor performance e criação de valor.

Visão

Ser reconhecido pela sua capacidade de responder com qualidade nos serviços prestados a todos os beneficiários.

Pretende-se desenvolver as atividades adequadas às necessidades dos beneficiários, respeitando os mais elevados padrões de responsabilidade financeira e social.

Valores



Pela sua própria natureza jurídica e social, os SSPSP valorizam essencialmente a **dignidade** do funcionário da PSP e respectivos familiares que se apresentam como verdadeira razão de ser da sua existência, cultivando princípios de **humanismo**, **sã convivência** e de **equidade** estatutária independentemente do cargo ou função e de **corporativismo construtivo**, visando, em última instância, promover a **união** e a consolidação dos laços fraternos entre todos os membros da família policial. Os SSPSP pautam a atuação com **transparência** em todos os processos, uma vez que utilizamos os dinheiros públicos e com **rigor**, em que as decisões têm um grande impacto na vida dos beneficiários.

O que fazemos

Os SSPSP desenvolvem um vasto leque de atividades as quais podem ser agrupadas em oito grandes áreas:

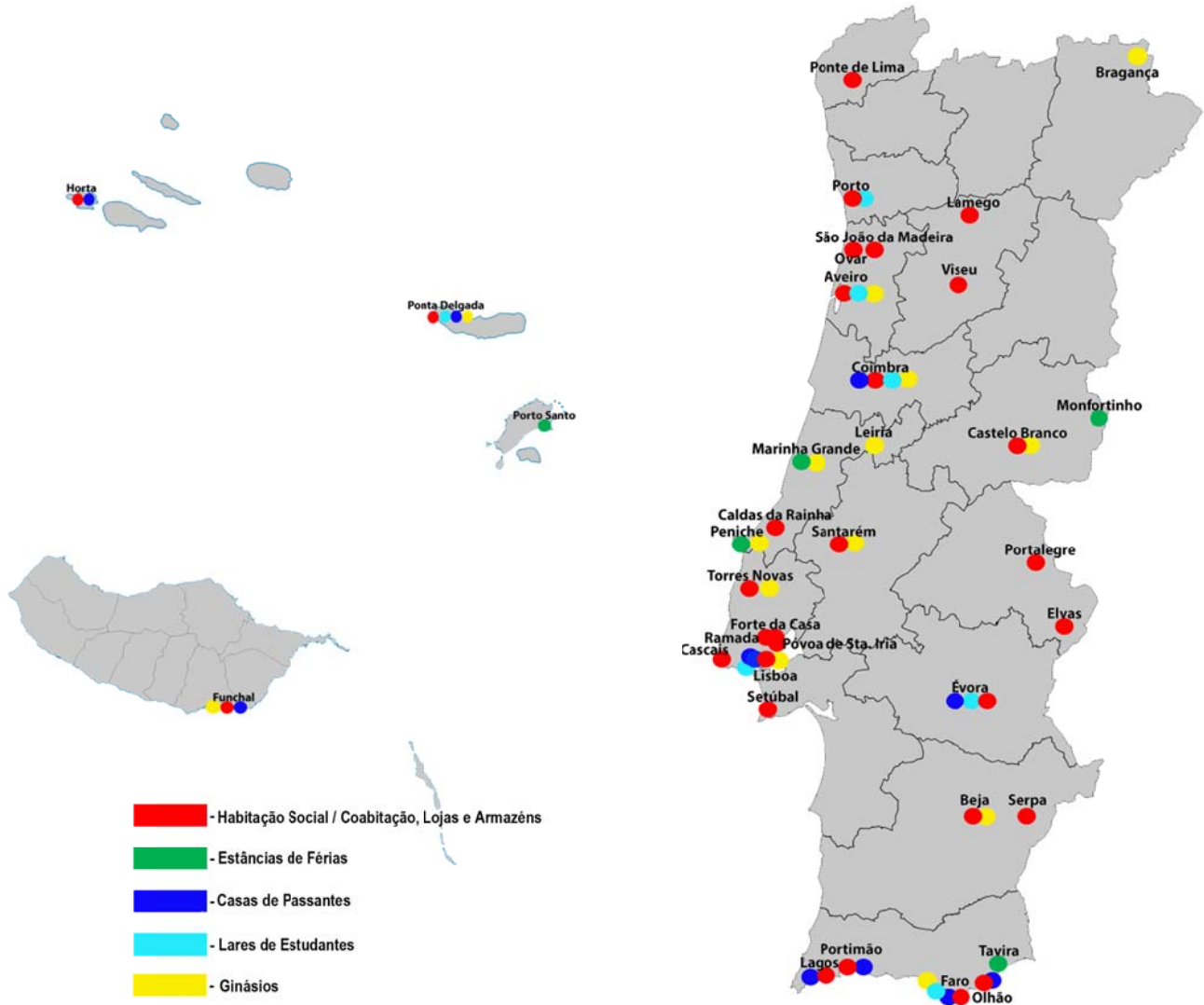
Figura 1 - Áreas de intervenção

Concessão de apoios pecuniários e em espécie em casos graves de insubsistência familiar e de infortúnio, em especial na decorrência do desempenho da missão policial	Concessão de empréstimos aos beneficiários para suprimir dificuldades de tesouraria urgentes e inadiáveis e para acorrer a situações graves de sobre-endividamento
Disponibilização de habitação social e de alojamento temporário	Prestação de serviços no âmbito do lazer e da ocupação dos tempos livres
Aumento do rendimento disponível dos beneficiários através da manutenção de uma vasta rede de entidades protocoladas em diversas áreas do mercado de consumo	Satisfação de necessidades emergentes da especialidade do serviço policial através da disponibilização de serviços que são insuficientes ou deficientemente supridas pelo mercado
Apoio na velhice, nomeadamente no combate a fenómenos de isolamento e de exclusão social	Apoio à educação e promoção de atividades de desporto, cultura e convívio institucional

Onde estamos

Os Serviços Sociais e o Cofre da Previdência da Polícia de Segurança Pública são dois organismos centrais, com a sua sede em Lisboa, mas com cobertura sobre o território nacional. O património imobiliário dos SSPSP divide-se em casas de habitação social, coabitação social, estâncias de férias, casas de passantes e lares de estudantes, enquanto o CPPSP possui imobiliário relacionado com as casas de habitação e coabitação social. Relativamente aos ginásios, apenas os equipamentos é que são da propriedade dos SSPSP:

Figura 2 – Localização do património imobiliário



Como se pode observar, os SSPSP e o CPPSP, detêm um vasto património imobiliário no continente e ilhas.

SSPSP/CPPSP em Número 2016

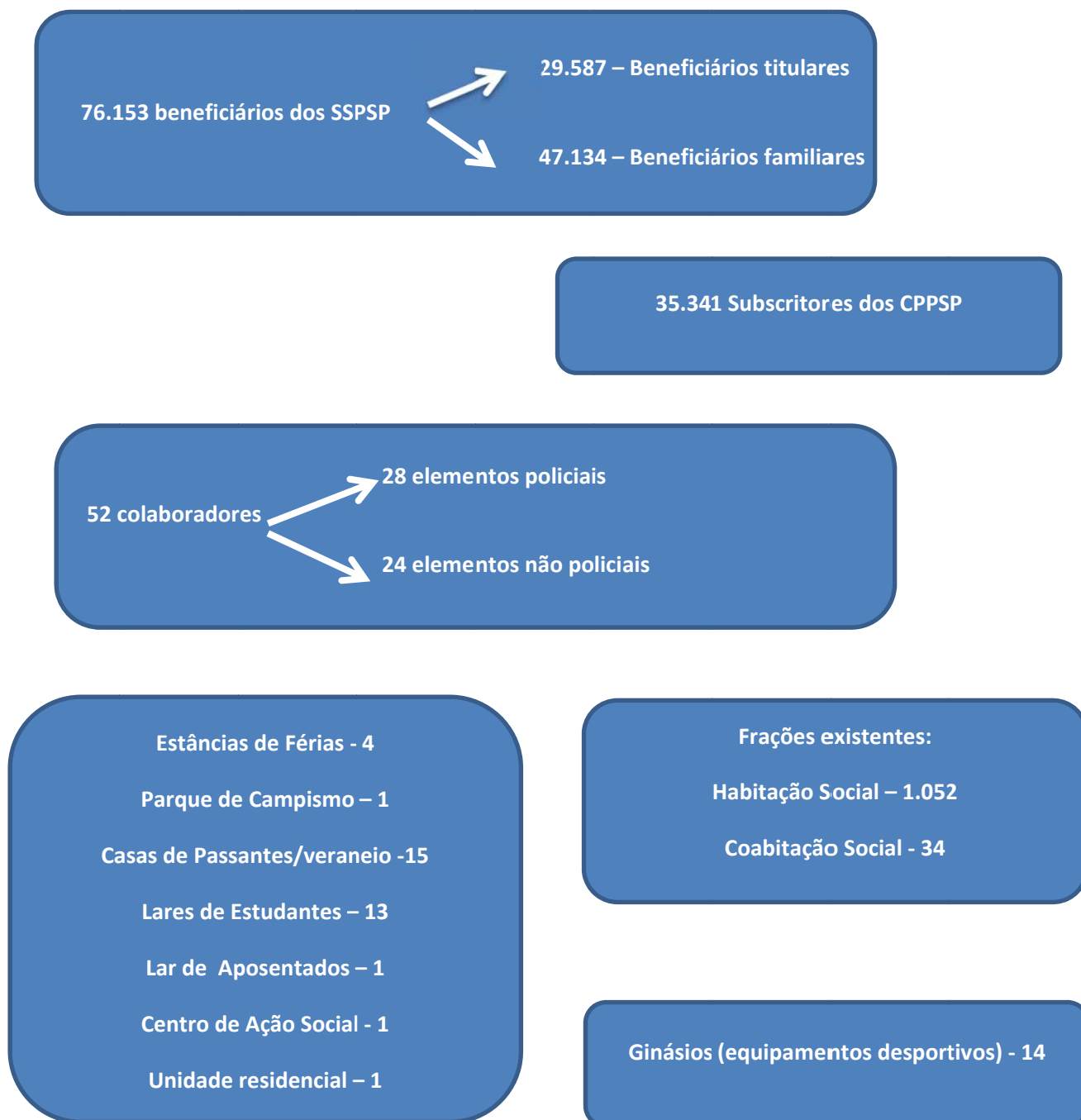


Figura 3 – SSPSP/CPPSP em números 2016



Enquadramento da Estratégica

Nas Grandes Opções do Plano

A estratégia que se pretende definir decorre, do Programa do XXI Governo, das Grandes Opções do Plano 2016-2019 apresentadas em fevereiro de 2016, e do Programa Nacional de Reformas 2016-2019 (PNR), apresentado em Abril de 2017.

A modernização das forças e serviços de segurança constitui uma prioridade estratégica para a consolidação democrática de um Estado seguro, garantindo quer a prevenção e o combate aos diversos tipos de violência e de criminalidade quer a capacidade de resposta do sistema de proteção e socorro.

Dentro do domínio das **Forças de Segurança Modernas e eficazes**, pode-se identificar as seguintes áreas onde os SSPSP podem atuar, nomeadamente:

- ▶ Alargamento das parcerias para a segurança comunitária;
- ▶ Adoção de medidas que, no quadro da organização das estruturas de suporte à atividade das forças de segurança, eliminem ou minimizem o impacto de atividades não estritamente funcionalizadas ao cumprimento dos objetivos definidos.

De referir que, para a construção do Plano Estratégico 2017-19, os SSPSP/CPPSP tiveram em consideração as recomendações constantes no Decreto-Lei nº 73/2014, de 13 de maio, no âmbito da modernização administrativa, nomeadamente:

- ▶ Simplificação de procedimentos;
- ▶ Avaliação pelos utentes dos locais através de inquéritos;
- ▶ Sistema de informação para a gestão.

No Ministério da Administração Interna para o horizonte 2017-2019

Os Serviços Sociais da PSP pretendem enquadrar a sua estratégia nas linhas de orientação definidas pelo Ministério da Administração Interna para o horizonte 2017-2019, no que diz

respeito às atividades de suporte. Desta forma, os objetivos estratégicos para a elaboração da estratégia dos SSPSP/ CPPSP a considerar são:

- 1 – Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo;
- 2 – Reforçar os mecanismos de Fiscalização e Controlo;
- 3 – Desenvolver a Ação Social Complementar e os subsistemas públicos de saúde das Forças de Segurança.

Nas Grandes Opções Estratégicas da

Polícia de Segurança Pública para o 2017-2019

Os Serviços Sociais da PSP são um instituto da Polícia de Segurança Pública e pretendem que a formulação da sua estratégia seja enquadrada nas grandes opções estratégicas da própria polícia. Desta forma da análise efetuada ao documento, os SSPSP pretendem seguir algumas estratégias definidas para a PSP, nomeadamente:

- ▶ Reforçar a valorização humana, profissional e técnica de recursos humanos, para criar valor e melhorar a segurança pública, sendo que esta última parte não se aplica aos SSPSP;
- ▶ Qualidade dos serviços – Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade Total, para melhorar o desempenho e otimização dos recursos;
- ▶ Comunicação e informação – Consolidação evolutiva do modelo de comunicação e dos sistemas e tecnologias de informação.

Contexto Estratégico

No mundo atual em que vivemos, com pressão económica e crise social emergente, traduzindo-se em escassez de recursos, constrangimentos orçamentais, desigualdades sociais, envelhecimento da população são os grandes desafios a enfrentar pelos SSPSP no período de 2017-2019.

Numa altura, em que a degradação das condições sociais na classe denominada “baixa” continua, torna-se imprescindível auxiliar situações sociais diversas dos beneficiários dispersos a pelo continente e ilhas. Os SSPSP deverão estreitar laços com as unidades orgânicas que

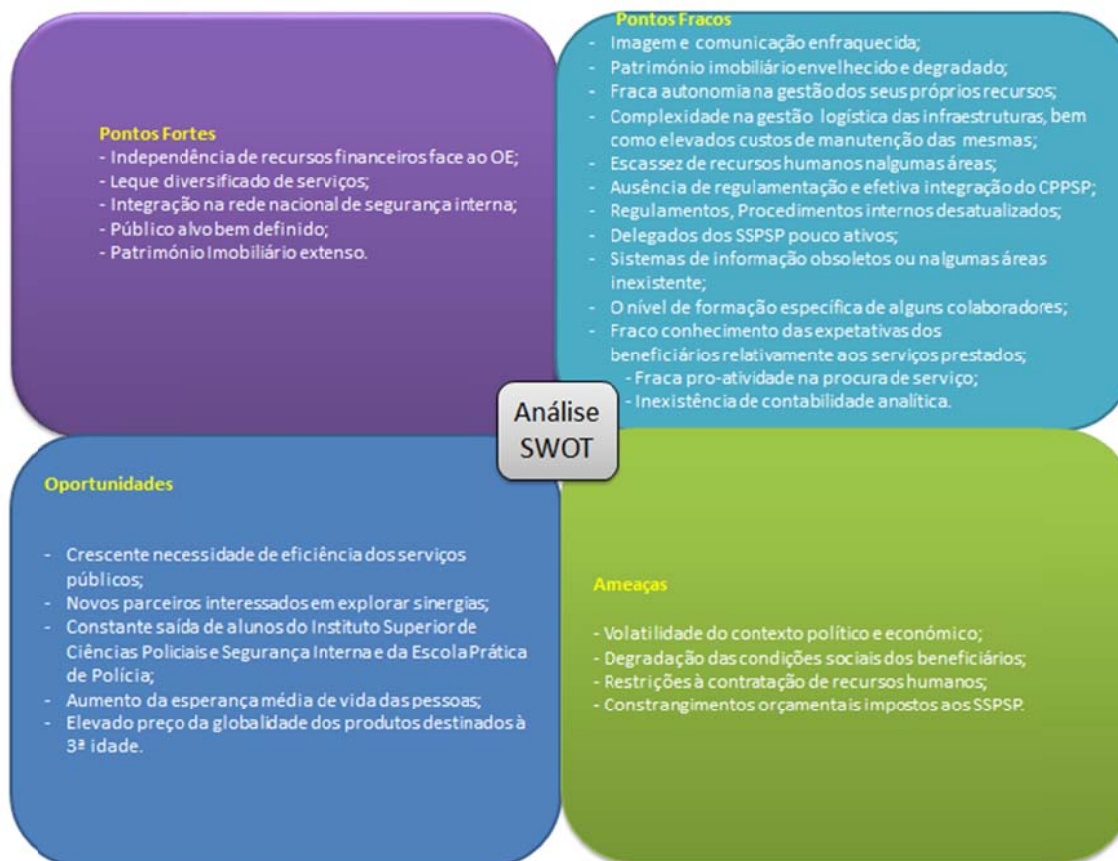
pertencem à Polícia de Segurança Pública para serem vistos como um elemento facilitador na cadeia de valor. O futuro da instituição, tendo em conta os referidos constrangimentos, passa pela efetivação de uma rede de parcerias, por forma a servir os beneficiários, sendo estes a parte interessada fulcral da instituição. Por outro lado, a restrição na contratação de recursos humanos e a sua escassez no organismo, afeta o cumprimento das funções essenciais do organismo.

As tendências tecnológicas, a era digital, deverá ser aproveitado para modernizar os processos internos associados ao leque diversificado de serviços e em simultâneo dotar colaboradores das necessárias competências para servir o beneficiário. O vasto património imobiliário, é considerado como uma mais-valia que deve ser rentabilizado, no entanto pelo facto de estar envelhecido e ter de ser reabilitado, coloca em causa servir um maior número de beneficiários. Para tentar combater estes factos, deve-se procurar novas fontes de financiamento, nomeadamente o recurso aos fundos comunitários para o horizonte em causa.

Pela análise exposta, as áreas chave a desenvolver para criar as condições ideais para servir o beneficiário, devem considerar como fatores críticos de sucesso, o reforço do apoio social, a reabilitação urbana e a modernização administrativa, porque os mesmos estão interligados e trabalham em simultâneo para o Lema deste planeamento estratégico “Focar a ação no beneficiário”.

Indo de encontro ao exposto anteriormente, apresenta-se a análise SWOT, evidenciando os pontos fortes e fracos (análise internas) e as oportunidades e ameaças (análise externa).

Figura 4 – Análise SWOT





Objetivos Estratégicos, Indicadores e estratégias

A definição da estratégia para os SSPSP/CPPSP tem em consideração os pontos descrito no capítulo Enquadramento da Estratégia, nomeadamente as grandes opções do plano, objetivos estratégicos definidos pelo Ministério da Administração Interna e pela Polícia de Segurança Pública, bem como a avaliação e ponderação do contexto externo e interno em que os SSPSP/CPPSP pretendem desenvolver a sua missão. Desta forma, é feita uma opção clara e partilhada por uma estratégia **focada no beneficiário**, na qualidade dos serviços prestados, como a melhor forma de procurar proactivamente atingir o futuro que todos desejam, e que a visão espelha em toda a sua plenitude.

A opção por uma estratégia **focada no beneficiário** exige desde logo que a visão dos SSPSP/CPPSP seja partilhada por todos os colaboradores e se sintam responsáveis pelo desenvolvimento dos valores, convicções e expectativas necessários ao aprofundamento desta atitude estratégica, da mudança de comportamentos e da assunção de compromissos.

Focar a ação no beneficiário tem de ser sobretudo na área da Ação Social Complementar, para que os SSPSP ocupem o seu espaço específico de atuação e a diferenciar-se dos demais organismos congéneres no que respeita à gama de serviços que oferece. A realidade da PSP é bastante peculiar, em termos de exigência profissional dos seus funcionários (risco, desgaste psicológico e físico, exposição social, disponibilidade, etc.) e da implantação geográfica longe da sua zona de origem. Desta forma, a razão de ser dos SSPSP/CPPSP justifica-se para ir ao encontro às necessidades específicas geradas no seio dos beneficiários em virtude precisamente da sua dinâmica laboral.

O quadro de definição estratégica contempla sobretudo a missão dos SSPSP/CPPSP e um conjunto de objetivos estratégicos que tiveram por base o desenvolvimento das seguintes áreas: recursos humanos, financeiros, infraestruturas e organizacionais, funcionando como o meio a partir do qual os SSPSP/CPPSP irão desenvolver a sua estratégia para atingir os objetivos que almeja.

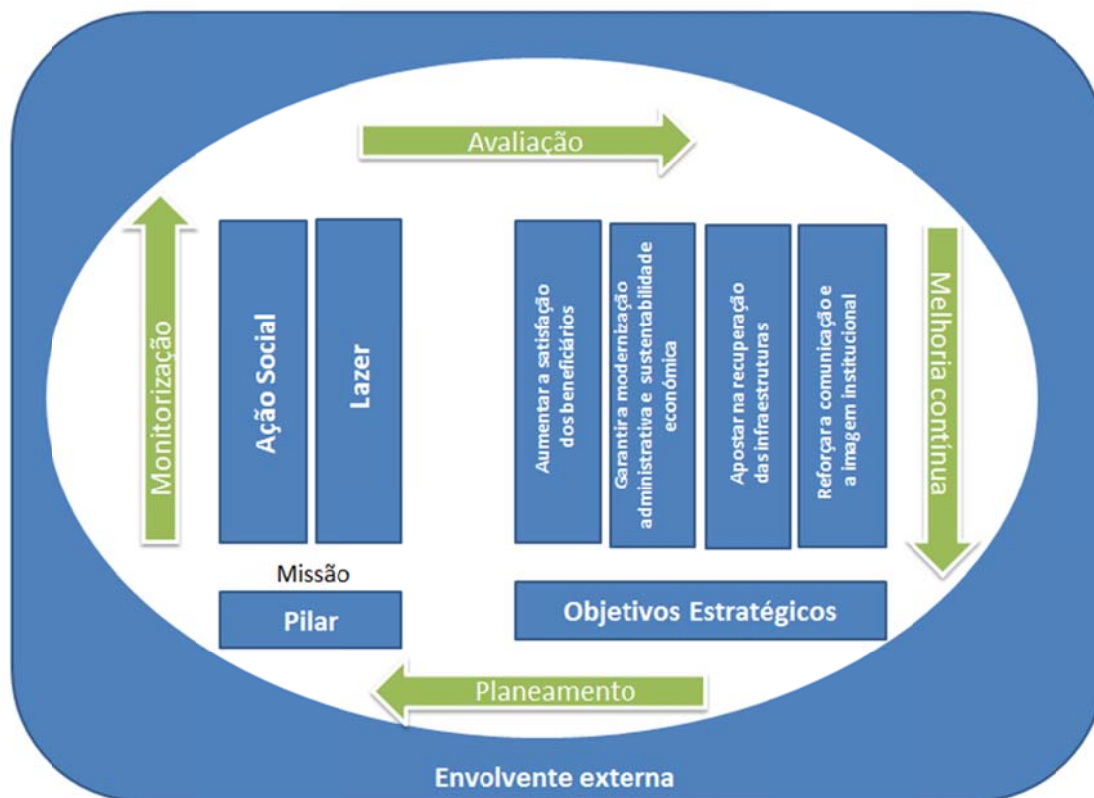
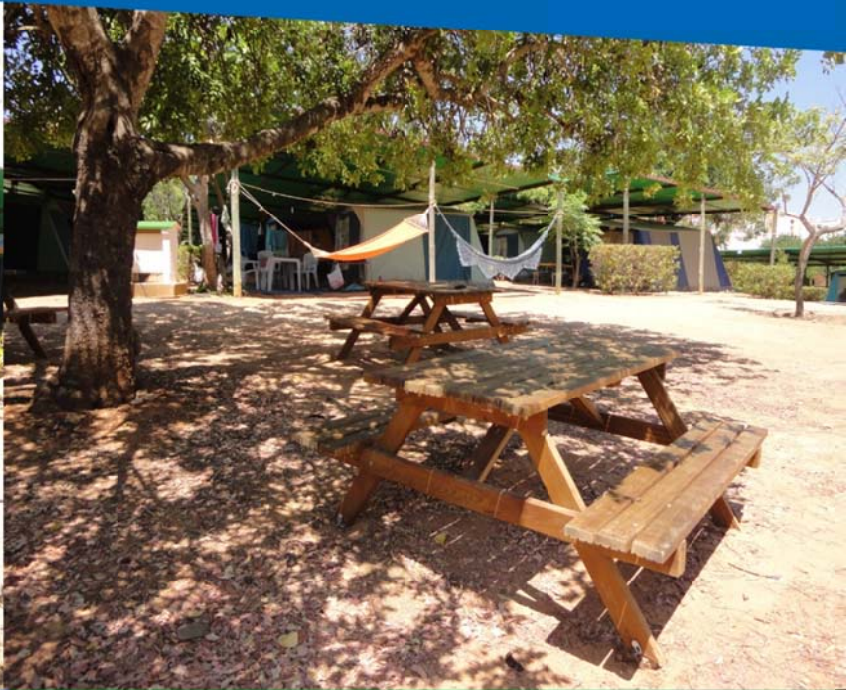


Figura 5 – Desenvolvimento da estratégia



OBJETIVO ESTRATÉGICO OE1 – Aumentar a satisfação dos beneficiários

O lema deste Planeamento Estratégico é Focar a ação no beneficiário, por essa razão pretende-se que o primeiro objetivo estratégico seja potenciar o número e a satisfação do beneficiário, ligado nomeadamente ao apoio social e ao lazer que é *core business* do SSPSP. Este objetivo pretende melhorar a oferta dos serviços existentes, por forma a abranger um maior número de beneficiários. Pretende-se por outra via, aumentar os benefícios financeiros para os beneficiários, sendo uma forma indireta de aumentar o seu rendimento disponível.

ESTRATÉGIAS

As estratégias definidas para atingir este objetivo estratégico pretendem **reforçar o apoio social, alargar o leque de benefícios financeiros para os beneficiários e melhorar a prestação de serviços na área do lazer.**

O reforço do apoio social pretende intervir em várias áreas, a mais premente é, aumentar a capacidade para acompanhamento social a nível central e descentralizar esta competência. e de apoio endividamento dos beneficiários Pretende-se aumentar o apoio aos beneficiários em situação de endividamento e o acolhimento de beneficiários no Lar de Aposentados e na Unidade residencial. Promover a interação dos SSPSP com a comunidade em geral e no âmbito da prestação dos seus serviços

Indicadores de desempenho

% de beneficiários abrangidos

Índice de satisfação dos beneficiários

Metas Mais 10 % de beneficiários abrangidos

com outras entidades públicas e privadas ou de cariz social da comunidade, essenciais para apoiar os beneficiários numa lógica de integração social, desta forma é necessário a criação de parcerias para reforçar a resposta social. Ao nível da habitação pretende-se aumentar o número de frações/quartos a disponibilizar aos beneficiários que necessitam de habitação ou de coabitação social.

Relativamente aos benefícios financeiros para os beneficiários, estes podem advir do aumento de protocolos a estabelecer em áreas de negócio e zonas geográficas inexistentes, por forma a existir uma equidade na oferta no continente e ilhas. As áreas mais prementes são área da saúde, da educação e do apoio sénior. Apostar na melhoria contínua através da medição anual da satisfação dos beneficiários na área de lazer (estâncias de férias e parque de campismo) e nos eventos promovidos pelos SSPSP.

70 % entre 4 e 5 (numa escala de 1 a 5)

OBJETIVO ESTRATÉGICO OE2 – Garantir a modernização administrativa e na sustentabilidade económica

Para cumprir o exercício das suas funções, os SSPSP depende da sua forma de organização, das ferramentas de informação utilizadas e da sua própria sustentabilidade, por forma a responder de forma eficaz e eficiente. Este objetivo advém dessa preocupação e da constatação de que podemos melhorar muito nesse domínio. O diagnóstico efetuado demonstra que esta é a vertente onde os SSPSP mais precisam de melhorar, no médio prazo, pretendendo-se rever os processos e a aperfeiçoar a informação disponível, respondendo adequadamente à sua dimensão e à sua estratégia de desenvolvimento.

ESTRATÉGIAS

As estratégias definidas para atingir este objetivo estratégico pretendem **melhorar os procedimentos e a informação, atualizar a regulamentação interna, aumentar a cobrança de receitas próprias e adequar os recursos humanos às necessidades dos postos de trabalho.**

O desempenho de uma organização deve-se pautar por uma definição objetiva dos procedimentos e a informação deve ser clara e de fácil consulta. Deve-se apostar na melhoria dos sistemas de informação intervindo nas áreas chave de negócio, apostando em mecanismos e funcionalidades até agora efetuadas manualmente. O objetivo fulcral é possuir um sistema integrado de informação em que base seja o beneficiário.

Indicadores de desempenho

Nº de revisões e aprovações de regulamentos
% de receita cobrada

Metas

8 revisões +10% de receita cobrada

É essencial em simultâneo apostar na revisão de regulamentos inerentes à atividades dos SSPSP, adaptá-los as suas necessidades. Pretende-se implementar o sistema de gestão da qualidade aprovado para a Polícia de Segurança Pública baseado no modelo CAF. Quanto ao aumento de receitas próprias, pretende-se rentabilizar a época baixa das estâncias de férias e operacionalizar o processo de cobrança dos arrendamentos e empréstimos de uma forma mais eficiente. Relativamente, à promoção das competências pretende-se essencialmente que cada colaborador esteja qualificado com formação adequada ao seu posto de trabalho, por forma a aumentar a sua motivação no desempenho das suas funções. Por outro lado, existe a necessidade de reforço de recursos humanos em algumas áreas que se encontram deficitárias (Arrendamento, jurídica, assistência social, imagem e comunicação e Ajudantes de Lar).

OBJETIVO ESTRATÉGICO OE3 – Apostar na recuperação das Infraestruturas

A principal atividade dos SSPSP assenta na vertente social, abrangendo a área de arrendamento nas suas diversas formas. O vasto património dos SSPSP, carecem a curto e médio prazo de intervenção, por forma a não existir uma perda do património existente e a aumentar a oferta. Pretende-se desta forma ajudar a cumprir o OE1, na medida em que aumenta o número de beneficiários abrangidos e por outro lado o OE2 contribuindo para sustentabilidade dos SSPSP.

ESTRATÉGIAS

As estratégias definidas para atingir este objetivo estratégico pretendem **reabilitar o património imobiliário e potenciar a eficiência energética.**

No que diz respeito, à intensificação da reabilitação urbana, os SSPSP pretendem apostar na reabilitação de casas para habitação social e coabitância, uma vez que a procura supera a oferta, principalmente em Lisboa. De uma forma planeada reabilitar as Estâncias de Férias, iniciando-se o processo pela Estância de Férias de Monfortinho e Tavira. Com base numa candidatura a fundos comunitários, pretende-se tornar as estâncias de férias (Monfortinho, Baleal e Vieira de Leiria), a Sede e o Parque de Campismo de Tavira mais eficientes em termos energéticos.

Para além disso, é objetivo dos SSPSP adequar as infraestruturas do Lar de Aposentados de V. Leiria à sua capacidade máxima.

Desta forma, pretende-se rentabilizar o património imobiliário dos SSPSP para o cumprimento da sua missão na prestação de apoio social complementar aos beneficiários, aproveitando o potencial das mesmas através do seu usufruto com o objetivo de gerar receitas e aumentar a sustentabilidade dos serviços.

Indicadores de desempenho

Nº de frações recuperados

Nº de processos eficiência energética (por edifício)

Metas

33 Frações

5 processos

OBETIVOS ESTRATÉGICO OE4 – Reforçar a comunicação e a imagem institucional

Este objetivo estratégico assume-se como uma alavancagem importante para a instituição e uma contribuição para atingir o OE1. Pretende-se definir uma política de comunicação e imagem, melhorar a divulgação da oferta, tanto através da informação disponibilizada *online* (portal e redes sociais), como através da criação de redes de parcerias. Criar canais de divulgação eficazes, que estimulem e reúnam os agentes culturais, artísticos e de outras áreas passíveis de trazer mais-valias para os SSPSP, contribuindo para o seu reconhecimento como entidade dinamizadora, facilitador e parceira das unidades de polícia.

ESTRATÉGIAS

As estratégias definidas para atingir este objetivo estratégico pretendem **afirmar a imagem institucional, realizar e participar eventos/ações culturais e em seções de informação aos beneficiários.**

A afirmação da imagem institucional passa em primeiro lugar pela concretização do gabinete de comunicação e imagem e pela definição de um plano de comunicação e imagem. Existe a necessidade de reformulação do *site*, inculindo uma nova imagem e funcionalidades apelativas para o uso do beneficiário. Constante atualização da informação, por forma a criar uma rotina ao beneficiário de consulta do *site*. Esta estratégia também se aplica ao conteúdo das redes sociais, de forma a tornar estes meios de comunicações mais ativos e apelativos.

Indicadores de desempenho

Número de participantes/formandos

Data de criação do Gab. Comunicação/Imagem

Apostar no marketing institucional para a promoção da imagem dos SSPSP junto dos seus beneficiários no ativo e aposentados e reforçar o elo de ligação com as unidades de polícia, focando o apoio social e a ação facilitador dos SSPSP. Nesta sequência, pretende-se intensificar a divulgação interna dos serviços e atividades, apostando na proximidade da divulgação dos serviços prestados, uma vez que um beneficiário pode ser cliente de vários serviços e ao ter um serviço, deverá conhecer a disponibilidade dos restantes.

Em paralelo, pretende-se continuar com a realização de encontros, nomeadamente a realização do Dia da Criança, o encontro dos Aposentados e incluir no Conselho Geral as jornadas de reflexão. Por outro lado, pretende-se iniciar a colaboração em eventos institucionais com outras unidades de polícia. Promover ações de formação de interesse para os beneficiários com um caráter preventivo.

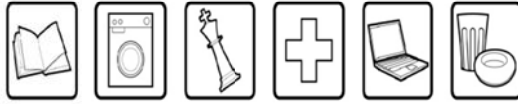
Metas

2000 participantes/formandos

Data de criação – 31/12/2018

CIAS

centro integrado
de acção social



 **SERVIÇOS SOCIAIS**
DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



Acompanhamento e Avaliação

O Plano Estratégico apresentado, ao ser aprovado e assumido pelos intervenientes, devem garantir a sua execução e que os SSPSP se colocam na sociedade como um elemento dinamizador de resposta eficaz às necessidades vividas pelos beneficiários e instituições a quem os mesmos servem.

A definição de objetivos requer naturalmente a determinação de metas de referência e de indicadores de desempenho que permitam o seu acompanhamento e monitorização e, também, a avaliação do cumprimento do plano.

Para proceder à monitorização pretende-se criar uma ferramenta ágil e segura, de recolha de informação entre os diversos colaboradores de uma forma atempada, possibilitando a manutenção de um histórico, permitindo a elaboração de análises estatísticas e a monitorização da evolução. O instrumento base de monitorização será o *Tableau de Bord*, com o objetivo final de apresentar graficamente o seu desempenho utilizando o instrumento *Dashboard*.

O acompanhamento e a respetiva avaliação serão feitos através de monitorização semestral pelo Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão.

O Plano Estratégico que agora se apresenta será posteriormente traduzido em planos anuais de atividades e respetivo Quar – Quadro de Avaliação e Responsabilização.

A Estratégia numa página

CARACTERIZAÇÃO	ORGANISMO	Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública		HORIZONTE TEMPORAL DA ESTRATÉGIA	2017-2019
	MISSÃO O que faz a nossa organização?	Promoção de atividades de apoio social complementar, contribuindo para a elevação do bem-estar e da moral dos seus beneficiários.	VISÃO <small>Que tipo de organização queremos ser</small>	Ser reconhecido pela sua capacidade de responder, com qualidade nos serviços prestados a todos os beneficiários	
	LEMA <small>Qual o mote?</small>	Focar a ação no beneficiário	VALORES <small>Quais os princípios que regulam a nossa atuação?</small>	Humanismo, Dignidade, União, Equidade, Transparência, Rigor	
ESTRATÉGIA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, KPI & ESTRATÉGIA <small>O que pretendemos alcançar? Como vamos medir as nossas realizações? Qual o nível de ambição dos nossos objetivos? O que temos que fazer para alcançar os nossos objetivos?</small>	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE DESEMPENHO	METAS	ESTRATÉGIA
		OE 1 - Aumentar a satisfação dos beneficiários	% do Número de beneficiários abrangidos Índice de satisfação (medido através de inquérito)	+ 10% 70% entre 4 e 5	- Reforçar o apoio social - Alargar o leque de benefícios financeiros para os beneficiários - Melhorar a prestação de serviços na área do lazer
		OE2 -Garantir a modernização administrativa e a sustentabilidade económica	Nº de revisões e aprovações de regulamentos % de receita cobrada	8 +10%	- Melhorar os procedimentos e a informação - Atualizar a regulamentação interna - Potenciar a receitas próprias na área de arrendamentos e do lazer - Adequar os recursos humanos às necessidades dos postos de trabalho
		OE3 - Apostar na recuperação das infraestruturas	Nº de frações recuperados Nº de processos eficiência energética (por edifício)	33 5	- Reabilitar o património imobiliário - Potenciar a eficiência energética
		OE4 -Reforçar a comunicação e a imagem institucional	Data de criação do gabinete de comunicação e imagem Número de participantes/formandos	2018 2000	- Afirmar a imagem institucional - Realizar e participar de eventos/ações culturais - Realizar seções de informação aos beneficiários

Figura nº 7 – Estratégia numa página

