

2016

# Plano de Atividades

Serviços de Acção Social do IPL

Plano de atividades para o ano de 2016



---

## NOTA INTRODUTÓRIA

### 1.1 *Caracterização do contexto actual*

---

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 do IPL.

O Plano de Atividades constitui pois uma importante ferramenta da organização no prosseguimento dos critérios de eficácia, eficiência e economia, que deverão estar subjacentes às boas práticas de gestão.

Os objetivos institucionais definidos para 2016 são os seguintes:

- Incrementar o sucesso escolar
- Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento
- Inovar nas formas de prestação de apoio social
- Consolidar os sistemas de informação
- Garantir a manutenção da certificação do sistema de gestão da Qualidade – SGQ, integrando o sector de alimentação
- Implementar medidas de combate ao abandono escolar

### 1.2 *Caraterização do Instituto e Unidades Orgânicas*

---

#### **Ameaças**

- Ausência de critérios de financiamento

A contínua ausência de critérios de financiamento continua a ser uma das principais ameaças identificadas, pois implica uma desadequação orçamental 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.

- Conjuntura socioeconómica

As projeções apontam para uma conjuntura económica bastante complicada no ano de 2015. Aos cortes orçamentais acrescerá um aumento da necessidade de intervenção social.

#### **Oportunidades**

- Normas de certificação da qualidade e segurança alimentar

A crescente exigência e rigor na aplicação das normas de qualidade e segurança alimentar, assim como a sua adoção compulsiva podem, se convenientemente direcionados, operar como um motor de alavancagem para a excelência e para o prestígio da instituição, através do reconhecimento dos utentes e mesmo da comunidade.

- Consolidação do Grupo IPL

A normalização contabilística e de processos (consolidação orçamental) terá um efeito positivo na redução de custos, nomeadamente através da aquisição de escala que permitirá, por exemplo, a criação de centrais de compras, de ferramentas de gestão comuns ou mesmo a opção por único sistema de informação.

- Prolongamento da formação superior e Bolonha

Os novos desafios do ensino superior, a necessidade de especializações complementares e a formação contínua pós licenciatura, poderão influenciar positivamente o número de educandos, ao prolongar a sua permanência no IPL.

- Envolvimento da Comunidade

A criação de sinergias com a comunidade envolvente, gerando dinâmicas que explorem novas valências, novas oportunidades ou novas soluções (alojamento de estudantes em casas com idosos solitários ou cidadãos em condições de exclusão, estimulando, por um lado, o serviço social, o voluntariado e a assistência mútua e, por outro, criando fontes de receitas para uma população tendencialmente desfavorecida).

- Maior número de fornecedores certificados

A obrigatoriedade da certificação de fornecedores opositores a concursos públicos, assim como o incremento do seu número face ao volume e o interesse do negócio, gera o aumento da competição e o incremento das vantagens para o IPL, nomeadamente ao nível da qualidade do serviço e dos produtos e, portanto, no sentido da satisfação do utente e da racionalização dos custos.

#### **Pontos fracos**

- Instalações subdimensionadas

As instalações, “herdadas” de outras entidades, são antigas e subdimensionadas face às necessidades actuais. Em algumas, verificam-se não conformidades estruturais, que implicam uma maior necessidade de manutenção e a impossibilidade de obter certificação em todas as unidades alimentares.

---

- Localização

A dispersão geográfica das diversas unidades que constituem o universo IPL e a necessidade de acompanhamento dos Serviços às mesmas levam ao incremento de custos, resultantes de uma maior alocação de recursos e de maiores necessidades de transportes e telecomunicações, implicando ainda uma menor eficácia na atividade desempenhada.

### **Pontos fortes**

- Implementação de um sistema de gestão da Qualidade

Implementado em 2011 o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, permite enquadrar as principais atividades dos Serviços, contribuindo dessa forma para um incremento qualitativo dos serviços prestados à comunidade. Renovada anualmente a sua certificação.

- Boa relação qualidade/preço

A qualidade do serviço e dos produtos, associados a uma acessibilidade fácil e a um preço muito reduzido face à concorrência da oferta local, produzem uma relação qualidade / preço imbatível.

- Outsourcing do serviço de alimentação

Garante de maior controlo da qualidade, maior eficácia e eficiência na prestação do serviço, através de um apertado controlo sobre os fornecedores, tanto através de um exigente caderno de encargos, como pela liberdade de reorientação e de aferição das prestações de serviços ou mesmo pela possibilidade de recurso a novas contratações.

- Equipa coesa

A existência de uma equipa com um bom relacionamento interpessoal, elevada responsabilização e empenho perante o serviço, contribui decisivamente para um mais fácil alcançar de objetivos.

- Autonomia administrativa e financeira

A Autonomia Administrativa e Financeira permite aos SAS/IPL uma maior flexibilidade nos procedimentos, nas contratações, na obtenção de receitas e na gestão dos seus recursos humanos e materiais, gerando uma vantagem comparativa em relação a outras entidades públicas, nomeadamente ao nível da gestão, dos procedimentos e na implementação de soluções criativas.

- Orientação para os resultados

A proximidade e frequência no contacto com os utentes, ao nível dos serviços de alimentação e alojamento, geram uma rapidez e facilidade na obtenção de feedback sobre o impacto de procedimentos e/ou serviços, que permitam uma grande sensibilidade na aferição e reorientação para os resultados ou seja, a qualidade e a satisfação do utente.

As instalações afiguram-se-nos como um dos principais pontos fracos da organização. Por um lado, porque são subdimensionadas para a actual realidade do IPL, por outro, porque são, em alguns casos, antigas, dificultando o cumprimento das normas legais em vigor relativamente ao tipo de instalações em apreço.

Assim, este ponto fraco é potenciado pelas ameaças que constituem a redução do esforço financeiro do Estado no Orçamento de Funcionamento e da redução do investimento público em termos macroeconómicos.

O outsourcing do serviço de alimentação, a coesão da equipa de colaboradores, a autonomia administrativa e financeira e uma gestão orientada para os resultados, são determinantes.

Serão também estes pontos fortes, aqueles que despoletarão 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.

## 2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

### 2.1 Estratégia e objetivos a atingir

- **Incrementar o sucesso escolar**

O acesso ao apoio social por parte de alunos com necessidades financeiras especiais, em particular, e com todos os utentes, em geral, deve constituir objetivos dos Serviços, no sentido de, através da atribuição de benefícios ou acompanhamento social, promover o sucesso.

- **Melhorar a qualidade dos Serviços de atendimento**

Numa conjuntura de diferenciação da oferta e de enorme concorrência, associada a uma constante racionalização na gestão e controlo orçamental, torna-se imperativa, quase por uma questão de sobrevivência, 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 ISO9001:2000*. Este sistema encontra-se certificado e em plena produção desde 2012, traduzindo-se em ganhos gestionários com reflexos na qualidade dos serviços prestados, sendo necessário a sua manutenção.

De forma concomitante há que fazer uma aposta clara na beneficiação das instalações. Esta beneficiação passa por reparar anomalias existentes e identificadas e por implementar soluções que, do ponto de vista legal, são exigidas para o desenvolvimento das atividades prosseguidas pelos SAS/IPL.

Outra aposta será a pesquisa de meios de financiamento autónomos, a fundo perdido, que permitam implementar projetos de beneficiação energética das unidades exploradas pelos SAS/IPL.

- **Inovar nas formas de prestação de apoio social**

O elevado número de utentes, concentrados em espaços físicos limitados (as escolas), possuindo grande homogeneidade etária e elevada vocação para o conhecimento, constituem um potencial latente que pode ser direccionado 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.

- **Consolidar os Sistemas de Informação**

O conhecimento do utente do SAS/IPL é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento de estratégias concertadas de satisfação crescente do utente. Neste sentido, torna-se necessário o desenvolvimento de um sistema de informação que possa responder às necessidades e exigências nas respostas às diversas solicitações dos utentes do serviço. Torna-se também imperativo a definição de procedimentos internos normalizados de forma a identificar claramente todos os pontos-chave, dos processos internos e como eles se cruzam e interligam entre si, de forma a otimizar tempo e recursos já de si escassos.

Assim sendo, um sistema de informação integrado permitirá uma adequada gestão de recursos a todos os níveis, conseguindo de uma forma mais eficaz e eficiente responder às solicitações e conhecer cada vez melhor o utente, de modo a conseguirmos estar sempre um passo à frente na satisfação dos anseios destes.

- **Garantir a manutenção da certificação do sistema de gestão da Qualidade – SGQ**

Com a implementação do sistema de gestão da Qualidade, em 2011, foi introduzido um conjunto de normas e de preocupações nas diferentes áreas da atuação dos SAS/IPL que, contribuem de forma determinante, para o bom desempenho dos Serviços e assim para o incremento do grau de satisfação dos utentes.

Importa assim garantir a manutenção da certificação do referido sistema de gestão da qualidade e, também, alargar a aplicação do mesmo a outras áreas de atividade, como seja a alimentação.

- **Implementar medidas de combate ao abandono escolar**

O abandono escolar nos estudantes do Ensino Superior constitui um fenómeno a merecer cada vez mais atenção por parte das entidades responsáveis. Importa assim quantificar o fenómeno ao nível do IPL e definir estratégias para o seu combate, tarefa essa que ficará ao nível do Observatório para a Acção Social.

### **3 ATIVIDADES E RECURSOS**

#### **3.1 Atividades a desenvolver**

##### **Atribuição de bolsas**

Nesta área de intervenção, os Serviços consolidarão os sistemas *on-line* em funcionamento, nomeadamente os implementados pela tutela. Esta facilidade constitui um importante passo no caminho da desmaterialização, o que melhorará a qualidade do serviço, não só pelo conforto que oferece aos utentes, como também, da redução significativa da possibilidade de erros de processamento.

##### **Alimentação**

No sector serão realizadas benfeitorias nas unidades alimentares exploradas pelos SAS/IPL, de modo a garantir todas as determinações legais para o sector, bem como a qualidade sentida pelos utentes.

Pretende-se também efetuar a integração do sector da alimentação no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

##### **Alojamento**

Os SAS/IPL dispõem de 200 camas na Unidade Residencial M<sup>a</sup> Beatriz, a qual possui as seguintes valências: quartos individuais e duplos; salas de estudo com computadores, acesso à Internet através do Programa Eduroam - Universidade Electrónica; cozinhas equipadas; roupa de cama e atalhados; limpeza diária de espaços comuns; segurança e vigilância; telefone público, máquinas de venda de produtos alimentares e lavandaria.

##### **Desporto e Saúde** **Seguro Desportivo**

Os SAS/IPL suportam os custos e efectuem a gestão, em colaboração com as Associações de Estudantes, de uma apólice de seguro desportivo, abrangente dos estudantes que participam em atividades desportivas de âmbito académico, desde que, representativas das sua instituição de ensino. É intenção dos SAS/IPL integrar esta apólice com a apólice de Seguro Escolar, no sentido de efetivar uma melhor gestão e redução de custos associados. Os SAS/IPL concedem este importante apoio aos estudantes desde o ano letivo 1996/1997.

Consolidar-se-á ainda a entrada em funcionamento do Campo Polidesportivo de Benfica, o qual funciona desde 2013.

Os SAS poderão ainda vir a colaborar com as Associações de Estudantes e ESTeSLx participando a realização de exames médicos desportivos.

##### **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.

##### **Protocolo SO do IPL**

Os SAS/IPL pretendem colaborar com a Saúde Ocupacional do IPL por forma a proporcionar aos alunos do IPL o recurso a consultas médicas e serviços de enfermagem a custos reduzidos.

##### **Protocolo UL**

Manter-se-á em vigor o protocolo com os Serviços de Acção Social da Universidade de Lisboa, para utilização do Centro Médico (actos médicos, tratamentos, vacinação e injeções).

##### **Gabinete de Psicologia**

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

##### **Outros Apoios**

##### **Cultura**

Serão apoiadas atividades de índole cultural em colaboração com as Associações de Estudantes.

Os Serviços irão, junto das entidades promotoras, proceder à angariação de entradas para atividades culturais diversas, as quais serão atribuídas aos estudantes residentes.

##### **Área Patrimonial** **Contratos de Manutenção**

Os SAS/IPL não dispõem de meios próprios suficientes para fazer face ao volume e especificidade de pedidos de assistência técnica das diversas unidades sob sua gestão. Neste sentido e com o objetivo de

operacionalizar e melhorar o tempo de resposta aos mesmos, os SAS/IPL procederão à realização de contratos de assistência nas áreas prioritárias identificadas.

- Manutenção das infra-estruturas UAs, UR e Sede
- Equipamento hoteleiro

#### **Protocolos a celebrar e em vigor**

Estão em vigor os seguintes protocolos, celebrados com as respetivas entidades:

- Repartição de encargos resultantes das intervenções de manutenção preventiva e curativa no sistema de esgotos localizado no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL);
- Protocolo de colaboração para controlo da prestação de serviços de alimentação em cantinas e bares: Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa.
- Protocolo de colaboração para a realização do Plano de Segurança da UR M<sup>a</sup> Beatriz, com Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa.
- Protocolo com entidades públicas e privadas da Amadora localizadas junto à Escola Superior de Teatro e Cinema, para utilização da Unidade Alimentar a preço de funcionário.
- Protocolo com a cadeia de supermercados Dia Portugal que proporciona um desconto adicional nos produtos selecionados aos Estudantes Bolseiros.
- Protocolos com outras Instituições de Ensino, viabilizando visitas de estudo e realização de trabalhos de investigação curriculares.

#### **Reapetrechamento Unidades Alimentares**

Verifica-se a necessidade permanente de beneficiação em certos equipamentos e a substituição definitiva de outros que, face à taxa elevada de trabalho a que são sujeitos e substituição dos que se apresentem obsoletos.

- Aquisição de mobiliário ISEL, ESE Reapetrechamento de equipamentos em todas as unidades.
- Instalação de espaços “Comida de Casa”

#### **Beneficiações em instalações**

Verifica-se a necessidade de efectuar um conjunto de beneficiações em diversas instalações no sentido das adequar às normas em vigor ou melhorar o seu nível de conforto.

Prevê-se para o reapetrechamento das unidades alimentares e beneficiações das instalações um investimento na ordem dos 100.000€ e a instalação dos espaços “Comida de Casa”.

#### **Concessão de serviços Públicos**

Prevê-se a concessão do serviço de reprografia em várias UO do IPL.

### 3.2 Recursos Humanos

Designação da Categoria (Tabela DGAEP)	Nº Postos Trabalho (a)
<b>CARGOS NÃO INSERIDOS EM CARREIRAS</b>	
<b>Dirigentes</b>	<b>4</b>
Direcção superior de 1º grau	
Direcção superior de 2º grau	1
Direcção intermédia de 1º grau	2
Direcção intermédia de 2º grau	
Direcção intermédia de 3º grau	1
<b>Não Dirigentes</b>	
<b>CARREIRAS GERAIS</b>	
<b>20</b>	
Assistente Operacional	8 (alterações em mobilidade)
Encarregado Operacional	
Assistente Técnico	6 (prevê-se entrada em mobilidade)
Coordenador Técnico	
Técnico Superior	6 (alterações em mobilidade)
<b>CARREIRAS ESPECIAIS</b>	
<b>Docente do Ensino Superior Politécnico</b>	<b>0</b>
Professor coordenador principal	
Professor coordenador	
Professor adjunto	
Professor coordenador convidado	
Professor adjunto convidado	
Professor visitante	
Assistente convidado	
Monitor	
<b>CARREIRAS/CATEGORIAS SUBSISTENTES</b>	
<b>0</b>	
Assistente 1º Triénio	
Assistente 2º Triénio	
<b>CARREIRAS NÃO REVISTAS</b>	
<b>0</b>	
Esp. de Informática G2 N1 (Coord.)	
Esp. de Informática G1 N2	
Esp. de Informática G2 N1	
Técnico de Informática G1 N1	
Téc. de Informática G2 N1 (Coord.)	
Técnico de Informática G2 N1	
Técnico de Informática G3 N1	0
	<b>24</b>

---

**3.3 Recursos Financeiros**

---

*Mapa SOE\_R205 - Despesa*

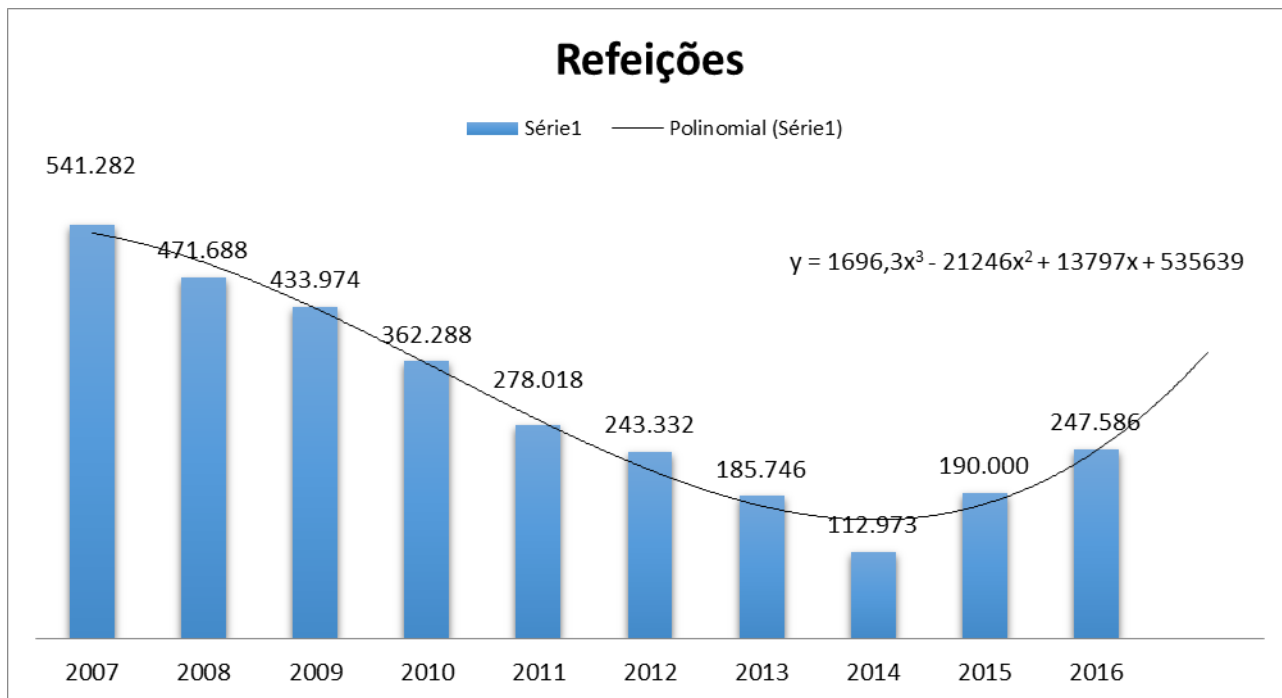
*Mapa SOE\_315 – Receita*

*Dados ainda não disponíveis*



*Quadros Anexos*

*Previsão de refeições a servir*



### QUAR

#### QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2016

Ministério: Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

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

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

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

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)									
Qualidade								Ponderação: 30%	
OO 1 - Melhorar a qualidade dos serviços de alimentação, alojamento e serviços de atribuição de bolsas								Ponderação: 40%	
Impactos: OE1, OE2									
INDICADORES	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2016	Peso	%	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	70%	70%	70%	70%	60%		-	-	10%
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	40%	40%	40%	40%	30%		-	-	10%
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas	40%	40%	40%	40%	10%		-	-	10%
OO 2 - Melhorar a comunicação com o utente								Ponderação:40%	
Impactos: OE1, OE2, OE4									
IND 4 - Inquérito de satisfação à comunicação (facebook, SMS, site, etc)		30%	30%	30%	100%		-	-	10%

OO 3 - Estruturar novas valências de apoio social <span style="float: right;">Ponderação: 20%</span>									
Impactos: OE1, OE2, OE3									
IND 5 - Nº de novos projetos de Benefícios Sociais encetados	1	1	1	1	100%		-	-	1
Eficácia <span style="float: right;">Ponderação: 30%</span>									
OO 4 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50%									
* Só para estudantes bolseiros									
Impactos: OE1									
INDICADORES	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2016	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 6 - [estudantes bolseiros com sucesso escolar no ano letivo/estudantes bolseiros]	50%	50%	50%	50%	50%		-	-	10%
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO	NA	NA	80%	80%	50%		-	-	10%
OO 5 - Reduzir as não conformidades dos serviços <span style="float: right;">Ponderação: 20%</span>									
Impactos: OE2									
INDICADORES	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2016	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 8 - Número máximo de não conformidades identificadas em auditoria externa do ano n [Menor=0,5 ; Maior=1]	NA	1	1	1	100%		-	-	0%
OO 6 - Reduzir o tempo de resposta aos utentes <span style="float: right;">Ponderação: 20%</span>									
Impactos: OE1, OE2, OE4									
INDICADORES	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2016	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 9 - Tempo médio de decisão sobre candidaturas a benefícios sociais [dias úteis a partir da data de processo completo] [Média(data de entrada - data de saída)]	25	25	25	25	80%		-	-	5
IND 10 - Tempo médio de resposta a pedidos de esclarecimento e reclamações [dias úteis a partir da data de processo completo] [Média(data de entrada - data de saída)]	10	25	25	25	20%		-	-	5
OO 7 - Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares <span style="float: right;">Ponderação: 20%</span>									
Impactos: OE2, OE4									

INDICADORES	2012	2013	2014	2016	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 11 - Grau de realização do plano de ação para implementação do SGQ dos SAS-IPL ao serviço de fornecimento de refeições	40%	40%	40%	40%	100%		-	-	5%

**OO 8 - Reforçar e integrar competências**

**Ponderação: 20%**

Impactos: OE1, OE2, OE3, OE4

INDICADORES	2012	2013	2014	2016	2016	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 12 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [(ações de formação realizadas/ações de formação propostas)*100]	50%	50%	50%	50%	70%		-	-	10%
IND 13 - Taxa de satisfação dos desejos de mobilidade interna [(número de situações de mobilidade interna concretizadas/nº de desejos de mobilidade interna manifestados)*100]	50%	50%	50%	50%	30%		-	-	10%

**Eficiência**

**Ponderação: 40%**

**OO 9 - Preencher vagas das unidades residenciais**

**Ponderação: 40%**

Impactos: OE1

INDICADORES	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2016	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 14 - Taxa de ocupação das unidades residenciais [(nº de camas ocupadas/nº de camas existentes)*100]	85%	85%	85%	85%	100%		-	-	5%

**OO 10 - Reduzir custos e combater desperdício**

**Ponderação: 30%**

Impactos: OE2

INDICADORES	2014	2015	2014	2016	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 15 - Projetos de redução de custos implementados [1 projeto estruturante (superado); 1 projeto de melhoria de eficiência (cumprido); 2 projetos de ganhos imediatos (cumprido)]	1	1	1	1	60%		-	-	1

IND 16 - Despesa com estudos pareceres e projetos [Percentagem da FF 311]	3%	3%	3%	3%	40%		-	-	2%
OO 11 - Implementar soluções inovadoras de financiamento para a acção social								Ponderação: 30%	
Impactos: OE3									
INDICADORES	2014	2015	2014	2016	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	2%	2%	2%	2%	100%		-	-	0,50%

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%	#VALOR!	#VALOR!
Eficiência	40%	#VALOR!	#VALOR!
Qualidade	30%	#VALOR!	#VALOR!
<b>Avaliação Final</b>		<b>#VALOR!</b>	<b>#VALOR!</b>

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direção Superior	20	1	0	0
Dirigentes - Direção Intermédia	16	3	0	0
Docentes em atividade	-	0	0	0
Técnico Superior	12	8	0	0
Assistente Técnico	8	5	0	0
Coordenador Técnico	-	0	0	0
Assistente Operacional	5	9	0	0
Especialista de Informática	-	0	0	0
Técnico de Informática	9	1	0	0
Outros	-	1	0	0
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Nº de efectivos no Organismo	2015-12-31	2016-12-31
Pessoal docente		
Pessoal não docente		
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>0</b>

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento			
Despesas com Pessoal			
Aquisição de bens e serviços			
Outras Despesas correntes			
Equipamentos			
PIDDAC			
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

### NOTA EXPLICATIVA:

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO	
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	-	Inquérito SAS-IPL (Sector de alimentação)
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	-	Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de	-	Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)

atribuição de bolsas		
IND 4 - Inquérito de satisfação à comunicação (facebook, SMS, site, etc)		Relatório de Atividades; Infos
IND 5 - Nº de novos projetos de Benefícios Sociais encetados		Relatório de Atividades
IND 6 - [estudantes bolseiros com sucesso escolar no ano letivo/estudantes bolseiros]		Infos; Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO	-	Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 8 - Número máximo de não conformidades identificadas em auditoria externa	-	Relatório do SGQ
IND 9 - Tempo médio de decisão sobre candidaturas a benefícios sociais [dias úteis a partir da data de processo completo] [Média(data de entrada - data de saída)]		Relatório de Atividades; Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 10 - Tempo médio de resposta a pedidos de esclarecimento e reclamações [dias úteis a partir da data de processo completo] [Média(data de entrada - data de saída)]	-	Plano de Formação; Inquérito de Satisfação Profissional
IND 11 - Grau de realização do plano de ação para implementação do SGQ dos SAS-IPL ao serviço de fornecimento de refeições		Relatório do SGQ
IND 12 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [ (ações de formação realizadas/ações de formação propostas)*100]		Relatório de Atividades
IND 13 - Taxa de satisfação dos desejos de mobilidade interna [(número de situações de mobilidade interna concretizadas/nº de desejos de mobilidade interna manifestados)*100]		Relatório de Atividades
IND 14 - Taxa de ocupação das unidades residenciais [(nº de camas ocupadas/nº de camas existentes)*100]	-	Relatório de Atividades, Mapas contabilísticos
IND 15 - Projetos de redução de custos implementados [1 projeto estruturante (superado); 1 projeto de melhoria de eficiência (cumprido); 2 projetos de ganhos imediatos (cumprido)]		Relatório de Atividades
IND 16 - Despesa com estudos pareceres e projetos [Porcentagem da FF 311]		Relatório de Atividades; Mapas contabilísticos
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510		Relatório de Atividades, Mapas contabilísticos