

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2008

Ministério: Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

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

Missão: Execução da política de acção 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 percepção da qualidade dos serviços do IPL e do apoio prestado aos alunos	50,00%
OE 3 - Inovar nas formas de prestação de apoio social	Criar uma nova forma de prestação de apoio social por ano	100%
OE 4 - Consolidar os sistemas de informação	Desmaterializar um processo por ano, tornando-o acessível a partir da internet	100%

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)

Qualidade									Ponderação: 30%
OO 1 - Melhorar a qualidade dos serviços de alimentação e alojamento									Ponderação: 40%
Impactos: OE1, OE2									
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação			70%	80%	59,40%		1	10%	
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento			40%	20%	74,14%		3	10%	
OO 2 - Melhorar a comunicação com o utente									Ponderação: 40%
Impactos: OE1, OE2, OE4									
IND 3 - Percentagem de candidaturas a benefícios sociais recebidas on-line			30%	100%	48,00%		3	10%	
OO 3 - Estruturar novas valências de apoio social									Ponderação: 20%
Impactos: OE1, OE2, OE3									
IND 4 - Nº de novos projectos encetados			1	100%	2		3	1	
Eficácia									Ponderação: 30%
OO 4 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50%									Ponderação: 10%
* Só para estudantes bolseiros									
Impactos: OE1									
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 5 - (3*alunos diplomados no ano T-2+nº de alunos do 1º ano pela primeira vez no ano T-1 - nº de abandonos do ano T-2)/3*(nº de alunos do ano T-1/duração do curso)			50%	100%	0,00%		sem dados para avaliação	10%	
OO 5 - Reduzir em 10% o abandono escolar									Ponderação:10%
Impactos: OE1, OE3									
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	Peso	Resultado	Taxa de	Classificação	Desvio	
IND 6 - Taxa de monitorização do Gabinete de Psicologia a estudantes em situação de abandono escolar [nº de acompanhamentos de abandono comunicados/nº de abandonos comunicados*100]			40%	100%	0,00%		1	10%	

OO 6 - Reduzir as não conformidades dos serviços								Ponderação: 20%	
Impactos: OE2									
INDICADORES	2006	2007	2008 Meta	Peso	Resultado	Taxa de	Classificação	Desvio	
IND 7 - Percentagem de não conformidades identificadas [modelo de cálculo da ficha de auditoria interna]			15%	70%	36,00%		3	5%	
IND 8 - Nº de unidades alimentares com certificação ISO 9001			2	30%	2		2	1	
OO 7 - Reduzir o tempo de resposta aos utentes								Ponderação: 20%	
Impactos: OE1, OE2, OE4									
INDICADORES	2006	2007	2008 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 9 - Tempo médio de decisão sobre candidaturas a benefícios sociais [Média(data de entrada - data de saída)]			25	80%	29		2	5	
IND 10 - Tempo médio de resposta a pedidos de esclarecimento e reclamações [Média(data de entrada - data de saída)]			10	20%	13,5		1	2	
OO 8 - Incrementar normalização e simplificar procedimentos								Ponderação: 20%	
Impactos: OE2, OE4									
INDICADORES	2006	2007	2008 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 11 - Taxa de implementação de Manual de Procedimentos geral [Percentagem de cumprimento do cronograma de implementação]			100%	100%	90,00%		2	10%	
OO 9 - Reforçar e integrar competências								Ponderação: 20%	
Impactos: OE1, OE2, OE3, OE4									
INDICADORES	2006	2007	2008 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 12 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [(ações de formação realizadas/acções de formação propostas)*100]			50%	70%	71,43%		3	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%	30%	100,00%		3	10%	
Eficiência								Ponderação: 40%	
OO 10 - Preencher vagas das unidades residenciais								Ponderação: 40%	
Impactos: OE1									
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 14 - Taxa de ocupação das unidades residenciais [(nº de camas ocupadas/nº de camas existentes)*100]			95%	100%	95,00%		2	5%	
OO 11 - Reduzir custos e combater desperdício								Ponderação: 30%	
Impactos: OE2									
INDICADORES	2006	2007	2008 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 15 - Taxa de redução dos encargos com comunicações [k*100/a (k= custos do ano - custos ano anterior; a = custos do ano anterior)]			10%	30%	-21,78%		1	5%	
IND 16 - Taxa de redução dos encargos com material de escritório [k*100/a (k= custos do ano - custos ano anterior; a = custos do ano anterior)]			10%	70%	-64,72%		1	5%	
OO 12 - Implementar soluções inovadoras de financiamento para a acção social								Ponderação: 30%	
Impactos: OE3									
INDICADORES	2006	2007	2008 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510			2%	100%	5,55%		3	0,50%	

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%	2	
Eficiência	40%	2	
Qualidade	30%	2,36	
Avaliação Final		2,108	

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direcção Superior		1	1	0
Dirigentes - Direcção Intermédia		2	2	0
Docentes em actividade		0	0	0
Técnico Superior		10	10	0
Assistente Técnico		6	6	0
Coordenador Técnico		0	0	0
Assistente Operacional		14	14	0
Especialista de Informática		0	0	0
Técnico de Informática		1	1	0
Outros		1	1	0
Total		35	35	0

Nº de efectivos no Organismo	31-12-2007	31-12-2008
Pessoal docente		
Pessoal não docente	35	35
Total	35	35

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	2.410.612,00		-2.410.612,00
Despesas com Pessoal	66.234,00		-66.234,00
Aquisição de bens e serviços	1.686.692,00		-1.686.692,00
Outras Despesas correntes	0,00		0,00
Equipamentos	66.278,00		-66.278,00
PIDDAC	0,00		0,00
Total	2.410.612,00		

NOTA EXPLICATIVA: O Serviço atingiu os objectivos mais relevantes da sua actividade, tendo por isso um desempenho satisfatório.

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS: Os desvios existentes verificam-se essencialmente no sector de alimentação e estão associados a um período de final de contrato com um concessionário e alteração para outro, novo, com necessidade de adaptação ao serviço.
De relevar também o aumento de utilizadores e inflação que impediram a redução de custos em telecomunicações e material de escritório.

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	Inquérito SAS-IPL
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	Inquérito SAS-IPL
IND 3 - Percentagem de candidaturas a benefícios sociais recebidas on-line	Relatório de Actividades
IND 5 - (3*alunos diplomados no ano T-2+nº de alunos do 1º ano pela primeira vez no ano T-1 - nº de abandonos do ano T-2)/3*(nº de alunos do ano T-1/duração do curso)	Inquérito DIMAS, Base de dados da gestão académica (Digitalis). Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 6 - Taxa de monitorização do Gabinete de Psicologia a estudantes em situação de abandono escolar [nº de acompanhamentos de abandono comunicados/nº de abandonos comunicados*100]	Inquérito DIMAS, Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 7 - Percentagem de não conformidades identificadas [modelo de cálculo da ficha de auditoria interna]	Inquérito SAS-IPL - Alimentação
IND 8 - Nº de unidades alimentares com certificação ISO 9001	Inquérito SAS-IPL - Alimentação
IND 9 - Tempo médio de decisão sobre candidaturas a benefícios sociais [Média(data de entrada - data de saída)]	Relatório de Actividades, Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 10 - Tempo médio de resposta a pedidos de esclarecimento e reclamações [Média(data de entrada - data de saída)]	Plano de Formação / Inquérito de Satisfação Profissional
IND 11 - Taxa de implementação de Manual de Procedimentos geral [Percentagem de cumprimento do cronograma de implementação]	Relatório de Actividades
IND 12 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [(acções de formação realizadas/acções de formação propostas)*100]	Relatório de Actividades
IND 13 - Taxa de satisfação dos desejos de mobilidade interna	Estatísticas SAS - Sector de aprovisionamento / Contabilidade Analítica
IND 14 - Taxa de ocupação das unidades residenciais	Relatório de Actividades, Mapas contabilísticos
IND 15 - Taxa de redução dos encargos com comunicações	Relatório de Actividades, Mapas contabilísticos
IND 16 - Taxa de redução dos encargos com material de escritório	Relatório de Actividades, Mapas contabilísticos
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	Relatório de Actividades, Mapas contabilísticos