

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2014

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	
OE 3 - Inovar nas formas de prestação de apoio social	Criar uma nova forma de prestação de apoio social por ano	0%
OE 4 - Consolidar os sistemas de informação	Desmaterializar um procedimento por ano, tornando-o acessível a partir da internet	100% Reserva on-line do Campo Polidesportivo

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	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2014	Peso	%	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	70%	70%	70%	70%	60%	64%		3	10%
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	40%	40%	40%	40%	30%	87%		5	10%
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas	40%	40%	40%	40%	10%	85%		5	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%	100%	0%		1	10%
OO 3 - Estruturar novas valências de apoio social								Ponderação: 20%	
Impactos: OE1, OE2, OE3									
IND 5 - Nº de novos projectos de Benefícios Sociais encetados	1	1	1	1	100%	0		1	1
Eficácia								Ponderação: 30%	
OO 4 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50%									
* Só para estudantes bolseiros									
Impactos: OE1									
INDICADORES	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2014	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 6 - [estudantes bolseiros com sucesso escolar no ano letivo/estudantes bolseiros]	50%	50%	50%	50%	50%	93%		5	10%
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO	NA	NA	80%	80%	50%	93%		5	10%
OO 5 - Reduzir as não conformidades dos serviços								Ponderação: 20%	
Impactos: OE2									
INDICADORES	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2014	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	NA	1	1	100%	1		3	0%
OO 6 - Reduzir o tempo de resposta aos utentes								Ponderação: 20%	
Impactos: OE1, OE2, OE4									
INDICADORES	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2014	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%	31		1	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	10	25	25	20%	16		5	5
OO 7 - Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares								Ponderação: 20%	
Impactos: OE2, OE4									
INDICADORES	2010	2012	2013	2014	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 11 - Grau de realização do plano de acção para implementação do SGQ dos SAS-IPL ao serviço de fornecimento de refeições	-	40%	40%	40%	100%	35%		3	5%
OO 8 - Reforçar e integrar competências								Ponderação: 20%	
Impactos: OE1, OE2, OE3, OE4									
INDICADORES	2011	2012	2013	2014	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 12 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [(acções de formação realizadas/acções de formação propostas)*100]	50%	50%	50%	50%	70%	69%		5	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%	100%		5	10%

Eficiência								Ponderação: 40%	
OO 9 - Preencher vagas das unidades residenciais								Ponderação: 40%	
Impactos: OE1									
INDICADORES	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2014	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%	85%	85%	85%	100%	88%		3	5%

OO 10 - Reduzir custos e combater desperdício								Ponderação: 30%	
Impactos: OE2									
INDICADORES	2011	2012	2013	2014	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 15 - Projectos de redução de custos implementados [1 projecto estruturante (superado); 1 projecto de melhoria de eficiência (cumprido); 2 projectos de ganhos imediatos (cumprido)]	1	1	1	1	60%	1		3	1
IND 16 - Despesa com estudos pareceres e projectos [Percentagem da FF 311]	3%	3%	3%	3%	40%	0		5	2%
OO 11 - Implementar soluções inovadoras de financiamento para a acção social								Ponderação: 30%	
Impactos: OE3									
INDICADORES	2011	2012	2013	2014	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	2%	2%	2%	2%	100%	5%		5	0,50%

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%	3,56	Adequado
Eficiência	40%	3,84	Adequado
Qualidade	30%	2,12	Adequado
Avaliação Final		3,24	Adequado

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	1	0
Dirigentes - Direcção Intermédia	16	3	3	0
Docentes em actividade	-	0	0	0
Técnico Superior	12	8	7	-1
Assistente Técnico	8	6	5	-1
Coordenador Técnico	-	0	0	0
Assistente Operacional	5	11	8	-3
Especialista de Informática	-	0	0	0
Técnico de Informática	9	1	1	0
Outros	-	0	0	0
Total		30		-5

Nº de efectivos no Organismo	2013-12-31	2014-12-31
Pessoal docente		
Pessoal não docente	27	25
Total	27	25

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	1.293.299,00 €	960.502,00	332.797,00
Despesas com Pessoal	602.241,00 €	595.208,00	7.033,00
Aquisição de bens e serviços	493.572,00 €	202.176,00	291.396,00
Outras Despesas correntes	118.886,00 €	117.210,00	1.676,00
Equipamentos	78.600,00 €	45.908,00	32.692,00
PIDDAC	- €	0,00	0,00
Total	1.293.299,00	960.502,00	332.797,00

NOTA EXPLICATIVA:

Indicador 9: 41 (inclui 10 dias de audiência dos interessados e tempo de espera dos docs (problema no SICABE em 12 de Dezembro de 2014 todos os documentos ficaram indisponíveis;
Indicador 10: problema do SICABE também afetou estas respostas. Só a partir de 31 de Dezembro a situação começou a ficar regularizada, hoje 2/2/2015 ainda não temos acesso aos documentos de alguns estudantes;

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	RelatAlim_2ºT_2014.docx Inquérito SAS-IPL (Sector de alimentação) 2º Trimestre
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	RelatBS_2ºT_2014.docx Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas	RelatBS_2ºT_2014.docx Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 4 - Inquérito de satisfação à comunicação (facebook, SMS, site, etc)	Relatório de Actividades; Infos
IND 5 - Nº de novos projectos de Benefícios Sociais encetados	Relatório de Actividades
IND 6 - [estudantes bolsiros com sucesso escolar no ano letivo/estudantes bolsiros]	Infos; Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolsiros IMPACTO	RelatBS_2ºT_2014.docx Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 8 - Número máximo de não conformidades identificadas em auditoria externa	\\Sasip2\@SGQ\2013\Auditorias\Externas\E2013_235_01_Relatório.pdf 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 Actividades; 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)]	Relatório de Actividades; Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
IND 11 - Grau de realização do plano de acção 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 [(acções de formação realizadas/acções de formação propostas)*100]	Plano de Formação; Inquérito de Satisfação Profissional
IND 13 - Taxa de satisfação dos desejos de mobilidade interna [(número se situações de mobilidade interna concretizadas/nº de desejos de mobilidade interna manifestados)*100]	Relatório de Actividades
IND 14 - Taxa de ocupação das unidades residenciais [(nº de camas ocupadas/nº de camas existentes)*100]	Relatório de Actividades, Mapas contabilísticos
IND 15 - Projectos de redução de custos implementados [1 projecto estruturante (superado); 1 projecto de melhoria de eficiência (cumprido); 2 projectos de ganhos imediatos (cumprido)]	Relatório de Actividades Projecto de ganhos imediatos: (1) passagem da manutenção de instalações para concessionário; (2) Contratação de assistente operacional com competências na área da manutenção
IND 16 - Despesa com estudos pareceres e projectos [Percentagem da FF 311]	Mapa 7.1 - Controlo da execução orçamental da despesa
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	Mapa 7.2 - Controlo da execução orçamental da receita [juros/receita cobrada (FF510)]