

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2015

Ministério: Ciência e Ensino Superior

Organismo: 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	
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	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2015	Peso	%	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	70%	70%	70%	70%	60%	75%		3	10%
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	40%	40%	40%	40%	30%	73%		5	10%
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas	40%	40%	40%	40%	10%	79%		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%	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%	100%		3	1
Eficácia								Ponderação: 30%	
OO 4 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50%								Ponderação: 20%	
* Só para estudantes bolseiros									
Impactos: OE1									
INDICADORES	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2015	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 6 - [estudantes bolseiros com sucesso escolar no ano lectivo/estudantes bolseiros]	50%	50%	50%	50%	50%	94,3%		5	10%
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO	NA	NA	80%	80%	50%	79%		3	10%
OO 5 - Reduzir as não conformidades dos serviços								Ponderação: 20%	
Impactos: OE2									
INDICADORES	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2015	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		5	0%

OO 6 - Reduzir o tempo de resposta aos utentes									
Ponderação: 20%									
Impactos: OE1, OE2, OE4									
INDICADORES	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2015	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%	28		3	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%	12		5	5
OO 7 - Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares									
Ponderação: 20%									
Impactos: OE2, OE4									
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	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%	40%	100%	100%		5	5%
OO 8 - Reforçar e integrar competências									
Ponderação: 20%									
Impactos: OE1, OE2, OE3, OE4									
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2015	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%	100%		5	10%
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]	50%	50%	50%	50%	30%	100%		5	10%
Eficiência									
Ponderação: 40%									
OO 9 - Preencher vagas das unidades residenciais									
Ponderação: 40%									
Impactos: OE1									
INDICADORES	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2015	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%	85%		3	5%
OO 10 - Reduzir custos e combater desperdício									
Ponderação: 30%									
Impactos: OE2									
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	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	2012	2013	2013	2015	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	2%	2%	2%	2%	100%	2,20%		3	0,50%

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%	4,48	Relevante
Eficiência	40%	3,24	Adequado
Qualidade	30%	2,52	Adequado
Avaliação Final		3,396	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	8	0
Assistente Técnico	8	5	5	0
Coordenador Técnico	-	0	0	0
Assistente Operacional	5	9	7	0
Especialista de Informática	-	0	0	0
Técnico de Informática	9	1	0	0
Outros	-	1	1	0
Total		28	25	0

Nº de efectivos no Organismo	2015-1-01	2015-12-31
Pessoal docente	0	0
Pessoal não docente	28	25
Total	28	25

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	1.032.955,00 €	901.237,00	131.718,00
Despesas com Pessoal	574.292,00 €	551.454,00	22.838,00
Aquisição de bens e serviços	285.438,00 €	186.473,00	98.965,00
Outras Despesas correntes	94.625,00 €	91.870,00	2.755,00
Equipamentos	78.600,00 €	71.440,00	7.160,00
PIDDAC	- €	0,00	0,00
Total	1.032.955,00	901.237,00	131.718,00

NOTA EXPLICATIVA:

PIDDAC - sem dotação em 2015; exclusivamente saldos reflectidos no Orçamento de Funcionamento

Orçamento previsto €1.032.956. Foi cobrada receita no valor de €960.612

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO	
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	\10.34.17.101@sqq2	Inquérito SAS-IPL (Sector de alimentação)
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	\10.34.17.101@sqq2	Inquérito SAS-IPL (Divisão de Benefícios Sociais)
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas	\10.34.17.101@sqq2	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 bolseiros com sucesso escolar no ano lectivo/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]		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]		Plano de Formação; Inquérito de Satisfação Profissional
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]	\10.34.17.101@sqq2	Relatório de Actividades
IND 13 - Taxa de satisfação dos desejos de mobilidade interna [(número de situações de mobilidade interna concretizadas/nº de desejos de mobilidade interna)*100]	\10.34.17.101@sqq2	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]	a)	Relatório de Actividades
IND 16 - Despesa com estudos pareceres e projectos [Percentagem da FF 311]		Relatório de Actividades; Mapas contabilísticos
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510		Relatório de Actividades; Mapas contabilísticos