

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2017 | 2º SEMESTRE (29.12.2017)

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 ESTRATEGICOS (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	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Peso	%	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação	70%	70%	70%	70%	60%	63%		3	10%
IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento	40%	40%	40%	40%	30%	71%		5	10%
IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas	40%	40%	40%	40%	10%	81%		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%	30%	100%	NA		5	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	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 6 - [estudantes bolseiros com sucesso escolar no ano lectivo/estudantes bolseiros]	50%	50%	50%	50%	50%	95%		5	10%
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO	80%	80%	80%	80%	50%	NA		5	10%
OO 5 - Reduzir as não conformidades dos serviços								Ponderação: 20%	
Impactos: OE2									
INDICADORES	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	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]	1	1	1	1	100%	0		5	0%
OO 6 - Reduzir o tempo de resposta aos utentes								Ponderação: 20%	
Impactos: OE1, OE2, OE4									
INDICADORES	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	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%	18		5	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)]	25	25	25	25	20%	7		5	5

OO 7 - Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares									
Impactos: OE2, OE4									
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	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									
Impactos: OE1, OE2, OE3, OE4									
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	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%	86%	●	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%	NA	●	5	10%

OO 9 - Preencher vagas das unidades residenciais									
Impactos: OE1									
INDICADORES	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	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%	93%	●	5	5%

OO 10 - Reduzir custos e combater desperdício									
Impactos: OE2									
INDICADORES	2015	2014	2016	2017	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%	0,82%	●	5	2%

OO 11 - Implementar soluções inovadoras de financiamento para a acção social									
Impactos: OE3									
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	2%	2%	2%	2%	100%	0,0%	●	1	0,50%

troca de lâmpadas

juros de CEDICS = 0%

Avaliação de Desempenho do Serviço		Ponderação		Avaliação do desempenho		Avaliação Qualitativa	
Eficácia		30%		4,7		Relevante	
Eficiência		40%		3,44		Adequado	
Qualidade		30%		3,72		Adequado	
Avaliação Final				3,90		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	9	8	1	
Assistente Técnico	8	5	4	1	
Coordenador Técnico	-	0	0	0	
Assistente Operacional	5	8	8	0	
Especialista de Informática	-	0	0	0	
Técnico de Informática	9	0	0	0	
Outros	-	1	1	0	
Total		27	27	25	2

Nº de efectivos no Organismo		2016/12/31		2017/12/31	
Pessoal docente					
Pessoal não docente		27		25	
Total		27		25	

Recursos Financeiros (€)		Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento [Receita]		1 940 758,88 €	1 934 577,31	6 181,57
Despesas com Pessoal		652 301,00 €	522 004,55	130 296,45
Aquisição de bens e serviços		443 681,00 €	292 286,37	151 394,63
Outras Despesas correntes		78 450,00 €	76 977,91	1 472,09
Equipamentos		200 900,00 €	145 166,30	55 733,70
PIDDAC		- €	0,00	0,00
Total		1 375 332,00	1 036 435,13	338 896,87

NOTA EXPLICATIVA:
NA - Não se aplica à data indicada.

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 atribuição de bolsas	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	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)]	Plano de Formação; Inquérito de Satisfação Profissional
IND 11 - Grau de realização do plano de acção para implementação do SGQ dos SAS-IPL ao	Relatório do SGQ
IND 12 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas	Relatório de Actividades
IND 13 - Taxa de satisfação dos desejos de mobilidade interna	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	Relatório de Actividades
IND 16 - Despesa com estudos pareceres e projectos	Relatório de Actividades; Mapas contabilísticos
IND 17 - Taxa de juros sobre Fonte Financiamento 510	Relatório de Actividades, Mapas contabilísticos