

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2019 | 2º SEMESTRE (2019.12.31)

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. | 100% |
| 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 | 100% |
| 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 procedimento 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, alojamento e serviços de atribuição de bolsas | | | | | | | | Ponderação: 40% | |
| Impactos: OE1, OE2 | | | | | | | | | |
| INDICADORES | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2016/2017 | Peso | % | Taxa de Realização | Classificação | Desvio |
| IND 1 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação | 70% | 70% | 70% | 70% | 0% | 82% | | 5 | 10% |
| IND 2 - Percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alojamento | 40% | 40% | 40% | 40% | 0% | 80% | | 5 | 10% |
| IND 3 - Percentagem de clientes satisfeitos com o serviço de atribuição de bolsas | 40% | 40% | 40% | 40% | 0% | 84% | | 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% | 0% | 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% | 2 | | 5 | 1 |
| Eficácia | | | | | | | | Ponderação: 30% | |
| OO 4 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50% | | | | | | | | | |
| * Só para estudantes bolseiros | | | | | | | | | |
| Impactos: OE1 | | | | | | | | | |
| INDICADORES | 2013/2014 | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | Peso | Resultado | Taxa de Realização | Classificação | Desvio |
| IND 6 - [estudantes bolseiros com sucesso escolar no ano lectivo/estudantes bolseiros] | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 96% | | 5 | 10% |
| IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO | NA | 80% | 80% | 80% | 50% | NA | | 5 | 10% |
| OO 5 - Reduzir as não conformidades dos serviços | | | | | | | | Ponderação: 20% | |
| Impactos: OE2 | | | | | | | | | |
| INDICADORES | 2013/2014 | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 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 | 2013/2014 | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 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% | 19 | | 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% | 6 | | 5 | 5 |
| OO 7 - Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares | | | | | | | | Ponderação: 20% | |
| 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 | | | | | | | | Ponderação: 20% | |
| 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% | 79% | | 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% |
| Eficiência | | | | | | | | Ponderação: 40% | |
| OO 9 - Preencher vagas das unidades residenciais | | | | | | | | Ponderação: 40% | |
| Impactos: OE1 | | | | | | | | | |
| INDICADORES | 2013/2014 | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 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% | 86% | | 3 | 5% |
| OO 10 - Reduzir custos e combater desperdício | | | | | | | | Ponderação: 30% | |
| 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 | | 5 | 2% |
| OO 11 - Implementar soluções inovadoras de financiamento para a acção social | | | | | | | | Ponderação: 30% | |
| 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% |

| Avaliação de Desempenho do Serviço | Ponderação | Avaliação do desempenho | Avaliação Qualitativa |
|------------------------------------|------------|-------------------------|-----------------------|
| Eficácia | 30% | 4,7 | Relevante |
| Eficiência | 40% | 3,36 | Adequado |
| Qualidade | 30% | 5 | Relevante |
| Avaliação Final | | 4,25 | Relevante |

| Recursos Humanos | Pontuação | Planeados | Realizados | Desvios |
|----------------------------------|-----------|-----------|------------|----------|
| Dirigentes - Direcção Superior | 20 | 1 | 0 | 1 |
| Dirigentes - Direcção Intermédia | 16 | 4 | 3 | 1 |
| Docentes em actividade | - | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior | 12 | 9 | 9 | 0 |
| Assistente Técnico | 8 | 5 | 4 | 1 |
| Coordenador Técnico | - | 0 | 0 | 0 |
| Assistente Operacional | 5 | 8 | 6 | 2 |
| Especialista de Informática | - | 0 | 0 | 0 |
| Técnico de Informática | 9 | 0 | 0 | 0 |
| Outros | - | 1 | 1 | 0 |
| Total | | 28 | 23 | 5 |

| Nº de efectivos no Organismo | 2018-12-31 | 2019-12-31 |
|------------------------------|------------|------------|
| Pessoal docente | | |
| Pessoal não docente | 24 | 22 |
| Total | 24 | 22 |

| Recursos Financeiros (€) | Estimado | Realizado | Desvio |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| Orçamento Funcionamento [Receita] | 1.279.576,00 € | 1.172.332,00 | 107.244,00 |
| Despesas com Pessoal | 528.768,00 € | 516.697,00 | 12.071,00 |
| Aquisição de bens e serviços | 1.042.014,00 € | 860.069,00 | 181.945,00 |
| Outras Despesas correntes | 45.916,00 € | 42.586,00 | 3.330,00 |
| Equipamentos | 110.870,00 € | 92.000,00 | 18.870,00 |
| PIDDAC | - € | - € | 0,00 |
| Total | 1.727.568,00 | 1.511.352,00 | 216.216,00 |

NOTA EXPLICATIVA:

NA - Não se aplica à data indicada, em virtude da não realização de inquéritos, por via da introdução da Lei de Proteção de Dados.

Projectos de Ação Social - Remodelação da UA ISEL com a criação de espaço de estudo dotado de infraestruturas de rede e mobiliário adequado.

| 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 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] [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 |