

**QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO**

**ANO: 2023 | (2023.12.31)**

**Ministério: Ciência, Tecnologia 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 - Promover novas medidas de inclusão para os estudantes, em especial, para os com necessidades educativas especiais	Implementar o programa INCLUI.IPL e encontrar a sua forma de financiamento	25%
OE 2 - Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade na sua vertente académica e desburocratizar os procedimentos, centralizando nos serviços centrais do IPL aqueles que são comuns a todas as unidades orgânicas, sem descuidar a responsabilidade de cada uma delas. Coordenar a atividade do gabinete de auditoria com a do gabinete de qualidade	Manutenção da certificação do SGQ	100%
OE 3 - Incrementar o processo, em curso, de modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão nas áreas financeira, académica e do circuito das aquisições	Implementar plataforma de serviços digitais SASocial	25%
OE 4 - Dar continuidade à política e ações conducentes ao incremento da sustentabilidade ambiental, nomeadamente, com a implementação do EcoCampus no IPL, na utilização de veículos não poluentes, no incremento da eficiência energética dos edifícios e na utilização de energias renováveis	Implementar programas de redução de desperdício, poupança energética e alimentação saudável	90%
OE 5 - Reforçar o apoio à cultura e ao desporto, nomeadamente, com a diversificação das ações culturais e a criação de mais espaços desportivos cobertos	Construir a Unidade Alimentar e Polidestivado Campus de Benfica	10%
OE 6 - Insistir de modo a obtermos as várias autorizações governativas necessárias para a construção do novo edifício do ISCAL, da ESD, da cantina e pavilhão gimnodesportivo no Campus de Benfica do IPL	Construir a Unidade Alimentar e Polidestivado Campus de Benfica	10%
OE 7 - Investir no nosso capital humano	Concretizar o plano de formaçãodos SAS/IPL	60%

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)										
<b>Qualidade</b>										<b>Ponderação: 30%</b>
<b>OO 1 - Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social</b>										<b>Ponderação: 30%</b>
Impactos: OE1, OE2, OE 3,OE6										
INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 1 - Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de alimentação	75%	75%	75%	75%	75%	50%	79%		3	5%
IND 2 - Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de apoio social (atribuição de bolsas + alojamento)	75%	75%	75%	75%	75%	50%	82%		5	5%
<b>OO 2 - Melhorar a comunicação com o utente</b>										<b>Ponderação:40%</b>
Impactos: OE1, OE2, OE4										
IND 3 - Taxa de incremento do número de seguidores Instagram	5%	5%	5%	5%	5%	100%	5%		3	1%
<b>OO 3 - Implementar os SAPE (Serviço de Apoio Psicologico e Educativo)</b>										<b>Ponderação: 20%</b>
Impactos: OE1, OE2, OE3										
IND 4 -Taxa de Implementação do Programa (2021) Taxa de incremento do número de utentes do Serviço (2022 e seguintes)	80%	85%	90%	95%	100%	100	160%		5	20%
<b>004 - Manter a certificação da Qualidade (ISO 9001/2015)</b>										<b>Ponderação:40%</b>
Impactos: OE1, OE2, OE4										
IND 5 -Número de não conformidades em Relatório da Qualidade (ISO 9001/2015)	2	2	2	2	2%	100	0		5	1
<b>Eficácia</b>										<b>Ponderação: 30%</b>
<b>OO 5 -Reduzir o tempo de resposta aos utentes</b>										<b>Ponderação: 60%</b>
Impactos: OE1										
INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 6 - 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	25	50%	22		3	5
IND 7 - 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	25	50%	10		5	5

OO 6 - Promover a adequação das condições de exploração de instalações/equipamentos							Ponderação: 30%			
Impactos: OE2										
INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 8 - Tempo médio de resposta a pedidos de intervenção técnica [Cumpra se até aos 30 dias indicados no PLQ da Qualidade] / [Supera se inferior a 20 dias]	30	30	30	30	30	30	18,5		5	10
OO 7- Reforçar e integrar competências							Ponderação: 30%			
Impactos: OE1, OE2, OE4										
INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 9 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [(ações de formação realizadas/acções de formação propostas)*100]	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%		5	10%
Eficiência							Ponderação: 40%			
OO 8 - Reduzir custos e combater desperdício							Ponderação: 10%			
Impactos: OE2, OE4										
INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 10 - Taxa de utilização de desperdícios e excedentes em nova confeção	80%	80%	80%	80%	80%	100%	94,30%		5	10%
OO 9 - Participar no Programa Ecoescolas							Ponderação: 20%			
Impactos: OE1, OE2, OE3, OE4										
INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 11 - Taxa de reencaminhamento de resíduos orgânicos passíveis de compostagem para os postos de compostagem das respetivas escolas [(ações de formação realizadas/acções de formação propostas)*100]	80%	80%	80%	80%	80%	50%	100%		5	5%
IND 12 - Taxa de reencaminhamento dos resíduos oleosos provenientes da produção alimentar para reciclagem [(número de situações de mobilidade interna concretizadas/nº de desejos de mobilidade interna manifestados)*100]	80%	80%	80%	80%	80%	50%	100%		5	5%
OO 11 - Implementar critérios de "alimentação saudável" no IPL							Ponderação: 30%			
Impactos: OE1										
INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 13 - Candidatura ao selo de excelência de alimentação no ensino superior -DGS  Cumprimento (1) - Submissão de candidatura Superação (2) - Ano n: Obtenção do selo verde de excelência da DGS (2) - Ano n+1: Manutenção do selo verde de excelência DGS	1	2	2	2	2	70%	2		3	0,99
IND 14 - Implementação de Cozinha glúten-free  Cumprimento (1) - Submissão de candidatura Superação (2) - Ano n: Obtenção do selo verde de excelência da DGS (2) - Ano n+1: Manutenção do selo verde de excelência DGS	1	2	2	2	2	30%	2		3	0,99

OO 12 - Implementar medidas de eficiência energética Ponderação: 20%

Impactos: OE2

INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 15 -Taxa de ações realizadas [Ações realizadas / Ações previstas na proposta de orçamento]  Cumprimento: Implementar 50% das ações previstas na proposta do Orçamento de Estado Superação: Implementar 90% das ações previstas na proposta de orçamento	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%		5	40%

OO 13 - Desmaterializar processos administrativos Ponderação: 20%

Impactos: OE3

INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 16 - Número de: i) ações realizadas/Candidatura; ii) candidatura a projetos de apoio/financiamento	1	2	2	2	2	50%	2		3	0,99

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%	4,3	Relevante
Eficiência	30%	4,4	Relevante
Qualidade	40%	4	Relevante
<b>Avaliação Final</b>		<b>4,21</b>	<b>Relevante</b>

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	1	0
Dirigentes - Direcção Intermédia	16	4	3	1
Docentes em actividade	-	0	0	0
Técnico Superior	12	9	8	1
Assistente Técnico	8	5	5	0
Coordenador Técnico	-	0	0	0
Assistente Operacional	5	3	3	0
Especialista de Informática	-	0	0	0
Técnico de Informática	9	0	0	0
Outros	-	1	1	0
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>21</b>	<b>2</b>

Nº de efectivos no Organismo	2021/12/31	2023/12/31
Pessoal docente	0	0
Pessoal não docente	21	21
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>21</b>

Recursos Financeiros (€)	Inicial	Executado	Desvio
Orçamento Funcionamento (Receita)	4 249 917,00 €	4 181 010,00	68 907,00
Despesas com Pessoal	887 496,00 €	586 507,00	300 989,00
Aquisição de bens e serviços	3 052 056,00 €	548 765,00	2 503 291,00
Outras Despesas correntes	261 590,00 €	25 192,00	236 398,00
Equipamentos	48 775,00 €	48 033,00	742,00
<b>Total (Despesa)</b>	<b>4 249 917,00 €</b>	<b>1 208 497,00 €</b>	<b>3 041 420,00</b>
<b>Total</b>	<b>8 499 834,00</b>	<b>2 416 994,00</b>	<b>6 082 840,00</b>

NOTA EXPLICATIVA: alteração do Objetivo Operacional nº 3, o qual previa a criação de um programa de inclusão para estudantes com necessidades educativas especiais. Este objetivo foi expandido, sendo que passou para "criar o serviço de apoio psicológico e educativo", apresentando outra ordem de valência, onde se núcleo de apoio à inclusão.

Indicador 11: não cumprido por falta de entidade parceira.

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
IND 1 - Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de alimentação	Relatório do Inquérito SAS-IPL
IND 2 - Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de apoio social (atribuição de bolsas + alojamento)	Relatório do Inquérito SAS-IPL
IND 3 - Taxa de incremento do número de seguidores Instagram	Estatísticas do site
IND 4 -Taxa de Implementação do Programa (2021) Taxa de incremento do número de utentes do Serviço (2022 e seguintes)	Relatório de atividades
IND 5 -Número de não conformidades em Relatório da Qualidade (ISO 9001/2015)	Relatório da auditoria externa da Qualidade
IND 6 - 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)]	SICABE
IND 7 - Questão de inquérito aplicado a bolseiros IMPACTO	SICABE
IND 8 - Número máximo de não conformidades identificadas em auditoria externa	Plataforma Interna
IND 9 - Taxa de cobertura das necessidades de formação identificadas [(ações de formação realizadas/ações de formação propostas) *100]	Relatório de atividades
IND 10 - Taxa de utilização de desperdícios e excedentes em nova confeção	Relatório sector de alimentação
IND 11 - Taxa de reencaminhamento de resíduos orgânicos passíveis de compostagem para os postos de compostagem das respetivas escolas [(ações de formação realizadas/acções de formação propostas) *100]	Relatório sector de alimentação
IND 12 - Taxa de reencaminhamento dos resíduos oleosos provenientes da produção alimentar para reciclagem [(número se situações de mobilidade interna concretizadas/nº de desejos de mobilidade interna manifestados) *100]	Relatório sector de alimentação
IND 13 - Candidatura ao selo de excelência de alimentação no ensino superior -DGS	Selo verde de excelência da DGS
IND 15 -Taxa de ações realizadas [Ações realizadas / Ações previstas na proposta de orçamento]	Relatório de Actividades   Recuperação de dividas de alojamento dos alunos
IND 16 - Número de: i) ações realizadas/Candidatura; ii) candidatura a projetos de apoio/financiamento	Relatório de Actividades   Candidatura SAMA / IPL