

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2020| (2020.12.31)

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	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	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%	5		5	1	
Eficácia										Ponderação: 30%
OO 4 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 50%										
* Só para estudantes bolseiros										
Impactos: OE1										
INDICADORES	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	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	80%	80%	80%	80%	50%	93%		5	10%	
OO 5 - Reduzir as não conformidades dos serviços										Ponderação: 20%
Impactos: OE2										
INDICADORES	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	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	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	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%	21		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)]	25	25	25	25	20%	12		5	5
OO 7 - Incrementar normalização e simplificar procedimentos nas unidades alimentares								Ponderação: 20%	
Impactos: OE2, OE4									
INDICADORES	2017	2018	2019	2020	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	2017	2018	2019	2020	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%	94%		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	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	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%	83%		3	5%
OO 10 - Reduzir custos e combater desperdício								Ponderação: 30%	
Impactos: OE2									
INDICADORES	2017	2018	2019	2020	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%	2		5	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	2017	2018	2019	2020	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%	4,38	Relevante
Eficiência	40%	3,9	Adequado
Qualidade	30%	5	Relevante
Avaliação Final		4,37	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	2019-12-31	2020-12-31
Pessoal docente	0	0
Pessoal não docente	24	24
Total	24	24

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento [Receita]	4.000.319,05 €	3.904.689,05	95.630,00
Despesas com Pessoal	619.670,00 €	572.922,04	46.747,96
Aquisição de bens e serviços	681.678,00 €	434.267,13	247.410,87
Outras Despesas correntes	9.990,00 €	9.737,00	253,00
Equipamentos	41.630,00 €	22.213,89	19.416,11
PIDDAC	- €	- €	0,00
Total	1.352.968,00	1.039.140,06	313.827,94

NOTA EXPLICATIVA:

NA - Não se aplica à data indicada, em virtude da não realização de inquéritos, por via da introdução da Lei de Protecção de Dados.
Projectos de Ação Social - Remodelação da URMB com a aquisição de estantes para os quartos dos estudantes.

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