

**QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO**

**ANO: 2022 | (2022.12.31)**

**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> |
| OO 1 - Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social  |           |           |           |           |           |      |           |                    |               | <b>Ponderação: 30%</b> |
| Impactos: OE1, OE2, OE 3,06   |           |           |           |           |           |      |           |                    |               |                        |
| 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%  | 74%       |                    | 3             | 5%                     |
| IND 2 - Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de apoio social (atribuição de bolsas + alojamento)   | 75%       | 75%       | 75%       | 75%       | 75%       | 50%  | 77%       |                    | 3             | 5%                     |
| OO 2 - Melhorar a comunicação com o utente  |           |           |           |           |           |      |           |                    |               | <b>Ponderação:40%</b>  |
| Impactos: OE1, OE2, OE4   |           |           |           |           |           |      |           |                    |               |                        |
| IND 3 - Taxa de incremento do número de seguidores Instagram  | 5%        | 5%        | 5%        | 5%        | 5%        | 100% | 100%      |                    | 5             | 1%                     |
| OO 3 - Implementar o Programa INCLUI.IPL  |           |           |           |           |           |      |           |                    |               | <b>Ponderação: 20%</b> |
| OO 3 - Implementar os SAPE (Serviço de Apoio Psicologico e Educativo)   |           |           |           |           |           |      |           |                    |               |                        |
| Impactos: OE1, OE2, OE3   |           |           |           |           |           |      |           |                    |               |                        |
| IND 4 -Taxa de Implementação do Programa (2021)<br>Taxa de incremento do número de utentes do Serviço (2022 e seguintes)  | 80%       | 85%       | 90%       | 95%       | 100%      | 100  | 100%      |                    | 5             | 20%                    |
| OO4 - Manter a certificação da Qualidade (ISO 9001/2015)  |           |           |           |           |           |      |           |                    |               | <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  | 1         |                    | 5             | 1                      |
| <b>Eficácia</b>   |           |           |           |           |           |      |           |                    |               | <b>Ponderação: 30%</b> |
| OO 5 -Reduzir o tempo de resposta aos utentes   |           |           |           |           |           |      |           |                    |               | <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%  | 19        |                    | 5             | 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<br>[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<br>[(ações de formação realizadas/ações de formação propostas)*100]   | 50%       | 50%       | 50%       | 50%       | 50%       | 100% | 50%             |                    | 3             | 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% | 99,40%          |                    | 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<br>[(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<br>[(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<br><br>Cumprimento<br>(1) - Submissão de candidatura<br>Superação<br>(2) - Ano n: Obtenção do selo verde de excelência da DGS<br>(2) - Ano n+1: Manutenção do selo verde de excelência DGS | 1         | 2         | 2         | 2         | 2         | 70%  | 2               |                    | 5             | 0,99   |
| IND 14 - Implementação de Cozinha glúten-free<br><br>Cumprimento<br>(1) - Submissão de candidatura<br>Superação<br>(2) - Ano n: Obtenção do selo verde de excelência da DGS<br>(2) - Ano n+1: Manutenção do selo verde de excelência DGS                                     | 1         | 2         | 2         | 2         | 2         | 30%  | 0               |                    | 1             | 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<br>[Ações realizadas / Ações previstas na proposta de orçamento]<br><br>Cumprimento: Implementar 50% das ações previstas na proposta do Orçamento de Estado<br>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               |                    | 5             | 0,99   |

| Avaliação de Desempenho do Serviço | Ponderação | Avaliação do desempenho | Avaliação Qualitativa |
|------------------------------------|------------|-------------------------|-----------------------|
| Eficácia                           | 30%        | 4,4                     | Relevante             |
| Eficiência                         | 30%        | 4,8                     | Relevante             |
| Qualidade                          | 40%        | 4,64                    | Relevante             |
| <b>Avaliação Final</b>             |            | <b>4,62</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        | 10        | 8          | 2        |
| Assistente Técnico               | 8         | 4         | 5          | -1       |
| Coordenador Técnico              | -         | 0         | 0          | 0        |
| Assistente Operacional           | 5         | 4         | 3          | 1        |
| Especialista de Informática      | -         | 0         | 0          | 0        |
| Técnico de Informática           | 9         | 0         | 0          | 0        |
| Outros                           | -         | 1         | 1          | 0        |
| <b>Total</b>                     |           | <b>24</b> | <b>21</b>  | <b>3</b> |

| Nº de efectivos no Organismo | 2021/12/31 | 2022/12/31 |
|------------------------------|------------|------------|
| Pessoal docente              | 0          | 0          |
| Pessoal não docente          | 24         | 21         |
| <b>Total</b>                 | <b>24</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              |
| Total (Despesa)                   | 4 249 917,00 €      | 1 208 497,00 €      | 3 041 420,00        |
| <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)<br>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]<br>[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<br>[(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 encaminhamento de resíduos orgânicos passíveis de compostagem para os postos de compostagem das respetivas escolas<br>[(ações de formação realizadas/ações de formação propostas)*100]                     | Relatório sector de alimentação  |
| IND 12 - Taxa de encaminhamento dos resíduos oleosos provenientes da produção alimentar para reciclagem<br>[(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 14 - Taxa de ações realizadas<br>[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                          |