

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 Polidestivodo 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 gimnadesportivo no Campus de Benfica do IPL		Construir a Unidade Alimentar e Polidestivodo Campus de Benfica	10%
OE 7 - Investir no nosso capital humano		Concretizar o plano de formaçãodos SAS/IPL	60%

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)										
Qualidade										Ponderação: 30%
OO 1 - Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social										Ponderação: 30%
Impactos: OE1, OE2, OE 3,O6										
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%	75%		3	5%
OO 2 - Melhorar a comunicação com o utente										Ponderação:40%
Impactos: OE1, OE2, OE4										
IND 3 - Taxa de incremento do número de seguidores Instagram	5%	5%	5%	5%	5%	100%	56%		5	1%
OO 3 - Implementar os SAPE (Serviço de Apoio Psicologico e Educativo)										Ponderação: 20%
Impactos: OE1, OE2, OE3										
IND 4 -Taxa de Implementação do Programa (2021) 1) Taxa de incremento do número de utentes do Serviço (2022 e seguintes)	80%	85%	90%	95%	100%	100	0%		3	20%
004 - Manter a certificação da Qualidade (ISO 9001/2015)										Ponderação:40%
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
Eficácia										Ponderação: 30%
OO 5 -Reduzir o tempo de resposta aos utentes										Ponderação: 60%
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%	14,6		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 [Cumpre 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/ações de formação propostas)*100]	50%	50%	50%	50%	50%	100%	262,5%		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%	98,00%		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 [(acções 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 se 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	Relevante
Eficiência	30%	4,4	Relevante
Qualidade	40%	4	Relevante
Avaliação Final		4,12	Relevante

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	11	9	2
Assistente Técnico	8	6	5	1
Coordenador Técnico	-	0	0	0
Assistente Operacional	5	3	2	1
Especialista de Informática	-	0	0	0
Técnico de Informática	9	0	0	0
Outros	-	1	1	0
Total		25	21	4

Nº de efectivos no Organismo		2023/12/31	2024/12/31
Pessoal docente		0	0
Pessoal não docente		21	21
Total		21	21

Recursos Financeiros (€)		Inicial	Executado	Desvio
Orçamento Funcionamento (Receita)		1 657 973,00 €	1 640 810,00	17 163,00
Despesas com Pessoal		747 427,00 €	704 362,00	43 065,00
Aquisição de bens e serviços		752 606,00 €	724 355,00	28 251,00
Outras Despesas correntes		137 618,00 €	133 963,00	3 655,00
Equipamentos		20 322,00 €	18 298,00	2 024,00
Total (Despesa)		1 657 973,00 €	1 580 978,00 €	76 995,00
Total		0,00	0,00	0,00

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 4: SEM DADOS PARA AVALIAÇÃO.

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) 1) 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 [(acções 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 PRR e implementação do iPortalDoc