

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2020

APROVADO

Serviços de Acção Social
Instituto Politécnico de Lisboa

1 Índice

1	Índice	1
2	Nota introdutória	2
2.1	Aprovação do documento	2
2.2	Caracterização dos Serviços de Acção Social	2
2.3	Caracterização do contexto actual	2
3	Objetivos estratégicos	3
4	Atividades desenvolvidas	4
4.1	Análise do grau de cumprimento do Plano	4
4.2	Ações corretivas identificadas	6
4.3	Objetivos para 2021	7
5	Recursos humanos	8
5.1	Recursos Humanos e Financeiros	8
6	Avaliação final	8
6.1	Apreciação global	8
7	Anexos	10
8	Execução orçamental	14
9	QUAR	24

2 Nota introdutória

2.1 Aprovação do documento

	Função	Nome
Responsável:	Diretor de Serviços Financeiros, de Planeamento e Gestão	Fernando Carmo
Aprovação:	Conselho de Gestão	
Divulgação:	Comunidade Académica e Tutela	

2.2 Caracterização dos Serviços de Acção Social

A atividade de os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa – SAS/IPL versa a atribuição de benefícios sociais, os quais podem ter carácter direto, como as bolsas de estudo; ou carácter indireto, como a alimentação ou a atribuição de alojamento, entre outros.

As bolsas de estudo e outros subsídios são modalidades da ação social a conceder aos estudantes economicamente mais carenciados, visando promover uma efetiva igualdade de oportunidades no sucesso escolar.

Os SAS/IPL asseguraram ainda o fornecimento de refeições a preços controlados, aos estudantes que frequentam as escolas do IPL. No que respeita a oferta de alojamento os SAS/IPL dispõem de 200 camas na Unidade Residencial Maria Beatriz.

2.3 Caracterização do contexto actual

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa são, nos termos da lei, uma entidade com autonomia administrativa e financeira, tendo como missão, a aplicação da política de ação social conducente à melhoria das condições de frequência e sucesso educativo dos estudantes que frequentam as oito escolas do Instituto Politécnico de Lisboa, desenvolvendo atividades nas seguintes áreas:

- Atribuição de bolsas de estudo
- Alojamento
- Apoio na saúde

- Serviços de alimentação
- Atividades culturais e desportivas e seguro desportivo
- Apoio a atividades das associações de estudantes

O ano de 2020 fica fortemente marcado pelos efeitos da pandemia de COVID-19, que provocou alterações significativas na forma de prestação de serviços no âmbito dos SAS/IPL; no enquadramento económico das famílias; nas necessidades de investimento e de realização de despesa para dar resposta às medidas de combate à doença implementadas; na redução das receitas.

Ainda assim, no ano de 2020 os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa - SAS/IPL, desenvolveram a maior parte das atividades a que se tinham proposto, no seu Plano de Atividades.

No sentido de completar a intervenção de beneficiação da Unidade Residencial M^a Beatriz estava prevista uma intervenção de beneficiação de pavimento de quartos e dos corredores. A situação de pandemia acabou por alocar recursos impedindo o lançamento dos procedimentos públicos de aquisição em devido tempo, motivando o adiamento desta intervenção para 2021.

No que respeita a outra das atividades do Serviço - concessão do serviço de refeições, verifica-se uma diminuta concorrência – em sede de concurso público para a concessão do serviço público de refeições, facto a que não será estranha a reduzida rentabilidade desta atividade, atento o facto de as empresas terem encargos de 14 meses para um período de funcionamento, aproximado, de apenas 8 meses.

3 Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos definidos para 2020 foram: a) incrementar o sucesso escolar; b) melhorar a qualidade dos serviços de atendimento; c) inovar nas formas de prestação de apoio social; d) consolidar os sistemas de informação.

A avaliação da concretização de objetivos foi realizada em sede de Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, sendo que, atenta a componente de

contato com os utentes, a promoção da sua satisfação constituiu um dos principais objetivos operacionais dos SAS/IPL. Essa satisfação foi superada no que respeita ao serviço de alimentação, onde o grau de satisfação alcançado foi de 82% de utentes satisfeitos/muito satisfeitos, superando os valores obtidos no ano anterior. No que respeita à taxa de satisfação dos utentes dos serviços de alojamento, a mesma atingiu 80%, enquanto que, o serviço de atribuição de bolsas alcançou 84%.

4 Atividades desenvolvidas

4.1 Análise do grau de cumprimento do Plano

Um aspeto marcante do período em apreço foi a manutenção da certificação do sistema de gestão da qualidade – SGQ - Norma ISO 9001:2015. Esta certificação constitui um reconhecimento da adequação da gestão face ao quadro normativo existente, às expectativas dos utentes e à prossecução dos objetivos da entidade.

No ano letivo 2019/2020 foram recebidas 2.644 candidaturas a bolsa de estudo, das quais foram deferidas 1.760, o que representou um encargo total de 2.400.242,69€ (dois milhões, quatrocentos mil e duzentos e quarenta e dois euros e oito euros e sessenta e nove cêntimos).

Das bolsas atribuídas, 38 foram-no a título excecional, ao abrigo dos artigos 12º, 22º, 24º e 32º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo aos Estudantes do Ensino Superior - estudantes sem aproveitamento no último ano que estiveram inscritos, por motivo de doença grave prolongada ou outras situações especialmente graves ou socialmente protegidas, auxílios de emergência, estudantes portadores de incapacidade e estudantes em que a situação económica do agregado familiar sofreu alterações significativas relativamente ao ano anterior ou ao do início do ano letivo.

Neste ano foi criado o Programa Inclui.IPL, o qual pretende apoiar e integrar os estudantes portadores de incapacidades. Através deste foram apoiados 5 estudantes: 2 com assistentes pessoais; e 3 com intérpretes de Língua Gestual Portuguesa.

No ano letivo 2018/2019 foi iniciado o Programa +Apoio SAS/IPL, o qual permite aos estudantes realizarem trabalho voluntário nas Escolas/Institutos, Serviços da Presidência e SAS/IPL, sendo as horas realizadas convertidas em senhas de refeição para utilização nas Unidades Alimentares dos SAS/IPL ou em dedução no valor da propina a pagar pelo estudante. No âmbito deste programa foram apoiados 6 estudantes.

No período em apreço foram apresentadas 227 candidaturas a alojamento, tendo sido alojados na residência de estudantes dos SAS/IPL, 177 estudantes, que incluíram estudantes nacionais, estudante em Programa ERASMUS+, estudantes internacionais, entre outros.

Constituindo também outra das atribuições dos Serviços de Acção Social, o serviço de alimentação forneceu, no ano de 2020, 39.365 refeições, nas seis Unidades Alimentares sob gestão dos SAS/IPL. Fazendo uma apreciação global do número de refeições fornecidas nas unidades alimentares, no período compreendido entre o ano de 2015 e o ano de 2020, verificou-se um decréscimo percentual de 80%. No que respeita à variação anual do período em análise, observou-se ainda uma variação percentual de -25% do ano de 2015 para o ano de 2016, de - 1% do ano de 2016 para o ano de 2017, de - 2% do ano de 2017 para o ano de 2018, de -7% do ano de 2018 para o ano de 2019, e de -72% do ano de 2019 para o ano de 2020 refletindo a diminuição da procura deste serviço, motivada pelas restrições pandémicas no ensino superior.

O Sector de Alimentação dos SAS/IPL desenvolveu ainda as medidas necessárias à obtenção do selo de excelência na Alimentação do Ensino Superior, da Direcção-Geral da Saúde, processo que se encontra em curso.

No que respeita ao apoio na saúde, os SAS-IPL continuam a disponibilizar consultas de Psicologia, gratuitas, para os estudantes do IPL. No ano de 2020 foram realizadas 238 consultas e as áreas de acompanhamento principais foram a orientação vocacional, apoio psicológico, reforço da maturidade emocional, análise da gestão de tempo, análise e reforço da autonomia e análise de desempenho e de objetivos.

4.2 Ações corretivas identificadas

No ano de 2020 a Unidade Residencial M^a Beatriz, à exceção da instalação de estantes individuais, não foi possível concretizar a intervenção de beneficiação prevista: repavimentação de quartos; beneficiação dos corredores; remodelação dos quartos para pessoas com deficiência. Esta situação foi adiada para o ano de 2021.

Foi iniciado o processo de beneficiação das instalações da sede dos SAS/IPL no sentido de dotar o espaço das condições de trabalho adequadas e ao incremento do nível de conforto para utentes e trabalhadores. Na primeira fase da intervenção realizada no ano de 2020, foi substituída a iluminação e montados tetos falsos.

No que respeita à análise de fornecedores críticos verificou-se que a Direcção-geral do Ensino superior – DGES, fornecedora da plataforma de análise para atribuição de bolsas - SICABE, obteve classificação que indicia a necessidade de implementação de medidas corretivas que, no entanto, não dependem dos nossos Serviços.

A firma Euromex – Facility Services, Lda. obteve classificação igual ou inferior a 1,5, o que conduziria à sua eliminação como fornecedor. No tendo o

procedimento de aquisição sido desencadeado IPL tal não será possível de concretizar.

4.3 Objetivos para 2021

Na sequência da análise das atividades desenvolvidas no ano de 2020, e considerando plano de ação da nova Presidência do IPL foram traçados os seguintes objetivos estratégicos para o ano de 2021:

- Promover novas medidas de inclusão para os estudantes, em especial, para os com necessidades educativas especiais;
- 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;
- Incrementar o processo, em curso, de modernização e desmaterialização dos sistemas de controlo e gestão nas áreas financeira, académica e do circuito das aquisições;
- 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;
- Reforçar o apoio à cultura e ao desporto, nomeadamente, com a diversificação das ações culturais e a criação de mais espaços desportivos cobertos;
- 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;
- Investir no nosso capital humano.

5 Recursos humanos

5.1 Recursos Humanos e Financeiros

Prevê-se a saída de dois elementos durante o ano de 2021 – um por aposentação e outro por rescisão do contrato, pelo que se afigura importante garantir a sua substituição.

A compensação desta redução de ativos deve manter-se com maior incidência no recrutamento direto, uma vez que os procedimentos de mobilidade não estão a surtir o efeito desejado.

6 Avaliação final

6.1 Apreciação global

Fazendo uma apreciação global ao desempenho do Serviço no decurso do ano de 2020, será de relevar o impacto da pandemia COVID-19 na atividade do Serviço. Esta situação provocou, desde logo, alterações na forma de trabalho - não presencial, obrigando à adaptação de todos os colaboradores.

Surgiram novas e desconhecidas situações a carecerem da intervenção, com desvio de recursos, o que impossibilitou a concretização de alguns projectos.

Ainda assim, foi possível garantir a manutenção da certificação do sistema de gestão da qualidade, ou mesmo, implementar novos modelos de funcionamento no sector de alimentação, outro dos aspetos dominantes da gestão do ano de 2020.

Verificou-se uma forte quebra no número de refeições servidas em unidades alimentares que, apesar da situação de pandemia, era já uma realidade sobre a qual se havia vindo a refletir, e que levou ao desenvolvimento de medidas que terão a sua continuidade em 2021:

- Serviço de *food delivery*;
- Implementação do Programa Alimentação Saudável e Sustentável do IPL | PASS-IPL ;

- Implementação de módulo de alimentação no âmbito do desenvolvimento do *site* dos SAS IPL;
- Programa Eco Escolas - ESE, ISEL, ESCS.

O plano de atividades foi cumprido na sua generalidade, tendo o resultado do processo de avaliação em termos do Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, sido de 4,37 pontos, correspondente a uma avaliação qualitativa de desempenho relevante.

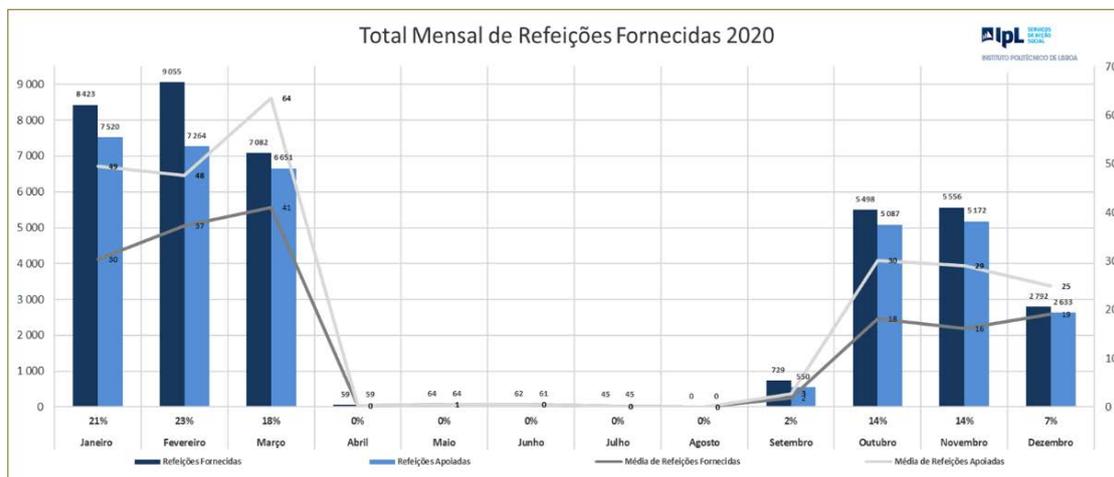
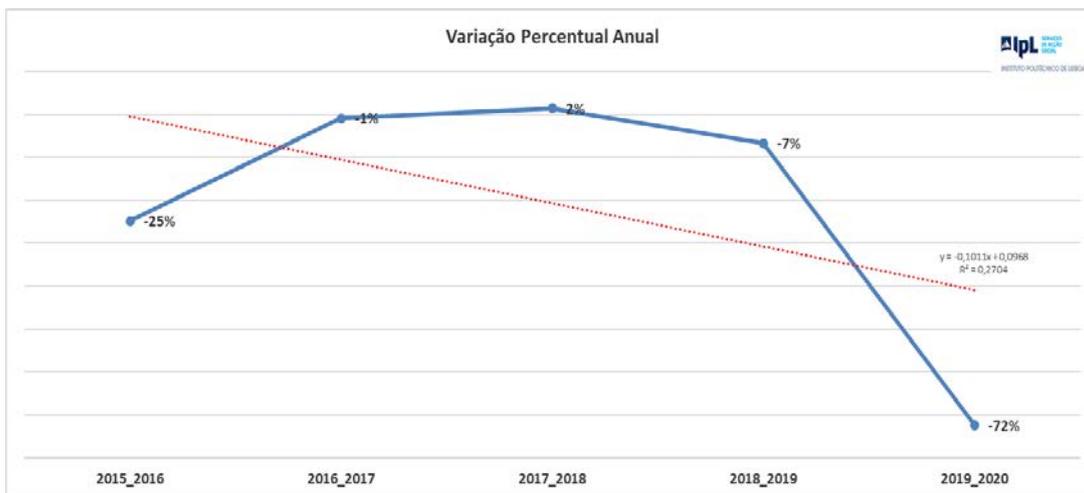
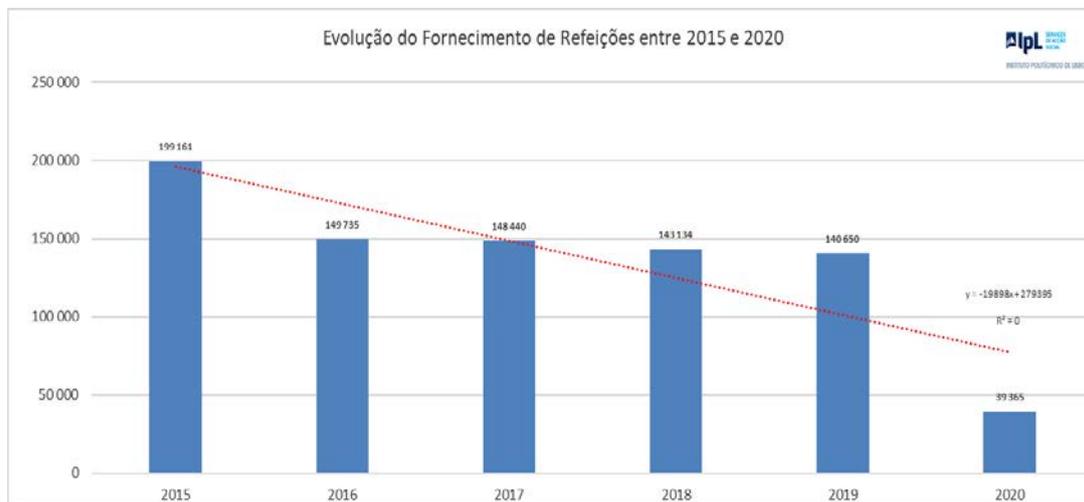
No que respeita à execução orçamental, verificou-se a seguinte execução orçamental por Fonte de Financiamento:

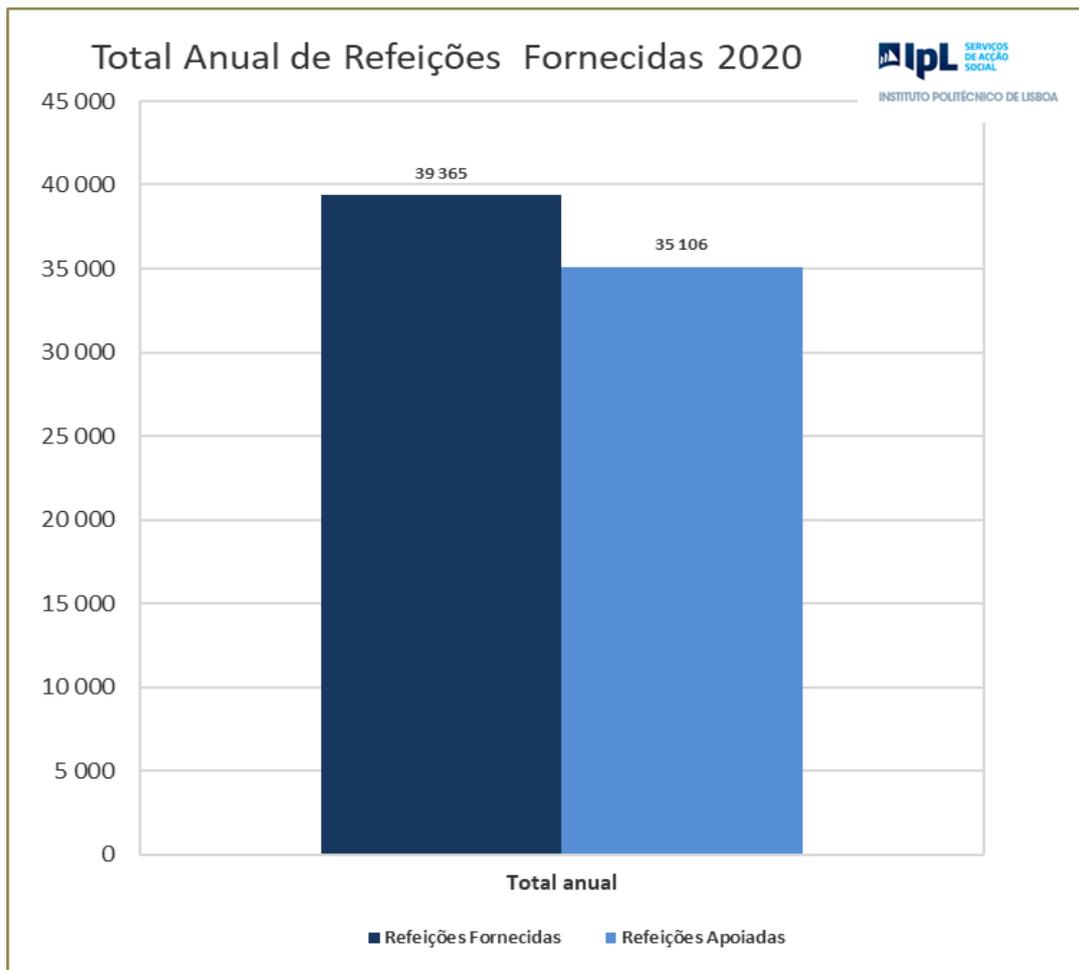
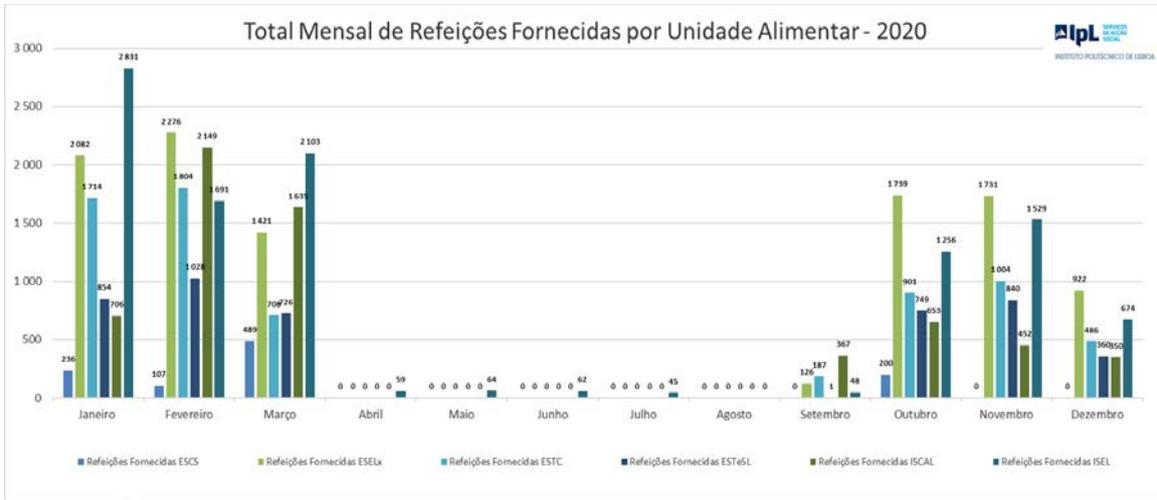
	Despesa		Receita
(311)	92%	(311)	100%
(313)	59%	(313)	100%
(513)	38%	(513)	62%
(522)	19%	(522)	100%
(540)	74%	(540)	100%

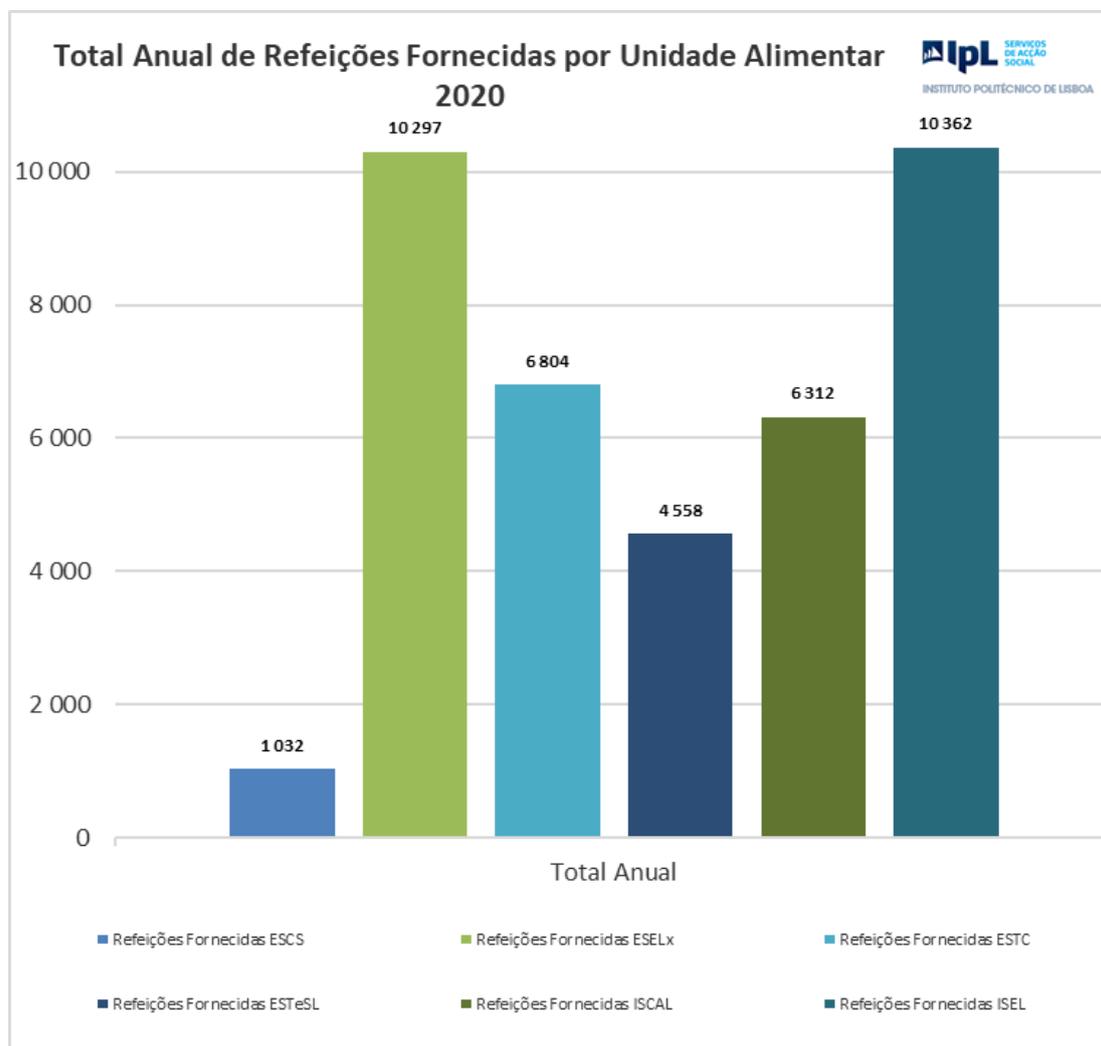
A execução orçamental dos SAS/IPL foi auditada por um Fiscal Único que, no relatório elaborado, expressa que a execução orçamental apresentada reflete os fluxos financeiros ocorridos e contabilizados.

7 Anexos

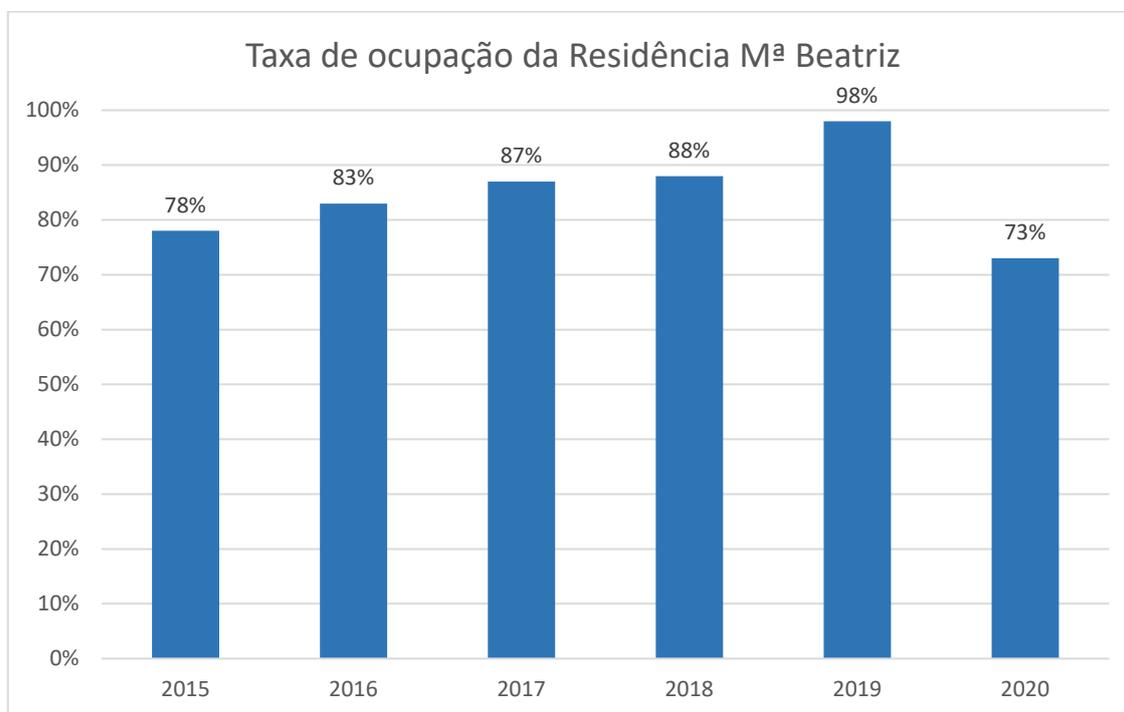
Gráficos







Quadro I – Estudantes alojados entre 2015 e 2020.



No ano de 2019 apenas existiam 178 camas disponíveis.

8 Execução orçamental

7.1 - MAPA DE CONTROLO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - Despesa

Instituição: SAS - INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

Ano: 2020 Mês: DEZEMBRO

Unidade: Euro

C. Orgânica	Prog. Med.	Font. Fin.	Class. Func.	Classificação Económica			Act.	Projecto Região	Dotações Corrigidas	Cativos ou Congelamentos	Compromissos Assumidos	Despesas Pagas			Diferenças			Grau %	Erros					
				Código	Al.Sub.	Designação						do Ano	de Anos Ant.	Total	Dotação não comprometida	Saldos	Compromissos por pagar							
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)=(10)+(11)	(13)=(7)-(8)-(9)	(14)=(7)-(8)-(12)	(15)=(9)-(12)	(16)									
1	03	67	00	013	019	3.1.1.1	2.01.5	01.01.03	00.00	PESSOAL DOS QUADROS-REGIME DE FUNÇÃO PU	266	00000.00000	310 528		310 359	310 359	310 359	169			100			
								01.01.07	00.00	PESSOAL EM REGIME DE TAREFA OU AVENCA	266	00000.00000	6 000		6 000	6 000	6 000				100			
								01.01.09	00.00	PESSOAL EM QUALQUER OUTRA SITUAÇÃO	266	00000.00000	62 952		55 357	55 357	55 357	7 595		7 595	88			
								01.01.11	00.00	REPRESENTAÇÃO	266	00000.00000	9 475		7 469	7 469	7 469	2 006		2 006	79			
								01.01.13	00.00	SUBSIDIO DE REFEIÇÃO	266	00000.00000	23 858		21 880	21 880	21 880	1 978		1 978	92			
								01.01.14	SF.00	SUBSIDIO FERIAS	266	00000.00000	32 656		30 675	30 675	30 675	1 981		1 981	94			
									SN.00	SUBSIDIO NATAL	266	00000.00000	32 656		30 675	30 675	30 675	1 981		1 981	94			
								Total do Subagrupamento 01 :					478 125		462 415	462 415	462 415	15 710		15 710	97			
								01.02.02	00.00	HORAS EXTRAORDINÁRIAS	266	00000.00000	1 000		759	759	759	241		241	76			
								01.02.04	00.00	AJUDAS DE CUSTO	266	00000.00000	2 000					2 000		2 000				
								01.02.14	00.00	OUTROS ABONOS EM NUMERÁRIO OU ESPÉCIE	266	00000.00000	3 500		713	713	713	2 787		2 787	20			
								Total do Subagrupamento 02 :					6 500		1 471	1 471	1 471	5 029		5 029	23			
								01.03.03	00.00	SUBSIDIO FAMILIAR A CRIANÇAS E JOVENS	266	00000.00000	1 288		1 278	1 278	1 278	10		10	99			
								01.03.05	AD.A0	CAIXA GERAL DE APOSENTACOES	266	00000.00000	23 300		19 262	19 262	19 262	4 038		4 038	83			
									AD.B0	SEGURANCA SOCIAL	266	00000.00000	16 597		15 754	15 754	15 754	843		843	95			
								01.03.10	DO.00	DOENCA	266	00000.00000	3 000		2 972	2 972	2 972	28		28	99			
									OD.00	OUTRAS DESPESAS	266	00000.00000	860		807	807	807	53		53	94			
								Total do Subagrupamento 03 :					45 045		40 073	40 073	40 073	4 972		4 972	89			
								Total do Agrupamento 01 :					529 670		503 959	503 959	503 959	25 711		25 711	95			
								02.01.02	AO.01	COMBUSTÍVEIS E LUBRIFICANTES	266	00000.00000	1 000		658	558		558	342		442	100	56	
									A0.09	COMBUSTÍVEIS E LUBRIFICANTES - ANOS ANT	266	00000.00000	124		123		123	1		1		99		
									00.00	COMBUSTÍVEIS E LUBRIFICANTES	266	00000.00000												
								02.01.04	00.00	LIMPEZA E HIGIENE	266	00000.00000	2 172		2 156	2 156	2 156	16		16	99			
								02.01.05	A0.01	ALIMENTAÇÃO - REFEIÇÕES CONFECCIONADAS	266	00000.00000	45 065		39 000	31 112	31 112	6 065		13 953	7 888	69		
									A0.09	ALIMENTAÇÃO - REFEIÇÕES CONFECCIONADAS -	266	00000.00000	15 194		15 193	15 193	1		1		100			
									00.00	ALIMENTAÇÃO-REFEICOES CONFECCIONADAS	266	00000.00000												
								02.01.21	00.00	OUTROS BENS	266	00000.00000	10 870		10 138	10 138	10 138	732		732	93			
								Total do Subagrupamento 01 :					74 425		67 268	43 964	15 317	59 280	7 157		15 145	7 988	80	
								02.02.01	B0.00	ENCARGOS DAS INSTALAÇÕES - OUTROS	266	00000.00000	30					30		30				
								02.02.02	00.00	LIMPEZA E HIGIENE	266	00000.00000	5 600		2 991	2 991	2 991	2 609		2 609	53			
								02.02.03	00.00	CONSERVAÇÃO DE BENS	266	00000.00000	137 988		133 117	133 117	133 117	4 871		4 871	96			
								02.02.09	C0.00	COMUNICACOES FIXAS DE VOZ	266	00000.00000	249		248	248	248	1		1	100			
									DO.00	COMUNICACOES MOVEIS	266	00000.00000	1 230		1 222	1 222	1 222	8		8	99			
								02.02.10	00.00	TRANSPORTES	266	00000.00000	123		1	1	1	122		122	1			
								02.02.12	B0.00	OUTRAS	266	00000.00000	1 033		984	984	984	49		49	95			
								02.02.13	00.00	DESLOCAÇÕES E ESTADAS	266	00000.00000												
								02.02.15	B0.00	OUTRAS	266	00000.00000	450		416	416	416	34		34	92			
								02.02.17	A0.00	PUBLICIDADE OBRIGATORIA	266	00000.00000	500		324	324	324	176		176	65			
								02.02.18	00.00	VIGILÂNCIA E SEGURANÇA	266	00000.00000	92 000		74 656	74 656	74 656	17 344		17 344	81			
								02.02.19	B0.00	SOFTWARE INFORMATICO	266	00000.00000	9 075		9 060	9 060	9 060	15		15	100			
									C0.00	OUTROS	266	00000.00000	4 398		3 419	3 419	3 419	979		979	78			
								02.02.20	AD.A0	DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE	266	00000.00000	600		590	590	590	10		10	98			
									AD.C0	OUTROS	266	00000.00000	4 570		4 538	4 538	4 538	32		32	99			
								02.02.25	00.00	OUTROS SERVIÇOS	266	00000.00000	42 087		34 441	34 441	34 441	7 646		7 646	82			
								Total do Subagrupamento 02 :					299 933		266 008	266 008	266 008	33 925		33 925	89			
								Total do Agrupamento 02 :					374 358		333 277	309 972	15 317	325 289	41 081		49 069	7 988	87	
								04.03.05	00.00	SERVIÇOS E FUNDOS AUTÓNOMOS	266	00000.00000	2 025		2 024	2 024	2 024	1		1	100			
								Total do Subagrupamento 03 :					2 025		2 024	2 024	2 024	1		1	100			
								Total do Agrupamento 04 :					2 025		2 024	2 024	2 024	1		1	100			
								06.02.01	A0.00	IMPOSTOS E TAXAS	266	00000.00000	472		472	472	472					100		
								Total do Subagrupamento 02 :					472		472	472	472						100	

(16)=(12)/(7-8)*100

7.1 - MAPA DE CONTROLO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - Despesa

Instituição: SAS - INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

Ano: 2020 Mês: DEZEMBRO

Unidade: Euro

C. Orgânica	Prog. Med.	Font. Fin.	Class. Func.	Classificação Económica			Act.	Projecto Região	Dotações Corrigidas	Cativos ou Congelamentos	Compromissos Assumidos	Despesas Pagas			Diferenças			Grau %	Erros	
				Código	Al.Sub.	Designação						do Ano	de Anos Ant.	Total	Dotação não comprometida	Saldos	Compromissos por pagar			
Sec.Cap.Div.sdiv.	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)=(10)+(11)	(13)=(7)-(8)-(9)	(14)=(7)-(8)-(12)	(15)=(9)-(12)	(16)					
1 03 67 00	013 019		2.01.5	Total do Agrupamento 06 :					472		472	472			472			100		
				Total da Fonte de Financiamento 311 :					906 525		839 732	816 428	15 317		831 744	66 793	74 781	7 988	92	
			3.1.3	2.01.5	01.03.05	A0.A0	CAIXA GERAL DE APOSENTACOES	266	00000.00000	90 000	68 963	68 963		68 963	21 037	21 037		77		
				Total do Subagrupamento 03 :					90 000		68 963	68 963		68 963	21 037	21 037		77		
				Total do Agrupamento 01 :					90 000		68 963	68 963		68 963	21 037	21 037		77		
				02.02.03	00.00		CONSERVAÇÃO DE BENS	266	00000.00000	45 557	12 203	12 203		12 203	33 354	33 354		27		
				02.02.19	B0.00		SOFTWARE INFORMATICO	266	00000.00000	13 530	4 601	4 601		4 601	8 929	8 929		34		
				Total do Subagrupamento 02 :					59 087		16 804	16 804		16 804	42 283	42 283		28		
				Total do Agrupamento 02 :					59 087		16 804	16 804		16 804	42 283	42 283		28		
				04.07.01	00.00		INSTITUIÇÕES S/ FINS LUCRATIVOS	266	00000.00000	5 000	5 000	5 000		5 000				100		
				Total do Subagrupamento 07 :					5 000		5 000	5 000		5 000				100		
				Total do Agrupamento 04 :					5 000		5 000	5 000		5 000				100		
				Total da Fonte de Financiamento 313 :					154 087		90 767	90 767		90 767	63 320	63 320		59		
			5.1.3	2.01.5	02.01.04	00.00	LIMPEZA E HIGIENE	266	00000.00000	6 030	5 970	1 534		1 534	60	4 496	4 436	25		
					02.01.05	00.00	ALIMENTACAO-REFEICOES CONFECCIONADAS	266	00000.00000	121 400	42 719	42 719		42 719	78 681	78 681		35		
					02.01.07	00.00	VESTUÁRIO E ARTIGOS PESSOAIS	266	00000.00000											
					02.01.08	A0.00	PAPEL	266	00000.00000	123	122	122		122	1	1		100		
						C0.00	OUTROS	266	00000.00000	470	291	291		291	179	179		62		
					02.01.10	A0.00	PRODUTOS VENDIDOS EM FARMACIAS PRIVADAS	266	00000.00000	500	66	66		66	434	434		13		
					02.01.12	B0.00	OUTRAS	266	00000.00000											
					02.01.13	00.00	MATERIAL DE CONSUMO HOTELEIRO	266	00000.00000											
					02.01.14	00.00	OUTRO MATERIAL-PECAS	266	00000.00000	500	359	359		359	141	141		72		
					02.01.15	00.00	PRÉMIOS, CONDECORAÇÕES E OFERTAS	266	00000.00000											
					02.01.17	00.00	FERRAMENTAS E UTENSÍLIOS	266	00000.00000											
					02.01.18	00.00	LIVROS E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA	266	00000.00000											
					02.01.19	00.00	ARTIGOS HONORÍFICOS E DE DECORAÇÃO	266	00000.00000											
					02.01.21	00.00	OUTROS BENS	266	00000.00000	877	707	707		707	170	170		81		
				Total do Subagrupamento 01 :					129 900		50 235	45 799		45 799	79 665	84 101	4 436	35		
				02.02.01	A0.00		AGENCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRAT	266	00000.00000											
					B0.00		ENCARGOS DAS INSTALAÇÕES - OUTROS	266	00000.00000	6 750	2 665	2 665		2 665	4 085	4 085		39		
					02.02.02	00.00	LIMPEZA E HIGIENE	266	00000.00000	74 100	73 995	18 499		18 499	105	55 601	55 496	25		
					02.02.03	00.00	CONSERVAÇÃO DE BENS	266	00000.00000	162	14	14		14	148	148		9		
					02.02.08	00.00	LOCAÇÃO DE OUTROS BENS	266	00000.00000	6 120	6 090	6 090		6 090	30	30		100		
					02.02.09	F0.00	OUTROS SERVICOS DE COMUNICACOES	266	00000.00000	500	186	186		186	315	315		37		
					02.02.10	00.00	TRANSPORTES	266	00000.00000	300	230	230		230	70	70		77		
					02.02.13	00.00	DESLOCAÇÕES E ESTADAS	266	00000.00000											
					02.02.17	C0.00	OUTRA	266	00000.00000											
					02.02.20	E0.00	OUTROS	266	00000.00000											
					02.02.25	00.00	OUTROS SERVIÇOS	266	00000.00000	98	88	88		88	10	10		90		
				Total do Subagrupamento 02 :					88 030		83 267	27 771		27 771	4 763	60 259	55 496	32		
				Total do Agrupamento 02 :					217 930		133 502	73 570		73 570	84 428	144 360	59 932	34		
				06.02.01	A0.00		IMPOSTOS E TAXAS	266	00000.00000	102	102	102		102				100		
					06.02.03	A0.00	OUTRAS	266	00000.00000	250					250	250				
						IV.00	IVA A PAGAR	266	00000.00000	2 142	2 141	2 139		2 139	1	3	2	100		
				Total do Subagrupamento 02 :					2 494		2 243	2 241		2 241	251	253	2	90		
				Total do Agrupamento 06 :					2 494		2 243	2 241		2 241	251	253	2	90		
				07.01.07	B0.C0		OUTROS	266	00000.00000											
					07.01.09	B0.B0	OUTROS	266	00000.00000	27 376	16 810	16 810		16 810	10 566	10 566		61		
					07.01.10	B0.B0	OUTROS	266	00000.00000	2 200	2 129	2 129		2 129	71	71		97		
				Total do Subagrupamento 01 :					29 576		18 938	18 938		18 938	10 638	10 638		64		
				Total do Agrupamento 07 :					29 576		18 938	18 938		18 938	10 638	10 638		64		

(16)=(12)/(7-8)*100

7.1 - MAPA DE CONTROLO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - Despesa

Instituição: SAS - INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

Ano: 2020 Mês: DEZEMBRO

Unidade: Euro

C. Orgânica	Prog. Med.	Font. Fin.	Class. Func.	Classificação Económica			Act.	Projecto Região	Dotações Corrigidas	Cativos ou Congelamentos	Compromissos Assumidos	Despesas Pagas			Diferenças			Grau %	Erros
				Código	Al.Sub.	Designação						do Ano	de Anos Ant.	Total	Dotação não comprometida	Saldos	Compromissos por pagar		
Sec.Cap.Div.sdiv.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)=(10)+(11)	(13)=(7)-(8)-(9)	(14)=(7)-(8)-(12)	(15)=(9)-(12)	(16)			
1 03 67 00	013 019			Total da Fonte de Financiamento 513 :					250 000		154 683	94 749	94 749	95 317	155 251	59 934	38		
		5.2.2	2.01.5	02.02.03	00.00	CONSERVAÇÃO DE BENS	266	00000.00000	5 302					5 302	5 302				
				Total do Subagrupamento 02 :					5 302					5 302	5 302				
				Total do Agrupamento 02 :					5 302					5 302	5 302				
				07.01.07	B0.C0	OUTROS	266	00000.00000	11 074		2 297	2 297	2 297	8 777	8 777		21		
				07.01.10	B0.B0	OUTROS	266	00000.00000	980		978	978	978	2	2		100		
				Total do Subagrupamento 01 :					12 054		3 275	3 275	3 275	8 779	8 779		27		
				Total do Agrupamento 07 :					12 054		3 275	3 275	3 275	8 779	8 779		27		
				Total da Fonte de Financiamento 522 :					17 356		3 275	3 275	3 275	14 081	14 081		19		
				Total da Medida 019 :					1 327 968		1 088 458	1 005 219	15 317	1 020 536	239 510	307 432	67 922	77	
	095	5.4.0	2.01.5	02.01.21	00.00	OUTROS BENS	266	00000.00000	24 766		18 371	18 371	18 371	6 395	6 395		74		
				Total do Subagrupamento 01 :					24 766		18 371	18 371	18 371	6 395	6 395		74		
				02.02.02	00.00	LIMPEZA E HIGIENE	266	00000.00000	234		234	234	234				100		
				Total do Subagrupamento 02 :					234		234	234	234				100		
				Total do Agrupamento 02 :					25 000		18 605	18 605	18 605	6 395	6 395		74		
				Total da Fonte de Financiamento 540 :					25 000		18 605	18 605	18 605	6 395	6 395		74		
				Total da Medida 095 :					25 000		18 605	18 605	18 605	6 395	6 395		77		
				Total do Programa 013 :					1 352 968		1 107 062	1 023 824	15 317	1 039 140	245 906	313 828	67 922	77	
				Total da Subdivisão 00 :					1 352 968		1 107 062	1 023 824	15 317	1 039 140	245 906	313 828	67 922	77	
				Total da Secretaria de Estado 1 :					1 352 968		1 107 062	1 023 824	15 317	1 039 140	245 906	313 828	67 922	77	
				Total de Operações Orçamentais :					1 352 968		1 107 062	1 023 824	15 317	1 039 140	245 906	313 828	67 922	77	
TOTAL GERAL									1 352 968		1 107 062	1 023 824	15 317	1 039 140	245 906	313 828	67 922	77	

7.1 - MAPA DE CONTROLO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - Despesa

Instituição: SAS - INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

Ano: 2020 Mês: DEZEMBRO

O Responsável,

Em ____ de Março de 2021

O Conselho de Administração,

Em ____ de _____ de 2021

LEGENDA

Códigos de Erro:

- a) O TOTAL DE COMPROMISSOS NÃO PODE SER SUPERIOR À DOTAÇÃO CORRIGIDA
- b) AS DESPESAS PAGAS NÃO PODEM SER SUPERIORES AOS COMPROMISSOS ASSUMIDOS
- c) A DESPESA PAGA NÃO PODE SER SUPERIOR À DOTAÇÃO CORRIGIDA
- x) ERROS NOS VALORES AO NÍVEL DO DETALHE DO BENEFICIÁRIO/DADOR

7.2 - MAPA DE CONTROLO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - Receita

Instituição: SAS - INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

Ano: 2020 Mês: DEZEMBRO

Unidade: Euro

C.Orgânica Sec. Cap.Div.Sdv. (1)	Prog. Med. (2)	Font. Fin. (3)	Classificação Económica			Previsões Corrigidas (5)	Rec. por cob. início do ano (6)	Receitas Liquidadas (7)	Liquidações Anuladas (8)	Receita Cobrada Bruta			Reembolsos e Restituições		Rec. Cobrada Líquida (14)=(11)-(13)	Rec. por cobrar no final do ano (15)=(6)+(7)-(8)-(11)	Grau % (16)	Erros			
			Código	Sub.Rub.	Designação					do Ano (9)	de Anos ant. (10)	Total (11)=(9)+(10)	Emitidos (12)	Pagos (13)							
1	03	67	00	013	019	3.1.1	06.03.01	30.98	ESTADO -SFA - SAS IPL	906 525		906 525			906 525		100				
Total do Grupo 03 :										906 525		906 525			906 525		100				
Total do Capítulo 06 :										906 525		906 525			906 525		100				
Total da Fonte de Financiamento 311 :										906 525		906 525			906 525		100				
						3.1.3	16.01.01	00.00	NA POSSE DO SERVIÇO	154 087		154 087			154 087		100				
Total do Grupo 01 :										154 087		154 087			154 087		100				
Total do Capítulo 16 :										154 087		154 087			154 087		100				
Total da Fonte de Financiamento 313 :										154 087		154 087			154 087		100				
						5.1.3	07.02.01	00.00	ALUGUER DE ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS	45 000	85 159	5 927			14 759		76 327	33			
07.02.07 00.00 ALIMENTAÇÃO E ALOJAMENTO										200 000	14 534	141 265	5 739	131 994	8 912	140 906	1 620	1 620	139 286	9 154	70
07.02.99 00.00 OUTROS										5 000		325		325		325			325		7
Total do Grupo 02 :										250 000	99 692	147 517	5 739	137 692	18 298	155 990	1 620	1 620	154 370	85 481	62
Total do Capítulo 07 :										250 000	99 692	147 517	5 739	137 692	18 298	155 990	1 620	1 620	154 370	85 481	62
Total da Fonte de Financiamento 513 :										250 000	99 692	147 517	5 739	137 692	18 298	155 990	1 620	1 620	154 370	85 481	62
						5.2.2	16.01.01	00.00	NA POSSE DO SERVIÇO	17 356		17 356			17 356		100				
Total do Grupo 01 :										17 356		17 356		17 356		17 356			17 356		100
Total do Capítulo 16 :										17 356		17 356		17 356		17 356			17 356		100
Total da Fonte de Financiamento 522 :										17 356		17 356		17 356		17 356			17 356		100
Total da Medida 019 :										1 327 968	99 692	1 225 485	5 739	1 215 660	18 298	1 233 958	1 620	1 620	1 232 338	85 481	93
095						5.4.0	06.03.07	00.00	SERVIÇOS E FUNDOS AUTÓNOMOS	25 000		25 000			25 000		100				
Total do Grupo 03 :										25 000		25 000		25 000		25 000			25 000		100
Total do Capítulo 06 :										25 000		25 000		25 000		25 000			25 000		100
Total da Fonte de Financiamento 540 :										25 000		25 000		25 000		25 000			25 000		100
Total da Medida 095 :										25 000		25 000		25 000		25 000			25 000		100
Total do Programa 013 :										1 352 968	99 692	1 250 485	5 739	1 240 660	18 298	1 258 958	1 620	1 620	1 257 338	85 481	93
Total da Subdivisão 00 :										1 352 968	99 692	1 250 485	5 739	1 240 660	18 298	1 258 958	1 620	1 620	1 257 338	85 481	93
Total da Secretaria de Estado 1 :										1 352 968	99 692	1 250 485	5 739	1 240 660	18 298	1 258 958	1 620	1 620	1 257 338	85 481	93

7.2 - MAPA DE CONTROLO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - Receita

Instituição: SAS - INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

Ano: 2020 Mês: DEZEMBRO

Unidade: Euro

C.Orgânica	Prog.	Font.	Classificação Económica			Previsões Corrigidas	Rec. por cob. início do ano	Receitas Liquidadas	Liquidações Anuladas	Receita Cobrada Bruta			Reembolsos e Restituições		Rec. Cobrada Líquida	Rec. por cobrar no final do ano	Grau %	Erros			
			Código	Sub.Rub.	Designação					do Ano	de Anos ant.	Total	Emitidos	Pagos							
Sec. Cap.Div.sdv.	Med.	Fin.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)=(9)+(10)	(12)	(13)	(14)=(11)-(13)	(15)=(6)+(7)-(8)-(11)	(16)			
8	03	67	00	013	019	3.1.3	16.01.01	00.00	NA POSSE DO SERVIÇO		2 647 351		2 647 351			2 647 351		100			
Total do Grupo 01 :											2 647 351		2 647 351			2 647 351		100			
Total do Capítulo 16 :											2 647 351		2 647 351			2 647 351		100			
Total da Fonte de Financiamento 313 :											2 647 351		2 647 351			2 647 351		100			
Total da Medida 019 :											2 647 351		2 647 351			2 647 351		100			
Total do Programa 013 :											2 647 351		2 647 351			2 647 351		100			
Total da Subdivisão 00 :											2 647 351		2 647 351			2 647 351		100			
Total da Secretaria de Estado 8 :											2 647 351		2 647 351			2 647 351		100			
Total de Operações Orçamentais:										4 000 319	99 692	3 897 836	5 739	3 888 011	18 298	3 906 309	1 620	1 620	3 904 689	85 481	98
TOTAL GERAL										4 000 319	99 692	3 897 836	5 739	3 888 011	18 298	3 906 309	1 620	1 620	3 904 689	85 481	98

7.2 - MAPA DE CONTROLO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - Receita

Instituição: SAS - INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

Ano: 2020 Mês: DEZEMBRO

O Responsável,

Em ____ de Marco de 2021

O Conselho de Administração:

Em ____ de _____ de 2021

LEGENDA

Códigos de Erro:

- a) AS LIQUIDAÇÕES ANULADAS NÃO PODEM SER SUPERIORES ÀS RECEITAS LIQUIDADAS
- b) A RECEITA COBRADA BRUTA NÃO PODE SER SUPERIOR À SOMA DA RECEITA LIQUIDADADA COM A QUE SE ENCONTRAVA POR COBRAR NO INICIO DO ANO
- c) OS REEMBOLSOS E RESTITUIÇÕES PAGOS NÃO PODEM SER SUPERIORES AOS REEMBOLSOS EMITIDOS
- d) DEVERÁ PROCEDER-SE À ACTUALIZAÇÃO DA PREVISÃO DE RECEITA
- x) ERROS NOS VALORES AO NÍVEL DO DETALHE DO BENEFICIÁRIO/DADOR

9 QUAR

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	Relatório de Actividades; Estatísticas da Divisão de Benefícios Sociais
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