

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Leiria

Missão: Aos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Leiria incumbe planear, coordenar e executar a política de acção social. Os SAS concedem apoios directos e indirectos e outros benefícios sociais. Prestam serviços à comunidade académica, cumprindo princípios de equidade, qualidade e compromisso, visando a formação integral dos estudantes.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 - Reforçar a qualidade dos serviços prestados aos estudantes.

OE 2 - Optimizar a utilização dos recursos existentes e fomentar uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua, assente em boas práticas de gestão.

OE 3 - Simplificar e normalizar procedimentos, visando uma gestão pela qualidade.

Objectivos Operacionais (OP):	Indicadores	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização			Desvio	
					Resultado	Taxa Realização	Classificação		
							Superou		Atingiu

EFICIÊNCIA Ponderação: 30%

OP 1		Ponderação: 30%							
Melhorar e alargar o sistema de controlo interno	Indicador 1. Elaborar e aprovar o Manual de Controlo Interno.	ND	Aprovação até 31-10-2009	80%					
	Indicador 2. Aplicar Normas definidas no Manual de Controlo Interno.	ND	10 normas	20%					
OP 2		Ponderação: 20%							
Documentar e uniformizar os procedimentos das unidades alimentares	Indicador 3. Criar fichas técnicas para 25% das ementas do plano de ementas.	30%	25%	50%					
	Indicador 4. Introduzir as fichas técnicas das ementas do plano de ementas no sistema Winrest.	NA	25%	50%					
OP 3		Ponderação: 20%							
Melhorar e alargar o sistema de controlo de atribuição de bolsas de estudo	Indicador 5. Aumentar o número de entrevistas em 20%.	185	222	60%					
	Indicador 6. Quintuplicar o número de visitas domiciliárias.	2	10	40%					
OP 4		Ponderação: 30%							
Utilizar recursos inovadores de apoio à Gestão	Indicador 7. Implementar a Contabilidade Analítica.	NA	Até 31 de Dezembro	100%					

EFICÁCIA Ponderação: 30%

OP 5		Ponderação: 100%							
Contribuir para a promoção do sucesso escolar	Indicador 8. Acompanhar os casos de insucesso escolar identificados em 2008.	87	Apresentação de relatório até 31-12-2009	50%					
	Indicador 9. Identificar 25 novos casos de insucesso escolar e propor soluções para promover o sucesso escolar desses estudantes.	87	25	30%					

QUALIDADE Ponderação: 40%

OP 6		Ponderação: 40%							
Melhorar a qualidade dos serviços prestados	Indicador 10. Reduzir o tempo de resposta a reclamações, declarações e pedidos de alojamento.	ND	Até ao 8.º dia útil após entrada do documento nos Serviços.	40%					
	Indicador 11. Divulgar os resultados das candidaturas a bolsa de estudo dos estudantes da primeira fase até ao final da primeira semana de Setembro.	12 de Setembro	1.ª semana de Setembro	35%					
	Indicador 12. Propor a actualização da informação constante na página dos SAS com nova legislação, regulamentos e normas sobre o procedimento para requerer bolsa, validação do pagamento, alojamento e Creche/Infantário.	NA	Até ao 3.º dia útil após a aprovação	25%					
OP 7		Ponderação: 25%							
Promover a imagem dos Serviços de Acção Social	Indicador 13. Divulgar no seio da comunidade do IPL a actividade do S.A.I.	ND	1 iniciativa / unidade / semestre	100%					
OP 8		Ponderação: 35%							
Avaliar o grau de satisfação da comunidade do IPL	Indicador 14. Realização de inquéritos de satisfação à comunidade do IPL.	Creche e Infantilário	Bolsas de Estudo; Sector de Alimentação; Serviços Médicos	100%					

Explicitação das fórmulas utilizadas

O cálculo da taxa de realização obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado - Meta)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta - Resultado)/Meta]. O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Indicador 1:	Elaborar e aprovar o Manual de Controlo Interno.
Fórmula:	NA
Método de Medida:	Data de aprovação pela Administração dos SAS.
Critério de Contabilização:	Data de submissão a aprovação pela Administração dos SAS.
Critério de superação:	Submissão a aprovação pela Administração até ao dia 30 de Setembro de 2009 (inclusive).

Indicador 2:	Aplicar Normas definidas no Manual de Controlo Interno.
Fórmula:	NA
Método de Medida	N.º de Normas aplicadas.
Critério de Contabilização:	Todas as Normas aplicadas durante o ano de 2009.
Critério de superação:	Aplicação de, acima de, 10 Normas.
Indicador 3:	Criar fichas técnicas para 25% das ementas do plano de ementas.
Fórmula:	NA
Método de Medida	N.º de fichas técnicas criadas.
Critério de Contabilização:	Todas as fichas técnicas criadas durante o ano de 2009.
Critério de superação:	Criar acima de 25% das fichas técnicas das ementas do plano de ementas.
Indicador 4:	Introduzir as fichas técnicas das ementas do plano de ementas no sistema Winrest.
Fórmula:	NA
Método de Medida	N.º de fichas técnicas introduzidas no sistema Winrest.
Critério de Contabilização:	Todas as fichas técnicas introduzidas no sistema Winrest.
Critério de superação:	Introduzir acima de 25% das fichas técnicas no sistema Winrest.
Indicador 5:	Aumentar o número de entrevistas em 20%.
Fórmula:	NA
Método de Medida	N.º de entrevistas realizadas.
Critério de Contabilização:	Todas as entrevistas realizadas.
Critério de superação:	Realização de, acima de 222 entrevistas.
Indicador 6:	Quintuplicar o número de visitas domiciliárias.
Fórmula:	NA
Método de Medida	N.º de visitas domiciliárias.
Critério de Contabilização:	Todas as visitas domiciliárias realizadas.
Critério de superação:	Realização de, acima de 10 visitas domiciliárias.
Indicador 7:	Implementar a Contabilidade Analítica.
Fórmula:	NA
Método de Medida	Data de início do funcionamento do módulo.
Critério de Contabilização:	Data de comunicação à Administração dos SAS.
Critério de superação:	Concluído até 31 de Julho de 2009.
Indicador 8:	Acompanhar os casos de insucesso escolar identificados em 2008.
Fórmula:	NA
Método de Medida	Data de apresentação de relatório.
Critério de Contabilização:	Acompanhamento de todos os casos.
Critério de superação:	Apresentação de relatório até 15 de Dezembro de 2009.
Indicador 9:	Identificar 25 novos casos de insucesso escolar e propor soluções para promover o sucesso escolar desses estudantes.
Fórmula:	NA
Método de Medida	N.º de casos identificados e apresentação de soluções para promover o sucesso escolar.
Critério de Contabilização:	Todos os casos identificados e soluções apresentadas.
Critério de superação:	Identificar acima de 25 novos casos e apresentar soluções para promover o sucesso escolar.
Indicador 10:	Reduzir o tempo de resposta a reclamações, declarações e pedidos de alojamento.
Fórmula:	N/A
Método de Medida	Tempo de resposta.
Critério de Contabilização:	N.º de dias que medeia entre a entrada do documento e a resposta ao interessado.
Critério de superação:	Resposta ao interessado até ao 5.º dia útil após entrada do documento.
Indicador 11:	Divulgar os resultados das candidaturas a bolsa de estudo dos estudantes da primeira fase até ao final da primeira semana de Setembro.
Fórmula:	NA
Método de Medida	Data de divulgação dos resultados das candidaturas.
Critério de Contabilização:	1.ª semana de Setembro de 2009.
Critério de superação:	Divulgação dos resultados das candidaturas em data anterior à 1.ª semana de Setembro de 2009.
Indicador 12:	Propor a actualização da informação constante na página dos SAS com nova legislação, regulamentos e normas sobre o procedimento para requerer bolsa, validação do pagamento, alojamento e Creche/Infantário.
Fórmula:	NA
Método de Medida	Actualização de informação constante na página web dos SAS.
Critério de Contabilização:	Tempo que medeia entre a aprovação e a divulgação da informação.
Critério de superação:	Divulgação de informação até ao 2.º dia útil após aprovação.
Indicador 13:	Divulgar no seio da comunidade do IPL a actividade do S.A.I.
Fórmula:	NA
Método de Medida	N.º de iniciativas desenvolvidas.
Critério de Contabilização:	Todas as iniciativas desenvolvidas.
Critério de superação:	Acima de 1 iniciativa / semestre / unidade.
Indicador 14:	Realização de inquéritos de satisfação à comunidade do IPL.
Fórmula:	NA
Método de Medida	Aplicação de inquérito por questionário.
Critério de Contabilização:	Inquéritos por questionário aplicados: S.A.E; S.A.I. e Serviços Médicos.
Critério de superação:	Aplicação de inquérito por questionário num outro Serviços dos SAS.

Meios Disponíveis

QUAR -2009		MEIOS DISPONIVEIS - RECURSOS HUMANOS						
Pessoal em 31/12/2008 Processado pelo SAS		PONTUAÇÃO PLANEADA			PONTUAÇÃO EXECUTADA			
Recursos Humanos	Efectivos	Pontuação CCAS	UERH Planeados (dias úteis)	Pontuação Especifica (Total)	Ausências (Dias Úteis)	UERH Executada (dias úteis)	Pontuação Executada (Total)	Desvio
Carreira/Categoria	RH	A	B	C=(A* B/B)*RH	D	E = (B-D)	F =(E*A/B)	G =(F-C)
Dirigentes - Direcção Superior	1	20	225	20		225	20	0
Dirigentes -Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	0	16	0	0		0	0	0
Técnico Superior	3	12	675	36		675	36	0
Coordenador Técnico	4	9	900	36		900	36	0
Assistente Técnico	2	8	450	16		450	16	0
Encarregado Operacional	3	6	675	18		675	18	0
Assistente Operacional	149	5	33 525	745		33 525	745	0
Informática	0		0	0		0	0	0
Total	162		36 450	871	0	36 450	871	0

Elaborado segundo a pontuação (por carreiras/categorias) prevista pelo CCAS Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços.

Os Efectivos RH (Pagos pelo SAS) em 31/12/2008 = 162

Efectivos Previstos no mapa de pessoal/orçamento 2009 : 173

Orçamento (em euros)	Estimado
Funcionamento	
- Fonte Financiamento 311	1 057 265,00 €
- Fonte Financiamento 510	2 958 135,00 €
PIDDAC	0,00 €
TOTAL	4 015 400,00 €

Avaliação Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação Desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficiência	30%		
Eficácia	30%		
Qualidade	40%		
Avaliação Final do Serviço	100%		

Listagem das Fontes de Verificação

Indicador	Descrição	Fonte de verificação
Indicador 1	Elaborar e aprovar o Manual de Controlo Interno.	Manual de Controlo Interno.
Indicador 2	Aplicar Normas definidas no Manual de Controlo Interno.	Relatório de cumprimento do Manual de Controlo Interno.
Indicador 3	Criar fichas técnicas para 25% das ementas do plano de ementas.	Manual de fichas técnicas.
Indicador 4	Introduzir as fichas técnicas das ementas do plano de ementas no sistema Winrest.	Sistema Winrest.
Indicador 5	Aumentar o número de entrevistas em 20%.	Relatório de entrevistas.
Indicador 6	Quintuplicar o número de visitas domiciliárias.	Relatório de visitas domiciliárias.
Indicador 7	Implementar a Contabilidade Analítica.	Programa Gestor.
Indicador 8	Acompanhar os casos de insucesso escolar identificados em 2008.	Relatório.
Indicador 9	Identificar 25 novos casos de insucesso escolar e propor soluções para promover o sucesso escolar desses estudantes.	Relatório de detecções.
Indicador 10	Reduzir o tempo de resposta a reclamações, declarações e pedidos de alojamento.	Copiador de entradas e saídas dos SAS.
Indicador 11	Divulgar os resultados das candidaturas a bolsa de estudo dos estudantes da primeira fase até ao final da primeira semana de Setembro.	Página web do IPL.
Indicador 12	Propor a actualização da informação constante na página dos SAS com nova legislação, regulamentos e normas sobre o procedimento para requerer bolsa, validação do pagamento, alojamento e Creche/Infantário.	Página web do IPL.
Indicador 13	Divulgar no seio da comunidade do IPL a actividade do S.AI.	Relatório de Actividades dos SAS.
Indicador 14	Realização de inquéritos de satisfação à comunidade do IPL.	Relatório de Actividades dos SAS.

Lista de Siglas e Abreviaturas

NA - Não aplicável
 ND - Não disponível
 S.A.E. - Sector de Apoio ao Estudante
 S.AI. - Sector de Alimentação