

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior



Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade da Madeira

Missão: Proporcionar aos estudantes da Universidade da Madeira serviços e apoios de qualidade, que melhorem as condições de sucesso escolar e integração, garantindo assim a igualdade de oportunidades no acesso e frequência do Ensino Superior.

Política de qualidade:

A Política da Qualidade dos SASUMa traduz-se:
1. Prestação de serviços ao cliente, melhorando e adequando os meios de comunicação e inovação, de modo a aumentar a satisfação;
2. Prestação de um serviço com equidade, justiça social, simplificação e transparência, visando o aumento da eficiência e eficácia, no estreito cumprimento do quadro normativo vigente;
3. Sistematização do cumprimento dos requisitos de Segurança Alimentar, aumentando continuamente a sua eficácia;
4. Envolvimento contínuo de todos os colaboradores, elevando a sua satisfação, motivação e trabalho em equipa, a par da criação de uma melhoria contínua das metodologias e condições de trabalho, formação e informação, que permitam uma consciencialização dos seus contributos para a Qualidade que se almeja;
5. Comprometimento em manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar e partilhar informação respeitante ao Serviço

Objectivos estratégicos:

1. Assegurar a prestação de serviços (Alimentação e Alojamento) e apoios sociais de qualidade à Comunidade (Bolsas de estudo), garantindo melhor qualidade de vida, com vista ao sucesso do projecto educativo;
2. Adequar e otimizar a utilização dos recursos (humanos, financeiros e materiais);
3. Promover a modernização e eficiência da organização interna, com vista à concepção e seguimento de um Código de Boas Práticas.

OBJECTIVOS OPERACIONAIS	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvio	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	Peso da dimensão: 30%						
OBJ1 - Responder a todos os pedidos remetidos aos Serviços em 10 dias úteis	Peso do OBJ1: 20%		N.A.	10			
	Ind.1 - Nº dias úteis de resposta aos pedidos remetidos aos Serviços						
	Peso do Ind.1: 100%						
OBJ2 - Assegurar 70% do pagamentos a fornecedores a 60 dias a contar da data das facturas com uma margem de erro de 10%	Peso do OBJ2: 20%		N.A.	60%			
	Ind.2 - Percentagem de pagamentos a fornecedores efectuados						
	Peso do Ind.2: 100%						
OBJ3 - Criar pelo menos 10 novas valências de oferta à Comunidade Académica	Peso do OBJ3: 60%		N.A.	10			
	Ind.3 - Nº valências						
	Peso do Ind.3: 100%						
EFICIÊNCIA	Peso da dimensão: 40%						
OBJ4 - Aumentar a receita própria cobrada dos Sectores de Alimentação e Alojamento para 7,5%	Peso do OBJ4: 70%		N.A.	7,5%			
	Ind.4 - (Receita Própria cobrada SAA no ano n/Receita Própria cobrada SAA no ano n-1) -1*100						
	Peso do Ind.4: 100%						
OBJ5 - Aumentar o volume de receita própria cobrada dos Serviços de Catering para 15%	Peso do OBJ5: 30%		N.A.	15%			
	Ind.5 - (Receita Própria cobrada SCat no ano n/Receita Própria cobrada SCat no ano n-1) -1*100						
	Peso do Ind.5: 100%						
QUALIDADE	Peso da dimensão: 30%						
OBJ6 - Implementar 70% do plano de segurança alimentar HACCP	Peso do OBJ6: 50%		N.A.	70%			
	Ind.6 - Grau de execução - relatório do Gabinete Técnico						
	Peso do Ind.6: 100%						
OBJ7 - Garantir 50% da satisfação dos clientes dos SASUMa no Sector de Alimentação	Peso do OBJ7: 50%		N.A.	50%			
	Ind.7 - Grau de satisfação nas áreas definidas, através dos inquéritos realizados						
	Peso do Ind.7: 100%						

			CONTRIBUIÇÃO DA DIMENSÃO	AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO
EFICÁCIA	Peso	30%	0,00%	0,00%
	Resultados dos objectivos			
EFICIÊNCIA	Peso	40%	0,00%	
	Resultados dos objectivos			
QUALIDADE	Peso	30%	0,00%	
	Resultados dos objectivos			

Indicador1	Relatório de actividades de cada uma das áreas
Indicador2	Programa de apoio à Gestão (SIAG)
Indicador3	Relatório de actividades de cada uma das áreas
Indicador4	Programa de apoio à Gestão (SIAG)
Indicador5	Programa de apoio à Gestão (SIAG)
Indicador6	Dossier dos relatórios de auditoria mensais realizados e relatório do Gabinete Técnico

Indicador7 Formulários para aferir a qualidade do Sector de Alimentação
Ver documento explicativo dos indicadores

MEIOS DISPONÍVEIS:

Recursos humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	1	0
Dirigentes - Direcção Intermédia	16	0	0	0
Técnico Superior	12	5	5	0
Coordenador Técnico	9	2	2	0
Assistente Técnico	8	6	6	0
Encarregado Geral Operacional	7	1	1	0
Encarregado Operacional	6	0	0	0
Assistente Operacional	5	35	35	0
TOTAL		50	50	0

ORÇAMENTO	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento - Orçamento de Estado	538.395,00 €	538.395,00 €	0,00 €
Funcionamento - Receitas Próprias (Fonte 510)	684.915,00 €	689.775,02 €	4.860,02 €
Funcionamento - Receitas Próprias (Fonte 610 - Transferência UMa)	228.358,00 €	108.500,00 €	-119.858,00 €
TOTAL:	766.753,00 €	646.895,00 €	-119.858,00 €

