

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO
Ministério da Educação e Ciência

SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DA MADEIRA
ANO DE 2011



Missão: Proporcionar aos estudantes da Universidade da Madeira, serviços e apoios de qualidade, justos, solidários, transparentes e equilibrados, com vista às melhores condições de integração e sucesso escolar, garantindo a igualdade de oportunidades no acesso e frequência no 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	
EFICÁCIA	Peso da dimensão: 30%					
OBJ1 - Reduzir o prazo de resposta das candidaturas a apoio social (Superado < 50 dias, atingido = 50 a 60 dias e não atingido > 60 dias)	Peso do OBJ1: 60%	N.A.	50 a 60			
	Ind.1 - Nº dias úteis úteis de resposta aos pedidos remetidos aos Serviços					
	Peso do Ind.1: 100%					
OBJ2 - Reduzir o numero de reclamações no âmbito do concurso a bolsas de estudo (Superado < 40 reclamações, atingido = 40 a 60 reclamações e não atingido > 60 reclamações)	Peso do OBJ2: 40%	N.A.	40 a 60			
	Ind.2 - N.º de reclamações válidas apresentadas					
	Peso do Ind.2: 100%					
EFICIÊNCIA	Peso da dimensão: 40%					
OBJ3 - Aumentar a receita própria arrecadada pelos Serviços (Superado > 7,5%, atingido 5% a 7,5% e não atingido < 5%)	Peso do OBJ3: 60%	N.A.	5% a 7,5%			
	Ind.3 - (Receita Própria arrecadada no ano n/Receita Própria arrecadada SAA no ano n-1) -1*100					
	Peso do Ind.4: 100%					
OBJ4 - Estabelecimento de parcerias/acordos (Superado > 4, atingido 4 e não atingido < 4)	Peso do OBJ4: 40%	N.A.	4			
	Ind.4 - Protocolos/acordos celebrados					
	Peso do Ind.4: 100%					
QUALIDADE	Peso da dimensão: 30%					
OBJ5 - Implementação do Sistema de Segurança Alimentar (HACCP) (Superado > 84%, atingido 75% a 84% e não atingido < 75%)	Peso do OBJ5: 50%	N.A.	75% a 84%			
	Ind.5 - Grau de execução					
	Peso do Ind.5: 100%					
OBJ6 - Grau de execução dos indicadores de desempenho definidos para áreas de alojamento, alimentação e financeira, no âmbito da CAF-EFQM (Superado > 50%, atingido 40 a 50% e não atingido < 40%)	Peso do OBJ6: 50%	N.A.	40% a 50%			
	Ind.6 - Relatório da execução do modelo CAF-EFQM					
	Peso do Ind.6: 100%					

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

Indicador1	SICABE (Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior) e relatórios técnicos
Indicador2	SICABE, relatórios técnicos e análise das efectivas reclamações (não são aceites reclamações não fundamentadas nos termos legais)
Indicador3	Programa de apoio à Gestão (SIAG)
Indicador4	Protocolos/Acordos celebrados
Indicador5	Relatórios técnicos (interno e entidade externa)
Indicador6	Relatório de execução do modelo CAF-EFQM (interno e entidade externa)

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	4	4	0
Coordenador Técnico	9	2	2	0
Assistente Técnico	8	5	5	0
Encarregado Geral Operacional	7	1	1	0
Encarregado Operacional	6	1	1	0

Assistente Operacional	5	34	34	0
TOTAL		47	47	0

ORÇAMENTO	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento - Orçamento de Estado	502.977,00 €	471.089,00 €	31.888,00 €
Funcionamento - Receitas Próprias (Fonte 510)	955.550,00 €	929.000,00 €	26.550,00 €
Funcionamento - Receitas Próprias (Fonte 540 - Transferência UMA)	0,00 €	200.000,00 €	-200.000,00 €
TOTAL:	1.458.527,00 €	1.600.089,00 €	-747.178,30 €

