

Ministério da Educação e Ciência

Instituição: Serviços de Acção Social da Universidade da Madeira

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 da qualidade:

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 estrito 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	Resultado ano n-1	Meta ano n	Concretização			Desvios	
			Resultado ano n	Classificação			
				Superou	Atingiu	Não atingiu	

Eficácia (30%) - Peso da dimensão

Objetivo nº 1 - Ponderação (30%)			Resultados						
Reduzir o prazo de resposta das candidaturas a apoio social	Indicador nº 1 - (100%)	Fonte de verificação	50 a 60	40 a 50%		<40 dias	40 a 50 dias	>50 dias	
	<i>Ind.1 - Nº dias úteis úteis de resposta aos pedidos remetidos aos Serviços</i>	SICABE							
Objetivo nº 2 - Ponderação (30%)			Resultados						
Reduzir numero de reclamações no âmbito do concurso a bolsas de estudo	Indicador nº 2 - (100%)	Fonte de verificação	40 a 60	30 a 50		<30	30 a 50	>50	
	<i>Ind. 2 - N.º de reclamações válidas apresentadas</i>	SICABE							
Objetivo nº 3 - Ponderação (40%)			Resultados						
Implementação de novo mapa de processos e descrição de funções	Indicador nº 3 - (100%)	Fonte de verificação	30-Set			até 31/Jun	1/Jul a 30/Set	Após 30/Set	
	Submissão do mapa e descrição ao SASQUAL	Relatório SASQUAL							

Eficiência (40%) - Peso da dimensão

Objetivo nº 4 - Ponderação (35%)			Resultados						
Aumentar a receita própria arrecadada pelos Serviços	Indicador nº 4 - (100%)	Fonte de verificação	5% a 7,5%	2,5% a 5%		>5%	2,5% a 5%	<2,5%	
	<i>Receita Própria arrecadada no ano n/Receita Própria arrecadada no ano n-1) -1*100</i>	SIAG							
Objetivo nº 5 - Ponderação (35%)			Resultados						
Diminuição da despesa corrente	Indicador nº 5 - (100%)	Fonte de verificação	2,5% a 5%			>5%	2,5% a 5%	<2,5%	
	<i>(Despesa corrente no ano n/Despesa corrente no ano n-1) - 1*100</i>	SIAG							
Objetivo nº 6 - Ponderação (30%)			Resultados						
Estabelecer parcerias/acordos	Indicador nº 6 - (100%)	Fonte de verificação	4	6		>6	6	<6	
	<i>Protocolos/acordos celebrados</i>	<i>Protocolos/acordos celebrados</i>							

Qualidade (30%) - Peso da dimensão

Objetivo nº 7 - Ponderação (35%)			Resultados						
Manutenção do sisema de segurança alimentar (HACCP) - Hygiene Monitored	Indicador nº 7 - (100%)	Fonte de verificação	75% a 84%	75% a 84%		>84%	75% a 84%	<75%	
	Grau de execução das medidas avaliadas	Relatórios técnicos da entidade avaliadora externa							
Objetivo nº 8 - Ponderação (30%)			Resultados						
Avaliação global da qualidade de serviço	Indicador nº 8 - (100%)	Fonte de verificação	3 a 4			>4	3 a 4	<3	
	Resultados da avaliação global do Serviço	Relatório SASQUAL							
Objetivo nº 9 - Ponderação (35%)			Resultados						
Grau de execução do painel de indicadores de desempenho, no âmbito da CAF/EFQM	Indicador nº 9 - (100%)	Fonte de verificação	40% a 50%	60% a 70%		>70%	60% a 70%	<60%	
	Grau de execução do painel	Relatório SASQUAL							