



Responsáveis

Diretor Executivo do Serviço

Competências delegadas no processo

- a) Atribuir bolsas de estudo;
- b) Conceder auxílios de emergência;
- c) Promover e garantir o acesso à alimentação em cantinas e bares;
- d) Promover e garantir o acesso ao alojamento;
- e) Promover e apoiar as atividades desportivas e culturais;
- f) Promover a saúde e o bem-estar da comunidade universitária;
- g) Conceder apoios específicos aos estudantes, nos termos da lei e dos estatutos da UAc e/ou de contratos por esta celebrados;
- h) Promover o apoio médico e psicológico aos estudantes;
- i) Desenvolver outras atividades que se mostrem necessárias à execução da política da ação social escolar da UAc.
- j) Aprovar a forma de aplicação da política de ação social escolar na UAc;
- k) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das orientações gerais que garantam o funcionamento dos SASE;
- l) Dar Parecer sobre o Relatório de Atividades, e as Contas, bem como sobre os Planos de Atividades e Orçamento, e sobre os Planos de Desenvolvimento, a médio e longo prazo, para a ação social;
- m) Propor mecanismos que garantam a qualidade dos serviços prestados e definir os critérios e os meios para a sua avaliação;
- n) Aprovar os instrumentos de gestão e fiscalizar a sua execução;
- o) Aprovar os projetos de orçamento e o plano de desenvolvimento a médio prazo para a ação social;
- p) Promover e fiscalizar a cobrança de receitas, bem como autorizar as despesas;
- q) Organizar a contabilidade e fiscalizar a sua escrituração;
- r) Apresentar os Relatórios e Contas anuais e submetê-los ao Tribunal de Contas;
- s) Promover a verificação regular dos fundos em cofre e em depósito e fiscalizar a respetiva escrituração contabilística;
- t) Deliberar sobre o montante dos fundos permanentes;
- u) Acompanhar a gestão financeira e patrimonial dos SASE, promovendo a organização e a permanente atualização do inventário e do cadastro dos bens móveis e imóveis;
- v) Fixar os preços e taxas, a cobrar pelos SASE.

O processo Ação Social Escolar é subcontratado aos SASE (Serviço de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores). As atribuições do processo operacionalizam-se num conjunto de atividades relativas ao acompanhamento, orientação e aconselhamento aos estudantes, que permitem:

- Gerir a atribuição de bolsas e alojamento;
- Apoio ao aluno na área social (alimentação, apoio médico e psicológico);
- Apoio a atividades desportivas.



Origem das entradas	Entradas	Atividades	Saídas	Destino das saídas
Alunos	Solicitações	Apoio ao aluno na área social	Resposta a solicitações Encaminhamento	Alunos
Alunos	Candidaturas	Bolsas de estudo	Despacho da candidatura Atribuição de bolsa de estudo	DGES Alunos Processos do SGQ
SGQ	Requisitos Senhas Contrato de prestação de serviços de fornecimento de alimentos	Alimentação	Criação de ementas para snack-bar <i>campus</i> Ponta Delgada Validação das ementas dos serviços concessionados Alimentos seguros Despacho anual de preços Operacionalização do snack-bar <i>campus</i> Ponta Delgada	Alunos Clientes do snack-bar SGQ
Alunos Docentes	Solicitações	Alojamento	Atribuição de alojamento Despacho anual de preços Vistorias	Alunos Docentes
Alunos	Solicitações	Saúde	Apoio médico Apoio psicológico Apoio psicopedagógico	Alunos
Partes interessadas Alunos	Solicitações Plano de atividades	Desporto e Cultura	Apoio a eventos Gestão dos espaços	Processos do SGQ Partes interessadas Alunos

Critérios	Recursos consumidos
NP EN ISO 9001:2015 Legislação e regulamentação aplicável às atividades Manual do Sistema de Gestão da Qualidade Manual dos Processos <i>Codex Alimentarius</i> Manual de Boas Práticas Manual HACCP Regulamento Interno das Residências Universitárias Regulamento de atribuição de bolsas de estudo a estudantes do ensino superior Regulamento de funcionamento dos Serviços de Ação Social Escolar da Universidade dos Açores	Recursos financeiros <input checked="" type="checkbox"/> Competências externas <input checked="" type="checkbox"/> Infraestrutura e equipamento externos <input type="checkbox"/>



Comunicação relevante do processo			
A quem?	O quê?	Por quem?	Quando? Como?
Partes Interessadas	Informação relativa à candidatura a bolsas de estudo	Direção de Serviços	Em permanência Portal UAc
Partes Interessadas	Informação relativa à ao alojamento	Direção de Serviços	Em permanência Portal UAc
Partes Interessadas	Ementas Precário Horários	Direção de Serviços	Em permanência Portal UAc
Partes Interessadas	Informação relativa ao apoio médico e atendimento psicológico	Direção de Serviços	Em permanência Portal UAc

Indicadores de desempenho (KPIs)	Informação para a gestão
Cumprimento de prazos	Indica a eficácia do serviço no cumprimento de prazos
Reclamações do serviço	Indica a qualidade do serviço
Avaliação 360º	Indica a qualidade do serviço
Taxa de ocupação Residências	Indica a eficácia do processo
Utilização do Snack-Bar	Indica a eficácia do processo