



### 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	<b>Apoio ao aluno na área social</b>	Resposta a solicitações Encaminhamento	Alunos
Alunos	Candidaturas	<b>Bolsas de estudo</b>	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	<b>Alimentação</b>	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	<b>Alojamento</b>	Atribuição de alojamento Despacho anual de preços Vistorias	Alunos Docentes
Alunos	Solicitações	<b>Saúde</b>	Apoio médico Apoio psicológico Apoio psicopedagógico	Alunos
Partes interessadas Alunos	Solicitações Plano de atividades	<b>Desporto e Cultura</b>	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"/>



<b>Comunicação relevante do processo</b>			
<b>A quem?</b>	<b>O quê?</b>	<b>Por quem?</b>	<b>Quando?   Como?</b>
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

<b>Indicadores de desempenho (KPIs)</b>	<b>Informação para a gestão</b>
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