



**Universidade do Minho**  
Gabinete do Reitor

**Despacho**  
**RT-05/2025**

Quadro de Avaliação e  
Responsabilização (QUAR-  
2025)

Designação dos avaliadores

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP).

A avaliação do desempenho de cada organismo público assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente e é atualizado a partir dos sistemas de informação da organização e respetivos instrumentos de gestão.

Ouvido o Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços de Acção Social nomeado por Despacho RT-88/2024, de 3 de dezembro;

- I. É fixado o QUAR dos SASUM para o ano de 2025, que consta em anexo ao presente despacho (Anexo I);
- II. A lista de avaliadores do desempenho do SIADAP 3 para o ano de 2025 é a que consta no Anexo II ao presente despacho, do qual faz parte integrante.

O Reitor da Universidade do Minho,

# ANEXO I

## QUAR 2025 dos SASUM

Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública									
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - 2025									
Ministério da Educação, Ciência e Inovação									
Organismo: Serviços de Acção Social da Universidade do Minho (SASUM)									
<p><b>Missão:</b> Proporcionar aos estudantes as melhores condições de frequência do ensino superior e de integração e vivência social e académica, através da prestação de serviços nas áreas da atribuição de bolsas, alojamento, alimentar, desporto e cultura, e apoio médico.</p> <p><b>A Política da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental, traduz-se:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na prestação de serviços às partes interessadas, melhorando e adaptando os mecanismos de comunicação e inovação por forma a garantir a sua crescente satisfação;</li> <li>2. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos do Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental incluindo as obrigações de conformidade, melhorando continuamente a sua eficácia;</li> <li>3. Na prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência e eficácia dos processos;</li> <li>4. Na prestação de um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;</li> <li>5. No desenvolvimento de programas que visem o uso eficiente de recursos e, simultaneamente, promovam a mitigação do impacto ambiental da organização bem como a prossecução dos princípios da sustentabilidade;</li> <li>6. No envolvimento permanente dos/as trabalhadores/as de forma a garantir satisfação pessoal, motivação e espírito de equipa, assim como a sua consciencialização e competência para o compromisso total com o Sistema de Gestão Integrado;</li> <li>7. Na melhoria contínua dos métodos de trabalho e na adaptação às novas tecnologias, cultivando a permanente formação e informação dos/as trabalhadores/as;</li> <li>8. Na melhoria da interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento, nomeadamente no que respeita à comunicação com fornecedores, subcontratados e autoridades competentes;</li> <li>9. Na preocupação sistemática pelo cumprimento dos requisitos acordados com utentes e outras partes interessadas, das obrigações de conformidade, dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental e da melhoria contínua da sua eficácia;</li> <li>10. Na responsabilidade de manter meios de comunicação internos e externos eficazes, para comunicar qualquer informação respeitante ao Sistema da Qualidade, Segurança Alimentar e Ambiental.</li> </ol>									
Objetivos Estratégicos									
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantir a prestação de serviços de qualidade à comunidade académica criando as condições para uma academia coesa e participativa.</li> <li>2. Promover uma cultura organizacional que incentive a proximidade, a participação e a valorização dos recursos humanos.</li> <li>3. Promover parcerias estratégicas, internas e externas, estabelecendo projetos comuns, que melhorem a qualidade dos serviços prestados.</li> <li>4. Reabilitar e modernizar infraestruturas e equipamentos.</li> <li>5. Promover a sustentabilidade social, económica, financeira e ambiental, com vista a uma maior eficiência dos serviços.</li> <li>6. Desenvolver estratégias de comunicação e divulgação eficazes para reforçar a promoção dos serviços de acção social e aumentar a sua visibilidade e impacto na comunidade académica.</li> </ol>									
Objetivos Operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação					
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão:	10%							
<b>OBJ.1</b> - Fomentar e alargar parcerias com outras Entidades no âmbito das áreas core dos SASUM - Apoio Social, Alimentação, Desporto e Contratação de Bens e Serviços (ODS 12 e ODS 17)			<b>Peso do objetivo:</b>			50%			
	<b>Ind. 1</b>	N.º de parcerias estabelecidas	2	3					
<b>OBJ.2</b> - Promover uma cultura de colaboração e trabalho conjunto com a Universidade do Minho (UMinho) ao nível de participação em projetos e compras agregadas (ODS 11 e ODS 12)			<b>Peso do objetivo:</b>			50%			
	<b>Ind. 2</b>	N.º de iniciativas em colaboração	3	3					
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	70%							
<b>OBJ.3</b> - Garantir o cumprimento dos procedimentos que possibilitem a publicação de resultados das candidaturas a bolsa de estudo (ODS 1 e ODS 10)			<b>Peso do objetivo:</b>			20%			
	<b>Ind. 3</b>	% de candidaturas a bolsa com resultado publicado em 31/12/2025	90%	90%					
<b>OBJ.4</b> - Responder às necessidades diferenciadas manifestadas pelos trabalhadores, no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, nomeadamente na adequação de horários, sempre que viável e quando não coloquem em causa o regular funcionamento do serviço (ODS 8)			<b>Peso do objetivo:</b>			10%			
	<b>Ind. 4</b>	% de pedidos deferidos	80%	90%					
<b>OBJ.5</b> - Implementar medidas de Segurança e Saúde no Trabalho de forma a promover uma cultura de bem-estar, contribuindo para a promoção da saúde mental (ODS 8 e ODS 3)			<b>Peso do objetivo:</b>			10%			
	<b>Ind. 5</b>	N.º de medidas implementadas	—	3 medidas por departamento					
<b>OBJ.6</b> - Implementar o Programa para a Promoção da Saúde Mental no Ensino Superior (ODS 3)			<b>Peso do objetivo:</b>			15%			
	<b>Ind. 6</b>	% adicional de consultas de psicologia prestadas aos estudantes	—	Aumento de 50% de consultas face ao período homólogo					
<b>OBJ.7</b> - Implementar medidas de redução do consumo de recursos naturais, como água e energia. (ODS 6 e ODS 13)			<b>Peso do objetivo:</b>			10%			
	<b>Ind. 7</b>	N.º de medidas implementadas	—	3					
<b>OBJ.8</b> - Substituir os equipamentos abastecidos a gás, por alternativas mais eficientes do ponto de vista energético, para reduzir os impactos das alterações climáticas (ODS 7 e ODS 13)			<b>Peso do objetivo:</b>			15%			
	<b>Ind. 8</b>	N.º de equipamentos substituídos	—	3					
<b>OBJ.9</b> - Proceder à intervenção nas infraestruturas, no sentido da melhoria das suas condições, nomeadamente: residências universitárias, pavilhões desportivos e unidades alimentares (ODS 9)			<b>Peso do objetivo:</b>			20%			
	<b>Ind. 9</b>	N.º de intervenções	—	8 intervenções					
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	20%							
<b>OBJ.10</b> - Avaliar a satisfação da comunidade académica dos serviços prestados nas áreas de atividade de apoio social, alimentação e desporto, através da aplicação de inquéritos dirigidos aos públicos-alvo (ODS 4)			<b>Peso do objetivo:</b>			30%			
	<b>Ind. 10</b>	Índice de satisfação	75%	75%					
<b>OBJ.11</b> - Realizar iniciativas temáticas nas áreas da alimentação, desporto, saúde e bem-estar para a comunidade académica (ODS 3)			<b>Peso dos objetivos:</b>			15%			
	<b>Ind. 11</b>	N.º de iniciativas implementadas	10	15					
<b>OBJ.12</b> - Promover uma alimentação equilibrada e de qualidade, através da prossecução de procedimentos pré-contratuais que avaliam a qualidade dos produtos a adquirir (ODS 2 e ODS 12)			<b>Peso do objetivo:</b>			25%			
	<b>Ind. 12</b>	N.º de procedimentos com critérios de qualidade	5	8					
<b>OBJ.13</b> - Garantir a manutenção das certificações do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, pelo normativos NP EN ISO 9001:2015 (Sistema de Gestão da Qualidade), NP EN ISO 14001:2015 (Sistema de Gestão Ambiental) e NP EN ISO 22000:2018 (Sistema de Gestão da Segurança Alimentar)			<b>Peso do objetivo:</b>			30%			
	<b>Ind. 13</b>	Manutenção da certificação dos 3 normativos	—	31/10/2025					
Resultados Agregados									
			Contribuição da Dimensão		Avaliação Final do Serviço				
Eficácia	Peso:	10%							
	Resultados dos objetivos:	0%							
Eficiência	Peso:	70%							
	Resultados dos objetivos:	0%							
Qualidade	Peso:	20%							
	Resultados dos objetivos:	0%							

\*\*\* A preencher apenas se existirem dados fidedignos relativamente ao ano anterior.

Indicadores	Fonte (s) de Verificação
<b>OBJ.1 - Ind. 1</b>	Este indicador é verificado através do número de parcerias a realizar com outras entidades Critério de superação: superior a três parcerias
<b>OBJ.2 - Ind. 2</b>	Este indicador é verificado através do número de iniciativas a realizar em conjunto com a Universidade do Minho Critério de superação: superior a três iniciativas
<b>OBJ.3 - Ind. 3</b>	Este indicador é verificado através de aviso publicitado pela Divisão de Bolsas Critério de superação: superior a 90% de candidaturas a bolsa de estudo com resultado publicado em 31/12/2025
<b>OBJ.4 - Ind. 4</b>	Este indicador é verificado pela percentagem de pedidos com resposta favorável / pedidos efetuados Critério de superação: superior a 90% de pedidos com resposta favorável
<b>OBJ.5 - Ind. 5</b>	Este indicador é verificado através da número de medidas implementadas no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho Critério de superação: superior a 3 de medidas implementadas por departamento
<b>OBJ.6 - Ind. 6</b>	Este indicador é verificado através percentagem adicional de consultas de psicologia prestadas aos estudantes Critério de superação: aumento superior a 50% de consultas face ao período homólogo
<b>OBJ.7 - Ind. 7</b>	Este indicador é verificado através do número de medidas de redução do consumo de recursos naturais, como água e energia. Critério de superação: superior a três medidas
<b>OBJ.8 - Ind. 8</b>	Este indicador é verificado através do número de equipamentos substituídos abastecidos a gás, por alternativas mais eficientes do ponto de vista energético Critério de superação: superior a três equipamentos substituídos
<b>OBJ.9 - Ind. 9</b>	Este indicador é verificado número de intervenções Critério de superação: superior a 8 intervenções
<b>OBJ.10 - Ind. 10</b>	Este indicador é verificado pelo resultado da aplicação dos inquéritos dos serviços prestados nas áreas de atividade de apoio social, alimentação e desporto Critério de superação: média global do índice de satisfação superior a 75%
<b>OBJ.11 - Ind. 11</b>	Este indicador é aferido através do número de iniciativas temáticas a realizar nas áreas da alimentação, desporto, saúde e bem-estar para a comunidade académica Critério de superação: superior a 15 iniciativas
<b>OBJ.12 - Ind. 12</b>	Este indicador é aferido através do número de procedimentos pré-contratuais que avaliam a qualidade dos produtos a adquirir Critério de superação: superior a 8 procedimentos lançados com critérios de qualidade
<b>OBJ.13 - Ind. 13</b>	Este indicador é aferido através dos certificados emitidos pela entidade certificadora Critério de superação: manutenção da certificação pelos 3 normativos, antes de 31/10/2025

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	4,9	4,9	0,0	-4,9
Dirigentes - Direção Intermédia	4,1	16,6	0,0	-16,6
Técnico Superior	2,7	128,2	0,0	-128,2
Especialista de Informática	2,7	2,7	0,0	-2,7
Técnico de Informática	1,7	3,3	0,0	-3,3
Coordenador Técnico	2,0	14,0	0,0	-14,0
Assistente Técnico	1,4	15,4	0,0	-15,4
Encarregado Geral Operacional	0,0	0,0	0,0	0,0
Encarregado Operacional	1,3	15,2	0,0	-15,2
Assistente Operacional	1,2	176,2	0,0	-176,2
	<b>Total:</b>	<b>376,6</b>	<b>0,0</b>	<b>-376,6</b>
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE		3 991 329 €		
Funcionamento Receitas Próprias		6 087 787 €		
	<b>Total:</b>	<b>10 079 116 €</b>		

**ANEXO II****Avaliação de desempenho do ano de 2025****Avaliadores**

<b>Departamentos/Setores</b>	<b>Avaliador</b>
Departamento Alimentar	Licenciado José Alexandre Saavedra Ribeiro, Diretor de Serviços
Departamento Contabilístico e Financeiro	Licenciada Marta Cristina Loureiro Pedrosa, Diretora de Serviços
Departamento de Apoio ao Administrador	Mestre Heliana Maria Pereira da Silva, Diretora de Serviços
Departamento de Apoio Social	Licenciado Alberto Carlos Carvalho de Almeida, Diretor de Serviços
Departamento Desporto e Cultura	Mestre João Paulo da Cunha Ribeiro, Diretor de Serviços
Unidade de Estudos e Projetos	Mestre Paula Alexandra Sousa Seixas, Administradora
Gabinete de Sustentabilidade	Mestre Paula Alexandra Sousa Seixas, Administradora