**1. INDICADORES DE DESEMPENHO**

**1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE**

| indicador | meta |  | SC | SAS | UI | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | GLOBAL |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| nome do  indicador  (1) | % (1) | nome do dado de entrada (1) | x1 (2) | x2 (2) | x3 (2) | x4 (2) | x5 (2) | x6 (2) | x7 (2) | x8 (2) | ∑x (2) |
| nome do dado de entrada (1) | y1 (2) | y2 (2) | y3 (2) | y4 (2) | y5 (2) | y6 (2) | y7 (2) | y8 (2) | ∑y (2) |
| resultado (1) | % (2) | % (2) | % (2) | % (2) | % (2) | % (2) | % (2) | % (2) | % (2) |
| nome do  indicador  (1) | horas (1) | nome do dado de entrada (1) | x1 (2) | x2 (2) | x3 (2) | x4 (2) | x5 (2) | x6 (2) | x7 (2) | x8 (2) | ∑x (2) |
| nome do dado de entrada (1) | y1 (2) | y2 (2) | y3 (2) | y4 (2) | y5 (2) | y6 (2) | y7 (2) | y8 (2) | ∑ y (2) |
| resultado (1) | média (2) | média (2) | média (2) | média (2) | média (2) | média (2) | média (2) | média (2) | média (2) |

(1) o mapa de indicadores, as respetivas metas e fórmulas de cálculo podem ser consultados no manual de garantia da qualidade, disponível na área de avaliação e qualidade da página institucional

(2) campo de preenchimento obrigatório

**1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL E DO CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE**

|  |
| --- |
|  |
| breve análise do resultado global e do contributo de cada unidade (3) |

(3) campo de preenchimento obrigatório

**1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| indicador | meta |  | Δ | 2018 | Δ | 2019 | Δ | 2020 |
| nome do  indicador  (4) | % (4) | resultado (4) | (5) | % (5) | (5) | % (5) | (5) | % (5) |
| nome do  indicador  (4) | horas (4) | resultado (4) | (5) | % (5) | (5) | % (5) | (5) | % (5) |

(4) o mapa de indicadores, as respetivas metas e fórmulas de cálculo podem ser consultados no manual de garantia da qualidade, disponível na área de avaliação e qualidade da página institucional

(5) campo de preenchimento obrigatório

**1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL**

|  |
| --- |
|  |
| breve análise da evolução do resultado global (6) |

(6) campo de preenchimento obrigatório

**2. SATISFAÇÃO**

**2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| indicador | meta |  | SC | SAS | UI | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | GLOBAL |
| número do  inquérito usado  (7) | % (7) | número de respostas | x1 (8) | x2 (8) | x3 (8) | x4 (8) | x5 (8) | x6 (8) | x7 (8) | x8 (8) | ∑ x (8) |
| número de utentes | y1 (8) | y2 (8) | y3 (8) | y4 (8) | y5 (8) | y6 (8) | y7 (8) | y8 (8) | ∑ y (8) |
| resultado | % (8) | % (8) | % (8) | % (8) | % (8) | % (8) | % (8) | % (8) | % (8) |

(7) os inquéritos à satisfação aprovados, as respetivas metas e fórmulas de cálculo podem ser consultados no manual de garantia da qualidade, disponível na área de avaliação e qualidade da página institucional

(8) campo de preenchimento obrigatório

**2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| inquérito | meta | SC | SAS | UI | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | GLOBAL |
| referência do  inquérito usado  (9) (11) | % ou  pontos (9) | % ou  pontos  (10) | % ou  pontos  (10) | % ou  pontos  (10) | % ou  pontos  (10) | % ou  pontos  (10) | % ou  pontos  (10) | % ou  pontos  (10) | % ou  pontos  (10) | % ou  pontos  (10) |

(9) os inquéritos à satisfação aprovados, as respetivas metas e fórmulas de cálculo podem ser consultados no manual de garantia da qualidade, disponível na área de avaliação e qualidade da página institucional

(10) campo de preenchimento obrigatório

(11) caso seja usado inquérito com mais do que um resultado, a tabela deve ser repetida (por exemplo dados dos inquéritos aplicados nos serviços académicos)

**2.3. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE**

|  |
| --- |
|  |
| breve análise do resultado da satisfação e da taxa de aplicação global e em cada unidade (12) |

(12) campo de preenchimento obrigatório

**2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| inquérito | meta |  | Δ | 2018 | Δ | 2019 | Δ | 2020 |
| referência do  inquérito usado  (13) | % (13) | resultado da aplicação (13) | (14) | (14) | (14) | (14) | (14) | (14) |
| referência do  inquérito usado  (13) | % oupontos (13) | resultado da satisfação (13) | (14) | (14) | (14) | (14) | (14) | (14) |

(13) os inquéritos à satisfação aprovados, as respetivas metas e fórmulas de cálculo podem ser consultados no manual de garantia da qualidade, disponível na área de avaliação e qualidade da página institucional

(14) campo de preenchimento obrigatório

**2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL**

|  |
| --- |
|  |
| breve análise da evolução do resultado da satisfação global (15) |

(15) campo de preenchimento obrigatório

**3. MELHORIAS**

**3.1. IMPLEMENTAÇÃO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| melhorias identificadas | ano | unidade(s) | ações desenvolvidas |
| descrição da melhoria (16) | (16) | (16) | descrição das ações desenvolvidas (16) |

(16) campo de preenchimento obrigatório

**3.2. EFICÁCIA**

|  |
| --- |
|  |
| breve análise da eficácia das melhorias implementadas (17) |

(17) campo de preenchimento obrigatório

**4. PESSOAS ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DOS SERVIÇOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| categoria | SC | SAS | UI | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | GLOBAL |
| docentes | x1 (18) |  | x3 (18) | x4 (18) | x5 (18) | x6 (18) | x7 (18) | x8 (18) | ∑ x (18) |
| não docentes | y1 (18) | y2 (18) | y3 (18) | y4 (18) | y5 (18) | y6 (18) | y7 (18) | y8 (18) | ∑ y (18) |
| estudantes |  |  |  | z1 (18) | z2 (18) | z3 (18) | z4 (18) | z5 (18) | ∑ z (18) |
| elementos externos |  |  |  |  |  |  |  |  | w (18) |

(18) campo de preenchimento obrigatório

**5. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

|  |
| --- |
|  |
| análise crítica do funcionamento dos serviços  deve incluir informação sobre o funcionamento da comissão dos serviços para a qualidade (19) |

(19) campo de preenchimento obrigatório

**6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA**

|  |
| --- |
|  |
| indicação de melhorias a implementar e respetivo planeamento (ações e prazos) (20) |

(20) campo de preenchimento obrigatório