

REVISÃO 2019

SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

31 de março de 2020



elaborado por

aprovado por

Luísa Oliveira e Cunha
Cristina Lima
Gabinete de Avaliação e Qualidade
POLITÉCNICO DE VISEU

João Monney Paiva
Presidente
POLITÉCNICO DE VISEU

I_ INTRODUÇÃO.....	11
II_ UNIDADES ORGÂNICAS DE ENSINO	13
III_ ESTUDANTES.....	15
IV_ CORPO DOCENTE	17
V_ UNIDADES ORGÂNICAS DE INVESTIGAÇÃO	19
VI_ SERVIÇOS.....	21
VII_ SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE	23
VII.1_ POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA A GARANTIA DA QUALIDADE.....	23
VII.2_ GARANTIA DA QUALIDADE NOS PROCESSOS NUCLEARES	24
VII.2.1_ ensino e aprendizagem	24
VII.2.2_ investigação e desenvolvimento	25
VII.2.3_ colaboração interinstitucional e com a comunidade.....	25
VII.2.4_ internacionalização	26
VII.3_ GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....	26
VII.4_ GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS SERVIÇOS	27
VII.5_ ARTICULAÇÃO ENTRE O SISTEMA E OS ÓRGÃOS DE GESTÃO	28
VII.6_ PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS	28
VII.7_ SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	29
VII.8_ PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÃO.....	30
VIII_ ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA.....	31

TABELA II 1 OFERTA FORMATIVA	13
TABELA II 2 ACREDITAÇÃO DE CURSOS.....	13
TABELA III 1 CARACTERIZAÇÃO DOS ESTUDANTES	16
TABELA IV 1 CARACTERIZAÇÃO DO CORPO DOCENTE	18
TABELA V 1 CLASSIFICAÇÃO DAS UNIDADES ORGÂNICAS DE INVESTIGAÇÃO	19
TABELA V 2 CARACTERIZAÇÃO DOS INVESTIGADORES	19
TABELA VI 1 CARACTERIZAÇÃO DO CORPO NÃO DOCENTE.....	21
TABELA VIII 1 MONITORIZAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA	38

TABELA VII2.1. 1 PROCURA	41
TABELA VII2.1. 2 RELATÓRIOS DE UNIDADE CURRICULAR E RELATÓRIOS DE CURSO.....	42
TABELA VII2.1. 3 SUCESSO ACADÉMICO.....	43
TABELA VII2.1. 4 ABANDONO ESCOLAR	45
TABELA VII2.1. 5 INTERNACIONALIZAÇÃO DOS CURSOS.....	46
TABELA VII2.1. 6 SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES, ENTIDADES EMPREGADORAS E DIPLOMADOS E TAXA DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS.....	48
TABELA VII2.2. 1 PRODUÇÃO CIENTÍFICA.....	51
TABELA VII2.2. 2 INDICADORES DE DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE INVESTIGAÇÃO.....	52
TABELA VII2.3. 1 INDICADORES DE DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE.....	55
TABELA VII2.4. 1 INDICADORES DE DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE INTERNACIONALIZAÇÃO E DOS SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS.....	59
TABELA VII4. 1 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS	64
TABELA VII4. 2 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS	65
TABELA VII4. 3 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	66
TABELA VII4. 4 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO	67
TABELA VII4. 5 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL	68
TABELA VII4. 6 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO E DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR	69
TABELA VII4. 7 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS	71
TABELA VII4. 8 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO	72
TABELA VII4. 9 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE INSERÇÃO NA VIDA ATIVA	72
TABELA VII4. 10 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURAS	74
TABELA VII4. 11 SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS.....	75
TABELA VII4. 12 APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS.....	76
TABELA VIII 2 INDICADORES GLOBAIS DE DESEMPENHO DO SISTEMA.....	79

I_ introdução

O resultado de certificação do sistema interno de garantia da qualidade do Politécnico de Viseu, mesmo que, temporariamente, condicional, levou a comunidade académica a concentrar esforços para colmatar as instâncias consideradas de qualidade deficiente.

Obviamente, este esforço coletivo resultou do reconhecimento de diversas vantagens associadas ao processo.

A validação externa da autonomia institucional. O Politécnico de Viseu é capaz de identificar, de forma independente, os mecanismos internos necessários para garantir a qualidade nas atividades que desenvolve e de os ajustar e simplificar no tempo, sempre num processo de melhoria contínua.

A simplificação dos processos de avaliação externa. Os processos de avaliação institucional e de avaliação de cursos têm impacto direto em toda a vida da instituição. São obrigatórios e têm como objetivo a verificação do cumprimento de requisitos mínimos que conduzem a um reconhecimento oficial, através da acreditação (autorização de funcionamento) institucional e da sua oferta formativa. Para além da facilitação dos processos há a ter em conta a possível diminuição do impacto financeiro associado à avaliação externa.

A validação da imagem de qualidade da instituição. A certificação do sistema é uma validação externa dos mecanismos implementados internamente de acordo com padrões europeus de qualidade para o ensino superior. Este selo de confiança, devidamente disseminado, seja através da página institucional, da conta *facebook* do Politécnico de Viseu ou através de campanhas publicitárias da Instituição, sem prejuízo de outros meios de publicitação, pode resultar num aumento da atratividade do Politécnico de Viseu ao permitir o alargamento do universo de captação de estudantes e a abertura de novas oportunidades de cooperação e de investigação, tanto a nível nacional como internacional.

A prossecução do interesse coletivo. Através da adoção de práticas que promovem a participação da comunidade, seja ela interna ou externa, e da transmissão de informação regular e transparente.

O incentivo à partilha de boas práticas. O sistema tem vindo a ser construído com base numa partilha de práticas e na cooperação entre as unidades orgânicas. A sua monitorização permite a atuação direta sobre instâncias de qualidade deficiente e contribuiu para a simplificação administrativa.

A garantia do cumprimento dos requisitos legais. Há que ter em conta que há burocracia patente nos processos da qualidade que nunca poderá ser eliminada, já que resulta diretamente da aplicação dos requisitos legais em vigor. Não obstante, é também garantia de qualidade na instrução dos processos e pode contribuir para resultados positivos em processos de auditoria e/ou inspeção externa, como já aconteceu no passado.

II_ unidades orgânicas de ensino

O Politécnico de Viseu é constituído por cinco Unidades Orgânicas de Ensino (UOE). São elas a Escola Superior Agrária de Viseu (ESAV), a Escola Superior de Educação de Viseu (ESEV), a Escola Superior de Saúde de Viseu (ESSV), a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (ESTGL).

Estas Unidades Orgânicas de Ensino têm oferecido um conjunto de cursos, de primeiro e segundo ciclos assim como de técnico superior profissional, distribuídos da seguinte forma:

	1º ciclo	2º ciclo	TESP
ESAV	7	3	7
ESEV	7	12	3
ESSV	1	4	0
ESTGV	13	8	16
ESTGL	7	2	8
GLOBAL	35	29	34

tabela II 1 oferta formativa

Os cursos de primeiro e segundo ciclos são sujeitos a acreditação, nos termos da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Mais de 90.00% da oferta formativa da instituição encontra-se acreditada, sendo que mais de 85.00% se encontra acreditada sem condições.

	cursos acreditados		cursos acreditados sem condições	
	1º ciclo	2º ciclo	1º ciclo	2º ciclo
ESAV	7 100.00%	3 100.00%	6 85.71%	2 66.67%
ESEV	7 100.00%	12 100.00%	7 100.00%	12 100.00%
ESSV	1 100.00%	4 100.00%	1 100.00%	4 100.00%
ESTGV	13 100.00%	8 100.00%	13 100.00%	7 87.50%
ESTGL	4 57.14%	2 100.00%	3 42.86%	2 100.00%
GLOBAL	32 91.43%	29 100.00%	30 85.71%	27 93.10%

tabela II 2 acreditação de cursos

III_ estudantes

O Politécnico de Viseu tem um universo de cerca de 5000 estudantes com as seguintes características (segundo género e idade) e distribuídos da seguinte forma:

INDICADOR	UO	RESULTADO										
		2016/17			Δ	2017/18			Δ	2018/19		
percentagem de estudantes do género feminino	GLOBAL	2673	4877	54,81%	↘	2648	4893	54,12%	↘	2613	4932	52,98%
	ESAV	310	500	62,00%	↘	308	507	60,75%	↗	288	455	63,30%
	ESEV	833	1210	68,84%	↗	825	1181	69,86%	↘	813	1169	69,55%
	ESSV	477	610	78,20%	↗	422	522	80,84%	↘	363	444	81,76%
	ESTGV	702	2013	34,87%	↗	785	2176	36,08%	↘	821	2306	35,60%
	ESTGL	351	544	64,52%	↘	308	507	60,75%	↘	328	558	58,78%
percentagem de estudantes do género masculino	GLOBAL	2204	4877	45,19%	↗	2245	4893	45,88%	↗	2319	4932	47,02%
	ESAV	190	500	38,00%	↗	199	507	39,25%	↘	167	455	36,70%
	ESEV	377	1210	31,16%	↘	356	1181	30,14%	↗	356	1169	30,45%
	ESSV	133	610	21,80%	↘	100	522	19,16%	↘	81	444	18,24%
	ESTGV	1311	2013	65,13%	↘	1391	2176	63,92%	↗	1485	2306	64,40%
	ESTGL	193	544	35,48%	↗	199	507	39,25%	↗	230	558	41,22%
percentagem de estudantes com idade < 20 anos	GLOBAL	839	4877	17,20%	↘	717	4893	14,65%	↗	1112	4932	22,55%
	ESAV	83	500	16,60%	↘	31	507	6,11%	↗	81	455	17,80%
	ESEV	0	1210	0,00%	↗	15	1181	1,27%	↗	141	1169	12,06%
	ESSV	121	610	19,84%	↘	51	522	9,77%	↗	126	444	28,38%
	ESTGV	510	2013	25,34%	↗	589	2176	27,07%	↘	611	2306	26,50%
	ESTGL	125	544	22,98%	↘	31	507	6,11%	↗	153	558	27,42%
percentagem de estudantes com idade ≥ 20 e < 24 anos	GLOBAL	2152	4877	44,13%	↗	2447	4893	50,01%	↗	2479	4932	50,26%
	ESAV	244	500	48,80%	↘	231	507	45,56%	↘	193	455	42,42%
	ESEV	586	1210	48,43%	↗	777	1181	65,79%	↘	764	1169	65,36%
	ESSV	238	610	39,02%	↗	246	522	47,13%	↘	189	444	42,57%
	ESTGV	851	2013	42,28%	↗	962	2176	44,21%	↗	1085	2306	47,05%
	ESTGL	233	544	42,83%	↗	231	507	45,56%	↘	248	558	44,44%
percentagem de estudantes com idade ≥ 24 e < 28 anos	GLOBAL	989	4877	20,28%	↘	861	4893	17,60%	↘	616	4932	12,49%
	ESAV	78	500	15,60%	↗	122	507	24,06%	↘	86	455	18,90%
	ESEV	471	1210	38,93%	↘	252	1181	21,34%	↘	152	1169	13,00%
	ESSV	52	610	8,52%	↗	50	522	9,58%	↘	22	444	4,95%
	ESTGV	319	2013	15,85%	↘	315	2176	14,48%	↘	297	2306	12,88%
	ESTGL	69	544	12,68%	↗	122	507	24,06%	↘	59	558	10,57%
percentagem de estudantes com idade ≥ 28 anos	GLOBAL	897	4877	18,39%	↘	868	4893	17,74%	↘	725	4932	14,70%
	ESAV	95	500	19,00%	↗	123	507	24,26%	↘	95	455	20,88%
	ESEV	153	1210	12,64%	↘	137	1181	11,60%	↘	112	1169	9,58%
	ESSV	199	610	32,62%	↗	175	522	33,52%	↘	107	444	24,10%
	ESTGV	333	2013	16,54%	↘	310	2176	14,25%	↘	313	2306	13,57%
	ESTGL	117	544	21,51%	↗	123	507	24,26%	↘	98	558	17,56%
percentagem de estudantes inscritos no 1º ano curricular	GLOBAL	1968	4862	40,48%	↘	1977	4893	40,40%	↗	2030	4932	41,16%
	ESAV	203	485	41,86%	↘	185	507	36,49%	↘	163	455	35,82%
	ESEV	473	1210	39,09%	↗	487	1181	41,24%	↘	422	1169	36,10%
	ESSV	179	610	29,34%	↘	98	522	18,77%	↗	107	444	24,10%
	ESTGV	911	2013	45,26%	↗	1022	2176	46,97%	↗	1100	2306	47,70%
	ESTGL	202	544	37,13%	↘	185	507	36,49%	↗	238	558	42,65%
percentagem de estudantes inscritos no 2º ano curricular	GLOBAL	1556	4862	32,00%	↗	1620	4893	33,11%	↗	1641	4932	33,27%
	ESAV	144	485	29,69%	↗	157	507	30,97%	↗	145	455	31,87%
	ESEV	397	1210	32,81%	↗	388	1181	32,85%	↗	400	1169	34,22%
	ESSV	190	610	31,15%	↗	221	522	42,34%	↘	171	444	38,51%
	ESTGV	630	2013	31,30%	↗	697	2176	32,03%	↗	748	2306	32,44%
	ESTGL	195	544	35,85%	↘	157	507	30,97%	↗	177	558	31,72%
percentagem de estudantes inscritos no 3º ano curricular	GLOBAL	1186	4862	24,39%	↘	1172	4893	23,95%	↗	1182	4932	23,97%
	ESAV	138	485	28,45%	↗	165	507	32,54%	↘	147	455	32,31%
	ESEV	340	1210	28,10%	↘	306	1181	25,91%	↗	347	1169	29,68%
	ESSV	89	610	14,59%	↗	79	522	15,13%	↗	87	444	19,59%
	ESTGV	472	2013	23,45%	↘	457	2176	21,00%	↘	458	2306	19,86%
	ESTGL	147	544	27,02%	↗	165	507	32,54%	↘	143	558	25,63%
percentagem de estudantes	GLOBAL	152	4862	3,13%	↘	124	4893	2,53%	↘	79	4932	1,60%
	ESAV	0	485	0,00%	→	0	507	0,00%	→	0	455	0,00%
	ESEV	0	1210	0,00%	→	0	1181	0,00%	→	0	1169	0,00%

INDICADOR	UO	2016/17			Δ	RESULTADO 2017/18			Δ	2018/19		
inscritos no 4º ano curricular	ESSV	152	610	24,92%	↘	124	522	23,75%	↘	79	444	17,79%
	ESTGV	0	2013	0,00%	→	0	2176	0,00%	→	0	2306	0,00%
	ESTGL	0	544	0,00%	→	0	507	0,00%	→	0	558	0,00%

tabela III 1 caracterização dos estudantes

IV_ corpo docente

O Politécnico de Viseu tem um corpo docente constituído por 543 docentes (394.08 ETI).

Do corpo docente global mais de 70.00% encontra-se com vínculo a tempo integral, por período superior a 3 anos.

O corpo docente cumpre o requisito imposto relativamente à percentagem de doutorados ($\geq 15.00\%$), mas fica aquém do requisito mínimo de 35.00% de docentes especialistas.

Cumpram também o requisito relativamente ao número de doutores e especialistas por cada 30 estudantes (≥ 1), tendo um rácio global de 12.52 estudantes por docente.

O índice de envelhecimento do corpo docente é globalmente superior a 1, considerando-se especialmente problemático na Escola Superior de Saúde onde todos os docentes têm idade superior a 40 anos. Na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego este valor é inferior a 1.

INDICADOR	UO	RESULTADO										
		2016/17			Δ	2017/18			Δ	2018/19		
número total de docentes	GLOBAL		483	·		512	·		543			
	ESAV		61	·		64	·		72			
	ESEV		110	·		113	·		112			
	ESSV		75	·		86	·		108			
	ESTGV		196	·		203	·		203			
	ESTGL		41	·		46	·		48			
número de docentes ETI	GLOBAL		367,88	·		382,87	·		394,08			
	ESAV		50,87	·		52,53	·		58,59			
	ESEV		89,21	·		93,47	·		92,47			
	ESSV		31,01	·		32,05	·		34,71			
	ESTGV		165,49	·		171,04	·		173,64			
	ESTGL		31,30	·		33,78	·		34,67			
percentagem de docentes em tempo integral	GLOBAL	297	367,88	80,73%	↘	302	382,87	78,88%	↘	308	394,08	78,16%
	ESAV	44	50,87	86,49%	↗	46	52,53	87,57%	↘	50	58,59	85,34%
	ESEV	65	89,21	72,86%	↘	61	93,47	65,26%	↘	60	92,47	64,89%
	ESSV	23	31,01	74,17%	↘	23	32,05	71,76%	↘	23	34,71	66,26%
	ESTGV	142	165,49	85,81%	↘	145	171,04	84,78%	↘	146	173,64	84,08%
	ESTGL	23	31,3	73,48%	↗	27	33,78	79,93%	↗	29	34,67	83,65%
percentagem de docentes em tempo integral por um período superior a três anos	GLOBAL	295	367,88	80,19%	↘	290	382,87	75,74%	↘	291	394,08	73,84%
	ESAV	44	50,87	86,49%	↗	46	52,53	87,57%	↘	50	58,59	85,34%
	ESEV	65	89,21	72,86%	↘	61	93,47	65,26%	↘	60	92,47	64,89%
	ESSV	23	31,01	74,17%	↘	23	32,05	71,76%	↘	23	34,71	66,26%
	ESTGV	136	165,49	82,18%	↘	136	171,04	79,51%	↘	135	173,64	77,75%
	ESTGL	27	31,30	86,26%	↘	24	33,78	71,05%	↘	23	34,67	66,34%
percentagem de docentes com grau de doutor	GLOBAL	240,17	367,88	65,28%	↗	255,31	382,87	66,68%	↗	267,85	394,08	67,97%
	ESAV	31,25	50,87	61,43%	↗	32,38	52,53	61,64%	↗	37,17	58,59	63,44%
	ESEV	63,81	89,21	71,53%	↗	68,70	93,47	73,50%	↗	70,40	92,47	76,13%
	ESSV	23,38	31,01	75,40%	↘	23,70	32,05	73,95%	↘	23,48	34,71	67,65%
	ESTGV	94,73	165,49	57,24%	↗	102,53	171,04	59,95%	↘	106,80	173,64	61,51%
	ESTGL	27,00	31,30	86,26%	↘	28,00	33,78	82,89%	↗	30,00	34,67	86,53%
percentagem de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional	GLOBAL	17,30	367,88	4,70%	↗	19,34	382,87	5,05%	↗	24,35	394,08	6,18%
	ESAV	1,00	50,87	1,97%	↗	5,00	52,53	9,52%	↘	5,00	58,59	8,53%
	ESEV	2,43	89,21	2,72%	↘	0,92	93,47	0,98%	↗	4,10	92,47	4,43%
	ESSV	0,13	31,01	0,42%	↘	0,12	32,05	0,37%	↗	0,52	34,71	1,50%
	ESTGV	12,57	165,49	7,60%	↘	12,13	171,04	7,09%	↗	13,48	173,64	7,76%
	ESTGL	1,17	31,30	3,74%	↘	1,17	33,78	3,46%	↗	1,25	34,67	3,61%
percentagem de docentes inscritos em programas de	GLOBAL	1,31	367,88	0,36%	↗	1,78	382,87	0,46%	↗	5,11	394,08	1,30%
	ESAV	0,00	50,87	0,00%	→	0,00	52,53	0,00%	→	0,00	58,59	0,00%
	ESEV	0,00	89,21	0,00%	→	0,00	93,47	0,00%	→	0,00	92,47	0,00%
	ESSV	0,31	31,01	1,00%	↗	0,78	32,05	2,43%	↗	1,11	34,71	3,20%

INDICADOR	UO	2016/17			Δ	RESULTADO 2017/18			Δ	2018/19		
doutoramento há mais de um ano	ESTGV	0,00	165,49	0,00%	→	0,00	171,04	0,00%	↗	3,00	173,64	1,73%
	ESTGL	1,00	31,30	3,19%	↘	1,00	33,78	2,96%	↘	1,00	34,67	2,88%
docentes doutores e especialistas ETI por cada 30 estudantes	GLOBAL	257,47	4877	1,58	↗	274,65	4893	1,68	↗	292,20	4932	1,78
	ESAV	32,25	500	1,94	↗	37,38	507	2,21	↗	42,17	455	2,78
	ESEV	66,24	1210	1,64	↗	69,62	1181	1,77	↗	74,50	1169	1,91
	ESSV	23,51	610	1,16	↗	23,82	522	1,37	↗	24,00	444	1,62
	ESTGV	107,30	2013	1,60	↘	114,66	2176	1,58	↘	120,28	2306	1,56
	ESTGL	28,17	544	1,55	↗	29,17	507	1,73	↘	31,25	558	1,68
rácio estudantes/docentes ETI	GLOBAL	4877	367,88	13,26	↘	4893	382,87	12,78	↘	4932	394,08	12,52
	ESAV	500	50,87	9,83	↘	507	52,53	9,65	↘	455	58,59	7,77
	ESEV	1210	89,21	13,56	↘	1181	93,47	12,64	↗	1169	92,47	12,64
	ESSV	610	31,01	19,67	↘	522	32,05	16,29	↘	444	34,71	12,79
	ESTGV	2013	165,49	12,16	↗	2176	171,04	12,72	↗	2306	173,64	13,28
	ESTGL	544	31,30	17,38	↘	507	33,78	15,01	↗	558	34,67	16,09
índice de envelhecimento do pessoal docente	GLOBAL	160	91	1,76	↘	173	78	2,22	↗	183	85	2,15
	ESAV	22	12	1,83	↘	24	12	2,00	↗	27	16	1,69
	ESEV	37	36	1,03	↘	38	29	1,31	↘	39	29	1,34
	ESSV	21	0	21,00	→	21	0	21,00	→	21	0	21,00
	ESTGV	72	31	2,32	↘	81	27	3,00	↘	86	28	3,07
	ESTGL	8	12	0,67	↘	9	10	0,90	↗	10	12	0,83

tabela IV 1 caracterização do corpo docente

V_ unidades orgânicas de investigação

São Unidades Orgânicas de Investigação (UOI) o Centro de Estudos em Educação e Inovação, (CI&DEI), o Centro de Investigação em Serviços Digitais (CISeD), a Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (UICISA: E) e o Centro de Recursos Naturais Ambiente e Sociedade (CERNAS), sendo o Politécnico de Viseu polo de gestão principal das duas primeiras e polo de gestão das restantes. As unidades obtiveram, na última avaliação realizada pela Fundação para a Ciência e Tecnologia, a seguinte classificação:

	classificação FCT
CI&DEI	Bom
CISeD	Bom
UICISA: E	Muito Bom
CERNAS	Muito Bom

tabela V 1 classificação das unidades orgânicas de investigação

São membros das Unidades Orgânicas de Investigação 215 investigadores dos quais 196 têm grau de doutor.

	caracterização dos investigadores	
	com doutoramento	outros
CI&DEI	107	3
	97%	3%
integrados	75	0
colaboradores	32	3
CISeD	48	10
	83%	17%
integrados	40	2
colaboradores	8	8
UICISA: E	26	4
	87%	13%
integrados	20	0
colaboradores	6	4
CERNAS	15	2
	88%	12%
integrados	15	0
colaboradores	0	2
GLOBAL	196	19
	91%	9%
integrados	150	2
colaboradores	46	17

tabela V 2 caracterização dos investigadores

VI_ serviços

O Politécnico de Viseu conta com um conjunto de serviços de apoio distribuídos pelas Unidades Orgânicas de Ensino e de Investigação, Serviços Centrais (SC), unidade onde funciona a presidência da instituição, e Serviços de Ação Social (SAS).

São estes, os serviços de Apoio Jurídico, de Recursos Humanos, Financeiros, de Manutenção e Gestão de Infraestruturas, de Informática, Académicos, de Ação Social, de Documentação, de Comunicação e Imagem, de apoio ao Acesso ao Ensino Superior, de Inserção na Vida Ativa e de Relações Externas.

São prestados por 224 colaboradores. Destes 47,77% possuem formação superior (licenciatura, mestrado ou doutoramento), 27.68% possuem formação ao nível do ensino secundário e 24.55% possuem outra formação.

O índice de envelhecimento do corpo não docente é global, e individualmente por Unidade Orgânica, superior a 1.

INDICADOR	UO	RESULTADO										
		2017			Δ	2018			Δ	2019		
percentagem de não docentes com curso superior	GLOBAL	103	225	45,78%	↗	102	222	45,95%	↗	107	224	47,77%
	SC/SAS	31	90	34,44%	→	31	90	34,44%	↗	37	94	39,36%
	ESAV	8	18	44,44%	↗	8	17	47,06%	→	8	17	47,06%
	ESEV	17	32	53,13%	↗	17	31	54,84%	↗	17	30	56,67%
	ESSV	8	25	32,00%	→	8	25	32,00%	→	8	25	32,00%
	ESTGV	30	46	65,22%	↘	29	45	64,44%	↘	28	44	63,64%
	ESTGL	9	14	64,29%	→	9	14	64,29%	→	9	14	64,29%
percentagem de não docentes com ensino secundário	GLOBAL	61	225	27,11%	↗	61	222	27,48%	↗	62	224	27,68%
	SC/SAS	16	90	17,78%	→	16	90	17,78%	↗	17	94	18,09%
	ESAV	5	18	27,78%	↗	5	17	29,41%	→	5	17	29,41%
	ESEV	12	32	37,50%	↗	12	31	38,71%	↗	12	30	40,00%
	ESSV	12	25	48,00%	→	12	25	48,00%	→	12	25	48,00%
	ESTGV	13	46	28,26%	↗	13	45	28,89%	↗	13	44	29,55%
	ESTGL	3	14	21,43%	→	3	14	21,43%	→	3	14	21,43%
percentagem de não docentes com outro nível de ensino	GLOBAL	61	225	27,11%	↘	59	222	26,58%	↘	55	224	24,55%
	SC/SAS	43	90	47,78%	→	43	90	47,78%	↘	40	94	42,55%
	ESAV	5	18	27,78%	↘	4	17	23,53%	→	4	17	23,53%
	ESEV	3	32	9,38%	↘	2	31	6,45%	↘	1	30	3,33%
	ESSV	5	25	20,00%	→	5	25	20,00%	→	5	25	20,00%
	ESTGV	3	46	6,52%	↗	3	45	6,67%	↗	3	44	6,82%
	ESTGL	2	14	14,29%	→	2	14	14,29%	→	2	14	14,29%
índice de envelhecimento do pessoal não docente	GLOBAL	109	22	4,95	↘	111	16	6,94	↘	114	14	8,14
	SC/SAS	53	4	13,25	→	53	4	13,25	↗	56	5	11,20
	ESAV	9	3	3,00	↘	9	2	4,50	↗	9	3	3,00
	ESEV	13	1	13,00	→	13	0	13,00	↗	12	0	12,00
	ESSV	14	1	14,00	→	14	1	14,00	→	14	1	14,00
	ESTGV	15	12	1,25	↘	17	8	2,13	↘	18	4	4,50
	ESTGL	5	1	5,00	→	5	1	5,00	→	5	1	5,00

tabela VI 1 caracterização do corpo não docente

VII_ sistema interno de garantia da qualidade

VII.1_ política institucional para a garantia da qualidade

A estratégia, os objetivos, assim como a organização do sistema interno de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade encontram-se descritos no manual de garantia da qualidade do Politécnico de Viseu.

Este documento, que pode ser consultado na página institucional - área de avaliação e qualidade¹, foi revisto, de acordo com as orientações da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, tendo envolvido os Presidentes das Unidades Orgânicas de Ensino e das suas Comissões de Avaliação e Qualidade.

Durante a elaboração do documento procedeu-se à revisão dos indicadores, tendo sido adequadas as respetivas metas e introduzidos novos indicadores considerados essenciais para a demonstração da eficácia dos processos.

O programa de auditorias internas foi adequado à revisão da documentação do sistema e foram realizadas sessões de esclarecimento abertas a todos os elementos da bolsa interna de auditores.

O plano da qualidade vai ser revisto e adequado, após aprovação da revisão do sistema relativa a 2019.

Está prevista a realização de reuniões parciais com os responsáveis pelas Comissões dos Serviços para a Qualidade para a organização dos respetivos manuais de procedimentos e restante documentação (incluindo o modelo de relatório) e para informar sobre as opções tomadas relativamente à emissão e aprovação dos relatórios dos serviços.

Serão também revistos a composição e o regulamento das Comissões dos Serviços para a Qualidade, enquadrando serviços ou áreas não abrangidas atualmente, aumentando a responsabilização e simplificando os processos da aprovação de documentação.

Está também prevista a realização de reunião com as Comissões de Avaliação e Qualidade para rever e clarificar alguns elementos dos modelos de relatórios de unidade curricular, de curso e de ensino e aprendizagem da Unidade Orgânica, resultado das dificuldades sentidas na aplicação dos modelos pela primeira vez este ano.

¹ <http://events.ipv.pt/wp-content/uploads/2020/SIGQ/mgqpt.pdf>

VII.2_ garantia da qualidade nos processos nucleares

VII.2.1_ ensino e aprendizagem

A qualidade do processo de ensino e aprendizagem é monitorizada pelas Comissões de Avaliação e Qualidade das Unidades Orgânicas de Ensino, através da elaboração dos relatórios de Ensino e Aprendizagem das respetivas unidades, que podem ser consultados na página institucional - área de avaliação e qualidade².

Os relatórios fornecem informação variada, que vai desde a caracterização da unidade (corpo docente, estudantes, corpo não docente) ao cumprimento de prazos para emissão e validação dos relatórios das unidades curriculares e para entrega, emissão de parecer do Conselho Pedagógico e aprovação pelo Conselho Técnico-Científico dos relatórios dos cursos (tabela VII2.1.2 – anexo A).

Os relatórios incluem ainda informação sobre a procura (tabela VII2.1.1 – anexo A), o sucesso académico (tabela VII2.1.3 – anexo A), o abandono escolar (tabela VII2.1.4 – anexo A), a internacionalização (tabela VII2.1.5 – anexo A) e sobre a satisfação de estudantes, de entidades empregadoras e de diplomados assim como as taxas de aplicação dos respetivos questionários (tabela VII2.1.6 – anexo A).

Os resultados obtidos para cada grupo de indicadores são alvo de análise crítica e os relatórios incluem um conjunto de propostas de melhoria que é monitorizado anualmente.

Os relatórios foram aprovados condicionalmente, por ser necessário rever alguns dados relacionados com o número de estudantes.

Tendo em conta que o modelo de relatório foi introduzido pela primeira vez este ano há necessidade de reunir com as Comissões de Avaliação e Qualidade de forma a efetuar a sua revisão e a clarificação e harmonização de alguns pontos.

Continua a sentir-se grande dificuldade na recolha da satisfação das entidades empregadoras e dos diplomados. Os Serviços de Inserção na Vida Ativa vão reunir com as Comissões de Avaliação e Qualidade para tentar identificar uma nova estratégia que conduza a melhores e mais úteis resultados na aplicação destes inquéritos.

Quanto aos resultados da satisfação dos estudantes, estes são, no geral satisfatórios. Há que empreender esforços para melhorar as taxas de resposta aos mesmos.

É também visível que, apesar dos esforços empreendidos pelas Comissões de Avaliação e Qualidade, ainda não é produzida a totalidade de relatórios das unidades curriculares e dos cursos.

² <http://events.ipv.pt/sigq/>

| VII.2.2_ investigação e desenvolvimento

A monitorização da qualidade do processo de investigação e desenvolvimento é responsabilidade da Comissão para a Qualidade para as Atividades de Investigação. Esta monitorização é apresentada sob a forma de relatório, em modelo aprovado por esta comissão, podendo ser consultado na página institucional - área de avaliação e qualidade².

O relatório inclui, para além da caracterização dos investigadores, dados sobre a produção científica (tabela VII2.2.1 - anexo B) e indicadores de desempenho das atividades de investigação (tabela VII2.2.2 - anexo B).

Os resultados verificados foram alvo de análise crítica e, apesar do relatório ter sido entregue fora do prazo e sem parecer da comissão, foi aprovado, visto que já prevê recomendações de melhoria no que respeita às fontes a usar para a recolha dos dados e à revisão da lista relativa à produção científica e aos indicadores financeiros.

É recomendável que a Comissão para a Qualidade para as Atividades de Investigação crie a sua agenda própria de forma a funcionar de forma regular, garantindo o cumprimento das suas responsabilidades.

² <http://events.ipv.pt/sigq/>

| VII.2.3_ colaboração interinstitucional e com a comunidade

O processo de monitorização das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade está a cargo dos responsáveis pelos Departamentos Jurídico e de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira.

A monitorização é apresentada, conforme acontece com os restantes processos, através da apresentação de um relatório em modelo próprio e pode ser consultado na página institucional - área de avaliação e qualidade².

Este relatório inclui dados sobre os protocolos estabelecidos, tanto globalmente como através das Unidades Orgânicas de Ensino.

Os resultados obtidos (tabela VII2.3.1 – anexo C) traduzem-se na necessidade de rever os indicadores identificados para monitorização deste processo e o modelo de relatório, adequando-o aos novos indicadores.

Para além disso, verifica-se também a necessidade de constituir uma Comissão para a Qualidade para estas atividades, com representação de todas as Unidades Orgânicas de Ensino e dos Serviços de Ação Social.

Apesar do relatório ter sido entregue fora do prazo e não se encontrar estabelecida a responsabilidade pela emissão de parecer, foi aprovado, visto que já prevê recomendações de melhoria no que respeita à constituição de comissão e à revisão dos indicadores de desempenho.

² <http://events.ipv.pt/sigq/>

| VII.2.4_ internacionalização

A atividade de internacionalização foi apresentada no relatório dos Serviços de Relações Externas.

Este relatório apresenta dados sobre os acordos interinstitucionais, as parcerias e a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes - enviados e recebidos (tabela VII 2.4.1 – anexo D), podendo ser consultado na página institucional - área de avaliação e qualidade².

Apesar de se encontrar constituída uma Comissão para a Qualidade (Comissão para a Qualidade dos Serviços de Comunicação, Cultura e Relações Externas, que prevê, inclusivamente, a participação de estudantes) esta não se encontra em funcionamento.

O relatório, entregue fora do prazo, foi aprovado, após parecer do Vice-Presidente responsável.

É necessário verificar se há necessidade de criar uma Comissão para a Qualidade específica para a Internacionalização e se deve ser introduzido um novo modelo de relatório com informação que reflita todas as atividades de internacionalização desenvolvidas pela instituição, como, por exemplo, dados sobre a participação em feiras e congressos internacionais.

² <http://events.ipv.pt/sigq/>

VII.3_ garantia da qualidade na gestão dos recursos humanos |

O processo de avaliação de desempenho do corpo docente é realizado trienalmente, de acordo com regulamento interno, e tem decorrido em conformidade, cumprindo todos os prazos estabelecidos.

Quanto ao processo de avaliação de desempenho do corpo não docente, este é efetuado de acordo com o Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública. O processo tem sido realizado, mas não têm sido cumpridos os prazos estabelecidos.

Ambos os processos de avaliação de desempenho têm conduzido à promoção e ao reconhecimento do mérito, de acordo com o estabelecido nos instrumentos aplicáveis. De referir que, apesar de os prazos relativos à avaliação do corpo não docente não estarem a ser cumpridos, isso não tem prejudicado o reposicionamento remuneratório decorrente dessa mesma avaliação.

O processo de formação do corpo não docente necessita a implementação de melhorias consideráveis. Em primeiro lugar porque não foi evidenciada até agora a ligação entre o plano de formação e o processo de avaliação, em segundo lugar, porque o plano não tem sido cumprido na sua totalidade e, por último, porque o plano de formação tem tido uma abrangência muito reduzida.

Relativamente aos dados sobre o corpo docente e não docente, fornecidos pelos Serviços de Recursos Humanos, é importante realçar que têm sido observadas diferenças, nomeadamente no que diz respeito ao grau académico detido pelos colaboradores. Os dados fornecidos pelos Serviços de Recursos Humanos centrais (em funcionamento nos Serviços Centrais) diferem dos dados fornecidos pelos mesmos serviços que funcionam nas Unidades Orgânicas. É muito importante garantir que todos os dados sejam recolhidos a partir de uma mesma fonte e que essa fonte se encontra atualizada.

VII.4_ garantia da qualidade na gestão dos serviços |

Os serviços são responsáveis pela demonstração da eficácia dos processos que desenvolvem. Esta demonstração é efetuada através da apresentação dos resultados sempre relativos a três anos consecutivos.

Apresentam relatórios (que podem ser consultados na área de avaliação e qualidade da página institucional²) com informação sobre os respetivos indicadores de desempenho, satisfação dos utentes, implementação e eficácia de melhorias propostas (quer pelos próprios serviços, quer decorrentes de processo de auditoria ou mesmo originadas pelos utentes), análise crítica do funcionamento e proposta de melhorias para colmatar instâncias verificadas no período consideradas de qualidade deficiente.

Para estes relatórios foi elaborado um modelo, implementado, pela primeira vez, em 2019.

A maior parte dos relatórios foi apresentada tardiamente, tendo o último relatório sido apresentado 49 dias após a data limite.

Para além disso, foram recebidos relatórios sem verificação de dados, sem parecer da respetiva Comissão para a Qualidade (ou, na ausência, do Vice-Presidente responsável) e, ainda, com ausência de vários dados obrigatórios.

Relativamente à aplicação dos questionários à satisfação verificou-se que apenas 30.85% dos serviços os encontram a aplicar de forma consistente (tabelas VII4.11 e VII4.12 – anexo E). Nos serviços onde se encontra a ser aplicado, de forma consistente, os resultados da satisfação são bastante satisfatórios. Deve ser empreendido um esforço pelos serviços para definir metodologias que garantam a aplicação destes instrumentos. Às comissões cabe o papel de monitorizar esta aplicação e que são fornecidos dados que permitam o cálculo da satisfação e da respetiva taxa de aplicação.

Como resultado, três relatórios não foram aprovados, o dos Serviços Financeiros (tabela VII4.1 – anexo E), com quase total ausência de apresentação de dados, e os dos Serviços de Recursos Humanos (tabela VII4.2 – anexo E) e do dos Serviços de Informática (tabela VII4.3 – anexo E) já que apresentaram apenas dados relativos ao funcionamento dos serviços nos Serviços Centrais.

Outros relatórios foram aprovados com condições: o dos Serviços de Documentação (tabela VII4.4 - anexo E), cuja aprovação se encontra condicionada à apresentação dos dados de entrada para cálculo dos indicadores e à revisão da proposta de suspender alguns indicadores, e os dos Serviços de Ação Social (tabela VII4.5 - anexo E) e dos Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação (tabela VII4.6 - anexo E), por não apresentarem a respetiva análise crítica de funcionamento.

Sem condições, foram aprovados os relatórios dos Serviços Académicos (tabela VII4.7 - anexo E), dos Serviços de Apoio Jurídico (tabela VII4.8 - anexo E), dos Serviços de Inserção na Vida Ativa (tabela VII4.9 - anexo E), dos Serviços de Manutenção³ (tabela VII4.10 - anexo E) e dos Serviços de Relações Externas (tabela VII2.4.1 – anexo D).

Para tentar colmatar os problemas verificados na elaboração dos relatórios, emissão de parecer e no cumprimento dos prazos, estes passam, a partir de 2020, a ser aprovados no âmbito das respetivas Comissões para a Qualidade, que devem garantir que todos os dados são apresentados e verificados (indicadores, satisfação, melhorias - eficácia de melhorias definidas anteriormente e novas melhorias, e análise crítica de funcionamento) e que o prazo de entrega é cumprido. Esta medida tem também como objetivo incentivar o regular funcionamento destes órgãos.

Será ainda necessário rever a constituição das Comissões dos serviços para a Qualidade, de forma a verificar o enquadramento de alguns serviços (tais como os de apoio ao acesso ao ensino superior e de inserção na vida ativa).

A revisão do regulamento do funcionamento destas comissões, de acordo com as melhorias identificadas, tem também como propósito aumentar a responsabilização e simplificar processos relacionados com a aprovação de documentação dos serviços.

² <http://events.ipv.pt/sigq/>

³ Excepcionalmente, em 2019 os dados relativos às empreitadas foram apresentados no relatório dos Serviços Financeiros e não no relatório dos Serviços Técnicos que deveria incluir os dados da manutenção e da gestão das infraestruturas. Na tabela VII4.10 essa correção já foi efetuada.

⁴ Apesar de não ter sido elaborado relatório dos serviços de apoio ao acesso ao ensino superior, os dados relativos aos seus indicadores de desempenho podem ser consultados nas tabelas VII4.6, VII4.1.1 e VII4.12.

VII.5_ articulação entre o sistema e os órgãos de gestão

Verifica-se, desde o início da implementação de mecanismos de gestão pela qualidade no Politécnico de Viseu, um comprometimento generalizado dos órgãos da instituição.

Este comprometimento resulta da compreensão das vantagens decorrentes de uma gestão assente em padrões de qualidade e sempre numa perspetiva de melhoria contínua.

Como tal, encontra-se muito simplificada a articulação entre o sistema e os órgãos de gestão.

VII.6_ participação das partes interessadas

É reconhecida internamente a demissão dos estudantes do seu papel fundamental em todo o processo de garantia da qualidade. Este facto constata-se através da verificação das baixas taxas de resposta aos questionários à satisfação e da falta constante de presença nas reuniões do órgão responsável, o Conselho para a Avaliação e Qualidade.

Apesar do esforço repetido, tanto pelos elementos do corpo docente como pelas Comissões de Avaliação e Qualidade das Unidades Orgânicas de Ensino, tem sido muito difícil reverter esta posição assumida pelos estudantes.

A falta de confiança na metodologia para a recolha dos dados relativamente à satisfação e a não compreensão dos efeitos concretos resultantes da sua avaliação são os pontos principais apontados pelos estudantes para a fraca participação na resposta aos questionários.

Nenhuma justificação, no entanto, foi apontada para a falta de presença no órgão de gestão responsável pela garantia da qualidade, onde, inclusivamente, têm direito a voto.

Quanto às partes interessadas externas (tanto empresas, como instituições, antigos estudantes e até utentes sem uma ligação direta), estas têm participado, regularmente, nas atividades institucionais para as quais são convidadas, exceto quando o convite tem como finalidade a resposta a um questionário à satisfação.

Até agora os incentivos aplicados não têm surtido o efeito desejado e, também, não foi encontrada ainda a receita para combater esta ausência de participação.

Há medidas em vigor noutras instituições, restringindo alguns acessos aos estudantes quando não respondem aos questionários à satisfação, mas esta opção nunca obteve um parecer favorável do Conselho para a Avaliação e Qualidade da instituição.

Existe uma cultura generalizada para ignorar a importância de cada pessoa na vida gregária. Os colaboradores da instituição continuarão, no entanto, o seu papel incentivador para incrementar a participação das partes interessadas.

VII.7_ sistema de informação

O Politécnico de Viseu, através do sistema de apoio à transformação digital da Administração Pública (SAMA), viu aprovado o projeto Politécnico de Viseu, Desmaterialização Eficiente, Modernização Administrativa e Integração de Serviços (PVD+), com execução já iniciada, cuja implementação pretende uniformizar, automatizar e simplificar todos os procedimentos administrativos internos. Este projeto visa dotar o Politécnico de Viseu com um sistema de informação e de comunicação que garanta o registo sistemático da informação, a acessibilidade à mesma, a sua monitorização e obtenção de relatórios e de indicadores de forma rápida, intuitiva e facilitadora e a eficiente prestação de serviços, potenciando a interoperabilidade e a transparência na partilha de informação. No âmbito deste projeto, está, neste momento, em curso a unificação de bases de dados de alunos e docentes de todas as escolas integrantes do Politécnico de Viseu, com vista à criação de um balcão único, que possibilite a prestação, uniformizada, alargada e online, de serviços académicos e potencie todo o trabalho de recolha e tratamento de informação ao nível do sistema da qualidade. Nesta primeira fase, pretende-se, de uma forma geral, facilitar algumas tarefas nas áreas académica, de ensino e aprendizagem e de internacionalização. A curto prazo prevê-se o início da implementação de um sistema de gestão documental e *workflow*, que se encontra atualmente em fase de conclusão do concurso público.

Complementarmente, espera-se a aprovação do projeto PV INTEGR@, com o qual se pretende melhorar processos financeiros e aumentar funcionalidades do balcão único dos serviços de gestão académica, nomeadamente gestão de espaços e elaboração de horários.

Estes projetos, no seu conjunto, permitirão tornar a comunicação organizacional, a todos os níveis, mais eficiente.

Para conseguir uma maior integração do sistema de informação e a produção automática de indicadores o Politécnico de Viseu tem ainda aprovado um projeto SAMA, designado Disponibilização de serviços ao cidadão suportados em integração e por infraestruturas em rede e seguras, em colaboração com o Politécnico de Leiria, que assenta na configuração de soluções que garantem a segurança da informação, através da partilha de recursos tecnológicos e humanos.

Este projeto tem como objetivos: melhorar a velocidade e fiabilidade das comunicações de dados com o exterior através da aquisição de equipamentos de *switching* que permitem redundância em caso de falha na rede interna, melhorar a segurança da informação, através da aquisição de uma firewall e melhorar a infraestrutura de armazenamento de dados, através da aquisição de equipamento de *storage* que permite não só aumentar a capacidade de virtualização existente no Politécnico de Viseu como garantir a redundância dos sistemas mais críticos em cooperação com o Politécnico de Leiria.

VII.8_ publicação de informação |

Através da sua página, das páginas das Unidades Orgânicas de Ensino e das páginas das Unidades Orgânicas de Investigação, o Politécnico de Viseu publica informação relevante para as partes interessadas, cumprindo requisitos legais aplicáveis à divulgação pública de informação.

Na página institucional⁵ podem ser consultados documentos de gestão (plano estratégico, balanço social, plano e relatório de atividades, estatutos e regulamentos em vigor em toda a instituição, entre outros, aqueles que cobrem todas as fases da vida do estudante na instituição (admissão, a progressão, reconhecimento e certificação), regime de reingresso e mudança de par instituição/curso, bolsas de investigação científica, provedor do estudante e organização e disciplina do trabalho, oferta formativa, incluindo relatórios de autoavaliação dos cursos, relatórios das comissões de avaliação externa dos cursos e dados sobre a respetiva acreditação, políticas de acesso e orientação dos estudantes, oportunidades de mobilidade, informações sobre a ação social escolar, resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas, mecanismos para lidar com reclamações e sugestões, política da qualidade, revisão do sistema interno de garantia da qualidade, relatórios de autoavaliação do sistema interno de garantia da qualidade e da instituição, relatórios das comissões de avaliação externa dos processos de auditoria ao sistema interno de garantia da qualidade e de avaliação institucional e dados sobre a certificação do sistema interno de garantia da qualidade e sobre a acreditação institucional.

Através das páginas das Unidades Orgânicas de Ensino⁶ é possível consultar objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso, qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços, planificação dos cursos, metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes, oferta formativa, incluindo relatórios de curso, relatórios de autoavaliação dos cursos e dados sobre a respetiva acreditação, direitos e deveres dos estudantes, mecanismos para lidar com reclamações e sugestões, acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino, resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas.

Através das páginas das Unidades Orgânicas de Investigação⁷ é prestada informação sobre as diversas Unidades Orgânicas de Investigação e sobre projetos de investigação em curso.

Foram já introduzidas várias melhorias nas páginas e está a ser realizado um esforço para garantir a atualidade da informação disponibilizada.

Muito em breve será divulgada a nova imagem institucional, acompanhada pelo lançamento de uma nova página com uma nova dinâmica.

⁵ www.ipv.pt

⁶ www.esav.ipv.pt, www.esev.ipv.pt, www.essv.ipv.pt, www.estgv.ipv.pt, www.estgl.ipv.pt

⁷ www.ipv.pt/ci, www.ipv.pt/proinv.htm

VIII_ acompanhamento, avaliação e melhoria contínua

O Gabinete de Avaliação e Qualidade garante o acompanhamento e a avaliação global, na dependência do Presidente da instituição e do Conselho para a Avaliação e Qualidade, do sistema interno de garantia da qualidade, sempre na perspetiva da melhoria contínua e da deteção e eliminação de instâncias de qualidade deficiente.

Este acompanhamento inclui a verificação da implementação dos mecanismos definidos para todas as áreas do sistema (tabela VIII1 indicadores globais de desempenho do sistema - anexo F) e a monitorização das melhorias identificadas (tabela VIII2 - monitorização da implementação de recomendações de melhoria).

Verifica-se que a recolha de dados se encontra muito dependente dos serviços fazendo resvalar muitos dos prazos estabelecidos, problema que se prevê ficar resolvido assim que o sistema de informação da instituição se encontra em pleno funcionamento.

As auditorias internas têm decorrido de acordo com o respetivo programa, devendo, no entanto, ser dada maior atenção à monitorização das melhorias identificadas e ao cumprimento dos requisitos, por parte dos auditados, dentro dos prazos globalmente definidos.

Foi cumprida em parte a implementação das melhorias identificadas pela Comissão de Avaliação Externa da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, com prazo imediato e por um ano, e está a decorrer a implementação do sistema de informação. Outras melhorias identificadas nos Relatórios de Avaliação Externa e de Autoavaliação foram também já implementadas, conforme a seguir se descreve.

recomendações de melhoria (origem)	ações desenvolvidas
Divulgar, no <i>website</i> institucional, todos os relatórios de autoavaliação e de avaliação externa dos cursos e de avaliação institucional de forma a cumprir o artigo 16º, da Lei 38/2007, de 16 de agosto. (Relatório de Avaliação Externa)	Os relatórios de autoavaliação e de avaliação externa dos cursos e de avaliação institucional encontram-se disponíveis na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ . Esta área da página passou a ser gerida diretamente pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade.
Publicitar a acreditação dos cursos conferentes de grau nos termos do artigo 59º-A, do Decreto-Lei 65/2018, de 16 de agosto. (Relatório de Avaliação Externa)	A acreditação dos cursos conferentes de grau encontra-se disponível na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ . Esta área da página passou a ser gerida diretamente pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade.
Cumprir na íntegra as orientações contidas no nº 2, do artigo 162º, da Lei 62/2007, de 10 de setembro, e da alínea e) ii), do artigo 18º, da Lei 38/2007, de 16 de agosto, e das orientações do padrão 1.8 dos European Standards and Guidelines, incluindo a qualificação do corpo docente e do seu vínculo à instituição e unidades curriculares lecionadas, assim como de informação sobre o insucesso escolar e empregabilidade. (Relatório de Avaliação Externa)	A qualificação do corpo docente e o seu vínculo à instituição assim como informação sobre o insucesso escolar e empregabilidade encontram-se disponíveis, através dos relatórios da área nuclear de ensino e aprendizagem, na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ . As unidades curriculares lecionadas encontram-se disponíveis nas áreas dos cursos, nas páginas das unidades orgânicas, tendo ligação a partir da página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ .
Corrigir o indicador de monitorização do prazo de preenchimento dos relatórios de cursos e das unidades curriculares elaborados pelos docentes (Relatório de Avaliação Externa)	O prazo definido para os indicadores de monitorização para preenchimento dos relatórios dos cursos e das unidades curriculares foi corrigido. A data limite para elaboração dos relatórios das unidades curriculares do 1º semestre será 31

ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

32 | 79

recomendações de melhoria (origem)	ações desenvolvidas
	de março e do 2º semestre ou anuais será 31 de outubro, devendo a validação ser realizada até 15 de novembro. A data limite para elaboração dos relatórios de curso será 30 de novembro, devendo o parecer do Conselho Pedagógico ser emitido até 15 de dezembro e a aprovação pelo Conselho Técnico-Científico ser efetuada até 31 de dezembro. Mantém-se o prazo (31 de janeiro) para entrega dos relatórios das áreas nucleares.
Elaborar um manual da qualidade que siga mais de perto os referenciais da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e cuja construção abranja a totalidade das atividades do Politécnico de Viseu. Recomenda-se que a sua construção assente numa discussão muito alargada aos vários níveis hierárquicos e principalmente que integre o compromisso de todas as unidades orgânicas. O manual revisto deve incluir a descrição dos requisitos para elaborar o relatório de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema interno de garantia da qualidade, que envolva a instituição ao mais alto nível, de forma a constituir um verdadeiro balanço da qualidade e um referencial de reflexão crítica do próprio sistema. (Relatório de Avaliação Externa)	A revisão do manual foi efetuada, tendo envolvido os Presidentes (da Instituição, das Unidades Orgânicas e das Comissões de Avaliação e Qualidade) e os estudantes (através do seu elemento representante no Conselho para a Avaliação e Qualidade). Segue mais de perto os referenciais da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e foram descritos os requisitos conforme recomendação da Comissão de Avaliação Externa responsável pelo processo de Auditoria ao Sistema Internos de Garantia da Qualidade. O manual pode ser consultado na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ .
Elaborar relatório anual de monitorização da qualidade do ensino baseada em índices para a instituição, para cada uma das unidades orgânicas, cursos e unidades curriculares, construído com base numa amostra representativa dos resultados dos questionários aplicados aos estudantes para recolha da sua perceção sobre a qualidade do ensino. (Relatório de Avaliação Externa)	Foi elaborado um novo modelo de relatório para a área nuclear de ensino e aprendizagem de acordo com as recomendações da Comissão de Avaliação Externa responsável pelo processo de Auditoria ao Sistema Internos de Garantia da Qualidade. Os relatórios podem ser consultados na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ .
Elaborar relatório anual de satisfação da qualidade dos serviços, construído com base numa amostra representativa dos resultados dos questionários sobre a satisfação dos utilizadores com a qualidade dos serviços. (Relatório de Avaliação Externa)	Os resultados da satisfação da qualidade dos serviços constam nos relatórios de cada serviço e no documento de revisão anual do sistema interno de garantia da qualidade. Estes documentos podem ser consultados na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ .
Elaborar relatório das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade que integre a informação de todas as unidades orgânicas e da Associação para o Desenvolvimento e Investigação de Viseu. (Relatório de Avaliação Externa)	Foi elaborado um modelo de relatório para a área nuclear de colaboração interinstitucional e com a comunidade de acordo com as recomendações da Comissão de Avaliação Externa responsável pelo processo de Auditoria ao Sistema Internos de Garantia da Qualidade. Está proposta a criação de uma Comissão de Avaliação e Qualidade para acompanhamento mais próximo desta área nuclear. O relatório pode ser consultado na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ .
Elaborar relatório de indicadores institucionais que permita avaliar de forma sintética e clara a evolução do progresso institucional e a contribuição de cada unidade orgânica. (Relatório de Avaliação Externa)	Os resultados dos indicadores institucionais e a evolução do progresso institucional constam no documento de revisão anual do sistema interno de garantia da qualidade. Este documento pode ser consultado na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/ .
Rever e harmonizar entre as diferentes unidades orgânicas os relatórios de unidade curricular e dos cursos, de forma a incluir os principais indicadores de formação académica e que integrem os referenciais adequados à apresentação de propostas de melhoria contínua. (Relatório de Avaliação Externa)	Os modelos de relatórios de unidade curricular, de curso e de unidade orgânica para a área nuclear de ensino e aprendizagem foram revistos tendo sido inseridos novos indicadores de forma a cumprir as orientações da Comissão de Avaliação Externa responsável pelo processo de Auditoria ao Sistema Internos de Garantia da Qualidade.

recomendações de melhoria (origem)	ações desenvolvidas
	<p>Os modelos podem ser consultados na secção privada da página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/.</p> <p>A palavra passe para entrada na secção privada será comunicada no corpo do email a enviar à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.</p> <p>Os relatórios dos cursos podem ser consultados nas páginas das unidades orgânicas, tendo ligação a partir da página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/.</p> <p>Os relatórios da área nuclear de ensino e aprendizagem podem ser consultados na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/.</p>
<p>Desenvolver estratégias para aumentar a eficácia das auditorias internas aos serviços de apoio, de forma que todas as não conformidades identificadas sejam corrigidas de imediato. Este aspeto deve ser considerado nos relatórios dos serviços, os quais devem ser obrigatórios, de divulgação pública e incluir reflexão crítica sobre a atividade desenvolvida e a análise dos resultados do inquérito de satisfação dos utilizadores de forma a fundamentar a apresentação de propostas de melhoria.</p> <p>(Relatório de Avaliação Externa)</p>	<p>Foi elaborado um modelo de relatório para os serviços que prevê a inclusão dos resultados das auditorias.</p> <p>Estes relatórios dos serviços foram elaborados este ano, pela primeira vez, tendo os responsáveis pelos serviços e as Comissões para a Qualidade sentido grandes dificuldades na sua elaboração.</p> <p>Os relatórios dos serviços podem ser consultados na página institucional, área de avaliação e qualidade http://events.ipv.pt/sigq/.</p> <p>Está prevista a revisão do modelo e a realização de sessões de esclarecimento com os diversos serviços de forma a tentar melhorar o processo de recolha, de verificação e de análise crítica dos dados.</p>
<p>Realizar o desenvolvimento do <i>website</i> institucional. Este deve incluir informação dinâmica e atualizada dos eventos mais relevantes, cumprir todos os requisitos legais de divulgação de informação e apresentar-se numa lógica de prestação de contas, incluindo a divulgação dos indicadores institucionais e dos planos e relatórios de atividades das unidades orgânicas.</p> <p>(Relatório de Avaliação Externa)</p>	<p>A imagem do IPV encontra-se em processo de reestruturação, incluindo as respetivas páginas, contudo, são evidentes as melhorias introduzidas ao longo do último ano.</p>
<p>Desenvolver as ações necessárias para automatizar procedimentos e rotinas em algumas áreas, e melhorar circuitos de informação para conseguir uma maior integração das várias plataformas do sistema de informação que se traduzam na importação de metadados e dos correspondentes objetos digitais de forma a evitar perdas, desatualização de conteúdos e redundâncias que atualmente existem e que condicionam a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade. Como se trata de um processo muito complexo transversal a toda a instituição, a CAE considera que o Politécnico de Viseu apenas deverá estar em condições de apresentar evidências da melhor integração do sistema no prazo mínimo de 2 anos.</p> <p>(Relatório de Avaliação Externa)</p>	<p>O Politécnico de Viseu, através do sistema de apoio à transformação digital da Administração Pública (SAMA), viu aprovado o projeto Politécnico de Viseu, Desmaterialização Eficiente, Modernização Administrativa e Integração de Serviços (PVD+), com execução já iniciada, cuja implementação pretende uniformizar, automatizar e simplificar todos os procedimentos administrativos internos. Este projeto visa dotar o Politécnico de Viseu com um sistema de informação e de comunicação que garanta o registo sistemático da informação, a acessibilidade à mesma, a sua monitorização e obtenção de relatórios e de indicadores de forma rápida, intuitiva e facilitadora e a eficiente prestação de serviços, potenciando a interoperabilidade e a transparência na partilha de informação. No âmbito deste projeto, está, neste momento, em curso a unificação de bases de dados de alunos e docentes de todas as escolas integrantes do Politécnico de Viseu, com vista à criação de um balcão único, que possibilite a prestação, uniformizada, alargada e online, de serviços académicos e potencie todo o trabalho de recolha e tratamento de informação ao nível do sistema da qualidade. Nesta primeira fase, pretende-se, de uma forma geral, facilitar algumas tarefas nas áreas académica, de ensino e aprendizagem e de</p>

recomendações de melhoria (origem)	ações desenvolvidas
	<p>internacionalização. A curto prazo prevê-se o início da implementação de um sistema de gestão documental e workflow, que se encontra atualmente em fase de conclusão do concurso público. Complementarmente, espera-se a aprovação do projeto PV INTEGR@, com o qual se pretende melhorar processos financeiros e aumentar funcionalidades do balcão único dos serviços de gestão académica, nomeadamente gestão de espaços e elaboração de horários. Estes projetos, no seu conjunto, permitirão tornar a comunicação organizacional, a todos os níveis, mais eficiente. Para conseguir uma maior integração do sistema de informação e a produção automática de indicadores o Politécnico de Viseu tem ainda aprovado um projeto SAMA, designado Disponibilização de serviços ao cidadão suportados em integração e por infraestruturas em rede e seguras, em colaboração com o Politécnico de Leiria, que assenta na configuração de soluções que garantem a segurança da informação, através da partilha de recursos tecnológicos e humanos.</p> <p>Este projeto tem como objetivos: melhorar a velocidade e fiabilidade das comunicações de dados com o exterior através da aquisição de equipamentos de switching que permitem redundância em caso de falha na rede interna, melhorar a segurança da informação, através da aquisição de uma firewall e melhorar a infraestrutura de armazenamento de dados, através da aquisição de equipamento de storage que permite não só aumentar a capacidade de virtualização existente no Politécnico de Viseu como garantir a redundância dos sistemas mais críticos em cooperação com o Politécnico de Leiria.</p>
<p>Considerar a possibilidade de integrar no Conselho de Avaliação da Qualidade um maior número de estudantes e também algumas personalidades externas com experiência na área da qualidade.</p> <p>(Relatório de Avaliação Externa)</p>	<p>É preocupação do Politécnico de Viseu o aumento da participação das comunidades académica e externa no sistema interno de garantia da qualidade. Neste sentido está a ser estudada a melhor forma de integração destas comunidades tanto nas atividades diretamente relacionadas com o sistema como nos diversos grupos de trabalho.</p>
<p>Elaborar planos de atividades com base em indicadores institucionais de forma a evidenciar a contribuição das diferentes unidades orgânicas para o desempenho institucional.</p> <p>(Relatório de Avaliação Externa)</p>	<p>Encontram-se em fase de elaboração modelos a utilizar (já a partir de 2020 para o relatório de atividades e a partir de 2021 para o plano de atividades) que permitam identificar os indicadores institucionais e a contribuição de cada unidade orgânica para o desempenho global da instituição.</p>
<p>Introduzir mecanismos, espaços e projetos de incentivo à inovação pedagógica, de reconhecimento do mérito e de reflexão do modelo educativo com capacidade para induzir melhorias nas práticas de ensino e aprendizagem. Recomenda-se uma reflexão em torno da definição e divulgação de critérios objetivos para identificação de unidades curriculares correspondentes a "boas práticas".</p> <p>(Relatório de Avaliação Externa)</p>	<p>No âmbito da inovação pedagógica, o esforço tem sido grande e consubstanciado no projeto estratégico 2017-2021 disponível em http://www.ipv.pt/secretaria/ispv/pa18.pdf. e num projeto de modernização educativa disponível em http://www.learninscreatin.eu/ com diversas atividades e cujo objetivo é introduzir melhorias nas práticas de ensino e aprendizagem, extensivas a toda a comunidade académica do Politécnico de Viseu. Concretamente, foram já levados a cabo três eventos, a saber: um workshop, realizado no início do projeto (setembro de 2017), durante o qual foi analisado o trabalho de aplicação ilustrativo de metodologias de aprendizagem baseadas na prática, incluindo situações que estimulem o desenvolvimento de pesquisas sobre situações que surjam da experiência prática; um segundo workshop, realizado em abril de 2018, onde foram abordadas e avaliadas as atividades relacionadas com aprendizagem</p>

recomendações de melhoria (origem)	ações desenvolvidas
	ativa; e, em setembro de 2018, uma Conferência Internacional sobre aprendizagem ativa denominada ICALE 2018 <i>International Conference on Active Learning and Education</i> .
Aumentar a participação dos estudantes no sistema de qualidade e definir estratégias para aumentar a taxa de resposta aos questionários por parte dos estudantes. (Relatório de Avaliação Externa)	É preocupação do Politécnico de Viseu o aumento da participação das comunidades académica e externa no sistema interno de garantia da qualidade. Neste sentido está a ser estudada a melhor forma de integração destas comunidades tanto nas atividades diretamente relacionadas com o sistema como nos diversos grupos de trabalho.
Divulgar informação pública nos portais dos centros de investigação dos regulamentos que incluam a definição de critérios mínimos de produtividade científica para admissão de membros e de um referencial de qualidade internacional para as publicações em periódicos científicos com capacidade para promover a melhoria da qualidade. (Relatório de Avaliação Externa)	Os regulamentos dos centros de investigação podem ser consultados através da página do Politécnico de Viseu - área de investigação (http://www.ipv.pt/ci/). Estes regulamentos incluem a definição de critérios mínimos de produtividade científica para admissão de membros e de um referencial de qualidade internacional para as publicações em periódicos científicos com capacidade para promover a melhoria da qualidade.
Desenvolver o apoio à investigação com capacidade de gestão de ciência para apoiar os centros de investigação e os investigadores na preparação de candidaturas a financiamento competitivo e na gestão de projetos de investigação. (Relatório de Avaliação Externa)	É grande preocupação da presidência do Politécnico de Viseu a capacidade de gestão de ciência para apoiar os centros de investigação e os investigadores na preparação de candidaturas a financiamento competitivo e na gestão de projetos de investigação, tendo desencadeado um procedimento do qual resultou a aquisição de serviços de consultoria, a uma empresa especializada em <i>fundng advising</i> de candidaturas de ID&I, com vista ao mapeamento das áreas de interesse, à definição do perfil de participação do Politécnico de Viseu em projetos nacionais e europeus e à dinamização de um gabinete de intervenção para o financiamento em ID&I.
Refletir de forma aprofundada sobre o regulamento de avaliação de desempenho do pessoal docente, de forma que este seja encarado como instrumento de motivação e de melhoria contínua e um meio de recolha de informação. Esta deverá ser usada para preparar planos de formação sistemáticos para o pessoal docente de forma articulada com a avaliação de desempenho, assim como, de instrumentos de monitorização e avaliação dos planos. Também é preciso valorizar as atividades de colaboração com a comunidade no regulamento de avaliação de desempenho. (Relatório de Avaliação Externa)	O regulamento de avaliação de pessoal docente foi objeto de ampla discussão e encontra-se em fase de consulta pública com vista à sua publicação. Dado o atual estado de emergência, e a pedido de vários órgãos e docentes, o prazo para o processo de consulta foi prolongado até que possam ser cumpridas as condições para realizar uma discussão presencial, com a abertura e transparência que se impõe neste processo.
Desenvolver planos de contratação e de novos e mais ágeis mecanismos de recrutamento de forma a vencer o desafio do envelhecimento que se verifica nos recursos humanos. (Relatório de Avaliação Externa)	O recrutamento de pessoal, docente e não docente, obedece a limitações legais e orçamentais sendo que o regime transitório e o PREVPAP, permitiram um rejuvenescimento dos quadros de pessoal, em especial do pessoal docente. Para além disso, foram abertos e encontram-se a decorrer vários concursos para professor adjunto da carreira docente do ensino superior politécnico.
Desenvolver as ações necessárias para automatizar procedimentos e rotinas, e melhorar os circuitos de informação para conseguir uma maior integração do sistema de informação e a produção automática de indicadores e para facilitar a sua divulgação sistemática junto dos diferentes atores internos. Torna-se necessário, portanto, fortalecer a ligação entre o sistema de gestão e o sistema de qualidade no que diz respeito ao levantamento e cobertura	O IPV está a trabalhar no sentido da uniformização, automatização e simplificação dos procedimentos administrativos internos, dotando-se de um sistema de informação que garanta o registo sistemático da informação, a acessibilidade à mesma, a sua monitorização e obtenção de relatórios e de indicadores de forma rápida, intuitiva e facilitadora, a eficiente prestação de serviços, potenciando a interoperabilidade e a transparência na partilha de informação.

ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

36 | 79

recomendações de melhoria (origem)	ações desenvolvidas
exaustiva da informação e à produção de indicadores e de relatórios de forma automática. (Relatório de Avaliação Externa)	
Garantir a adequação, a revisão regular e a simplificação de toda a documentação do sistema interno de garantia da qualidade, nomeadamente procedimentos, questionários e inquéritos, relatórios, estatutos e regulamentos. (Relatório de Autoavaliação)	A documentação do sistema é sistematicamente revista, adequada e simplificada de acordo com as necessidades sentidas.
Adequar os níveis de interdisciplinaridade entre unidades curriculares e cursos de 1º e 2º ciclos. (Relatório de Autoavaliação)	Sempre que possível, são adequados os níveis de interdisciplinaridade entre unidades curriculares e cursos de 1º e 2º ciclos.
Promover a utilização dos horários de apoio dos docentes aos estudantes. (Relatório de Autoavaliação)	Os docentes têm vindo a promover a utilização dos horários de apoio aos estudantes.
Promover a integração dos estudantes em atividades de investigação em colaboração com os docentes. (Relatório de Autoavaliação)	Nada a referir.
Divulgar trabalhos e práticas desenvolvidas nos diferentes cursos. (Relatório de Autoavaliação)	Nada a referir.
Garantir a manutenção da unidade interna de gestão da investigação do Politécnico de Viseu, onde estão alocados vários projetos de investigação, e criar as unidades de investigação e de gestão previstas. (Relatório de Autoavaliação)	O IPV submeteu a avaliação, no âmbito do programa plurianual de financiamento, quatro unidades de investigação: Centro de Estudos em Educação e Inovação (CI&DEI), avaliado com bom, Centro de Investigação em Serviços Digitais (CISeD), avaliado com bom, Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (UICISA: E), avaliada com muito bom e Centro de Recursos Naturais, Ambiente e Sociedade (CERNAS), avaliado com muito bom. Estes resultados vêm premiar o trabalho desenvolvido pela investigação no Politécnico de Viseu, por um lado validando o caminho percorrido, por outro contribuindo para impulsionar o projeto educativo e científico para novos patamares de excelência. A estratégia institucional de criar novos centros e unidades de gestão, mais focados em áreas de investigação específicas, confirma-se agora como determinante no sucesso das classificações e montantes de financiamento obtidos. Relembre-se que, anteriormente, o CI&DETS funcionava como unidade multidisciplinar e era nessa aceção que era submetido a avaliação. O CI&DEI, é uma unidade que tem por missão desenvolver a investigação em educação, assumindo-se como uma estrutura organizativa de coordenação e apoio aos projetos de investigação e de intervenção socioeducativa, desenvolvidos por docentes do Politécnico de Viseu (instituição de gestão principal), IP Guarda, IP Leiria, IP Bragança e o IP Viana do Castelo, numa visão integrada de colaboração entre instituições de ensino superior. O CI&DEI pretende incentivar atividades interdisciplinares de investigação em rede, através da utilização de diversas tecnologias de informação e comunicação, a fim de desenvolver a cooperação integrada dos seus investigadores, estabelecer uma interface de transferência de conhecimento e tecnologia, promover a ciência e a cultura, bem como a prestação de serviços à comunidade. Acolhe duas unidades de gestão: uma do IP Leiria e outra do IP Guarda. Tem já setenta e cinco investigadores integrados. O CISeD foi criado para realizar investigação aplicada em serviços digitais, abrangendo áreas

ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

37 | 79

recomendações de melhoria (origem)	ações desenvolvidas
	relacionadas com as ciências da computação, a economia e gestão, a cultura, os métodos quantitativos e a engenharia eletrónica e mecânica. Pretende-se que o CISED seja uma entidade de referência a nível nacional e internacional. O centro tem, desde a sua formação, parceiros como o <i>The Tallaght Institute of Technology</i> da Irlanda e a <i>Fundación General de la Universidad de Salamanca</i> , bem como, as empresas Bizdirect (grupo SONAE), Softinsa (grupo IBM) e três empresas da indústria automóvel: a Faurécia, a PSA Mangualde, e a Tojaltec. Dispõe de quarenta e dois investigadores integrados. A UICISA: E, acolhida pela Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, é uma unidade avaliada, acreditada e financiada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) desde 2004. Desenvolve atividades de I&D a nível internacional e interdisciplinar para responder a problemas complexos, de um modo sustentável e socialmente responsável, ao nível da promoção da saúde, da prevenção da doença e dos cuidados à pessoa doente, incapacitada e em fim de vida. O Politécnico de Viseu constitui-se como unidade de gestão desta unidade e integra vinte e um investigadores e dez colaboradores, maioritariamente da ESSV. O CERNAS, acolhido pelo IP Coimbra, é uma unidade avaliada, acreditada e financiada pela FCT. Tem como objetivo produzir investigação nos domínios das ciências agrárias, ciência e engenharia alimentar e ambiente e sociedade promovendo, assim, o desenvolvimento sustentável de base regional como parte de uma intervenção global. O IPV constituiu-se como unidade de gestão, com quinze investigadores e dois colaboradores, maioritariamente da ESAV. O IPV é ainda parceiro de outras unidades de investigação Universitárias e Politécnicas. (mais informação em: http://www.ipv.pt/ci/).
Garantir o registo e a divulgação das atividades de colaboração interinstitucional e estimular a prática da responsabilidade social de docentes, não docentes e estudantes, através da promoção do voluntariado e da intervenção social e cultural. (Relatório de Autoavaliação)	Está a ser efetuado o registo das atividades de colaboração interinstitucional, conforme pode ser verificado no relatório desta área nuclear disponível na página institucional, área de avaliação e qualidade. Foi nomeada uma encarregada de missão para a inclusão e têm sido promovidas diversas atividades de voluntariado e de intervenção social e cultural.
Clarificar responsabilidades e tarefas das pessoas envolvidas no acolhimento e gestão dos estudantes internacionais. (Relatório de Autoavaliação)	Encontra-se em elaboração um procedimento que se pretende que clarifique as responsabilidades e as tarefas das pessoas envolvidas no acolhimento e gestão dos estudantes internacionais.
Rever e melhorar os mecanismos de avaliação do desempenho do pessoal docente e não docente, melhorar a fiabilidade da informação inserida no programa informático dos recursos humanos. (Relatório de Autoavaliação)	O regulamento de avaliação de pessoal docente foi objeto de ampla discussão e encontra-se em fase final de consulta com vista à sua publicação. Foram, entretanto, produzidas novas orientações para avaliação do pessoal não docente.
Garantir o funcionamento regular das Comissões para a Qualidade. (Relatório de Autoavaliação)	Prevê-se a revisão do despacho de nomeação e do regulamento destas comissões. Será aumentado o grau de responsabilização destas comissões no que diz respeito à aprovação de documentação como meio de incentivo ao seu regular funcionamento.
Disponibilizar espaços para o desenvolvimento de trabalho autónomo pelos estudantes e para o seu envolvimento em atividades de investigação sob orientação dos docentes. (Relatório de Autoavaliação)	São disponibilizados espaços para o desenvolvimento de trabalho autónomo pelos estudantes.

ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

38 | 79

recomendações de melhoria (origem)	ações desenvolvidas
Garantir a manutenção regular e adequada de todas as instalações. (Relatório de Autoavaliação)	A manutenção regular e adequada de todas as instalações está a ser assegurada.
Esclarecer e consolidar o papel dos diferentes órgãos de governação das unidades orgânicas envolvidos no sistema interno de garantia da qualidade. (Relatório de Autoavaliação)	O papel dos diferentes órgãos de governação das unidades orgânicas envolvidos no sistema interno de garantia da qualidade encontra-se devidamente descrito no Manual de Garantia da Qualidade.
Promover uma participação mais ativa dos estudantes e das partes interessadas externas nos processos da qualidade através da divulgação dos resultados dos questionários aplicados. (Relatório de Autoavaliação)	Os resultados dos questionários à satisfação estão a ser divulgados publicamente através dos relatórios de curso e dos relatórios da área nuclear de ensino e aprendizagem das unidades orgânicas.
Promover uma participação mais ativa dos estudantes e das partes interessadas externas nos processos da qualidade através do convite a entidades externas para participar nos processos de planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade. (Relatório de Autoavaliação)	É preocupação do Politécnico de Viseu o aumento da participação das comunidades académica e externa no sistema interno de garantia da qualidade. Neste sentido está a ser estudada a melhor forma de integração destas comunidades tanto nas atividades diretamente relacionadas com o sistema como nos diversos grupos de trabalho.
Promover uma participação mais ativa dos estudantes e das partes interessadas externas nos processos da qualidade através da participação de estudantes nas Comissões para a Qualidade dos Serviços de Comunicação, Cultura e Relações Externas e dos Serviços de Ação Social. (Relatório de Autoavaliação)	As comissões para a qualidade dos Serviços de Comunicação, Cultura e Relações Externas e dos Serviços de Ação Social integram estudantes na sua composição, conforme despacho de nomeação.
Aumentar e melhorar as funcionalidades da <i>plataforma SIGQ</i> , nomeadamente com a integração dos relatórios e a recolha automática de dados a partir de outras plataformas. (Relatório de Autoavaliação)	A melhoria das funcionalidades da <i>plataforma SIGQ</i> encontra-se considerada no âmbito da implementação do sistema de informação que se encontra a decorrer.
Garantir a aplicação dos mecanismos definidos para a recolha de dados sobre a inserção laboral, através dos Serviços de Inserção na Vida Ativa. (Relatório de Autoavaliação)	Encontra-se em desenvolvimento uma plataforma relativa aos antigos estudantes do Politécnico de Viseu.
Garantir o tratamento e a divulgação pública dos dados obtidos. (Relatório de Autoavaliação)	Os dados obtidos estão a ser tratados e divulgados através da página institucional e das páginas das unidades orgânicas.
Melhorar a imagem e a acessibilidade da página institucional. (Relatório de Autoavaliação)	Foram já introduzidas várias melhorias nas páginas e está a ser realizado um esforço para garantir a atualidade da informação disponibilizada. Muito em breve será divulgada a nova imagem institucional, acompanhada pelo lançamento de uma nova página com uma nova dinâmica.
Melhorar os canais de comunicação com o Conselho para a Avaliação e Qualidade. (Relatório de Autoavaliação)	Os canais de comunicação com o Conselho para a Avaliação e Qualidade encontram-se assegurados através dos Presidentes das Unidades Orgânicas, dos Presidentes das respetivas Comissões de Avaliação e Qualidade e do Gabinete de Avaliação e Qualidade do Politécnico de Viseu.
Garantir o planeamento, a implementação e a monitorização de todas as melhorias identificadas. (Relatório de Autoavaliação)	Está a ser efetuado um esforço para garantir o planeamento, a implementação e a monitorização de todas as melhorias identificadas que já pode ser verificado em muitos dos relatórios das áreas nucleares e dos serviços.

tabela VIII 1 monitorização da implementação de recomendações de melhoria

ANEXO A



procura

INDICADOR	UO	RESULTADO				
		2016/17	Δ	2017/18	Δ	2018/19
número de vagas	GLOBAL	2648	↘	2634	↗	2754
	ESAV	119	→	119	↗	262
	ESEV	730	↗	754	→	754
	ESSV	222	↘	112	↘	86
	ESTGV	1266	↗	1323	↗	1326
	ESTGL	311	↗	326	→	326
número de candidatos	GLOBAL	3516	↗	3707	↘	3640
	ESAV	288	↘	234	↘	213
	ESEV	1481	↗	1600	↘	1468
	ESSV	458	↘	379	↘	359
	ESTGV	765	↗	853	↗	943
	ESTGL	524	↗	641	↗	657
número de colocados	GLOBAL	1883	↗	2024	↗	2119
	ESAV	93	↗	95	↗	186
	ESEV	504	↗	542	↘	524
	ESSV	170	↘	98	↘	86
	ESTGV	886	↗	1027	↗	1070
	ESTGL	230	↗	262	↘	253
número de estudantes inscritos no 1º ano pela 1ª vez	GLOBAL	1542	↗	1685	↗	1750
	ESAV	93	↗	95	↗	139
	ESEV	443	↗	492	↘	464
	ESSV	170	↘	98	↘	86
	ESTGV	694	↗	816	↗	871
	ESTGL	142	↗	184	↗	190
nota mínima de entrada (CNA)	GLOBAL	95,00	→	95,00	→	95,00
	ESAV	95,00	→	95,00	↗	108,20
	ESEV	111,21	↘	96,90	↗	105,71
	ESSV	118,90	↗	127,60	↘	127,40
	ESTGV	99,00	→	99,00	↗	102,50
	ESTGL	96,30	↗	104,00	↘	95,00
nota média de entrada (CNA)	GLOBAL	126,44	↘	125,48	↘	124,40
	ESAV	127,54	↗	128,55	↘	126,78
	ESEV	114,84	↘	110,81	↘	109,67
	ESSV	137,90	↘	137,10	↘	134,60
	ESTGV	126,30	↗	128,30	↘	128,00
	ESTGL	125,64	↘	122,66	↗	122,95

tabela VII.2.1. 1 procura

relatórios de unidade curricular e
relatórios de curso

INDICADOR	UO	2017		Δ	RESULTADO			Δ	2019			
					2018							
taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de unidade curricular	GLOBAL	1242	1595	77,87%	↗	1415	1707	82,89%	↗	1507	1662	90,67%
	ESAV	0	0	0,00%	↗	246	270	91,11%	↗	262	265	98,87%
	ESEV	233	434	53,69%	↘	173	382	45,29%	↗	294	395	74,43%
	ESSV	76	118	64,41%	↗	63	69	91,30%	↘	25	43	58,14%
	ESTGV	700	763	91,74%	↗	669	679	98,53%	↘	730	743	98,25%
	ESTGL	233	280	83,21%	↗	264	307	85,99%	↗	196	216	90,74%
taxa de cumprimento do prazo para validação dos relatórios de unidade curricular	GLOBAL				*	1415	1707	82,89%	↗	1429	1648	86,71%
	ESAV				*	246	270	91,11%	↗	263	263	100,00%
	ESEV				*	173	382	45,29%	↗	395	395	100,00%
	ESSV				*	63	69	91,30%	↗	38	38	100,00%
	ESTGV				*	669	679	98,53%	↗	733	736	99,59%
	ESTGL				*	264	307	85,99%	↘	0	216	0,00%
taxa de cumprimento do prazo para revisão dos cursos	GLOBAL	29	76	38,16%	↗	72	75	96,00%	↘	51	67	76,12%
	ESAV	0	8	0,00%	↗	9	9	100,00%	↘	0	9	0,00%
	ESEV	11	15	73,33%	↗	13	15	86,67%	→	13	15	86,67%
	ESSV	6	6	100,00%	↘	4	5	80,00%	↗	1	1	100,00%
	ESTGV	0	35	0,00%	↗	32	32	100,00%	→	33	33	100,00%
	ESTGL	12	12	100,00%	→	14	14	100,00%	↘	4	9	44,44%
taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de curso	GLOBAL	29	76	38,16%	↗	72	75	96,00%	↘	51	67	76,12%
	ESAV	0	8	0,00%	↗	9	9	100,00%	↘	0	9	0,00%
	ESEV	11	15	73,33%	↗	13	15	86,67%	→	13	15	86,67%
	ESSV	6	6	100,00%	↘	4	5	80,00%	↗	1	1	100,00%
	ESTGV	0	35	0,00%	↗	32	32	100,00%	→	33	33	100,00%
	ESTGL	12	12	100,00%	→	14	14	100,00%	↘	4	9	44,44%
taxa de cumprimento do prazo para emissão de parecer sobre os relatórios de curso	GLOBAL				*	72	75	96,00%	↘	49	67	73,13%
	ESAV				*	9	9	100,00%	↘	0	9	0,00%
	ESEV				*	13	15	86,67%	↗	15	15	100,00%
	ESSV				*	4	5	80,00%	↗	1	1	100,00%
	ESTGV				*	32	32	100,00%	→	33	33	100,00%
	ESTGL				*	14	14	100,00%	↘	0	9	0,00%
taxa de cumprimento do prazo para aprovação dos relatórios de curso	GLOBAL				*	72	75	96,00%	↘	49	67	73,13%
	ESAV				*	9	9	100,00%	↘	0	9	0,00%
	ESEV				*	13	15	86,67%	↗	15	15	100,00%
	ESSV				*	4	5	80,00%	↗	1	1	100,00%
	ESTGV				*	32	32	100,00%	→	33	33	100,00%
	ESTGL				*	14	14	100,00%	↘	0	9	0,00%

tabela VII.2.1. 2 relatórios de unidade curricular e relatórios de curso

sucesso académico

INDICADOR	UO	2016/2017		Δ	RESULTADO			Δ	2018/2019	
					2017/2018					
número de diplomados	GLOBAL		998	↗		1004	↘		953	
	ESAV		81	↗		124	↘		114	
	ESEV		293	↘		275	↗		288	
	ESSV		118	↗		124	↘		84	
	ESTGV		386	↘		372	↘		365	
	ESTGL		120	↘		109	↘		102	
média de aprovação às unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo em relação ao número de inscritos	GLOBAL		0,78	↗		0,80	↗		0,80	
	ESAV		0,72	↗		0,75	→		0,75	
	ESEV		0,83	↗		0,85	↘		0,84	
	ESSV		0,97	→		0,97	→		0,97	
	ESTGV		0,62	↗		0,64	↘		0,63	
	ESTGL		0,78	→		0,78	↗		0,82	
média de aprovação às	GLOBAL		0,72	↗		0,87	↗		0,88	
	ESAV		0,93	↘		0,90	↘		0,89	

ANEXO A

INDICADOR	UO	2016/2017			Δ	RESULTADO 2017/2018			Δ	2018/2019		
unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo em relação ao número de avaliados	ESEV			0,86	↗			0,87	↗			0,89
	ESSV			0,98	→			0,98	→			0,98
	ESTGV			0,82	↗			0,83	↘			0,82
	ESTGL			0,00	↗			0,78	↗			0,82
média de aprovação às unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo em relação ao número de inscritos	GLOBAL			0,59	↗			0,74	↘			0,49
	ESAV			0,60	↗			0,83	↘			0,00
	ESEV			0,88	→			0,88	↘			0,76
	ESSV			0,70	↗			0,89	↘			0,81
	ESTGV			0,78	↘			0,71	↘			0,69
ESTGL			0,00	↗			0,38	↘			0,17	
média de aprovação às unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo em relação ao número de avaliados	GLOBAL			0,69	↗			0,91	↘			0,70
	ESAV			0,69	↗			0,94	↘			0,00
	ESEV			0,93	↘			0,91	↘			0,85
	ESSV			0,96	↘			0,90	↘			0,82
	ESTGV			0,87	↘			0,81	↗			0,83
ESTGL			0,00	↗			1,00	→			1,00	
média de aprovação às unidades curriculares nos CTESP em relação ao número de inscritos	GLOBAL			0,75	↘			0,72	↘			0,70
	ESAV			0,71	↘			0,66	↗			0,76
	ESEV			0,91	↗			0,94	↘			0,78
	ESSV			n/a	·			n/a	·			n/a
	ESTGV			0,75	↘			0,70	↘			0,65
ESTGL			0,63	↘			0,58	↗			0,61	
média de aprovação às unidades curriculares nos CTESP em relação ao número de avaliados	GLOBAL			0,88	↘			0,81	↘			0,78
	ESAV			0,84	↗			0,86	↗			0,90
	ESEV			0,91	↗			0,96	↘			0,79
	ESSV			·	·			·	·			·
	ESTGV			0,85	↘			0,83	↘			0,80
ESTGL			0,93	↘			0,58	↗			0,61	
razão entre estudantes avaliados e estudantes não avaliados nos cursos do 1º ciclo	GLOBAL	33118	4368	7,58	↘	35495	4980	7,13	↗	37046	5121	7,23
	ESAV	327	19	17,21	↘	319	21	15,19	↘	293	28	10,46
	ESEV	12850	414	31,04	↗	13325	398	33,48	↘	12223	396	30,87
	ESSV	4620	61	75,74	↗	3974	28	141,93	↘	3848	68	56,59
	ESTGV	12528	3874	3,23	↗	15326	4526	3,39	↘	15503	4629	3,35
ESTGL	2793	0	2793,00	↘	2551	7	364,43	↗	5179	0	5179,00	
razão entre estudantes avaliados e estudantes não avaliados nos cursos do 2º ciclo	GLOBAL	2684	204	13,16	↘	1539	270	5,70	↘	1614	330	4,89
	ESAV	22	2	11,00	↘	10	3	3,33	↘	0	10	0,00
	ESEV	659	32	20,59	↗	497	22	22,59	↘	489	56	8,73
	ESSV	1320	98	13,47	↘	295	142	2,08	·			
	ESTGV	683	72	9,49	↘	732	95	7,71	↘	1117	224	4,99
ESTGL	0	0	0,00	↗	5	8	0,63	↘	8	40	0,20	
razão entre estudantes avaliados e estudantes não avaliados nos CTESP	GLOBAL	3193	340	9,39	↘	3419	550	6,22	↘	4120	746	5,52
	ESAV	103	1	103,00	↘	118	7	16,86	↘	99	6	16,50
	ESEV	408	0	408,00	↘	387	9	43,00	↗	537	4	134,25
	ESSV	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·
	ESTGV	2485	339	7,33	↘	2767	534	5,18	↘	3026	736	4,11
ESTGL	197	0	197,00	↘	147	0	147,00	↗	458	0	458,00	

tabela VII.2.1. 3 sucesso académico

abandono escolar

INDICADOR	UO	2016/2017			Δ	RESULTADO 2017/2018			Δ	2018/2019		
taxa de abandono	GLOBAL	627	4843	12,95%	↗	792	4900	16,16%	↗	879	4847	18,13%
	ESAV	65	503	12,92%	↗	72	497	14,49%	↗	144	448	32,14%
	ESEV	144	1209	11,91%	↗	159	1181	13,46%	↘	146	1169	12,49%
	ESSV	22	610	3,61%	↘	5	522	0,96%	↗	7	377	1,86%
	ESTGV	307	1992	15,41%	↗	468	2176	21,51%	↘	470	2306	20,38%
	ESTGL	89	529	16,82%	↘	88	524	16,79%	↗	112	547	20,48%
taxa de abandono no 1º ano dos CTESP	GLOBAL	54	314	17,20%	↗	60	286	20,98%	↘	58	312	18,59%
	ESAV	16	78	20,51%	↗	21	56	37,50%	↘	5	46	10,87%
	ESEV	4	20	20,00%	↘	0	23	0,00%	↗	2	30	6,67%
	ESSV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
	ESTGV	25	190	13,16%	↗	31	179	17,32%	↗	38	202	18,81%
	ESTGL	9	26	34,62%	↘	8	28	28,57%	↗	13	34	38,24%
taxa de abandono no 2º ano dos CTESP	GLOBAL	21	171	12,28%	↗	53	265	20,00%	↘	59	298	19,80%
	ESAV	5	27	18,52%	↗	16	67	23,88%	↗	15	54	27,78%
	ESEV	1	19	5,26%	↗	1	15	6,67%	↗	0	22	0,00%
	ESSV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
	ESTGV	13	108	12,04%	↗	32	167	19,16%	↘	37	195	18,97%
	ESTGL	2	17	11,76%	↗	4	16	25,00%	↗	7	27	25,93%
taxa de abandono nos CTESP	GLOBAL	75	485	15,46%	↗	113	551	20,51%	↘	117	610	19,18%
	ESAV	21	105	20,00%	↗	37	123	30,08%	↘	20	100	20,00%
	ESEV	5	39	12,82%	↘	1	38	2,63%	↗	2	52	3,85%
	ESSV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
	ESTGV	38	298	12,75%	↗	63	346	18,21%	↗	75	397	18,89%
	ESTGL	11	43	25,58%	↗	12	44	27,27%	↗	20	61	32,79%
taxa de abandono no 1º ano do 1º ciclo	GLOBAL	271	1415	19,15%	↗	333	1522	21,88%	↘	307	1495	20,54%
	ESAV	22	124	17,74%	↗	19	105	18,10%	↘	15	107	14,02%
	ESEV	57	382	14,92%	↗	65	401	16,21%	↘	45	325	13,85%
	ESSV	10	99	10,10%	↘	3	97	3,09%	↗	6	108	5,56%
	ESTGV	141	664	21,23%	↗	219	765	28,63%	↘	199	781	25,48%
	ESTGL	41	146	28,08%	↘	27	154	17,53%	↗	42	174	24,14%
taxa de abandono no 2º ano do 1º ciclo	GLOBAL	101	1077	9,38%	↘	92	1069	8,61%	↗	87	1110	7,84%
	ESAV	5	108	4,63%	↘	3	87	3,45%	↗	8	83	9,64%
	ESEV	25	304	8,22%	↘	24	318	7,55%	↘	14	326	4,29%
	ESSV	2	81	2,47%	↘	1	92	1,09%	↘	1	98	1,02%
	ESTGV	55	426	12,91%	↘	51	449	11,36%	↘	53	480	11,04%
	ESTGL	14	158	8,86%	↗	13	123	10,57%	↘	11	123	8,94%
taxa de abandono no 3º ano do 1º ciclo	GLOBAL	86	1189	7,23%	↗	126	1173	10,74%	↗	197	1183	16,65%
	ESAV	13	140	9,29%	↘	10	169	5,92%	↗	91	148	61,49%
	ESEV	27	341	7,92%	↗	29	306	9,48%	↘	24	347	6,92%
	ESSV	1	89	1,12%	↘	0	83	0,00%	↘	0	87	0,00%
	ESTGV	36	472	7,63%	↗	67	457	14,66%	↘	66	458	14,41%
	ESTGL	9	147	6,12%	↗	20	158	12,66%	↘	16	143	11,19%
taxa de abandono no 4º ano do 1º ciclo	GLOBAL	0	152	0,00%	→	0	128	0,00%	→	0	84	0,00%
	ESAV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
	ESEV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
	ESSV	0	152	0,00%	→	0	128	0,00%	→	0	84	0,00%
	ESTGV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
	ESTGL	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de abandono no 1º ciclo	GLOBAL	458	3833	11,95%	↗	551	3892	14,16%	↗	591	3872	15,26%
	ESAV	40	372	10,75%	↘	32	361	8,86%	↗	114	338	33,73%
	ESEV	109	1027	10,61%	↗	118	1025	11,51%	↘	83	998	8,32%
	ESSV	13	421	3,09%	↘	4	400	1,00%	↗	7	377	1,86%
	ESTGV	232	1562	14,85%	↗	337	1671	20,17%	↘	318	1719	18,50%
	ESTGL	64	451	14,19%	↘	60	435	13,79%	↗	69	440	15,68%
taxa de abandono no 1º ano do 2º ciclo	GLOBAL	28	220	12,73%	↗	59	183	32,24%	↘	48	203	23,65%
	ESAV	0	0	0,00%	↗	1	10	10,00%	↘	0	0	0,00%
	ESEV	16	68	23,53%	↗	15	63	23,81%	↘	14	67	20,90%
	ESSV	0	80	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
	ESTGV	10	57	17,54%	↗	35	78	44,87%	↘	32	117	27,35%
	ESTGL	2	15	13,33%	↗	8	32	25,00%	↘	2	19	10,53%
	GLOBAL	66	305	21,64%	↗	69	274	25,18%	↗	123	162	75,93%

INDICADOR	UO	2016/2017			Δ	RESULTADO 2017/2018			Δ	2018/2019		
taxa de abandono no 2º ano do 2º ciclo	ESAV	4	26	15,38%	↗	2	3	66,67%	↗	10	10	100,00%
	ESEV	14	75	18,67%	↗	25	55	45,45%	↗	47	52	90,38%
	ESSV	9	109	8,26%	↘	1	122	0,82%	↘	0	0	0,00%
	ESTGV	27	75	36,00%	↗	33	81	40,74%	↗	45	73	61,64%
	ESTGL	12	20	60,00%	↗	8	13	61,54%	↗	21	27	77,78%
taxa de abandono no 2º ciclo	GLOBAL	94	525	17,90%	↗	128	457	28,01%	↗	171	365	46,85%
	ESAV	4	26	15,38%	↗	3	13	23,08%	↗	10	10	100,00%
	ESEV	30	143	20,98%	↗	40	118	33,90%	↗	61	119	51,26%
	ESSV	9	189	4,76%	↘	1	122	0,82%	↘	0	0	0,00%
	ESTGV	37	132	28,03%	↗	68	159	42,77%	↘	77	190	40,53%
ESTGL	14	35	40,00%	↘	16	45	35,56%	↗	23	46	50,00%	
taxa de abandono por motivo de interrupção de estudos	GLOBAL	8	22	36,36%	↘	0	5	0,00%	↗	4	9	44,44%
	ESAV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
	ESEV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
	ESSV	8	22	36,36%	↘	0	5	0,00%	↗	4	9	44,44%
	ESTGV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
ESTGL			0,00%	·			0,00%	·			0,00%	
taxa de abandono por motivo de transferência para outro estabelecimento	GLOBAL	4	22	18,18%	↗	2	5	40,00%	↗	4	9	44,44%
	ESAV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
	ESEV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
	ESSV	4	22	18,18%	↗	2	5	40,00%	↗	4	9	44,44%
	ESTGV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
ESTGL			0,00%	·			0,00%	·			0,00%	
taxa de abandono por outros motivos	GLOBAL	10	22	45,45%	↗	3	5	60,00%	↘	5	9	55,56%
	ESAV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
	ESEV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
	ESSV	10	22	45,45%	↗	3	5	60,00%	↘	5	9	55,56%
	ESTGV			0,00%	·			0,00%	·			0,00%
ESTGL			0,00%	·			0,00%	·			0,00%	

tabela VI2.1. 4 abandono escolar

internacionalização dos cursos

INDICADOR	UO	2016/2017			Δ	RESULTADO 2017/2018			Δ	2018/2019		
percentagem de estudantes estrangeiros inscritos	GLOBAL	57	4877	1,17%	↗	77	4893	1,57%	↗	158	4932	3,20%
	ESAV	1	500	0,20%	↘	0	507	0,00%	↗	6	455	1,32%
	ESEV	3	1210	0,25%	↗	7	1181	0,59%	↗	14	1169	1,20%
	ESSV	4	610	0,66%	↘	3	522	0,57%	↗	9	444	2,03%
	ESTGV	49	2013	2,43%	↗	67	2176	3,08%	↗	129	2306	5,59%
ESTGL	0	544	0,00%	→	0	507	0,00%	→	0	558	0,00%	
percentagem de estudantes recebidos em programas internacionais de mobilidade	GLOBAL	80	4877	1,64%	↗	105	4893	2,15%	↘	95	4932	1,93%
	ESAV	6	500	1,20%	↗	9	507	1,78%	↘	5	455	1,10%
	ESEV	10	1210	0,83%	↗	11	1181	0,93%	↗	13	1169	1,11%
	ESSV	27	610	4,43%	↗	25	522	4,79%	↘	14	444	3,15%
	ESTGV	33	2013	1,64%	↗	52	2176	2,39%	↘	55	2306	2,39%
ESTGL	4	544	0,74%	↗	8	507	1,58%	↘	8	558	1,43%	
percentagem de estudantes enviados em programas internacionais de mobilidade	GLOBAL	44	4877	0,90%	↗	59	4884	1,21%	↘	43	4932	0,87%
	ESAV	0	500	0,00%	→	0	507	0,00%	→	0	455	0,00%
	ESEV	6	1210	0,50%	↗	15	1210	1,24%	↘	6	1169	0,51%
	ESSV	16	610	2,62%	↗	21	610	3,44%	↘	8	444	1,80%
	ESTGV	16	2013	0,79%	↗	20	2013	0,99%	↗	24	2306	1,04%
ESTGL	6	544	1,10%	↘	3	544	0,55%	↗	5	558	0,90%	
percentagem de docentes estrangeiros recebidos, incluindo em mobilidade	GLOBAL	10	4877	0,21%	↗	19	4884	0,39%	↗	25	4932	0,51%
	ESAV	0	500	0,00%	→	0	507	0,00%	→	0	455	0,00%
	ESEV	3	1210	0,25%	↗	6	1210	0,50%	↗	8	1169	0,68%
	ESSV	2	610	0,33%	↘	1	610	0,16%	↗	1	444	0,23%
	ESTGV	4	2013	0,20%	↗	12	2013	0,60%	↘	11	2306	0,48%
ESTGL	1	544	0,18%	↘	0	544	0,00%	↗	5	558	0,90%	

INDICADOR	UO	RESULTADO											
		2016/2017				Δ		2017/2018				Δ	
percentagem de docentes enviados em programas internacionais de mobilidade	GLOBAL	18	4877	0,37%	↗	27	4884	0,55%	↘	20	4932	0,41%	
	ESAV	0	500	0,00%	→	0	507	0,00%	→	0	455	0,00%	
	ESEV	5	1210	0,41%	↗	9	1210	0,74%	↘	5	1169	0,43%	
	ESSV	6	610	0,98%	↗	12	610	1,97%	↘	5	444	1,13%	
	ESTGV	5	2013	0,25%	→	5	2013	0,25%	↗	10	2306	0,43%	
	ESTGL	2	544	0,37%	↘	1	544	0,18%	↘	0	558	0,00%	

tabela VII.2.1. 5 internacionalização dos cursos

**satisfação dos estudantes,
entidades empregadoras e diplomados e
taxa de aplicação dos questionários**

INDICADOR	META	UO	RESULTADO										
			2016/17				Δ		2017/18				Δ
taxa de resposta ao questionário à satisfação dos estudantes com as unidades curriculares	≥ 20.00%	GLOBAL	14463	66441	21,77%	↗	11983	46538	25,75%	↘	8390	49801	16,85%
		ESAV	2769	5101	54,28%	↗	2910	4792	60,73%	↘	2276	4091	55,63%
		ESEV	2639	14487	18,22%	↘	2210	13791	16,02%	↘	1705	13980	12,20%
		ESSV	4409	5040	87,48%	↗	3717	4179	88,94%	↘	2979	4470	66,64%
		ESTGV	3088	37089	8,33%	↗	1827	19034	9,60%	↘	974	22113	4,40%
		ESTGL	1558	4724	32,98%	↘	1319	4742	27,82%	↘	456	5147	8,86%
média do grau de satisfação com a natureza da unidade curricular	≥ 3.00	GLOBAL			4,04	↗			4,05	↘			4,05
		ESAV			4,12	↗			4,18	↘			4,15
		ESEV			3,94	↗			4,00	↘			3,95
		ESSV			4,03	↗			4,10	↗			4,18
		ESTGV			3,94	↘			3,89	↘			3,75
		ESTGL			4,19	↘			4,10	↗			4,23
média do grau de satisfação com a implementação da unidade curricular	≥ 3.00	GLOBAL			4,22	↘			4,21	↘			4,18
		ESAV			4,25	↗			4,29	→			4,29
		ESEV			4,20	↗			4,25	↘			4,18
		ESSV			4,22	↗			4,28	↗			4,30
		ESTGV			4,09	↘			3,99	↘			3,82
		ESTGL			4,34	↘			4,22	↗			4,29
média do grau de satisfação com a autoavaliação da unidade curricular	≥ 3.00	GLOBAL			4,14	↘			4,11	↘			4,05
		ESAV			4,23	→			4,23	↘			4,04
		ESEV			4,07	↗			4,16	↘			4,09
		ESSV			4,13	↘			4,12	↗			4,14
		ESTGV			3,99	↘			3,90	↘			3,83
		ESTGL			4,27	↘			4,13	↗			4,16
taxa de resposta ao questionário à satisfação dos estudantes com o estágio, dissertação ou projeto	≥ 20.00%	GLOBAL	523	2815	18,58%	↘	533	2873	18,55%	↗	528	2724	19,38%
		ESAV	47	247	19,03%	↘	48	271	17,71%	↗	47	202	23,27%
		ESEV	0	3	0,00%	→	0	11	0,00%	→	0	15	0,00%
		ESSV	436	1668	26,14%	↘	444	1837	24,17%	↗	470	1576	29,82%
		ESTGV	15	720	2,08%	↘	11	599	1,84%	↘	10	789	1,27%
		ESTGL	25	177	14,12%	↗	30	155	19,35%	↘	1	142	0,70%
média do grau de satisfação com a natureza do estágio, dissertação ou projeto	≥ 3.00	GLOBAL			3,26	↘			3,24	↘			3,11
		ESAV			4,15	↘			3,87	↗			4,22
		ESEV			0,00	→			0,00	→			0,00
		ESSV			3,83	↗			3,90	↗			3,91
		ESTGV			3,93	↗			4,00	↘			3,44
		ESTGL			4,37	↗			4,41	↘			4,00
média do grau de satisfação com os aspetos científico-pedagógicos e organizacionais do estágio,	≥ 3.00	GLOBAL			3,20	↘			3,10	↘			3,06
		ESAV			3,99	↘			3,91	↗			4,12
		ESEV			0,00	→			0,00	→			0,00
		ESSV			3,85	↗			3,88	↗			3,90
		ESTGV			3,86	↘			3,74	↘			3,27
		ESTGL			4,32	↘			3,97	↗			4,00

ANEXO A

INDICADOR	META	UO	RESULTADO										
			2016/17			Δ	2017/18			Δ	2018/19		
exercer atividade profissional		ESEV	49	1054	4,65%	↗	29	310	9,35%	↘	0	289	0,00%
		ESSV	37	263	14,07%	↘	23	176	13,07%	↘	20	373	5,36%
		ESTGV	0	0	0,00%	→	0	295	0,00%	↗	21	359	5,85%
		ESTGL	13	101	12,87%	↘	0	116	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de diplomados a exercer atividade profissional em setor de atividade relacionado com o curso	↗	GLOBAL	31	1519	2,04%	↗	30	983	3,05%	↗	43	1103	3,90%
		ESAV	0	101	0,00%	→	0	86	0,00%	↗	7	82	8,54%
		ESEV	18	1054	1,71%	↗	13	310	4,19%	↘	0	289	0,00%
		ESSV	3	263	1,14%	↗	17	176	9,66%	↘	16	373	4,29%
		ESTGV	0	0	0,00%	→	0	295	0,00%	↗	20	359	5,57%
		ESTGL	10	101	9,90%	↘	0	116	0,00%	→	0	0	0,00%

tabela VII.2.1. 6 satisfação dos estudantes, entidades empregadoras e diplomados e taxa de aplicação dos questionários

ANEXO B



P. Viseu
40 anos

produção científica

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017 %	Δ	2018 %	Δ	2019 %
número de artigos em ata de evento científico internacional	número de artigos em ata de evento científico internacional	≥ resultado obtido no ano anterior	9	↘	8	↗	9
número de artigos em ata de evento científico nacional	número de artigos em ata de evento científico nacional	≥ resultado obtido no ano anterior	5	↘	1	↗	6
número de artigos em revista científica, indexada ao WOS/SCOPUS	número de artigos em revista científica, indexada ao WOS/SCOPUS	≥ resultado obtido no ano anterior	71	↘	43	↘	39
número de artigos em revista científica, não indexada ao WOS/SCOPUS	número de artigos em revista científica, não indexada ao WOS/SCOPUS	≥ resultado obtido no ano anterior	47	↘	40	↘	28
número de capítulos em obra internacional, como autor	número de capítulos em obra internacional, como autor	≥ resultado obtido no ano anterior	15	↘	6	↗	11
número de capítulos em obra nacional, como autor	número de capítulos em obra nacional, como autor	≥ resultado obtido no ano anterior	21	↘	16	↘	3
número de dissertações de mestrado (após aprovadas pelo júri)	número de dissertações de mestrado	≥ resultado obtido no ano anterior	120	↘	118	↘	69
número de livros, como autor ou coautor	número de livros, como autor ou coautor	≥ resultado obtido no ano anterior	4	↘	3	↘	2
número de livros, como editor ou coeditor	número de livros, como editor ou coeditor	≥ resultado obtido no ano anterior	1	↗	2	↗	3
número de pôsteres em evento científico internacional	número de pôsteres em evento científico internacional	≥ resultado obtido no ano anterior	1	→	1	↘	0
número de pôsteres em evento científico nacional	número de pôsteres em evento científico nacional	≥ resultado obtido no ano anterior	1	↗	4	↘	0
número de relatórios científicos para instituição internacional	número de relatórios científicos para instituição internacional	≥ resultado obtido no ano anterior	0	→	0	→	0
número de relatórios científicos para instituição nacional	número de relatórios científicos para instituição nacional	≥ resultado obtido no ano anterior	0	→	0	→	0
número de relatórios finais (após aprovados pelo júri)	número de relatórios finais	≥ resultado obtido no ano anterior	1	↗	5	↗	35
número de resumos de eventos científicos em revista indexada ao WOS/SCOPUS	número de resumos de eventos científicos em revista indexada ao WOS/SCOPUS	≥ resultado obtido no ano anterior	3	↗	4	↘	0
número de resumos de eventos científicos não indexados à WOS/SCOPUS	número de resumos de eventos científicos não indexados à WOS/SCOPUS	≥ resultado obtido no ano anterior	58	↗	70	↘	49
número de teses de doutoramento (após aprovadas pelo júri)	número de teses de doutoramento	≥ resultado obtido no ano anterior	1	↘	0	→	0
número de trabalhos de projeto (após aprovados pelo júri)	número de trabalhos de projeto	≥ resultado obtido no ano anterior	0	↗	5	↘	3
outros números	outros números	≥ resultado obtido no ano anterior	7	↘	5	↘	2

tabela VII2.2. 1 produção científica

indicadores de desempenho das atividades de investigação

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017			2018			2019	
				%	Δ		%	Δ		%
taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios financeiros	número de relatórios financeiros elaborados dentro do prazo/número de relatórios financeiros previstos*100	100.00%, 1/ano	0	0,00%	→	0	0,00%	↗	1	100,00%
			1			1			1	
taxa de submissão de pedidos de pagamento	número de pedidos de pagamento submetidos/número de projetos aprovados*100	≥ 80.00%		0,00%	↗	56	100,00%	↘		0,00%
						56				
taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos painéis de candidatura	número de painéis de candidaturas elaborados/número de painéis de candidaturas previstos*100	100.00%, 1/ano	2	100,00%	→	1	100,00%	→	1	100,00%
			2	1	1					
taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de execução de projetos	número de relatórios de execução de projetos elaborados/número de relatórios de execução de projetos previstos*100	100.00%, 1/ano	1	100,00%	→	1	100,00%	→	1	100,00%
			1	1	1					
taxa de evolução dos apoios concedidos	valor total dos apoios concedidos no ano civil/valor total dos apoios concedidos no ano civil anterior*100	≥ 105.00%	196	0,00%	↗	106	54,08%	↗	181	170,75%
						196		106		
taxa de evolução da verba para apoio a atividades de investigação	valor total da verba aplicada em apoio a atividades de investigação no ano civil/valor total da verba aplicada em apoio a atividades de investigação no ano civil anterior*100	≥ 100.00%	€ 92 000,00	0,00%	↗	€ 87 000,00	94,57%	↘	€ 81 000,00	93,10%
						€ 92 000,00		€ 87 000,00		
taxa de cumprimento do prazo para atualização das equipas envolvidas em projetos	número de equipas atualizadas/número de equipas envolvidas em projetos*100	100,00%		0,00%	↗	101	100,00%	↘		0,00%
						101				
taxa de execução dos projetos	valor justificado no ano/valor previsto no ano*100	≥ 50.00%		0,00%	↗	€ 60 884,00	59,10%	↘		0,00%
						€ 103 020,00				
taxa de cumprimento do prazo para apresentação dos relatórios de apoios concedidos	número de relatórios apresentados/número de relatórios previstos*100	100.00%, 1/ano	0	0,00%	↗	1	50,00%	↗	2	100,00%
			2	2	2					
taxa de cumprimento da linha editorial Millenium	número de edições realizadas/número de edições previstas*100	100.00%, 3/ano	4	100,00%	→	3	100,00%	↗	5	166,67%
			4	3	3					
taxa de eficácia das melhorias identificadas	número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100	≥ 80.00%, conforme planeamento	2	100,00%	→	5	100,00%	↘	0	0,00%
			2	5	4					

tabela VII.2. 2 indicadores de desempenho das atividades de investigação

ANEXO C



P. Viseu
40 anos

**indicadores de desempenho das
atividades de colaboração interinstitucional e
com a comunidade**

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017		Δ	2018		Δ	2019	
				%			%			%
taxa de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	número de protocolos estabelecidos dentro do prazo/número de protocolos propostos*100	100,00%	42 45	93,33%	↗	37 37	100,00%	↘	44 45	97,78%
taxa de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo/número de protocolos estabelecidos com execução financeira*100	100,00%	28 28	100,00%	→	23 23	100,00%	→	32 32	100,00%
taxa de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	número de protocolos inseridos na bolsa dentro do prazo/número de protocolos estabelecidos*100	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
taxa de evolução das receitas próprias decorrentes de serviços prestados à comunidade	receitas próprias decorrentes de serviços prestados à comunidade no ano civil/receitas próprias decorrentes de serviços prestados à comunidade no ano civil anterior*100	≥ 105,00%	€ 115 181,69 € 176 068,73	65,42%	↘	€ 71 286,67 € 115 181,69	61,89%	↗	€ 122 267,41 € 71 286,67	171,52%
taxa de cumprimento do prazo para elaboração de demonstrações de resultados	número de demonstrações de resultados elaboradas dentro do prazo/número de prestações de serviços realizadas*100	100,00% - 1/ano	28 28	100,00%	→	23 23	100,00%	→	32 32	100,00%
taxa de cumprimento do prazo para prestações de serviços realizadas	número de relatórios de receitas no âmbito da prestação de serviços à comunidade elaborados dentro do prazo/número de relatórios previstos*100	100,00% - 1/ano	1 1	100,00%	→	1 1	100,00%	→	1 1	100,00%
taxa de eficácia das melhorias identificadas	número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100	≥ 80,00%, conforme planeamento	6 18	33,33%	↘	1 20	5,00%	↘	0 19	0,00%

tabela VII.2.3. 1 indicadores de desempenho das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade

ANEXO D



P. Viseu
40 anos

indicadores de desempenho das
atividades de internacionalização e dos
serviços de relações externas

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017							Δ	2018							Δ	2019							
			SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL		%	SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL		GLOBAL	%	SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
taxa de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	número de relatórios elaborados dentro do prazo/número de relatórios previstos*100	100.00%, 2/ano						2	100,00%	→						2	100,00%	→							2	100,00%
taxa de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	número de propostas divulgadas em tempo/número de propostas recebidas*100	100.00%, 7 dias						14	100,00%	→						21	100,00%	→	0	1	4	1	9	0	15	100,00%
taxa de concretização de parcerias	número de parcerias concretizadas/número de parcerias propostas*100	≥ 75.00%						11	78,57%	↘						16	76,19%	↘	0	0	1	0	7	0	8	53,33%
taxa de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	número de atividades e projetos realizados de acordo com solicitações e com a estratégia definida/número de atividades e projetos previstos*100	100.00%						5	100,00%	→						5	100,00%	→							5	100,00%
taxa de execução dos fluxos previstos	número de estudantes enviados/número de fluxos aprovados*100	≥ 70.00% e ≤ 120.00%						55	96,49%	↗						75	120,97%	↘	0	17	7	8	34	5	71	109,23%
taxa de aplicação da verba aprovada	verba aplicada/verba aprovada*100	≥ 70.00% e ≤ 100.00%						€ 55 722,00	70,13%	↗						€ 75 917,00	84,23%	↘	0,00	24769,0	10076,0	10918,0	43828,0	4759,00	€ 94 350,00	77,15%
taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos no atual ano letivo/número de estudantes, docentes e não docentes recebidos no ano letivo anterior*100	≥ 80.00%						93	108,14%	↗						107	115,05%	↘	0	10	15	16	46	2	89	83,18%
taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	número de estudantes, docentes e não docentes enviados no atual ano letivo/número de estudantes, docentes e não docentes enviados no ano letivo anterior*100	≥ 75.00%						4	80,00%	↘						1	25,00%	↘	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos no atual ano letivo/número de estudantes, docentes e não docentes recebidos no ano letivo anterior*100	≥ 50.00%						2	40,00%	↗						8	400,00%	↘	0	2	0	0	19	0	21	262,50%

tabela VII.2.4. 1 indicadores de desempenho das atividades de internacionalização e dos serviços de relações externas

ANEXO E



P. Viseu
40 anos

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017								Δ	2018								Δ	2019										
			SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL		%	SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL		GLOBAL	%	SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%
eventos autorizados	número de eventos autorizados/número de solicitações recebidas*100	≥ 90,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		84	84	0	21	26	215	0	430	100,00%	
eventos realizados	número de eventos realizados/número de eventos autorizados*100	≥ 90,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	↗	71	71	0	21	25	215	0	403	93,7	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		84	84	0	21	26	215	0	430	2%	
desvio médio do tempo estabelecido para reportar anomalias (eventos)	(número de dias gastos para reportar anomalias - número de dias previstos para reportar anomalias)/número de eventos realizados	≤ 30 dias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
desvio médio do tempo estabelecido para a resolução de anomalias (eventos)	(número de dias gastos para resolver anomalias - número de dias previstos para resolver anomalias)/número de eventos realizados	≤ 30 dias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
reposição de valores relativos a danos causados durante a cedência de espaços	valor do dano reposto/valor do dano causado*100	≥ 90,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
desvio médio do tempo estabelecido para devolução de equipamentos	(número de dias gastos para devolução de equipamentos - número de dias previstos para devolução de equipamentos)/equipamentos cedidos	≤ 30 dias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de enfermagem veterinária (para serviço externo)	(número de dias gastos para entrega de serviços de enfermagem veterinária - número de dias previstos para entrega de serviços de enfermagem veterinária/serviços de enfermagem veterinária solicitados	≤ 30 dias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de análises laboratoriais	(número de dias gastos para entrega de serviços de análises laboratoriais - número de dias previstos para entrega de serviços de análises laboratoriais/serviços de análises laboratoriais solicitados	≤ 30 dias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
desvio médio do tempo estabelecido para o pagamento de bens	(número de dias gastos para o pagamento de bens - número de dias previstos para o pagamento de bens)/número de encomendas	≤ 30 dias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
prazo médio de pagamentos	(somatório (dívida a fornecedores de aquisição de bens e serviços e aquisição de bens de capital)/4)/(somatório (aquisições de bens e serviços e aquisição de bens de capital))*365	≤ 60 dias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
prazo médio de recebimentos	(somatório (prazo de recebimento*valor da obrigação))/somatório (valor da obrigação)	≤ 60 dias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0,00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	

tabela VII4. 1 indicadores de desempenho dos serviços financeiros

indicadores de desempenho dos serviços de recursos humanos

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017										Δ	2018										Δ	2019																										
			SC	SMS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%	SC		SMS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%	SC	SMS		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%																				
taxa de cumprimento do calendário para avaliação do pessoal não docente	número de atividades realizadas dentro do prazo/número de atividades previstas*100	100,00%	2	0	0	0	0	0	2	4,17	8	8	8	8	8	8	48	0,00	↓	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	8	8	8	8	8	8	48	100,00		
taxa de cumprimento do calendário para avaliação do pessoal docente	número de atividades realizadas dentro do prazo/número de atividades previstas*100	100,00%	[shaded]											[shaded]											1	1	1	1	1	1	5	100,00	1	1	1	1	1	1	5	100,00											
taxa de cumprimento do plano de formação	número de ações realizadas de acordo com o plano/número de ações previstas no plano*100	100,00%, 5 ações por ano	[shaded]										0	0,00	→	[shaded]										0	0,00	→	[shaded]										0	0,00											
taxa de ações de formação extra plano autorizadas	número de ações de formação extra plano autorizadas/número de ações de formação extra plano solicitadas*100	pelo menos 7 ações por ano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0,00	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
taxa de cumprimento do prazo para pagamento de trabalho suplementar realizado	número de processos de pagamento de trabalho suplementar concluídos dentro do prazo estipulado/número de solicitações para execução de trabalho suplementar aprovadas*100	≥ 90,00%	204	0	0	0	0	0	0	204	100,00	204	0	0	0	0	0	204	100,00	→	38	0	0	0	0	0	0	38	100,00	↓	126	0	0	0	0	0	0	126	99,21	127	0	0	0	0	0	0	127	99,21			
taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos registos de controlo de assiduidade	número de registos efetuados dentro do prazo/número de registos previstos*100	100,00%	12	0	0	0	0	0	0	12	100,00	12	0	0	0	0	0	12	100,00	→	12	0	0	0	0	0	0	12	100,00	↓	290	0	0	0	0	0	0	290	52,16	556	0	0	0	0	0	0	556	52,16			
taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de deslocação em serviço	número de pedidos de deslocação em serviço concluídos dentro do prazo/número de pedidos de deslocação em serviço apresentados*100	100,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0,00	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	↑	94	0	0	0	0	0	0	94	94,00	100	0	0	0	0	0	0	100	94,00			
taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de equiparação a bolseiro	número de pedidos de equiparação a bolseiro concluídos dentro do prazo/número de pedidos de equiparação a bolseiro apresentados*100	100,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0,00	→	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	↑	7	0	0	0	0	0	0	7	100,00	7	0	0	0	0	0	0	7	100,00			
taxa de cumprimento do prazo para cessação de contratos	número de processos de cessação de contratos concluídos em tempo/número de processos de cessação de contratos previstos*100	100,00%	1	0	0	0	0	0	0	1	100,00	1	0	0	0	0	0	1	100,00	↓	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	↑	6	0	0	0	0	0	0	6	100,00	6	0	0	0	0	0	0	6	100,00			
taxa de cumprimento do prazo para preparação de contratos para assinatura	número de contratos preparados para assinatura em tempo/número de contratos propostos*100	100,00%	301	0	0	0	0	0	0	301	100,00	301	0	0	0	0	0	301	100,00	↓	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	↑	201	0	0	0	0	0	0	201	83,40	241	0	0	0	0	0	0	241	83,40			
taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de acumulações de funções	número de pedidos de acumulação de funções concluídos dentro do prazo/número de pedidos de acumulação de funções apresentados*100	100,00%	133	0	0	0	0	0	0	133	100,00	133	0	0	0	0	0	133	100,00	↓	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	↑	148	0	0	0	0	0	0	148	100,00	148	0	0	0	0	0	0	148	100,00			
taxa de cumprimento do prazo para qualificação de acidentes de trabalho	número de acidentes de trabalho qualificados dentro do prazo/número de acidentes de trabalho comunicados aos serviços*100	100,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0,00	↑	2	0	0	0	0	0	0	2	100,00	→	4	0	0	0	0	0	0	4	100,00	4	0	0	0	0	0	0	4	100,00			

tabela VII.4. 2 indicadores de desempenho dos serviços de recursos humanos

indicadores de desempenho dos
serviços de informática

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017							Δ	2018							Δ	2019						
			SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL		%	SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL		GLOBAL	%	SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV
taxa de cumprimento do prazo para realização de projetos informáticos	número de projetos realizados de acordo com especificações e prazos de execução/número de projetos informáticos realizados no período*100	100,00%	1					1	100,00%	→	1					1	100,00%	→	1					1	100,00%
			1					1	100,00%	→	1					1	100,00%	→	1					1	100,00%
taxa de cumprimento do prazo para resolução de ocorrências em aplicação, rede ou segurança de dados	número de ocorrências resolvidas dentro do prazo/número de ocorrências detetadas*100	≥ 90,00%	2					2	100,00%	↘	0					0	0,00%	→	0					0	0,00%
			2					2	100,00%	↘	0					0	0,00%	→	0					0	0,00%
taxa de cumprimento do prazo para resolução de solicitações efetuadas através da plataforma helpdesk	número de solicitações resolvidas dentro do prazo estipulado para cada tipologia/número de solicitações efetuadas através da plataforma helpdesk*100	≥ 95,00%	145					145	98,64%	↘	315					315	98,44%	↗	171					171	98,84%
			147					147	98,64%	↘	320					320	98,44%	↗	173					173	98,84%
tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade crítica	número de horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade crítica/número de solicitações com prioridade crítica	≤ 6 horas	7					7	3,50	↘	13				13	4,33	↗	8,03					8,03	4,02	
			2					2	3,50	↘	3				3	4,33	↗	2					2	4,02	
tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade elevada	número de horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade elevada/número de solicitações com prioridade elevada	≤ 48 horas	139					139	23,17	↗	324				324	21,60	↗	97,5					97,54	12,19	
			6					6	23,17	↗	15				15	21,60	↗	8					8	12,19	
tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade média	número de horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade média/número de solicitações com prioridade média	≤ 72 horas	1069					1069	48,59	↗	3042				3042	44,09	↗	285					285,33	35,67	
			22					22	48,59	↗	69				69	44,09	↗	8					8	35,67	
tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade baixa	número de horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade baixa/número de solicitações com prioridade baixa	≤ 168 horas	11007					11007	94,08	↘	25837				25837	110,89	↘	23271					23270,71	150,13	
			117					117	94,08	↘	233				233	110,89	↘	155					155	150,13	

tabela VII.4. 3 indicadores de desempenho dos serviços de informática

indicadores de desempenho dos
serviços de documentação

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017								Δ	2018								Δ	2019							
			ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%	ESAV		ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%	ESAV	ESEV		ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%			
tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	número de dias gastos para disponibilização de novos documentos/número de documentos disponibilizados no período	≤ 4.00 dias	43	2	1021	684	2	1752		3,05	↗	24	2	364	900	2	1292		2,10	↗	0,49	2,12	3,44	0,48		1,63		
			53	86	109	292	34	574				11	189	82	256	76	614											
taxa de evolução da base documental	número de documentos disponíveis no final do ano/número de documentos disponíveis no final do ano anterior*100	≥ 102.00 %	3697	43506	5794	22816	3786	79599		101,46%	↗	3728	28684	6666	23072	3912	66062		102,29%	↘	0%	111%	69%	83%	64%	65,40%		
			3644	43098	5662	22383	3670	78457				3697	28487	5794	22816	3786	64580											
tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	número de dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica/número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	≤ 3.00 dias	12	0	113	4	0	129		1,52	↗	2	0	95	2	0	99		1,32	↗	2,00	0,67	1,78	1,00	1,53	1,40		
			6	0	76	3	0	85				1	0	73	1	0	75											
percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	número de pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido/número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período*100	≥ 90.00 %	6	0	76	3	0	85		100,00%	→	1	0	73	1	0	75		100,00%	→	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%		
			6	0	76	3	0	85				1	0	73	1	0	75											
taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	(número de documentos consultados (leitura domiciliária+presencial) no corrente ano/número de utentes com atividade no corrente ano)/(número de documentos consultados (leitura domiciliária+presencial) no ano anterior/número de utentes com atividade no ano anterior)*100	≥ 100.50 %	8532	3667	4600	3040	857	20696		97,64%	↗	8592	3983	3516	3050	893	20034		104,15%	↘	107%	86%	91%	110%	79%	94,39%		
			238	527	271	515	164	1715				230	453	266	482	163	1594											
			7513	5020	5284	2619	452	20888				8532	3667	4600	3040	857	20696											
			233	590	341	447	79	1690				238	527	271	515	164	1715											
percentagem de validações efetuadas no repositório	número de validações/número de solicitações para validação*100	100,00%	47	254	146	143	65	655		92,78%	↘	96	136	96	56	8	392		90,53%	↗	100%	100%	94%	100%	100%	98,73%		
			57	254	187	143	65	706				117	136	116	56	8	433											
taxa de evolução dos documentos depositados no repositório digital	número de documentos depositados no repositório no final do ano/número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior*100	≥ 110.00 %	143	254	146	143	65	751		141,70%	↗	239	390	242	199	73	1143		152,20%	↘	79%	116%	64%	20%	18%	59,26%		
			140	141	148	83	18	530				143	254	146	143	65	751											

tabela VII.4. 4 indicadores de desempenho dos serviços de documentação

indicadores de desempenho dos
serviços de ação social

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017	Δ	2018	Δ	2019
			%		%		%
taxa de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente/número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos*100	100,00%	0,00%	↗	1778 78,26%	↘	1677 73,94%
taxa de realização de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo	número de verificações aleatórias efetuadas a requerimentos a bolsa de estudo/número de requerimentos a bolsa de estudo apresentados*100	≥ 10,00%, conforme prazo legal	67 3,00%	↗	238 10,48%	↗	275 12,13%
taxa de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	número de despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados/número de recursos à atribuição de apoio social apresentados*100	100,00%, conforme prazo legal	1 100,00%	↘	0 0,00%	→	0 0,00%
taxa de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	número de fases concluídas dentro do prazo/número de fases previstas*100	100,00%, 31/08 e início ano letivo seguinte	2 100,00%	→	2 100,00%	→	2 100,00%
valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	soma dos valores mensais obtidos com a venda de senhas no período de referência/meses no período de referência	≥ 1500,00€	1318,80 109,90	↗	20497,00 1708,08	↘	2035,16 169,60
taxa de consultas de medicina realizadas para estudantes	número de consultas realizadas para estudantes/número total de consultas realizadas*100	≥ 50,00%		↗	291 29,16%	↗	418 30,69%
taxa de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	número de consultas realizadas para pessoal docente/número total de consultas realizadas*100	≤ 25,00%		↗	214 21,44%	↗	312 22,91%
taxa de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	número de consultas realizadas para pessoal não docente/número total de consultas realizadas*100	≤ 25,00%		↗	493 49,40%	↘	632 46,40%
taxa de consultas de psicologia realizadas para estudantes	número de consultas realizadas para estudantes/número total de consultas realizadas*100	≥ 50,00%		↗	120 94,49%	↗	173 97,19%
taxa de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	número de consultas realizadas para pessoal docente/número total de consultas realizadas*100	≤ 20,00%		→	0 0,00%	→	0 0,00%
taxa de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	número de consultas realizadas para pessoal não docente/número total de consultas realizadas*100	≤ 20,00%		↗	3 2,36%	↗	5 2,81%
taxa de consultas de psicologia realizadas para outro público	número de consultas realizadas para outro público/número total de consultas realizadas*100	≤ 10,00%		↗	4 3,15%	↘	0 0,00%

tabela VII.4. 5 indicadores de desempenho dos serviços de ação social

indicadores de desempenho dos serviços de comunicação,
cultura e documentação e de
apoio ao acesso ao ensino superior

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017 %	Δ	2018 %	Δ	2019 %
taxa de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	campanhas publicitárias validadas/campanhas publicitárias solicitadas*100	≥ 90,00%	19 19 100,00%	→	33 33 100,00%	→	21 21 100,00%
taxa de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias	informações divulgadas através do canal de notícias dentro do prazo/solicitações para divulgação de informações através do canal de notícias*100	≥ 90,00%, 24 horas	286 286 100,00%	→	346 346 100,00%	→	310 310 100,00%
taxa de cumprimento do prazo para a edição de boletins superior em notícias	boletins superior em notícias editados/boletins superior em notícias previstos*100	≥ 90,00%, 3 dias	49 51 96,08%	↘	72 83 86,75%	↗	227 253 89,72%
taxa de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico tv	reportagens difundidas dentro do prazo/reportagens realizadas*100	≥ 90,00%, 48 horas	67 69 97,10%	↘	58 66 87,88%	↗	79 80 98,75%
taxa de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo/comunicados de imprensa autorizados*100	≥ 90,00%, 24 horas		↗	109 109 100,00%	→	95 95 100,00%
taxa de participação em eventos de orientação vocacional	participações em eventos de orientação vocacional/convites autorizados para participação em eventos de orientação vocacional*100	100,00%	64 64 100,00%	→	52 52 100,00%	↘	50 91 54,95%
taxa de cumprimento da linha editorial - polistécnica online	edições realizadas/edições previstas*100	100,00%	5 9 55,56%	↗	8 10 80,00%	→	8 10 80,00%
taxa de cumprimento do calendário previsto para a realização de eventos de divulgação institucional	eventos realizados (dias abertos + ciência em férias)/eventos planeados*100	100,00%	2 2 100,00%	→	2 2 100,00%	→	2 2 100,00%
taxa de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura do ipv	atividades realizadas de acordo com o calendário/atividades previstas (atualização e distribuição)*100	100,00%	2 2 100,00%	→	2 2 100,00%	→	2 2 100,00%
taxa de cumprimento do prazo para disponibilização de informação na página internet do gaes	informações enviadas para atualização página internet do gaes dentro do prazo/informações disponibilizadas pela dges e em diário da república*100	100,00%	17 17 100,00%	→	17 17 100,00%	→	18 18 100,00%
tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso/perguntas colocadas sobre o acesso	≤ 1 hora	43,09 70 0,62	↗	176,00 49 3,59	↘	19,00 33 0,58
taxa de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior	atividades realizadas de acordo com o calendário/atividades previstas no calendário*100	100,00%	6 6 100,00%	→	6 6 100,00%	→	6 6 100,00%

tabela VII.4. 6 indicadores de desempenho dos serviços de comunicação, cultura e documentação e de apoio ao acesso ao ensino superior

indicadores de desempenho dos serviços académicos

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017								Δ	2018								Δ	2019							
			ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%	ESAV		ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%	ESAV	ESEV		ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%			
percentagem de candidaturas a uci concluídas dentro do prazo	número de candidaturas concluídas dentro do prazo/número de candidaturas recebidas no período*100	≥ 80.00 % até ao dia útil anterior ao primeiro dia de aulas ou até quinze dias úteis após receção de candidaturas fora prazo	44	43	6	297	14	404	98,30%	↗	37	44	1	286	15	383	99,74%	↗	40	47	8	277	17	389	100,00%			
			44	43	6	297	21	411			37	44	1	286	16	384			40	47	8	277	17	389				
percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100	100.00 % de acordo com prazos do edital	22	24	0	49	7	102	98,08%	↗	13	29	31	62	21	156	100,00%	→	14	24	32	52	24	146	100,00%			
			22	24	0	49	9	104			13	29	31	62	21	156			14	24	32	52	24	146				
percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100	100.00 % de acordo com prazos do edital	31	41	23	118	25	238	100,00%	→	33	24	9	91	27	184	100,00%	→	36	42	8	113	25	224	100,00%			
			31	41	23	118	25	238			33	24	9	91	27	184			36	42	8	113	25	224				
percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100	100.00 % de acordo com prazos do edital	41	47	18	128	24	258	100,00%	→	44	31	24	139	38	276	100,00%	→	58	52	14	157	30	311	100,00%			
			41	47	18	128	24	258			44	31	24	139	38	276			58	52	14	157	30	311				
percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100	100.00 % de acordo com prazos do edital	58	33	0	272	39	402	100,00%	→	54	46	0	281	39	420	100,00%	→	166	139	0	342	58	705	100,00%			
			58	33	0	272	39	402			54	46	0	281	39	420			166	139	0	342	58	705				
percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100	100.00 % de acordo com prazos do edital	11	130	278	107	34	560	100,00%	→	9	4	337	164	22	536	100,00%	→	15	14	269	161	29	488	100,00%			
			11	130	278	107	34	560			9	4	337	164	22	536			15	14	269	161	29	488				
percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo/número de documentos académicos solicitados no período*100	número de documentos académicos emitidos dentro do prazo/número de documentos académicos solicitados no período*100	≥ 90.00 % até dez dias úteis após pedido	130	722	626	1632	338	3448	100,00%	↘	171	1294	750	1870	319	4404	99,77%	↗	169	1529	796	1767	323	4584	99,98%			
			130	722	626	1632	338	3448			171	1294	754	1876	319	4414			169	1529	797	1767	323	4585				
percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	número de inscrições em regime de tempo parcial concluídas dentro do prazo/número de pedidos de inscrição recebidos no período*100	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	53	3	0	16	1	73	100,00%	→	30	1	0	30	1	62	100,00%	→	29	2	1	33	1	66	100,00%			
			53	3	0	16	1	73			30	1	0	30	1	62			29	2	1	33	1	66				
percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	número de estudantes erasmus inscritos dentro do prazo/número de estudantes erasmus recebidos no período*100	100,00%	4	9	10	94	1	118	100,00%	→	7	35	8	63	0	113	100,00%	→	7	22	12	46	6	93	100,00%			
			4	9	10	94	1	118			7	35	8	63	0	113			7	22	12	46	6	93				
percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	número de anulações concluídas dentro do prazo/número de pedidos de anulação recebidos no período*100	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	10	27	11	108	18	174	100,00%	↘	17	52	4	111	12	196	97,03%	↗	19	49	7	143	24	242	100,00%			
			10	27	11	108	18	174			17	52	9	111	13	202			19	49	7	143	24	242				

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017								Δ	2018								Δ	2019							
			ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%	ESAV		ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%	ESAV	ESEV		ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL	%			
percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	número de respostas a pedidos de retorno comunicadas dentro do prazo/número de pedidos de retorno recebidos no período*100	≥ 85,00 % até dez dias úteis após pedido	0	9	0	36	2	47	100,00%	→	1	5	0	24	3	33	100,00%	→	0	1	0	34	0	35	100,00%			
			0	9	0	36	2	47	100,00%	→	1	5	0	24	3	33	100,00%	→	0	1	0	34	0	35	100,00%			
percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	número de respostas a pedidos de concessão comunicadas dentro do prazo/número de pedidos de concessão recebidos no período*100	≥ 85,00 % até dez dias úteis após pedido	166	13	145	341	4	669	100,00%	→	99	33	247	379	2	760	100,00%	↘	12	15	328	447	64	866	99,88%			
			166	13	145	341	4	669	100,00%	→	99	33	247	379	2	760	100,00%	↘	12	15	329	447	64	867	99,88%			
percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	número de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo/número de pedidos de creditação recebidos no período*100	≥ 80,00 % até trinta e cinco dias úteis após pedido	23	47	47	48	22	187	93,50%	↘	54	40	59	72	19	244	91,39%	↘	42	28	44	82	7	203	86,75%			
			23	47	56	52	22	200	93,50%	↘	54	40	71	75	27	267	91,39%	↘	42	28	60	82	22	234	86,75%			
percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	número de reembolsos concluídos dentro do prazo/número de pedidos de reembolso recebidos no período*100	≥ 80,00 % até trinta dias úteis após pedido	4	26	67	20	1	118	100,00%	→	9	29	8	19	0	65	100,00%	↘	12	13	2	26	1	54	96,43%			
			4	26	67	20	1	118	100,00%	→	9	29	8	19	0	65	100,00%	↘	12	13	3	26	2	56	96,43%			
percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	número de notas registadas dentro do prazo/número de estudantes que realizaram defesa no período*100	100,00%	70	0	54	0	0	124	100,00%	↘	96	0	51	0	7	154	98,09%	↗	70	29	52	24	9	184	100,00%			
			70	0	54	0	0	124	100,00%	↘	96	0	54	0	7	157	98,09%	↗	70	29	52	24	9	184	100,00%			
percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	número de informações complementares disponibilizadas no siges dentro do prazo/número de informações complementares validadas*100	100,00%	1	0	60	0	0	61	100,00%	→	1	0	0	0	0	1	100,00%	→	0	0	41	171	0	212	100,00%			
			1	0	60	0	0	61	100,00%	→	1	0	0	0	0	1	100,00%	→	0	0	41	171	0	212	100,00%			
percentagem de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	número de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo/número de estudantes internacionais recebidos no período*100	100,00%	0	7	1	39	1	48	100,00%	→	2	39	12	111	0	164	100,00%	→	13	59	8	142	10	232	100,00%			
			0	7	1	39	1	48	100,00%	→	2	39	12	111	0	164	100,00%	→	13	59	8	142	10	232	100,00%			

tabela VII.4. 7 indicadores de desempenho dos serviços académicos

indicadores de desempenho dos
serviços de apoio jurídico

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017		Δ	2018		Δ	2019	
				%			%			%
taxa de cumprimento do prazo para execução de pareceres	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados/número de pareceres solicitados*100	≥ 95,00%	448 460	97,39%	↗	412 417	98,80%	↘	459 475	96,63%
taxa de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	número de orientações e informações elaboradas/número de orientações e informações previstas*100	100,00%	1 1	100,00%	↘	4 6	66,67%	↘	3 6	50,00%
taxa de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo/número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas*100	100,00%	0 2	0,00%	↗	1 5	20,00%	↗	2 2	100,00%
taxa de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	número de divulgações efetuadas/número de pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias*100	≥ 90,00%	28 32	87,50%	↘	0 0	0,00%	↗	55 59	93,22%
taxa de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	número de despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados/número de reclamações apresentadas*100	100,00%	5 5	100,00%	→	13 13	100,00%	↘	21 24	87,50%

tabela VII.4. 8 indicadores de desempenho dos serviços de apoio jurídico

indicadores de desempenho dos
serviços de inserção na vida ativa

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017		Δ	2018		Δ	2019	
				%			%			%
taxa de validação dos registos de estudantes e de diplomados na bolsa de emprego efetuadas dentro do prazo	número de validações de registos efetuados por estudantes e diplomados na bolsa de emprego/número de registos efetuados por estudantes e diplomados na bolsa de emprego*100	100,00%	118 118	100,00%	→	79 79	100,00%	→	150 150	100,00%
taxa de divulgação de ofertas de emprego, através da bolsa, dentro do prazo	número de ofertas de emprego divulgadas/número de solicitações para divulgação de ofertas de emprego*100	100,00%	178 178	100,00%	→	90 90	100,00%	→	259 259	100,00%
taxa de validação de registos de empresas na bolsa de emprego efetuadas dentro do prazo	número de validações de registos efetuados por empresas na bolsa de emprego/número de registos efetuados por empresas na bolsa de emprego*100	100,00%	48 48	100,00%	→	22 22	100,00%	→	50 50	100,00%
taxa de validação de registos na bolsa de docentes efetuadas dentro do prazo	número de validações de registos efetuados na bolsa de docentes/número de registos efetuados na bolsa de docentes*100	100,00%	153 153	100,00%	→	60 60	100,00%	→	106 106	100,00%
taxa de resposta a pedidos de informações para recrutamento comunicadas dentro do prazo	número de respostas dadas a pedidos de informação para recrutamento/número de pedidos de informação para recrutamento recebidos*100	100,00%	16 16	100,00%	→	26 26	100,00%	→	24 24	100,00%
percentagem de candidatos ativos na bolsa de emprego	número de candidatos ativos na bolsa de emprego/número total de candidatos na bolsa de emprego*100	≥ 90,00%	716 1053	68,00%	↘	0 0	0,00%	↗	850 1310	64,89%
percentagem de candidatos ativos na bolsa de docentes	número de candidatos ativos na bolsa de docentes/número total de candidatos na bolsa de docentes*100	≥ 90,00%	854 1083	78,86%	↘	0 0	0,00%	↗	1006 1276	78,84%
percentagem de eventos realizados sob a temática da empregabilidade	número de eventos realizados/número de eventos previstos*100	100,00%	0 0	0,00%	→	0 0	0,00%	↗	2 2	100,00%

tabela VII.4. 9 indicadores de desempenho dos serviços de inserção na vida ativa

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017										Δ	2018										Δ	2019															
			SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	MULTIUSOS CAMIUS	OUTRAS	GLOBAL		%	SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	MULTIUSOS CAMIUS	OUTRAS		GLOBAL	%	SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	MULTIUSOS CAMIUS	OUTRAS	GLOBAL	%			
taxa de cumprimento das ordens de trabalho encerradas/número de ordens de trabalho relativas às atividades de manutenção	número de ordens de trabalho encerradas/número de ordens de trabalho iniciadas*100	IV 90,00%											0	0,00%	↗											824	91,86%	↘											890	90,63%
													0													897													982	
custo da manutenção por unidade orgânica	custo da manutenção por unidade orgânica		11041	2676	51	0	30984	1111	27094	72956,91			↘	13875	1891	199	1841	19456	21187	58447,96			↗	15778	6776	3212	1879	12190	5676	23883	69395,08									
			15%	4%	0%	0%	42%	2%	37%	100%				24%	3%	0%	3%	33%	0%	36%	100%				23%	10%	5%	3%	18%	8%	34%	100%								

tabela VII.4. 10 indicadores de desempenho dos serviços de manutenção e de gestão de infraestruturas

satisfação com os serviços

INDICADOR	META	UO	RESULTADO				
			2017	Δ	2018	Δ	2019
taxa de satisfação com os serviços de recursos humanos	≥ 80.00%	GLOBAL	13,57%	↘	0,00%	→	0,00%
		SC	95,00%	↘	0,00%	→	0,00%
		SAS	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESAV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESEV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESSV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESTGV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
ESTGL	0,00%	→	0,00%	→	0,00%		
taxa de satisfação com os serviços de relações externas	≥ 80.00%	SC	96,13%	↗	96,18%	↘	81,80%
taxa de satisfação com os serviços de comunicação, cultura e relações externas	≥ 80.00%	SC	100,00%	↘	68,42%	↗	100,00%
taxa de satisfação com os serviços prestados pelo gabinete de acesso ao ensino superior	≥ 80.00%	SC	99,08%	↘	97,71%	↘	92,28%
taxa de satisfação com os serviços de inserção na vida ativa	≥ 80.00%	SC	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
taxa de satisfação com os serviços financeiros	≥ 80.00%	GLOBAL	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		SC	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		SAS	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESAV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESEV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESSV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESTGV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
ESTGL	0,00%	→	0,00%	→	0,00%		
taxa de satisfação com os serviços de ação social	≥ 80.00%	SAS	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
taxa de satisfação com os serviços de documentação	≥ 80.00%	GLOBAL	94,56%	↘	91,19%	↘	90,44%
		ESAV	98,55%	↘	97,35%	↘	96,56%
		ESEV	89,43%	↘	83,56%	↗	85,36%
		ESSV	92,78%	↘	88,89%	↗	89,03%
		ESTGV	94,40%	↘	90,26%	↘	86,54%
		ESTGL	97,62%	↘	95,88%	↘	94,69%
taxa de satisfação com os serviços prestados pelo departamento jurídico	≥ 80.00%	SC	0,00%	→	0,00%	↗	99,64%
taxa de satisfação com os serviços prestados pelo departamento técnico (empreitadas)	≥ 80.00%	SC	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
taxa de satisfação com os serviços prestados pelos serviços técnicos (manutenção)	≥ 80.00%	ESTGV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
taxa de satisfação com os serviços de informática	≥ 80.00%	GLOBAL	16,02%	↗	16,47%	↘	16,45%
		SC	96,14%	↗	98,83%	↘	98,71%
		ESAV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESEV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESSV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESTGV	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
		ESTGL	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
grau de satisfação com os serviços académicos	≥ 8.00	GLOBAL	7,59	↗	8,61	↗	9,20
		ESAV	0,00	↗	5,57	↗	9,24
		ESEV	9,68	→	9,68	↘	9,20
		ESSV	9,68	↘	9,36	↗	9,38
		ESTGV	9,85	↗	9,86	↘	9,55
		ESTGL	8,73	↘	8,59	→	8,59
taxa de assuntos resolvidos nos serviços académicos	≥ 80.00%	SAC	68,89%	↘	66,33%	↗	96,93%
		ESAV	0,00%	↗	57,14%	↗	97,44%
		ESEV	100,00%	→	100,00%	↘	98,20%
		ESSV	100,00%	↘	0,00%	↗	100,00%
		ESTGV	72,59%	↗	76,77%	↗	90,24%
		ESTGL	71,88%	↗	97,73%	→	97,73%

tabela VII.4. 11 satisfação com os serviços

aplicação do questionário à
satisfação com os serviços

INDICADOR	META	UO	RESULTADO										
			2017			2018			2019				
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de recursos humanos	≥ 20.00%	GLOBAL	6	49	1,75%	↘	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		SC	6	49	12,24%	↘	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		SAS	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESAV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESEV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESSV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESTGV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESTGL	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	≥ 20.00%	SC	68	142	47,89%	↗	72	88	81,82%	↘	25	50	50,00%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e relações externas	≥ 20.00%	SC	32	50	64,00%	↘	16	55	29,09%	↗	40	71	56,34%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços prestados pelo gabinete de acesso ao ensino superior	≥ 20.00%	SC	76	139	54,68%	↗	293	338	86,69%	↘	301	400	75,25%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de inserção na vida ativa	≥ 20.00%	SC	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços financeiros	≥ 20.00%	GLOBAL	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		SC	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		SAS	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESAV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESEV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESSV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESTGV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESTGL	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de ação social	≥ 20.00%	SAS	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de documentação	≥ 20.00%	GLOBAL	515	1843	27,94%	↘	381	1594	23,90%	↗	565	1590	35,53%
		ESAV	52	144	36,11%	↘	51	230	22,17%	↗	55	179	30,73%
		ESEV	115	527	21,82%	↗	118	453	26,05%	↘	123	489	25,15%
		ESSV	107	493	21,70%	↗	74	266	27,82%	↘	69	333	20,72%
		ESTGV	94	515	18,25%	↘	42	482	8,71%	↗	155	389	39,85%
		ESTGL	147	164	89,63%	↘	96	163	58,90%	↗	163	200	81,50%
		taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços prestados pelo departamento jurídico	≥ 20.00%	SC	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	↗	14
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços prestados pelo departamento técnico (empregadas)	≥ 20.00%	SC	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços prestados pelos serviços técnicos (manutenção)	≥ 20.00%	ESTGV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de informática	≥ 20.00%	GLOBAL	35	147	23,81%	↘	46	320	14,38%	↗	71	173	41,04%
		SC	35	147	23,81%	↘	46	320	14,38%	↗	71	173	41,04%
		ESAV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESEV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESSV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESTGV	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
		ESTGL	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%	→	0	0	0,00%
taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços académicos	≥ 20.00%	SAC	1198	17276	6,93%	↘	1015	16959	5,99%	↘	s/d	s/d	4,71%
		ESAV	0	713	0,00%	↗	7	704	0,99%	↗	s/d	s/d	3,33%
		ESEV	465	10328	4,50%	↘	348	9098	3,83%	↘	s/d	s/d	3,78%
		ESSV	140	1207	11,60%	↗	207	1510	13,71%	↗	s/d	s/d	14,06%
		ESTGV	539	4538	11,88%	↘	409	5153	7,94%	↘	s/d	s/d	3,92%
		ESTGL	54	490	11,02%	↘	44	494	8,91%	↘	s/d	s/d	6,38%

tabela VII.4. 12 aplicação do questionário à satisfação com os serviços

ANEXO F



indicadores globais de
desempenho do sistema

indicador	fórmula de cálculo	meta	2017 % Δ	2018 % Δ	2019 %
taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos documentos de revisão do sistema	número de documentos de revisão do sistema elaborados dentro do prazo/número de documentos de revisão do sistema previstos*100	≥ 90.00%, 01/03	2 100,00% →	2 100,00% ↘	1 50,00%
taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos planos da qualidade	número de planos da qualidade elaborados dentro do prazo/número de planos da qualidade previstos*100	≥ 90.00%, 01/04			1 100,00%
taxa de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios das áreas nucleares	número de relatórios das áreas nucleares elaborados dentro do prazo/número de relatórios das áreas nucleares previstos*100	≥ 90.00%, 31/01	5 100,00% →	5 100,00% ↘	4 50,00%
desvio máximo do prazo para entrega dos relatórios das áreas nucleares	número de dias contados a partir da data limite até à data de entrega do último relatório de área nuclear	≤ 7 dias			33 33,00
taxa de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios dos serviços	número de relatórios dos serviços elaborados dentro do prazo/número de relatórios dos serviços previstos*100	≥ 90.00%, 31/01			2 18,18%
desvio máximo do prazo para entrega dos relatórios dos serviços	número de dias contados a partir da data limite até à data de entrega do último relatório de serviço	≤ 7 dias			49 49,00
taxa de realização de reuniões regulares das comissões para a qualidade ⁽²⁾	número de reuniões realizadas/número de reuniões previstas*100	≥ 90.00%, 2 reuniões/ano/comissão		2 25,00% ↗	6 75,00%
taxa de cumprimento do prazo para elaboração do programa de auditorias	número de programas de auditoria elaborados dentro do prazo/número de programas de auditoria previstos*100	≥ 90.00%, 01/03	1 100,00% →	1 100,00% →	1 100,00%
taxa de cumprimento do prazo para envio dos planos de auditoria	número de planos de auditoria enviados dentro do prazo/número de auditorias previstas*100	≥ 90.00%, 10 dias úteis	55 98,21% ↗	63 105,00% ↘	63 100,00%
taxa de cumprimento do prazo para envio dos relatórios de auditoria	número de relatórios de auditoria enviados dentro do prazo/número de auditorias previstas*100	≥ 90.00%, 10 dias úteis	54 96,43% ↗	63 105,00% ↘	62 98,41%
taxa de cumprimento do calendário das auditorias	número de auditorias realizadas nas datas previstas/número de auditorias previstas*100	≥ 90.00%, conforme calendário aprovado	54 96,43% ↗	63 105,00% ↘	62 98,41%
taxa de eficácia das melhorias identificadas	número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100	≥ 80.00%, conforme planeamento	74 37,95% ↘	49 29,17% ↘	0 0,00%

tabela VIII 2 indicadores globais de desempenho do sistema