



QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2010

Ministério: Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismos: ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Missão: Produzir, ensinar e divulgar conhecimento científico / tecnológico na área das engenharias

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE)	Meta	Taxa de realização
OE 1 - Incrementar o sucesso escolar	Atingir 51% de sucesso escolar nos próximos 3 anos	
OE 2 - Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento	Melhorar em 20% a percepção da qualidade do ISEL e do apoio prestado aos alunos	
OE 3 - Melhorar a qualificação dos Recursos Humanos	Atingir os 33% de doutorados no ISEL e garantir em 90% o cumprimento do plano de formação do pessoal docente e não docente	
OE 4 - Promover a Internacionalização do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa	Incrementar em 10% as parcerias/protocolos com instituições de ensino internacionais, sobretudo com países da CPLP, europeus e ibero-americanos	
OE 5 - Implementar estratégias de diferenciação desenvolvendo as áreas nucleares de afirmação do ISEL	Incrementar em 30% as receitas de contratos celebrados com o meio empresarial, os organismos de investigação e a comunidade civil através de ações de demonstração de I&D e ATT	

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)

Eficácia										Ponderação: 30%	
OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 51%										Ponderação: 30%	
Impactos: OE1											
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 1 - (nº de alunos diplomados no ano n/nº de alunos inscritos no 1º ano, 1ª vez de n-x)*100 em que x é igual à duração do curso	41%	81%	98%	69%	51%	60%					
IND 2 - (nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	n.d.		2,5%	5%	4%	40%					
OO2 - Aumentar em 10% o numero de foruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho										Ponderação: 10%	
Impactos: OE 5											
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 3 - nº de encontros com empregadores	5	6	7	10	9	100%					
OO3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada										Ponderação: 10%	
Impactos: OE 5											
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	n.d.			6%	5%	100%					
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar										Ponderação: 20%	
Impactos: OE1											
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-1 - nº alunos diplomados do ano n-1 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n - nº de alunos inscritos no ano n	474	199	462	870	350	100%					



OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso										Ponderação: 10%
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 6 - ((nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1) / nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1) * 100	178%	-20%	10%	-36%	30%	45%				
IND 7 - ((nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) / nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) * 100	73%	15%	-84%	112%	20%	55%				
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais										Ponderação: 20%
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100	n.d.				95%	40%				
IND 9 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100					85%	10%				
IND 10 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100					98%	10%				
IND 11 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100					75%	40%				
Eficiência										Ponderação: 40%
OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo										Ponderação: 10%
Impactos: OE 5										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 12 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	20%	23%	23%	26%	30%	100%				
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia										Ponderação: 20%
Impactos: OE4, OE5										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 13 - ((nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n - nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1) / nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1)*100	-67%	-100%	10%	100%	10%	50%				
IND 14 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	n.d.	19,05%	64%	-44%	10%	50%				
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente										Ponderação: 20%
Impactos: OE2, OE3										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 15 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	n.d.		85%	671%	90%	50%				
IND 16 - % de colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL			45%	91%	50%	50%				
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados										Ponderação: 15%
Impactos: OE2, OE3										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 17 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	24%	28%	33%	50%				
IND 18 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	23	20	50%				



OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior. Ponderação: 25%										
Impactos: OE2, OE4										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 19 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	27	46	50	27	50	40%				
IND 20 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	-37%	-6%	38%	23%	7%	30%				
IND 21 - ((nº de docentes em programas de mobilidade no ano n - nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) / nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) * 100	117%	-23%	-70%	-33%	9%	30%				
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc) Ponderação: 10%										
Impactos: OE1, OE2										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 22 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		16%	42%	4%	100%				

Qualidade Ponderação: 30%										
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento Ponderação: 50%										
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 23 - grau de satisfação médio da população servida aferido via inquérito (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)	n.e.	2,47	2,49	2,59	3,00	60%				
IND 24 - (nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100	0%	20%	30%	0%	10%	40%				
OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade Ponderação: 50%										
Impactos: OE2										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 25 - (nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / Nº total de serviços) * 100	0%	0%	0%	20%	40%	50%				
IND 26 - (nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	0%	0%	0%	0%	20%	50%				

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%		
Eficiência	40%		
Qualidade	30%		
Avaliação Final	100%		

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direcção Superior	20		1	
Dirigentes - Direcção Intermédia	16		6	
Técnico Superior	12		72	
Assistente Técnico	8		87	
Coordenador Técnico	9		0	
Assistente Operacional	5		42	
Especialista de Informática	5		0	
Técnico de Informática	5		13	
Outros	4		0	
Total	84		221	



Nº de efectivos no Organismo	31-12-2008	31-12-2009	31-12-2010 - Estimado
Pessoal docente (ETI)	441,6	417,4	447,6
Pessoal não docente	157	187	221
Total	599	604	669

Recursos Financeiros (€)	Planeados	Realizados	Desvio
Orçamento Funcionamento	27.956.417 €		
Despesas com Pessoal	24.927.473 €		
Aquisição de bens e serviços	2.777.755 €		
Transferências correntes	- €		
Outros	251.189 €		
Despesas de Capital	- €		
Total	27.956.417 €	- €	- €

Parâmetros
<p>Eficácia</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
<p>Eficiência</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
<p>Qualidade</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>

Eficácia	Eficiência	Qualidade
30%	40%	30%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos

Recursos Financeiros

■ ■

Recursos Humanos

NOTA EXPLICATIVA:
 O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(resultado-meta N)/meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N - Resultado)/Meta].
 O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS:



INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
IND 1 - (nº de alunos diplomados no ano n/nº de alunos inscritos no 1º ano, 1ª vez de n-x)*100 em que x é igual à duração do curso	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 2 - (nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 3 - nº de encontros com empregadores	Base de dados do Centro Congressos
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	Base de dados de Unidades de I&D / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-1 - nº alunos diplomados do ano n-1 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n - nº de alunos inscritos no ano n	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 6 - ((nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1) / nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 7 - ((nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) / nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 9 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 10 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 11 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 12 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	Base de dados dos Serviços Financeiros
IND 13 - ((nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n - nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1) / nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1)*100	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 14 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 15 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 16 - % de colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 17 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 18 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 19 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 20 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
IND 21 - ((nº de docentes em programas de mobilidade no ano n - nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) / nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) * 100	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
IND 22 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	Relatórios de Actividades das Unidades I&D / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 23 - grau de satisfação médio da população servida aferido via inquérito (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)	Inquérito de satisfação do Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 24 - (nº de reclamações reincidentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100	Índice de reclamações do ISEL / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 25 - (nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / Nº total de serviços) * 100	Projecto de certificação de qualidade
IND 26 - (nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	Projecto de certificação de qualidade

n.d. não disponíveis

n.e. não existente