

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2012

Ministério: Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismo: 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 60 % de sucesso escolar nos próximos 3 anos	
OE 2 - Melhorar a qualidade dos serviços do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa	Melhorar em 20% a perceção da qualidade do ISEL e do apoio prestado aos alunos	
OE 3 - Melhorar a qualificação dos Recursos Humanos	Atingir os 35% de doutorados e especialistas no ISEL e garantir em 95% 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 Instituto Superior de Engenharia de Lisboa	Incrementar em 30% as receitas do orçamento privativo (parcerias celebradas com o meio empresarial, organismos de investigação I&D e ATT e outras fontes de receitas)	
OE 6 - Implementar medidas de desenvolvimento sustentável	Aumentar a eficiência energética em 5%	

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)

EFICÁCIA										Ponderação: 33,3%	
OO1- Garantir uma taxa de sucesso escolar de 60%										Ponderação: 10%	
Impactes: OE 1											
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
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	44%	45%	58%	60%	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	6%	7%	6%	5%	40%						
OO2 - Reduzir o abandono escolar em 10%										Ponderação: 10%	
Impactes: OE 1											
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 3 - 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	367	1243	530	490	60%						
Ind. 4 - Nº de causas de abandono escolar	5	n.d	5	4	40%						
OO3 - Manter o preenchimento da totalidade das vagas nos concursos nacionais										Ponderação: 5%	
Impactes: OE 1											
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 5 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	82%	59%	95%	95%	25%						
Ind. 6 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	88%	116%	85%	85%	25%						
Ind. 7 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	91%	75%	98%	98%	25%						
Ind. 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100	81%	53%	75%	75%	25%						
OO4 - Criar e rever periodicamente os Manuais de Procedimentos dos Serviços, Unidades Complementares e Gabinetes										Ponderação: 10%	
Impactes: OE 2											
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 9 - (Nº de unidades funcionais com Manuais de Procedimentos realizados / nº total de unidades funcionais) * 100	n.d.	30%	80%	90%	100%						
OO5 - Criar um Sistema Integrado de Informação e Gestão visando a desmaterialização dos processos e procedimentos										Ponderação: 10%	
Impactes: OE 2											
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 10 - (Nº de unidade funcionais com sistema de gestão documental / nº total de unidades funcionais) * 100	n.d.	0%	80%	90%	50%						
Ind. 11 - (Nº de unidades funcionais utilizadoras de novas tecnologias / nº total de unidades funcionais) * 100	n.d.	30%	60%	70%	50%						

OO6 - Apoiar e incentivar a formação avançada dos docentes, de modo a garantir um corpo qualificado em termos científicos											Ponderação: 10%	
Impactes: OE 3												
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios	
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação				
								Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Ind. 12 - (Nº de docentes doutorados eti no ano n / nº docentes eti no ano n) * 100	32%	35%	40%	45%	100%							
OO7 - Aumentar o número de protocolos com instituições estrangeiras, para incentivar a mobilidade internacional dos docentes e alunos											Ponderação: 10%	
Impactes: OE 4												
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios	
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação				
								Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Ind. 13 - [(Nº de protocolos com instituições estrangeiras no ano n - nº de protocolos com instituições estrangeiras ano n - 1) / nº de protocolos com instituições estrangeiras ano n - 1] * 100	n.d.	9%	10%	15%	100%							
OO8 - Incrementar uma maior integração do ISEL em redes nacionais e internacionais no âmbito da engenharia e do ensino											Ponderação: 5%	
Impactes: OE 4												
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios	
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação				
								Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Ind. 14 - [(Nº de novas redes nacionais no ano n - nº de novas redes nacionais no ano n - 1) / nº de novas redes nacionais no ano n - 1] * 100	1%	7%	2%	2%	40%							
Ind. 15 - [(Nº de novas redes internacionais no ano n - nº de novas redes internacionais no ano n - 1) / nº de novas redes internacionais no ano n - 1] * 100	1%	33%	1%	1%	60%							
OO9 - Aumentar em 5% a mobilidade dos docentes e alunos através de programas de intercâmbio internacional											Ponderação: 10%	
Impactes: OE 4												
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios	
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação				
								Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Ind. 16 - [(Nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n - 1) / nº de alunos outgoing no ano n - 1] * 100	7%	-7%	2%	2%	50%							
Ind. 17 - (Nº de alunos outgoing / nº de total de alunos inscritos) * 100	0,5%	0%	2%	2%	25%							
Ind. 18 - [(Nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades internacionais no ano n - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades internacionais no ano n - 1) / nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades internacionais no ano n - 1] * 100	n.d.	9%	2%	2%	25%							
OO10 - Promover a aproximação do ISEL ao meio empresarial, com vista a manter os cursos adaptados ao mercado de trabalho											Ponderação: 10%	
Impactes: OE 5												
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios	
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação				
								Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Ind. 19 - [(Nº de congressos e seminários realizados com empresas nacionais no ano n - nº de congressos e seminários realizados com empresas nacionais no ano n - 1) / nº de congressos e seminários realizados com empresas nacionais no ano n - 1] * 100	n.d.	80%	5%	5%	40%							
Ind. 20 - [(Nº de congressos e seminários realizados com empresas internacionais no ano n - nº de congressos e seminários realizados com empresas internacionais no ano n - 1) / nº de congressos e seminários realizados com empresas internacionais no ano n - 1] * 100	n.d.	100%	5%	5%	40%							
Ind. 21 - Grau de satisfação médio dos ex-alunos aferido via inquérito (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)	n.d.	3,44	2,6	2,7	20%							
OO11- Dinamizar a incubadora de empresas											Ponderação: 10%	
Impactes: OE 5												
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios	
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação				
								Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Ind. 22 - [(Nº de empresas incubadas no ano n - nº de empresas incubadas no ano n - 1) / nº de empresas incubadas no ano n - 1] * 100	n.d.	-100%	1%	2%	100%							
EFICIÊNCIA											Ponderação: 33,4%	
OO12 - Elevar a oferta de formação diversificada nos diversos domínios do conhecimento (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências)											Ponderação: 10%	
Impactes: OE 1												
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios	
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação				
								Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Ind. 23 - (Nº de estudantes em LLL/ nº total de estudantes) * 100	2%	3%	4%	5%	100%							
OO13 - Agilizar e qualificar a gestão de projetos/atividades de prestação de serviços à comunidade											Ponderação: 10%	
Impactes: OE 2												
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios	
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação				
								Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Ind. 24 - (Nº de projetos internos implementados por unidade funcional / nº total de unidades funcionais) * 100	n.d.	8%	5%	5%	50%							
Ind. 25 - (Nº projetos cofinanciados aprovados / nº de candidaturas a projetos cofinanciados) * 100	n.d.	20%	5%	5%	50%							

OO14 - Assegurar a gestão sustentável e a responsabilidade social, otimizando a reciclagem e a utilização dos recursos no âmbito dos consumos de eletricidade, de gaz e de água Ponderação: 20%

Impactes: OE 6

INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 26 - [(Consumo de água no ano n - consumo de água no ano n-1) / consumo de água no ano n-1] * 100	n.d.	-54%	2%	2%	20%						
Ind. 27 - [(Consumo de eletricidade no ano n - consumo de eletricidade ano n-1) / consumo de eletricidade ano n-1] * 100	n.d.	-15%	2%	2%	20%						
Ind. 28 - [(Consumo de gaz no ano n - consumos de gaz no ano n-1) / consumos de gaz no ano n-1] * 100	n.d.	-4%	2%	2%	20%						
Ind. 29 - [(Recolha seletiva efetuada no ano n - recolha seletiva efetuada no ano n-1 / recolha seletiva efetuada no ano n-1) * 100 (Embalagens, pilhas, lâmpadas, REEs)	n.d.	103%	2%	2%	20%						
Ind. 30 - [(Nº de autos de abate doados para recolha seletiva no ano n - nº de autos de abate doados para recolha seletiva no ano n-1) / nº de autos de abate doados para recolha seletiva no ano n-1] * 100	80%	1000%	9%	10%	20%						

OO15 - Incorporar um número significativo de especialistas e convidados com ligações ao mercado de trabalho Ponderação: 10%

Impactes: OE 3

INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 31 - (Nº de detentores do título de especialista / nº de docentes) * 100	n.d.	4%	18%	20%	50%						
Ind. 32 - (Nº de convidados / nº de docentes) * 100	n.d.	4%	13%	15%	50%						

OO16 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente para incrementar as competências e capacidades instaladas dos serviços Ponderação: 20%

Impactes: OE 3

INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 33 - (Nº de ações de formação realizadas / nº total de ações planeadas) * 100	357%	440%	100%	100%	65%						
Ind. 34 - (Nº de ações de formação solicitadas / nº de ações realizadas) * 100	n.d.	-100%	75%	80%	35%						

OO17 - Promover a criação de novos centros I&D com avaliação externa e reconhecidos pela FCT Ponderação: 10%

Impactes: OE 5

INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 35 - (Nº de centros I&D reconhecidos pela FCT / nº total de centros de I&D) * 100	n.d.	9%	25%	30%	100%						

OO18 - Fomentar a realização de estágios/empregabilidade dos discentes junto das organizações internacionais do sector Ponderação: 10%

Impactes: OE 4

INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 36 - Nº de trabalhos finais realizados em empresas / nº total de trabalhos finais * 100	n.d.	6%	33%	35%	100%						

OO19 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo Ponderação: 10%

Impactes: OE 5

INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 37 - Proveitos Totais (Exceto OE) / Custos Totais	27%	30%	37%	40%	50%						
Ind. 38 - Receita própria / Receita total	25%	26%	30%	35%	50%						

QUALIDADE Ponderação: 33,3%

OO20 - Consolidar o processo de autoavaliação Ponderação: 50%

Impactes: OE 2

INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização					Desvios
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Ind. 39 - Grau de satisfação dos alunos sobre o funcionamento dos recursos pedagógicos (notas atribuídas de 1 a 6, sendo 1 - muito adequado e 6 - pouco adequado)	n.d.	3,0	2,6	2,5	20%						
Ind. 40 - Grau de satisfação dos alunos sobre o desempenho dos docentes (notas atribuídas de 1 a 6, sendo 1 - muito adequado e 6 - pouco adequado)	n.d.	2,6	2,6	2,5	15%						
Ind. 41 - Grau de satisfação dos alunos sobre a avaliação das unidades curriculares (notas atribuídas de 1 a 6, sendo 1 - muito adequado e 6 - pouco adequado)	n.d.	3,0	2,6	2,5	15%						
Ind. 42 - Grau de satisfação sobre o funcionamento e prestação de serviços das unidades funcionais a toda a população (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)	2,3	2,4	2,5	2,6	15%						
Ind. 43 - (Nº de reclamações reincidentes / nº reclamações registadas) * 100	0%	42%	6%	5%	10%						
Ind. 44 - (Nº de serviços certificados / nº total de serviços) * 100	0%	0%	25%	30%	15%						

OO21 - Implementar o sistema de avaliação de desempenho dos docentes						Ponderação: 20%					
Impactes: OE 3											
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização			Desvios		
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou		Atingiu	Não Atingiu
Ind. 45 - (Nº de docentes avaliados / nº total de docentes) * 100	n.d.	98%	60%	75%	100%						

OO22 - Criar novos laboratórios de referência para a indústria						Ponderação: 30%					
Impactes: OE 5											
INDICADORES	2010	2011	2012 Meta	2013	Peso	Concretização			Desvios		
						Resultado	Taxa de Realização	Classificação			
								Superou		Atingiu	Não Atingiu
Ind. 46- (Nº de intervenções em laboratórios no âmbito da manutenção e conservação / nº total de intervenções nas edificações) * 100	n.d.	13%	20%	25%	100%						

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	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito RAIDES / GPEAR1
Ind. 2 - (Nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito RAIDES / GPEAR1
Ind. 3 - 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	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito RAIDES / GPEAR1
Ind. 4 - Nº de causas de abandono escolar	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Relatório de Abandono Escolar
Ind. 5 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito RAIDES / DGES
Ind. 6 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito RAIDES / Serviços Académicos
Ind. 7 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito RAIDES / Serviços Académicos / DGES
Ind. 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100	Gabinete de Avaliação e Qualidade / DGES
Ind. 9 - (Nº de unidades funcionais com Manuais de Procedimentos realizados / nº total de unidades funcionais) * 100	Gabinete de Auditoria Interna
Ind. 10 - (Nº de unidade funcionais com sistema de gestão documental / nº total de unidades funcionais) * 100	Serviço de Documentação e Publicações
Ind. 11 - (Nº de unidades funcionais utilizadoras de novas tecnologias / nº total de unidades funcionais) * 100	Unidade Complementar de Informática
Ind. 12 - (Nº de docentes doutorados eti no ano n / nº docentes eti no ano n) * 100	Serviço de Recursos Humanos
Ind. 13 - [(Nº de protocolos com instituições estrangeiras no ano n - nº de protocolos com instituições estrangeiras ano n - 1) / nº de protocolos com instituições estrangeiras ano n - 1] * 100	Serviço de Relações Externas / Programas de Mobilidade
Ind. 14 - [(Nº de novas redes nacionais no ano n - nº de novas redes nacionais no ano n - 1) / nº de novas redes nacionais no ano n - 1] * 100	Secretariado da Presidência
Ind. 15 - [(Nº de novas redes internacionais no ano n - nº de novas redes internacionais no ano n - 1) / nº de novas redes internacionais no ano n - 1] * 100	Secretariado da Presidência
Ind. 16 - [(Nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n - 1) / nº de alunos outgoing no ano n - 1] * 100	Serviço de Relações Externas / Programas de Mobilidade
Ind. 17 - (Nº de alunos outgoing / nº de total de alunos inscritos) * 100	Serviço de Relações Externas / Programas de Mobilidade
Ind. 18 - [(Nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades internacionais no ano n - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades internacionais no ano n - 1) / nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades internacionais no ano n - 1] * 100	Serviço de Relações Externas / Programas de Mobilidade
Ind. 19 - [(Nº de congressos e seminários realizados com empresas nacionais no ano n - nº de congressos e seminários realizados com empresas nacionais no ano n - 1) / nº de congressos e seminários realizados com empresas nacionais no ano n - 1] * 100	Serviço de Relações Externas
Ind. 20 - [(Nº de congressos e seminários realizados com empresas internacionais no ano n - nº de congressos e seminários realizados com empresas internacionais no ano n - 1) / nº de congressos e seminários realizados com empresas internacionais no ano n - 1] * 100	Serviço de Relações Externas
Ind. 21 - Grau de satisfação médio dos ex-alunos aferido via inquérito (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito aos Ex-Alunos
Ind. 22 - [(Nº de empresas incubadas no ano n - nº de empresas incubadas no ano n-1) / nº de empresas incubadas no ano n - 1] * 100	Serviço de Documentação e Publicações
Ind. 23 - (Nº de estudantes em LLL / nº total de estudantes) * 100	Serviço de Relações Externas / Gabinete de Avaliação e Qualidade / Gabinete de Projetos
Ind. 24 - (Nº de projetos internos implementados por unidade funcional / nº total de unidades funcionais) * 100	Serviço de Relações Externas
Ind. 25 - (Nº projetos cofinanciados aprovados / nº de candidaturas a projetos cofinanciados) * 100	Serviço de Documentação e Publicações
Ind. 26 - [(Consumo de água no ano n - consumo de água no ano n-1) / consumo de água no ano n-1] * 100	Serviços Técnicos
Ind. 27 - [(Consumo de eletricidade no ano n - consumo de eletricidade ano n-1) / consumo de eletricidade ano n-1] * 100	Serviços Técnicos
Ind. 28 - [(Consumo de gás no ano n - consumos de gás no ano n-1) / consumos de gás no ano n-1] * 100	Serviços Técnicos
Ind. 29 - [(Recolha seletiva efetuada no ano n - recolha seletiva efetuada no ano n - 1 / recolha seletiva efetuada no ano n - 1] * 100 (Embalagens, pilhas, lâmpadas, REEs)	Serviços Técnicos
Ind. 30 - [(Nº de autos de abate doados para recolha seletiva no ano n - nº de autos de abate doados para recolha seletiva no ano n-1) / nº de autos de abate doados para recolha seletiva no ano n-1] * 100	Núcleo de Aprovisionamento e Património
Ind. 31 - (Nº de detentores do título de especialista / n.º de docentes) * 100	Serviço de Recursos Humanos
Ind. 32 - (Nº de convidados / nº de docentes) * 100	Serviço de Recursos Humanos
Ind. 33 - (Nº de ações de formação realizadas / nº total de ações planeadas) * 100	Serviço de Recursos Humanos (Plano de Formação dos RH)
Ind. 34 - (Nº de ações de formação solicitadas / nº de ações realizadas) * 100	Serviço de Recursos Humanos (SIADAP e Plano de Formação dos RH)
Ind. 35 - (Nº de centros I&D reconhecidos pela FCT / nº total de centros de I&D) * 100	Serviço de Documentação e Publicações
Ind. 36 - Nº de trabalhos finais realizados em empresas / nº total de trabalhos finais * 100	Serviço de Documentação e Publicações
Ind. 37 - Proveitos Totais (Exceto OE) / Custos Totais	Serviços Financeiros
Ind. 38 - Receita própria / Receita total	Serviços Financeiros
Ind. 39 - Grau de satisfação dos alunos sobre o funcionamento dos recursos pedagógicos (notas atribuídas de 1 a 6, sendo 1 - muito adequado e 6 - pouco adequado)	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito aos alunos (processo de autoavaliação)
Ind. 40 - Grau de satisfação dos alunos sobre o desempenho dos docentes (notas atribuídas de 1 a 6, sendo 1 - muito adequado e 6 - pouco adequado)	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito aos alunos (processo de autoavaliação)
Ind. 41 - Grau de satisfação dos alunos sobre a avaliação das unidades curriculares (notas atribuídas de 1 a 6, sendo 1 - muito adequado e 6 - pouco adequado)	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito aos alunos (processo de autoavaliação)
Ind. 42 - Grau de satisfação sobre o funcionamento e prestação de serviços das unidades funcionais a toda a população (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)	Gabinete de Avaliação e Qualidade / Inquérito de avaliação dos serviços
Ind. 43 - (Nº de reclamações reincidentes / nº reclamações registadas) * 100	Gabinete de Avaliação e Qualidade
Ind. 44 - (Nº de serviços certificados / nº total de serviços) * 100	Gabinete de Avaliação e Qualidade
Ind. 45 - (Nº de docentes avaliados / nº total de docentes) * 100	Serviço de Recursos Humanos
Ind. 46 - (Nº de intervenções em laboratórios no âmbito da manutenção e conservação / nº total de intervenções nas edificações) * 100	Serviços Técnicos

n.d. Não disponível