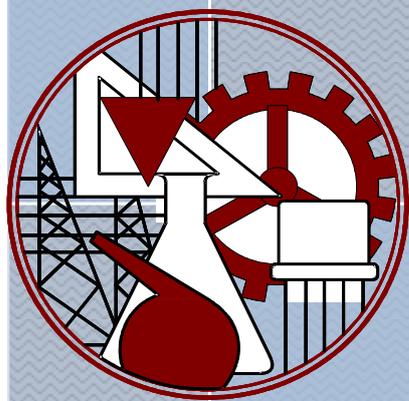


ISEL

# Relatório de Monitorização do QUAR do ISEL

1º Semestre de 2009





Gabinete de Avaliação e Qualidade

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Relatório de Monitorização do QUAR do ISEL: 1º Semestre de 2009

**Autor:** Gabinete de Avaliação e Qualidade

Isabel de Melo

Carlos Sacramento

**Data:** Setembro de 2009

**Publicação:** [www.isel.pt](http://www.isel.pt)

## QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

### RELATÓRIO DE MONITORIZAÇÃO DO QUAR (1º Sem. 2009)

#### Índice

PREÂMBULO.....	5
1. INTRODUÇÃO .....	7
2. METODOLOGIA.....	8
3. CONDICIONANTES .....	8
4. ANÁLISE DO QUAR.....	9
4.1 SÍNTESE DOS RESULTADOS.....	9
4.2 ANÁLISE POR OBJECTIVO E INDICADOR .....	11
OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%.....	11
OO 2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho .....	12
OO 3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada .....	13
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar.....	14
OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso .....	14
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais .....	15
OO 7 - Aumentar o autofinanciamento .....	16
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia.....	17
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente.....	17
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados .....	19
OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.....	20
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.) .....	21
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento.....	21
OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade .....	22
5. CONCLUSÕES.....	23
BIBLIOGRAFIA.....	26
ANEXOS .....	27
ANEXO 1 - QUAR DO ISEL .....	28

ANEXO 2 - EXCEL DE APOIO.....	35
ANEXO 3 - FONTES DE VERIFICAÇÃO POR SERVIÇO.....	42
A - Centro de Congressos .....	43
B - Recursos Humanos.....	43
C - Serviços Administrativos e Financeiros.....	43
D - Serviço Relações Externas .....	44
E - Serviço de Documentação e Publicações.....	44
F - Gabinete de Avaliação e Qualidade .....	45
ANEXO 4 - TAXA DE REALIZAÇÃO POR INDICADOR.....	47
ANEXO 5 - ALTERAÇÕES AO QUAR.....	49
ANEXO 6 - QUAR RECTIFICADO .....	53

## Índice de Quadros

QUADRO 1 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR.....	10
QUADRO 2 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INSCRITOS NO 1.º ANO PELA 1.ª VEZ POR CURSO EM N-X .....	11
QUADRO 3 – DESEMPREGADOS POR CURSO, SITUAÇÃO DE PROCURA DE EMPREGO E TEMPO DE INSCRIÇÃO (DEZEMBRO DE 2008).....	12
QUADRO 4 – EVOLUÇÃO DE DIPLOMADOS DO ISEL, DESDE O ANO LECTIVO 1998-1999 A 2007-2008 .....	12
QUADRO 5 – ENCONTROS COM EMPREGADORES NO ISEL ATÉ 30 DE JUNHO DE 2009 .....	13
QUADRO 6 – ABANDONO ESCOLAR .....	14
QUADRO 7 – ALUNOS ADMITIDOS POR CONCURSOS E REGIMES ESPECIAIS EM 2008/2009 E 2009/2010 .....	15
QUADRO 8 – AUTOFINANCIAMENTO DO ISEL.....	16
QUADRO 9 – ACÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS E PLANEADAS .....	18
QUADRO 10 – DOCENTES DOUTORADOS E BOLSAS DOUTORAMENTO CONCEDIDAS.....	19
QUADRO 11 – INDICADORES ANUAIS QUE TERMINARAM A AVALIAÇÃO NO 1º SEMESTRE DE 2009 .....	23
QUADRO 12 – INDICADORES QUE TERMINAM A AVALIAÇÃO NO 2º SEMESTRE DE 2009.....	23
QUADRO 13 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR POR TIPO (EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE) DE OBJECTIVOS OPERACIONAIS.....	24
QUADRO 14 – GRAU DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS OPERACIONAIS.....	24

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - PERFORMANCE DO QUAR POR OBJECTIVO.....	9
GRÁFICO 2 - NOVA FORMAÇÃO CRIADA .....	21

## PREÂMBULO

Nos tempos mais recentes têm sido inúmeras as mudanças com implicações na actuação do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL).

No contexto das instituições de ensino superior destacam-se a mudança no sentido da globalização e da concorrência, nomeadamente através da implementação do processo de Bolonha; a enorme pressão social actualmente exercida e a alteração da relação Estado/Universidade, com a introdução de múltiplas reformas no ensino superior, nomeadamente com o regime jurídico das instituições de ensino superior ([RJIES](#) – Lei n.º 62) em 2007.

Desde logo, no âmbito das reformas em curso na Administração Pública, destacam-se o regime de vinculação, de carreiras e de remuneração dos trabalhadores que exercem funções públicas ou a introdução do novo sistemas de avaliação de desempenho: o SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) que pretende ser, enquanto sistema integrado, um modelo universal e transversal de avaliação de pessoas e de serviços e plenamente integrado no ciclo anual de gestão de cada serviço da Administração Pública.

O SIADAP é aplicado no ISEL desde 2005 aos recursos humanos não docentes tendo sido elaborado o Regulamento para a Avaliação de Desempenho dos Trabalhadores do Instituto Politécnico de Lisboa ([Despacho n.º 14/2009 - IPL](#) também publicado no DR, 1ª série - nº 132 de 10 de Julho de 2009 - [Regulamento n.º 286](#)). Assim dos 676 colaboradores institucionais, 490 docentes não são abrangidos pelo SIADAP, situação que será futuramente revista após a publicação do [Decreto-Lei n.º 207/2009](#) – artigo 35º A (revisão dos estatutos das carreiras docente do ensino universitário, de investigação, e docente do ensino superior politécnico).

Para ser correctamente aplicado, o SIADAP, fundamenta-se no QUAR, que se entende como um importante modelo de gestão estratégica, e um sistema de comunicação organizacional que promove o alinhamento de todos os dirigentes e trabalhadores/colaboradores em torno da estratégia da organização, permitindo a definição e acompanhamento dos objectivos e a avaliação do desempenho organizacional. Assim, os objectivos do SIADAP, derivam do QUAR, são estabelecidos em cascata, com sucessivos desdobramentos, de forma a garantir os princípios de coerência e integração, sempre na perspectiva da melhoria contínua.

É deste modelo de gestão estratégica que nos iremos referir ao longo do relatório de que se apresenta sumariamente a monitorização efectuada e análise subsequente ao desempenho do ISEL:

OO 2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho	Objectivos Superados (5)
OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo	
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente	
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados	
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)	
OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade	Objectivos Atingidos (1)
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar	Objectivos com Avaliação Insuficiente (1)
OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%	Objectivos com grau de realização de 0% (2)
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia	
OO 3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada	Não Aplicável - Não parametrizado, no período em análise (5)
OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso	
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais	
OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior	
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento	

Como resultado de uma aferição de Excelente na concretização do QUAR, as Instituições, auferem, durante um ano, a quota de notas relevantes a atribuir aos dirigentes intermédios e trabalhadores aumentada de 25% para 35%. A quota de excelente também passa de 5% para 10%. Além disso, o mérito permite também, o reforço orçamental para ordenados, prémios ou dinamização de projectos de melhoria.

## 1. INTRODUÇÃO

“O Quadro de Avaliação e Responsabilização, como o próprio nome indica, é um quadro referencial sobre a razão de ser e de existência dos serviços (missão), dos seus propósitos de acção (objectivos estratégicos), da aferição da sua concretização e da explicação sumária dos desvios apurados no fim do ciclo de gestão.” *in* Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços, Construção do QUAR – linhas de orientação [em linha], 2009 p. 7, <http://www.ccas.min-financas.pt/documentacao/construcao-do-quar.-linhas-de-orientacao> [consultado em 2009-09-10].

Por deliberação do Instituto Politécnico de Lisboa, órgão que tutela o ISEL, foi estabelecido que os Objectivos Estratégicos (OE) das suas Unidades Orgânicas (ou seja todas as oito instituições de ensino, nomeadamente [ISEL](#), [ISCAL](#), [ESELx](#), [ESCS](#), [ESTC](#), [ESTeSL](#), [ESML](#) e [ESD](#))<sup>1</sup> deveriam estar alinhados com os do IPL. Neste sentido o Conselho Directivo do ISEL aprovou em reunião de 2008/12/12 ([Acta nº 36](#)) cinco objectivos estratégicos (mais um do que o IPL), bem como as respectivas métricas, e delegou no seu Presidente a competência para definir os Objectivos Operacionais (OO), respectivos indicadores e fontes de verificação, ficando o [Gabinete de Avaliação e Qualidade do ISEL](#), incumbido de efectuar a monitorização da aplicação do QUAR ([ANEXO 1 - QUAR DO ISEL](#)), elaborando relatórios semestrais sobre o cumprimento das metas estabelecidas de que é prova o presente relatório.

Por fim em reunião da Assembleia de Representantes de 11 de Fevereiro, foi aprovado o Plano de Actividades de 2009 do ISEL onde o QUAR já estava inserido em consonância com o previsto no actual modelo de gestão e controlo dos organismos da Administração Pública.

### Objectivos Estratégicos do IPL

- OE 1 - Incrementar o sucesso escolar
- OE 2 - Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento
- OE 3 - Melhorar a qualificação dos Recursos Humanos
- OE 4 - Promover a Internacionalização do Instituto e das suas Escolas

### Objectivos Estratégicos do ISEL

- OE 1 - Incrementar o sucesso escolar
- OE 2 - Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento
- OE 3 - Melhorar a qualificação dos Recursos Humanos
- OE 4 - Promover a Internacionalização do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa
- OE 5 - Implementar estratégias de diferenciação desenvolvendo as áreas nucleares de afirmação do ISEL

O objectivo do presente relatório de monitorização do QUAR é dar a conhecer o grau de realização do desempenho do ISEL, no período em análise, 1 de Janeiro a 30 de Junho, pela medição quantitativa (sempre que possível), dos resultados alcançados pelos indicadores, que contribuem para a realização dos objectivos operacionais, em comparação com as metas intercalares previstas.

<sup>1</sup> [ISCAL](#) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa

[ESELx](#) – Escola Superior de Educação de Lisboa

[ESCS](#) – Escola Superior de Comunicação Social

[ESTC](#) – Escola Superior de Teatro e Cinema

[ESTeSL](#) – Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

[ESML](#) – Escola Superior de Música de Lisboa

[ESD](#) – Escola Superior de Dança

A implementação do processo de monitorização, iniciada neste relatório, é essencial para acompanhar periodicamente, a performance estratégica e operacional do ISEL, identificar os desvios nas metas, reflectir acerca das suas causas internas e externas, no sentido de identificar fragilidades e antecipar futuros constrangimentos, podendo decidir, com oportunidade, sobre eventuais medidas correctivas, diminuindo a probabilidade do não cumprimento das metas e aumentar a probabilidade de atingir a superação.

## 2. METODOLOGIA

Progressivamente o ISEL tem vindo a adoptar princípios subjacentes a uma cultura de Gestão por Objectivos, numa atitude de orientação para os resultados em toda a sua estrutura.

O processo de monitorização do 1º semestre do QUAR realizou-se através de um sistema de informação baseado num conjunto de folhas Excel ([ANEXO 2 - EXCEL DE APOIO](#)) distribuídos aos diferentes Serviços (entende-se por “Serviço” toda a estrutura orgânica, que corresponde a uma unidade de funcionamento não docente), juntamente com um manual das fontes de verificação ([ANEXO 3 - FONTES DE VERIFICAÇÃO POR SERVIÇO](#)).

Ao responsável por cada Serviço que directamente está relacionado com a produção das fontes de verificação (que sustentam os dados para o cálculo dos indicadores), foi solicitado a inserção dessa informação (ou justificação) na respectiva folha de Excel construída para efectuar o cálculo, justificar os desvios verificados e tendência no semestre seguinte. Só assim será possível, em datas previamente definidas, monitorizar com mais rigor, o desenvolvimento e performance das diversas actividades.

O respeito por esta metodologia é relevante quando se trata de actividades com correlação directa com o QUAR. A inexistência de qualquer informação impede a monitorização periódica desses indicadores, inviabilizando medidas que o Conselho Directivo possa tomar no sentido de corrigir os desvios detectados.

Sublinhe-se que no relatório final de monitorização do ano corrente (a realizar em Janeiro de 2010), será utilizada a mesma metodologia, podendo agora subsistir algumas perplexidades a carecerem de correcções, bem como situações onde a inserção ou análise da informação necessitará de ser ponderada, corrigida e aperfeiçoada para garantir a melhor adequação da metodologia ao Instituto.

A par deste processo, também foi realizada uma divulgação interna sobre o QUAR com a afixação de posters e publicação de notícias ([ISEL Informação - Abril 2009](#)).

## 3. CONDICIONANTES

Como potenciais condicionantes à concretização e cumprimento ou superação dos objectivos do QUAR, podemos salientar:

- Objectivos Operacionais que dependem, essencialmente, de factores exógenos (por exemplo a actual conjuntura de crise), como sejam os objectivos 1 e 6;
- Objectivos Operacionais que dependem, essencialmente do desempenho dos alunos. O seu mau desempenho implicará o não cumprimento do Objectivo do QUAR, como por exemplo, os objectivos 1 e 4;

- Objectivos Operacionais inadequados pela falta de histórico relevante e que podem adulterar globalmente a avaliação do QUAR, como por exemplo, os objectivos 3, 9 e 12;
- Falta de articulação entre os diversos Serviços;
- Objectivos que apenas são apurados no final do ano e não são possíveis de monitorizar neste período.

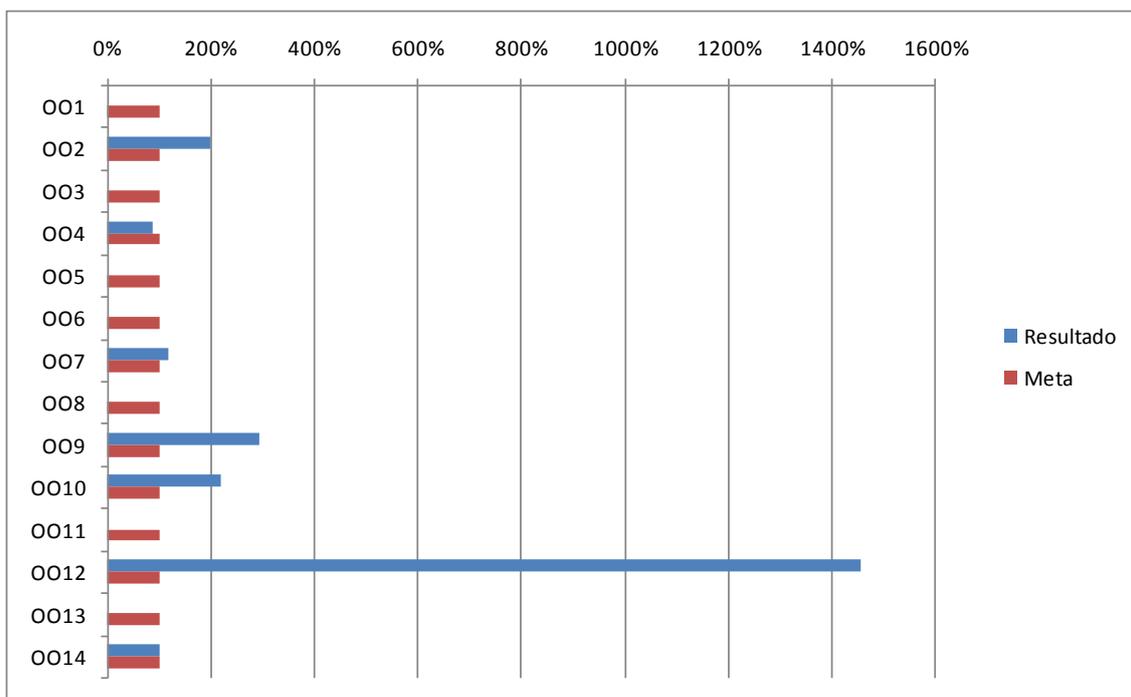
## 4. ANÁLISE DO QUAR

### 4.1 SÍNTESE DOS RESULTADOS

O Gráfico 1 evidencia, em termos globais, a performance do QUAR por objectivo, com referência a 30 de Junho de 2009.

Gráfico 1 - Performance do QUAR por Objectivo

(30 JUNHO 2009)



A avaliação global do QUAR, a 30 de Junho, em termos percentuais, situa-se nos **141,00%** - estado de **SUPERAÇÃO**, o que quantitativamente, se pode considerar muito bom, entendendo-se como satisfatório, pelo cumprimento das metas determinadas, a avaliação global de 100%. Contudo a superação extrema do OO 9 e principalmente do OO 12, sobrestimam o estado de avaliação do QUAR para mais do dobro, mais precisamente de **68,58%**<sup>2</sup> (como evidenciado no Quadro 1) para os **141,00%**. Assim, é necessária uma leitura atenta para avaliar o real estado de avaliação do QUAR e recomenda-se a consulta do [ANEXO 4 - TAXA DE REALIZAÇÃO POR INDICADOR](#).

<sup>2</sup> Para este cálculo simulou-se uma taxa de realização de 100% para o Indicador 12 (Objectivo Operacional 9) e Indicador 19 (Objectivo Operacional 12).

Quadro 1 – Avaliação dos resultados do QUAR

	Resultado		Meta
	Real	Simulado	
OO1	0%	0%	100%
OO2	200%	200%	100%
OO3	0%	0%	100%
OO4	87%	87%	100%
OO5	0%	0%	100%
OO6	0%	0%	100%
OO7	119%	119%	100%
OO8	0%	0%	100%
OO9	29,3%	67%	100%
OO10	221%	221%	100%
OO11	0%	0%	100%
OO12	145,8%	100%	100%
OO13	0%	0%	100%
OO14	100%	100%	100%
<b>Resultado</b>	<b>141,00%</b>	<b>68,58%</b>	<b>100%</b>

Fonte: GAQ

Para esta avaliação, contribuíram os 14 Objectivos Operacionais do QUAR e os 23 Indicadores que lhe estão associados, com o seguinte desempenho:

- 5 Objectivos Superados
  - 1 Objectivo Atingido
  - 1 Objectivo Insuficiente - 50% de realização
  - 2 Objectivos Maus - 0% de realização
  - 5 Não Aplicável - Não parametrizado, no período em análise
- Os objectivos maus (0% de realização) são, respectivamente:
    - OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%
    - OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia

O OO 1 compreende nesta fase apenas o Indicador 2 relacionado com a taxa de desemprego sendo o objectivo a atingir de 0% muito difícil em contexto de crise. O Indicador 1 é “Não Aplicável”. Relativamente ao OO 8 não foi possível apurar os dados porque se encontra em discussão pelo Serviço de Relações Externas (ver ponto 4.2, OO 8) a metodologia de construção dos indicadores.

- O apuramento de dados decorre até ao final do ano todos os OO com excepção do OO 1 (IND2) e OO 4 (IND 5).

## 4.2 ANÁLISE POR OBJECTIVO E INDICADOR

Apresentam-se em seguida os resultados obtidos, por Objectivo Operacional e Indicador e as fontes de verificação propostas cuja produção de dados é realizada por diferentes Serviços:

### OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%

IND 1	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p>(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</p> <p>n = 2008/2009 Quadro 2</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 36%</p>	30%	N.A.	<p>N.A.</p> <p><b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado apenas em Janeiro de 2010 através inquérito RAIDES09.</p>
IND 2	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p>(nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100</p> <p>n-1 = 2007/2008 <b>(285/6042) *100= 4,7</b> Quadro 3 e Quadro 4</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 2,5%</p>	0%	0%	<p>4,7%</p> <p><b>Indicador Não Atingido</b> – O contexto de crise e consequente aumento da taxa de desemprego não permitiram atingir o objectivo ou até manter os níveis da taxa de desemprego de 2,5% do ano de 2008, situando-se actualmente a taxa de desemprego em 4,7%.</p>

#### Fonte de verificação (ver também Anexo 2 e 3):

Estimativas semestrais de indicadores de desempenho académico (alunos diplomados, inscritos, desempregados, sucesso) tendo por base o [RAIDES](#) (Registo de Alunos Inscritos e Diplomados) e os dados estatísticos produzidos pelo [GPEARL](#).

#### Quadro 2 – Evolução do número de inscritos no 1.º ano pela 1.ª vez por curso em n-x

Curso	Duração do curso	2008-2009	
		alunos inscritos no 1º ano, 1ª vez de n-x (em que x é igual à duração do curso)	Diplomados
9089 - Engenharia Civil	3	211	
9108 - Engenharia Electrónica e Telecomunicações e de Computadores	3	134	
9109 - Engenharia Electrotécnica	3	78	
9121 - Engenharia Informática e de Computadores	3	140	
9123 - Engenharia Mecânica	3	109	
9126 - Engenharia Química e Biológica	3	55	
9475 - Engenharia de Redes de Comunicação e Multimédia	3	39	
		766	N.A.

N.A. - Não aplicável

**Fonte:** Inquérito estatístico aos alunos diplomados e matriculados do ensino superior, GPEARL/MCTES

Vagas e Inscritos no Ensino Superior [2000-2001 a 2007-2008] - <http://www.gpearl.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=340818>

**Quadro 3 – Desempregados por curso, situação de procura de emprego e tempo de inscrição  
(Dezembro de 2008)**

Cód.	Curso	Habilitação	N.º de Registos				Total
			1.º emprego		Novo emprego		
			< 12 meses	?12 meses	< 12 meses	?12 meses	
0232	Engenharia Civil	Bacharelato			15	12	27
0243	Engenharia Electrónica e de Telecomunicações	Bacharelato			19	10	29
0247	Engenharia Electrotécnica	Bacharelato			5	13	18
0259	Engenharia de Energia e Sistemas de Potência	Bacharelato			4		4
0298	Engenharia de Máquinas	Bacharelato			2	12	14
0303	Engenharia Mecânica	Bacharelato			15	9	24
0330	Engenharia Química	Bacharelato			13	8	21
1245	Engenharia Civil	Bacharelato	3		17	1	21
1245	Engenharia Civil	Licenciatura	9		8	1	18
1302	Engenharia de Sistemas das Telecomunicações e Electrónica	Bacharelato			5		5
1302	Engenharia de Sistemas das Telecomunicações e Electrónica	Licenciatura			1		1
1403	Engenharia Electrotécnica - Automação Industrial e Sistemas de Potência	Bacharelato	1		5		6
1403	Engenharia Electrotécnica - Automação Industrial e Sistemas de Potência	Licenciatura	1		1	2	4
1455	Engenharia Informática e de Computadores	Licenciatura			1		1
1463	Engenharia Mecânica	Licenciatura	5		12		17
1463	Engenharia Mecânica	Bacharelato			8	1	9
1484	Engenharia Química	Licenciatura	3	1	14	2	20
1484	Engenharia Química	Bacharelato	1		4	1	6
2220	Engenharia Electrotécnica - Sistemas e Comunicações	Licenciatura			2		2
2240	Engenharia Mecânica - Manutenção	Licenciatura			1		1
2265	Engenharia Química Industrial	Licenciatura			1		1
9089	Engenharia Civil	Licenciatura	6			2	8
9109	Engenharia Electrotécnica	Licenciatura	5		2		7
9123	Engenharia Mecânica	Licenciatura	5		3		8
9126	Engenharia Química e Biológica	Licenciatura	8		3		11
9475	Engenharia de Redes de Comunicação e Multimédia	Licenciatura			1		1
9884	Engenharia Electrotécnica (regime pós-laboral)	Licenciatura			1		1
<b>TOTAL</b>			<b>47</b>	<b>1</b>	<b>163</b>	<b>74</b>	<b>285</b>

Fontes: Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social; Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

A procura de emprego dos diplomados com habilitação superior - 2009 [relatório IV] - <http://www.gpeari.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=340819>

**Quadro 4 – Evolução de diplomados do ISEL, desde o ano lectivo 1998-1999 a 2007-2008**

1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	TOTAL
618	409	288	515	522	551	840	450	962	887	6 042

Fonte: Inquérito estatístico aos alunos diplomados e matriculados do ensino superior, GPEARI/MCTES  
Diplomados no Ensino Superior [2000-2001 a 2006-2007] - <http://www.gpeari.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=340814>  
Diplomados no Ensino Superior em 2007-2008 - <http://www.gpeari.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=400353&valor=1>

## OO 2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho

IND 3	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
Nº de encontros com empregadores  n = 2009 Quadro 5	8	4	8 <b>Indicador Superado</b> - No período em análise, o número de encontros é de 8. O objectivo para este ano já foi atingido.
Período de referência: 31-12-2008 – 7			

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com a seguinte tipologia de informação:

- Evento (seminário, formação, divulgação, etc.);
- Cliente e público-alvo (ISEL - centros e grupos de investigação, conselho directivo, serviços administrativos, etc. empregadores, e outros);
- Temática (de acordo com as CAEs ou critério próprio assumido).

Quadro 5 – Encontros com empregadores no ISEL até 30 de Junho de 2009

Designação de Evento
3ª Jornadas de Facility Management APFM 2009
3º Jobshop de Engenharia Civil
Ação de Captação de Recursos Humanos (Exposição) - "ON TOP-EDP Recruitment Program"
Ação de Captação de Recursos Humanos (Workshop) - "ON TOP-EDP Recruitment Program"
Conferência IBM
Projecto "Roads to Respect"
Projecto AISEL de Saídas Profissionais
SUN RoadShow

### 00 3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada

IND 4	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	5%	N.A.	N.A.
n = 2009/2010			<b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado apenas em Janeiro de 2010 através inquérito RAIDES09 e contabilização dos inscritos em LLL e pós graduação.
Período de referência: 31-12-2008 – n.d. %			

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados, actualizado semestralmente, com as variáveis referidas no IND 4 (nº de estudantes em LLL e pós graduação).

## OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar

IND 5	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1  n-1 = 2008/2009 n-2 = 2007/2008 <b>6025-887+1191-5867= 462</b>  Quadro 6	400	400	462 <b>Indicador Não Atingido</b> – Após o melhor resultado dos últimos anos, para o ano lectivo de 2008/2009, o ano lectivo de 2009/2010 teve um acréscimo do abandono escolar para 462 alunos devido, sobretudo, ao aumento do número de inscritos e redução do número de diplomados.
Período de referência: 31-12-2008 – 199			

### Fonte de verificação (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas no IND 5.

Quadro 6 – Abandono Escolar

Dados	2006/2007	2007/2008	2008-2009	2009-2010
inscritos n-2	6725	6016	5858	6025
diplomados n-2	840	450	962	887
1º ano 1º vez n-1	632	766	1328	1191
alunos inscritos n-1	6016	5858	6025	5867
<b>Resultado</b>	<b>501</b>	<b>474</b>	<b>199</b>	<b>462</b>

Fonte: Inquérito estatístico aos alunos diplomados e matriculados do ensino superior, GPEARI/MCTES

Vagas e Inscritos no Ensino Superior [2000-2001 a 2007-2008] - <http://www.gpeari.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=340818>

Diplomados no Ensino Superior [2000-2001 a 2006-2007] - <http://www.gpeari.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=340814>

Vagas, Inscritos e Diplomados no Ensino Superior - Apresentação de dados - <http://www.gpeari.mctes.pt/?idc=21&idi=437136&valor=1>

## OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso

IND 6	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
((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  n = 2009/2010 n-1 = 2008/2009 Quadro 7	27%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado apenas em Janeiro de 2010 através inquérito RAIDES09.
Período de referência: 31-12-2008 – 10%			

<b>IND 7</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p>((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</p> <p style="text-align: center;">n = 2009/2010 n-1 = 2008/2009 Quadro 7</p>	15%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado apenas em Janeiro de 2010 através inquérito RAIDES09.
Período de referência: 31-12-2008 – -84%			

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Indicadores de alunos inscritos em regimes especiais e concursos especiais.

## Quadro 7 – Alunos admitidos por Concursos e Regimes Especiais em 2008/2009 e 2009/2010

Designação	Cód. Curso	Alunos admitidos			
		Concursos Especiais		Regimes Especiais	
		2008/2009	2009/2010	2008/2009	2009/2010
Lic. Engenharia Civil	9089	35	n.d.	8	n.d.
Lic. Eng. Elect. Telecom. Comp.	9108	11	n.d.	5	n.d.
Lic. Eng. Electrotécnica	9109	12	n.d.	2	n.d.
Lic. Inf. e de Computadores	9121	19	n.d.	3	n.d.
Lic. Eng. Mecânica	9123	29	n.d.	2	n.d.
Lic. Eng. Química e Biológica	9126	6	n.d.	2	n.d.
Lic. Eng. R. Comum. e Multim.	9475	5	n.d.	0	n.d.
Lic. Engenharia Civil (pós-laboral)	9881	0	n.d.	0	n.d.
(restantes cursos pós-laborais)	-	0	n.d.	0	n.d.
TOTAL	-	117	n.d.	22	n.d.
	IND	#VALOR!		#VALOR!	

Fonte: GPEARI/RAIDES; Gab. Aval. e Qualidade do ISEL

**00 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais**

<b>IND 8</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p>(nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez /nº de vagas atribuídas) * 100</p> <p style="text-align: center;">n = 2009/2010</p>	100%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado apenas em Janeiro de 2010 através inquérito RAIDES09 e do apuramento das vagas divulgadas pela Direcção Geral de Ensino Superior.
Período de referência: 31-12-2008 – 112%			

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados com todas as variáveis referidas no IND 8 e número de vagas concedidas pelo MCTES.

## 00 7 - Aumentar o autofinanciamento

IND 9	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais  $n = 2009$ $2986579/10427466=0,29$ Quadro 8	24%	24%	29%
			<b>Indicador Superado</b> – A capacidade de autofinanciamento no período aumentou para um nível de 29%, acima das metas (intercalar e anual).
Período de referência: 31-12-2008 – 23%			

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral) para apuramento do orçamento por tipo de dotação (privativo e outros).

A base do cálculo deste indicador foi reformulada e ajustado à realidade do ISEL por sugestão dos Serviços Financeiros.

Base de justificação da alteração:

Capacidade de Autofinanciamento = [Proveitos Totais (Excepto Transf. do OE)] / [Custos Totais].

Os dados obtêm-se directamente da Demonstração de Resultados de cada um dos anos económicos. Constitui um rácio que vai no sentido da Lei de Bases da Contabilidade Pública ([Lei nº8/90, de 20 de Fevereiro](#)). Relaciona os Proveitos Próprios (ou seja aos Proveitos Totais são excluídas as transferências do OE) com os Custos Totais da instituição (incluindo os que dizem respeito ao investimento, por via das Amortizações). Desta forma procura-se avaliar a Capacidade de Financiamento da instituição através dos proveitos próprios, numa óptica mais completa (ao incluir o investimento) bem como evidência a eficiência da gestão dos recursos.

Quadro 8 – Autofinanciamento do ISEL

	2006	2007	2008	2009 (1º semestre)	2010 Meta
<b>Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais</b>	19,5%	23,3%	23,2%	28,6%	30%

Fonte: Serviços Financeiros e Administrativos do ISEL

## 00 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia

IND 10	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p>((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</p> <p style="text-align: center;">n = 2009 n-1 = 2008</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 10%</p>	10%	5%	<p>N.D.</p> <p><b>Indicador Não Atingido</b> – A metodologia de construção do indicador encontra-se em discussão. Não foram apresentados elementos para este período.</p>
IND 11	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p>((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100</p> <p style="text-align: center;">n = 2009 n-1 = 2008</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 64%</p>	10%	5%	<p>N.D.</p> <p><b>Indicador Não Atingido</b> – A metodologia de construção do indicador encontra-se em discussão. Não foram apresentados elementos para este período.</p>

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados de actualização mensal de entidades protocoladas (por tipo) com o ISEL.

## 00 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente

IND 12	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p>(nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100</p> <p style="text-align: center;">n = 2009 <b>(17/7) *100= 243</b> Quadro 9</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 85%</p>	88%	44%	<p>243%</p> <p><b>Indicador Superado</b> – A meta anual já se encontra superada em resultado da frequência de formação, sem encargos para o ISEL, por não docentes (243%).</p>

<b>IND 13</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
Colaboradores não docentes que frequentaram formação / total de colaboradores não docentes do ISEL	48%	24%	8%
<b>n = 2009</b> <b>15/186= 0,08</b>			<b>Indicador Não Atingido</b> – Atendendo a que o plano de formação para 2009, tem como principal incidência o 2º semestre de 2009, a abrangência a todos os colaboradores só poderá ser comprovada no final do ano (atingiu-se no 1º semestre 8% dos colaboradores não docentes).
Período de referência: 31-12-2008 – 45%			

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), para apurar a realização do IND 12 e 13 do QUAR, com a tipologia de informação solicitada nestes indicadores, por exemplo:

- Acções de formação planeadas e realizadas;
- Colaboradores não docentes que frequentaram a acção de formação e total de colaboradores não docentes do ISEL.

**Quadro 9 – Acções de formação realizadas e planeadas**

<b>Designação da acção de formação</b>	
<b>Realizadas</b>	A gestão de conteúdos e processos
	A reforma da administração pública
	Administração de sistemas
	Boas práticas na educação, saúde e qualidade
	Conference on Structural Engineering Dynamics (ICEDyn 2009)
	Contabilidade Pública
	Gestão da Qualidade
	Gestão Orçamental nos Serviços Públicos
	Introdução a programação em Java
	Introdução ao inventário e conservação de instrumentos científicos e de medicina
	O Novo Código do Trabalho
	Procedimento disciplinar
	Recrutamento e selecção a aplicar nas novas carreiras
	Representação da SWETS em Portugal
	Tecnologias Open Source
Workshop bureau veritas	
<b>Planeadas (para o 2º semestre)</b>	A aquisição de bens e serviços na administração pública à luz do novo código do trabalho
	Como liderar e motivar a sua equipa no SIADAP
	Curso de segurança e higiene do trabalho
	Formação em gestão académica - ensino superior politécnico
	O novo SIADAP - Avaliação do desempenho organizacional e individual
	Optimização do trabalho em word e excel: edição e formatação
	Reforma da Administração Pública ( RCTFP, LVCR, ED e influência do SIADAP nas carreiras)

Fonte: Serviço de Recursos Humanos do ISEL

Do total de funcionários não docentes (186 no final do 1º semestre) 15 tiveram formação (8% dos funcionários).

## OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados

<b>IND 14</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
(nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100  n = 2009 <b>(106,4/416,7) * 100 = 26</b> Quadro 10  Período de referência: 31-12-2008 – 24%	28%	14%	26% <b>Indicador Superado</b> – A meta para 30 de Junho foi superada. Contudo ainda pode ser atingido o objectivo de 28% para este ano.
<b>IND 15</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
nº de bolsas de doutoramento concedidas  n = 2009 Quadro 10  Período de referência: 31-12-2008 – 20	20	10	26 <b>Indicador Superado</b> – A meta anual foi superada atingindo até ao momento 26 bolsas de doutoramento.

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas nos IND 14 e 15.

### Quadro 10 – Docentes doutorados e bolsas doutoramento concedidas

	2006	2007	2008	2009	
				Monitorização (1º Semestre)	2010 Meta
IND 14 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	24%	26%	33%
IND 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	26	20

Fonte: Serviço de Documentação e Publicações

Os processos relacionados com cálculo deste indicador já se reflectiram no melhoramento organizacional, havendo uma interacção mais estreita entre os Serviços de Documentação e Publicações e os Recursos Humanos no que diz respeito à actualização sobre o número de doutoramentos do corpo docente (Informação nº 23/SDP/2009).

## 00 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior

IND 16	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p>nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)</p> <p style="text-align: center;">n = 2009/2010</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 46</p>	50	N.A.	<p>N.A.</p> <p><b>Indicador Não Aplicável</b> – Não teve início o ano lectivo em estudo. Indicador a apurar até 31 de Dezembro com o SRE.</p>
IND 17	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p><math>((n^{\circ} \text{ de alunos outgoing no ano } n - n^{\circ} \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) / n^{\circ} \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) * 100</math></p> <p style="text-align: center;">n = 2009/2010</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – -6%</p>	38%	N.A.	<p>N.A.</p> <p><b>Indicador Não Aplicável</b> – Não teve início o ano lectivo em estudo. Indicador a apurar até 31 de Dezembro com o SRE (Núcleo Relações Internacionais).</p>
IND 18	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
<p><math>((n^{\circ} \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n - n^{\circ} \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) / n^{\circ} \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) * 100</math></p> <p style="text-align: center;">n = 2009/2010</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 0%</p>	0%	N.A.	<p>N.A.</p> <p><b>Indicador Não Aplicável</b> – Não teve início o ano lectivo em estudo. Indicador a apurar até 31 de Dezembro com o SRE (Núcleo Relações Internacionais).</p>

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas nos IND 16, 17 e 18.

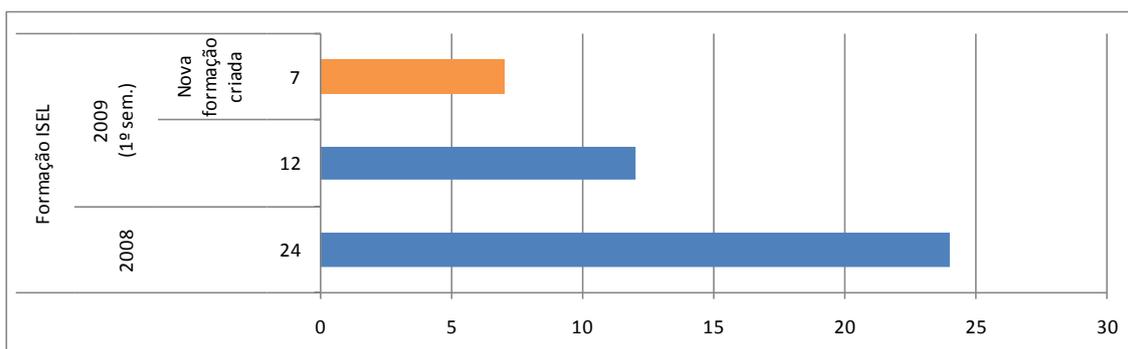
## 00 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)

IND 19	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
(nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100  n = 2009 <b>(7/24) * 100 = 29</b> Gráfico 2	4%	2%	29% <b>Indicador Superado</b> – A meta foi superada para o ano, tendo até ao momento atingido 29% de nova formação relativamente ao ano de 2008.
Período de referência: 31-12-2008 – 16%			

### Fonte de verificação (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas no IND 19.

Gráfico 2 - Nova formação criada



## 00 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento

IND 20	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
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 = 2009  Período de referência: 31-12-2008 – 2,49	2,75	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – O Inquérito à Satisfação dos Serviços do ISEL, de onde se auffle o grau de satisfação da população, só ocorre em Dezembro 2009/Janeiro de 2010.

<b>IND 21</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
(nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100  n = 2009  Período de referência: 31-12-2008 – 30%	15%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – O levantamento final das reclamações ocorre em Dezembro 2009/Janeiro de 2010 ao qual se juntam os resultados do Inquérito à Satisfação dos Serviços do ISEL.

A título informativo, até 30 de Junho foram efectuadas 8 reclamações na Tesouraria e 1 nos Serviços Académicos. É necessário consolidar o processo de resposta institucional à reclamação que deverá ser baseado no parecer do GAQ.

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

- Inquérito anual de avaliação dos Serviços (entende-se por “Serviço” toda a estrutura orgânica que corresponde a uma unidade de funcionamento não docente) aos funcionários (docentes e não-docentes) e alunos;
- Apuramento do número de reclamações registadas nos Livros Amarelos existentes no ISEL (Recursos Humanos, Serviços Académicos, Tesouraria, Contabilidade e Biblioteca).

## 00 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade

<b>IND 22</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
(nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / nº total de serviços) * 100  n = 2009 <b>(0/5) *100= 0</b>  Período de referência: 31-12-2008 – 0%	20%	0%	0% <b>Indicador Atingido</b> – O processo de consulta de empresas consultoras está a decorrer e, no 2º semestre de 2009, aguarda-se de que se dê início ao processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.
<b>IND 23</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2009	Grau de Realização em 30 de Junho 2009
(nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100  n = 2009 <b>(0/5) *100= 0</b>  Período de referência: 31-12-2008 – 0%	0%	0%	0% <b>Indicador Atingido</b> – Em 2009 não está previsto que algum serviço obtenha a certificação.

**Fonte de verificação** (ver também Anexo 2 e 3):

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas nos IND 22 e 23, nomeadamente na implementação da norma NP EN ISO 9001.

## 5. CONCLUSÕES

Pela agregação dos resultados positivos e negativos conseguidos pelo QUAR, neste primeiro semestre, podemos destacar os seguintes aspectos:

- **A) Objectivos não atingidos com monitorização encerrada**

Do conjunto de indicadores que foram apurados no 1º semestre e de que não decorre a sua avaliação no 2º semestre, deu por “Superado” um indicador e “Não atingido” um indicador.

Quadro 11 – Indicadores anuais que terminaram a avaliação no 1º semestre de 2009

IND	Meta Anual
IND 2 - (nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	Não atingido
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	Superado

- **B) Objectivos com possibilidade de intervenção**

A monitorização semestral dos indicadores permite analisar a sua evolução com a evidência de resultados, em geral, e intervir sobre os que ainda decorre a sua avaliação no 2º semestre, como representado no seguinte quadro.

Quadro 12 – Indicadores que terminam a avaliação no 2º semestre de 2009

IND	Meta Anual	Meta 1º Semestre	Observações / Tendência no 2º Semestre
1	Não avaliado	Não avaliado	-
3	Meta atingida	Superado	Tendência crescente
4	Não avaliado	Não avaliado	-
6	Não avaliado	Não avaliado	-
7	Não avaliado	Não avaliado	-
8	Não avaliado	Não avaliado	-
9	Acima da meta	Superado	Tendência crescente
10	Abaixo da meta	Não atingido	Tendência crescente
11	Abaixo da meta	Não atingido	Tendência crescente
12	Acima da meta	Superado	Tendência crescente
13	Abaixo da meta	Não atingido	Tendência crescente
14	Abaixo da meta	Superado	Tendência crescente
15	Acima da meta	Superado	Tendência crescente
16	Não avaliado	Não avaliado	-
17	Não avaliado	Não avaliado	-
18	Não avaliado	Não avaliado	-
19	Acima da meta	Superado	Tendência crescente
20	Não avaliado	Não avaliado	-

21	Não avaliado	Não avaliado	-
22	Abaixo da meta	Atingido	Tendência crescente
23	Meta atingida	Atingido	Manter-se-á neste semestre

• **C) Eficiência, Eficácia e Qualidade**

Globalmente, em termos de objectivos de “Eficácia” (orientação para resultados), “Eficiência” (melhor utilização dos recursos) e “Qualidade”, o ISEL tem melhor desempenho no 1º semestre no campo da “Eficiência” (Quadro 13) pelos motivos inicialmente indicados (a superação extrema do OO 9 e principalmente do OO 12, sobrestimam o estado de avaliação do QUAR para mais do dobro, mais precisamente de **68,58%** para **141,00%**) e quando contabilizados os Objectivos Operacionais por “Superados”, “Insuficiente” e “Maus” (Quadro 14), a diferença é também visível quando a maioria dos objectivos “Superados” estão compreendidos no campo da “Eficiência”.

Quadro 13 – Avaliação dos resultados do QUAR por tipo (eficácia, eficiência e qualidade) de Objectivos Operacionais

Tipo de Objectivo Operacional	Ponderação	Resultado
Eficácia	30%	11%
Eficiência	40%	100%
Qualidade	30%	30%
<b>Avaliação Global</b>	<b>100%</b>	<b>141%</b>

Quadro 14 – Grau de realização dos Objectivos Operacionais

	Objectivo Operacional	Grau de realização
<b>Eficácia</b>	OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%	Grau de realização de 0
	OO 2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho	Superado
	OO 3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada	Não Aplicável
	OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar	Objectivo Insuficiente - 50% de realização
	OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso	Não Aplicável
	OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais	Não Aplicável
<b>Eficiência</b>	OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo	Superado
	OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia	Grau de realização de 0%
	OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente	Superado
	OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados	Superado
	OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e	Não Aplicável

Qualidade	alunos face ao ano anterior		
	OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)	Superado	
	OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento	Não Aplicável	1 Objectivo Atingido 1 Não Aplicável - Não parametrizado, no período em análise
	OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade	Atingido	

- **D) Ajustes nos dados devido à sua consolidação e publicação do QUAR rectificado**

Foram estudados e revistos todos os indicadores, sendo consolidados os seus valores através da verificação exaustiva das fontes. Daí resultam alterações em alguns dados apresentados, sendo a monitorização do 1º semestre já baseada nas rectificações que foram necessárias efectuar, tornando o QUAR do ISEL num elemento de avaliação mais próximo da realidade ([ANEXO 5 - ALTERAÇÕES AO QUAR](#)), sendo que se propõe a publicação do QUAR rectificado no site do ISEL ([ANEXO 6 - QUAR RECTIFICADO](#)).

- **E) Lacunas**

Não foram estudados todos os indicadores porque:

- 1) - Falta de informação dos Serviços até ao momento de apresentação desta versão intercalar (está em estudo pelo Serviço de Relações Externas a revisão dos dados para os Indicadores 10, 11, 16, 17 e 18);
- 2) - Ao nível estatístico, só é possível apurar alguns dados no final ano (nomeadamente 10 indicadores).

Por fim, mas não menos importante, importa referir que o sucesso do desempenho dos objectivos vertidos no QUAR 2009 depende de uma nova cultura de responsabilidade partilhada, onde a participação de todos será o **factor crítico de sucesso institucional**.

## BIBLIOGRAFIA

### Legislação

[DECRETO-LEI nº 207/2009 “D.R. 1ª Série” 168 \(2009-08-31\) 5760](#)

[LEI nº8/90, “D.R. 1ª Série “ 43 \(1990-02-20\) 685](#)

[LEI nº 62/2007 “D.R. 1ª Série” 174 \(2009-09-10\) 6358](#)

[LEI Nº 66-B/2007, “D.R. 1ª Série” 250 \(2007-12-28\) 9114-\(2\)](#)

[REGULAMENTO nº 286/2009 “D.R. 2ª Série, Parte B e C” 132 \(2009-07-10\) 27205](#)

### Relatórios

Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços, Construção do QUAR – linhas de orientação [em linha], 2009, <http://www.ccas.min-financas.pt/documentacao/construcao-do-quar.-linhas-de-orientacao> [consultado em 2009-09-10].

### Páginas de Internet

(Consultados em 1 de Setembro de 2009)

Instituto Superior de Engenharia de Lisboa - [www.isel.pt](http://www.isel.pt)

Instituto Politécnico de Lisboa – [www.ipl.pt](http://www.ipl.pt)

Gabinete de Planeamento Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais - <http://www.gpeari.mctes.pt/>



Gabinete de Avaliação e Qualidade

## ANEXOS

## ANEXO 1 - QUAR DO ISEL

**QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO**
**ANO: 2009**
**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
<b>OE 1 - Incrementar o sucesso escolar</b>	Atingir 35% de sucesso escolar nos próximos 3 anos	
<b>OE 2 - Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento</b>	Melhorar em 20% a percepção da qualidade do ISEL e do apoio prestado aos alunos	
<b>OE 3 - Melhorar a qualificação dos Recursos Humanos</b>	Atingir os 33% de doutorados no ISEL e garantir em 90% o cumprimento do plano de formação do pessoal docente e não docente	
<b>OE 4 - Promover a Internacionalização do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa</b>	Incrementar em 10% as parcerias/protocolos com instituições de ensino internacionais, sobretudo com países da CPLP, europeus e ibero-americanos	
<b>OE 5 - Implementar estratégias de diferenciação desenvolvendo as áreas nucleares de afirmação do ISEL</b>	Incrementar em 30% as receitas de contratos celebrados com o meio empresarial, os organismos de investigação e a comunidade civil através de acções de demonstração de I&D e ATT	

**OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)**
**Eficácia**
**Ponderação: 30%**
**OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%**
**Ponderação: 30%**
**Impactos: OE1**

INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	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	32%	23%	58% (n.º provisório)	30%	35%	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	0%	0%	0%	0%	0%	40%				
<b>OO2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho</b>										Ponderação: 10%
Impactos: OE 5										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 3 - nº de encontros com empregadores	5	6	7	8	9	100%				
<b>OO3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada</b>										Ponderação: 10%
Impactos: OE 5										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006/2007</b>	<b>2007/2008</b>	<b>2008/2009</b>	<b>2009/2010 Meta</b>	<b>2010/2011 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	n.d.		5%	5%	5%	100%				
<b>OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar</b>										Ponderação: 20%
Impactos: OE1										
<b>INDICADORES</b>	<b>2005/2006</b>	<b>2006/2007</b>	<b>2007/2008</b>	<b>2008/2009 Meta</b>	<b>2009/2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	698	280	473	400	350	100%				
<b>OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso</b>										Ponderação: 10%
Impactos: OE1										
<b>INDICADORES</b>	<b>2005/2006</b>	<b>2006/2007</b>	<b>2007/2008</b>	<b>2008/2009 Meta</b>	<b>2009/2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
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	0%	178%	-20%	27%	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	-43%	73%	15%	15%	20%	55%				
<b>OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais</b>										<b>Ponderação: 20%</b>
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	106%	156%	100%	100%	100%	100%				

<b>Eficiência</b>										<b>Ponderação: 40%</b>
<b>OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo</b>										<b>Ponderação: 10%</b>
Impactos: OE 5										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 9 - Dotação orçamental privativo / Dotação orçamental total	15%	20%	21%	23%	30%	100%				
<b>OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia</b>										<b>Ponderação: 20%</b>
Impactos: OE4, OE5										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 10 - ((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%	10%	10%	50%				
IND 11 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	n.d.	19,05%	64%	10%	10%	50%				
<b>OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente</b>										<b>Ponderação: 20%</b>
Impactos: OE2, OE3										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 12 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	n.d.		85%	88%	90%	50%				

IND 13 - % de colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL			45%	48%	50%	50%				
<b>OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados</b>										<b>Ponderação: 15%</b>
Impactos: OE2, OE3										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 14 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	25%	28%	33%	50%				
IND 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	20	20	50%				
<b>OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.</b>										<b>Ponderação: 25%</b>
Impactos: OE2, OE4										
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 16 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	36	27	46	50	50	40%				
IND 17 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	n.d.	-37%	-6%	38%	7%	30%				
IND 18 - ((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	200%	67%	0%	-40%	9%	30%				
<b>OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)</b>										<b>Ponderação: 10%</b>
Impactos: OE1, OE2										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		2%	4%	4%	100%				
<b>Qualidade</b>										<b>Ponderação: 30%</b>
<b>OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento</b>										<b>Ponderação: 50%</b>
Impactos: OE1										

INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 20 - 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	2,50	2,75	3,00	60%				
IND 21 - (nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100	0%	20%	30%	15%	10%	40%				
<b>OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade</b>										<b>Ponderação: 50%</b>
<b>Impactos: OE2</b>										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 22 - (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 23 - (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
<b>Eficácia</b>	30%		
<b>Eficiência</b>	40%		
<b>Qualidade</b>	30%		
<b>Avaliação Final</b>			

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados (nº de dias* nº colaboradores)	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direcção Superior	20	900		
Dirigentes - Direcção Intermédia	16	0		
Docentes em actividade (ETI)	14	Sem correspondência de pontuação		
Técnico Superior	12	19.800		
Assistente Técnico	8	19.800		
Coordenador Técnico	9	450		
Assistente Operacional	5	10.350		
Especialista de Informática	5	1.350		
Técnico de Informática	5	2.250		
Outros	4	0		
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>54.900,00</b>		<b>0</b>

Nº de efectivos no Organismo	31-12-2007	31-12-2008	31-12-2009 - Estimado
Pessoal docente (ETI)	550	427,5	442,7
Pessoal não docente	156	157	244
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>585</b>	<b>687</b>

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	25.570.142,00		
Despesas com Pessoal	22.939.817,00		
Aquisição de bens e serviços	2.279.822,00		
Outras Despesas correntes	170.084,00		
Equipamentos	180.419,00		
PIDDAC	0,00		
<b>Total</b>	<b>25.570.142,00</b>		

**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 GPEARl
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 GPEARl
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-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARl
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 GPEARl
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 GPEARl
IND 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARl
IND 9 - Dotação orçamental privativo / Dotação orçamental total	Base de dados dos Serviços Financeiros
IND 10 - ((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 11 - ((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 12 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 13 - % de colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 14 - (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 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 16 - 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 17 - ((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 18 - ((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 19 - (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 20 - 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 21 - (nº de reclamações recorrentes - 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 22 - (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 23 - (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

## ANEXO 2 - EXCEL DE APOIO

Última actualização: 21-07-2009

### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO – 2009

#### OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE)

OE 1 - Incrementar o sucesso escolar

OE 2 - Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento

OE 3 - Melhorar a qualificação dos Recursos Humanos

OE 4 - Promover a Internacionalização do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

OE 5 - Implementar estratégias de diferenciação desenvolvendo as áreas nucleares de afirmação do ISEL

OBJECTIVOS OPERACIONAIS	Meta	Ano N-1	Avaliação			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>	<b>30%</b>					
<b>Ponderação de 30%</b>						
<b>OO 1</b>						
Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%,	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	30%	36%		
	Forma de cálculo	nº de alunos diplomados no ano n  nº de alunos inscritos no 1º ano, 1ª vez de n-x (em que x é igual à duração do curso)		n.d.  766		
	Ponderação	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	0%	2,5%	5%	NÃO ATINGIU 5%
	Forma de cálculo	nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1  nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos		285  6042		
	Ponderação	40%				
<b>Ponderação de 10%</b>						
<b>OO 2</b>						
Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho	IND 3	nº de encontros com empregadores	8	7	8	ATINGIU 0
	Forma de cálculo	nº de encontros com empregadores			8	

Ponderação							
100%							
<b>OO 3</b>		<b>Ponderação de 10%</b>					
Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada	IND 4	Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	5%	n.d.			
	Forma de cálculo	nº de estudantes em LLL e pós graduação nº de estudantes total		n.d.			
	Ponderação	100%					
<b>OO 4</b>		<b>Ponderação de 20%</b>					
Reduzir em 10% o abandono escolar	IND 5	nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	400	199	462	NÃO ATINGIU 62	
	Forma de cálculo	nº de alunos inscritos no ano n-2 nº alunos diplomados do ano n-2 nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 nº de alunos inscritos no ano n-1		6025 887 1191 5867			
	Ponderação	100%					
<b>OO 5</b>		<b>Ponderação de 10%</b>					
Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso	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	27%	10%			
	Forma de cálculo	nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1		n.d. 22			
	Ponderação	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	15%	-84%			
	Forma de cálculo	nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1		n.d. 55			
	Ponderação	55%					
<b>OO 6</b>		<b>Ponderação de 20%</b>					
Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais	IND 8	(nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	100%	112%			
	Forma de cálculo	nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez nº de vagas atribuídas		n.d. n.d.			

Ponderação		100%					
<b>EFICIÊNCIA</b>		<b>40%</b>					
<b>OO 7</b>		<b>Ponderação de 10%</b>					
Aumentar o autofinanciamento	IND 9	Capacidade de Autofinanciamento = Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	24%	23%	29%	SUPEROU	5%
	Forma de cálculo	Proveitos Totais (Excepto OE)			2986579€		
		Custos Totais			10427466€		
Ponderação		100%					
<b>OO 8</b>		<b>Ponderação de 20%</b>					
Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia	IND 10	((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	10%	10%			
	Forma de cálculo	nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n			X		
		nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1			X		
Ponderação		50%					
	IND 11	((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	10%	64%			
	Forma de cálculo	nº de protocolos ano n			X		
		nº protocolos ano n-1			X		
Ponderação		50%					
<b>OO 9</b>		<b>Ponderação de 20%</b>					
Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente	IND 12	(nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	88%	85%	243%	SUPEROU	155%
	Forma de cálculo	nº de acções de formação realizadas			17		
		nº acções de formação planeadas			7		
Ponderação		50%					
	IND 13	colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL	48%	45%	8%	NÃO ATINGIU	-40%
	Forma de cálculo	colaboradores não docentes que frequentaram formação			15		
		Total de colaboradores não docentes do ISEL			186		
Ponderação		50%					
<b>OO 10</b>		<b>Ponderação de 15%</b>					
Aumentar o nº de docentes doutorados	IND 14	(nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	28%	24%	26%	NÃO ATINGIU	-2%
	Forma de cálculo	nº de docentes doutorados eti no ano n			106,4		

		nº de docentes eti no ano n			416,7		
	Ponderação	50%					
	IND 15	nº de bolsas de doutoramento concedidas	20	20	26	SUPEROU	6
	Forma de cálculo	nº de bolsas de doutoramento concedidas			26		
	Ponderação	50%					
<b>OO 11</b>	<b>Ponderação de 25%</b>						
Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior	IND 16	nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	50	50			
	Forma de cálculo	nº de protocolos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)			X		
		nº de consórcios com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)			X		
		nº de contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)			X		
	Ponderação	40%					
	IND 17	$((\text{n}^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n - \text{n}^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) / \text{n}^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) * 100$	3%	38%			
	Forma de cálculo	nº de alunos outgoing no ano n			X		
		nº de alunos outgoing no ano n-1			22		
	Ponderação	30%					
	IND 18	$((\text{n}^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n - \text{n}^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) / \text{n}^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) * 100$	0%	-40%			
	Forma de cálculo	nº de docentes em programas de mobilidade no ano n			X		
		nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1			3		
	Ponderação	30%					
<b>OO 12</b>	<b>Ponderação de 10%</b>						
Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)	IND 19	$(\text{n}^\circ \text{ de novas formações criadas no ano } n / \text{n}^\circ \text{ de formações no ano } n-1) * 100$	4%	16%	29%	SUPEROU	25%
	Forma de cálculo	nº de novas formações criadas no ano n			7		
		nº de formações no ano n-1			24		
	Ponderação	100%					

**QUALIDADE 30%**

OO 13		Ponderação de 50%							
Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento	IND 20	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)	2,75	2,49					
	Forma de cálculo	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.d.		
	Ponderação	60%							
	IND 21	((nº de reclamações reincidentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses) / nº reclamações registadas no semestre)*100	15%	30%					
	Forma de cálculo	nº de reclamações reincidentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses nº reclamações registadas no semestre					n.d.		n.d.
	Ponderação	40%							
OO 14		Ponderação de 50%							
Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade	IND 22	(nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / nº total de serviços) * 100	20%	0%	0%		NÃO ATINGIU	-20%	
	Forma de cálculo	nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade nº total de serviços					0		5
	Ponderação	50%							
	IND 23	(nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	0%	0%	0%		ATINGIU	0%	
	Forma de cálculo	nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados nº total de serviços					0		5
	Ponderação	50%							

### Fontes de verificação

IND 1	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI	IND 13	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 2	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI	IND 14	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 3	Base de dados do Centro Congressos	IND 15	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 4	Base de dados de Unidades de I&D / Gab. de Avaliação e Qualidade	IND 16	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 5	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 17	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
IND 6	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 18	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus

## Gabinete de Avaliação e Qualidade

IND 7	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	Relatórios de Actividades das Unidades I&D / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 8	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	Inquérito de satisfação do Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 9	Base de dados dos Serviços Financeiros	Índice de reclamações do ISEL / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 10	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas	Projecto de certificação de qualidade
IND 11	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas	Projecto de certificação de qualidade
IND 12	Plano de Formação dos Recursos Humanos	

### Justificação para os desvios / Proposta de critério de superação

IND 1	Não é possível determinar o número de alunos diplomados do ano lectivo de 2008/2009. Apenas foram contabilizados os alunos inscritos 1º ano 1ª vez dos cursos que completem em 2008/2009 a totalidade de duração do curso (3 anos na licenciatura e 2 no mestrado). Assim, não foram contabilizados os cursos pós-laborais pois apenas tiveram início em 2007/2008.
IND 2	O objectivo é muito difícil de atingir no contexto da crise de emprego actual.
IND 3	
IND 4	
IND 5	
IND 6	
IND 7	
IND 8	
IND 9	Capacidade de Autofinanciamento = [Proveitos Totais (Excepto Transf. do OE)] / [Custos Totais]. Os dados obtêm-se directamente da Demonstração de Resultados de cada um dos anos económicos. Constitui um rácio que vai no sentido da Lei de Bases da Contabilidade Pública. Relaciona os Proveitos Próprios (ou seja aos Proveitos Totais são excluídas as transferências do OE) com os Custos Totais da instituição (incluindo os que dizem respeito ao investimento, por via das Amortizações). Desta forma procura-se avaliar a Capacidade de Financiamento da instituição através dos proveitos próprios, numa óptica mais completa (ao incluir o investimento) bem como evidência a eficiência na gestão dos recursos.
IND 10	O Serviço de Relações Externas não facultou os dados até o momento de apuramento dos dados.
IND 11	O Serviço de Relações Externas não facultou os dados até o momento de apuramento dos dados.
IND 12	O plano de formação para 2009 contempla 7 acções de formação baseados na reforma da Administração Pública (formação transversal) além de acções de formação realizadas com base em necessidades de serviço. O plano tem principal incidência no 2º semestre de 2009, em virtude do acréscimo excepcional de trabalho de que os Recursos Humanos foram alvos desde Janeiro.
IND 13	Atendendo a que o plano de formação para 2009, tem como principal incidência o 2º semestre de 2009, a abrangência a todos os trabalhadores só poderá ser comprovada no final do ano.

IND 14	<p>Os valores apresentados dizem respeito à informação obtida, via Recursos Humanos. Apesar dos dados estarem actualizados de acordo com a informação que os docentes fazem chegar aos Recursos Humanos, podem existir situações em que o docente é doutorado mas não entregou o diploma correspondente, neste sector.</p> <p>Face a este facto, está o SDP a refazer o procedimento supramencionado, que virá a ser aplicado numa próxima recolha de dados.</p> <p>Sempre que os dados, obtidos pelo SDP, difiram dos existentes nos R.H. será este informado da sua actualização.</p>
IND 15	<p>O número de bolsas de Doutoramento apresentado, corresponde ao total de bolsas de doutoramento atribuídas (com componente financeira) em 2008 mais a previsão de atribuição de bolsas para 2009.</p> <p>Este valor pode vir a ser superior, tudo dependerá do número de candidaturas às bolsas/número de bolsas aprovadas em 2009.</p>
IND 16	
IND 17	
IND 18	
IND 19	
IND 20	<p>O apuramento do dado é apenas realizado através de inquérito de Avaliação dos Serviços (Anual) no 1º trimestre de 2010.</p>
IND 21	<p>O apuramento do dado é apenas realizado através de inquérito de Avaliação dos Serviços (Anual) no 1º trimestre de 2010.</p>
IND 22	
IND 23	



## ANEXO 3 - FONTES DE VERIFICAÇÃO POR SERVIÇO

### ISEL

### QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

Ano 2009

### Indicadores e Fontes de Verificação

### Proposta de Construção de Fontes de Verificação por Serviço\*

#### Índice

A - Centro de Congressos .....	43
B - Recursos Humanos.....	43
C - Serviços Administrativos e Financeiros.....	43
D - Serviço Relações Externas .....	44
E - Serviço de Documentação e Publicações.....	44
F - Gabinete de Avaliação e Qualidade .....	45

\* entende-se por “Serviço” toda a estrutura orgânica que corresponde a uma unidade de funcionamento não docente

## A - Centro de Congressos

### (OO 2) Objectivo Operacional - Eficácia

Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado.

#### Fonte de verificação (proposta):

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), para apurar a realização do IND 3 do QUAR, com a seguinte tipologia de informação, por exemplo:

- Evento (seminário, formação, divulgação, etc.);
- Cliente e público-alvo (ISEL- centros e grupos de investigação, conselho directivo, serviços administrativos, etc. empregadores, e outros);
- Temática (de acordo com as CAEs ou critério próprio assumido).

INDICADOR DE MEDIDA	2008	2009 Meta	2010 Meta
IND 3 - nº de encontros com empregadores	7	8	9

### (OO 12) Objectivo Operacional - Eficiência:

Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.).

#### Fonte de verificação (proposta):

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas no IND 19.

INDICADORES DE MEDIDA	2008	2009 Meta	2010 Meta
IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	2%	4%	4%

## B - Recursos Humanos

### (OO 9) Objectivo Operacional – Eficiência:

Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente.

#### Fonte de verificação (proposta):

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), para apurar a realização do IND 12 e 13 do QUAR, com a tipologia de informação solicitada nestes indicadores, por exemplo:

- Acções de formação planeadas e realizadas;
- Colaboradores não docentes que frequentaram a acção de formação e total de colaboradores não docentes do ISEL.

INDICADORES DE MEDIDA	2008	2009 Meta	2010 Meta
IND 12 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	85%	88%	90%
IND 13 - % de colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL	45%	48%	50%

## C - Serviços Administrativos e Financeiros

### (OO 7) Objectivo Operacional – Eficiência:

Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo.

**Fonte de verificação (proposta):**

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), para apuramento do orçamento por tipo de dotação (privativo e outros).

INDICADORE DE MEDIDA	2008	2009	2010 Meta
IND 9 - Dotação orçamental privativo / Dotação orçamental total	21%	23%	30%

## D - Serviço Relações Externas

**(OO 8) Objectivo Operacional – Eficiência:**

Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia.

**Fonte de verificação (proposta):**

Construção de um sistema de gestão de dados de actualização mensal de entidades protocoladas com o ISEL, por tipo de entidade.

INDICADORES DE MEDIDA	2008	2009 Meta	2010 Meta
IND 10 - $((n^{\circ} \text{ de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano } n - n^{\circ} \text{ protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano } n-1) / n^{\circ} \text{ protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano } n-1) * 100$	10%	10%	10%
IND 11 - $((n^{\circ} \text{ de protocolos ano } n - n^{\circ} \text{ protocolos ano } n-1) / n^{\circ} \text{ protocolos ano } n-1) * 100$	64%	10%	10%

**(OO 11) Objectivo Operacional – Eficiência:**

Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.

**Fonte de verificação (proposta de construção):**

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas nos IND 16, 17 e 18.

INDICADORES DE MEDIDA	2008/2009	2009/2010 Meta
IND 16 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	50	50
IND 17 - $((n^{\circ} \text{ de alunos outgoing no ano } n - n^{\circ} \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) / n^{\circ} \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) * 100$	38%	7%
IND 18 - $((n^{\circ} \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n - n^{\circ} \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) / n^{\circ} \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) * 100$	-40%	9%

## E - Serviço de Documentação e Publicações

**(OO 10) Objectivo Operacional - Eficiência:**

Aumentar o nº de docentes doutorados.

**Fonte de verificação (proposta de construção):**

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas nos IND 14 e 15.

INDICADORES DE MEDIDA	2008	2009 Meta	2010 Meta
IND 14 - $(n^{\circ} \text{ de docentes doutorados ETI no ano } n / n^{\circ} \text{ de docentes ETI no ano } n) * 100$	25%	28%	33%

IND 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	20	20	20
--	----	----	----

## F - Gabinete de Avaliação e Qualidade

### (OO 14) Objectivo Operacional - Qualidade:

Iniciar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

#### Fonte de verificação (proposta):

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas nos IND 22 e 23, nomeadamente na implementação da norma definida em CD.

INDICADORES DE MEDIDA	2008	2009 Meta	2010 Meta
IND 22 - (nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / Nº total de serviços) * 100	0%	20%	40%
IND 23 - (nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	0%	0%	20%

### (OO 1) Objectivo Operacional - Eficácia:

Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%.

#### Fonte de verificação (proposta):

Produzir e publicar estimativas semestrais de indicadores de desempenho académico (alunos diplomados, inscritos, desempregados, sucesso) tendo por base o RAIDES e os dados estatísticos produzidos pelo GPEAR1.

INDICADORES DE MEDIDA	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta
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	58% (n.º provisório)	30%	35%
IND 2 - (nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	0%	0%	0%

### (OO 3) Objectivo Operacional – Eficácia:

Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada.

#### Fonte de verificação (proposta):

Em colaboração com as Unidades de I&D (centros e grupos), construir um sistema de gestão de dados, actualizado semestralmente, com as variáveis referidas no IND 4.

INDICADORES DE MEDIDA	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	5%	5%	5%

### (OO 4) Objectivo Operacional - Eficácia:

Reduzir em 10% o abandono escolar.

#### Fonte de verificação (proposta):

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas no IND 5.

INDICADOR DE MEDIDA	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela	473	400	350

1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1		
---	--	--

**(OO 5) Objectivo Operacional – Eficácia:**

Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso.

**Fonte de verificação (proposta):**

Produzir indicadores de alunos inscritos em regimes especiais e concursos especiais.

INDICADORES DE MEDIDA	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta
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	-20%	27%	30%
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	15%	15%	20%

**(OO 6) Objectivo Operacional – Eficácia:**

Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais.

**Fonte de verificação (proposta):**

Construção de um sistema de gestão de dados com todas as variáveis referidas no IND 8 e número de vagas concedidas pelo MCTES.

INDICADORES DE MEDIDA	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta
IND 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez /nº de vagas atribuídas) * 100	156%	100%	100%	100%

**(OO 13) Objectivo Operacional - Qualidade:**

Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento.

**Fonte de verificação (proposta):**

- Inquérito anual de avaliação dos Serviços (entende-se por “Serviço” toda a estrutura orgânica que corresponde a uma unidade de funcionamento não docente) aos funcionários (docentes e não-docentes) e alunos;
- Apuramento do número de reclamações.

INDICADORES DE MEDIDA	2008	2009 Meta	2010 Meta
IND 20 - 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)	2,50	2,75	3,00
IND 21 - (nº de reclamações reincidentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100	30%	15%	10%

## ANEXO 4 - TAXA DE REALIZAÇÃO POR INDICADOR

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)			
Eficácia			<b>Ponderação: 30%</b>
OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%			<b>Ponderação: 30%</b>
INDICADORES	2008/2009 Meta	Resultado	Taxa de Realização
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	N.A.	N.A.	N.A.
IND 2 - (nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	0%	5%	0%
OO2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho			<b>Ponderação: 10%</b>
INDICADORES	2009 Meta	Resultado	Taxa de Realização
IND 3 - nº de encontros com empregadores	4	8	200%
OO3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada			<b>Ponderação: 10%</b>
INDICADORES	2009/2010 Meta	Resultado	Taxa de Realização
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	N.A.	N.A.	N.A.
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar			<b>Ponderação: 20%</b>
INDICADORES	2009/2010 Meta	Resultado	Taxa de Realização
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	400	462	87%
OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso			<b>Ponderação: 10%</b>
INDICADORES	2009/2010 Meta	Resultado	Taxa de Realização
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	N.A.	N.A.	N.A.
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	N.A.	N.A.	N.A.
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais			<b>Ponderação: 20%</b>
INDICADORES	2009/2010 Meta	Resultado	Taxa de Realização
IND 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	N.A.	N.A.	N.A.
Eficiência			<b>Ponderação: 40%</b>
OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo			<b>Ponderação: 10%</b>
INDICADORES	2009 Meta	Resultado	Taxa de Realização
IND 9 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	24%	29%	119%
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia			<b>Ponderação: 20%</b>
INDICADORES	2009 Meta	Resultado	Taxa de Realização

IND 10 - ((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	5%	N.D.	N.D.
IND 11 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	5%	N.D.	N.D.
<b>OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente</b>			<b>Ponderação: 20%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>
IND 12 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	44%	243%	552%
IND 13 - % de colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL	24%	8%	34%
<b>OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados</b>			<b>Ponderação: 15%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>
IND 14 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	14%	26%	182%
IND 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	26	260%
<b>OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior</b>			<b>Ponderação: 25%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2009/2010 Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>
IND 16 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	N.A.	N.A.	N.A.
IND 17 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	N.A.	N.A.	N.A.
IND 18 - ((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	N.A.	N.A.	N.A.
<b>OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)</b>			<b>Ponderação: 10%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>
IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	2%	29%	1458%
<b>Qualidade</b>			<b>Ponderação: 30%</b>
<b>OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento</b>			<b>Ponderação: 50%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>
IND 20 - 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.A.	N.A.	N.A.
IND 21 - (nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100	N.A.	N.A.	N.A.
<b>OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade</b>			<b>Ponderação: 50%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>
IND 22 - (nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / Nº total de serviços) * 100	0%	0%	100%
IND 23 - (nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	0%	0%	100%

## ANEXO 5 - ALTERAÇÕES AO QUAR

ALTERAR DE:						
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta	Peso
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	32%	23%	<del>58%</del> (n.º provisório)	30%	35%	60%
Justificação:	Apuraram-se os dados das licenciaturas pré-bolonha porque segundo o GPEARI para calcular o índice de sucesso é necessário que tenha decorrido um ciclo de estudos completo ou seja um número de anos igual ou superior ao da duração dos cursos (3 anos nas licenciaturas e 2 nos mestrados).					
PARA:						
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta	Peso
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	32%	23%	36%	30%	35%	60%
ALTERAR DE:						
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta	Peso
IND 2 - (nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	<del>0%</del>	<del>0%</del>	<del>0%</del>	0%	0%	40%
Justificação:	O GPEARI só disponibiliza dados a partir do ano lectivo de 2007/2008.					
PARA:						
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 Meta	Peso
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%	0%	0%	40%
ALTERAR DE:						
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	n.d.		<del>5%</del>	5%	5%	100%
Justificação:	Não estão disponíveis dados para o ano lectivo de 2008/2009.					
PARA:						
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total		n.d.		5%	5%	100%

<b>ALTERAR DE:</b>						
INDICADORES	<del>2005/2006</del>	<del>2006/2007</del>	<del>2007/2008</del>	<del>2008/2009</del> Meta	<del>2009/2010</del> Meta	Peso
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	698	280	473	400	350	100%
Justificação:	Melhor esclarecimento da forma de cálculo e horizonte temporal para além do inicialmente previsto (apenas até 2009/2010).					
<b>PARA:</b>						
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	501	474	199	400	350	100%
<b>ALTERAR DE:</b>						
INDICADORES	<del>2005/2006</del>	<del>2006/2007</del>	<del>2007/2008</del>	<del>2008/2009</del> Meta	<del>2009/2010</del> Meta	Peso
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	0%	178%	-20%	27%	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	-43%	73%	15%	15%	20%	55%
Justificação:	Horizonte temporal para além do inicialmente previsto (apenas até 2009/2010).					
<b>PARA:</b>						
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso
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%	27%	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%	15%	20%	55%
<b>ALTERAR DE:</b>						
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	<del>2008/2009</del> Meta	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso
IND 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	106%	156%	100%	100%	100%	100%
Justificação:	Apenas se deverão considerar metas para dois anos.					

<b>PARA:</b>						
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso
IND 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez /nº de vagas atribuídas) * 100	106%	156%	112%	100%	100%	100%
<b>ALTERAR DE:</b>						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso
IND 9 - Dotação orçamental privativo / Dotação orçamental total	15%	20%	21%	23%	30%	100%
Justificação:	O indicador foi alterado por sugestão do responsável SAF. O correcto será também indicar a meta para 2009.					
<b>PARA:</b>						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso
IND 9 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	20%	23%	23%	24%	30%	100%
<b>ALTERAR DE:</b>						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso
IND 14 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	25%	28%	33%	50%
Justificação:	O valor apurado anteriormente não estava consolidado.					
<b>PARA:</b>						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso
IND 14 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	24%	28%	33%	50%
<b>ALTERAR DE:</b>						
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	Peso
IND 16 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	36	27	46	50	50	40%
IND 17 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	n.d.	-37%	-6%	38%	7%	30%
IND 18 - ((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	200%	67%	0%	-40%	9%	30%
Justificação:	O correcto será indicar a meta para 2 anos lectivos.					
<b>PARA:</b>						
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso
IND 16 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	27	46	50	50	50	40%

IND 17 - ((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%	3%	7%	30%
IND 18 - ((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	67%	0%	-40%	0%	9%	30%
<b>ALTERAR DE:</b>						
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>
IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		<del>2%</del>	4%	4%	100%
Justificação:	O valor apurado anteriormente não estava consolidado.					
<b>PARA:</b>						
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>
IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		16%	4%	4%	100%
<b>ALTERAR DE:</b>						
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>
IND 20 - 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	<del>2,50</del>	2,75	3,00	60%
Justificação:	O valor apurado anteriormente não estava consolidado.					
<b>PARA:</b>						
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>
IND 20 - 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	2,75	3,00	60%
<b>ALTERAR DE:</b>						
<b>Nº de efectivos no Organismo</b>			<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2008</b>		
Pessoal docente (ETI)			<del>550</del>	<del>427,5</del>		
Justificação: O valor apurado anteriormente não estava consolidado.						
<b>PARA:</b>						
<b>Nº de efectivos no Organismo</b>			<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2008</b>		
Pessoal docente (ETI)			449,1	441,6		

## ANEXO 6 - QUAR RECTIFICADO

### QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2009

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 35% 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 acções de demonstração de I&D e ATT	

### OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)

Eficácia

Ponderação: 30%

OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%

Ponderação: 30%

Impactos: OE1

INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	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	32%	23%	36%	30%	35%	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%	0%	0%	40%				
OO2 - Aumentar em 10% o número de fóruns 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 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 3 - nº de encontros com empregadores	5	6	7	8	9	100%				
OO3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada										Ponderação: 10%
Impactos: OE 5										
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 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.		5%	5%	100%				
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar										Ponderação: 20%
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	501	474	199	400	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	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 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%	27%	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%	15%	20%	55%				
<b>OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais</b>										<b>Ponderação: 20%</b>
Impactos: OE1										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006/2007</b>	<b>2007/2008</b>	<b>2008/2009</b>	<b>2009/2010 Meta</b>	<b>2010/2011 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	106%	156%	112%	100%	100%	100%				

<b>Eficiência</b>										<b>Ponderação: 40%</b>
<b>OO 7 - Aumentar o autofinanciamento</b>										<b>Ponderação: 10%</b>
Impactos: OE 5										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 9 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	20%	23%	23%	24%	30%	100%				
<b>OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia</b>										<b>Ponderação: 20%</b>
Impactos: OE4, OE5										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 10 - ((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%	10%	10%	50%				
IND 11 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	n.d.	19,05%	64%	10%	10%	50%				
<b>OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente</b>										<b>Ponderação: 20%</b>
Impactos: OE2, OE3										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 12 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	n.d.		85%	88%	90%	50%				

IND 13 - colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL			45%	48%	50%	50%				
<b>OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados</b>										
<b>Ponderação: 15%</b>										
Impactos: OE2, OE3										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 14 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	24%	28%	33%	50%				
IND 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	20	20	50%				
<b>OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.</b>										
<b>Ponderação: 25%</b>										
Impactos: OE2, OE4										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006/2007</b>	<b>2007/2008</b>	<b>2008/2009</b>	<b>2009/2010 Meta</b>	<b>2010/2011 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 16 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	27	46	50	50	50	40%				
IND 17 - ((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%	3%	7%	30%				
IND 18 - ((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	67%	0%	-40%	0%	9%	30%				
<b>OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)</b>										
<b>Ponderação: 10%</b>										
Impactos: OE1, OE2										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		16%	4%	4%	100%				
<b>Qualidade</b>										
<b>Ponderação: 30%</b>										
<b>OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento</b>										
<b>Ponderação: 50%</b>										
Impactos: OE1										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009 Meta</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>

IND 20 - 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	2,75	3,00	60%				
IND 21 - (nº de reclamações reincidentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100	0%	20%	30%	15%	10%	40%				
<b>OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade</b>										<b>Ponderação: 50%</b>
Impactos: OE2										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 22 - (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 23 - (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
<b>Eficácia</b>	30%		
<b>Eficiência</b>	40%		
<b>Qualidade</b>	30%		
<b>Avaliação Final</b>			

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados (nº de dias* nº colaboradores)	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direcção Superior	20	900		
Dirigentes - Direcção Intermédia	16	0		
Docentes em actividade (ETI)	14	Sem correspondência de pontuação		
Técnico Superior	12	19.800		
Assistente Técnico	8	19.800		
Coordenador Técnico	9	450		
Assistente Operacional	5	10.350		
Especialista de Informática	5	1.350		
Técnico de Informática	5	2.250		
Outros	4	0		
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>54.900,00</b>		<b>0</b>

<b>Nº de efectivos no Organismo</b>	<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2008</b>	<b>31-12-2009 - Estimado</b>
-------------------------------------	-------------------	-------------------	------------------------------

Pessoal docente (ETI)	449,1	441,6	442,7
Pessoal não docente	156	157	244
<b>Total</b>	<b>605</b>	<b>599</b>	<b>687</b>

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	25.570.142,00		
Despesas com Pessoal	22.939.817,00		
Aquisição de bens e serviços	2.279.822,00		
Outras Despesas correntes	170.084,00		
Equipamentos	180.419,00		
PIDDAC	0,00		
<b>Total</b>	<b>25.570.142,00</b>		

**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 GPEARl
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 GPEARl
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-2 - nº alunos diplomados do ano n-2 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARl
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 GPEARl
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 GPEARl
IND 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARl
IND 9 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	Base de dados dos Serviços Financeiros
IND 10 - ((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 11 - ((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 12 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 13 - colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL	Plano de Formação dos Recursos Humanos

**Gabinete de Avaliação e Qualidade**

<b>IND 14 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100</b>	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
<b>IND 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas</b>	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
<b>IND 16 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil) - (2009)</b>	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
<b>IND 17 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100</b>	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
<b>IND 18 - ((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</b>	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
<b>IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100</b>	Relatórios de Actividades das Unidades I&D / Gabinete de Avaliação e Qualidade
<b>IND 20 - 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)</b>	Inquérito de satisfação do Gabinete de Avaliação e Qualidade
<b>IND 21 - (nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100</b>	Índice de reclamações do ISEL / Gabinete de Avaliação e Qualidade
<b>IND 22 - (nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / nº total de serviços) * 100</b>	Projecto de certificação de qualidade
<b>IND 23 - (nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100</b>	Projecto de certificação de qualidade

n.d. não disponíveis

n.e. não existente

