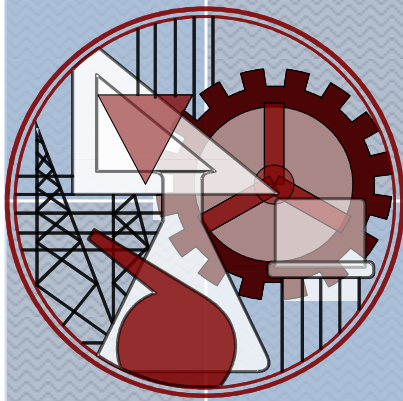


ISEL

# Relatório de Monitorização do QUAR do ISEL

1º Semestre de 2010



Instituto Superior de Engenharia de Lisboa  
Gabinete de Avaliação e Qualidade





Gabinete de Avaliação e Qualidade

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Relatório de Monitorização do QUAR do ISEL: 1º Semestre de 2010

**Autor:** Gabinete de Avaliação e Qualidade

Isabel de Melo

Carlos Sacramento

**Data:** Setembro de 2010

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

**Capa:** Jogo de Perspectivas - 1º Prémio do Concurso de Fotografia do ISEL 2009

## RELATÓRIO DE MONITORIZAÇÃO DO QUAR (1º Sem. 2010)

### Índice

1. INTRODUÇÃO .....	5
2. METODOLOGIA.....	6
3. CONDICIONANTES.....	7
4. ANÁLISE DO QUAR.....	7
4.1 SÍNTESE DOS RESULTADOS.....	7
4.2 ANÁLISE POR OBJECTIVO E INDICADOR.....	9
OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 51%.....	9
OO 2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho .....	11
OO 3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada .....	11
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar.....	12
OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso .....	12
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais .....	13
OO 7 - Aumentar o autofinanciamento .....	14
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia.....	15
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente.....	15
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados .....	16
OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.....	17
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.) .....	18
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento.....	18
OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade .....	19
5. Conclusões.....	20
BIBLIOGRAFIA.....	23
ANEXOS .....	24
ANEXO 1 – QUAR DO ISEL 2010 .....	25
ANEXO 2 - EXCEL DE APOIO.....	29
ANEXO 3 - ALTERAÇÕES AO QUAR.....	36
ANEXO 4 - QUAR RECTIFICADO .....	38

## Índice de Quadros

QUADRO 1 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR POR GRAU DE REALIZAÇÃO .....	5
QUADRO 2 – OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DO IPL E ISEL .....	6
QUADRO 3 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR POR TIPO.....	8
QUADRO 4 – DESEMPREGADOS POR CURSO, SITUAÇÃO DE PROCURA DE EMPREGO E TEMPO DE INSCRIÇÃO (DEZEMBRO DE 2009).....	10
QUADRO 5 – EVOLUÇÃO DE DIPLOMADOS DO ISEL, DESDE O ANO LECTIVO 1999-2000 A 2008-2009 .....	10
QUADRO 6 – ENCONTROS COM EMPREGADORES NO ISEL ATÉ 30 DE JUNHO DE 2010 .....	11
QUADRO 7 – ABANDONO ESCOLAR .....	12
QUADRO 8 – AUTOFINANCIAMENTO DO ISEL .....	14
QUADRO 9 – DOCENTES DOUTORADOS E BOLSAS DOUTORAMENTO CONCEDIDAS.....	17
QUADRO 10 – INDICADORES QUE TERMINARAM A AVALIAÇÃO NO 1º SEMESTRE DE 2010 .....	20
QUADRO 11 – INDICADORES QUE TERMINAM A AVALIAÇÃO NO 2º SEMESTRE DE 2010.....	20
QUADRO 10 – GRAU DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS OPERACIONAIS .....	21

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - PERFORMANCE DO QUAR POR OBJECTIVO .....	8
GRÁFICO 2 - NOVA FORMAÇÃO CRIADA .....	18

## 1. INTRODUÇÃO

Nos tempos mais recentes têm sido inúmeras as mudanças com implicações na actuação do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL), nomeadamente através da implementação do processo de Bolonha; a introdução do SIADAP para os trabalhadores não docentes (a avaliação dos docentes ainda aguarda definição), o regime jurídico das instituições de ensino superior ([RJIES](#) – Lei n.º 62/2007) e ainda mais recentemente com os contratos de confiança estabelecidos entre as IES e o MCTES (Janeiro de 2010).

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. Constitui um mecanismo de apoio à tomada de decisão 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.

Da monitorização efectuada ao QUAR, importa sistematizar as principais conclusões e observações decorrentes da monitorização, verificando quais os objectivos que já atingiram a meta anual proposta em QUAR no primeiro semestre, remetendo-se a monitorização das metas semestrais e tendências até final do ano para análise pormenorizada no decorrer da análise efectuada a cada Objectivo Operacional (OO).

Quadro 1 – Avaliação dos resultados do QUAR por Grau de realização

Objectivo Operacional	Grau de realização (por análise à meta anual)	
OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo	Superado	
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente	Superado	Objectivos Superados (3)
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)	Superado	
OO 2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho	Não Atingido	Objectivos Não Atingidos (3)
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados	Não Atingido	
OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade	Não Atingido	
OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 51%	Não Aplicável	Não Aplicável - Não parametrizado, no período em análise (8)
OO 3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada	Não Aplicável	
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar	Não Aplicável	
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	
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia	Não Aplicável	
OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior	Não Aplicável	
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento	Não Aplicável	

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 ISEL adoptou em 2008 cinco objectivos estratégicos (mais um do que o IPL), bem como as respectivas métricas ([ANEXO 1 – QUAR DO ISEL](#)).

Quadro 2 – Objectivos Estratégicos do IPL e ISEL

### 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

## 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).

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 a Presidência do ISEL possa tomar no sentido de corrigir os desvios detectados.

<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

Sublinhe-se que no relatório final de monitorização do ano corrente (a realizar em Janeiro de 2011), será utilizada a mesma metodologia.

### **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 institucional;
- Objectivos que apenas são apurados no final do ano não sendo possíveis de monitorizar neste período.

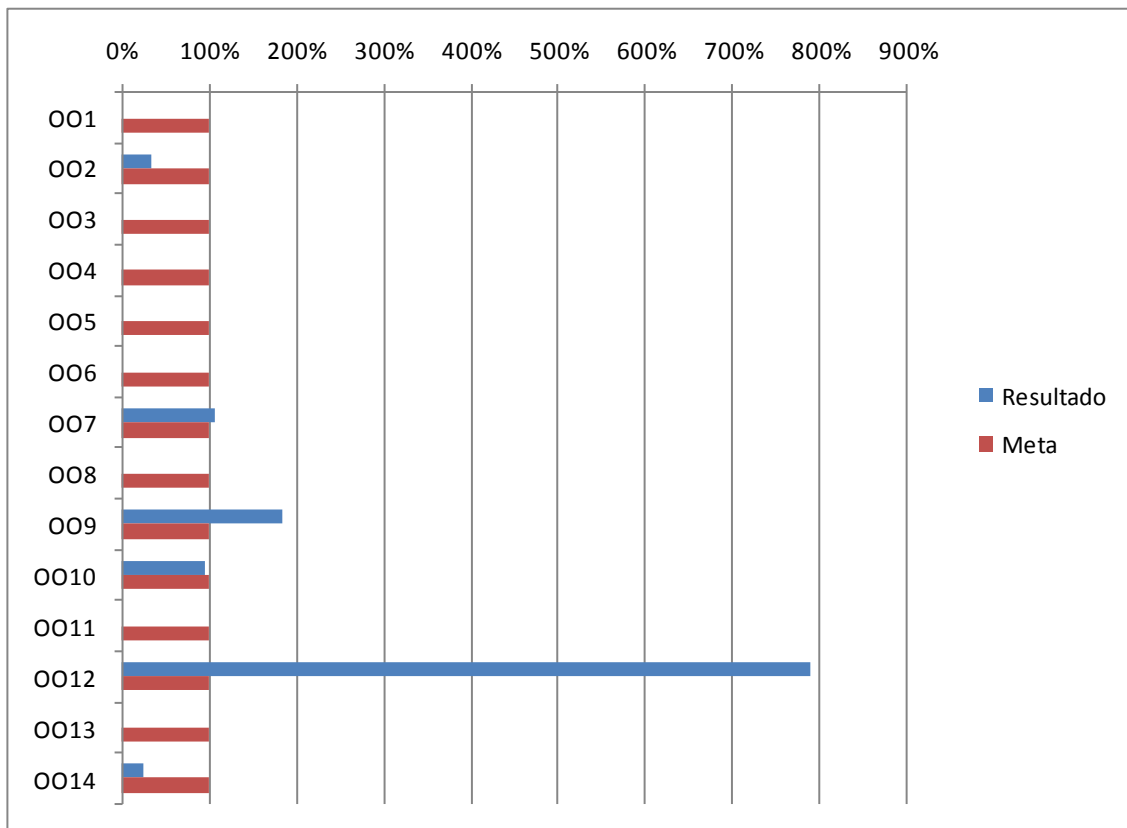
### **4. ANÁLISE DO QUAR**

#### **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 2010.

**Gráfico 1 - Performance do QUAR por Objectivo**

(30 JUNHO 2010)



A avaliação global do QUAR, a 30 de Junho, para as metas intercalares estabelecidas (a 10 indicadores monitorizáveis do total de 26 indicadores), em termos percentuais, situa-se nos **111,5%** - Desempenho **Suficiente**, entendendo-se como Satisfatório, o cumprimento de todos os objectivos ou os mais relevantes e uma avaliação global de 100%. Neste momento, a superação extrema do OO 12, é decisivo para superar, globalmente, 100% de cumprimento. Assim, verifique-se no quadro seguinte a Avaliação dos Resultados do QUAR por tipo de objectivo Operacional.

**Quadro 3 – Avaliação dos resultados do QUAR por tipo**

Tipo de Objectivo Operacional	Ponderação	Resultado
Eficácia	30%	4,5%
Eficiência	40%	103,9%
Qualidade	30%	3,0%
<b>Avaliação Global</b>	<b>100%</b>	<b>111,5%</b>

Para esta avaliação, contribuíram os 14 Objectivos Operacionais do QUAR e os 26 Indicadores que lhe estão associados, com o seguinte desempenho:

- 3 Objectivos Superados
- 3 Objectivo Não Atingido
- 8 Não Aplicável - Não parametrizado, no período em análise



- Os objectivos Não atingidos, respectivamente:
  - OO 2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho
  - OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados
  - OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade
- O apuramento de dados decorre até ao final do ano a todos os Indicadores com excepção do OO 1 (IND2).

## 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 51%

IND 1	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<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 = 2010</p> <p>Período de referência: 31-12-2009 – 69%</p>	51%	N.A.	<p>N.A.</p> <p><b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado em Janeiro de 2011 através de inquérito RAIDES10.</p>
IND 2	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<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 = 2009 <b>(377/6013)*100= 6,3</b></p> <p>Quadro 4 e</p> <p>Quadro 5</p> <p>Período de referência: 31-12-2009 – 4,7%</p>	4%	4%	<p>6,3%</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 5% do ano de 2009, situando-se actualmente a taxa de desemprego em 6,3%.</p>

**Fonte de verificação:**

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 4 – Desempregados por curso, situação de procura de emprego e tempo de inscrição (Dezembro de 2009)**

Cód. curso	Curso	Habilitação	N.º de Registos				Total
			1.º emprego		Novo emprego		
			< 12 meses	?12 meses	< 12 meses	?12 meses	
0232	Engenharia Civil	Bacharelato			32	16	48
0243	Engenharia Electrónica e de Telecomunicações	Bacharelato			9	14	23
0247	Engenharia Electrotécnica	Bacharelato			4	6	10
0259	Engenharia de Energia e Sistemas de Potência	Bacharelato			3		3
0298	Engenharia de Máquinas	Bacharelato			1		1
0303	Engenharia Mecânica	Bacharelato			19	16	35
0330	Engenharia Química	Bacharelato			13	13	26
1245	Engenharia Civil	Bacharelato	4		16	6	26
1245	Engenharia Civil	Licenciatura	4	2	23	3	32
1302	Engenharia de Sistemas das Telecomunicações e Electrónica	Bacharelato			3		3
1302	Engenharia de Sistemas das Telecomunicações e Electrónica	Licenciatura	1		3	1	5
1403	Engenharia Electrotécnica - Automação Industrial e Sistemas de Potência	Bacharelato			1	2	3
1403	Engenharia Electrotécnica - Automação Industrial e Sistemas de Potência	Licenciatura	6		12		18
1463	Engenharia Mecânica	Bacharelato			2	3	5
1463	Engenharia Mecânica	Licenciatura	9		22	2	33
1484	Engenharia Química	Bacharelato			5	1	6
1484	Engenharia Química	Licenciatura	4	1	18	6	29
1911	Engenharia Electrotécnica - Automação Ind e Sist de Potência (reg nocturno)	Licenciatura	1				1
1932	Engenharia Civil (regime nocturno)	Licenciatura			1		1
1947	Engenharia Mecânica (regime nocturno)	Licenciatura	1		1		2
1949	Engenharia Química (regime nocturno)	Licenciatura	1		2		3
2203	Engenharia Civil - Transportes e Vias de Comunicação	Licenciatura				1	1
2210	Engenharia Electrotécnica - Automação e Electrónica Industrial	Licenciatura			1		1
2220	Engenharia Electrotécnica - Sistemas e Comunicações	Licenciatura				1	1
2230	Engenharia Mecânica - Frio, Climatização e Ventilação Industrial	Licenciatura			1		1
2240	Engenharia Mecânica - Manutenção	Licenciatura			1		1
2261	Engenharia Química - Engenharia do Ambiente e Qualidade	Licenciatura			1		1
2265	Engenharia Química Industrial	Licenciatura			1	1	2
6357	Engenharia de Electrónica e Telecomunicações	Mestrado			1		1
9089	Engenharia Civil	Licenciatura	6		5		11
9108	Engenharia Electrónica e Telecomunicações e de Computadores	Licenciatura			2		2
9109	Engenharia Electrotécnica	Licenciatura	7	1	3		11
9123	Engenharia Mecânica	Licenciatura	8		6		14
9126	Engenharia Química e Biológica	Licenciatura	6	2	5	2	15
9569	Engenharia Civil	Mestrado	2				2
		<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>217</b>	<b>94</b>	<b>377</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

<http://www.gpearl.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=455287>

**Quadro 5 – Evolução de diplomados do ISEL, desde o ano lectivo 1999-2000 a 2008-2009**

1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	TOTAL
409	288	515	522	551	840	450	962	887	589	6 013

Fonte: Inquérito estatístico aos alunos diplomados e matriculados do ensino superior, GPEARl/MCTES  
 Diplomados no Ensino Superior [2000-2001 a 2006-2007] - <http://www.gpearl.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=340814>  
 Diplomados no Ensino Superior em 2007-2008 - <http://www.gpearl.mctes.pt/index.php?idc=21&idi=400353&valbr=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 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
Nº de encontros com empregadores	9	4	3
n = 2010 Quadro 6			<b>Indicador Não Atingido</b> - No período em análise, o número de encontros é de 3. O objectivo para este semestre não foi atingido.
Período de referência: 31-12-2009 – 10			

### Fonte de verificação:

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 6 – Encontros com empregadores no ISEL até 30 de Junho de 2010

Designação do evento
Interplay Tour 2010 (Siemens)
ISEL TECH - Conferência e Feira
Sessão de Esclarecimento da IV edição do Projecto LenaBusiness - A tua oportunidade de negócio

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

IND 4	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	5%	N.A.	N.A.
n = 2010			<b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado em Janeiro de 2011 através inquérito RAIDES10 e contabilização dos inscritos em LLL e pós graduação.
Período de referência: 31-12-2009 – 6 %			

### Fonte de verificação:

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 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<p>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</p> <p>n = 2010 n-1 = 2009 Quadro 7</p>	350	N.A.	<p>N.A.</p> <p><b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado apenas em Janeiro de 2011 através inquérito RAIDES10.</p>
Período de referência: 31-12-2009 – 870			

### Fonte de verificação:

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

Quadro 7 – Abandono Escolar

Dados	2005/2006	2006/2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
inscritos n-1	6725	6016	5858	6025	5867	5824
diplomados n-1	840	450	962	887	589	n.d.
1º ano 1º vez r	632	766	1328	1191	1416	n.d.
alunos inscritos n	6016	5858	6025	5867	5824	n.d.
<b>Abandono Escolar</b>	<b>501</b>	<b>474</b>	<b>199</b>	<b>462</b>	<b>870</b>	<b>n.d.</b>

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

## 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 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<p>((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</p> <p>n = 2010 n-1 = 2009</p>	30%	N.A.	<p>N.A.</p> <p><b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado em Janeiro de 2011 através inquérito RAIDES10.</p>
Período de referência: 31-12-2009 – -36%			

<b>IND 7</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
((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  <b>n = 2010</b> <b>n-1 = 2009</b>	20%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado em Janeiro de 2011 através inquérito RAIDES10.
Período de referência: 31-12-2009 – 112%			

**Fonte de verificação:**

Indicadores de alunos inscritos em regimes especiais e concursos especiais.

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

<b>IND 8</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
(Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100  <b>n = 2010</b>  Período de referência: n.d.	95%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado em Janeiro de 2011 através inquérito RAIDES10 e do apuramento das vagas divulgadas pela Direcção Geral de Ensino Superior.
<b>IND 9</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
(Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º / nº de vagas atribuídas) * 100  <b>n = 2010</b>  Período de referência: n.d.	85%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado em Janeiro de 2011 através inquérito RAIDES10 e do apuramento das vagas divulgadas pela Direcção Geral de Ensino Superior.
<b>IND 10</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
(Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100  <b>n = 2010</b>  Período de referência: n.d.	98%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado em Janeiro de 2011 através inquérito RAIDES10 e do apuramento das vagas divulgadas pela Direcção Geral de Ensino Superior.

IND 11	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
(Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo /nº de vagas atribuídas) * 100  n = 2010  Período de referência: n.d.	60%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – Indicador apurado em Janeiro de 2011 através inquérito RAIDES10 e do apuramento das vagas divulgadas pela Direcção Geral de Ensino Superior.

**Fonte de verificação:**

Sistema de gestão de dados com todas as variáveis referidas no IND 8 a IND11 e número de vagas concedidas pelo MCTES e ISEL.

## 00 7 - Aumentar o autofinanciamento

IND 12	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais  n = 2010 <b>3230383,17/10025908,75=0,32</b> Quadro 8  Período de referência: 31-12-2009 – 26%	30%	30%	32% <b>Indicador Superado</b> – A capacidade de autofinanciamento no período aumentou para um nível de 32%, acima das metas (intercalar e anual).

**Fonte de verificação:**

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

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	2010
<b>Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais</b>	19,5%	23,3%	23,2%	25,7%	32,2%

Fonte: Serviços Financeiros e Administrativos do ISEL

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

IND 13	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
$\left( \frac{\text{n}^\circ \text{ de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano } n - \text{n}^\circ \text{ protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano } n-1}{\text{n}^\circ \text{ protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano } n-1} \right) * 100$ <p>n = 2010 n-1 = 2009</p> <p>Período de referência: 31-12-2009 – 100%</p>	10%	5%	N.D. <b>Indicador Não Disponível</b> – A metodologia de construção do indicador encontra-se em discussão pelo Serviço de Relações Externas. Não foram apresentados elementos para este período.
IND 14	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
$\left( \frac{\text{n}^\circ \text{ de protocolos ano } n - \text{n}^\circ \text{ protocolos ano } n-1}{\text{n}^\circ \text{ protocolos ano } n-1} \right) * 100$ <p>n = 2010 n-1 = 2009</p> <p>Período de referência: 31-12-2009 – -44%</p>	10%	5%	N.D. <b>Indicador Não Disponível</b> – A metodologia de construção do indicador encontra-se em discussão pelo Serviço de Relações Externas. Não foram apresentados elementos para este período.

### Fonte de verificação:

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 15	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
$\left( \frac{\text{n}^\circ \text{ de acções de formação realizadas/n}^\circ \text{ acções de formação planeadas}}{\text{n}^\circ \text{ acções de formação planeadas}} \right) * 100$ <p>n = 2010 <b>(21/7) * 100 = 300</b></p> <p>Período de referência: 31-12-2009 – 671%</p>	90%	45%	300% <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 (300%).

<b>IND 16</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
Colaboradores não docentes que frequentaram formação / total de colaboradores não docentes do ISEL  $n = 2010$ $32/176 = 0.18$  Período de referência: 31-12-2009 – 91%	50%	25%	18% <b>Indicador Não Atingido</b> – Atendendo a que o plano de formação para 2010, tem como principal incidência o 2º semestre de 2010, a abrangência a todos os colaboradores só poderá ser comprovada no final do ano (atingiu-se no 1º semestre 18% dos colaboradores não docentes).

**Fonte de verificação:**

Construção de um sistema de gestão de dados (de actualização semestral), para apurar a realização do IND 15 e 16 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.

Do total de funcionários não docentes (176 no final do 1º semestre) 32 tiveram formação (18% dos funcionários).

## OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados

<b>IND 17</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
$(n^{\circ} \text{ de docentes doutorados eti no ano } n / n^{\circ} \text{ de docentes eti no ano } n) * 100$  $n = 2010$ $(123,7/418,5) * 100 = 26$ Quadro 9  Período de referência: 31-12-2009 – 28%	33%	25%	30% <b>Indicador Superado</b> – A meta para 30 de Junho foi superada. Contudo ainda está por atingir o objectivo de 33% para este ano.
<b>IND 18</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
nº de bolsas de doutoramento concedidas  $n = 2010$ Quadro 9  Período de referência: 31-12-2009 – 23	20	18	20 <b>Indicador Superado</b> – A meta semestral foi superada atingindo até ao momento 20 bolsas de doutoramento. Está atingido o objectivo anual.



**Fonte de verificação:**

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

Quadro 9 – Docentes doutorados e bolsas doutoramento concedidas

	2006	2007	2008	2009	2010 1ª Monitorização
IND 17 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	24%	28%	30%
IND 18 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	23	20

Fonte: Serviço de Documentação e Publicações

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

IND 19	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<p>nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)</p> <p>n = 2010</p> <p>Período de referência: 31-12-2009 – 27</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 20	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<p>((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100</p> <p>n = 2010 n-1 = 2009</p> <p>Período de referência: 31-12-2009 – 23%</p>	7%	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 21	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<p>((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</p> <p>n = 2010/2011 n-1 = 2009</p> <p>Período de referência: 31-12-2009 – -33%</p>	9%	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:**

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas nos IND 19, 20 e 21.

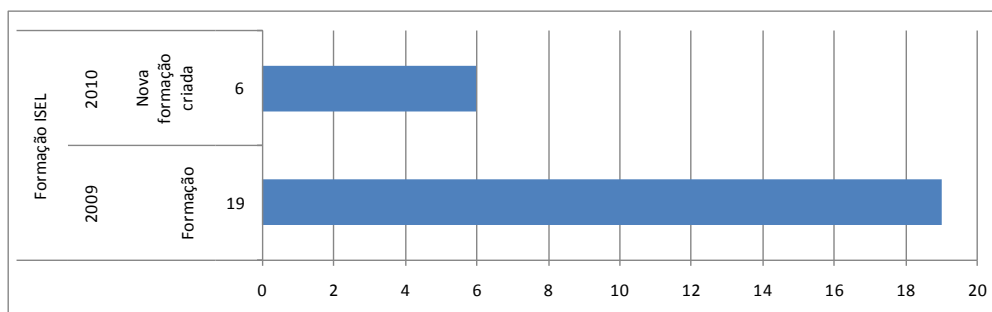
**00 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)**

IND 22	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<p>(nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100</p> <p>n = 2010 n-1 = 2009 <b>(6/19) * 100 = 32</b> Gráfico 2</p>	4%	2%	32%
			<b>Indicador Superado</b> – A meta foi superada para o ano, tendo até ao momento atingido 60% de nova formação relativamente ao ano de 2009.
Período de referência: 31-12-2009 – 42%			

**Fonte de verificação:**

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas no IND 22.

Gráfico 2 - Nova formação criada



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

IND 23	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
<p>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)</p> <p>n = 2010</p>	3	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 2010/Janeiro de 2011.
Período de referência: 31-12-2009 – 2,59			

<b>IND 24</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
(nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100  <b>n = 2010</b>  Período de referência: 31-12-2009 – 0%	10%	N.A.	N.A. <b>Indicador Não Aplicável</b> – O levantamento final das reclamações ocorre em Dezembro 2010/Janeiro de 2011 ao qual se juntam os resultados do Inquérito à Satisfação dos Serviços do ISEL.

**Fonte de verificação:**

- 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).

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

<b>IND 25</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
(nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / nº total de serviços) * 100  <b>n = 2010</b> <b>(1/5) *100= 20</b>  Período de referência: 31-12-2009 – 0%	40%	20%	20% <b>Indicador Atingido</b> – O processo implementação de SGQ está a decorrer num dos serviços (Recursos Humanos) e o processo de implementação do SGQ nos serviços financeiros está a ser planeado.
<b>IND 26</b>	Meta Anual	Meta 30 Junho 2010	Grau de Realização em 30 de Junho 2010
(nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100  <b>n = 2010</b> <b>(0/5) *100= 0</b>  Período de referência: 31-12-2009 – 0%	20%	0%	0% <b>Indicador Atingido</b> – Em 2010 está previsto que o serviço de Recursos Humanos não obtenha a certificação. A monitorização semestral cumpre-se mas com tendência para não se cumprir até final do ano.

**Fonte de verificação:**

Sistema de gestão de dados (de actualização semestral), com todas as variáveis referidas nos IND 25 e 26, 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, o IND 2 obtém o resultado de “Não atingido”.

Quadro 10 – Indicadores que terminaram a avaliação no 1º semestre de 2010

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

- 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 11 – Indicadores que terminam a avaliação no 2º semestre de 2010

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

23	Não avaliado	Não avaliado	-
24	Não avaliado	Não avaliado	-
25	Atingido	Não atingido	Tendência crescente
26	Atingido	Não atingido	Tendência decrescente

• **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 3) pelos motivos inicialmente indicados (a superação extrema do OO 12, sobrestima o estado de avaliação do QUAR) e quando contabilizados os Objectivos Operacionais por “Superados”, “Atingidos” e “Não Atingidos” (Quadro 12), a diferença é também visível quando a maioria dos objectivos “Superados” estão compreendidos no campo da “Eficiência”.

Quadro 12 – Grau de realização dos Objectivos Operacionais

	Objectivo Operacional	Grau de realização	
Eficácia	OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 51%	Não Aplicável	
	OO 2 - Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho	Não Atingido	0 Objectivo Superados
	OO 3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada	Não Aplicável	0 Objectivo Atingido
	OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar	Não Aplicável	1 Objectivo Não atingido
	OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso	Não Aplicável	5 Não Aplicáveis - Não parametrizado, no período em análise
	OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais	Não Aplicável	
Eficiência	OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo	Superado	
	OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia	Não Aplicável	
	OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente	Superado	3 Objectivos Superados
	OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados	Não Atingido	0 Objectivo Atingido
	OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior	Não Aplicável	1 Objectivo Não Atingido
	OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)	Superado	2 Não Aplicável - Não parametrizado, no período em análise
Qualidade	OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento	Não Aplicável	1 Objectivo Não Atingido
	OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade	Não Atingido	1 Não Aplicável - Não parametrizado, no período em análise

- **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 3 - ALTERAÇÕES AO QUAR](#)), sendo que se propõe a publicação do QUAR rectificado (para 2010) no site do ISEL ([ANEXO 4 - QUAR RECTIFICADO](#)).

- **E) Lacunas**

Não foram estudados todos os indicadores porque:

- 1) - Falta de informação de um dos Serviços até ao momento de apresentação desta versão intercalar (Serviço de Relações Externas);
- 2) - Ao nível estatístico, só é possível apurar alguns dados no final ano.

Por fim, mas não menos importante, importa referir que a constituição das Fontes de Verificação carece de aperfeiçoamento e de sistematização por parte de alguns Serviços.

## 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 2010

### QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2010

Ministério: Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Organismos: ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

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

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE)	Meta	Taxa de realização
OE 1 - Incrementar o sucesso escolar	Atingir 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	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 1 - (nº de alunos diplomados no ano n/nº de alunos inscritos no 1º ano, 1ª vez de n-x)*100 em que x é igual à duração do curso	32%	23%	36%	69%	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%	5%	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	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 3 - nº de encontros com empregadores	5	6	7	10	9	100%					
OO3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada											Ponderação: 10%
Impactos: OE 5											
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	n.d.			6%	5%	100%					
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar											Ponderação: 20%
Impactos: OE1											
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-1 - nº alunos diplomados do ano n-1 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n - nº de alunos inscritos no ano n	474	199	462	870	350	100%					
OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso											Ponderação: 10%
Impactos: OE1											
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010	Peso	Resultado	Taxa de	Classificação	Desvio	

					Meta			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	178%	-20%	10%	-36%	30%	45%				
IND 7 - ((nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) / nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) * 100	73%	15%	-84%	112%	20%	55%				
<b>OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais</b>								<b>Ponderação: 20%</b>		
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100	n.d.				95%	40%				
IND 9 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100					98%	10%				
IND 10 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo em Concursos Locais / nº de vagas estabelecidas) * 100					85%	10%				
IND 11 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100					60%	40%				
<b>Eficiência</b>								<b>Ponderação: 40%</b>		
<b>OO 7 - Aumentar o autofinanciamento</b>								<b>Ponderação: 10%</b>		
Impactos: OE 5										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 12 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	20%	23%	23%	26%	30%	100%				
<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	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 13 - ((nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n - nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1) / nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1)*100	-67%	-100%	10%	100%	10%	50%				
IND 14 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	n.d.	19,05%	64%	-44%	10%	50%				
<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	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 15 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	n.d.		85%	671%	90%	50%				
IND 16 - colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL			45%	91%	50%	50%				
<b>OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados</b>								<b>Ponderação: 15%</b>		
Impactos: OE2, OE3										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 17 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	24%	28%	33%	50%				
IND 18 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	23	20	50%				
<b>OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.</b>								<b>Ponderação: 25%</b>		
Impactos: OE2, OE4										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 19 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial,	27	46	50	27	50	40%				

comunidade civil)										
IND 20 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	-37%	-6%	38%	23%	7%	30%				
IND 21 - ((nº de docentes em programas de mobilidade no ano n - nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) / nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) * 100	67%	0%	-40%	-33%	9%	30%				
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)								Ponderação: 10%		
Impactos: OE1, OE2										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 22 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		16%	42%	4%	100%				

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

<b>Avaliação de Desempenho do Serviço</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Avaliação do desempenho</b>	<b>Avaliação Qualitativa</b>
<b>Eficácia</b>	30%		
<b>Eficiência</b>	40%		
<b>Qualidade</b>	30%		
<b>Avaliação Final</b>			

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

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

<b>Recursos Financeiros (€)</b>	<b>Estimado</b>	<b>Realizado</b>	<b>Desvio</b>
Orçamento Funcionamento	27.956.417 €		
Despesas com Pessoal	24.927.473 €		
Aquisição de bens e serviços	2.777.755 €		
Transferências correntes	- €		
Outros	251.189 €		
Despesas de Capital	- €		
<b>Total</b>	<b>27.956.417,00 €</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 GPEARI
IND 2 - (nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 3 - nº de encontros com empregadores	Base de dados do Centro Congressos
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	Base de dados de Unidades de I&D / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-1 - nº alunos diplomados do ano n-1 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n - nº de alunos inscritos no ano n	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 6 - ((nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1) / nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 7 - ((nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) / nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 9 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 10 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 11 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
IND 12 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	Base de dados dos Serviços Financeiros
IND 13 - ((nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n - nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1) / nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1)*100	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 14 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 15 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 16 - colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 17 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 18 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 19 - nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 20 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
IND 21 - ((nº de docentes em programas de mobilidade no ano n - nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) / nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) * 100	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
IND 22 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	Relatórios de Actividades das Unidades I&D / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 23 - grau de satisfação médio da população servida aferido via inquérito (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)	Inquérito de satisfação do Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 24 - (nº de reclamações reincidentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100	Índice de reclamações do ISEL / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 25 - (nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / nº total de serviços) * 100	Projecto de certificação de qualidade
IND 26 - (nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	Projecto de certificação de qualidade

**Legenda:**

n.d. - não disponíveis  
n.e. - não existente

## ANEXO 2 - EXCEL DE APOIO

Última actualização: 30-06-2010

### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO – 2010

#### 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 30%</b>						
<b>OO 1 Ponderação de 30%</b>						
Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 51%,	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	51%	69%		
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.		
Ponderação		60%		n.d.		
	IND 2	(nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	4%	4,7%	6,3%	NÃO ATINGIU 2,3%
Forma de cálculo		nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos		377	6013	
Ponderação		40%				
<b>OO 2 Ponderação de 10%</b>						
Aumentar em 10% o número de fóruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado	IND 3	nº de encontros com empregadores	9	10	3	NÃO ATINGIU -6
Forma de cálculo		nº de encontros com empregadores		3		
Ponderação		100%				

de trabalho					
<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%	6%	
	Forma de cálculo	nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total			n.d. n.d.
	Ponderação	100%			
<b>OO 4</b>	<b>Ponderação de 20%</b>				
Reduzir em 10% o abandono escolar	IND 5	IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-1 - nº alunos diplomados do ano n-1 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n - nº de alunos inscritos no ano n	350	870	
	Forma de cálculo	nº de alunos inscritos no ano n-1 / nº alunos diplomados do ano n-1 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n / nº de alunos inscritos no ano n			5824 n.d. n.d. n.d.
	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	30%	-36%	
	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. 14
	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	20%	112%	
	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. 248
	Ponderação	55%			
<b>OO 6</b>	<b>Ponderação de 20%</b>				
Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais	IND 8	(Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100	95%	n.d.	
	Forma de cálculo	Nº alunos colocados / Nº de vagas atribuídas			n.d. n.d.

Ponderação	25%					
IND 9	(Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º / nº de vagas atribuídas) * 100	85%	n.d.			
Forma de cálculo	Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / Nº de vagas atribuídas			n.d.		
Ponderação	25%					
IND 10	(Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	98%	n.d.			
Forma de cálculo	Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / Nº de vagas atribuídas			n.d.		
Ponderação	25%					
IND 11	(Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100	75%	n.d.			
Forma de cálculo	Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / Nº de vagas atribuídas			n.d.		
Ponderação	25%					

**EFICIÊNCIA 40%**

**OO 7 Ponderação de 10%**

Aumentar o autofinanciamento	IND 12	Capacidade de Autofinanciamento = Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	30%	26%	32%	SUPEROU	2%
Forma de cálculo		Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais			3.230.383 €		10.025.909 €
Ponderação		100%					

**OO 8 Ponderação de 20%**

Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia	IND 13	((nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n - nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1) / nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1)*100	10%	100%			
Forma de cálculo		nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n / nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1			n.d.		2
Ponderação		50%					

	IND 14	((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	10%	-44%			
Forma de cálculo		nº de protocolos ano n / nº protocolos ano n-1			n.d.		19
Ponderação		50%					

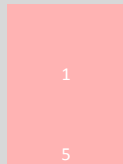
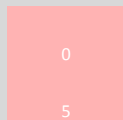
**OO 9 Ponderação de 20%**

Assegurar o cumprimento do	IND 15	(nº de acções de formação	90%	671%	300%	SUPEROU	210%
----------------------------	--------	---------------------------	-----	------	------	---------	------

plano de formação do pessoal não docente		realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100						
	Forma de cálculo	nº de acções de formação realizadas / nº acções de formação planeadas			21			
	Ponderação	50%			7			
IND 16		colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL	50%	91%	18%	NÃO ATINGIU		-32%
	Forma de cálculo	colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL			32			
	Ponderação	50%			176			
<b>OO 10 Ponderação de 15%</b>								
Aumentar o nº de docentes doutorados		(nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	33%	28%	30%	NÃO ATINGIU		-3,4%
	Forma de cálculo	nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n			123,7			
	Ponderação	50%			418,5			
IND 18		nº de bolsas de doutoramento concedidas	20	23	20	ATINGIU		0
	Forma de cálculo	nº de bolsas de doutoramento concedidas			20			
	Ponderação	50%						
<b>OO 11 Ponderação de 25%</b>								
Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior		nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	50	27				
	Forma de cálculo	nº de protocolos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil) / nº de consórcios com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil) / nº de contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)			n.d.			
	Ponderação	40%			n.d.			
IND 20		((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	7%	23%				
	Forma de cálculo	nº de alunos outgoing no ano n / nº de alunos outgoing no ano n-1			n.d.			
					27			



	Ponderação	30%				
	IND 21	((nº de docentes em programas de mobilidade no ano n - nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) / nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) * 100	9%	-33%		
	Forma de cálculo	nº de docentes em programas de mobilidade no ano n nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1	n.d. 2			
	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 22	(nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	4%	42%	32%	SUPEROU 28%
	Forma de cálculo	nº de novas formações criadas no ano n nº de formações no ano n-1	6 19			
	Ponderação	100%				
<b>QUALIDADE</b>	<b>30%</b>					
<b>OO 13</b>	<b>Ponderação de 50%</b>					
Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento	IND 23	grau de satisfação médio da população servida aferido via inquérito (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)	3	2,59		
	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 24	((nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses) / nº reclamações registadas no semestre)*100	10%	0%		
	Forma de cálculo	nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses nº reclamações registadas no semestre	n.d. n.d.			
	Ponderação	40%				
<b>OO 14</b>	<b>Ponderação de 50%</b>					
Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade	IND 25	(nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / nº	40%	20%	20%	NÃO ATINGIU -20%

	total de serviços) * 100					
Forma de cálculo	nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade nº total de serviços					
Ponderação	50%					
IND 26	(nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	20%	0%	0%	NÃO ATINGIU	-20%
Forma de cálculo	nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados nº total de serviços					
Ponderação	50%					

### Fontes de verificação

IND 1	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI	IND 14	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 2	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI	IND 15	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 3	Base de dados do Centro Congressos	IND 16	Plano de Formação dos Recursos Humanos
IND 4	Base de dados de Unidades de I&D / Gab. de Avaliação e Qualidade	IND 17	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 5	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 18	Base de dados dos Recursos Humanos e Inquérito REBIDES
IND 6	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 19	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas
IND 7	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 20	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
IND 8	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 21	Base de dados do Serviço de Relações Externas e Programa Mobilidade Erasmus
IND 9	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 22	Relatórios de Actividades das Unidades I&D / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 10	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 23	Inquérito de satisfação do Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 11	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 24	Índice de reclamações do ISEL / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 12	Base de dados dos Serviços Financeiros	IND 25	Projecto de certificação de qualidade
IND 13	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas	IND 26	Projecto de certificação de qualidade

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

IND 9	Os valores são reportados a 24-06-2010 (11:29); As amortizações são as correspondentes ao 1º Semestre de 2009 porque ainda não estavam feitas as do 1º Semestre 2010.
IND 14	Os dados foram obtidos através da lista dos RH (Junho de 2010). O número de bolsas de Doutoramento apresentado, corresponde ao total de bolsas de doutoramento atribuídas (com componente financeira) em 2008 (2.ª tranche) e 2009 (1.ª tranche), sem a previsão de atribuição de bolsas para 2010. O concurso de 2010 ainda não teve início, por isso, o número pode vir a ser superior, tudo dependerá do número de candidaturas às bolsas/número de bolsas aprovadas em 2010.
IND 15	Houve variação do número de bolsas em relação ao estimado no 2.ºT de 2009 (variação entre os pagamentos previstos mas não efectuados e o pagamento que não foi contabilizado no 2.ºT 2009 mas que se concretizou no 1.º T de 2010).

Avaliação de Desempenho do Serviço		Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia		30%		
Eficiência		40%		
Qualidade		30%		
<b>Avaliação Final</b>				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direcção Superior	20	7		
Dirigentes - Direcção Intermédia	16	0		
Técnico Superior	12	72		
Assistente Técnico	8	87		
Coordenador Técnico	9	0		
Assistente Operacional	5	42		
Especialista de Informática	5	0		
Técnico de Informática	5	13		
Outros	4	0		
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>221,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

<b>Nº de efectivos no Organismo</b>	<b>31-12-2008</b>	<b>31-12-2009</b>	<b>31-12-2010 - Estimado</b>
Pessoal docente (ETI)	441,6	417,4	447,6
Pessoal não docente	157	187	221
<b>Total</b>	<b>599</b>	<b>604</b>	<b>669</b>
<b>Recursos Financeiros (€)</b>	<b>Estimado</b>	<b>Realizado</b>	<b>Desvio</b>
Orçamento Funcionamento	27.956.417 €		
Despesas com Pessoal	24.927.473 €		
Aquisição de bens e serviços	2.777.755 €		
Transferências correntes	0 €		
Outros	251.189 €		
Despesas de Capital	0 €		
<b>Total</b>	<b>27.956.417,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## ANEXO 3 - ALTERAÇÕES AO QUAR

**ALTERAR DE:**

OE 1 - Incrementar o sucesso escolar	<del>Atingir 35% de sucesso escolar nos próximos 3 anos</del>
--------------------------------------	---

**Justificação:** A meta inicial do IPL de 35% foi alterada para 51%.

**PARA:**

OE 1 - Incrementar o sucesso escolar	Atingir 51% de sucesso escolar nos próximos 3 anos
--------------------------------------	--

**ALTERAR DE:**

INDICADORES	2006	2007	2008	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	<del>32%</del>	<del>23%</del>	<del>36%</del>	<del>64%</del>	<del>35%</del>	60%

**Justificação:** Apuraram-se os dados das licenciaturas pré-bolonha porque segundo o GPEAR1 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). Entretanto a meta inicial do IPL de 35% foi alterada para 51%.

**PARA:**

INDICADORES	2006	2007	2008	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	41%	81%	98%	69%	51%	60%

**ALTERAR DE:**

INDICADORES	2006	2007	2008	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%	5%	<del>0%</del>	40%

**Justificação:** A meta foi revista face à actual taxa de desemprego da população (acima dos 10%), propondo o GAQ que seja de 4% e não os 2% (tal com vem referenciado no QUAR 2010 do IPL).

**PARA:**

INDICADORES	2006	2007	2008	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%	5%	4%	40%

**ALTERAR DE:**

INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso
<del>IND 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100 / nº de vagas atribuídas) * 100</del>	Introdução em 2010 de acordo com o QUAR do IPL				95%	
<del>IND 9 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100</del>					98%	
<del>IND 10 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo em Concursos Locais / nº de vagas estabelecidas) * 100</del>					85%	
<del>IND 11 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100</del>					60%	

**Justificação:**

Foi efectuada a adequação dos indicadores à realidade do ISEL e estabelecimento de metas mais próximas das estabelecidas pelo IPL e a respectiva ponderação.

**PARA:**

INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso
IND 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100			n.d.		95%	40%
IND 9 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100					85%	10%
IND 10 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100					98%	10%
IND 11 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100					75%	40%

## ANEXO 4 - QUAR RECTIFICADO

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO										
ANO: 2010										
Ministério: Ciência, Tecnologia e Ensino Superior										
Organismos: ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa										
Missão: Produzir, ensinar e divulgar conhecimento científico / tecnológico na área das engenharias										
OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE)						Meta		Taxa de realização		
OE 1 - Incrementar o sucesso escolar						Atingir 51% de sucesso escolar nos próximos 3 anos				
OE 2 - Melhorar a qualidade dos serviços de atendimento						Melhorar em 20% a percepção da qualidade do ISEL e do apoio prestado aos alunos				
OE 3 - Melhorar a qualificação dos Recursos Humanos						Atingir os 33% de doutorados no ISEL e garantir em 90% o cumprimento do plano de formação do pessoal docente e não docente				
OE 4 - Promover a Internacionalização do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa						Incrementar em 10% as parcerias/protocolos com instituições de ensino internacionais, sobretudo com países da CPLP, europeus e ibero-americanos				
OE 5 - Implementar estratégias de diferenciação desenvolvendo as áreas nucleares de afirmação do ISEL						Incrementar em 30% as receitas de contratos celebrados com o meio empresarial, os organismos de investigação e a comunidade civil através de acções de demonstração de I&D e ATT				
OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)										
Eficácia										Ponderação: 30%
OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 51%										Ponderação: 30%
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 1 - (nº de alunos diplomados no ano n/nº de alunos inscritos no 1º ano, 1ª vez de n-x)*100 em que x é igual à duração do curso	41%	81%	98%	69%	51%	60%				
IND 2 - (nº de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1 / nº total de alunos diplomados nos últimos 10 anos) * 100	n.d.		2,5%	5%	4%	40%				
OO2 - Aumentar em 10% o 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	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 3 - nº de encontros com empregadores	5	6	7	10	9	100%				
OO3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada										Ponderação: 10%
Impactos: OE 5										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 4 - Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	n.d.			6%	5%	100%				
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar										Ponderação: 20%
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 5 - nº de alunos inscritos no ano n-1 - nº alunos diplomados do ano n-1 + nº alunos inscritos no 1º ano pela 1ª vez no ano n - nº de alunos inscritos no ano n	474	199	462	870	350	100%				
OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso										Ponderação: 10%
Impactos: OE1										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 6 - ((nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1) / nº alunos inscritos através dos regimes especiais no ano n-1) * 100	178%	-20%	10%	-36%	30%	45%				
IND 7 - ((nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n - nº alunos inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) / nº alunos	73%	15%	-84%	112%	20%	55%				

inscritos através dos concursos especiais no ano n-1) * 100										
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais										Ponderação: 20%
Impactos: OE1										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 8 - (Nº alunos colocados / nº de vagas atribuídas) * 100	n.d.				95%	40%				
IND 9 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100					85%	10%				
IND 10 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 1º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100					98%	10%				
IND 11 - (Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez 2º Ciclo / nº de vagas atribuídas) * 100					75%	40%				
Eficiência										
OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privado										Ponderação: 40%
Impactos: OE 5										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 12 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	20%	23%	23%	26%	30%	100%				
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia										Ponderação: 20%
Impactos: OE4, OE5										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 13 - ((nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n - nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1) / nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1)*100	-67%	-100%	10%	100%	10%	50%				
IND 14 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	n.d.	19,05%	64%	-44%	10%	50%				
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente										Ponderação: 20%
Impactos: OE2, OE3										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 15 - (nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100	n.d.		85%	671%	90%	50%				
IND 16 - % de colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL			45%	91%	50%	50%				
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados										Ponderação: 15%
Impactos: OE2, OE3										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 17 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	24%	28%	33%	50%				
IND 18 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	23	20	50%				
OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.										Ponderação: 25%
Impactos: OE2, OE4										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</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 protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)	27	46	50	27	50	40%				
IND 20 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	-37%	-6%	38%	23%	7%	30%				
IND 21 - ((nº de docentes em programas de mobilidade no ano n - nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) / nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1) * 100	117%	-23%	-70%	-33%	9%	30%				
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)										Ponderação: 10%
Impactos: OE1, OE2										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 22 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		16%	42%	4%	100%				
Qualidade										
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento										Ponderação: 30%
Impactos: OE1										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 23 - grau de satisfação médio da	n.e.	2,47	2,49	2,59	3,00	60%				

população servida aferido via inquérito (notas atribuídas de 1 a 4, sendo 1 - mau, 2 - razoável, 3 - bom, 4 - excelente)										
IND 24 - (nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100	0%	20%	30%	0%	10%	40%				
<b>OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade</b>										
<b>Impactos: OE2</b>										
<b>INDICADORES</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 Meta</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
IND 25 - (nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / Nº total de serviços) * 100	0%	0%	0%	20%	40%	50%				
IND 26 - (nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	0%	0%	0%	0%	20%	50%				

**Ponderação: 50%**

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

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

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

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

**Parâmetros**


Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>

Avaliação final do serviço		
<b>Bom</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Insuficiente</b>

**Recursos Financeiros e Humanos**

**NOTA EXPLICATIVA:**

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

**JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS:**



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

n.d. não disponíveis  
n.e. não existente

