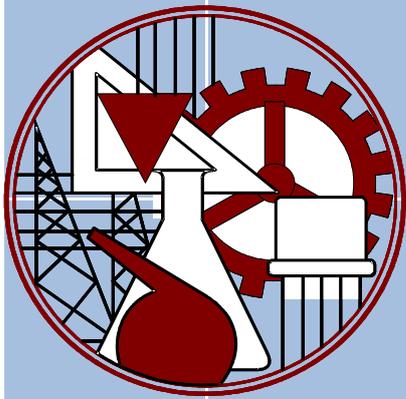
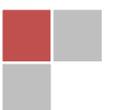


ISEL

Relatório de Concretização do QUAR do ISEL: 2009



Instituto Superior de Engenharia de Lisboa
Gabinete de Avaliação e Qualidade





Gabinete de Avaliação e Qualidade

FICHA TÉCNICA

Título: Relatório de Concretização do QUAR do ISEL: 2009

Autor: Gabinete de Avaliação e Qualidade

Isabel de Melo

Carlos Sacramento

Data: Março de 2010

Publicação: www.isel.pt

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RELATÓRIO DE MONITORIZAÇÃO DO QUAR

Índice

PREÂMBULO.....	5
1. INTRODUÇÃO	7
2. METODOLOGIA.....	8
3. PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS.....	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	13
OO 3 - Incentivar a formação contínua (LLL) e pós graduada	14
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar.....	15
OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso	16
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais	17
OO 7 - Aumentar o autofinanciamento	18
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia.....	19
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente.....	20
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados	23
OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.....	24
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)	25
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento.....	26
OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema da Qualidade	28
5. CONCLUSÕES.....	30
BIBLIOGRAFIA.....	34
ANEXOS	35

ANEXO 1 - QUAR DO ISEL	36
ANEXO 2 - EXCEL DE APOIO.....	43
ANEXO 3 - FONTES DE VERIFICAÇÃO POR SERVIÇO	49
A - Centro de Congressos	50
B - Recursos Humanos.....	50
C - Serviços Administrativos e Financeiros.....	51
D - Serviço Relações Externas	51
E - Serviço de Documentação e Publicações.....	51
F - Gabinete de Avaliação e Qualidade	52
ANEXO 4 - ALTERAÇÕES AO QUAR.....	55
ANEXO 5 - QUAR 2009 do ISEL	59

Índice de Quadros

QUADRO 1 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR.....	10
QUADRO 2 - TAXA DE SUCESSO ESCOLAR DO ISEL.....	12
QUADRO 3 – DESEMPREGADOS POR CURSO, SITUAÇÃO DE PROCURA DE EMPREGO E TEMPO DE INSCRIÇÃO (DEZEMBRO DE 2008).....	13
QUADRO 4 – EVOLUÇÃO DE DIPLOMADOS DO ISEL, DESDE O ANO LECTIVO 1998-1999 A 2007-2008	13
QUADRO 5 – ENCONTROS COM EMPREGADORES NO ISEL ATÉ 31 DE DEZEMBRO	14
QUADRO 6 - FORMAÇÃO CONTÍNUA	15
QUADRO 7 – ABANDONO ESCOLAR	15
QUADRO 8 – ALUNOS ADMITIDOS POR CONCURSOS E REGIMES ESPECIAIS EM 2008/2009 E 2009/2010	17
QUADRO 9 - PREENCHIMENTO DAS VAGAS DO CONCURSO NACIONAL DE ACESSO	18
QUADRO 10 – AUTOFINANCIAMENTO DO ISEL.....	18
QUADRO 11 - PROTOCOLOS COM IES INTERNACIONAIS.....	20
QUADRO 12 – ACÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS E PLANEADAS	22
QUADRO 13 – DOCENTES DOUTORADOS E BOLSAS DOUTORAMENTO CONCEDIDAS.....	23
QUADRO 14 - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO ISEL EM 2009	27
QUADRO 15 - RECLAMAÇÕES REINCIDENTES.....	27
QUADRO 16 – AVALIAÇÃO DOS INDICADORES.....	30
QUADRO 17 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR POR TIPO (EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE) DE OBJECTIVOS OPERACIONAIS.....	31
QUADRO 18 – GRAU DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS OPERACIONAIS	31

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - PERFORMANCE DO QUAR POR OBJECTIVO.....	9
GRÁFICO 2 - NOVA FORMAÇÃO CRIADA	26

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 - n.º 132 de 10 de Julho de 2009 - [Regulamento n.º 286](#)). Assim dos 676 funcionários, 490 docentes não são abrangidos até ao momento pelo SIADAP, situação que está em discussão 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 se irá referir ao longo do relatório salientando-se o nível de concretização, o subsequente desempenho do ISEL e propostas de melhorias face ao desempenho apresentado.

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

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

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 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo

OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia

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

OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados

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

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

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

OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade

OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar

Objectivos
Superados (12)

Objectivos
Atingidos (1)

Objectivos Não
Atingidos (1)

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](#))¹ 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 até ao relatório final do QUAR de 2009 (**Erro! A origem da referência não foi encontrada.**).

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 é dar a conhecer o grau de realização do desempenho do ISEL, no período em análise, 1 de Janeiro a 31 de Dezembro, pela medição quantitativa dos resultados alcançados pelos indicadores, que contribuem para a realização dos objectivos operacionais, em comparação com as metas estabelecidas.

A implementação do processo de monitorização semestral do QUAR do ISEL a que se refere o relatório anterior a este (http://www.isel.pt/solISEL/OrgaosGestao/cd/Relatorio_Monitorizacao_QUAR_1_Semestre09.pdf)

¹ [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

f), foi essencial para acompanhar periodicamente (de forma ainda pouco eficiente), 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.

A organização dos dados para a aferição da concretização do QUAR realizou-se através de um sistema de informação baseado num conjunto de folhas Excel ([ANEXO 2 - EXCEL DE APOIO](#)) distribuídos aos diferentes Serviços², 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 na respectiva folha de Excel construída para efectuar o cálculo e justificar os desvios

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. PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS

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

Pontos fracos (constrangimentos ao cumprimento dos objectivos)

- Volume de trabalho acrescido devido a causas atribuídas ao ambiente externo e interno;
- Necessidades de dar resposta a solicitações em prazos muito curtos e dificilmente controláveis pelos Serviços³
- Falta de preparação dos Serviços para a aplicação consistente das diversas alterações em curso decorrentes da reforma da Administração Pública e das instituições do ensino superior
- Desadequação dos trabalhadores para o uso mais avançado das tecnologias da informação;
- Desajustes no desenvolvimento eficaz dos sistemas de informação;
- Dificuldade de constituição de equipas transversais eficazes;
- Objectivos que dependem, essencialmente, de factores exógenos (por exemplo a actual conjuntura de crise), como sejam os objectivos 1 e 6;
- Objectivos que dependem, essencialmente do desempenho dos alunos. O seu fraco desempenho implicará o não cumprimento do Objectivo do QUAR, como por exemplo, os objectivos 1 e 4;
- Falta de histórico para aferir os indicadores o que pode adular globalmente a avaliação do QUAR, como por exemplo, os objectivos 3, 9 e 12;
- Interface desadequada de análise da monitorização periódica de realização do QUAR, inviabilizando medidas no sentido de corrigir os desvios detectados.
- Pontos fortes (para a concretização dos objectivos)

² entende-se por “Serviço” toda a estrutura orgânica, que corresponde a uma unidade de funcionamento não docente).

³ entende-se por “Serviço” toda a estrutura orgânica, que corresponde a uma unidade de funcionamento não docente).

- Compromisso com o Serviço dos trabalhadores (mesmo em contexto de acentuada incerteza);
- Competência técnica orientada cada vez mais para resultados;
- Evolução na autonomia, sentido crítico e iniciativa dos trabalhadores (docentes e não docentes).

4. ANÁLISE DO QUAR

4.1 SÍNTESE DOS RESULTADOS

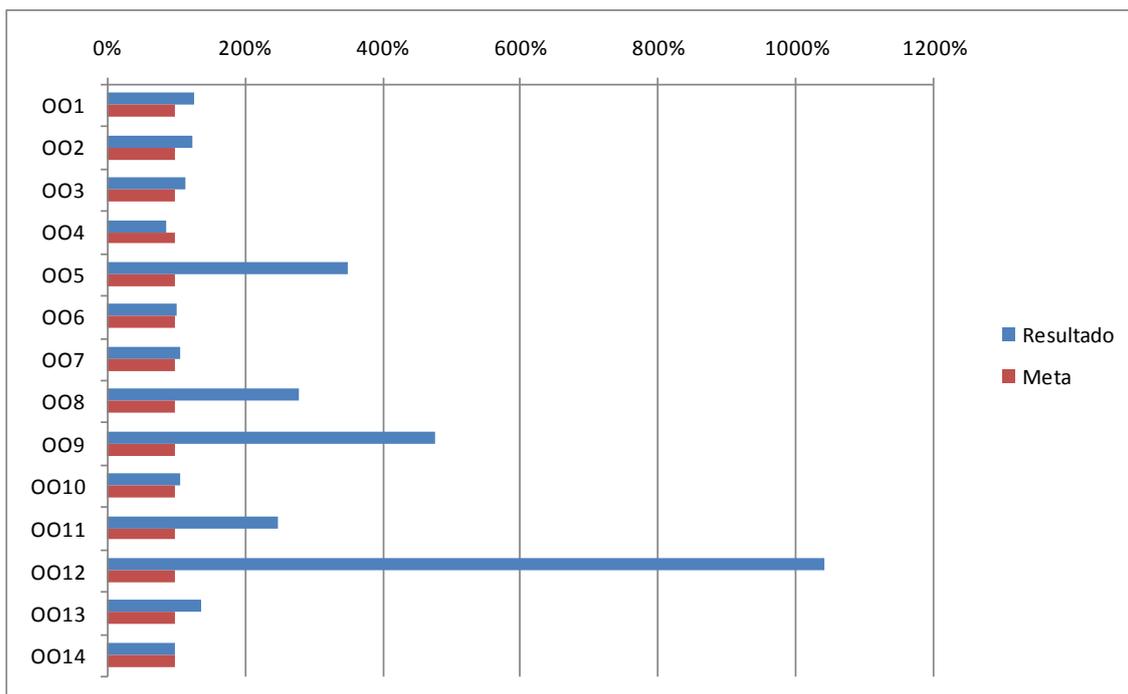
Não obstante as condicionantes brevemente já apresentadas, a avaliação do cumprimento do QUAR apresenta um saldo positivo, na ordem dos 228,55%% como adiante se verificará. Conforme análise detalhada apresentada na secção respectiva, é de considerar o cumprimento do QUAR de 1 objectivo, o incumprimento de 1 tendo sido superados 12.

O

Gráfico 1 evidencia, em termos globais, a performance do QUAR por objectivo, com referência a 31 de Dezembro de 2009.

Gráfico 1 - Performance do QUAR por Objectivo

(31 DEZEMBRO 2009)



Análise dos resultados

Em termos percentuais a avaliação do QUAR a 31 de Dezembro, situa-se nos 228,55% (estado de SUPERACÃO), o que quantitativamente se pode considerar muito bom, entendendo-se como satisfatório (pelo cumprimento das metas determinadas), a avaliação global de 100%.

De acordo com o [Artigo 19 da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro](#) que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública, a avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

1. Desempenho bom – atingiu todos os objectivos, superando alguns;
2. Desempenho satisfatório – atingiu todos os objectivos ou os mais relevantes;
3. Desempenho insuficiente – não atingiu os objectivos mais relevantes.
4. A avaliação final de desempenho terá que ter em conta os resultados alcançados em cada um dos objectivos e respectivas ponderações.

Face ao exposto a **avaliação final do desempenho do ISEL é Satisfatório** (apesar do cumprimento quantitativo de 228,55%) porque não foram atingidos todos os objectivos, concretamente o OO4 de reduzir em 10% o abandono escolar, impossibilitando a obtenção de um “Desempenho Bom”.

Note-se que a obtenção de uma pontuação final global superior a 100% não significa necessariamente que o serviço tenha um “Desempenho Bom”, pois atentas as ponderações atribuídas aos diferentes parâmetros e objectivos é possível alcançar uma pontuação global superior a 100% sem que sejam atingidos todos os objectivos.

Quadro 1 – Avaliação dos resultados do QUAR

	Resultado	Meta
OO1	127%	100%
OO2	125%	100%
OO3	115%	100%
OO4	87%	100%
OO5	350%	100%
OO6	101%	100%
OO7	107%	100%
OO8	279%	100%
OO9	476%	100%
OO10	107%	100%
OO11	249%	100%
OO12	1042%	100%
OO13	136%	100%
OO14	100%	100%
Resultado	228,55%	100%

Fonte: GAQ

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

- 12 Objectivos Superados
- 1 Objectivo Atingido
- 1 Objectivo Insuficiente - 87% de realização

O objectivo insuficiente (87% de realização) é relativo ao Abandono Escolar.

Assim pode concluir-se que, dos objectivos mais relevantes, foram todos atingidos ou ultrapassados com excepção do OO4 (Abandono escolar), pelo que o desempenho final do serviço foi de Satisfatório, conforme a expressão qualitativa prevista no [artigo 18º da Lei N° 66-B/2007 de 28 de Dezembro](#).

4.2 ANÁLISE POR OBJECTIVO E INDICADOR

Apresentam-se em seguida os resultados obtidos, por Objectivo Operacional e Indicador e fontes de verificação:

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

IND 1	Meta Anual	Realização em 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 style="text-align: center;">n = 2008/2009 (545/856) *100= 64 Quadro 2</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 36%</p>	30%	<p>64%</p> <p>Indicador superado em 34%</p> <p>De modo a existir uma verdadeira correspondência do cálculo estatístico à realidade do ISEL, em 2009 foram incluídos os alunos inscritos e diplomados das licenciaturas bietápicas.</p> <p>Isto é, os cálculos dos dados de anos anteriores foram subvalorizados pelo GPEARl (2006), IPL (2007) e ISEL (2008) que excluíam do cálculo do indicador os alunos das licenciaturas do 2º ciclo.</p>
IND 2	Meta Anual	Realização em 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 style="text-align: center;">n-1 = 2007/2008 (285/6042) *100= 4,7 Quadro 3 e Quadro 4</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 2,5%</p>	0%	<p>4,7%</p> <p>Indicador não atingido em 4,7</p> <p>O contexto de crise e consequente aumento da taxa de desemprego não permitiram atingir a meta ou até manter os níveis da taxa de desemprego do ISEL de 2,5% de 2008, situando-se 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](#).

Análise do objectivo:

O OO1 foi largamente superado (127%) sendo que sucesso escolar do ISEL encontra-se em fase evolutiva, acompanhando já de algum modo as outras instituições de ensino na área das engenharias e ultrapassando algumas ao nível da empregabilidade (GPEARl: A procura de emprego dos diplomados com habilitação superior - 2009 <http://www.gpearl.mctes.pt/?idc=21&idi=437140>).

O elo de ligação entre os estudantes do ISEL e o mundo empresarial está actualmente centrado no Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP) da Associação de Estudantes do ISEL (AEISEL) proporcionando contactos entre os alunos e o mundo do trabalho. O crescente apoio a este gabinete poderá contribuir para uma melhor e maior inserção dos nossos diplomados, contribuindo assim para a diminuição da nossa taxa de desemprego.

Quadro 2 - Taxa de sucesso escolar do ISEL

	Anos (A)	Ciclo	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
			1º a 1ª vez em n-A	Diplomados	1º a 1ª vez em n-A	Diplomados	1º a 1ª vez em n-A	Diplomados
1245 - Engenharia Civil	3	1º	150	109	143	*	0	
	2	2º	66	110	97	84	0	
1302 - Engenharia de Sistemas das Telecomunicações e Electrónica	3	1º	115	5	75	*	0	
	2	2º	15	37	13	3	0	
1403 - Engenharia Electrotécnica - Automação Industrial e Sistemas de Potência	3	1º	91	45	50	*	0	
	2	2º	34	55	19	23	0	
1455 - Engenharia Informática e de Computadores	3	1º	107	3	107	*	0	
	2	2º	6	17	7	2	0	
1463 - Engenharia Mecânica	3	1º	142	1	93	*	0	
	2	2º	63	46	23	24	0	
1484 - Engenharia Química	3	1º	83	2	27	*	0	
	2	2º	59	102	3	6	0	
1885 - Engenharia Informática e de Computadores (regime nocturno)	3	1º	25		24	*	0	
	2	2º	16		5	2	0	
1895 - Engenharia de Sistemas das Telecomunicações e Electrónica (regime nocturno)	3	1º	10		34	*	0	
	2	2º	27		3	3	0	
1911 - Engenharia Electrotécnica - Automação Ind. e Sist. de Potência (regime nocturno)	4	1º	9		30	*	22	
	2	2º	24		4	21	0	
1932 - Engenharia Civil (regime nocturno)	4	1º	2		33	*	22	
	3	2º	49		52	57	14	
1947 - Engenharia Mecânica (regime nocturno)	4	1º	9		24	*	27	
	3	2º	53		29	5	5	
1949 - Engenharia Química (regime nocturno)	3	1º	13		8	*	0	
	2	2º	14		0	11	0	
9089 - Engenharia Civil	3	1º	-	24	-	95	211	115
9108 - Engenharia Electrónica e Telecomunicações e de Computadores	3	1º	-	44	-	55	134	29
9109 - Engenharia Electrotécnica	3	1º	-	119	-	174	78	101
9121 - Engenharia Informática e de Computadores	3	1º	-	24	-	37	140	37
9123 - Engenharia Mecânica	3	1º	-	150	-	215	109	153
9126 - Engenharia Química e Bidógica	3	1º	-	69	-	57	55	49
9475 - Engenharia de Redes de Comunicação e Multimédia	3	1º	-	0	-	0	39	0
9881 - Engenharia Civil (pós-laboral)	3	1º	-	-	-	0	-	1
9883 - Engenharia de Redes de Comunicação e Multimédia (pós-laboral)	3	1º	-	-	-	0	-	0
9884 - Engenharia Electrotécnica (pós-laboral)	3	1º	-	-	-	0	-	1
9886 - Engenharia Mecânica (pós-laboral)	3	1º	-	-	-	0	-	0
9887 - Engenharia Química e Bidógica (pós-laboral)	3	1º	-	-	-	0	-	0
6357 - Engenharia de Electrónica e Telecomunicações	2	2º	-	-	-	0	0	7
6358 - Engenharia Electrotécnica	2	2º	-	-	-	0	0	2
6361 - Engenharia Mecânica	2	2º	-	-	-	0	0	25
6362 - Engenharia Química	2	2º	-	-	-	13	0	8
9427 - Engenharia Informática e de Computadores	2	2º	-	-	-	0	0	9
9569 - Engenharia Civil	2	2º	-	-	-	0	0	8
TOTAIS			1 182	962	903	887	856	545
TAXA			81%		98%		64%	

O índice de sucesso escolar adopta o conceito de «survival rate» da OCDE e corresponde à proporção de diplomados no ensino superior em um determinado curso/grau em relação aos inscritos no 1.º ano, pela 1.ª vez, desse curso “n” anos antes (sendo “n” o número de anos de estudo requeridos para se completar esse curso/grau).

* Transitaram para Bolonha os diplomados nestes cursos

**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
TOTAL			47	1	163	74	285

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	Realização em 2009
Nº de encontros com empregadores	8	10
n = 2009		Indicador superado por 2 encontros
Nº de encontros = 10		
Quadro 5		
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 - órgãos de gestão e administrativos, investigação, ensino, empresas e outros);
- Temática (de acordo com as CAEs ou critério próprio assumido).

Análise do objectivo:

O OO2 foi superado (125%).

No período em análise, o número de encontros com efectivos ou potenciais empregadores foi atingido mercê da visibilidade externa do ISEL e da agilização dos procedimentos face à realização de eventos.

Quadro 5 – Encontros com empregadores no ISEL até 31 de Dezembro

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

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

IND 4	Meta Anual	Realização em 2009
Rácio entre nº de estudantes em LLL e pós graduação / nº de estudantes total	5%	5,8%
<p>n = 2009/2010 (358/6225)= 0.058 Quadro 6</p>		Indicador superado por 0,8%
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).

Quadro 6 - Formação contínua

Nº de estudantes em LLL e pós graduação	358
Inscritos em licenciaturas ou mestrados no ano lectivo 2008/2009	5867
Número de estudantes total	6225

Fonte: Núcleo de Projectos e Serviços Académicos

Análise do objectivo:

O OO3 foi superado (115%).

Dos 11 centros de estudos em funcionamento no ISEL, 3 efectuaram formação nas áreas de engenharia química, civil e mecânica, entrando a mesma no conceito de Aprendizagem ao Longo da Vida (LLL – Life Long Learning) e da qual resultou receita suplementar para o Instituto.

O teor da oferta formativa praticada resulta não só da aferição das necessidades formativas dos ex-alunos como também das carências pontuais ao nível da restante sociedade. Estes cursos de especialização ministrados pelo ISEL não conferem grau académico e visam o aprofundamento dos conhecimentos teóricos em áreas consolidadas do saber, a abertura a novos domínios científicos e a aquisição de competências práticas ou tecnológicas em áreas especializadas da actividade profissional.

OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar

IND 5	Meta Anual	Realização em 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	400	462
n-1 = 2008/2009		
n-2 = 2007/2008		
6025-887+1191-5867= 462		
Quadro 7		
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 7 – 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 1ª vez n-1	632	766	1328	1191
alunos inscritos n-1	6016	5858	6025	5867
Resultado	501	474	199	462

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>

Análise do objectivo:

O OO4 não foi atingido (87%).

Após a evolução positiva até 2008/2009, verificou-se um acréscimo do abandono escolar para 462 alunos no ano lectivo de 2009/2010 devido, sobretudo ao aumento do número de inscritos, redução do número de diplomados e aplicação consistente do regime de prescrições previsto no artigo 5.º da Lei n.º 37/2003 (implementado no ISEL já no ano lectivo 2004-2005). O cruzamento da aferição do número de prescrições por licenciatura e o apuramento das causas internas e externas que conduzem a tal facto certamente produzirá um conjunto coerente de mediadas de redução do abandono escolar.

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

IND 6	Meta Anual	Realização em 2009
<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 style="text-align: center;">n = 2009/2010 n-1 = 2008/2009 ((14-22)/22)*100= -36 Quadro 8</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 10%</p>	27%	<p style="text-align: center;">-36%.</p> <p>Indicador não atingido por 63%</p> <p>A redução dos alunos inscritos através dos regimes especiais foi acentuada, como demonstram os dados apurados através inquérito RAIDES09.</p>
IND 7	Meta Anual	Realização em 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 ((248-117)/117)*100= 112 Quadro 8</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – -84%</p>	15%	<p style="text-align: center;">112%</p> <p>Indicador superado em 97%</p> <p>Os alunos inscritos por concursos especiais aumentaram significativamente face ao ano lectivo anterior.</p>

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

Indicadores de alunos inscritos em regimes especiais e concursos especiais (RAIDES08 e 09).

Quadro 8 – 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	54	8	3
Lic. Eng. Elect. Telecom. Comp.	9108	11	26	5	0
Lic. Eng. Electrotécnica	9109	12	52	2	4
Lic. Inf. e de Computadores	9121	19	19	3	3
Lic. Eng. Mecânica	9123	29	76	2	2
Lic. Eng. Química e Biológica	9126	6	14	2	1
Lic. Eng. R. Comum. e Multim.	9475	5	7	0	1
TOTAL	-	117	248	22	14
	IND	112%		-36%	

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

Análise do objectivo:

O OO5 foi superado (350%).

É já uma tendência consolidada o aumento das oportunidades de acesso às licenciaturas do ISEL, atraindo novos públicos, numa lógica de aprendizagem ao longo da vida possibilitando um ingresso especial de pessoas maiores de 23 anos ([Regulamento das Provas de Acesso e Ingresso nos cursos de Licenciatura do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa dos maiores de 23 anos, ao abrigo do D.L. 64/2006](#) de 3 de Abril de 2008), assim como a agilização do procedimento para a elaboração dos planos de estudo para os titulares de um grau.

Contudo a imagem externa do ISEL ficou aquém na captação de alunos que correspondam ao perfil dos candidatos através dos regimes especiais (funcionários portugueses de missão diplomática portuguesa no estrangeiro e seus familiares, cidadãos portugueses bolseiros no estrangeiro ou funcionários públicos em missão oficial no estrangeiro, oficiais das forças armadas portuguesas, bolseiros nacionais de países africanos de expressão portuguesa missão diplomática acreditada em Portugal, praticantes desportivos de alto rendimento e naturais de Timor-Leste), não obstante o estabelecimento de protocolos com países de expressão portuguesa, PALOP, nomeadamente com a Associação para a Promoção do Desenvolvimento Educativo do Huambo, em Angola e com Instituto Superior de Educação de Cabo Verde, onde o ISEL participa activamente em acções e leccionação da Licenciatura em Engenharia Civil.

OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais

IND 8 (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez /nº de vagas atribuídas) * 100 n = 2009/2010 (899/893)*100= 101 Quadro 9	Meta Anual	Realização em 2009
	Período de referência: 31-12-2008 – 112%	100%

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.

Quadro 9 - Preenchimento das vagas do Concurso Nacional de Acesso

Vagas	1.ª ano 1.ª vez - HM
893	899

Fonte: MCTES e GPEARI - RAIDES09

Análise do objectivo:

O OO6 foi superado (101%).

Os alunos inscritos no 1º ano pela primeira vez da 1ª fase do concurso nacional de acesso superaram o número de vagas manifestando o correcto planeamento entre a atribuição de vagas e a procura dos cursos do ISEL.

OO 7 - Aumentar o autofinanciamento

IND 9	Meta Anual	Realização em 2009
Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	24%	26%
		Indicador superado em 2%
n = 2009		
6758911/26301763=0,26		
Quadro 10		
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 10 – Autofinanciamento do ISEL

	2006	2007	2008	2009	2010 Meta
Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	19,5%	23,3%	23,2%	25,7%	30%

Fonte: Serviços Financeiros e Administrativos do ISEL

Análise do objectivo:

O OO7 foi superado (107%).

A capacidade de autofinanciamento no período aumentou para um nível de 26%, acima da meta relevando a política de rigor na gestão dos recursos financeiros da instituição e da redução da despesa e do desperdício.

OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia

IND 10	Meta Anual	Realização em 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 (2-1)/1= 1 Quadro 11</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 10%</p>	10%	100% Indicador Superado em 90%
IND 11	Meta Anual	Realização em 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 (19-34)/34= -0.44</p> <p>Período de referência: 31-12-2008 – 64%</p>	10%	-44% Indicador Não Atingido em 54% Apesar da diminuição de novos protocolos em 2009 o número de protocolos em vigor tem vindo a aumentar.

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.

Análise do objectivo:

O OO8 foi superado (279%).

Apesar da diminuição global do número de protocolos, o aumento dos protocolos com IES internacionais sustentou este OO e permitiu superar o mesmo.

Foram contemplados nos protocolos, os acordos bilaterais com IES, ao abrigo dos programas de mobilidade.

Quadro 11 - Protocolos com IES Internacionais

Protocolos com instituições do ensino superior internacionais
Germany Hochschule Damstadt – University of Applied Sciences
Germany Fachhochschule Dusseldorf
Germany Universitat Stuttgart
Belgium ECAM-Haute Ecole Leonard de Vinci
Cyprus Frederick Institute of Technology
Denmark Odense Teknikum University of Southern Denmark
Denmark VIA University College
Slovenia Univerza na Primorskem Univerite del Litorale
Spain Universidad de Salamanca - Zamora
Spain Universidad de Salamanca - Ávila
Spain Universidad Zaragoza
Spain Universidad de Sevilla
Spain Universidad Jaime I
Spain Universidad de Granada
Finland Turku University of Applied Sciences
Finland Savonia University of Applied Sciences
Finland Oulu University of Applied Sciences
France Université d'Artois-IUT Bethune
Greece Technological Education Institute of Piraeus
Greece Technological Educational Institute of Thessaloniki
Hungary Budapest University of Technology and Economics (BME)
Italy Università Degli Studi di Salerno
Italy Università degli studi di Roma – La Sapienza
Letonia Riga Technical University
Lithuania Vilnius Gedimino Technikos Universitetas
Lithuania Kaunas University of Technology
Norway Telemark University
Netherlands Noordelijke Hogeschool Leeuwarden
Netherlands Fontys University of Applied Sciences
Czech Republic BRNO University of Technology
Poland Politechnika Krakowska

Fonte: Serviço de Relações Externas

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

IND 12	Meta Anual	Realização em 2009
(nº de acções de formação realizadas/nº acções de formação planeadas) * 100 n = 2009 (47/7) *100= 671 Quadro 12	88%	671% Indicador superado em 583%
Período de referência: 31-12-2008 – 85%		

IND 13	Realização em 2009	
	Meta Anual	
Colaboradores não docentes que frequentaram formação / total de colaboradores não docentes do ISEL	48%	91%
		Indicador superado em 43%
n = 2009 165/182= 0,91		
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 12 – Acções de formação realizadas e planeadas

Designação da acção de formação	
Planeadas	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)
Realizadas	6º Jornada INA para Chefias e Quadros Administrativos
	A aquisição de bens e serviços na A. P. à luz do novo código de contratação
	A experiência do programa KOHA
	A gestão de conteúdos e processos
	A reforma da administração pública
	Administração de sistemas
	Aquisição de Bens e Serviços na Administração Pública à Luz do Novo Código de Contratação
	Assiduidade, pontualidade e horas extraordinárias na A. P.
	Boas práticas na educação, saúde e qualidade
	Certificação na Administração Pública
	Com os cidadãos... Uma Administração para o futuro"
	Concepção, gestão e avaliação de programas públicos
	Conference on Structural Engineering Dynamics (ICEDyn 2009)
	Contabilidade Pública
	Contas do plano oficial de contabilidade público
	Directrizes do CCA - CAVISEL
	Formação em gestão académica - Ensino Superior Politécnico
	GEADP
	Gestão da Emergência
	Gestão da Qualidade
	Gestão Orçamental nos Serviços Públicos
	I Congresso Internacional sobre Cidades, Culturas e Sociabilidades
	International Conference on Dependable Systems and Networks (DNS)
	Introdução ao inventário e conservação de instrumentos científicos e de medicina
	O Novo Código do Trabalho
	O Novo Siadap - avaliação do desempenho organizacional e individual
	O Regime do contrato de trabalho em funções públicas
	Organização Inteligente de Informação
	Powerpoint - Nível avançado
	Procedimento disciplinar
	O Contributo de Bolonha na prossecução da qualidade no Ensino Superior
	Processo de Qualificação e Orientação ao Longo da Vida
	Recrutamento e selecção a aplicar nas novas carreiras
	Regime de Emprego Na Administração Pública - Dirigentes e chefias
	Regime de Emprego Na Administração Pública - Recursos Humanos
	Regime de Emprego Na Administração Pública - Trabalhadores
	Regimes de Mobilidade na Administração Pública
	Representação da SWETS em Portugal
	Sensibilização à Higiene e Segurança no Trabalho
	SIADAP - Liderança e Motivação - Avaliadores
	SIADAP - Liderança e Motivação - Avaliados
	Socorrismo essencial
	Software livre para bibliotecas e arquivo
	Solidworks - Modelação Avançada em Chapa
	Tecnologias Open Source
	Utilização do Sistema de Informação da A3ES na Acreditação de Ciclos de Estudos das IES
Workshop bureau veritas	

Fonte: Serviço de Recursos Humanos do ISEL

Do total de funcionários não docentes (182) tiveram 165 formação ao longo do ano (91% dos funcionários).

Análise do objectivo:

O OO9 foi superado (476%).

Empenho pessoal dos funcionários não docentes na sua formação e o apoio que lhes é dado pela gestão é aqui bem visível uma vez que o nº de formações planeadas foi inferior às realizadas. De facto as crescentes exigências colocadas aos trabalhadores das instituições de ensino superior conduzem a que o nível de especialização elevado seja condição primordial para o cumprimento das suas tarefas.

OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados

IND 14	Meta Anual	Realização em 2009
(nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100 n = 2009 (115/416) * 100 = 28 Quadro 13 Período de referência: 31-12-2008 – 24%	28%	28% Indicador atingido em 100% Existe apenas um desvio de 0,3% entre a meta e o resultado.
IND 15	Meta Anual	Realização em 2009
nº de bolsas de doutoramento concedidas n = 2009 n.º de bolsas = 23 Quadro 13 Período de referência: 31-12-2008 – 20	20	23 Indicador superado em 3 bolsas.

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 13 – Docentes doutorados e bolsas doutoramento concedidas

	2006	2007	2008	2009	2010 Meta
IND 14 - (nº de docentes doutorados eti no ano n / nº de docentes eti no ano n) * 100	18%	20%	24%	28%	33%
IND 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	23	20

Fonte: Serviço de Documentação e Publicações

Análise do objectivo:

O OO10 foi superado (107%).

Desde 2006 que se regista um aumento na formação pós-graduada dos docentes do ISEL em articulação com os Departamentos/Áreas Científicas. Foi realizado um protocolo (com uma instituição bancária) de financiamento a Doutoramentos, no intuito de fomentar a valorização das competências científicas e profissionais dos docentes, com base na avaliação do seu interesse para a Instituição.

Se naturalmente existe uma motivação intrínseca à actividade de docência no ensino superior, como seja a investigação, também a precariedade do vínculo que adveio após a publicação da revisão dos estatutos das carreiras docente do ensino universitário, de investigação, e docente do ensino superior politécnico ([Decreto-Lei n.º 207/2009](#) – artigo 35º A), contribuiu para o esforço na obtenção do grau de doutor actor de valorização do corpo docente do ISEL.

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

IND 16	Meta Anual	Realização em 2009
nº de protocolos, consórcios e contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil) $n = 2009/2010$ Protocolos = 27 Período de referência: 31-12-2008 – 46	50	27 Indicador não atingido em 23 protocolos.
IND 17	Meta Anual	Realização em 2009
$((n^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n - n^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) / n^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) * 100$ $n = 2009/2010$ $((27-22)/22)*100= 23$ Período de referência: 31-12-2008 – 38%	3%	23% Indicador superado em 20% O número de alunos em mobilidade aumentou devido à progressiva divulgação dos programas de mobilidade para os alunos.
IND 18	Meta Anual	Realização em 2009
$((n^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n - n^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) / n^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) * 100$ $n = 2009/2010$ $((2-3)/3)*100= -33$ Período de referência: 31-12-2008 – -80%	0%	-33% Indicador não atingido em 33% Apesar do esforço de divulgação dos programas de mobilidade os docentes do ISEL ainda não aderiram efectivamente aos programas de mobilidade.

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.

Análise do objectivo:

O OO11 foi superado (249%).

Apoio do ISEL à mobilidade dos seus alunos e o reconhecimento da formação adquirida têm sido factores determinantes do crescente número.

No domínio da mobilidade, assume particular relevo, a participação deste Instituto na 1ª geração de programas comunitários em matéria educativa, desenvolvendo Programas Interuniversitários de Cooperação no âmbito do [Programa ERASMUS](#) (European Community Action Scheme for the Mobility of University Students).

Sendo a mobilidade de estudantes e docentes no espaço comunitário um factor constitutivo da génese do Programa SÓCRATES, a acção Erasmus tem assumido o protagonismo na estratégia de política europeia deste Instituto, promovendo o estabelecimento de acordos de cooperação bilateral (contextualizados num Contrato Institucional), gizando os princípios da Europa como um espaço aberto da educação.

Sob o signo da complementaridade-formação, reforça-se o papel da mobilidade de estudantes e docentes, alargando-se geograficamente as parcerias e as áreas de estudo. Um estudante do ISEL de qualquer ciclo de estudos, pode efectuar um semestre (ou dois) num país europeu e numa universidade da sua escolha (de entre o conjunto de instituições com protocolo estabelecido com o ISEL), sem custos adicionais de frequência com garantia de creditação no seu plano de estudos das unidades curriculares que frequentar e aprovar, sendo que, para a aplicação deste programa, foram estipuladas [regras de selecção de candidatos](#).

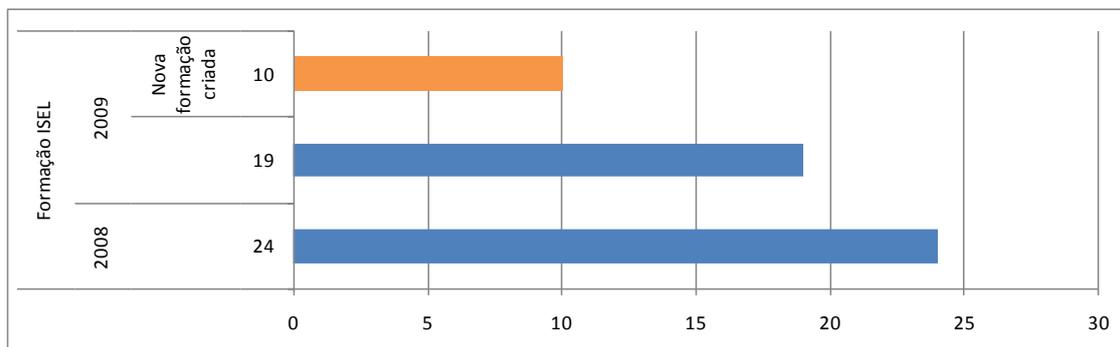
Actualmente decorrem acordos firmados com 45 universidades de diversos países europeus, permitindo aos alunos um elenco variado de opções. Os esforços para aumentar o número de acordos são contínuos, apostando no alargamento dos programas de mobilidade a novos países e novas instituições. A falta de adesão dos docentes do ISEL aos programas de mobilidade, pode dever-se à da renovação do quadro, assim como à instabilidade na carreira vivida em 2009.

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

IND 19	Meta Anual	Realização em 2009
(nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100 n = 2009 (10/24)*100= 42 Gráfico 2	4%	42% Indicador superado em 38%
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

Análise do objectivo:

O OO12 foi superado (1042%).

No ISEL, a formação prestada aos seus discentes sempre foi baseada na proximidade com os interesses da sociedade e onde a transmissão de conhecimentos centrada no desenvolvimento de competências sempre foi uma realidade. A dinâmica aqui apresentada resulta grandemente da iniciativa dos docentes em promover formação complementar aos seus alunos (não estando esta integrada no plano de estudos), contribuindo de forma positiva para a sua melhor integração no mercado de trabalho.

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

IND 20	Meta Anual	Realização em 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 Grau de satisfação = 2,59 Quadro 14 Período de referência: 31-12-2008 – 2,49	2,75	2,59 Indicador não atingido em 0,16
IND 21	Meta Anual	Realização em 2009
(nº de reclamações reincidentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses/ nº reclamações registadas no semestre)*100 n = 2009 Reclamações reincidentes = 0/44= 0 Quadro 15 Período de referência: 31-12-2008 – 30%	15%	0% Indicador superado em 15% O levantamento final das reclamações permitiu verificar que não ocorreram reclamações reincidentes (mesmo problema e mesmo cliente).

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).

Quadro 14 - Avaliação dos serviços do ISEL em 2009

Avaliação Ranking	Serviços Académicos					Serviços de Relações Externas		Serviços Técnicos		Gabinetes					Unidades Complementares			Secretaria dos									
	Aprovisionamento	Gestão de Projectos	Recursos Humanos	Tesouraria	Serviço de Documentação e Publicações	Reprografia - SDP	Expediente	Imag. Institucional / Ap. Protocolar	Relações Internacionais	Const. e manut. edif. e infra-estruturas e equipan	Hig., Seg. e Medicina do Trabalho	Apio ao Aluno	Auditoria Interna	Avaliação e Qualidade	Comunicação	Planeamento	Biblioteca	Centro de Congressos	Informática	do Conselho Directivo	de Apoio à Secretaria do ISEL	do Conselho Científico	do Conselho Pedagógico				
	2,0	2,4	2,6	2,7	2,5	2,6	2,7	2,4	2,6	2,6	3,0	3,1	2,7	2,2	2,6	2,5	2,5	2,8	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,7	2,7	2,8	2,4
	24	21	14	5	18	11	7	20	16	9	2	1	6	23	13	19	17	3	10	12	15	8	4	22			
ISEL	= 2,59																										

Quadro 15 - Reclamações recorrentes

Serviço	Nº reclamações registadas no livro amarelo 2009	Reclamações recorrentes no horizonte de 3 meses (mesmo problema e mesmo cliente)		
		Nota: 1 reclamação registada no livro amarelo pode corresponder a vários problemas e a vários serviços (unidades de funcionamento)		
		mesmo problema		mesmo cliente
Tesouraria	29	A) Dificuldades na inscrição / matrícula online (afecto ao NIS)	9 (ano)	0
		B) Reembolso de emolumentos / multas	5 (ano)	0
		C) Horário de atendimento	16 (ano)	0
		E) Recusa na apresentação do livro amarelo	1 (ano)	0
		H) Formulários desactualizados	1 (ano)	0
		I) Dificuldades de pagamento	3 (ano)	0
Serviços Académicos	12	A) Dificuldades na inscrição / matrícula online (afecto ao NIS)	4 (ano)	0
		B) Reembolso de emolumentos / multas (afecto à Tesouraria)	7 (ano)	0
		C) Horário de atendimento	4 (ano)	0
		D) Atraso na emissão de documentos	2 (ano)	0

		0 (espaço 3 meses)	
	E) Recusa na apresentação do livro amarelo	1 (ano) 0 (espaço 3 meses)	0
	F) Dificuldades pedagógicas (afecto ao Conselho Pedagógico)	1 (ano) 0 (espaço 3 meses)	0
	G) Desadequação da localização das instalações de atendimento aos alunos (afecto ao Conselho Directivo)	1 (ano) 0 (espaço 3 meses)	0
Serviços Técnicos (HSMT)	1	mesmo problema	mesmo cliente
	D) Atraso na emissão de documentos	1 (ano) 0 (espaço 3 meses)	0
Biblioteca	1	mesmo problema	mesmo cliente
	J) Regulamentos desadequados	1 (ano) 0 (espaço 3 meses)	0

Análise do objectivo:

O OO13 foi superado (136%).

Desde 2007 que é implementado um inquérito geral à Satisfação dos Serviços do ISEL. A sua aplicação ainda pouco consensual institucionalmente (número de resposta pouco significativo) ainda não conduziu à implementação de medidas de melhoria como resultado da análise das respostas, apesar do nível de satisfação ser inferior à meta, e o número e reclamações registadas em livro amarelo ser significativo (43). Tendencialmente e por força das circunstâncias, este será um processo que irá ganhar mais força em 2010, não só pelo recurso às TI mais assertivo, como pelo compromisso do ISEL em se assumir como uma instituição de excelência.

OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema da Qualidade

IND 22	Meta Anual	Realização em 2009
(nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade / nº total de serviços) * 100 n = 2009 (1/5)*100= 20 Período de referência: 31-12-2008 – 0%	20%	20% Indicador Atingido em 100% O processo de implementação do Sistema de Qualidade teve início no 2º semestre de 2009 num dos serviços como previsto.
IND 23	Meta Anual	Realização em 2009
(nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100 n = 2009 (0/5)*100= 0 Período de referência: 31-12-2008 – 0%	0%	0% Indicador Atingido em 100% Em 2009 não estava previsto que algum serviço obtivesse a certificação.

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



Gabinete de Avaliação e Qualidade

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.

Análise do objectivo:

O OO14 foi atingido (100%).

A adesão das instituições de ensino superior ao Sistema da Qualidade é já um processo irreversível, se agora apenas se aborda a certificação de um serviço administrativo, futuramente será implementado um sistema interno de garantia da qualidade que cruzará todos os tipos de certificação.

5. CONCLUSÕES

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

- **A) Avaliação dos Indicadores**

A monitorização dos indicadores permite avaliar mais pormenorizadamente o desempenho do ISEL e o contributo dos indicadores para o cumprimento dos Objectivos Operacionais.

Decorrido o ano de 2009, importa avaliar os indicadores (não atingidos / atingidos / superados).

Quadro 16 – Avaliação dos Indicadores

IND	Meta Anual
1	SUPEROU
2	NÃO ATINGIU
3	SUPEROU
4	SUPEROU
5	NÃO ATINGIU
6	NÃO ATINGIU
7	SUPEROU
8	SUPEROU
9	SUPEROU
10	SUPEROU
11	NÃO ATINGIU
12	SUPEROU
13	SUPEROU
14	ATINGIU*
15	SUPEROU
16	NÃO ATINGIU
17	SUPEROU
18	NÃO ATINGIU
19	SUPEROU
20	NÃO ATINGIU
21	SUPEROU
22	ATINGIU
23	ATINGIU

- **b) 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 campo da “Eficiência” (Quadro 17 e Quadro 18) devido à superação extrema do OO 9 e principalmente do OO 12 e alguns indicadores do OO 8, OO 11 e OO13, que sobrestimam o estado de avaliação do QUAR para quase o dobro, mais precisamente de 124,16% para 228,55%). Para a simulação, os indicadores foram limitados a uma realização máxima absoluta de 200%.

Quadro 17 – Avaliação dos resultados do QUAR por tipo (eficácia, eficiência e qualidade) de Objectivos Operacionais

Tipo de Objectivo Operacional	Ponderação	Resultado
Eficácia	30%	40%
Eficiência	40%	138%
Qualidade	30%	50%
Avaliação Global	100%	228%

Quadro 18 – Grau de realização dos Objectivos Operacionais

Objectivo Operacional		Grau de realização	
Eficácia	OO 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%	Superado	5 Objectivo Superado 1 Objectivo não superado - 87% de realização
	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	Superado	
	OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar	Grau de realização de 87%	
	OO 5 - Aumentar em 5% o nº de alunos inscritos através dos Concursos e Regimes Especiais de Acesso	Superado	
	OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais	Superado	
Eficiência	OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo	Superado	6 Objectivos Superados
	OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia	Superado	
	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 alunos face ao ano anterior	Superado	
	OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)	Superado	
Qualidade	OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento	Superado	1 Objectivo Superado
	OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade	Atingido	1 Objectivo Atingido

• **c) 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 (constituição histórica do indicador). Daí resultaram alterações em alguns dados apresentados ([ANEXO 4](#)), sendo esta monitorização já baseada nas rectificações que foram necessárias efectuar, tornando o QUAR do ISEL num elemento de avaliação mais próximo da realidade ([ANEXO 4 - ALTERAÇÕES AO QUAR](#) e [ANEXO 5 - QUAR 2009 do ISEL](#)).

- **d) Lacunas**

É necessário consolidar o sistema de informação adjacente ao QUAR de modo a torná-lo mais eficaz aprimorando as fontes de verificação.

Importa referir o esforço de contenção orçamental do ISEL de que são exemplo as seguintes medidas:

Financeiras

- Do ponto de vista financeiro, o ISEL cumpriu o Princípio do Equilíbrio Orçamental, ao garantir que as Despesas não foram superiores às Receitas, sendo estas superiores em 1,5% às Despesas.
- Na perspectiva do Equilíbrio Orçamental, a estrutura financeira do ISEL situa-se nos 102%, ou seja, as Receitas Totais superaram a Despesa Total em 1,5%. Este valor constitui a Margem de Segurança Financeira.
- As Despesas com Pessoal continuam a representar a grande parte da aplicação da despesa, com cerca de 87% do valor total, seguido da Aquisição de Bens e Serviços com cerca de 10%.
- As receitas do Orçamento de Estado representaram 75% do valor total das receitas, e os restantes 25% resultaram das receitas próprias. As receitas escolares representaram 20% e as Vendas e Prestação de Serviços 5%.

Gestão dos Recursos Humanos

- Gradual regularização de todas as situações dos trabalhadores do ISEL face à luz das alterações de carreiras e contratações
- Suporte dos encargos com os trabalhadores, resultantes de contratos individuais de trabalho e outros
- Suportar das obrigações com a CGA

Instalações

Gestão sustentável das instalações:

- Diminuição dos encargos com as instalações
- Diminuição dos encargos com a limpeza e higiene
- Manutenção dos encargos com a Segurança

Ensino

- Foram garantidos os encargos com as actividades de ensino do ISEL
- Manutenção dos gastos em equipamento e consumíveis

Aprovisionamento / Comunicação

- Manutenção dos gastos

Formação

- Utilização sustentável das bolsas de doutoramento atribuídas aos docentes
- Aplicação da lei face à formação dos trabalhadores não docentes

Investigação

- Integração das acções de I&D como suporte ao ensino



Gabinete de Avaliação e Qualidade

Por fim, mas não menos importante, dever-se-á 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 sempre 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 31 de Dezembro de 2009)

Instituto Superior de Engenharia de Lisboa - www.isel.pt

Instituto Politécnico de Lisboa – www.ipl.pt

Gabinete de Planeamento Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais - <http://www.gpearl.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
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%	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%				
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%	5%	100%				
OO 4 - Reduzir em 10% o abandono escolar										Ponderação: 20%
Impactos: OE1										
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 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	698	280	473	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	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	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	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%				
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais										Ponderação: 20%
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%				

Eficiência										Ponderação: 40%
OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo										Ponderação: 10%
Impactos: OE 5										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 9 - Dotação orçamental privativo / Dotação orçamental total	15%	20%	21%	23%	30%	100%				
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia										Ponderação: 20%
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%				
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente										Ponderação: 20%
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%				
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados										Ponderação: 15%
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%				
OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.										Ponderação: 25%
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%				
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc.)										Ponderação: 10%
Impactos: OE1, OE2										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 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%				
Qualidade										Ponderação: 30%
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento										Ponderação: 50%
Impactos: OE1										

INDICADORES	2006	2007	2008	2009 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%				
OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade										Ponderação: 50%
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
Eficácia	30%		
Eficiência	40%		
Qualidade	30%		
Avaliação Final			

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		
Total	98	54.900,00		0

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
Total	706	585	687

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		
Total	25.570.142,00		

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-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 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 inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
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: 31-12-2009

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		Não Atingiu
EFICÁCIA 30%							
OO 1 Ponderação de 30%							
Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 35%,	IND 1	$(n^{\circ} \text{ de alunos diplomados no ano } n / N^{\circ} \text{ de alunos inscritos no } 1^{\circ} \text{ ano, } 1^{\text{a}} \text{ vez de } n-x) * 100 \text{ em que } x \text{ é igual à duração do curso}$	30%	36%	64%	SUPEROU	34%
Forma de cálculo	n° de alunos diplomados no ano n	545					
Forma de cálculo	n° de alunos inscritos no 1º ano, 1ª vez de n-x (em que x é igual à duração do curso)	856					
Ponderação	60%						
Assegurar em 10% o número de foruns de ligação ao	IND 2	$(n^{\circ} \text{ de alunos diplomados em situação de desemprego no ano } n-1 / n^{\circ} \text{ total de alunos diplomados nos últimos } 10 \text{ anos}) * 100$	0%	2,5%	4,7%	NÃO ATINGIU	4,7%
Forma de cálculo	n° de alunos diplomados em situação de desemprego no ano n-1	285					
Forma de cálculo	n° total de alunos diplomados nos últimos 10 anos	6042					
Ponderação	40%						
OO 2 Ponderação de 10%							
Aumentar em 10% o número de foruns de ligação ao	IND 3	n° de encontros com empregadores	8	7	10	SUPEROU	2

nacionais	nº de vagas atribuídas	893
Ponderação	100%	

EFICIÊNCIA 40%
OO 7 Ponderação de 10%

Aumentar o auto-financiamento	IND 9	Capacidade de Autofinanciamento = Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	24%	23%	26%	SUPEROU	2%
Forma de cálculo		Proveitos Totais (Excepto OE)			6.758.911 €		
		Custos Totais			26.301.763 €		
Ponderação	100%						

OO 8 Ponderação de 20%

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%	100%	SUPEROU	90%
Forma de cálculo		nº de protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n			2		
		nº protocolos com instituições do ensino superior internacionais ano n-1			1		
Ponderação	50%						
	IND 11	((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº protocolos ano n-1)*100	10%	64%	-44%	NÃO ATINGIU	-54%
Forma de cálculo		nº de protocolos ano n			19		
		nº protocolos ano n-1			34		
Ponderação	50%						

OO 9 Ponderação de 20%

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%	671%	SUPEROU	583%
Forma de cálculo		nº de acções de formação realizadas			47		
		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%	91%	SUPEROU	43%
Forma de cálculo		colaboradores não docentes que frequentaram formação			165		
		Total de colaboradores não docentes do ISEL			182		
Ponderação	50%						

OO 10 Ponderação de 15%

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%	28%	NÃO ATINGIU	-0,3%
Forma de cálculo		nº de docentes doutorados eti no ano n			115		
		nº de docentes eti no ano n			416		

	Ponderação	50%						
	IND 15	nº de bolsas de doutoramento concedidas	20	20	23	SUPEROU		3
	Forma de cálculo	nº de bolsas de doutoramento concedidas			23			
	Ponderação	50%						
OO 11	Ponderação de 25%							
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	27		NÃO ATINGIU	-23
	Forma de cálculo	nº de protocolos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)			19			
		nº de consórcios com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)			0			
		nº de contratos com entidades externas (ensino superior, meio empresarial, comunidade civil)			8			
Ponderação	40%							
	IND 17	$((n^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n - n^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) / n^\circ \text{ de alunos outgoing no ano } n-1) * 100$	3%	38%	23%	SUPEROU		20%
Forma de cálculo		nº de alunos outgoing no ano n			27			
		nº de alunos outgoing no ano n-1			22			
Ponderação	30%							
	IND 18	$((n^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n - n^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) / n^\circ \text{ de docentes em programas de mobilidade no ano } n-1) * 100$	0%	-80%	-33%		NÃO ATINGIU	-33%
Forma de cálculo		nº de docentes em programas de mobilidade no ano n			2			
		nº de docentes em programas de mobilidade no ano n-1			3			
Ponderação	30%							
OO 12	Ponderação de 10%							
Elevar a oferta de formação em 10% (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc)	IND 19	$(n^\circ \text{ de novas formações criadas no ano } n / n^\circ \text{ de formações no ano } n-1) * 100$	4%	16%	42%	SUPEROU		38%
	Forma de cálculo	nº de novas formações criadas no ano n			10			
		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	2,59	NÃO ATINGIU	-0,16
	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)	2,59				
	Ponderação	60%					
OO 14	IND 21	((nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses) / nº reclamações registadas no semestre)*100	15%	30%	0%	SUPEROU	-15%
	Forma de cálculo	nº de reclamações recorrentes - mesmo problema/mesmo cliente no horizonte de 3 meses nº reclamações registadas no semestre	0				
	Ponderação	40%					
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%	20%	ATINGIU	0%
	Forma de cálculo	nº de serviços a iniciarem o processo de implementação de sistemas de gestão da qualidade nº total de serviços	1				
	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				
	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
IND 7	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 19	Relatórios de Actividades das Unidades I&D / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 8	Inquérito DIMAS / RAIDES e GPEARI	IND 20	Inquérito de satisfação do Gabinete de Avaliação e Qualidade

Gabinete de Avaliação e Qualidade

IND 9	Base de dados dos Serviços Financeiros	IND 21	Índice de reclamações do ISEL / Gabinete de Avaliação e Qualidade
IND 10	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas	IND 22	Projecto de certificação de qualidade
IND 11	Base de dados de parcerias do Serviço Relações Externas	IND 23	Projecto de certificação de qualidade
IND 12	Plano de Formação dos Recursos Humanos		

Justificação para os desvios / Proposta de critério de superação

IND 1
IND 2
IND 3
IND 4
IND 5
IND 6
IND 7
IND 8
IND 9
IND 10
IND 11
IND 12
IND 13
IND 14
IND 15
IND 16
IND 17
IND 18
IND 19
IND 20
IND 21
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	50
B - Recursos Humanos.....	50
C - Serviços Administrativos e Financeiros.....	51
D - Serviço Relações Externas	51
E - Serviço de Documentação e Publicações.....	51
F - Gabinete de Avaliação e Qualidade	52

*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

(00 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 - ((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%	10%
IND 11 - ((nº de protocolos ano n - nº protocolos ano n-1) / nº 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 - ((nº de alunos outgoing no ano n - nº de alunos outgoing no ano n-1) / nº de alunos outgoing no ano n-1) * 100	38%	7%
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	-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 - (nº de docentes doutorados ETI no ano n / nº 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 GPEARL.

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 1ª vez no ano n-1 - nº de alunos inscritos no ano n-1	473	400	350

(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%



Gabinete de Avaliação e Qualidade

ANEXO 4 - 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%	58% (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	0%	0%	0%	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.		5%	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%

ALTERAR DE:						
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 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).					
PARA:						
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%
ALTERAR DE:						
INDICADORES	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 Meta	2009/2010 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).					
PARA:						
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%
ALTERAR DE:						
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009 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.					

PARA:						
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%
ALTERAR DE:						
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.					
PARA:						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso
IND 9 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	20%	23%	23%	24%	30%	100%
ALTERAR DE:						
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.					
PARA:						
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%
ALTERAR DE:						
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.					
PARA:						
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%	117%	-23%	-70%	9%	30%
ALTERAR DE:						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso
IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		2%	4%	4%	100%
Justificação:	O valor apurado anteriormente não estava consolidado.					
PARA:						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso
IND 19 - (nº de novas formações criadas no ano n / nº de formações no ano n-1) * 100	n.d.		16%	4%	4%	100%
ALTERAR DE:						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso
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%
Justificação:	O valor apurado anteriormente não estava consolidado.					
PARA:						
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso
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%
ALTERAR DE:						
Nº de efectivos no Organismo			31-12-2007	31-12-2008		
Pessoal docente (ETI)			550	427,5		
Justificação:	O valor apurado anteriormente não estava consolidado.					
PARA:						
Nº de efectivos no Organismo			31-12-2007	31-12-2008		
Pessoal docente (ETI)			449,1	441,6		

ANEXO 5 - QUAR 2009 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
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%	64%	212%	SUPEROU	34%
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%	5%	0%	NÃO ATINGIU	5%
OO2 - Aumentar em 10% o número de foruns de ligação ao meio empresarial com vista a adaptar os cursos ao mercado de trabalho									Ponderação: 10%	
Impactos: OE 5										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 3 - nº de encontros com empregadores	5	6	7	8	9	100%	10	125%	SUPEROU	2
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%	6%	115%	SUPEROU	1%
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%	462	87%	NÃO ATINGIU	62
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%	-36%	-135%	NÃO ATINGIU	-63%

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%	112%	746%	SUPEROU	97%
OO 6 - Preencher a totalidade das vagas nos concursos nacionais									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 8 - (nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez /nº de vagas atribuídas) * 100	106%	156%	112%	100%	100%	100%	101%	101%	SUPEROU	1%

Eficiência											Ponderação: 40%
OO 7 - Aumentar a percentagem de financiamento através do orçamento privativo											Ponderação: 10%
Impactos: OE 5											
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 Meta	2010 Meta	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
IND 9 - Proveitos Totais (Excepto OE) / Custos Totais	20%	23%	23%	24%	30%	100%	26%	107%	SUPEROU	2%	
OO 8 - Aumentar o nº de protocolos com instituições de engenharia											Ponderação: 20%
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%	100%	1000%	SUPEROU	90%	
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%	-44%	-441%	NÃO ATINGIU	-54%	
OO 9 - Assegurar o cumprimento do plano de formação do pessoal não docente											Ponderação: 20%
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%	671%	763%	SUPEROU	583%	

IND 13 - % de colaboradores não docentes que frequentaram formação / Total de colaboradores não docentes do ISEL			45%	48%	50%	50%	91%	189%	SUPEROU	43%
OO 10 - Aumentar o nº de docentes doutorados										
Ponderação: 15%										
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%	24%	28%	33%	50%	27,7%	99%	NÃO ATINGIU	0%
IND 15 - nº de bolsas de doutoramento concedidas	10	10	20	20	20	50%	23	115%	SUPEROU	300%
OO 11 - Aumentar a mobilidade dos docentes e alunos face ao ano anterior.										
Ponderação: 25%										
Impactos: OE2, OE4										
INDICADORES	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010 Meta	2010/2011 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) - (2009)	27	46	50	50	50	40%	27	54%	NÃO ATINGIU	-23
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%	23%	758%	SUPEROU	20%
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	117%	-23%	-70%	0%	9%	30%	-33%	0%	NÃO ATINGIU	-33%
OO 12 - Elevar a oferta de formação em 10 % (formação contínua, pequenos cursos, desenvolvimento de competências, seminários, conferências, etc)										
Ponderação: 10%										
Impactos: OE1, OE2										
INDICADORES	2006	2007	2008	2009 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.		16%	4%	4%	100%	42%	1042%	SUPEROU	38%
Qualidade										
Ponderação: 30%										
OO 13 - Assegurar o grau de satisfação da população servida em relação aos serviços de atendimento										
Ponderação: 50%										
Impactos: OE1										

INDICADORES	2006	2007	2008	2009 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	2,49	2,75	3,00	60%	2,59	94%	NÃO ATINGIU	-0,16
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%	0%	200%	SUPEROU	-15%
OO 14 - Iniciar a implementação do Sistema de Qualidade										Ponderação: 50%
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%	20%	100%	ATINGIU	0%
IND 23 - (nº de serviços sistemas de gestão de qualidade certificados / nº total de serviços) * 100	0%	0%	0%	0%	20%	50%	0%	100%	ATINGIU	0%

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação do desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%	0,40	Satisfatório
Eficiência	40%	1,38	Bom
Qualidade	30%	0,50	Bom
Avaliação Final	100%	2,29	Satisfatório

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados (nº de dias* nº colaboradores)	Realizados	Desvios
Dirigentes - Direcção Superior	20	4	2	-2
Dirigentes - Direcção Intermédia	16	0	0	0
Técnico Superior	12	88	61	-27
Assistente Técnico	8	88	76	-12
Coordenador Técnico	9	2	0	-2
Assistente Operacional	5	46	35	-11
Especialista de Informática	5	0	4	4
Técnico de Informática	5	16	9	-7
Outros	4	0	0	0
Total	84	244	187	-57

Nº de efectivos no Organismo	31-12-2007	31-12-2008	31-12-2009

Pessoal docente (ETI)	449,1	441,6	417,4
Pessoal não docente	156	157	187
Total	605	599	604

Recursos Financeiros (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	27.600.598 €	27.192.483 €	408.115 €
Despesas com Pessoal	23.608.580 €	23.556.935 €	51.645 €
Aquisição de bens e serviços	2.947.838 €	2.735.650 €	212.188 €
Transferências correntes	393.549 €	371.388 €	22.161 €
Outros	170.581 €	107.905 €	62.676 €
Despesas de Capital	480.050 €	420.605 €	59.445 €
Total	27.600.598 €	27.192.483 €	408.115 €

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-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 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 inscritos 1º ano 1ª vez / nº de vagas atribuídas) * 100	Inquérito DIMAS /RAIDES e GPEARI
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 - % 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) - (2009)	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

