



UNIVERSIDADE DE LISBOA

Faculdade de Medicina Veterinária

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO – 2025

Faculdade de Medicina Veterinária – ULisboa

Missão: A Faculdade de Medicina Veterinária tem por Missão a criação, transmissão e difusão das atividades de educação, investigação e prestação de serviços de excelência, em benefício da sociedade.

Objetivos Estratégicos

1	Promover uma formação de excelência, alicerçada numa sequência coerente de ciclos de estudo de elevado nível científico e adequados às atuais exigências da sociedade e de um mercado laboral altamente competitivo, tanto a nível nacional como internacional
2	Oferecer um Plano de Formação ao Longo da Vida que responda às necessidades de atualização e aprofundamento dos conhecimentos dos profissionais das áreas das Ciências Veterinárias
3	Desenvolver investigação inovadora, contribuindo para o avanço do conhecimento e procurando criar, de forma sustentável, valor para a comunidade através da transferência da tecnologia desenvolvida neste âmbito
4	Fomentar as colaborações com instituições públicas e privadas, nacionais e estrangeiras, e a prestação de serviços de elevada qualidade à Sociedade, potenciando o treino de estudantes, a investigação e a angariação de receitas próprias
5	Aumentar a internacionalização através do desenvolvimento de ações de mobilidade e do estabelecimento de parcerias com instituições estrangeiras que promovam a criação de sinergias inovadoras para o ensino e para a investigação
6	Gerir, motivar, expandir e renovar os recursos humanos docentes e não docentes
7	Continuar a requalificação das atuais instalações e equipamentos e promover eventuais expansões estratégicas, melhorando os espaços para os estudantes e promovendo o seu bem-estar e trabalho colaborativo
8	Melhorar o funcionamento dos serviços administrativos
9	Monitorizar, avaliar e melhorar os seus processos e procedimentos de uma forma organizada e eficiente através do seu Sistema Integrado de Garantia da Qualidade
10	Melhorar a comunicação interna e externa, consolidando a imagem do Ensino, da Investigação e da Prestação de Serviços da FMV
11	Estimular atividades de índole cultural e desportiva na Comunidade FMV que promovam o enriquecimento intelectual, a atividade física e o convívio social
12	Facilitar a adoção de medidas e iniciativas que promovam a igualdade de género, a igualdade de oportunidades no trabalho e a inclusão e não discriminação, por forma a contribuir para uma faculdade mais inclusiva no seu todo

Objetivos Operacionais

Indicador de desempenho

Processo de Qualidade (PQ)

40%		EFICÁCIA									
Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
1. Promover uma formação de excelência	PQ-01	Oferta formativa	Nº de vagas / ano	1	MIMV ≤120	126	114,0	113	113		
				2	MSA - 30	30	30	30	30		
				3	MCE - 25				25		
				4	MEZ - 35	35	35	35	35		
				5	DCV - 25	25	25	25	25		
		Sucesso da oferta formativa	Nº estudantes matriculados (1º ano) / Nº vagas (%)	6	MIMV - > 100	100,0	100,0	100%	100%		
				7	MSA - > 75	67,50	75,8	73%	63%		
				8	MCE - > 75				88%		
				9	MEZ - > 75	37,14	71,4	57,1	45,7		
				10	DCV - > 35	17,00	36,0	96%	28%		
		Estudantes inscritos	Nº total de estudantes inscritos	11	MIMV > 700 < 800	926,3	854,5	824	809		
				12	MSA > 45	33,25	45,3	44	47		
				13	MCE > 20			22	18		
				14	MEZ > 35	17,75	35,3	39,0	42		
				15	DCV > 50	46,25	43,3	57	64		
		Estudantes inscritos na componente letiva	Nº total de estudantes inscritos - estudantes inscritos no ano do Estágio	16	MIMV > 550 < 650	699	635,8	575	565		
				17	MSA > 25	SI	20,5	23	26		
				18	MCE > 15				22		
				19	MEZ > 20	SI	28,7	26	25		
				20	MIMV > 85%	SI	88,7	91,25	87,68		
		Taxa de sucesso / Estudantes aprovados	Nº de estudantes aprovados no fim das 3 épocas de exames	21	MSA > 85%	SI	89,4	96,69	88,27		
				22	MCE > 85%			NA	89,47		
				23	DCV > 90%	SI	97,0	100,0	100,0		
				24	MIMV > 95	97,75	114,3	109	103		
				25	MSA > 7	3,75	6,8	5	8		
		Diplomados	Nº de estudantes diplomados / ano	26	MCE > 7			NA	NA		
				27	MEZ > 5	4,75	NA	13	13		
				28	DCV > 8	10,75	6,3	7	5		
				29	MIMV (x=6) - > 50%	SI	41,0	29,36	39,00		
				30	MSA (x=2) - > 50%	SI	61,1	95,8	75,0		
		Eficiência formativa (%)	Estudantes que completam o ciclo de estudos no nº de anos previsto (%)	31	MCE (x=2) - > 50%			NA	NA		
				32	MEZ (x=2) - > 50%	SI	NA	46,2	69,2		
				33	DCV (x=4) - > 50%	SI	42,0	42,9	40,0		
				34	MIMV - < 1,2	1,2	1,15	1,15	1,13		
		Eficiência formativa (anos)	Tempo médio para a conclusão do curso (anos) / nº de anos curriculares	35	MSA - ≤ 1,3	1,0	1,23	1,33	1,00		
				36	MCE - ≤ 1,3			NA	NA		
				37	MEZ - ≤ 1,3	1,3	NA	1,20	1,23		
				38	DCV - ≤ 1,3	1,5	1,35	1,17	1,20		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
1. Promover uma formação de excelência	PQ-01	Abandono	MIMV e DCV - Nº de estudantes que não renovam a inscrição anual	39	MIMV - <5%	2,97	4,39	84,62	78,57		
				40	MSA - <5%	16,97	32,70	26,32	6,25		
				41	MCE - <5%			NA	0,88		
				42	DCV - <5%	2,53	4,24	0,00	0,00		
		Empregabilidade	Recém-diplomados do curso que estão registados no IEFP como desempregados / Nº diplomados em 3 anos (%)	43	MIMV - < 5	8,18	2,63	1,5%	1,5%		
		Rácio pessoal docente / estudantes inscritos	Docentes ETI + especialistas / nº estudantes inscritos no ciclo de estudos (exceto estágio / dissertação)	44	MIMV - > 0,14	0,134	0,17	4,821	4,856		
		Rácio pessoal docente / estudantes diplomados	Docentes ETI + especialistas / nº estudantes diplomados	45	MIMV - > 0,85	0,75	0,95	9,795	9,338		
		Rácio Veterinários docentes + especialistas / estudantes diplomados	Veterinários (Docentes + especialistas) ETI / nº estudantes diplomados	46	MIMV - > 0,80	0,98	0,93	9,334	8,876		
		Rácio suporte staff / estudantes diplomados	Suporte staff / nº estudantes diplomados	47	MIMV - > 0,80	0,82	0,89	10,15	10,08		
		Veterinários especialistas envolvidos no treino veterinário	Nº de veterinários especialistas envolvidos no treino veterinário / nº de estudantes diplomados	48	MIMV - > 0,08	0,055	0,08	0,692	0,769		
		Ratio estudantes de doutoramento diplomados / estudantes MIMV diplomados	Nº de estudantes de doutoramento diplomados / nº de estudantes MIMV diplomados	49	MIMV - > 0,07	0,00	0,05	0,06	0,05		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
1. Promover uma formação de excelência	PQ-01	Treino prático não clínico	Nº de horas de treino prático não clínico durante o ciclo de estudos	50	MIMV - > 850	1113	1 078,00	1110	1068		
		Treino prático clínico	Nº de horas de treino prático clínico durante o ciclo de estudos	51	MIMV - > 750	673	590,27	674,0	774		
		Treino em Segurança e Qualidade Alimentar e Saúde Pública Veterinária	Nº de horas de treino em Segurança e Qualidade Alimentar e Saúde Pública Veterinária durante o ciclo de estudos	52	MIMV - >250	348	322,00	309	232		
		Treino prático extramuros em Segurança e Qualidade Alimentar e Saúde Pública Veterinária	Nº de horas de treino prático extramuros em Segurança e Qualidade Alimentar e Saúde Pública Veterinária durante o ciclo de estudos	53	MIMV - >35	45	42,67	18	40		
		Casuística de animais de companhia no HE	Nº de animais de companhia vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	54	MIMV - >70	107	106	149	193		
		Casuística de ruminantes e suínos no HE	Nº de ruminantes e suínos vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	55	MIMV - >0,1	0,03	0,38	0,15	0,35		
		Casuística de equídeos no HE	Nº de equídeos vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	56	MIMV - > 2,5	3,43	3,04	3,40	6,19		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
1. Promover uma formação de excelência	PQ-01	Casuística de coelhos, roedores, aves e exóticos vistos no HE	Nº de coelhos, roedores, aves e exóticos vistos intra e extramuros / nº de estudantes diplomados	57	MIMV - > 1,3	1,98	1,26	1,71	2,04		
		Casuística de animais de companhia vistos extramuros	Nº de animais de companhia vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	58	MIMV - ≥0	0,00	0,00	0,00	0,00		
		Casuística de ruminantes e suínos vistos extramuros	Nº de ruminantes e suínos vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	59	MIMV - >20	48,71	31,53	31,65	107,35		
		Casuística de equídeos vistos extramuros	Nº de equídeos vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	60	MIMV - > 1,0	0,69	1,52	3,95	2,71		
		Visitas a explorações de ruminantes e suínos	Nº de visitas a explorações de ruminantes e suínos / nº de estudantes diplomados	61	MIMV - > 1,00	0,77	1,44	1,33	1,49		
		Visitas a unidades avícolas e cunícolas	Nº de visitas a unidades avícolas e cunícolas / nº de estudantes diplomados	62	MIMV - > 0,06	0,15	0,09	0,05	0,08		
		Necropsias de animais de companhia	Nº de necropsias de animais de companhia / nº de estudantes diplomados	63	MIMV - >2,5	4,00	2,94	3,52	4,27		
		Necropsias de ruminantes e suínos	Nº de necropsias de ruminantes e suínos / nº de estudantes diplomados	64	MIMV - ≥ 0,9	1,21	0,90	0,39	0,45		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
1. Promover uma formação de excelência	PQ-01	Necropsias de equídeos	Nº de necropsias de equídeos / nº de estudantes diplomados	65	MIMV - >0,12	0,17	0,16	0,19	0,19		
		Necropsias de coelhos, roedores, pássaros, exóticos e peixes	Nº de necropsias de coelhos, roedores, pássaros e exóticos / nº de estudantes diplomados	66	MIMV - >1,5	2,22	1,36	2,08	1,83		
		Nº de locais para estágios	Nº de locais para estágios	67	MIMV - >80	SI	72	82	63		
		Visitantes nacionais do website da FMV	Nº de visitantes do website	68	Aumentar >2,5% / ano		62 169	75040	71866		
		Visitantes nacionais novos do website da FMV	Nº de visitantes novos do website	69	Aumentar >2,5% / ano		2'06	71915	68048		
2.1 Oferecer um Plano de Formação ao Longo da Vida atual e coerente	PQ-02	Ações de formação	Nº ações de formação	70	Oferta de + de 10 ações / ano	9,50	2,75	14	14		
		Ações de formação novas / ano	Nº ações de formação novas	71	Oferta de 1 ação	2,25	1,00	4	4		
3.1 Melhorar a informação sobre a oportunidade de financiamento e a qualidade das candidaturas	PQ-03	Candidaturas a projetos externos de financiamento competitivo	Nº candidaturas submetidas / ano	72	Aumentar ≥ 1% / ano (1º ano relativamente à média do quadriénio anterior)	30,50	48,33	4	31		
		Sucesso das candidaturas a projetos externos de financiamento competitivo	Nº candidaturas aprovadas / nº de candidaturas submetidas	73	> 10%	SI	11,70%	0%	13%		
		Financiamento atraído	Financiamento externo / membro integrado (ETI)	74	Aumentar ≥ 1% / ano (1º ano relativamente à média do quadriénio anterior)		35742	13403	27 435		
3.2. Aumentar a quantidade e a qualidade da produção científica	PQ-03	Classificação do Centro de Investigação		75	≥-Excelente	MB	Excelente	Excelente	Excelente		
		Membros integrados no Centro	ETI	76	>50		52,88	43,7	43,9		
		Doutorandos no Centro	ETI	77	> 50		49,00	57	70		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
3.2. Aumentar a quantidade e a qualidade da produção científica	PQ-03	Rácio membros integrados no Centro	Nº membros integrados / Nº total membros (%)	78	>60%	65	64,00	56,70	57,40		
		Projetos I&D	Nº projetos I&D externos de financiamento competitivo ativos	79	Aumentar 1% / ano (1º ano relativamente à média do quadriénio anterior)	54	79,75	44	36		
		Rácio Projetos externos / doutorados no Centro	Nº projetos externos de financiamento competitivo / doutorados	80	> 0,3		0,78	0,42	0,31		
		Publicações indexadas	Nº total de publicações indexadas internacionais	81	> 160	110	152,50	140	186		
		Qualidade das publicações	Artigos Q1 / total de artigos indexados (%)	82	> 60%			55,7	59,1		
		Qualidade das publicações	Artigos Q1 - Q2 / total de artigos indexados (%)	83	> 90 %		53,00	88,6	83,9		
		Rácio de Publicações	Nº de artigos indexados Q1-Q2 /membro integrado (ETI)	84	> 2 / ano		2,86	2,84	3,55		
3.3. Estimular a iniciação à investigação	PQ-03	Bolsas ou projetos de iniciação à investigação para licenciados.	Nº de bolsas / projetos de iniciação à investigação para licenciados	85	≥ 10 / ano	0,82	6,25	20	16		
3.4 Aumentar a visibilidade da investigação realizada	PQ-03	Divulgação à sociedade	Nº de ações de divulgação de ciência	86	2 divulgação / ano		0,3	2	4		
			Nº de participações em eventos	87	1 participação / ano	13	0,5	1	1		
		Visitantes do website CIISA	Nº visitantes	88	Aumentar > 3% / ano	52927	41425	5394	3974		
		Visitantes novos do website CIISA	Nº visitantes novos	89	Aumentar > 3% / ano	2'35	1'02	5070	3841		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
4.1. Desenvolver e racionalizar os recursos humanos e físicos e aumentar a satisfação dos clientes - HE-	PQ-04	Consultas de especialidade	Nº total consultas de especialidade	90	Aumentar ≥ 1% / ano	862	1170,5	1884	2419		
		Consultas de referência	Nº total consultas de referência	91	Aumentar ≥1% / ano	SI	SI	1699	1837		
4.2. Desenvolver e racionalizar os recursos humanos e físicos e aumentar a satisfação dos clientes - HE- Equinos	PQ-04	Consultas e serviços de referência	Nº total consultas de referência	92	Aumentar ≥1% / ano	SI	221,0	326	464		
4.3. Desenvolver e racionalizar os recursos humanos e físicos e a satisfação dos clientes - Centro de Diagnóstico	PQ-04	Serviços prestados	Nº total de serviços prestados	93	Aumentar ≥1% / ano	SI	53 836,3	58869	60745		
5.1 Incrementar a mobilidade de estudantes, docentes e outros trabalhadores	PQ-05	Estudantes Mobilidade In	Nº estudantes Erasmus In / ano	94	>25	28,50	17,25	26	33		
		Estudantes Mobilidade Out	Nº estudantes Erasmus Out / ano	95	>25	33,25	19,00	43	34		
		Docentes Mobilidade In	Nº docentes In / ano	96	≥2	5	3,25	6	10		
		Docentes Mobilidade Out	Nº docentes Out / ano	97	≥1	0,75	0,50	0	0		
		Trabalhadores Mobilidade In	Nº trabalhadores In / ano	98	≥1	0	0,25	0	1		
		Trabalhadores Mobilidade Out	Nº trabalhadores Out / ano	99	≥1	0	0,25	1	0		
5.2 Incrementar as parcerias com outras instituições de ensino e investigação estrangeiras	PQ-05	Projetos internacionais	Nº projetos internacionais ativos / ano	100	≥ 5	1,25	1,75	11	12		
5.3 Aumentar o interesse de estrangeiros sobre a FMV	PQ-05	Visitantes estrangeiros do website da FMV	Aumento do nº de visitantes estrangeiros do website	101	>5% / ano	SI	18 783	21 155	19372		
		Visitantes estrangeiros novos do website da FMV	Aumento do nº de visitantes estrangeiros novos do website	102	>5% / ano	SI	2'17	20 212	18209		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
6.1 Promoção e renovação do universo de trabalhadores docentes e não docentes	PQ-06	Promoção de docentes	Nº docentes promovidos/Nº docentes em tempo integral	103	≥ 2,5%	2,04	2,89	4,49%	5,98%		
		Renovação de docentes	Nº docentes contratados/Nº docentes desvinculados	104	≥ 1	SI	1,17	2,08	1,00		
		Progressão de trabalhadores não docentes	Nº de trabalhadores não docentes com alteração da posição remuneratória / Nº total de trabalhadores não docentes	105	≥ 5%	SI	13,66	22,22%	18,31%		
		Renovação de trabalhadores não docentes	Nº trabalhadores contratados / Nº trabalhadores desvinculados	106	≥ 1	SI	2,16	1,75	2,50		
6.2 Promover o recrutamento de pessoal técnico especializado para os Serviços da FMV	PQ-06	Técnicos contratados	Nº técnicos superior recrutados	107	≥ 1	SI	8,25	3	10		
6.3. Aperfeiçoamento dos sistemas de avaliação e remuneração dos trabalhadores	PQ-06	Desempenho dos docentes	Excelentes / total (%)	108	>50%	79	78,6	NA	85,5		
		Desempenho de não docentes	% de Relevantes	109	≥25%	25%	25%	25%	30%		
6.4 Formação dos trabalhadores	PQ-06	Formação pedagógica dos docentes	Nº de horas formação pedagógica frequentada / nº docentes	110	≥ 6	SI	1,13	18,22	46,00		
		Formação dos outros trabalhadores	Nº de formações frequentadas / nº trabalhadores	111	> 0,3	SI	0,36	0,33	0,30		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
9.1 Serviços Académicos	PQ-9	Tempo médio de resposta na emissão de certificados	Dia de entrega - dia de requisição	126	≤5d	4	4,00	4	4		
		Tempo médio de resposta a dúvidas	Tempo médio de resposta a dúvidas	127	≤5d			4	4		
9.2 Serviços Financeiros	PQ-9	Tempo médio de resposta a pedidos de aquisição	Dia de emissão de guia para o fornecedor - dia de entrada da requisição	128	≤5d	5	5,00	5	5		
		Prazo médio de pagamento	Dia de receção da fatura - dia de pagamento	129	≤ 25 dias	SI	5,25	25	25		
9.4 Comunicação interna	PQ-9	Tempo médio de comunicação de despachos e regulamentos	Após assinatura e/ou aprovação	130	≤2d	1	1	2	1		

40% EFICIÊNCIA											
7.1 Indicadores Receita	PQ-07	Dotação do OE	Dotação do OE / ano anterior	112	≥ TI / ano			4,90	4,39		
		Receitas ensino	Receitas ensino / ano anterior	113	≥ TI + 2% / ano			-0,20	3,07		
		Receita investigação	Receita investigação / ano anterior	114	≥ TI + 2% / ano			-3,15	27,13		
		Receita prestação de serviços	Receita prestação de serviços / ano anterior	115	≥ TI + 2% / ano			17,89	-15,50		
7.2 Indicadores Despesa	PQ-07	Despesa pessoal	Despesa pessoal / ano anterior	116	≥ TI < TI + 15% / ano			14,59	14,54		
		Despesa funcionamento	Despesa funcionamento / ano anterior	117	≥ TI < TI + 15% / ano			45,33	74,43		
		Despesa manutenção	Despesa manutenção / ano anterior	118	≥ TI < TI + 15% / ano			-6,68	11,64		
		Despesa investimento	Despesa investimento / ano anterior	119	≥ TI / ano			42,99	14,80		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
7.3 Alocação das receitas próprias à implementação do plano estratégico	PQ-07	Receitas próprias alocadas ao PE / Total de receitas próprias	Receitas próprias alocadas ao PE / Total de receitas próprias	120	>90%	123%	131,5%	139%	181%		
8.1 Requalificação dos edifícios	PQ-08	Reabilitação dos edifícios	Área de construção de Edifícios requalificados / Área de construção da totalidade dos edifícios	121	≥ 5%/ ano, 90% quadriénio	0	16%	40,00	35%		
8.2 Redução/Eficiência do consumo de energia		% de Redução e Eficiência Energética	Consumo energetico / Consumo energetico do ano 2023	122	≥ 0.5% ano, 2% quadriénio			1,08%	1,81%		
8.3 Transição energética		Redução de consumo de energia primária	Energia primária anual/Energia primária 2023	123	≥ 8,75%/ ano, 35% quadriénio			0,60%	0,60%		
8.4 Implementação e reorganização de áreas de estudo/lazer para estudantes e trabalhadores		Reabilitação de espaços e equipamentos de apoio	Aumento da área estudo e lazer/ Área existentes	124	≥ 2,5%/ ano, 20% quadriénio			10%	10%		
8.5 Climatização de espaços		Substituição / Reparação de equipamentos AVAC	Equipamentos AVAC substituídos ou reparados / totalidade de equipamentos AVAC	125	≥ 2,%/ ano, 10% quadriénio			2,50%	2,50%		

20% QUALIDADE											
Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
10.1 Melhoria contínua do sistema de qualidade	PQ-10	Auditorias	Nº de auditorias/ano	131	1		NA	2	1		
		Conformidades em auditorias internas	Nº de não conformidades / % de resolução	132	< 5 > 80%	SI	SI	2, 50%	NA		
		Conformidades em auditorias externas	Nº de não conformidades / % de resolução	133	< 5 > 80%	SI	0,50	1, 100%	3 - 100%		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
10.2 Reclamações	PQ-10	nº de reclamações clientes	nº de reclamações clientes / % de resolução	134	< 1% do universo >80%	SI	0,34	0	0,0		
		nº de reclamações trabalhadores docentes	nº de reclamações trabalhadores docentes / % de resolução	135	< 1% do universo >80%	SI	0,56	0	0,0		
		nº de reclamações trabalhadores tec e adm.	nº de reclamações trabalhadores tec. e adm. / % de resolução	136	< 1% do universo >80%	SI	0,62	6,3%, 100%	0,0		
		nº de reclamações dos estudantes	Nº e percentagem de resolução / ano	137	MIMV - ≤5, >80%	0	6,75 100%	9, 96%	4 - 90%		
				138	MSA - ≤3, >80%	0	0,00	0	0		
				139	MCE - ≤3, >80%			0	0		
				140	MEZ - ≤3, >80%	0	0,00	0	0		
				141	DCV - ≤3, >80%	0	0,00	1, 70%	1, 60%		
		Nº Reclamações no Gabinete de Mobilidade	Nº anual e percentagem de resolução	142	≤3, >80%			0	0		
		Nº Reclamações no Hospital Escolar - HAC	% no total de serviços e % de resolução / ano	143	≤0,5% >80%			0.1%, 97%	0.07%, 100%		
		Nº Reclamações no Hospital Escolar - HE	% no total de serviços e % de resolução / ano	144	≤0,5% >80%			0	0		
10.3 Satisfação	PQ-10	Índice de satisfação dos docentes	Satisfação dos docentes	145	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	3,29	3,82		
		Índice de satisfação dos docentes	Satisfação dos docentes com os Serviços Académicos	146	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	3,57	3,68		
		Índice de satisfação dos trabalhadores tec e admi	Satisfação dos trabalhadores tec e admi	147	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	3,24	3,61		
		Índice de satisfação dos trabalhadores tec e admi	Satisfação dos trabalhadores tec e admi com os RH	148	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	2,86	SI		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
10.3 Satisfação	PQ-10	Índice de satisfação dos estudantes	Satisfação dos estudantes com o processo formativo	149	≥3,5 (escala 1-5)			3,52	4,50		
		Índice de satisfação dos estudantes	Satisfação dos estudantes com os Serviços Académicos	150	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	3,09	4,33		
		Índice de satisfação dos estudantes com as UCs	Nota média da avaliação das UCs	151	MIMV - ≥3,75 (1-5)	3,88	3,97	4,00	4,14		
				152	MSA - ≥3,75 (1-5)	SI	4,16	3,88	4,19		
				153	MCE - ≥3,75 (1-5)			NA	4,66		
				154	MEZ - ≥3,75 (1-5)	SI	4,13	3,60	SI		
				155	DCV - ≥3,75 (1-5)	SI	SI	4,23	3,33		
		Índice de satisfação dos estudantes com os docentes	Nota média da avaliação dos docentes	156	MIMV - ≥4 (1-5)	4,13	4,09	4,20	4,26		
				157	MSA - ≥4 (1-5)	SI	4,46	4,41	4,56		
				158	MCE - ≥4 (1-5)			NA	4,72		
				159	MEZ - ≥4 (1-5)	SI	4,31	4,00	SI		
				160	DCV - ≥4 (1-5)	SI	SI	SI	3,88		
		Índice de satisfação dos estudantes com os espaços disponíveis	Nota média de avaliação dos espaços	161	≥3,5 (escala 1-5)			3,54	3,63		
		Índice de Satisfação dos estudantes em mobilidade	Índice de Satisfação dos estudantes em mobilidade	162	≥3,5 (escala 1-5)			3,59	4,80		
		Satisfação do cliente HAC: qualidade do serviço	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	163	≥3,5 (escala 1-5)	SI	3,93	4,26	SI		
		Satisfação do cliente HAC: marcação de serviço	Satisfação do cliente: marcação de serviço	164	≥3,5(escala 1-5)	SI	3,77	3,56	SI		
		Satisfação do cliente HAC: tempo de espera	Satisfação do cliente: tempo de espera	165	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	3,51	SI		
		Satisfação do cliente HE: qualidade do serviço	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	166	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	SI	SI		
		Satisfação do cliente HE: marcação de serviço	Satisfação do cliente: marcação de serviço	167	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	SI	SI		

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
10.3 Satisfação	PQ-10	Satisfação do cliente HE: tempo de espera	Satisfação do cliente: tempo de espera	168	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	SI	SI		
		Satisfação geral dos clínicos do HE com o CD	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	169	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	3,79	3,77		
		Satisfação geral dos clientes externos com o CD	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	170	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	SI	SI		
11.1. Cumprimento das metas do Plano da Qualidade para o quadriénio	PQ-11	Respostas válidas	Respostas válidas / total indicadores dos Processos 1 a 10	171	>90%			92,35	91,76		
		Cumprimento das metas do Plano da Qualidade para o quadriénio	% dos indicadores do Anexo ao Plano de Qualidade com respostas válidas que atingiram ou ultrapassaram a meta	172	> 75%			75,16	76,92		

RECURSOS HUMANOS	Proposta OE/2025	Executado	Desvios
Docentes	103		
Investigadores (inclui investigadores de carreira e	19		
Dirigentes - Direção superior	1		
Dirigentes - Direção intermédia	9		
Técnico superior (inclui Técnico Diagnóstico e Terapêutica e	42		
Coordenador Técnico	1		
Assistente técnico	23		
Assistente Operacional (inclui 1 avença)	4		
202			

RECURSOS FINANCEIROS(milhares euros)	Proposta OE/2025	Executado	Desvios
01.00.00 DESPESAS COM O PESSOAL	7 985 981,00		
02.00.00 AQUISICAO DE BENS E SERVIÇOS CORRENTES	3 021 466,00		
04.00.00 TRANSFERENCIAS CORRENTES	202 400,00		
06.00.00 OUTRAS DESPESAS CORRENTES	20 000,00		
07.00.00 AQUISICAO DE BENS DE CAPITAL	1 730 842,00		
TOTAL	12 960 689,00		

Aprovado pelo Conselho de Escola da FMV-ULisboa, em 18 de dezembro de 2024