

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadrénio 2014-2017	Quadrénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
<b>1. Formação conducente a graus académicos</b>			Oferta formativa	Nº de vagas / ano	1	MIMV ≤120	126	114,0					DARH	
					2	MSA - 30	30	30					DARH	
					3	MCE - 25							DARH	
					4	MEZ - 35	35	35					DARH	
					5	DCV - 25	25	25					DARH	
			Sucesso da oferta formativa	Nº estudantes matriculados (1º ano) / Nº vagas (%)	6	MIMV > 100	100,0	100,0					DARH	
					7	MSA > 75	67,50	75,8					DARH	
					8	MCE > 75							DARH	
					9	MEZ > 75	37,14	71,4					DARH	
					10	DCV > 35	17,00	36,0					DARH	
			Estudantes inscritos	Nº total de estudantes inscritos	11	MIMV > 700 < 800	926,3	854,5					DARH	
					12	MSA > 45	33,25	45,3					DARH	
					13	MCE > 20							DARH	
					14	MEZ > 35	17,75	35,3					DARH	
					15	DCV > 50	46,25	43,3					DARH	
			Estudantes inscritos na componente letiva	Nº total de estudantes inscritos - estudantes inscritos no ano do Estágio	16	MIMV > 550 < 650	699	635,8					DARH	
					17	MSA > 25	SI	20,5					DARH	
					18	MCE > 15							DARH	
					19	MEZ > 20	SI	28,7					DARH	
			Taxa de sucesso / Estudantes aprovados	Nº de estudantes aprovados no fim das 3 épocas de exames	20	MIMV > 85%	SI	88,7					DARH	
					21	MSA > 85%	SI	89,4					DARH	
					22	MCE > 85%							DARH	
					23	DCV > 90%	SI	97,0					DARH	
			Diplomados	Nº de estudantes diplomados / ano	24	MIMV > 95	97,75	114,3					DARH	
					25	MSA > 7	3,75	6,8					DARH	
					26	MCE > 7							DARH	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
					27	MEZ > 5	4,75	NA					DARH	
					28	DCV > 8	10,75	6,3					DARH	
			Eficiência formativa (%)	Estudantes que completam o ciclo de estudos no nº de anos previsto (%)	29	MIMV (x=6)- > 50%	SI	41,0					DARH	
					30	MSA (x=2)- > 50%	SI	61,1					DARH	
					31	MCE (x=2)- > 50%							DARH	
					32	MEZ (x=2) - > 50%	SI	NA					DARH	
					33	DCV (x=4) - > 50%	SI	42,0					DARH	
			Eficiência formativa (anos)	Tempo médio para a conclusão do curso (anos) / nº de anos curriculares	34	MIMV - < 1,2	1,2	1,15					DARH	
					35	MSA - ≤ 1,3	1,0	1,23					DARH	
					36	MCE - ≤ 1,3							DARH	
					37	MEZ - ≤ 1,3	1,3	NA					DARH	
			Abandono	MIMV e DCV - Nº de estudantes que não renovam a inscrição anual / Nº total de estudantes; MSA e MCE - Nº de estudantes que não concluíram o 1º ano e não se inscreveram / Nº total de estudantes	38	DCV - ≤ 1,3	1,5	1,35					DARH	
					39	MIMV - <5%	2,97	4,39					DARH	
					40	MSA - <5%	16,97	32,70					DARH	
					41	MCE - <5%							DARH	
			Empregabilidade	Recém-diplomados do curso que estão registados no IEFP como desempregados / Nº diplomados em 3 anos (%)	42	DCV - <5%	2,53	4,24					DARH	
					43	MIMV - < 5	8,18	2,63					DARH	
			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					DARH + ACIVET	
			Rácio pessoal docente / estudantes diplomados	Docentes ETI + especialistas / nº estudantes diplomados	45	MIMV - > 0,85	0,75	0,95					DARH + ACIVET	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
	1. Promover uma formação de excelência	PQ-01	Rácio Veterinários docentes + especialistas / estudantes diplomados	Veterinários (Docentes + especialistas) ETI / nº estudantes diplomados	46	MIMV - > 0,80	0,98	0,93					DARH + ACIVET	
			Rácio suporte staff / estudantes diplomados	Suporte staff / nº estudantes diplomados	47	MIMV - > 0,80	0,82	0,89					DARH + ACIVET	
			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					DARH + ACIVET	
			Ratio estudantes de doutoramento diplomados / estudantes MIMV diplomados	Nº de estudantes de doutoramento diplomados / nº de estudantes MIMV diplomados	49	MIMV - > 0,07	0,11	0,05					DARH	
			Treino prático não clínico	Nº de horas de treino prático não clínico durante o ciclo de estudos	50	MIMV - > 850	1113	1 078,00					CP	
			Treino prático clínico	Nº de horas de treino prático clínico durante o ciclo de estudos	51	MIMV - > 750	673	590,27					CP	
			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					CP	
			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					CP	
			Casuística de animais de companhia no HE	Nº de animais de companhia vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	54	MIMV - >70	107	106					HE- HAC	
			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					CEP, MP, REP	
			Casuística de equídeos no HE	Nº de equídeos vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	56	MIMV - > 2,5	3,43	3,04					HE-HE	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
			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					HE- HAC	
			Casuística de animais de companhia extramuros	Nº de animais de companhia vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	58	MIMV - ≥0	0,00	0,00					HE- HAC	
			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					CEP, MP, REP	
			Casuística de equídeos extramuros	Nº de equídeos vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	60	MIMV - > 1,0	0,69	1,52					HE-HE, CE	
			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					CP	
			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					CP	
			Necropsias de animais de companhia	Nº de necropsias de animais de companhia / nº de estudantes diplomados	63	MIMV - >2,5	4,00	2,94					Anat. Patológica	
			Necropsias de ruminantes e suínos	Nº de necropsias de ruminantes e suínos / nº de estudantes diplomados	64	MIMV - ≥ 0,9	1,21	0,90					Anat. Patológica + CEP + Parasit.	
			Necropsias de equídeos	Nº de necropsias de equídeos / nº de estudantes diplomados	65	MIMV - >0,12	0,17	0,16					Anat. Patológica + CEP	
			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					Anat. Patológica	
			Nº de locais para estágios externo	Nº de locais para estágios externo	67	MIMV - >80	SI	72					DARH	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadrénio 2014-2017	Quadrénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
			Visitantes nacionais do website da FMV	Nº de visitantes do website	68	Aumentar >2,5% / ano		62 169					Administração do website	
			Visitantes nacionais novos do website da FMV	Nº de visitantes novos do website	69	Aumentar >2,5% / ano		2'06					Administração do website	
<b>2. Formação ao Longo da Vida</b>	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					Formação ao Longo da Vida (FLV)	
			Ações de formação novas / ano	Nº ações de formação novas	71	Oferta de 1 ação	2,25	1,00					Formação ao Longo da Vida (FLV)	
<b>3. Investigação</b>	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 quadrénio anterior)	30,50	48,33					NGPI	
			Sucesso das candidaturas a projetos externos de financiamento competitivo	Nº candidaturas aprovadas / nº de candidaturas submetidas	73	> 10%	SI	11,70%					NGPI	
			Financiamento atraído	Financiamento externo / membro integrado (ETI)	74	Aumentar ≥ 1% / ano (1º ano relativamente à média do quadrénio anterior)		35742					NGPI	
	3.2. Aumentar a quantidade e a qualidade da produção científica	PQ-03	Classificação do Centro de Investigação		75	≥-Excelente	MB	Excelente					CIISA Coordenação	
			Membros integrados no Centro	ETI	76	>50		52,88					CIISA Coordenação	
			Doutorandos no Centro	ETI	77	> 50		49,00					CIISA Coordenação	
		PQ-03	Rácio membros integrados no Centro	Nº membros integrados / Nº total membros (%)	78	>60%	65	64,00					CIISA Coordenação	
			Projetos I&D	Nº projetos I&D externos de financiamento competitivo ativos	79	Aumentar 1% / ano (1º ano relativamente à média do quadrénio anterior)	54	79,75					NGPI	
			Rácio Projetos externos / doutorados no Centro	Nº projetos externos de financiamento competitivo / doutorados	80	> 0,3		0,78					CIISA Coordenação	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
		PQ-03	Publicações indexadas	Nº total de publicações indexadas internacionais	81	> 160	110	152,50					CIISA Coordenação	
			Qualidade das publicações	Artigos Q1 / total de artigos indexados (%)	82	> 60%							CIISA Coordenação	
			Qualidade das publicações	Artigos Q1 - Q2 / total de artigos indexados (%)	83	> 90 %		53,00					CIISA Coordenação	
			Rácio de Publicações	Nº de artigos indexados Q1-Q2 /membro integrado (ETI)	84	> 2 / ano		2,86					CIISA Coordenação	
	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	10,75	6,25					DARH	
	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					CIISA Coordenação	
				Nº de participações em eventos	87	1 participação / ano	13	0,5					CIISA Coordenação	
			Visitantes do website CIISA	Nº visitantes	88	Aumentar > 3% / ano	52927	41425					Administração do website	
			Visitantes novos do website CIISA	Nº visitantes novos	89	Aumentar > 3% / ano	2'35	1'02					Administração do website	
<b>4. Extensão Universitária - Serviços à Sociedade</b>	4.1. Desenvolver e racionalizar os recursos humanos e físicos e aumentar a satisfação dos clientes - HE- Animais de Companhia	PQ-04	Consultas de especialidade	Nº total consultas de especialidade	90	Aumentar ≥ 1% / ano	862	1170,5					Hospital Escolar	
			Consultas de referência	Nº total consultas de referência	91	Aumentar ≥1% / ano	SI	SI					Hospital Escolar	
	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					Hospital Escolar	
	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					Hospital Escolar	
<b>5. Internacionalização</b>			Estudantes Mobilidade In	Nº estudantes Erasmus In / ano	94	>25	28,50	17,25					Gabinete Mobilidade	
			Estudantes Mobilidade Out	Nº estudantes Erasmus Out / ano	95	>25	33,25	19,00					Gabinete Mobilidade	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
	5.1 Incrementar a mobilidade de estudantes, docentes e outros trabalhadores	PQ-05	Docentes Mobilidade In	Nº docentes In / ano	96	≥2	5	3,25					Gabinete Mobilidade	
			Docentes Mobilidade Out	Nº docentes Out / ano	97	≥1	0,75	0,50					Gabinete Mobilidade	
			Trabalhadores Mobilidade In	Nº trabalhadores In / ano	98	≥1	0	0,25					Gabinete Mobilidade	
			Trabalhadores Mobilidade Out	Nº trabalhadores Out / ano	99	≥1	0	0,25					Gabinete Mobilidade	
	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					NGPI	
	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					Administração do website	
			Visitantes estrangeiros novos do website da FMV	Aumento do nº de visitantes estrangeiros novos do website	102	>5% / ano	SI	2'17					Administração do website	
<b>6. Gestão dos recursos humanos</b>	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					DARH	
			Renovação de docentes	Nº docentes contratados/Nº docentes desvinculados	104	≥ 1	SI	1,17					DARH	
			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					DARH	
			Renovação de trabalhadores não docentes	Nº trabalhadores contratados / Nº trabalhadores desvinculados	106	≥ 1	SI	2,16					DARH	
	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					DARH	
	6.3. Aperfeiçoamento dos sistemas de avaliação e remuneração dos trabalhadores docentes e não docentes	PQ-06	Desempenho dos docentes	Excelentes / total (%)	108	>50%	79	78,6					Avaliação desempenho docentes	
			Desempenho de não docentes	% de Relevantes	109	25%	25%	25%					Avaliação desempenho não docentes	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
	6.4 Formação dos trabalhadores	PQ-06	Formação pedagógica dos docentes	Nº de horas formação pedagógica frequentada / nº docentes	110	≥ 6	SI	1,13					Conselho Pedagógico	
			Formação dos outros trabalhadores	Nº de formações frequentadas / nº trabalhadores	111	> 0,3	SI	0,36					DARH	
7. Gestão dos recursos financeiros	7.1 Indicadores Receita	PQ-07	Dotação do OE	Dotação do OE / ano anterior	112	≥ TI / ano							DRF	TI (taxa inflação) INE 4.3%
			Receitas ensino	Receitas ensino / ano anterior	113	≥ TI + 2% / ano							DRF	
			Receita investigação	Receita investigação / ano anterior	114	≥ TI + 2% / ano							DRF	
			Receita prestação de serviços	Receita prestação de serviços / ano anterior	115	≥ TI + 2% / ano							DRF	
	7.2 Indicadores Despesa	PQ-07	Despesa pessoal	Despesa pessoal / ano anterior	116	≥ TI < TI + 15% / ano							DRF	
			Despesa funcionamento	Despesa funcionamento / ano anterior	117	≥ TI < TI + 15% / ano							DRF	
			Despesa manutenção	Despesa manutenção / ano anterior	118	≥ TI < TI + 15% / ano							DRF	
			Despesa investimento	Despesa investimento / ano anterior	119	≥ TI / ano							DRF	
	7.3 Alocção 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%					DRF	
8. Manutenção e expansão das instalações e equipamentos	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%					GSTM	
	8.2 Redução/Eficiência do consumo de energia	PQ-08	% de Redução e Eficiência Energética	Consumo energetico / Consumo energetico do ano 2019	122	≥ 0.5% ano, 2% quadriénio							GSTM	Desenvolver Plano de Redução de energia através de um sistema de gestão centralizados e across de
	8.3 Transição energética	PQ-08	Redução de consumo de energia primária	Energia primária anual/Energia primária 2019	123	≥ 8,75% / ano, 35% quadriénio							GSTM	Execução do Plano de Eficiência Energética em Edifícios da Administração Pública

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadrénio 2014-2017	Quadrénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
	8.4 Implementação e reorganização de áreas de estudo/lazer para estudantes e trabalhadores	PQ-08	Reabilitação de espaços e equipamentos de apoio	Aumento da área estudo e lazer/ Área existentes	124	≥ 2,5%/ ano, 20% quadrénio							GSTM	Reformulação do piso vazado com a introdução de mobiliário e definição de espaços; reabilitação do bar norte com a criação de
	8.5 Climatização de espaços	PQ-08	Substituição / Reparação de equipamentos AVAC	Equipamentos AVAC substituídos ou reparados / totalidade de equipamentos AVAC	125	≥ 2%/ ano, 10% quadrénio							GSTM	instalação de novos equipamentos de climatização no Auditório B e
<b>9. Funcionamento dos Serviços Técnicos e Administrativos</b>	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					DARH	
			Tempo médio de resposta a dúvidas	Tempo médio de resposta a dúvidas	127	≤5d							DARH	
	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					DRF	
			Prazo médio de pagamento	Dia de receção da fatura - dia de pagamento	129	≤ 25 dias	SI	5,25					DRF	
	9.4 Comunicação interna	PQ-9	Tempo médio de comunicação de despachos e regulamentos	Após assinatura e/ou aprovação	130	≤2d	1	1					D. Executivo	
<b>10. Melhoria Contínua do Sistema de Garantia da Qualidade</b>	10.1 Melhoria contínua do sistema de qualidade	PQ-10	Auditorias	Nº de auditorias/ano	131	1		NA					SIGQ	
			Conformidades em auditorias internas	Nº de não conformidades / % de resolução	132	< 5 > 80%	SI	SI					D. Executivo	
			Conformidades em auditorias externas	Nº de não conformidades / % de resolução	133	< 5 > 80%	SI	0,50					D. Executivo	
			nº de reclamações clientes	nº de reclamações clientes / % de resolução	134	< 1% do universo >80%	SI	0,34					D. Executivo	
			nº de reclamações trabalhadores docentes	nº de reclamações trabalhadores docentes / % de resolução	135	< 1% do universo >80%	SI	0,56					DARH	
			nº de reclamações trabalhadores tec. e adm.	nº de reclamações trabalhadores tec. e adm. / % resolução	136	< 1% do universo >80%	SI	0,62					DARH	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
	10.2 Reclamações	PQ-10	nº de reclamações dos estudantes	Nº e percentagem de resolução / ano	137	MIMV - ≤5, >80%	0	6,75 100%					DARH	
					138	MSA - ≤3, >80%	0	0,00					DARH	
					139	MCE - ≤3, >80%							DARH	
					140	MEZ - ≤3, >80%	0	0,00					DARH	
					141	DCV - ≤3, >80%	0	0,00					DARH	
			Nº Reclamações no Gabinete de Mobilidade	Nº anual e percentagem de resolução	142	≤3, >80%							Gabinete de Mobilidade	
			Nº Reclamações no Hospital Escolar - HAC	% no total de serviços e % de resolução / ano	143	≤0,5% >80%							HE-HAC	
			Nº Reclamações no Hospital Escolar - HE	% no total de serviços e % de resolução / ano	144	≤0,5% >80%							HE-HE	
			Índice de satisfação dos docentes	Satisfação dos docentes	145	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH	
			Índice de satisfação dos docentes	Satisfação dos docentes com os Serviços Académicos	146	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH	
			Índice de satisfação dos trabalhadores tec e admi	Satisfação dos trabalhadores tec e admi	147	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH	
			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					DARH	
			Índice de satisfação dos estudantes	Satisfação dos estudantes com o processo formativo	149	≥3,5 (escala 1-5)							DARH	
			Índice de satisfação dos estudantes	Satisfação dos estudantes com os Serviços Académicos	150	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH	
			Índice de satisfação dos estudantes com as UCs	Nota média da avaliação das UCs	151	MIMV - ≥3,75 (1-5)	3,88	3,97					Inquérito CP	
					152	MSA - ≥3,75 (1-5)	SI	4,16					Inquérito CP	
					153	MCE - ≥3,75 (1-5)							Inquérito CP	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
	10.3 Satisfação	PQ-10			154	MEZ - $\geq 3,75$ (1-5)	SI	4,13					Inquérito CP	
					155	DCV - $\geq 3,75$ (1-5)	SI	SI					Inquérito CP	
			Índice de satisfação dos estudantes com os docentes	Nota média da avaliação dos docentes	156	MIMV - $\geq 4$ (1-5)	4,13	4,09					Inquérito CP	
					157	MSA - $\geq 4$ (1-5)	SI	4,46					Inquérito CP	
					158	MCE - $\geq 4$ (1-5)							Inquérito CP	
					159	MEZ - $\geq 4$ (1-5)	SI	4,31					Inquérito CP	
					160	DCV - $\geq 4$ (1-5)	SI	SI					Inquérito CP	
			Índice de satisfação dos estudantes com os espaços disponíveis	Nota média de avaliação dos espaços	161	$\geq 3,5$ (escala 1-5)							DARH	
			Índice de Satisfação dos estudantes em mobilidade	Índice de Satisfação dos estudantes em mobilidade	162	$\geq 3,5$ (escala 1-5)							DARH	
			Satisfação do cliente HAC: qualidade do serviço	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	163	$\geq 3,5$ (escala 1-5)	SI	3,93					Hospital Escolar	
			Satisfação do cliente HAC: marcação de serviço	Satisfação do cliente: marcação de serviço	164	$\geq 3,5$ (escala 1-5)	SI	3,77					Hospital Escolar	
			Satisfação do cliente HAC: tempo de espera	Satisfação do cliente: tempo de espera	165	$\geq 3,5$ (escala 1-5)	SI	SI					Hospital Escolar	
			Satisfação do cliente HE: qualidade do serviço	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	166	$\geq 3,5$ (escala 1-5)	SI	SI					Hospital Escolar	
			Satisfação do cliente HE: marcação de serviço	Satisfação do cliente: marcação de serviço	167	$\geq 3,5$ (escala 1-5)	SI	SI					Hospital Escolar	
			Satisfação do cliente HE: tempo de espera	Satisfação do cliente: tempo de espera	168	$\geq 3,5$ (escala 1-5)	SI	SI					Hospital Escolar	
			Satisfação geral dos clínicos do HE com o CD	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	169	$\geq 3,5$ (escala 1-5)	SI	SI					Hospital Escolar	
			Satisfação geral dos clientes externos com o CD	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	170	$\geq 3,5$ (escala 1-5)	SI	SI					Hospital Escolar	

**FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA**  
**Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores e Metas 2023-2026**

	Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)				Fonte da monitorização	
LINHAS DE ACÇÃO							Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
<b>11. Gestão Estratégica do Sistema de Garantia da Qualidade</b>	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%							SIGQ	
			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%							SIGQ	