

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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														Observações
1. Formação conducente a graus académicos														
1.1. Oferta formativa	Oferta formativa	Nº de vagas / ano	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 (%)	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	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	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	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	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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														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
					34	MIMV - < 1,2	1,2	1,15						DARH
					35	MSA - ≤ 1,3	1,0	1,23						DARH
			Eficiência formativa (anos)	Tempo médio para a conclusão do curso (anos) / nº de anos curriculares	36	MCE - ≤ 1,3								DARH
					37	MEZ - ≤ 1,3	1,3	NA						DARH
					38	DCV - ≤ 1,3	1,5	1,35						DARH
					39	MIMV & DCV - Nº de estudantes que não renovam a inscrição anual / Nº total de estudantes;	2,97	4,39						DARH
					40	MSA & MCE - Nº de estudantes que não conciliaram o 1º ano e não se inscreveram / Nº total de estudantes	16,97	32,70						DARH
					41	MCE - <5%								DARH
					42	DCV - <5%	2,53	4,24						DARH
			Empregabilidade	Recém-diplomados do curso que estão registados no IEFP como desempregados / Nº diplomados em 3 anos (%)	43	MIMV - < 5	8,18	2,63						DARH
			Rácio pessoal docente / estudantes inscritos	Docentes ETI + especialistas / nº estudantes inscritos no ciclo de estudos(excepto 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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														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 suíños no HE	Nº de ruminantes e suíños vistos intramuros / n º de estudantes diplomados	55	MIMV - >0,1	0,03	0,38						CEP, MP, REP
			Casuística de equídeos no HE	Nº de equídeos vistos intramuros / n º 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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														Observações
			Casuística de coelhos, roedores, aves e exóticos vistos intra e extramuros / n ° de estudantes diplomados	Nº de coelhos, roedores, aves e exóticos vistos intra e extramuros / n ° 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 / n ° 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 / n ° de estudantes diplomados	59	MIMV - >20	48,71	31,53						CEP, MP, REP
			Casuística de equídeos extramuros	Nº de equídeos vistos extramuros / n ° 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 / n ° de estudantes diplomados	61	MIMV - > 1,00	0,77	1,44						CP
			Visitas a unidades avícolas e cunicolares	Nº de visitas a unidades avícolas e cunicolares / n ° de estudantes diplomados	62	MIMV - > 0,06	0,15	0,09						CP
			Necropsias de animais de companhia	Nº de necropsias de animais de companhia / n ° 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 / n ° de estudantes diplomados	64	MIMV - ≥ 0,9	1,21	0,90						Anat. Patológica + CEP + Parasit.
			Necropsias de equídeos	Nº de necropsias de equídeos / n ° 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, exóticos e peixes / n ° 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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														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
2. Formação ao Longo da Vida	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)
3. Investigação	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						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 quadriénio 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 quadriénio 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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														Observações
4. Extensão Universitária - Serviços à Sociedade	3.3. Estimular a iniciação à investigação	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
	3.4 Aumentar a visibilidade da investigação realizada	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
			Divulgação à sociedade	Nº de ações de divulgação de ciéncia	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
	4.1. Desenvolver e racionalizar os recursos humanos e físicos e aumentar a satisfação dos clientes - HE-Animals 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
		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
			Estudantes Mobilidade In	Nº estudantes Erasmus In / ano	94	>25	28,50	17,25						Gabinete Mobilidade
5. Internacionalização			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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														Observações
6. Gestão dos recursos humanos	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
	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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														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
			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 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%						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 energético / Consumo energético do ano 2019	122	≥ 0,5% ano, 2% quadriénio								GSTM
	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

TI (taxa inflação) INE
4,3%

Desenvolver Plano de Redução de energia através de um sistema de gestão centralizados
e acções de 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	Observações	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026	
LINHAS DE ACÇÃO															
	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% quadriénio								GSTM	Reformulação do piso vazado com a introdução de mobiliário e definição de espaços; reabilitação do bar norte com a criação de instalação de novos equipamentos de climatização no Auditório B e Salas 400 e 402
	8.5 Climatização de espaços	PQ-08	Substituição / Reparação de equipamentos AVAC	Equipamentos AVAC substituídos ou reparados / totalidade de equipamentos AVAC	125	≥ 2,5%/ ano, 10% quadriénio								GSTM	
9. Funcionamento dos Serviços Técnicos e Administrativos	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	
10. Melhoria Contínua do Sistema de Garantia da Qualidade	10.1 Melhoria contínua do sistema de qualidade	PQ-10	Auditórias	Nº de auditórias/ano	131	1		NA						SIGQ	
			Conformidades em auditórias internas	Nº de não conformidades / % de resolução	132	< 5 > 80%	SI	SI						D. Executivo	
			Conformidades em auditórias 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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														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	142	Nº anual e percentagem de resolução	≤3, >80%							Gabinete de Mobilidade
				Nº Reclamações no Hospital Escolar - HAC	143	% no total de serviços e % de resolução / ano	≤0,5% >80%							HE-HAC
				Nº Reclamações no Hospital Escolar - HE	144	% no total de serviços e % de resolução / ano	≤0,5% >80%							HE-HE
				Índice de satisfação dos docentes	145	Satisfação dos docentes	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH
				Índice de satisfação dos docentes	146	Satisfação dos docentes com os Serviços Académicos	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH
				Índice de satisfação dos trabalhadores tec e admi	147	Satisfação dos trabalhadores tec e admi	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH
				Índice de satisfação dos trabalhadores tec e admi	148	Satisfação dos trabalhadores tec e admi com os RH	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH
				Índice de satisfação dos estudantes	149	Satisfação dos estudantes com o processo formativo	≥3,5 (escala 1-5)							DARH
				índice de satisfação dos estudantes	150	Satisfação dos estudantes com os Serviços Académicos	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI					DARH
				Índice de satisfação dos estudantes com as 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	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
LINHAS DE ACÇÃO														Observações
10.3 Satisfação	PQ-10				154	MEZ - ≥3,75 (1-5)	SI	4,13						Inquérito CP
					155	DCV - ≥3,75 (1-5)	SI	SI						Inquérito CP
					156	MIMV - ≥4 (1-5)	4,13	4,09						Inquérito CP
					157	MSA - ≥4 (1-5)	SI	4,46						Inquérito CP
					158	MCE - ≥4 (1-5)								Inquérito CP
					159	MEZ - ≥4 (1-5)	SI	4,31						Inquérito CP
					160	DCV - ≥4 (1-5)	SI	SI						Inquérito CP
					161	Nota média da avaliação dos espaços disponíveis	≥3,5 (escala 1-5)							DARH
					162	Índice de Satisfação dos estudantes em mobilidade	Indice de Satisfação dos estudantes em mobilidade	≥3,5 (escala 1-5)						DARH
					163	Satisfação do cliente HAC: qualidade do serviço	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	≥3,5 (escala 1-5)	SI	3,93				Hospital Escolar
					164	Satisfação do cliente HAC: marcação de serviço	Satisfação do cliente: marcação de serviço	≥3,5(escala 1-5)	SI	3,77				Hospital Escolar
					165	Satisfação do cliente HAC: tempo de espera	Satisfação do cliente: tempo de espera	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI				Hospital Escolar
					166	Satisfação do cliente HE: qualidade do serviço	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI				Hospital Escolar
					167	Satisfação do cliente HE: marcação de serviço	Satisfação do cliente: marcação de serviço	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI				Hospital Escolar
					168	Satisfação do cliente HE: tempo de espera	Satisfação do cliente: tempo de espera	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI				Hospital Escolar
					169	Satisfação geral dos clínicos do HE com o CD	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI				Hospital Escolar
					170	Satisfação geral dos clientes externos com o CD	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	≥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	Observações	
									Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026	
LINHAS DE ACÇÃO															
11. Gestão Estratégica do Sistema de Garantia da Qualidade	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	