

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE (SIGQ)



RELATÓRIO DA QUALIDADE - 2024

CONSELHO DE GARANTIA DA QUALIDADE (CGQ)

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
1 FORMAÇÃO CONDUCENTE A GRAUS ACADÉMICOS	4
2 FORMAÇÃO AO LONGO DA VIDA	9
3 INVESTIGAÇÃO	10
4 EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA – SERVIÇOS À SOCIEDADE	11
5 INTERNACIONALIZAÇÃO	12
6 GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS	13
7 GESTÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS	14
8 MANUTENÇÃO E EXPANSÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	15
9 FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	17
10 MELHORIA CONTÍNUA DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE	18
11 GESTÃO ESTRATÉGICA DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE	20
12 CONCLUSÕES	21
13 PUBLICAÇÃO DO DOCUMENTO	21
14 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO	22

INTRODUÇÃO

O Sistema Integrado de Garantia da Qualidade (SIGQ) da Faculdade de Medicina Veterinária da Universidade de Lisboa (FMV-ULisboa) visa implementar uma política para a qualidade, sendo parte integrante do SIGQ da ULisboa. A coordenação e gestão do SIGQ-FMV compete ao Conselho para a Gestão da Qualidade (CGQ) da FMV. O CGQ tem como missão a promoção da avaliação da qualidade e a coordenação e gestão do SIGQ da FMV-ULisboa. Compete ao CGQ-FMV, no quadro do sistema nacional de acreditação e avaliação, nos termos da lei e no respeito pelas orientações emanadas pelos órgãos da FMV-ULisboa, propor procedimentos relativos à avaliação da qualidade a prosseguir pela FMV-ULisboa.

No âmbito das competências do CGQ-FMV encontra-se a elaboração de relatórios anuais, designados por Relatório da Qualidade do ano respetivo, o qual visa relatar os resultados dos indicadores definidos no Anexo, identificar os incumprimentos e propor as adaptações necessárias para um melhor ajustamento dos processos e procedimentos. O presente Relatório de Garantia da Qualidade da FMV-ULisboa apresenta, analisa e discute a evolução dos indicadores da qualidade em 2024, cujas metas foram previamente estabelecidas pela FMV-ULisboa para o quadriénio 2023-2026.

Terminado o quadriénio 2019-2022, os resultados foram avaliados num Relatório próprio, e os Processos e respetivos indicadores foram revistos de acordo com decisões já tomadas anteriormente. Assim, em substituição do Processo “Garantia da Qualidade”, foi entendimento do CGQ criar dois novos Processos:

- a) “Melhoria Contínua do Sistema de Garantia da Qualidade” que passa a agrupar todas as reclamações e os inquéritos de satisfação dos utilizadores de cada área, e
- b) “Gestão Estratégica do Sistema de Garantia da Qualidade”, que faz a avaliação final do sistema contabilizando a proporção de respostas válidas e do cumprimento das metas do Plano da Qualidade.

Para todos os Processos, os indicadores e as metas foram reequacionadas face aos resultados obtidos, procurando estabelecer-se valores ambiciosos que estimulem o processo de melhoria contínua, mas que, simultaneamente, possam ser atingíveis com esse trabalho.

A FMV-ULisboa, à semelhança da ULisboa, adota a abordagem por processos, identificando e gerindo os mesmos, bem como a sequência e interação entre estes, promovendo deste modo uma maior transparência nas atividades realizadas, uma melhor comunicação e interação entre as diferentes unidades funcionais e uma uniformização dos objetivos a atingir.

Os indicadores e as metas destes processos, que fazem parte integrante do Plano da Qualidade da FMV-ULisboa, apresentam-se como Anexo deste Relatório. Deste modo, o presente relatório encontra-se estruturado com base nos processos existentes no SIGQ da FMV-ULisboa, descritos abaixo nos capítulos:

Processo	Capítulo
1. PQ-01 - Formação conducente a graus académicos	1
2. PQ-02 - Formação ao Longo da Vida	2
3. PQ-03 - Investigação	3
4. PQ-04 - Extensão Universitária – Serviços à Sociedade	4
5. PQ-05 - Internacionalização	5
6. PQ-06 - Gestão dos Recursos Humanos	6
7. PQ-07 - Gestão dos Recursos Financeiros	7
8. PQ-08 - Manutenção e expansão das instalações e equipamentos	8
9. PQ-09 - Funcionamento dos Serviços Administrativos	9
10. PQ-10 - Melhoria Contínua do Sistema de Garantia da Qualidade	10
11. PQ-11 - Gestão Estratégica do Sistema de Garantia da Qualidade	11

1 FORMAÇÃO CONDUCENTE A GRAUS ACADÉMICOS

A formação da FMV-ULisboa encontra-se descrita no processo PQ-01 do SIGQ (Formação conducente a graus académicos), no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024.

Este processo apresenta um único objetivo estratégico, *Promover uma formação de excelência*, o qual é avaliado com base em 69 indicadores de desempenho, incluindo todos os que o European System of Evaluation of Veterinary Training (ESEVT) utiliza na avaliação do ensino veterinário na União Europeia.

Saliente-se que em 2023-2024 um novo mestrado em Ciências Equinas iniciou o seu funcionamento, havendo já alguma informação sobre a 1ª edição.

Síntese dos pontos fortes e fracos por ciclo de estudos e recomendações para a melhoria**Mestrado integrado em Medicina Veterinária**

Relativamente ao ciclo de estudos principal da FMV-ULisboa, o MIMV, com 82,5% dos estudantes inscritos na FMV-ULisboa e com a maior atratividade, a **oferta formativa** disponível no concurso nacional de acesso manteve as vagas. O número de candidatos na 1ª fase de candidatura foi de 521 (+2,4% que no ano anterior), dos quais 194 em 1ª opção (+9,6% que no ano anterior, com 78,0% colocados na 1ª opção) e na 2ª fase de 151 (dos quais 76 em 1ª opção). As 109 vagas disponibilizadas para o regime geral foram todas preenchidas, tendo a classificação de candidatura do último colocado na primeira fase sido de 163,0 valores e na segunda fase de 168,8 valores. O Índice de Satisfação da Procura (ISP, número de candidatos em 1ª opção / número de vagas) atingiu o valor de 1,8 na 1ª fase e 7,6 na 2ª fase, dos mais elevados da ULisboa, fazendo da FMV-ULisboa a 3ª Escola da Universidade de Lisboa com o ISP mais elevado.

No que respeita a **inscritos e diplomados**, no caso do MIMV o número total de inscritos em 2024 continuou a baixar aproximando-se da meta, mas ainda não atingiu, esperando-se que no decurso do quadriénio seja possível atingi-la. Quanto ao **nº de inscritos apenas na componente letiva** (retirando os que apenas estão no Estágio Curricular) e ao **número de diplomados** em 2024 foram cumpridas as metas.

A **taxa de sucesso** manteve-se acima da meta, refletindo o sucesso do processo educativo no que respeita à aprovação dos estudantes no fim das três oportunidades de exame.

O indicador **eficiência formativa (%)**, contabilizada pela proporção (%) de estudantes a concluírem o ciclo de estudos nos 6 anos previstos, melhorou significativamente relativamente a 2023, mas não atingiu a meta, motivado pelo prolongamento do estágio por um período muito alargado, seja por exigências dos locais de acolhimento, seja pela demora na redação das dissertações. Já quando contabilizada como tempo médio para a conclusão do curso, a **eficiência formativa** cumpriu a meta prevista, o que significa que, embora uma proporção ainda aquém da meta termine o ciclo de estudos nos 6 anos previstos, a maior parte dos restantes termina no ano seguinte. Será naturalmente desejável um esforço contínuo de redução deste período para valores mais conformes com o previsto no plano de estudos. O **abandono** manteve-se baixo, cumprindo a meta.

No que respeita à **empregabilidade**, o IEFP registou em 2024 um valor de 1,5% de graduados pela FMV-ULisboa que estão registados como desempregados (relativa aos estudantes que se diplomaram entre os anos letivos de 2019/20 e 2022/23), inferior ao da Área de formação

(Público) que foi de 2,7% e inferior ao da média do quadriénio 2019-2022 anterior que foi de 2,63%, refletindo a elevada empregabilidade deste ciclo de estudos.

Ao Relatório resultante do 10º Inquérito à Empregabilidade da Universidade de Lisboa – IEDULisboa/2021 referente aos diplomados de licenciatura e de mestrado (integrado e de 2º ciclo) que concluíram os seus ciclos de estudos no ano letivo 2021/22, realizado entre 20 de março e 10 de novembro de 2024, responderam 45 diplomados da FMV-ULisboa (44% de respostas), todos do MIMV, 78 % do sexo feminino e 22% do masculino, com uma média de idade de 26,8 anos e 98% de nacionalidade portuguesa.

Os seus resultados mostraram uma taxa de emprego de 93% (5ª melhor da ULisboa), 84% na área de formação (4ª melhor da ULisboa), com 98% a conseguirem o 1º emprego até 1 ano após a graduação, e com um salário mensal bruto de 1703€ (diplomados do MIMV, 3ª de sete na ULisboa). Dos empregados, 71% encontravam-se na situação de trabalhador por conta de outrem (73% como efetivos, e 27% a prazo), 11% por conta própria e 11% como bolseiros. 24% estavam a trabalhar no estrangeiro (2ª mais elevada da ULisboa).

Estes valores, que de uma forma geral se situam entre os melhores da ULisboa, refletem uma elevada e rápida empregabilidade dos diplomados e na sua área de formação, com salários razoáveis na primeira fase da sua vida profissional, comparativamente com as outras formações.

De referir ainda que a FMV-ULisboa mantém na sua plataforma *e-learning* (MOODLE) uma seção de ofertas de Emprego, Estágios e de Projetos de Investigação promovendo a comunicação entre empregadores, os estudantes e diplomados. Nela são inseridas todas as ofertas que chegam à Faculdade as quais são também transmitidas à Associação de Estudantes.

Nos **rácios entre estudantes, pessoal docente e não docente**, os valores superaram significativamente as metas, tanto quando aferido pelo nº de estudantes inscritos como quando contabilizados pelos estudantes diplomados, refletindo o investimento em recursos humanos, em particular no Hospital Escolar.

Em 2024, no conjunto dos 23 parâmetros avaliados pela ESEVT (indicadores 44 a 66 do Anexo) apenas **em dois as metas não foram atingidas**, os quais analisaremos individualmente de seguida:

- a) *nº de estudantes de doutoramento diplomados / nº de estudantes MIMV diplomados*, justificado pelo baixo nº de diplomados com o grau de doutor que, como acima referido, irá melhorar substancialmente face ao aumento do nº de inscritos;

- b) *n.º de necropsias de ruminantes e suínos / n.º de estudantes diplomados* cujo valor de 2022 – o valor melhorou ligeiramente mas, mesmo assim, continua abaixo da meta que é igual ao mínimo da ESEVT; logo, deverá merecer uma atenção especial de modo a conseguir-se aumentar para aquele mínimo que foi atingido em dois anos do quadriénio anterior; contudo, é cada vez mais difícil o acesso aos cadáveres nas explorações, estando-se a envidar-se esforços para encontrar novas explorações, especialmente de pequenos ruminantes e suínos.

Mestrado em Segurança Alimentar

No ano de 2024 a **oferta formativa** do Mestrado em Segurança Alimentar (MSA) manteve-se, mas o n.º de **estudantes matriculados** (1º ano) voltou a não atingir a meta, provavelmente por circunstâncias do mercado e da Sociedade, embora as propinas deste ciclo de estudos sejam bastante moderadas e se tenham mantido neste ano. Já no caso do total de **inscritos**, do **n.º de estudantes inscritos na componente letiva** e do **n.º de diplomados** houve melhorias suficientes para que as metas fossem atingidas, embora muitos dos estudantes deste ciclo de estudos continuem a não enveredar pela realização da dissertação, não se inscrevendo no 2º ano, dado procurarem apenas a formação do ano curricular, e mesmo dos que optam pela inscrição no 2º ano alguns desistem quando surgem boas oportunidades profissionais.

A **taxa de sucesso** foi de novo elevada, acima da meta, no fim das três oportunidades de exame. A **eficiência formativa** cumpriu a meta no indicador tempo médio para a conclusão do curso (anos) / n.º de anos curriculares e na % de Estudantes que completam o ciclo de estudos no n.º de anos previsto. O **abandono** voltou a não cumprir a meta pelas mesmas razões referidas no n.º de diplomados, mas diminui muito aproximando-se da meta.

Mestrado em Engenharia Zootécnica – Produção Animal

O mestrado em Engenharia Zootécnica – Produção Animal (MEZ-PA) é lecionado em colaboração com o Instituto Superior de Agronomia (ISA). Em 2021, para resolver os problemas administrativos provocados pela organização alternada das suas edições entre a FMV-ULisboa e o ISA, foi assinado um acordo em que a organização administrativa do ciclo de estudos passou a ser da responsabilidade do ISA. Deste modo, a informação sobre este ciclo de estudos no Anexo é fornecida pelo ISA.

No ano de 2024 a **oferta formativa** do MEZ-PA manteve-se estável, mas o n.º de **estudantes matriculados** (1º ano) ficou novamente muito longe da meta. Pelo contrário, o total de

inscritos, o n.º de estudantes inscritos na componente letiva e o n.º de diplomados atingiram as metas propostas, mais adequadas à realidade do que as vagas propostas

A **eficiência formativa** cumpriu as metas em ambos os indicadores (**tempo médio para a conclusão do curso (anos) / n.º de anos curriculares e % de Estudantes que completam o ciclo de estudos no n.º de anos previsto**), o que refletiu uma melhoria no tempo que os estudantes levam a completar o ciclo de estudos.

Este ciclo de estudo tem vindo a registar uma relativa baixa procura, reflexo da oferta excessiva nesta área pelos Politécnicos e na área da Medicina Veterinária, a qual não corresponde à procura pelo mercado de trabalho, provavelmente pela reduzida atratividade deste setor, fruto de uma imagem pouco apelativa, seja pelas condições árduas de trabalho, como pelos baixos salários praticados, mas também devido às críticas crescentes ao consumo de produtos de origem animal, como a carne e o leite. Os estudantes são oriundos maioritariamente da licenciatura em Engenharia Zootécnica do ISA, onde a FMV-ULisboa também colabora, embora um número crescente no fim desta licenciatura procure logo uma colocação profissional ou opte por fazer um 2º ciclo noutra área. Em 2024-25 entrou em funcionamento um novo Plano de Estudos, dando maior visibilidade a temas mais atuais como a sustentabilidade, o bem-estar animal e a produção em modos alternativos, que poderão eventualmente melhorar a sua atratividade para a formação dos recursos humanos de um setor importante da economia, cujos agentes apresentam médias de idade das mais elevadas da UE.

Mestrado em Ciências Equinas

O mestrado em Ciências Equinas (MCE) é lecionado em colaboração com o Instituto Superior de Agronomia (ISA) e a Faculdade de Motricidade Humana (FMH) e iniciou o seu funcionamento no ano letivo 2023-2024, não se dispondo ainda de informação de todos os indicadores.

Dada a pequena dimensão do potencial mercado, foi decidido desde o início que a parte letiva funcionaria de dois em dois anos.

Assim, no ano de 2024 o **n.º de estudantes matriculados no 1º ano, o n.º total de inscritos** e o **sucesso** atingiram as metas propostas, enquanto o **abandono** excedeu largamente a meta (abandonaram 5 de 22 inscritos) por motivos de residência a distância elevada ou de ordem profissional, tornando, em ambos os casos, inconciliável a frequência do mestrado. Dos outros indicadores, não há ainda informação.

Doutoramento em Ciências Veterinárias

O aumento da classificação do CIISA para Excelente trouxe entre outras, a possibilidade de o Centro poder abrir bolsas de doutoramento diretamente, o que permitiu aumentar significativamente o nº de **inscritos** que aumentou ultrapassou largamente a meta. Contudo, depois de um ano excecional de 2023, o nº de **matriculados** (1º ano) voltou a valores inferiores à meta. Aquele nº elevado de inscritos não se refletiu ainda no nº de diplomados que baixou significativamente e continuou abaixo da meta, embora com a perspetiva de recuperação a curto prazo. **A taxa de sucesso** foi de novo elevada (100%), bem acima da meta, no fim das três oportunidades de exame e o **abandono** foi nulo. **A eficiência formativa** não cumpriu as metas em ambos os indicadores (**tempo médio para a conclusão do curso (anos) / nº de anos curriculares** e **% de Estudantes que completam o ciclo de estudos no nº de anos previsto**) o que significa que os diplomados demoraram mais 2 anos que o período desejável para completaram o ciclo de estudos (4 anos).

De referir ainda os indicadores de acesso à página web da FMV-ULisboa (68 e 69) como forma de avaliar a visibilidade externa do Ensino da FMV-ULisboa. O **nº visitantes nacionais do website da FMV** diminuiu relativamente ao ano de 2023, não atingindo assim a meta definida, talvez porque atualmente fica logo visível no motor de busca um resumo da informação pretendida, dispensando frequentemente a entrada na respetiva página. De referir que, embora tivesse diminuído, o nº **“Visitantes nacionais novos do website da FMV”** representou uma elevada proporção do nº total de visitantes (94,7%), refletindo que a maior parte dos visitantes são novos o que constitui certamente uma boa indicação do interesse externo pela FMV-ULisboa.

2 FORMAÇÃO AO LONGO DA VIDA

A Formação ao Longo da Vida encontra-se descrita no processo PQ-02 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024. Este processo apresenta um único objetivo estratégico, *Oferecer um Plano de Formação ao Longo da Vida atual e coerente*, o qual é avaliado por 2 indicadores de desempenho (70 e 71).

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

O regresso ao normal funcionamento das atividades de formação, face ao fim das condições de isolamento e contenção motivadas pela pandemia de Covid-19, e o estímulo do Programa de Recuperação e Resiliência permitiu em 2023 atingir confortavelmente as metas definidas, situação que se repetiu em 2024.

A oferta para o exterior das unidades curriculares obrigatórias e opcionais, sob a forma de unidades curriculares isoladas, conforme previsto no artigo n.º 46-A do Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho de 2008, voltou também à normalidade.

3 INVESTIGAÇÃO

A investigação da FMV-ULisboa encontra-se descrita no processo PQ-03 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024 (ver Anexo). Este processo apresenta 4 objetivos estratégicos, os quais são avaliados com base em 18 (72 a 89) indicadores de desempenho.

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

Em 2024 o CIISA manteve a sua **classificação de Excelente**, mas o **nº de investigadores integrados** diminuiu (116, 43,9 ETI) devido à saída de diversos membros externos associados a uma instituição de ensino superior privada, por altura da candidatura a um novo período de financiamento, ficando aquém da meta, bem como o rácio membros integrados/nº total de membros, aspeto que merece reflexão. Já o nº de doutorandos atingiu a meta.

Na componente dos projetos, o nº de **candidaturas de projetos** a financiamento externo aumentou muito relativamente ao ano anterior tal como o seu **sucesso** e o **financiamento externo/membro integrado (ETI)**, atingindo as metas definidas. O nº de **projetos I&D externos de financiamento competitivo ativos** continuou a não atingir a meta proposta, mas o seu rácio com os doutorados cumpriu-a.

Na componente da produtividade, depois dum ano de 2023 excecionalmente penalizante, o nº de **artigos publicados** em 2024 e o seu **rácio por membro integrado** aumentaram significativamente, superando as metas, embora quanto à sua qualidade as metas não

tenham sido atingidas por margens pequenas. Mais dos que as classificações de Q1 e Q2, a publicação em revistas credíveis deve ser também incentivada.

Também logo ao nível do 2º ciclo, o CIISA tem procurado criar condições para que os estudantes possam realizar as suas dissertações em ambientes de investigação, resultando num número significativo dos que seguem este trajeto, tendo o novo indicador **Nº de bolsas / projetos de iniciação à investigação para licenciados** alcançado a meta proposta.

De referir ainda os indicadores de acesso à página web do CIISA (88 e 89) como forma de avaliar a sua visibilidade externa. O **nº visitantes do website do CIISA** diminuiu significativamente relativamente a 2023, não atingindo assim a meta definida, talvez porque atualmente fica logo visível no motor de busca um resumo da informação pretendida, dispensando frequentemente a entrada na respetiva página. De referir que, embora tivesse diminuído, o nº **“Visitantes novos do website do CIISA”** representou uma elevada proporção do nº total de visitantes (96,7%), refletindo que a maior parte dos visitantes são novos o que constitui certamente uma boa indicação do interesse externo pelo CIISA.

4 EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA – SERVIÇOS À SOCIEDADE

A Extensão Universitária da FMV-ULisboa encontra-se descrita no processo PQ-04 do SIGQ (Extensão Universitária – Serviços à Sociedade), no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024 (ver Anexo).

Este processo apresenta 3 objetivos estratégicos, relativos à prestação de serviços pelo Hospital Escolar, os quais são avaliados com base em 4 indicadores de desempenho (indicadores 90 a 93).

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

A prestação de serviços à comunidade é uma importante missão da FMV-ULisboa. Esta é realizada em vários sectores da Faculdade, com destaque para os serviços prestados pelo Hospital Escolar (HE) que tem como objetivos primordiais a formação dos estudantes e a investigação. O HE abrange as áreas de clínica e cirurgia de animais de companhia e de animais de produção, serviços farmacêuticos e um centro de diagnóstico, que compreende

uma diversidade de laboratórios de análises que dão apoio às áreas clínicas. Em 2020 o HE foi redividido em 6 unidades:

- a) Hospital de Animais de Companhia;
- b) Hospital de Equídeos;
- c) Hospital de Espécies Pecuárias;
- d) Centro de Diagnóstico;
- e) Serviços Farmacêuticos;
- f) Unidade de Isolamento e Contenção Biológica.

Uma parte importante da prestação de serviços no Hospital Escolar foi já referida acima na componente Ensino, MIMV, nos indicadores definidos pela AEEEEV. Neles ficou ilustrado que o ano de 2024 foi caracterizado pela consolidação da recuperação verificada nos anos anteriores, com novos aumentos expressivos da **casuística no Hospital de Animais de Companhia** e no **Hospital de Equídeos** e do **nº de serviços no Centro de Diagnóstico**, os quais atingiram assim as metas previstas.

No HE – Animais de Companhia, as **Consultas de especialidade** continuaram a aumentar significativamente, representando em 2024 mais do dobro do quadriénio anterior. No que se refere às **Consultas de referência**, o sistema informático ainda não permite apurar essa informação objetivamente, pelo que se fez uma estimativa de acordo com o conhecimento de que estas consultas constituem cerca de 1/6 das consultas gerais, urgências e exóticos e 1/4 do total das consultas de especialidade, tendo o seu número também aumentado relativamente ao ano anterior. No HE – Equinos as **Consultas e serviços de referência** representam a totalidade das consultas e aumentaram 42% relativamente a 2023. Em todos estes indicadores as metas foram ultrapassadas.

5 INTERNACIONALIZAÇÃO

A internacionalização da FMV-ULisboa encontra-se descrita no processo PQ-05 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024 (ver Anexo).

Este processo apresenta 3 objetivos estratégicos, os quais são avaliados com base em 9 indicadores de desempenho (indicadores 94 a 102).

A internacionalização é um dos eixos centrais da identidade e do desenvolvimento da ULisboa, e cada vez mais um objetivo do ensino Europeu. Os estudantes, docentes e trabalhadores técnicos e administrativos da FMV-ULisboa têm à sua disposição diversos programas de mobilidade, de modo a completar e enriquecer a sua formação de uma forma reconhecida noutros países em universidades, empresas ou centros de investigação.

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

Em 2024 os **Estudantes Erasmus Out**, os **Docentes Mobilidade In** e os **Trabalhadores Mobilidade In**, atingiram as metas, destacando-se o elevado valor dos **Docentes Mobilidade In**. Os **Estudantes Erasmus Out** ficaram perto da meta, mas não a atingiram, e não houve qual quer saída de docentes e trabalhadores técnicos e administrativos, fruto certamente de circunstâncias ocasionais que poderão ser ultrapassadas no futuro. O número de **projetos internacionais ativos** (11) ficou significativamente acima da meta.

Os indicadores de **acesso à página web da FMV por visitantes estrangeiros** (101 e 102) mostram que o **número de visitantes** diminuiu, não superando a meta, talvez porque atualmente fica logo visível no motor de busca um resumo da informação pretendida, dispensando frequentemente a entrada na respetiva página. De referir que, embora tivesse diminuído, o nº **“Visitantes estrangeiros novos do website da FMV”** representou uma elevada proporção do nº total de visitantes (94%), refletindo que a maior parte dos visitantes são novos o que constitui certamente uma boa indicação do interesse externo pela FMV-ULisboa.

6 GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

A Gestão dos Recursos Humanos da FMV-ULisboa encontra-se descrita no processo PQ-06 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024 (ver Anexo).

Este processo apresenta 4 objetivos estratégicos, os quais são avaliados com base em 9 indicadores de desempenho (indicadores 103 a 111).

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

Em 2024, todos os indicadores ultrapassaram as metas, exceto a Formação dos outros trabalhadores que ficou praticamente na meta (valor de 0,30, meta > 0,30). De salientar os indicadores **docentes promovidos** e os **trabalhadores não docentes com alteração da posição remuneratória** que excederam largamente as metas, refletindo o esforço de promoção, progressão e renovação das equipas e a **Formação pedagógico dos docentes** que superou largamente a meta. O **Desempenho dos docentes** é avaliado por triénio, tendo sido realizada no primeiro semestre de 2025 a avaliação do triénio 2022-2024 cujo resultado foi muito positivo.

7 GESTÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

A Gestão dos Recursos Financeiros da FMV-ULisboa encontra-se descrita no processo PQ-07 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024 (ver Anexo).

Os indicadores foram revistos para a quadriénio 2023-26, com o objetivo de refletir melhor a realidade financeira da FMV-ULisboa, tanto face aos dados objetivos como relativamente ao que seria minimamente desejável para o seu melhor funcionamento e cumprimento dos objetivos. Nesse sentido, todos os indicadores passaram a incluir a taxa de inflação (TI) do ano em causa, apurada no ano seguinte pelo INE, até porque nestes últimos anos a TI foi significativamente mais alta do que num período alargado do passado recente. Com esta metodologia pretendemos avaliar os efeitos da TI e garantir que os aumentos de receitas e despesas cobriram pelo menos esta taxa.

O indicador **Alocação das receitas próprias à implementação do plano estratégico** é oriundo da AEEEEV e pretende de algum modo avaliar o empenho financeiro da instituição no âmbito do seu Plano Estratégico.

No caso das despesas, as metas preveem um mínimo aceitável de crescimento no valor da TI e um máximo admissível para controlo, o qual é elevado neste quadriénio face ao período extraordinário de crescimento de recursos humanos, das despesas de funcionamento e de reequipamento por via da reabilitação do edificado e outros espaços comuns da Faculdade. Ainda assim, nestes primeiros anos do quadriénio é expetável que os valores superem esse

limite superior pois houve um desejável reforço da atividade e, principalmente, do investimento na reabilitação dos edifícios e modernização dos equipamentos.

Este processo apresenta 3 objetivos estratégicos, os quais são avaliados com base em 9 indicadores de desempenho (indicadores 112 a 120).

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

Todos os indicadores cumpriram as metas, exceto três:

- a) Receitas ensino – embora superiores às do ano anterior não atingiram a meta prevista de aumento acima da taxa de inflação, dada a manutenção do valor da propina do MIMV e DCV e da diminuição do número de estudantes do MIMV como era nosso objetivo.
- b) Receita prestação de serviços – os valores relativamente baixos da prestação de serviços são resultado das prestações de alguns laboratórios não ligados ao Hospital Escolar e pelo aluguer de espaços, atividades que apresentam flutuações significativas. Em 2024 os valores foram inferiores aos de 2023 não atingindo assim a meta.
- c) Despesa funcionamento – aumentaram para além do limite superior da meta fruto dos investimentos na reabilitação dos edifícios e de reequipamento, da preparação da avaliação internacional e do aumento da atividade, em crescendo após o período de estagnação provocado pela COVID-19; espera-se que voltem a índices de crescimento mais moderados nos próximos anos.

De salientar pela positiva o aumento da **dotação do OE** e o valor das **Receitas Próprias alocadas ao PE / Total de receitas próprias** pois conta com os saldos transitados dos anos anteriores, estrategicamente poupados para os investimentos mencionados.

8 MANUTENÇÃO E EXPANSÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

A manutenção e expansão das instalações e equipamentos da FMV-ULisboa encontram-se descritos no processo PQ-08 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024 (ver Anexo).

Os indicadores foram revistos para a quadriénio 2023-26, com o objetivo de refletir melhor a fase de reabilitação e investimento em áreas de estudo/lazer de trabalhadores e estudantes que se vai realizar maioritariamente neste quadriénio, bem como os investimentos na eficiência e transição energética, comparando com o ano de 2019, último ano normal antes da pandemia COVID-19.

Este processo apresenta 5 objetivos estratégicos, os quais são avaliados com base em 5 indicadores de desempenho (indicadores 121 a 125).

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

Em ano de forte atividade de reabilitação de 6 edifícios da FMV-ULisboa, todos os indicadores cumpriram as metas, exceto o que se refere à transição energética (**Energia primária anual/Energia primária 2019**) que irá beneficiar de uma melhoria considerável a partir de 2025 com a instalação de painéis solares financiados pelo Programa de Recuperação e Resiliência, os quais promoverão uma poupança de cerca de 46% do consumo de energia primária.

No que respeita à **requalificação geral dos edifícios** da FMV-ULisboa em 2024, foi concluída a empreitada respeitante ao concurso público para a reabilitação dos edifícios A, B e C - no valor base de 1.382.113,82 €, incluindo principalmente a substituição da cobertura do edifício A, a lavagem, isolamento e pintura de fachadas, o capeamento dos peitoris das janelas, o isolamento e repavimentação do piso 2 do edifício C e a recuperação de alguns espaços interiores, nomeadamente do Bar Norte. Durante o ano de 2024 foram ainda realizadas diversas intervenções, tanto de requalificação ou manutenção das instalações, como de aquisição, manutenção ou reparação de equipamentos, como se descreve de seguida, destacando-se as mais relevantes:

- Dando continuidade ao processo de reabilitação do edificado, realizou-se a reabilitação dos Edifícios E e F;
- A aquisição de serviços informáticos de operação, manutenção e gestão de redes e de sistemas, consultoria, helpdesk e desenvolvimento web;
- A aquisição de Servidores e componentes para servidores, constituindo o cumprimento dos objetivos estratégicos de modernização informática que se considerou imprescindível para a renovação, atualização e reforço, a par da qualidade dos serviços de informática prestados aos serviços internos da Faculdade, tendo em consideração que os atuais, de menor capacidade, detêm mais de 20 anos de utilização;

- A aquisição e instalação de equipamentos para reforço das condições de projeção e som, incluindo a substituição de equipamentos para o Grande Auditório, contribuindo para a melhoria da qualidade das atividades de imagem e transmissão de vídeo, igualmente requeridas para o aluguer do espaço no âmbito da captação de receitas.
- A reparação dos Elevadores n.º 3 e 6 do Edifício C da Faculdade;
- A aquisição de Equipamentos para o Hospital Escolar da FMV-ULisboa, incluindo Torres Anestésicas, Monitores Multiparamétricos e um Digitalizador de Raios-X, contribuindo para a qualidade da formação prática dos estudantes e a oportunidade de trabalhar com os animais em ambiente controlado, disponibilizando tecnologias avançadas que permitem simulações médicas detalhadas, essenciais para o aprendizado e para um atendimento veterinário de alta qualidade, diagnósticos mais precisos e tratamentos mais eficazes, muitas vezes reduzindo custos, mantendo igualmente o foco na investigação veterinária e no desenvolvendo de novas técnicas e tratamentos.
- A renovação e reforço de sistemas de climatização de salas de aulas e laboratórios.

9 FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

O funcionamento dos Serviços Administrativos da FMV-ULisboa encontra-se descrito no processo PQ-9 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos quadriénios 2014-2017 e 2019-2022 e nos anos de 2023 e 2024 (ver Anexo).

Este processo apresenta 3 objetivos estratégicos, os quais são avaliados com base em 5 indicadores de desempenho (indicadores 126 a 130).

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

De acordo com o preconizado no Relatório anterior, os indicadores de satisfação resultantes de inquéritos de satisfação a realizar a docentes, não docentes e estudantes, foram transferidos para o **PQ-10. Melhoria Contínua do Sistema de Garantia da Qualidade**, e, como tal, avaliados nesse ponto.

Todos os indicadores atingiram as metas definidas, demonstrando o empenho dos trabalhadores e a eficiência da resposta às diversas solicitações. O funcionamento dos serviços é crítico para a eficiência de toda a administração da FMV-ULisboa, com um impacto

direto nos seus resultados. No ano de 2024, o *deficit* de recursos humanos foi parcialmente resolvido, fruto das medidas tomadas para o seu reforço, nomeadamente em áreas mais carenciadas de pessoal com perfil técnico específico, como são os casos da Divisão Académica e de Recursos Humanos, da Divisão de Recursos Financeiros e das áreas de apoio aos Laboratórios, cujo sucesso menos positivo continua a ser influenciado, quer pela desistência dos postos de trabalho, quer pelo recurso ao regime de mobilidade externa, quer ainda pela adoção das diferentes modalidades de apoio social e às famílias, cujas ausências, ainda que legitimadas, tornam por vezes mais difícil a resposta atempada às múltiplas solicitações e ao desenvolvimento de novas valências das plataformas informáticas utilizadas. O reforço dos recursos humanos é decisivo para melhorar estas atividades e permitir começar a realizar os inquéritos sem os quais a perceção da sua eficiência é sempre incompleta.

10 MELHORIA CONTÍNUA DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE

Como referido na Introdução, em substituição do Processo “Garantia da Qualidade”, foi entendimento do CGQ criar dois novos Processos, dos quais a **Melhoria Contínua do Sistema de Garantia da Qualidade** é um deles. Este novo processo passa a agrupar todas as reclamações e os inquéritos de satisfação dos utilizadores de cada área, permitindo uma melhor visão deste conjunto que estava disperso pelos outros Processos.

A **Melhoria Contínua do Sistema de Garantia da Qualidade** encontra-se descrito no processo PQ-10 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos nos anos de 2023 e 2024 (ver Anexo).

Este processo apresenta 3 objetivos estratégicos, os quais são avaliados com base em 40 indicadores de desempenho (indicadores 131 a 170).

Síntese dos pontos fortes e fracos e recomendações para a melhoria

Não foi possível a realização de **auditorias internas**, cuja ausência importa corrigir para futuro pois sem essa informação não é possível avaliar totalmente o sistema.

Em 2024 foi realizada a habitual **auditoria externa** no âmbito do artigo 118.º do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), designadamente de âmbito das

demonstrações financeiras da FMV-ULisboa, novamente auditadas por uma entidade externa, no caso, a RRMR – Ribeiro, Rigueira, Marques, Roseiro & Associados – SROC, que elaborou um relatório final de Certificação Legal de Contas, com referência a três reservas.

Duas reservas estão relacionadas, por um lado, com os valores de registo contabilístico dos imóveis da FMV-ULisboa, que, não obstante os critérios avaliativos e de valoração, dado que a avaliação foi realizada por uma empresa externa no ano de 2004, os valores estão desatualizados face aos valores atuais de mercado. Por outro lado, também na rubrica de imóveis, é indicado um lapso de registo contabilístico por força da reclassificação decorrente da transição para o SNC-AP. É expectável a regularização de ambas as reservas, em colaboração com a Reitoria da ULisboa.

A terceira reserva, relativa à dívida de estudantes (propinas, emolumentos e juros), é reconhecida pelo Conselho de Gestão da FMV-ULisboa, embora o seu entendimento não seja a obrigação de constituição de registo de imparidade por duas razões: pela sensibilidade da rubrica e por erros de compatibilização de softwares e de utilizador. O Conselho de Gestão aprovou em 2023 um plano de ação que está em curso, o qual tem como objetivo a regularização desta situação através de duas vertentes: metodologia de controlo da dívida e recuperação da dívida de anos anteriores.

Reconhecendo a nossa interpretação, o parecer do Fiscal Único, considerando o teor da Certificação Legal de Contas, foi de que o Conselho de Escola da Faculdade de Medicina Veterinária da Universidade de Lisboa aprove o relatório de gestão e as contas do ano findo em 31 de dezembro de 2024, conforme seguinte extrato do Relatório e Parecer do Fiscal Único:

[...]

Considerando as análises e trabalhos efetuados e considerando o teor da Certificação Legal das Contas, somos de parecer que o Conselho de Escola da Faculdade de Medicina Veterinária da Universidade de Lisboa aprove o relatório de gestão e as contas do ano findo em 31 de dezembro de 2024.”

Lisboa, 26 de março de 2025

O FISCAL ÚNICO

No que respeita a **reclamações** dos diversos universos considerados, todas ficaram aquém dos limites máximos definidos, cumprindo as metas, exceto no caso dos estudantes do DCV em que a resolução do Conselho Pedagógico sobre a reclamação ainda não foi totalmente implementada, prevendo-se que seja em breve.

As reclamações no âmbito do MIMV disseram respeito ao funcionamento de algumas unidades curriculares e comportamentos de alguns docentes, os quais foram alvo de medidas corretivas ou recomendações por parte do Conselho Pedagógico.

Realizaram-se a maior parte dos **inquéritos de satisfação** previstos no processo, cujos resultados ultrapassaram as metas. De salientar que em vários indicadores as metas não tinham sido atingidas em 2023, reflexo de que em 2024 houve algumas melhorias.

No que respeita à **satisfação dos estudantes**, todos os indicadores cumpriram as metas. De realçar a elevada satisfação dos estudantes com os docentes de todos os ciclos de estudos, exceto do DCV onde a aposentação de um docente não foi colmatada pela substituição em matérias da área Estatística, o que se refletiu numa menor qualidade da lecionação. Entretanto, foi encontrada outra solução que resolverá este problema.

Em 2024 não foram realizados os **inquéritos de satisfação aos clientes do Hospital de Animais de Companhia**, tendo sido acordado que uma frequência bienal seria a mais adequada. Por limitação de recursos humanos, não foi ainda possível realizar os inquéritos aos clientes do Hospital de Equinos.

No que respeita ao Centro de Diagnóstico, a **satisfação geral dos clínicos do HE** cumpriu a meta e não foi realizado o inquérito de satisfação geral dos clientes externos, pois são atualmente em número pouco significativo e apenas no serviço de Anatomia Patológica.

11 GESTÃO ESTRATÉGICA DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE

O novo Processo **Gestão Estratégica do Sistema de Garantia da Qualidade** faz a avaliação final do sistema, contabilizando a proporção de respostas válidas e do cumprimento das metas do Plano da Qualidade.

Encontra-se descrito no processo PQ-11 do SIGQ, no qual constam os indicadores da qualidade usados para aferir o processo. As metas desses indicadores definidas para o quadriénio 2023-26 encontram-se expressas no Anexo do Plano da Qualidade, bem como os valores dos indicadores obtidos no ano de 2023 (ver Anexo).

Este processo apresenta 1 único objetivo estratégico (Cumprimento das metas do Plano da Qualidade para o quadriénio), o qual é avaliado com base em 2 indicadores de desempenho (indicadores 171 e 172).

Dos 170 indicadores estabelecidos no Anexo ao Plano de Qualidade para o quadriénio 2023-2026, obtiveram-se 156 respostas válidas (91,76%) e 14 onde não foi possível obter informação ou não era aplicável (8,24%). Das respostas válidas, 120 atingiram ou ultrapassaram as metas definidas (76,92%), e 35 ficaram aquém (22,44%).

Da análise global dos indicadores do Anexo ao Plano da Qualidade (Anexo), e comparando com o ano de 2023, verifica-se uma ligeira diminuição da taxa de respostas válidas que superou a meta, e um ligeiro maior cumprimento das metas, cuja taxa (76,92%) cumpriu ainda assim a meta estabelecida. Para além das justificações e das medidas corretivas apontadas nas respetivas secções, salientar ainda que alguns destes resultados são fruto de circunstâncias temporárias que se preveem ultrapassar em breve ou porque as suas metas foram estabelecidas tendo como objetivo mais o médio prazo do quadriénio do que um valor anual.

12 CONCLUSÕES

Em conclusão, o presente Relatório da Qualidade reflete que no ano de 2024, com o empenho e a solidariedade dos órgãos de governo, da Reitoria da ULisboa e de todos os trabalhadores e estudantes da FMV-ULisboa, foi possível continuar a implementar as estratégias e medidas que possibilitaram a manutenção de todas as atividades num elevado nível de qualidade.

Assim, embora ainda com alguns impactos negativos incontornáveis, resultantes dos contextos nacional e internacional, e ainda de alguma deficiência na realização de inquéritos e auditorias, pelos motivos acima referidos, pode-se concluir que os resultados são positivos e que, mais uma vez, a FMV-ULisboa esteve à altura das suas responsabilidades e da sua história, constituindo um exemplo para a Sociedade.

13 PUBLICAÇÃO DO DOCUMENTO

Este Relatório deve encontrar-se disponível no sítio institucional da intranet, com acesso restrito aos membros da CGQ, devendo apenas ser disponibilizado aos Responsáveis pela sua implementação e manutenção, bem como aos auditores do mesmo.

Aprovado pelo Conselho de Gestão da Qualidade-FMV em 26 de setembro de 2025.