

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024
Código: MQ-03B

	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							Quadrinénio 2014-2017	Quadrinénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026		Observações
1. Formação conducente a graus académicos			Oferta formativa	Nº de vagas / ano	1	MIMV ≤120	126	114,0	113	113			DARH-GGA	
					2	MSA - 30	30	30	30	30			DARH-GGA	
					3	MCE - 25				25			DARH-GGA	
					4	MEZ - 35	35	35	35	35			DARH-GGA	
					5	DCV - 25	25	25	25	25			DARH-GGA	
			Sucesso da oferta formativa	Nº estudantes matriculados (1º ano) / Nº vagas (%)	6	MIMV - > 100	100,0	100,0	100%	100%			DARH-GGA	
					7	MSA - > 75	67,50	75,8	73%	63%			DARH-GGA	
					8	MCE - > 75				88%			DARH-GGA	
					9	MEZ - > 75	37,14	71,4	57,1	45,7			DARH-GGA	
					10	DCV - > 35	17,00	36,0	96%	28%			DARH-GGA	
			Estudantes inscritos	Nº total de estudantes inscritos	11	MIMV > 700 < 800	926,3	854,5	824	809			DARH-GGA	
					12	MSA > 45	33,25	45,3	44	47			DARH-GGA	
					13	MCE > 20			22	18			DARH-GGA	
					14	MEZ > 35	17,75	35,3	39,0	42			DARH-GGA	
					15	DCV > 50	46,25	43,3	57	64			DARH-GGA	
			Estudantes inscritos na componente letiva	Nº total de estudantes inscritos - estudantes inscritos no ano do Estágio	16	MIMV > 550 < 650	699	635,8	575	565			DARH-GGA	
					17	MSA > 25	SI	20,5	23	26			DARH-GGA	
					18	MCE > 15				22			DARH-GGA	
					19	MEZ > 20	SI	28,7	26	25			DARH-GGA	
			Taxa de sucesso / Estudantes aprovados	Nº de estudantes aprovados no fim das 3 épocas de exames	20	MIMV > 85%	SI	88,7	91,25	87,68			DARH-GGA	
					21	MSA > 85%	SI	89,4	96,69	88,27			DARH-GGA	
					22	MCE > 85%			NA	89,47			DARH-GGA	
					23	DCV > 90%	SI	97,0	100,0	100,0			DARH-GGA	
			Diplomados	Nº de estudantes diplomados / ano	24	MIMV > 95	97,75	114,3	109	103			DARH-GGA	
					25	MSA > 7	3,75	6,8	5	8			DARH-GGA	
					26	MCE > 7			NA	NA			DARH-GGA	
					27	MEZ > 5	4,75	NA	13	13			DARH-GGA	

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024
Código: MQ-03B

1. Promover uma
formação de excelência

PQ-01

		28	DCV > 8	10,75	6,3	7	2			DARH-GGA	
Eficiência formativa (%)	Estudantes que completam o ciclo de estudos no nº de anos previsto (%)	29	MIMV (x=6) - > 50%	SI	41,0	29,36	39,00			DARH-GGA	
		30	MSA (x=2) - > 50%	SI	61,1	95,8	75,0			DARH-GGA	
		31	MCE (x=2) - > 50%			NA	NA			DARH-GGA	
		32	MEZ (x=2) - > 50%	SI	NA	46,2	69,2			DARH-GGA	
		33	DCV (x=4) - > 50%	SI	42,0	42,9	0,0			DARH-GGA	
Eficiência formativa (anos)	Tempo médio para a conclusão do curso (anos) / nº de anos curriculares	34	MIMV - < 1,2	1,2	1,15	1,15	1,13			DARH-GGA	
		35	MSA - ≤ 1,3	1,0	1,23	1,33	1,00			DARH-GGA	
		36	MCE - ≤ 1,3			NA	NA			DARH-GGA	
		37	MEZ - ≤ 1,3	1,3	NA	1,20	1,23			DARH-GGA	
		38	DCV - ≤ 1,3	1,5	1,35	1,17	1,50			DARH-GGA	
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	39	MIMV - <5%	2,97	4,39	4,00	4,08			DARH-GGA	
		40	MSA - <5%	16,97	32,70	34,09	8,51			DARH-GGA	
		41	MCE - <5%			NA	27,78			DARH-GGA	
		42	DCV - <5%	2,53	4,24	0,00	0,00			DARH-GGA	
Empregabilidade	Recém-diplomados do curso que estão registrados no IEPF como desempregados / Nº diplomados em 3 anos (%)	43	MIMV - < 5	8,18	2,63	1,5%	1,5%			DARH-GGA	
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	0,218	0,215			DARH + ACIVET	
Rácio pessoal docente / estudantes diplomados	Docentes ETI + especialistas / nº estudantes diplomados	45	MIMV - > 0,85	0,75	0,95	1,168	1,179			DARH + ACIVET	
Rácio Veterinários docentes + especialistas / estudantes diplomados	Veterinários (Docentes + especialistas) ETI / nº estudantes diplomados	46	MIMV - > 0,80	0,98	0,93	1,113	1,120			DARH + ACIVET	
Rácio suporte staff / estudantes diplomados	Suporte staff / nº estudantes diplomados	47	MIMV - > 0,80	0,82	0,89	1,21	1,27			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	0,083	0,097			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	0,06	0,02			DARH	

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024

Código: MQ-03B

Treino prático não clínico	Nº de horas de treino prático não clínico durante o ciclo de estudos	50	MIMV - > 850	1113	1 078,00	1110	1068			CP	
Treino prático clínico	Nº de horas de treino prático clínico durante o ciclo de estudos	51	MIMV - > 750	673	590,27	674,0	774			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	309	232			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	18	40			CP	
Casuística de animais de companhia no HE	Nº de animais de companhia vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	54	MIMV - >70	107	106	131	140			HE- HAC	
Casuística de ruminantes e suínos no HE	Nº de ruminantes e suínos vistos intramuros / n º de estudantes diplomados	55	MIMV - >0,1	0,03	0,38	0,13	0,25			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	2,99	4,50			HE-HE	
Casuística de coelhos, roedores, aves e exóticos vistos no HE	Nº de coelhos, roedores, aves e exóticos vistos intra e extramuros / n º de estudantes diplomados	57	MIMV - > 1,3	1,98	1,26	1,50	1,49			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	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	27,82	78,17			CEP, MP, REP	
Casuística de equídeos extramuros	Nº de equídeos vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	60	MIMV - > 1,0	0,69	1,52	3,47	1,97			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	1,33	1,49			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	0,05	0,08			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	3,52	4,27			Anat. Patológica	
Necropsias de ruminantes e suínos	N º de necropsias de ruminantes e suínos / n º de estudantes diplomados	64	MIMV - ≥ 0,9	1,21	0,90	0,39	0,45			Anat. Patológica + CEP + Parasit.	

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024

Código: MQ-03B

			Necropsias de equídeos	Nº de necropsias de equídeos / nº de estudantes diplomados	65	MIMV - >0,12	0,17	0,16	0,19	0,19			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	2,08	1,83			Anat. Patológica	
			Nº de locais para estágios externo	Nº de locais para estágios externo	67	MIMV - >80	SI	72	82	63			DARH	
			Visitantes nacionais do website da FMV	Nº de visitantes do website	68	Aumentar >2,5% / ano		62 169	75040	71866			Administração do website	
			Visitantes nacionais novos do website da FMV	Nº de visitantes novos do website	69	Aumentar >2,5% / ano		2'06	71915	68048			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	14	14			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	4	4			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	4	31			Gabinete Projetos	
			Sucesso das candidaturas a projetos externos de financiamento competitivo	Nº candidaturas aprovadas / nº de candidaturas submetidas	73	> 10%	SI	11,70%	0%	13%			Gabinete Projetos	
			Financiamento atraído	Financiamento externo / membro integrado (ETI)	74	Aumentar ≥ 1% / ano (1º ano relativamente à média do quadriénio anterior)		35742	13403	27 435			Gabinete Projetos	
	3.2. Aumentar a quantidade e a qualidade da produção científica	PQ-03	Classificação do Centro de Investigação		75	≥-Excelente	MB	Excelente	Excelente	Excelente			CIISA Coordenação	
			Membros integrados no Centro	ETI	76	>50		52,88	43,7	43,9			CIISA Coordenação	
			Doutorandos no Centro	ETI	77	> 50		49,00	57	70			CIISA Coordenação	
		PQ-03	Rácio membros integrados no Centro	Nº membros integrados / Nº total membros (%)	78	>60%	65	64,00	56,70	57,40			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	44	36			Gabinete Projetos	
			Rácio Projetos externos / doutorandos no Centro	Nº projetos externos de financiamento competitivo / doutorandos	80	> 0,3		0,78	0,42	0,31			CIISA Coordenação	

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024

Código: MQ-03B

		PQ-03	Publicações indexadas	Nº total de publicações indexadas internacionais	81	> 160	110	152,50	140	186			CIISA Coordenação	
			Qualidade das publicações	Artigos Q1 / total de artigos indexados (%)	82	> 60%			55,7	59,1			CIISA Coordenação	
			Qualidade das publicações	Artigos Q1 - Q2 / total de artigos indexados (%)	83	> 90 %		53,00	88,6	83,9			CIISA Coordenação	
			Rácio de Publicações	Nº de artigos indexados Q1-Q2 /membro integrado (ETI)	84	> 2 / ano		2,86	2,84	3,55			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	20	16			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	2	4			CIISA Coordenação	
				Nº de participações em eventos	87	1 participação / ano	13	0,5	1	1			CIISA Coordenação	
			Visitantes do website CIISA	Nº visitantes	88	Aumentar > 3% / ano	52927	41425	5394	3974			Administração do website	
			Visitantes novos do website CIISA	Nº visitantes novos	89	Aumentar > 3% / ano	2'35	1'02	5070	3841			Administração do website	
4. Extensão Universitária - Serviços à Sociedade	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	1884	2419			Hospital Escolar	
			Consultas de referência	Nº total consultas de referência	91	Aumentar ≥1% / ano	SI	SI	1699	1837			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	326	464			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	58869	60745			Hospital Escolar	
5. Internacionalização	5.1 Incrementar a mobilidade de estudantes, docentes e outros trabalhadores	PQ-05	Estudantes Mobilidade In	Nº estudantes Erasmus In / ano	94	>25	28,50	17,25	26	23			Gabinete Mobilidade	
			Estudantes Mobilidade Out	Nº estudantes Erasmus Out / ano	95	>25	33,25	19,00	43	34			Gabinete Mobilidade	
			Docentes Mobilidade In	Nº docentes In / ano	96	≥2	5	3,25	6	10			Gabinete Mobilidade	
			Docentes Mobilidade Out	Nº docentes Out / ano	97	≥1	0,75	0,50	0	0			Gabinete Mobilidade	
			Trabalhadores Mobilidade In	Nº trabalhadores In / ano	98	≥1	0	0,25	0	1			Gabinete Mobilidade	

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024

Código: MQ-03B

			Trabalhadores Mobilidade Out	Nº trabalhadores Out / ano	99	≥1	0	0,25	1	0			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	11	12			Gabinete Projetos	
	5.3 Aumentar o interesse de estrangeiros sobre a FMV	PQ-05	Visitantes estrangeiros do website da FMV	Aumento do nº de visitantes estrangeiros do website	101	>5% / ano	SI	18 783	21 155	19372			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	20 212	18209			Administração do website	
6. Gestão dos recursos humanos	6.1 Promoção e renovação do universo de trabalhadores docentes e não docentes	PQ-06	Promoção de docentes	Nº docentes promovidos/Nº docentes em tempo integral	103	≥ 2,5%	2,04	2,89	4,49%	5,98%			DARH	
			Renovação de docentes	Nº docentes contratados/Nº docentes desvinculados	104	≥ 1	SI	1,17	2,08	1,00			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	22,22%	18,31%			DARH	
			Renovação de trabalhadores não docentes	Nº trabalhadores contratados / Nº trabalhadores desvinculados	106	≥ 1	SI	2,16	1,75	2,50			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	3	10			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	NA	85,5			Avaliação desempenho docentes	
			Desempenho de não docentes	% de Relevantes	109	≥25%	25%	25%	25%	30%			Avaliação desempenho não docentes	
	6.4 Formação dos trabalhadores	PQ-06	Formação pedagógica dos docentes	Nº de horas formação pedagógica frequentada / nº docentes	110	≥ 6	SI	1,13	18,22	46,00			Conselho Pedagógico	
			Formação dos outros trabalhadores	Nº de formações frequentadas / nº trabalhadores	111	> 0,3	SI	0,36	0,33	0,30			DARH / RA	
7. Gestão dos recursos financeiros	7.1 Indicadores Receita	PQ-07	Dotação do OE	Dotação do OE / ano anterior	112	≥ TI / ano			4,90	4,39			DRF	TI INE 2.4%
			Receitas ensino	Receitas ensino / ano anterior	113	≥ TI + 2% / ano			-0,20	3,07			DRF	TI INE 2.4%
			Receita investigação	Receita investigação / ano anterior	114	≥ TI + 2% / ano			-3,15	27,13			DRF	TI INE 2.4%

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024
Código: MQ-03B

			Receita prestação de serviços	Receita prestação de serviços / ano anterior	115	≥ TI + 2% / ano			17,89	-15,50			DRF	TI INE 2.4%
	7.2 Indicadores Despesa	PQ-07	Despesa pessoal	Despesa pessoal / ano anterior	116	≥ TI < TI + 15% / ano			14,59	14,54			DRF	TI INE 2.4%
			Despesa funcionamento	Despesa funcionamento / ano anterior	117	≥ TI < TI + 15% / ano			45,33	74,43			DRF	TI INE 2.4%
			Despesa manutenção	Despesa manutenção / ano anterior	118	≥ TI < TI + 15% / ano			-6,68	11,64			DRF	TI INE 2.4%
			Despesa investimento	Despesa investimento / ano anterior	119	≥ TI / ano			42,99	14,80			DRF	TI INE 2.4%
		PQ-07	Receitas próprias alocadas ao PE / Total de receitas próprias	Receitas próprias alocadas ao PE / Total de receitas próprias	120	>90%	123%		131,5%	139%	181%		DRF	
8. Manutenção e expansão das instalações e equipamentos	7.3 Alocação das receitas próprias à implementação do plano estratégico													
	8.1 Requalificação dos edifícios	PQ-08	Reabilitação dos edifícios	Área de construção de Edifícios requalificados / Área de construção da totalidade dos edifícios	121	≥ 5% / ano, 90% quadriénio	0		16%	40,00	35%		GSTM	
	8.2 Redução/Eficiência do consumo de energia	PQ-08	% de Redução e Eficiência Energética	Consumo energetico / Consumo energetico do ano 2023	122	≥ 0.5% ano, 2% quadriénio				1,08%	1,81%		GSTM	
	8.3 Transição energética	PQ-08	Redução de consumo de energia primária	Energia primária anual/Energia primária 2023	123	≥ 8,75% / ano, 35% quadriénio				0,60%	0,60%		GSTM	
	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				10%	10%		GSTM	
	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% quadriénio				2,50%	2,50%		GSTM	
9. Funcionamento dos serviços 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	4	4		DARH	
			Tempo médio de resposta a dúvidas	Tempo médio de resposta a dúvidas	127	≤5d				4	4		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	5	5		DRF	
			Prazo médio de pagamento	Dia de receção da fatura - dia de pagamento	129	≤ 25 dias	SI		5,25	25	25		DRF	

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024

Código: MQ-03B

10. Melhoria Contínua do Sistema de Garantia da Qualidade	9.4 Comunicação interna	PQ-9	Tempo médio de comunicação de despachos e regulamentos	Após assinatura e/ou aprovação	130	≤2d	1	1	2	1			D. Executivo	
	10.1 Melhoria contínua do sistema de qualidade	PQ-10	Auditorias	Nº de auditorias/ano	131	1		NA	2	1			SIGQ	
			Conformidades em auditorias internas	Nº de não conformidades / % de resolução	132	< 5 > 80%	SI	SI	2, 50%	NA			D. Executivo	
			Conformidades em auditorias externas	Nº de não conformidades / % de resolução	133	< 5 > 80%	SI	0,50	1, 100%	3 - 100%			D. Executivo	
	10.2 Reclamações	PQ-10	nº de reclamações clientes	nº de reclamações clientes / % de resolução	134	< 1% do universo >80%	SI	0,34	0	0,0			D. Executivo	
			nº de reclamações trabalhadores docentes	nº de reclamações trabalhadores docentes / % de resolução	135	< 1% do universo >80%	SI	0,56	0	0,0			DARH	
			nº de reclamações trabalhadores tec e adm.	nº de reclamações trabalhadores tec. e adm. / % resolução	136	< 1% do universo >80%	SI	0,62	6,3%, 100%	0,0			DARH	
			nº de reclamações dos estudantes	Nº e percentagem de resolução / ano	137	MIMV - ≤5, >80%	0	6,75 100%	9, 96%	4 - 90%			DARH/GGA	
					138	MSA - ≤3, >80%	0	0,00	0	0			DARH/GGA	
					139	MCE - ≤3, >80%			0	0			DARH/GGA	
					140	MEZ - ≤3, >80%	0	0,00	0	0			DARH/GGA	
					141	DCV - ≤3, >80%	0	0,00	1, 70%	1, 60%			DARH/GGA	
			Nº Reclamações no Gabinete de Mobilidade	Nº anual e percentagem de resolução	142	≤3, >80%			0	0	0,00		Gabinete de Mobilidade	
			Nº Reclamações no Hospital Escolar - HAC	% no total de serviços e % de resolução / ano	143	≤0,5% >80%			0.1%, 97%	0.07%, 100%			HE-HAC	
			Nº Reclamações no Hospital Escolar - HE	% no total de serviços e % de resolução / ano	144	≤0,5% >80%			0	0			HE-HE	
			Índice de satisfação dos docentes	Satisfação dos docentes	145	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	3,29	3,82			DARH	
			Índice de satisfação dos docentes	Satisfação dos docentes com os Serviços Académicos	146	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	3,57	3,68			DARH	
			Índice de satisfação dos trabalhadores tec e admi	Satisfação dos trabalhadores tec e admi	147	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	3,24	3,61			DARH	

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024
Código: MQ-03B

10.3 Satisfação

PQ-10

Índice de satisfação dos trabalhadores tec e admi	Satisfação dos trabalhadores tec e admi com os RH	148	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	2,86	SI			DARH	
Índice de satisfação dos estudantes	Satisfação dos estudantes com o processo formativo	149	≥3,5 (escala 1-5)			3,52	4,50			DARH	
Índice de satisfação dos estudantes	Satisfação dos estudantes com os Serviços Acadêmicos	150	≥3,5 (escala 1-5)	SI	SI	3,09	4,33			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	4,00	4,14		Inquérito CP	
		152	MSA - ≥3,75 (1-5)	SI		4,16	3,88	4,19		Inquérito CP	
		153	MCE - ≥3,75 (1-5)				NA	4,66		Inquérito CP	
		154	MEZ - ≥3,75 (1-5)	SI		4,13	3,60	SI		Inquérito CP	
		155	DCV - ≥3,75 (1-5)	SI	SI	4,23	3,33			Inquérito CP	
Índice de satisfação dos estudantes com os docentes	Nota média da avaliação dos docentes	156	MIMV - ≥4 (1-5)	4,13		4,09	4,20	4,26		Inquérito CP	
		157	MSA - ≥4 (1-5)	SI		4,46	4,41	4,56		Inquérito CP	
		158	MCE - ≥4 (1-5)				NA	4,72		Inquérito CP	
		159	MEZ - ≥4 (1-5)	SI		4,31	4,00	SI		Inquérito CP	
		160	DCV - ≥4 (1-5)	SI	SI	SI	3,88			Inquérito CP	
Índice de satisfação dos estudantes com os espaços disponíveis	Nota média de avaliação dos espaços	161	≥3,5 (escala 1-5)				3,54	3,63		DARH-GGA	
Índice de Satisfação dos estudantes em mobilidade	Índice de Satisfação dos estudantes em mobilidade	162	≥3,5 (escala 1-5)				3,59	4,80		DARH-GGA	
Satisfação do cliente HAC: qualidade do serviço	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	163	≥3,5 (escala 1-5)	SI		3,93	4,26	SI		Hospital Escolar	Realizar de 2 em 2 anos. Cuidar da satisfação do cliente em todos os aspectos
Satisfação do cliente HAC: marcação de serviço	Satisfação do cliente: marcação de serviço	164	≥3,5(escala 1-5)	SI		3,77	3,56	SI		Hospital Escolar	Realizar de 2 em 2 anos. Cuidar da satisfação do cliente em todos os aspectos
Satisfação do cliente HAC: tempo de espera	Satisfação do cliente: tempo de espera	165	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI		3,51	SI		Hospital Escolar	Realizar de 2 em 2 anos. Cuidar da satisfação do cliente em todos os aspectos
Satisfação do cliente HE: qualidade do serviço	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	166	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	SI	SI			Hospital Escolar	Realizar de 2 em 2 anos. Cuidar da satisfação do cliente em todos os aspectos
Satisfação do cliente HE: marcação de serviço	Satisfação do cliente: marcação de serviço	167	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	SI	SI			Hospital Escolar	Realizar de 2 em 2 anos. Cuidar da satisfação do cliente em todos os aspectos

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA
Anexo ao Plano da Qualidade - Indicadores, Metas e Resultados

Data: 15/07/2024
Código: MQ-03B

			Satisfação do cliente HE: tempo de espera	Satisfação do cliente: tempo de espera	168	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	SI	SI			Hospital Escolar	Realizar de 2 em 2 anos. Cuidar da satisfação do cliente em todos os aspectos
			Satisfação geral dos clínicos do HE com o CD	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	169	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	3,79	3,77			Hospital Escolar	
			Satisfação geral dos clientes externos com o CD	Satisfação do cliente: qualidade do serviço	170	≥3,5(escala 1-5)	SI	SI	SI	SI			Hospital Escolar	
11. Gestão Estratégica do Sistema de Garantia da Qualidade	11,1. Cumprimento das metas do Plano da Qualidade para o quadriênio	PQ-11	Respostas válidas	Respostas válidas / total indicadores dos Processos 1 a 10	171	>90%			92,35	91,76			SIGQ	
			Cumprimento das metas do Plano da Qualidade para o quadriênio	% dos indicadores do Anexo ao Plano de Qualidade com respostas válidas que atingiram ou ultrapassaram a meta	172	> 75%			75,16	76,92			SIGQ	

Notas: TI - Taxa de Inflação calculada pelo INE (em 2024 foi de 2,4%)