



UNIVERSIDADE DE LISBOA

Faculdade de Medicina Veterinária

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO – 2024

Faculdade de Medicina Veterinária – ULisboa

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

Objetivos Estratégicos

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

Objetivos Operacionais

Indicador de desempenho

Processo de Qualidade (PQ)

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

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

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
1. Promover uma formação de excelência	PQ-01	Treino prático não clínico	Nº de horas de treino prático não clínico durante o ciclo de estudos	50	MIMV - > 850	1113	1 078,00	1110			
		Treino prático clínico	Nº de horas de treino prático clínico durante o ciclo de estudos	51	MIMV - > 750	673	590,27	674,0			
		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			
		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			
		Casuística de animais de companhia no HE	Nº de animais de companhia vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	54	MIMV - >70	107	106	149			
		Casuística de ruminantes e suínos no HE	Nº de ruminantes e suínos vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	55	MIMV - >0,1	0,03	0,38	0,15			
		Casuística de equídeos no HE	Nº de equídeos vistos intramuros / nº de estudantes diplomados	56	MIMV - > 2,5	3,43	3,04	3,40			

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
1. Promover uma formação de excelência	PQ-01	Casuística de coelhos, roedores, aves e exóticos vistos no HE	Nº de coelhos, roedores, aves e exóticos vistos intra e extramuros / nº de estudantes diplomados	57	MIMV - > 1,3	1,98	1,26	1,71			
		Casuística de animais de companhia vistos extramuros	Nº de animais de companhia vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	58	MIMV - ≥0	0,00	0,00	0,00			
		Casuística de ruminantes e suínos vistos extramuros	Nº de ruminantes e suínos vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	59	MIMV - >20	48,71	31,53	31,65			
		Casuística de equídeos vistos extramuros	Nº de equídeos vistos extramuros / nº de estudantes diplomados	60	MIMV - > 1,0	0,69	1,52	3,95			
		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			
		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			
		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			
		Necropsias de ruminantes e suínos	Nº de necropsias de ruminantes e suínos / nº de estudantes diplomados	64	MIMV - ≥ 0,9	1,21	0,90	0,39			

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

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

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
4.1. Desenvolver e racionalizar os recursos humanos e físicos e aumentar a satisfação dos clientes - HE-	PQ-04	Consultas de especialidade	Nº total consultas de especialidade	90	Aumentar ≥ 1% / ano	862	1170,5	1884			
		Consultas de referência	Nº total consultas de referência	91	Aumentar ≥1% / ano	SI	SI	1699			
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			
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			
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			
		Estudantes Mobilidade Out	Nº estudantes Erasmus Out / ano	95	>25	33,25	19,00	43			
		Docentes Mobilidade In	Nº docentes In / ano	96	≥2	5	3,25	6			
		Docentes Mobilidade Out	Nº docentes Out / ano	97	≥1	0,75	0,50	0			
		Trabalhadores Mobilidade In	Nº trabalhadores In / ano	98	≥1	0	0,25	0			
		Trabalhadores Mobilidade Out	Nº trabalhadores Out / ano	99	≥1	0	0,25	1			
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			
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			
		Visitantes estrangeiros novos do website da FMV	Aumento do nº de visitantes estrangeiros novos do website	102	>5% / ano	SI	2'17	20 212			

Objetivos estratégicos	Processo da qualidade	Indicador de desempenho	Fórmula de cálculo	Nº	Metas (2023-26)	Média	Média	Monitorização (anual)			
						Quadriénio 2014-2017	Quadriénio 2019-2022	2023	2024	2025	2026
6.1 Promoção e renovação do universo de trabalhadores docentes e não docentes	PQ-06	Promoção de docentes	Nº docentes promovidos/Nº docentes em tempo integral	103	≥ 2,5%	2,04	2,89	4,49%			
		Renovação de docentes	Nº docentes contratados/Nº docentes desvinculados	104	≥ 1	SI	1,17	2,08			
		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%			
		Renovação de trabalhadores não docentes	Nº trabalhadores contratados / Nº trabalhadores desvinculados	106	≥ 1	SI	2,16	1,75			
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			
6.3. Aperfeiçoamento dos sistemas de avaliação e remuneração dos trabalhadores	PQ-06	Desempenho dos docentes	Excelentes / total (%)	108	>50%	79	78,6	NA			
		Desempenho de não docentes	% de Relevantes	109	≥25%	25%	25%	25%			
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			
		Formação dos outros trabalhadores	Nº de formações frequentadas / nº trabalhadores	111	> 0,3	SI	0,36	0,33			

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

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

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

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

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

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

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

RECURSOS HUMANOS	Proposta OE/2024	Executado	Desvios
Docentes	92		
Investigadores (inclui investigadores de carreira e	20		
Dirigentes - Direção superior	1		
Dirigentes - Direção intermédia	9		
Técnico superior (inclui Técnico Diagnóstico e Terapêutica e	36		
Coordenador Técnico	1		
Assistente técnico	33		
Assistente Operacional (inclui 1 avença)	4		
	196		

RECURSOS FINANCEIROS(milhares euros)	Proposta OE/2024	Executado	Desvios
01.00.00 DESPESAS COM O PESSOAL	7 475 991,00		
02.00.00 AQUISICAO DE BENS E SERVIÇOS CORRENTES	3 747 499,00		
04.00.00 TRANSFERENCIAS CORRENTES	134 000,00		
06.00.00 OUTRAS DESPESAS CORRENTES	20 000,00		
07.00.00 AQUISICAO DE BENS DE CAPITAL	723 202,00		
TOTAL	12 100 692,00		

QUAR Aprovado pelo Conselho de Escola da FMV-ULisboa, em 24 de novembro de 2023