

Plan							Check				Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc/ Serv	Responsável	Ano anterior 2014/2015	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 15 ou Ano 2015 / 2016	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	
1	PR01 Gestão de Documentos	Conformidade com a legislação	0 não conformidades por incumprimento de legislação	Nº de não conformidades em auditorias internas e externas ao SGQ	Proc	GPQ	0 NC na AI de Maio de 2014 e AE Julho 2014	S	Relatório da AE e AI	NA	S	0 NC's na AI e AE 2015	S	Relatório da AE e AI	NA	S	
2	PR02 Estratégia e Planeamento	Desempenho 1º Ciclo - Diplomados	350 Licenciados concluídos	Nº de Licenciados no ano lectivo	Serv	Serviços académicos SeCLic	Diplomados 1º Ciclo - Ano Lectivo 2013/2014 - 414	S	Dados SI Aquila	NA	S	Diplomados 1º Ciclo - Ano Lectivo 2014/2015 - 447	S	Dados SI Aquila	NA	S	
3	PR02 Estratégia e Planeamento	Nº de Candidaturas a Mestrados	Varição de 5% em relação ao ano anterior	Nº candidaturas a Mestrados no ano lectivo	Serv	Serviços académicos SPG	Nº de Candidaturas a Mestrado Validadas - Ano Lectivo 2014/2015: 1064 (Contagem Diária Aquila à data de 09-12-2014 candidaturas validadas)	S	Dados SI Aquila	NA		Nº de Candidaturas a Mestrado Validadas - Ano Lectivo 2015/2016: Total: 1501 1ª opção: 1280 Outras opções: 221	S	Dados SI Aquila (Contagem Diária Aquila)	NA		
4	PR02 Estratégia e Planeamento	Desempenho 2º Ciclo - Diplomados	Bom > 380 Muito Bom > 400 Excelente > 420	Nº de Mestres no ano lectivo	Serv	Serviços académicos SPG	Diplomados 2º Ciclo - Ano Lectivo 2013/2014 - 405	S	Serviços académicos SPG	NA		Diplomados 2º Ciclo - Ano Lectivo 2014/2015 - 414	S	Serviços académicos SPG	NA		
5	PR02 Estratégia e Planeamento	Nº de Candidaturas a Pós Graduações	variação de 5% em relação ao ano anterior	Nº candidaturas a Pós Graduações no ano lectivo	Serv	Serviços académicos IDEFE	409 (sem dados comparativos de 2013)	NA	Dados SI Aquila	NA		Nº candidaturas a Pós Graduações ano lectivo 2015/2016: 637 variação positiva de 55%	S	Dados SI Aquila (Contagem Diária Aquila à data Abril 2016 candidaturas validadas)	NA		
6	PR02 Estratégia e Planeamento	Nº de Candidaturas a formação Executiva	variação de 5% em relação ao ano anterior	Nº candidaturas a formação executiva no ano lectivo	Serv	Serviços académicos IDEFE	63 (sem dados comparativos de 2013)	NA	Dados SI Aquila	NA		Nº candidaturas a formação executiva - ano lectivo 2015/2016: 295 variação positiva de 213%	S	Dados SI Aquila (Contagem Diária Aquila à data Abril 2016 candidaturas validadas)	NA		
7	PR02 Estratégia e Planeamento	Nº de Candidaturas a Doutoramentos	variação de 5% em relação ao ano anterior	Nº candidaturas a Doutoramentos no ano lectivo	Serv	Serviços académicos SPG	Nº de Candidaturas a Doutoramento Validadas - Ano Lectivo 2014/2015: 86 (Contagem Diária Aquila à data de 09-12-2014 candidaturas validadas). Sem registro do período anterior	NA	Dados SI Aquila	NA		Nº de Candidaturas a Doutoramento Validadas - Ano Lectivo 2015/2016: 76	S	Dados SI Aquila (Contagem Diária Aquila)	NA		
8	PR02 Estratégia e Planeamento	Acreditações internacionais ISEG	0 incumprimentos	Prazo definido pela AACSB e AMBA versus realizado	Proc	Estudos e Projetos (EP)	AACSB - SAP Plan aceite em Novembro. = 0 incumprimentos	S	GEP	NA		Cumprimento do prazo definido pela AACSB	S	GEP	NA		
9	PR03 Marketing e Comunicação	Alunos que colocaram o ISEG em 1ª e 2ª opção	Varição de 5% em relação ao ano anterior	Varição percentual negativa e positiva máxima de 5% da soma dos alunos que colocaram os cursos do ISEG em 1ª ou 2ª opção	Proc	Divisão de Marketing e Relações Externas	2014 a percentagem de alunos a escolher o ISEG em 1ª opção diminuiu para os cursos de Gestão (2,5%) e Finanças (11,4%) e aumentou em Economia (1%), MAEG (10%) e nos cursos lecionados em Inglês, Gestão (8%) e Economia (12%). Também diminuiu em relação à 2ª opção.	N	Acesso Ensino Superior 2014 1.ª Fase Projeto Escolas Pág. 15	Projeto Escolas Secundárias 2015		N	2015 a percentagem de alunos a escolher o ISEG em 1ª opção diminuiu para Economia (5,5%) de Gestão (9,5%); Finanças (2,9%); MAEG (17,5%); Economia Inglês (20%); Gestão Inglês (16%). Também diminuiu em relação à 2ª opção.	N	ACESSO ENSINO SUPERIOR. Análise Comparativa 2010-2015 final 8_SET		Causa - Estes resultados são originados por razões como os rankings de mestrados e processos de acreditação, que apesar de não diretamente relacionados com as licenciaturas influenciam a decisão dos alunos. Por outro lado, e neste último ano, a subida acentuada da média nacional do exame de matemática levou os alunos a direcionarem-se para opções com médias de entrada normalmente mais altas que o ISEG, baixando o número de primeiras opções. Ações: Estão a ser feitos esforços a vários
10	PR03 Marketing e Comunicação	Notoriedade da Página WEB	variação de 5% em relação ao ano anterior	Número de novas visualizações da Página Web no semestre	Proc	Divisão de Marketing e Relações Externas	Janeiro 2014 = 45.065 Fevereiro 2014 = 23.636 Março 2014 = 12.954 Abril 2014 = 8.999 Maio 2014 = 9.859 Junho 2014 = 135.638 Julho 2014 = 98.301 Agosto 2014 = 42.581 Setembro 2014 = 124.319 Outubro 2014 = 123.538 Novembro 2014 = 116.689 Dezembro 2014 = 110.499 (sem dados comparativos de 2013)	NA	Email MKT	NA	Janeiro 2015 = 270.301 Fevereiro 2015 = 184.225 Março 2015 = 165.807 Abril 2015 = 154.824 Maio 2015 = 177.770 Junho 2015 = 294.214 Julho 2015 = 160.678 Agosto 2015 = 67.614 Setembro 2015 = 198.531 Outubro 2015 = 196.809 Novembro 2015 = 204.332 Dezembro 2015 = 153.778 (Crescimento de 161,70%)	S	Email MKT	OM - Alterar o objetivo para variação positiva em relação ao trimestre anterior			
11	PR03 Marketing e Comunicação	Notoriedade do Facebook do ISEG	Mínimo de 10.000 fãs	Nº fãs Facebook do ISEG	Proc	Divisão de Marketing e Relações Externas	31 Março 2014=13965 fãs 30 Junho 2014=14627 fãs 30 Setembro 2014=16082 fãs 30 Dezembro 2014=17220 fãs	S	Email MKT	NA	S	Janeiro 2015 = 17.504 Fevereiro 2015 = 17.664 Março 2015 = 17.504 Abril 2015 = 17.656 Maio 2015 = 17.960 Junho 2015 = 18.364 Julho 2015 = 20.165 Agosto 2015 = 20.410 Setembro 2015 = 21.230 Outubro 2015 = 21.817 Novembro 2015 = 22.205 Dezembro 2015 = 22.517 (Crescimento de 31%)	S	Email MKT	OM - Alterar o objetivo para variação positiva em relação ao trimestre anterior		

Plan							Check			Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc/ Serv	Responsável	Ano anterior 2014/2015	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 15 ou Ano 2015 / 2016	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)
12	PR03 Marketing e Comunicação	Ligação alunos ISEG Mercado de Trabalho	Mínimo de 75%	% de alunos de licenciatura que ingressa no mercado de trabalho até 6 meses no total de alunos que respondem ao questionário das saídas profissionais	Proc	Divisão de Marketing e Relações Externas	Sem dados	NA	-	Causa: Não foi emitido o Inquérito aos Alunos para o ano 2013/2014 AC: Alterar o procedimento prevendo a realização do Inquérito com maior periodicidade (Ex: Bianaual)		Questionário Empregabilidade Diplomados 1º ciclo 11/12 + 13/14 - 80% até 6 meses	S	Exportado_SPSS_05_04_2016	NA	
13	PR03 Marketing e Comunicação	Satisfação dos participantes no Evento ISEG	Média de 3,5	Valor médio das respostas dos participantes do Evento ISEG na questão: 3) Qual a apreciação geral que faz do evento? (MO-PR03-02)	Proc	Divisão de Marketing e Relações Externas	1º Semestre 2014 =4,21 2º Semestre 2014 =4,06	S	-	NA		Eventos avaliados em 2015: Sessão de Entrega de Diplomas de Licenciatura - 4; Sessão de Entrega de Diplomas de Mestrado e MBA - 4,27; Sessão Solene de Abertura do Ano Letivo - 4	S	Dados Marketing	NA	
14	PR03 Marketing e Comunicação	Mecenato - Número de prémios angariados	variação de 5% em relação ao ano anterior	Número de prémios angariados de mecenato	Proc	Divisão de Marketing e Relações Externas	Dados não disponíveis	NA	NA	NA		Dados não disponíveis	NA	NA	OM - Anular este indicador por falta de relevância	
15	PR04 Gestão Orçamental	Reforço da prática de accountability e controlo financeiro	0 incumprimentos	Entrega dos relatórios obrigatórios dentro do prazo legal	Proc	Direcção de Serviços Financeiros e Administrativos	A prestação de contas de 2013 e 2014 foram aprovadas, na reunião de 16-04-2014 e na reunião de 22-04-2015 do Conselho de Gestão do ISEG respetivamente e entregues online no Tribunal de contas	S	Email	NA		A prestação de contas de 2015 foi aprovada na reunião de Abril 2016 do Conselho de Gestão do ISEG e entregue online no Tribunal de contas no dia 29 de Abril de 2016.	S	Email	NA	
16	PR04 Gestão Orçamental	Controlo das despesas (Despesas correntes + Despesas de Capital)	± 6%	Desvio do valor executado face ao valor previsto no orçamento inicial (Executado-orçamentado)	Proc	Direcção de Serviços Financeiros e Administrativos	Dez 14: +9,69%	S	Mapa de Execução Orçamental	NA	S	Dez 15: +6,41%	S	Orçamento	NA	
17	PR04 Gestão Orçamental	Controlo das receitas (receitas correntes + receitas de capital)	± 10%	Desvio do valor executado face ao valor previsto no orçamento inicial (Executado-orçamentado)	Proc	Direcção de Serviços Financeiros e Administrativos	Dez 14: +10,09%	S	Mapa de Execução Orçamental	NA		Dez 15: +5,17%	S	Orçamento	NA	S
18	PR04 Gestão Orçamental	Prazo Médio de Pagamento aos Fornecedores	Inferior a 40 dias	Prazo Médio de Pagamento aos Fornecedores em dias no semestre	Proc	Direcção de Serviços Financeiros e Administrativos	Dez 14: 18,17 dias < 60 dias	S	Tableau de Bord	OM: Alterar objetivo para 40 dias, conforme Tableau de Bord (aquando revisão do SGQ)		21,88 dias	S	Tableau de Bord	NA	
19	PR05 Gestão de Recursos Humanos	Balanço Social	Cumprir o prazo definido de 31 Março	Desvio entre a data definida para publicar o Balanço Social e a real	Proc	Direcção de Serviços Financeiros e Administrativos	Ano 2014: até 31 de Março de 2015	S	Responsavel RH	NA		21-março-2016	S	Responsável RH	NA	
20	PR05 Gestão de Recursos Humanos	SIOE - Sistema de Informação de Organização do Estado	Cumprir o prazo definido por trimestre para apresentação da Informação solicitada	Cumprir prazo até 15 Janeiro, dados a 31/12 e ao 4º trimestre do ano anterior, até 15 Abril dados a 31 de Março, 1º trimestre do ano em curso, até 15 Julho, dados a 30 Junho e ao 2º trimestre do ano em curso, até 15 Outubro, dados a 30 Setembro e ao 3º	Proc	Direcção de Serviços Financeiros e Administrativos	Ano 2014: Enviado em 12 de Janeiro de 2015 referente a 31/12/2014	S	Responsavel RH	NA	S	Ano 2015: Enviado em 12/01/2016 referente a 31/12/2015	S	Responsável RH	NA	S

Plan							Check				Act		Check				Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc/ Serv	Responsável	Ano anterior 2014/2015	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 15 ou Ano 2015 / 2016	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)		
21	PR06 Avaliação de desempenho e formação	Eficácia das ações de formação	Mínimo de 80% ações de formação eficazes	Nº ações de formação eficazes no total das ações (70% taxa resposta)	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos	Foram eficazes as ações frequentadas 100%	S	Responsável RH	NA	S	Foram eficazes as ações respondidas em 100%	S	Responsável RH	NA	S		
22	PR06 Avaliação de desempenho e formação	Reclamações na Avaliação de Docentes	≤ 5 %	Nº de reclamações no total de docentes avaliados	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos	A avaliação de desempenho está em implementação até DEZ 2015	NA	Informação da Vice Presidência e Plano de Atividades 2015	Ação definida e responsabilizada no Ficheiro Gestão da Melhoria	S	A avaliação de desempenho está em implementação mas foi adiada até DEZ 2016	NA	Informação da Vice Presidência e 2016	Ação definida e responsabilizada no Ficheiro Gestão da Melhoria	S		
23	PR06 Avaliação de desempenho e formação	Reforço da Formação dos trabalhadores não docentes	Média ≥ 6 horas de Formação ministrada aos trabalhadores não docentes com presença de pelo menos 50% dos trabalhadores	Nº médio de horas de formação por trabalhador não docente	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos	32,5 horas em média de 71 Trabalhadores. Foram abrangidos mais de 50% de trabalhadores, tendo tido formação 60 trabalhadores	S	Responsável RH	NA	S	Nº DE FORMANDOS - 204 DURAÇÃO HORAS - 1067 TIPO DE FORMAÇÃO - 10 AÇÕES EXTERNAS+1 AÇÃO INTERNA	S	Responsável RH	NA	S		
24	PR07 Gestão e Manutenção do Património	Ações divulgação aos Alunos sobre as salas de estudo	Realizar entre 2 ações por semestre letivo	Nº de ações de divulgação junto dos estudantes e/ou junto da AEISEG	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos e EP	Foram divulgadas via Associação de Estudantes e no Portal do Aluno	S	DSFA - DLAT	NA	S	Foram divulgadas em painéis e na Associação de Estudantes	S	DSFA - DLAT	NA	S		
25	PR07 Gestão e Manutenção do Património	Satisfação dos Alunos relativamente ao Património e Manutenção	65% no inquérito	Média obtida no Inquérito de satisfação anual na questão "Grau de satisfação global do serviço Manutenção" de grau "Satisfeito" e "Muito Satisfeito"	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos e EP	2014: Média de 77,4%	S	Relatório	OM: Aumentar objetivo para 65% (aquando revisão do SGQ)	S	2015: Média de 87,4 % dos alunos classificaram com "Satisfeito" e "Muito satisfeito" o Património da Escola	S	Relatório Inquérito Satisfação Anual	NA	S		
26	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Atualidade do equipamento	Não exceder 10% de equipamentos em funcionamento nas salas de aula, com mais de 5 anos no início de cada ano letivo	Porcentagem de equipamentos em funcionamento para aulas com maturidade superior a 5 anos (excluindo os que sofreram atualização de hardware)	Proc	Direção de Sistemas de Informação	31/12/2014 = 4,47% (8/179 computadores)	S	Rede da DSI	NA	S	24,3% a 31/12/2015	N	Informação DSI	Causa - Os actuais equipamentos informáticos, embora tenham mais de 5 anos, ainda cumprem bem da sua função. a DSI não tem conhecimento de queixas sobre o hardware disponibilizado para os vários corpos da Escola. Ação - Novo concurso aquisição de parque informático previsto em 2017 e alteração do objetivo para 6 anos.	S		
27	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Atualidade do software	Não exceder os 10% no início de cada ano lectivo	Porcentagem de equipamentos para aulas com software desatualizado face à última versão disponível na DSI	Proc	Direção de Sistemas de Informação	22/09/2014 = 2,63% (1/38 softwares)	S	Rede da DSI	NA	S	Indicador 27 (a 31 de Dezembro de 2015): 0%.	S	Informação DSI	NA	S		
28	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Tempo de análise dos pedidos	≤ 2 dias úteis após a abertura do ticket	Tempo médio desde a abertura até à primeira mudança de estado do ticket	Proc	Direção de Sistemas de Informação	31 Março 2014= 1,52 dias 30 Junho 2014= 1,68 dias 30 Setembro 2014= 1,31 dias 31 Dezembro 2014 = 1,45 dias Média anual = 1,5 dias	S	OTRS (time-in-state)	NA	S	31 Março 2015= 1,07 dias 30 Junho 2015= 1,00 dias 30 Setembro 2015= 1,77 dias 31 Dezembro 2015 = 0,88 dias Média anual = 1,18 dias	S	Informação DSI	NA	S		
29	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Pedidos de assistência analisados	≥ 98% de pedidos analisados via ticket	% de tickets com mudança de estado do ticket.	Proc	Direção de Sistemas de Informação	31 Março 2014= 97,87% 30 Junho 2014= 98,30% 30 Setembro 2014= 96,09% 31 Dezembro 2014 = 98,16% Média anual = 98%	S	OTRS (time-in-state)	NA	S	31 Março 2015= 96,25% 30 Junho 2015= 96,29% 30 Setembro 2015= 97,84% 31 Dezembro 2015 = 96,02% Média anual = 96,60%	S	Informação DSI	NA	S		

Plan							Check				Act		Check				Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc./ Serv	Responsável	Ano anterior 2014/2015	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 15 ou Ano 2015 / 2016	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)		
30	PR09 Gestão da Biblioteca	Taxa de documentos virtuais registados no catálogo	≥ 10%	Nº de ligações on-line no total de registos efectuados	Proc	Direção de Documentação e Informação	31 Março 2014: 10,4% 30 Junho 2014: 13,6% 30 Setembro 2014: 6,9% Média: 10,3%	S	Informação da Biblioteca	NA	S	31 Março 2015: 16,02% 30 Junho 2015: 2,4% 30 Setembro 2015: 9,44% 31 dezembro 2015: 18,65% Média: 11,30%	S	Informação Biblioteca	NA	S		
31	PR09 Gestão da Biblioteca	Número de Registos Bibliográficos	Fevereiro de cada ano	Concluir as adjudicações das assinaturas de periódicos	Proc	Direção de Documentação e Informação	Ano 2014: Cumprido em Janeiro de 2014	S	Direção de Documentação e Informação	NA	S	Ano 2015: Cumprido em Fevereiro de 2016	S	Informação Biblioteca	NA	S		
32	PR09 Gestão da Biblioteca	Satisfação dos alunos relativamente ao serviço da Biblioteca	60% no inquérito	Média obtida no Inquérito de satisfação anual na questão "Grau de satisfação global do serviço Biblioteca" de grau "Satisfeito" e "Muito Satisfeito"	Proc	Estudos e Projetos (EP)	2014: Média de 65%	S	Relatório	NA	S	2015 Média de 68%	S	Relatório Inquérito de Satisfação	NA	S		
33	PR09 Gestão da Biblioteca	Harmonizar e adequar 12100 descritores e "templates" do catálogo	Harmonização/Adequação de 90% de descritores e "templates"	Porcentagem de harmonização adequação de descritores e "templates"	Proc	Direção de Documentação e Informação	Harmonização/Adequação de 90% de descritores e "templates"	S	Informação da Biblioteca	NA	S	Harmonização/Adequação de 90% de descritores e "templates"	S	Informação Biblioteca	NA	S		
34	PR10 Aprovisionamento e avaliação de fornecedores	Controlo das despesas - Adoção de procedimentos negociais na revisão de contratos tendentes ao controlo dos custos de estrutura	Variação máxima de mais ou menos 5 %	Taxa de variação das despesas de funcionamento executadas em relação ao ano anterior	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos	4,48%	NA	NA	NA	S	-0,59%	S	Dados DSFA	NA	S		
35	PR10 Aprovisionamento e avaliação de fornecedores	Manutenção dos Fornecedores críticos	Média igual ou superior a 2 pontos na avaliação (escala de 1 a 3)	Avaliação dos Fornecedoros críticos	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos	Em 2014 foram analisados 88 fornecedores, 65 tiveram classificação preferencial, 23 adequado, a média das classificações foi de 2,12	S	DSFA - DLAT	NA	S	Em 2015 foram analisados 89 fornecedores, 68 tiveram classificação preferencial, 21 adequado, a média das classificações foi de 2,3	S	Dados DSFA	NA	S		
36	PR11 Planeamento Académico	Satisfação dos Alunos relativamente ao atendimento dos Serviços Académicos SecLic, SPG e IDEFE	60% no inquérito	Média obtida no Inquérito de satisfação anual na questão "Qualidade do atendimento presencial" e "Qualidade do atendimento não presencial" de grau "Satisfeito" e "Muito Satisfeito"	Serv	Estudos e Projetos (EP)	Atendimento Presencial sec Lic = 74,1%; IDEFE = 63,9%; SPG = 75,2% Atendimento não presencial Sec Lic = 59,2%; IDEFE=64,1%; SPG=60,5% Média de Atendimento: Sec Lic = 66,65%; IDEFE = 64,00%; SPG = 67,5%	S	Relatório	NA	S	Atendimento Presencial SECLIC = 87,6%; IDEFE = 82,6%; SPG = 84,9% Atendimento não presencial SECLIC = 71,1%; IDEFE = 77,3%; SPG = 75% Média de Atendimento: SECLIC = 79,35%; IDEFE = 79,95%; SPG = 79,95%	S	IS_Dados Tratados_nov 2015	NA	S		
37	PR11 Planeamento Académico	Não concretização de matrícula pelos Candidatos colocados - 2º Ciclo	No máximo de 8% de candidaturas aprovadas que não efetuam matrícula	Nº de alunos com candidatura aprovada que não efetuam a sua matrícula no total de candidaturas homologadas	Serv	Serviços académicos SPG	2014/2015 - 134 Candidaturas homologadas de alunos que não procederam à matrícula (16 (V-H) + 118 (A-H) = 134) no universo de candidaturas homologadas (848 (M-M) + 16 (V-H) + 118 (A-H) = 982) = 14%	N	Dados SI Aquila	Causa: situação económica do país e concorrência: Ação: Contacto e seguimento das candidaturas	S	2015/2016 - 248 Candidaturas homologadas de alunos que não procederam à matrícula no universo de candidaturas homologadas 910 (M-M) + 26 (V-H) + 222 (A-H) = 1158) = 21%	N	Dados SI Aquila	Causas: ingresso noutras escolas da concorrência (continua a ser a principal) e situação profissional (arranjam trabalho e não podem ingressar nos mestrados com horário diurno) Ações: respostas mais céleres por parte das coordenações de mestrado no processo de aceitação	S		
38	PR11 Planeamento Académico	Alunos matriculados no 2º Ciclo	Variação positiva entre 4% e 6% em relação ao ano letivo anterior	Nº alunos matriculados pela 1ª vez no 1º ano em cursos de 2º Ciclo	Proc	Serviços académicos SPG	Nº de alunos matriculados Mestrado - Ano Letivo 2014/2015: 659 (Dados do Relatório Atividades DSA) Sem dados do período anterior para análise de cumprimento	NA	Dados SI Aquila	NA	S	Nº de alunos matriculados Mestrado - Ano Letivo 2015/2016: 818 (Dados do Relatório de Atividades DSA) Variação de 24%	S	Dados SI Aquila	OM: Alterar para variação positiva	S		
39	PR12 Ensino e Investigação	Publicações científicas	≥ 55 artigos	Nº de artigos publicados pelos Docentes do ISEG submetidos aos prémios FISEG	Serv	Secretariado do Conselho Científico	2013 - 70 artigos	S	Bibliometric Data ISEG	NA	S	2014 - 71 artigos	S	FISEG 15 - artigos premiados	NA	S		
40	PR12 Ensino e Investigação	Sucesso dos Alunos - 1º Ciclo	≥ 70%	Proporção de Licenciados no numerus clausus	Serv	Serviços académicos SecLic	2013/2014 - 414 licenciados Numerus clausus - 450 concurso nacional + 90 (outros regimes T; MC;TCSUP;M23) = 540 77%	S	SecLic	NA	S	2014/2015 - 447 licenciados Numerus clausus - 450 concurso nacional + (outros regimes) = 540 87,78%	S	Dados SI Aquila	NA	S		
41	PR12 Ensino e Investigação	Sucesso dos Alunos - 2º Ciclo	≥ 40%	Nº de Mestres no total de matriculados no Ano N-2 (1º ano 1ª vez e complemento 1ª vez)	Serv	Serviços académicos SPG	2013/2014 - 405 mestres N-2 (Inscritos 2011-2012) = 589 = 69% (Relatório de Atividades)	S	Relatório de Atividades	NA	S	2014/2015 - 414 mestres N-2 (Inscritos 2012-2013) = 703 = 59% (Relatório de Atividades)	S	Relatório de Atividades	NA	S		
42	PR12 Ensino e Investigação	Média da avaliação global sobre o Docente 1º Ciclo de grau 3,7	≥ 3,7 (escala 1-5)	Média de respostas ao inquérito na Questão Avaliação Global	Serv	GPQ	2013/2014 1º Semestre: : 3,98 2013/2014 2º Semestre: : 3,92	S	Inquérito Pedagógico 1ºCiclo - 2º Semestre de 2013/2014 - Resultados Gerais	NA	S	1º Semestre: 4,02 2º Semestre: 4,00	S	Inquérito Pedagógico 1ºCiclo 2014/2015 Resultados Gerais	NA	S		

Plan							Check				Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc./ Serv	Responsável	Ano anterior 2014/2015	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 15 ou Ano 2015 / 2016	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	
43	PR12 Ensino e Investigação	Média da avaliação global sobre o Docente 2º Ciclo de grau 3,7	≥ 3,7 (escala 1-5)	Média de respostas ao inquérito na Questão Avaliação Global	Serv	GPQ	2013/2014 1º Semestre: : 4,01 2013/2014 2º Semestre: : 3,90	S	Inquérito Pedagógico 2ºCiclo - 2º Semestre de 2013/2014 - Resultados Gerais	NA	S	1º Semestre: 3,96 2º Semestre: 4,00	S	Inquérito Pedagógico 2ºCiclo 2014/2015 Resultados Gerais	NA	S	
44	PR12 Ensino e Investigação	Média da avaliação global da Unidade Curricular 2º Ciclo de grau 3,7	≥ 3,7 (escala 1-5)	Média de respostas ao inquérito na Questão Avaliação Global	Serv	GPQ	2013/2014 1º Semestre: : 3,81 2013/2014 2º Semestre: : 3,78	S	Pedagógico 2ºCiclo - 2º Semestre de 2013/2014 - Resultados Gerais	NA	S	1º Semestre: 3,89 2º Semestre: 3,86	S	Inquérito Pedagógico 2ºCiclo 2014/2015 Resultados Gerais	NA	S	
45	PR13 Satisfação dos Alunos	Taxa de respostas dos Inquéritos Pedagógicos	≥ 50%	Nº respostas / Nº de Alunos inscritos	Proc	GPQ	2013/2014 1º Semestre 1º ciclo: 61,6% 2º ciclo: 65,0% 2013/2014 2º Semestre 1º ciclo: 53,0% 2º ciclo: 64,0%	S	Inquéritos de Satisfação Inquéritos Pedagógicos	NA	S	2014/2015 1º Semestre 1º ciclo: 65,76% 2º ciclo: 67,90% 2014/2015 2º Semestre 1º ciclo: 51,20% 2º ciclo: 57,9%	S	Inquéritos de Satisfação Inquéritos Pedagógicos	NA	S	
46	PR13 Satisfação dos Alunos	Taxa de respostas ao Inquérito Anual de Satisfação de Alunos	≥ 25% de respostas ao inquérito	Nº de respostas aos inquéritos anuais de satisfação dos Alunos no total dos inquéritos enviados	Proc	GPQ + EP	2014: 31% de taxa de respostas válidas	S	INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO 2014 (EP) Outubro - 2014	NA	S	2015: 33% de taxa de respostas válidas	S	INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO 2015 (EP) (Dezembro 2015)	NA	S	
47	PR13 Satisfação dos Alunos	Taxa de respostas dos inquéritos a Alunos Mobilidade	≥ 25% de respostas ao inquérito	Nº de respostas aos inquéritos semestrais de satisfação no total dos inquéritos enviados	Proc	GPQ + GEI	2013/2014 OUTGOING 2º Semestre: 43% (49 respostas em 115 inquiridos); INCOMING: 2º Semestre: 71% (91 respostas em 127 inquiridos)	S	Report Inquérito GEI	NA	S	OUTGOING 2º Semestre: 69% INCOMING: 2º Semestre: 68%	S	INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO 2015 (EP) (Agosto 2015)	OM: Aumentar objetivo para 40%	S	
48	PR14 Auditorias	Aceitação das não conformidades	≥ 90%	Nº de Não Conformidades de Auditorias Internas aceites no total das registadas	Proc	GPQ	Todas as NC da AI 2014 foram aceites	S	Gestão da melhoria	NA	S	Todas as NC da AI 2014 foram aceites	S	Gestão da melhoria	NA	S	
49	PR15 Gestão das Reclamações e da Melhoria	Eficácia de Ações Corretivas (ACs) e Ações Preventivas (APs)	≥ 80% de ACs e AP eficazes no total de ACs e APs implementadas	% de ACs e APs eficazes no total de ACs e APs implementadas	Proc	GPQ	As ações avaliadas são eficazes	S	Gestão da melhoria	NA	S	80% de ações eficazes no total de ações com avaliação de eficácia (14 em 18)	S	Gestão da melhoria	NA	S	
50	PR15 Gestão das Reclamações e da Melhoria	Eficácia na resolução das reclamações	≤ 3%	Nº de Reclamações reincentes no total das reclamações	Proc	GPQ	Foram registadas 31 reclamações em 2014, sendo que 10 foram reincentes (32%)	N	Gestão da melhoria	Nota explicativa: a) Foram identificadas 5 reclamações sobre o tema "Falta de salas para estudar à noite". No entanto, Encontra-se disponível nas Portarias e no site dos Alunos o Mapa de detalhe. b) Foram identificadas 3 reclamações sobre o tema "Desagrado com o segurança da sala de informática", tendo sido aberta uma NC nº 270	S	Foram registadas 21 reclamações em 2015, sendo que 6 foram reincentes (28,6%)	N	Gestão da melhoria	Nota explicativa: Foram identificadas 5 reclamações sobre o tema "Impressoras da sala de informática avariadas", tendo sido adquiridas de imediato 2 impressoras	S	
51/52	PR16 Internacionalização	# Estudantes Incoming e Outgoing	Bom > 250 Muito Bom > 300 Excelente > 350	Nº de Estudantes Incoming e Outgoing	Serv	GEI	Ano Lectivo 2014/2015 - 285 IN à data de 09-12-2014; Ano Lectivo 2014/2015 - 136 OUT à data de 09-12-2014	S	GEI	NA	S	Ano Lectivo 2015/2016 - 328 IN em abril 2016; Ano Lectivo 2014/2015 - 135 OUT em abril 2016	S	International Mobility Office	NA	S	
53	PR16 Internacionalização	Mobilidade dos alunos	8% ≤ MA ≤ 10%	% de alunos em mobilidade in/out comparativamente com ano anterior (MA)	Serv	GEI	9,6% (421 (2014/2015)/384 em Dez. 2013 (2013/2014)*100)	S	GEI	NA	S	Varição positiva de 33%	S	International Mobility Office	NA	S	
54	PR16 Internacionalização	Acordos Bilaterais com IES estrangeiras	3 ≤ AB ≤ 5	Número de novos acordos bilaterais (AB) com instituições estrangeiras anualmente	Serv	GEI	19, à data de 09-12-2014	S	GEI	NA	S	9, em abril 16	S	International Mobility Office	NA	S	
55	PR16 Internacionalização	Mobilidade dos docentes e não docentes	≥ 5%	% de docentes e não docentes em mobilidade in/out comparativamente com ano anterior	Serv	GEI	74% (54 em 2014-2015 e 31 em 2013-2014)	S	GEI	NA	S	20% (89 em 2015/2016)	S	International Mobility Office	NA	S	
56	PR16 Internacionalização	Participantes no Summer Schools	≥ 24	Nº de Participantes no Summer Schools	Serv	Departamento de Economia	2014 - 40 alunos	S	-	NA	S	26 Alunos em 3 cursos - 2015	S	Relatorio Summer School 2015	NA	S	

Plan							Check			Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc./ Serv	Responsável	Ano anterior 2014/2015	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 15 ou Ano 2015 / 2016	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)
57	PR16 Internacionalização	Satisfação de Alunos Incoming	<i>70% no inquérito</i>	% de respostas acima de <i>Bom e Excelente</i> nas respostas à questão Como classifica o nível de apoio prestado, por parte do Gabinete Erasmus e de Intercâmbio do ISEG? Satisfação Global	Serv	Estudos e Projetos (EP)	Ano letivo 13/14 2.º semestre - 93 % Média = 94 %	S	Relatório Inquérito GEI	OM: Aumentar objetivo para 70% (aquando revisão do SGQ)		90,72%	S	INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO 2015 (EP) (Agosto 2015)	NA	
58	PR16 Internacionalização	Satisfação de Alunos Outgoing	<i>70% no inquérito</i>	% de respostas acima de <i>Bom e Excelente</i> nas respostas à questão Como classifica o nível de apoio prestado, por parte do Gabinete Erasmus e de Intercâmbio do ISEG? Satisfação Global	Serv	Estudos e Projetos (EP)	Ano letivo 13/14 2.º semestre - 75 % Média = 84 %	S	Relatório Inquérito GEI	OM: Aumentar objetivo para 70% (aquando revisão do SGQ)		93,87%	S	INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO 2015 (EP) (Agosto 2015)	NA	
59	PR17 Serviços de apoio aos Alunos	<i>Estágios e oportunidades</i>	<i>variação de 5% em relação ao ano anterior</i>	<i>Nº de estágios/ oportunidades de emprego anuários</i>	Serv	<i>Career Management</i>	1050: 53,4%	S	-	NA		Alteração do indicador para Oportunidades / Vagas divulgadas: 1961 - variação positiva de 71%	S	Relatório de Atividades CMO 2015	Atualizar PLQ com os novos indicadores PR17	
60	PR17 Serviços de apoio aos Alunos	<i>Atividades</i>	<i>variação de 5% em relação ao ano anterior</i>	<i>Nº de atividades organizadas</i>	Serv	<i>Career Management</i>	5: 60%	S	-	NA		Alteração indicador para Nº de anúncios divulgados: 1021 - variação positiva de 27%	S	Relatório de Atividades CMO 2015	Atualizar PLQ com os novos indicadores PR17	S
61	PR17 Serviços de apoio aos Alunos	<i>Emprego</i>	<i>variação de 5% em relação ao ano anterior</i>	<i>Nº de alunos ISEG registados no portal do Emprego</i>	Proc	<i>Career Management</i>	857: - 55%	N	-	Causa - Instabilidade no Departamento de MKT; AC: Revisão do objetivo pelo novo Gabinete Career Management		Alteração indicador para Nº de estágios protocolados pelo ISEG: 168 - variação positiva de 56%	S	Relatório de Atividades CMO 2015	Atualizar PLQ com os novos indicadores PR17	

Critério de eficácia - São eficazes os processos que registam o cumprimento de um ou mais indicadores apurados