

Plan							Check			Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc/ Serv	Responsável	Ano anterior 2015/2016	Cumpr (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 16 ou Ano 2016 / 2017	Cumpr (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	Ver PLQ 2015/2016									
2	PR02 Estratégia e Planeamento	Desempenho 1º Ciclo	350 Licenciados	Nº de Licenciados no ano lectivo	Serv	Serviços académicos SeclLic										
3	PR02 Estratégia e Planeamento	Desempenho 2º Ciclo	Bom > 380 Muito Bom > 400 Excelente > 420	Nº de Mestres no ano lectivo	Serv	Serviços académicos SPG										
4	PR02 Estratégia e Planeamento	Desempenho 3º Ciclo	10 Doutorados	Nº de Doutorados no ano lectivo	Serv	Serviços académicos SPG	Novo indicador									
5	PR02 Estratégia e Planeamento	Média da avaliação global sobre o Docente 1º Ciclo de grau 3,7	≥ 3,7 (escala 1-5)	Média de respostas ao inquérito Pedagógico na Questão Avaliação Global	Serv	GPQ	Ex indicador 37 PR12									
6	PR02 Estratégia e Planeamento	Média da avaliação global sobre o Docente 2º Ciclo de grau 3,7	≥ 3,7 (escala 1-5)	Média de respostas ao inquérito Pedagógico na Questão Avaliação Global	Serv	GPQ	Ex indicador 38 PR12									
7	PR02 Estratégia e Planeamento	Média da avaliação global da Unidade Curricular 2º Ciclo de grau 3,7	≥ 3,7 (escala 1-5)	Média de respostas ao inquérito Pedagógico na Questão Avaliação Global	Serv	GPQ	Ex indicador 39 PR12									
8	PR03 Marketing e Comunicação	Alunos que colocaram o ISEG em 1ª e 2ª opção	Variação de 5% em relação ao ano anterior	Variação 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										
9	PR03 Marketing e Comunicação	Notoriedade da Página WEB	variação <u>positiva</u> em relação ao <u>trimestre</u> anterior	Número de novas visualizações da Página Web no semestre	Proc	Divisão de Marketing e Relações Externas										
10	PR03 Marketing e Comunicação	Notoriedade do Facebook do ISEG	<u>variação positiva em relação ao trimestre anterior</u>	Nº fãs Facebook do ISEG	Proc	Divisão de Marketing e Relações Externas										
11	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										

Plan							Check			Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc/ Serv	Responsável	Ano anterior 2015/2016	Cumpr (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 16 ou Ano 2016 / 2017	Cumpr (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)
12	PR04 Gestão Orçamental	<i>Prazo médio de recebimentos</i>	<i>60 dias</i>	<i>Prazo médio que os devedores levam até ao pagamento das dívidas</i>	Proc	<i>Direção de Serviços Financeiros e Administrativos</i>	Novo indicador									
13	PR04 Gestão Orçamental	Prazo Médio de Pagamento aos Fornecedores	<i>60 dias</i>	Prazo Médio de Pagamento aos Fornecedores em dias no semestre	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos										
14	PR05 Gestão de Recursos Humanos	<i>Rácio Docentes Doutorados ETI</i>	<i>60% Docentes Doutorados ETI/Total Docentes ETI</i>	<i>Nº Docentes Doutorados ETI/Nº Docentes ETI</i>	Proc	<i>Direção de Serviços Financeiros e Administrativos</i>	Novo indicador									
15	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 com avaliação da eficácia (70% taxa repostas)	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos										
16	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										
17	PR06 Avaliação de desempenho e formação	Reforço da Formação dos trabalhadores não docentes	Média ≥ 6 horas de Formação ministrada aos trabalhadores não docentes	Nº médio de horas de formação por trabalhador não docente	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos										
18	PR07 Gestão e Manutenção do Património	<i>nº lugares sentados em espaços estudo 24h</i>	<i>Oferta em época sem exames: 60 lugares Oferta em exames: 300 lugares</i>	<i>nº lugares sentados em espaços estudo 24h - Época exames e fora de Época de exames</i>	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos	Novo indicador									
19	PR07 Gestão e Manutenção do Património	Satisfação dos Alunos relativamente ao Património e Manutenção	<i>60% no inquérito</i>	Média obtida no Inquérito de satisfação anual na questão "Grau de satisfação global do serviço Manutenção" de <i>grau "Satisfeito" e "Muito Satisfeito"</i>	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos										

Plan							Check			Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc/ Serv	Responsável	Ano anterior 2015/2016	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 16 ou Ano 2016 / 2017	Cumpre (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)
20	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Atualidade do equipamento	Não exceder 10% de equipamentos em funcionamento nas salas de aula, com mais de 6 <u>seis anos</u> no início de cada ano lectivo	Percentagem de equipamentos em funcionamento para aulas com maturidade superior a 6 <u>anos</u> (excluindo os que sofreram atualização de hardware).	Proc	Direcção de Sistemas de Informação	Em Setembro de 2015 tínhamos 75 computadores com mais de 6 anos. $75 / 761 = 0,0985 \Rightarrow 9,85\%$	S	Email DSI							
21	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Atualidade do software	Não exceder os 10% no início de cada ano lectivo	Percentagem de equipamentos para aulas com software desatualizado face à última versão disponível na DSI.	Proc	Direcção de Sistemas de Informação										
22	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Satisfação dos alunos relativamente à Capacidade de resposta HW e SW	60% no inquérito	Média obtida no Inquérito de satisfação anual na questão: "Capacidade de resposta do Hardware e Software" de grau "Satisfeito" e "Muito Satisfeito"	Serv	GPQ	Novo indicador									
23	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Satisfação dos utilizadores relativamente ao serviço da DSI	60% de grau de satisfação	Média obtida nas respostas dos utilizadores via ferramenta de helpdesk sobre Satisfação em relação ao serviço prestado pela DSI com grau de "Muito Satisfeito" e "Satisfeito."	Serv	Direcção de Sistemas de Informação	Novo indicador									
24	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	Direcção de Sistemas de Informação										
25	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	Tempo de análise dos pedidos	≤ 2 dias uteis após a abertura do ticket	Tempo médio desde a abertura até à primeira mudança de estado do ticket	Proc	Direcção de Sistemas de Informação										
26	PR09 Gestão da Biblioteca	Taxa de documentos virtuais registados no catálogo	≥ 10%	Nº de ligações on-line no total de registos efetuados	Proc	Direção de Documentação e Informação										
27	PR09 Gestão da Biblioteca	Número de Registos Bibliográficos	Variação positiva em relação ao ano anterior	Nº de registos no semestre corrente em relação ao nº de registos do semestre anterior	Serv	Direção de Documentação e Informação	Novo indicador									
28	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"	Serv	GPQ										

Plan							Check			Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc/ Serv	Responsável	Ano anterior 2015/2016	Cumpr (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 16 ou Ano 2016 / 2017	Cumpr (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)
29	PR10 Aprovisionamento e avaliação de fornecedores	Manutenção dos Fornecedoros 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										
30	PR11 Planeamento Académico	Satisfação dos Alunos relativamente ao atendimento dos Serviços Académicos SeclLic, SPG; <i>International Mobility</i> e IDEFE	60% no inquérito	Media 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	GPQ										
31	PR11 Planeamento Académico	Não concretização de matrícula pelos Candidatos colocados - 2º Ciclo	No máximo de 15% 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										
32	PR11 Planeamento Académico	Alunos matriculados no 2º Ciclo	<i>Variação positiva</i> em relação ao ano letivo anterior	Nº alunos matriculados pela 1ª vez no 1º ano em cursos de 2º Ciclo	Proc	Serviços académicos SPG										
33	PR11 Planeamento Académico	Nº de Candidaturas a Mestrados	Variação de 5% em relação ao ano anterior	Nº candidaturas a Mestrados no ano letivo	Serv	Serviços académicos SPG	Ex indicador 3 PR02									
34	PR11 Planeamento Académico	Nº de Candidaturas a Pós Graduações	variação de 5% em relação ao ano anterior	Nº candidaturas a Pós Graduações no ano letivo	Serv	Serviços académicos IDEFE	Ex indicador 05 PR02									
35	PR11 Planeamento Académico	Nº de Candidaturas a formação Executiva	variação de 5% em relação ao ano anterior	Nº candidaturas a formação executiva no ano letivo	Serv	Serviços académicos IDEFE	Ex indicador 06 PR02									
36	PR11 Planeamento Académico	Nº de Candidaturas a Doutoramentos	variação de 5% em relação ao ano anterior	Nº candidaturas a Doutoramentos no ano letivo	Serv	Serviços académicos SPG	Ex indicador 07 PR02									
37	PR12 Ensino e Investigação	Publicações científicas	≥ 75 artigos	Nº de artigos publicados pelos Docentes do ISEG submetidos aos prémios FISEG	Serv	Secretariado do Conselho Científico										
38	PR12 Ensino e Investigação	Sucesso dos Alunos - 1º Ciclo	$\geq 70\%$	Proporção de Licenciados no numerus clausus	Serv	Serviços académicos SeclLic										
39	PR12 Ensino e Investigação	Sucesso dos Alunos - 2º Ciclo	$\geq 60\%$	Nº de Mestres no total de matriculados no Ano N-2 (1º ano 1ª vez e complemento 1ª vez)	Serv	Serviços académicos SPG										
40	PR13 Satisfação dos Alunos	Taxa de respostas dos Inquéritos Pedagógicos	$\geq 50\%$	Nº respostas / Nº de Alunos inscritos	Proc	GPQ										
41	PR13 Satisfação dos Alunos	Taxa de respostas ao Inquérito Anual de Satisfação de Alunos	$\geq 25\%$ de respostas ao inquérito	Nº de respostas aos inquéritos anuais de satisfação dos Alunos no total dos inquéritos enviados	Proc	GPQ e Estudos e Projetos										
42	PR13 Satisfação dos Alunos	Taxa de respostas dos inquéritos a Alunos Mobilidade	$\geq 40\%$ de respostas ao inquérito	Nº de respostas aos inquéritos semestrais de satisfação no total dos inquéritos enviados	Proc	Estudos e Projetos e G Mobility										
43	PR14 Auditorias	Aceitação das não conformidades	$\geq 90\%$	Nº de Não Conformidades de Auditorias Internas aceites no total das registadas	Proc	GPQ										

Plan							Check			Act		Check			Act	
Nº	Processo	Indicador Eficácia	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Ind. Proc/ Serv	Responsável	Ano anterior 2015/2016	Cumpr (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)	Dez 16 ou Ano 2016 / 2017	Cumpr (S/N)	Ficheiro link	Ações: AM, C, AC, AP	Eficaz (S/N)
44	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										
45	PR15 Gestão das Reclamações e da Melhoria	Eficácia na resolução das reclamações	≤ 3%	Nº de Reclamações reincidentes no total das reclamações	Proc	GPQ										
46	PR16 Internacionalização	# <i>Estudantes Incoming e Outgoing</i>	Bom > 250 Muito Bom > 300 Excelente > 350	<i>Nº de Estudantes Incoming e Outgoing</i>	Serv	<i>International Mobility Office</i>										
47	PR16 Internacionalização	<i>Estudantes estrangeiros</i>	<i>Variação positiva de Estudantes estrangeiros no 1º 2º e 3º ciclo.</i>	<i>Nº de estudantes com nacionalidade estrangeira matriculados / nº total de estudantes matriculados no 1º 2º e 3º</i>	Proc	<i>Serviços Académicos e International Mobility Office</i>	Novo indicador									
48	PR16 Internacionalização	<i>Docentes estrangeiros</i>	<i>Variação positiva de Docentes estrangeiros no 1º 2º e 3º ciclo.</i>	<i>Nº docentes estrangeiros a leccionar na ISEG/Nº Docentes ISEG</i>	Proc	<i>Secretariado do Conselho Científico</i>	Novo indicador									
49	PR16 Internacionalização	Acordos Bilaterais com IES estrangeiras	3 ≤ AB ≤ 5	Número de novos acordos bilaterais (AB) com instituições estrangeiras anualmente	Proc	<i>International Mobility Office</i>										
50	PR16 Internacionalização	Mobilidade dos docentes e não docentes	<i>Variação positiva</i>	% de docentes e não docentes em mobilidade in/out comparativamente com ano anterior	Serv	<i>International Mobility Office</i>										
51	PR16 Internacionalização	Participantes no Summer Schools	≥ 24	Nº de Participantes no Summer Schools	Serv	Departamento de Economia										
52	PR16 Internacionalização	Satisfação de Alunos - Incoming	70% no inquérito	% de respostas acima de <i>Bom e Muito Bom</i> nas respostas à questão Como classifica o nível de apoio prestado, por parte do <i>International Mobility Office - ISEG? Satisfação Global</i>	Serv	Estudos e Projetos (EP)										
53	PR16 Internacionalização	Satisfação de Alunos - Outgoing	70% no inquérito	% de respostas acima de <i>Bom e Muito Bom</i> nas respostas à questão Como classifica o nível de apoio prestado, por parte do <i>International Mobility Office - ISEG? Satisfação Global</i>	Serv	Estudos e Projetos (EP)										
54	PR17 Serviços de apoio aos Alunos	<i>Oportunidades / Vagas divulgadas</i>	variação de 5% em relação ao ano anterior	<i>Nº de oportunidades de emprego / vagas divulgadas</i>	Serv	Career Management										
55	PR17 Serviços de apoio aos Alunos	<i>Nº de anúncios divulgados</i>	variação de 5% em relação ao ano anterior	<i>Nº de anúncios</i>	Serv	Career Management										
56	PR17 Serviços de apoio aos Alunos	<i>Nº de estágios protocolados pelo ISEG</i>	variação de 5% em relação ao ano anterior	<i>Nº de estágios protocolados</i>	Proc	Career Management										
57	PR17 Serviços de apoio aos Alunos	Empregabilidade Diplomados ISEG	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	<i>Career Management</i>										

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