

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	<b>PR04 Gestão Orçamental</b>	<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	<b>PR04 Gestão Orçamental</b>	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	<b>PR05 Gestão de Recursos Humanos</b>	<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	<b>PR06 Avaliação de desempenho e formação</b>	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	<b>PR06 Avaliação de desempenho e formação</b>	Reclamações na Avaliação de Docentes	≤ 5 %	Nº de reclamações no total de docentes avaliados	Proc	Direção de Serviços Financeiros e Administrativos										
17	<b>PR06 Avaliação de desempenho e formação</b>	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	<b>PR07 Gestão e Manutenção do Património</b>	<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	<b>PR07 Gestão e Manutenção do Património</b>	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	<u>Satisfação dos alunos relativamente à Capacidade de resposta HW e SW</u>	60% no inquérito	<u>Média obtida no Inquérito de satisfação anual na questão: "Capacidade de resposta do Hardware e Software" de grau "Satisfeito" e "Muito Satisfeito"</u>	Serv	GPQ	Novo indicador									
23	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	<u>Satisfação dos utilizadores relativamente ao serviço da DSI</u>	60% de grau de satisfação	<u>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."</u>	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	<u>Número de Registos Bibliográficos</u>	<u>Variação positiva em relação ao ano anterior</u>	<u>Nº de registos no semestre corrente em relação ao nº de registos do semestre anterior</u>	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	<b>PR10</b> 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	<b>PR11</b> 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	<b>PR11</b> 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	<b>PR11</b> 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	<b>PR11</b> 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	<b>PR11</b> 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	<b>PR11</b> 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	<b>PR11</b> 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	<b>PR12</b> Ensino e Investigação	Publicações científicas	$\geq 75$ artigos	Nº de artigos publicados pelos Docentes do ISEG submetidos aos prémios FISEG	Serv	Secretariado do Conselho Científico										
38	<b>PR12</b> Ensino e Investigação	Sucesso dos Alunos - 1º Ciclo	$\geq 70\%$	Proporção de Licenciados no numerus clausus	Serv	Serviços académicos SeclLic										
39	<b>PR12</b> 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	<b>PR13</b> Satisfação dos Alunos	Taxa de respostas dos Inquéritos Pedagógicos	$\geq 50\%$	Nº respostas / Nº de Alunos inscritos	Proc	GPQ										
41	<b>PR13</b> 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	<b>PR13</b> 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	<b>PR14</b> 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