



12 EFICÁCIA DO SISTEMA

12.01.01 EFICÁCIA DOS OBJETIVOS

PROCESSOS	PREVISTO	REALIZADO	EFICÁCIA
GESTÃO	11	10	90.91%
PO*01 planeamento e revisão do sistema de garantia da qualidade	10	9	90.00%
PO*02 gestão da oferta formativa	1	1	100.00%
RECURSOS	26	18	69.23%
PO*03 gestão de recursos humanos	12	9	75.00%
PO*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais	14	9	64.29%
SERVIÇOS	37	27	72.97%
PO*05 gestão dos serviços de suporte	1	1	100.00%
SPO*05.01 apoio jurídico e gestão de reclamações	5	3	60.00%
SPO*05.02 serviços académicos	19	14	73.68%
SPO*05.03 serviços de ação social	5	4	80.00%
SPO*05.04 serviços de documentação	4	2	50.00%
SPO*05.05 serviços de informática	2	2	100.00%
SPO*05.06 outros serviços de suporte	1	1	100.00%
ATIVIDADES NUCLEARES	26	18	69.23%
PO*06 gestão da cooperação internacional	6	4	66.67%
PO*07 gestão das atividades formativas	1	1	100.00%
PO*08 apoio à investigação e disseminação	4	3	75.00%
PO*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	15	10	66.67%
MONITORIZAÇÃO	2	2	100.00%
PO*10 não conformidades	1	1	100.00%
PO*11 auditorias internas	1	1	100.00%
GLOBAL	102	75	73.53%

12.01.02 EFICÁCIA DAS ATIVIDADES

PROCESSOS	PREVISTO	REALIZADO	EFICÁCIA
GESTÃO	35	33	94.29%
PO*01 planeamento e revisão do sistema de garantia da qualidade	33	31	93.94%
PO*02 gestão da oferta formativa	2	2	100.00%
RECURSOS	69	62	89.86%
PO*03 gestão de recursos humanos	29	25	86.21%
PO*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais	40	37	92.50%
SERVIÇOS	67	46	68.66%
PO*05 gestão dos serviços de suporte	3	3	100.00%
SPO*05.01 apoio jurídico e gestão de reclamações	13	5	38.46%
SPO*05.02 serviços académicos	25	17	68.00%
SPO*05.03 serviços de ação social	12	10	83.33%
SPO*05.04 serviços de documentação	6	3	50.00%
SPO*05.05 serviços de informática	6	6	100.00%
SPO*05.06 outros serviços de suporte	2	2	100.00%
ATIVIDADES NUCLEARES	65	55	84.62%
PO*06 gestão da cooperação internacional	8	6	75.00%
PO*07 gestão das atividades formativas	2	2	100.00%
PO*08 apoio à investigação e disseminação	11	11	100.00%
PO*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	44	36	81.82%
MONITORIZAÇÃO	9	9	100.00%
PO*10 não conformidades	1	1	100.00%
PO*11 auditorias internas	8	8	100.00%
GLOBAL	245	205	83.67%

12.02 EFICÁCIA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

PROCESSOS	PREVISTO	REALIZADO	EFICÁCIA
GESTÃO	17	15	88.24%
PO*01 planejamento e revisão do sistema de garantia da qualidade	12	11	91.67%
PO*02 gestão da oferta formativa	5	4	80.00%
RECURSOS	42	30	71.43%
PO*03 gestão de recursos humanos	17	11	64.71%
PO*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais	25	19	76.00%
SERVIÇOS	51	39	76.47%
PO*05 gestão dos serviços de suporte	1	1	100.00%
SPO*05.01 apoio jurídico e gestão de reclamações	6	4	66.67%
SPO*05.02 serviços acadêmicos	19	14	73.68%
SPO*05.03 serviços de ação social	7	5	71.43%
SPO*05.04 serviços de documentação	7	6	85.71%
SPO*05.05 serviços de informática	10	8	80.00%
SPO*05.06 outros serviços de suporte	1	1	100.00%
ATIVIDADES NUCLEARES	55	40	72.73%
PO*06 gestão da cooperação internacional	8	6	75.00%
PO*07 gestão das atividades formativas	13	9	69.23%
PO*08 apoio à investigação e disseminação	6	3	50.00%
PO*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	28	22	78.57%
MONITORIZAÇÃO	7	7	100.00%
PO*10 não conformidades	2	2	100.00%
PO*11 auditorias internas	5	5	100.00%
GLOBAL	172	131	76.16%

12.03 EFICÁCIA DO PROGRAMA DE AUDITORIAS

PROCESSOS	PREVISTO	REALIZADO	EFICÁCIA
GESTÃO	7	7	100.00%
PO*01 planejamento e revisão do sistema de garantia da qualidade	2	2	100.00%
PO*02 gestão da oferta formativa	5	5	100.00%
RECURSOS	13	13	100.00%
PO*03 gestão de recursos humanos	6	6	100.00%
PO*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais	7	7	100.00%
SERVIÇOS	25	25	100.00%
PO*05 gestão dos serviços de suporte	-	-	-%
SPO*05.01 apoio jurídico e gestão de reclamações	2	2	100.00%
SPO*05.02 serviços acadêmicos	11	11	100.00%
SPO*05.03 serviços de ação social	2	2	100.00%
SPO*05.04 serviços de documentação	5	5	100.00%
SPO*05.05 serviços de informática	1	1	100.00%
SPO*05.06 outros serviços de suporte	4	4	100.00%
ATIVIDADES NUCLEARES	19	19	100.00%
PO*06 gestão da cooperação internacional	1	1	100.00%
PO*07 gestão das atividades formativas	5	5	100.00%
PO*08 apoio à investigação e disseminação	2	2	100.00%
PO*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	11	11	100.00%
MONITORIZAÇÃO	2	2	100.00%
PO*10 não conformidades	1	1	100.00%
PO*11 auditorias internas	1	1	100.00%
GLOBAL	66	66	100.00%

12.04 EFICÁCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA

PROCESSOS	PREVISTO	REALIZADO	EFICÁCIA
GESTÃO	16	8	50.00%
PO*01 planeamento e revisão do sistema de garantia da qualidade	5	5	100.00%
PO*02 gestão da oferta formativa	11	3	27.27%
RECURSOS	74	20	27.03%
PO*03 gestão de recursos humanos	36	8	22.22%
PO*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais	38	12	31.58%
SERVIÇOS	61	30	49.18%
PO*05 gestão dos serviços de suporte	0	0	-%
SPO*05.01 apoio jurídico e gestão de reclamações	5	3	60.00%
SPO*05.02 serviços académicos	37	20	54.05%
SPO*05.03 serviços de ação social	5	2	40.00%
SPO*05.04 serviços de documentação	4	2	50.00%
SPO*05.05 serviços de informática	5	3	60.00%
SPO*05.06 outros serviços de suporte	5	0	0.00%
ATIVIDADES NUCLEARES	45	16	35.56%
PO*06 gestão da cooperação internacional	3	2	66.67%
PO*07 gestão das atividades formativas	25	9	36.00%
PO*08 apoio à investigação e disseminação	2	1	50.00%
PO*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	15	4	26.67%
MONITORIZAÇÃO	4	4	100.00%
PO*10 não conformidades	2	2	100.00%
PO*11 auditorias internas	2	2	100.00%
GLOBAL	200	78	39.00%

12.05 EFICÁCIA DO TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

PROCESSOS	PREVISTO	REALIZADO	EFICÁCIA
GESTÃO	0	0	-%
PO*01 planeamento e revisão do sistema de garantia da qualidade	0	0	-%
PO*02 gestão da oferta formativa	0	0	-%
RECURSOS	1	1	100.00%
PO*03 gestão de recursos humanos	0	0	-%
PO*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais	1	1	100.00%
SERVIÇOS	0	0	-%
PO*05 gestão dos serviços de suporte	0	0	-%
SPO*05.01 apoio jurídico e gestão de reclamações	0	0	-%
SPO*05.02 serviços académicos	0	0	-%
SPO*05.03 serviços de ação social	0	0	-%
SPO*05.04 serviços de documentação	0	0	-%
SPO*05.05 serviços de informática	0	0	-%
SPO*05.06 outros serviços de suporte	0	0	-%
ATIVIDADES NUCLEARES	0	0	-%
PO*06 gestão da cooperação internacional	0	0	-%
PO*07 gestão das atividades formativas	0	0	-%
PO*08 apoio à investigação e disseminação	0	0	-%
PO*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	0	0	-%
MONITORIZAÇÃO	0	0	-%
PO*10 não conformidades	0	0	-%
PO*11 auditorias internas	0	0	-%
GLOBAL	1	1	100.00%

12.06 EFICÁCIA DA APLICAÇÃO DE INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

PROCESSOS	PREVISTO	REALIZADO	EFICÁCIA
GESTÃO	-	-	-%
PO*01 planeamento e revisão do sistema de garantia da qualidade	-	-	-%
PO*02 gestão da oferta formativa	-	-	*%
RECURSOS	1	0	0.00%
PO*03 gestão de recursos humanos	1	0	0.00%
PO*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais	-	-	-%
SERVIÇOS	15	12	59.70%
PO*05 gestão dos serviços de suporte	1	1	100.00%
SPO*05.01 apoio jurídico e gestão de reclamações	1	0	0.00%
SPO*05.02 serviços académicos	6	5	83.33%
SPO*05.03 serviços de ação social	0	0	0.00%
SPO*05.04 serviços de documentação	5	5	100.00%
SPO*05.05 serviços de informática	1	1	100.00%
SPO*05.06 outros serviços de suporte	1	0	0.00%
ATIVIDADES NUCLEARES	9	4	44.44%
PO*06 gestão da cooperação internacional	2	1	50.00%
PO*07 gestão das atividades formativas	-	-	-%
PO*08 apoio à investigação e disseminação	-	-	-%
PO*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	7	3	42.86%
MONITORIZAÇÃO	-	-	-%
PO*10 não conformidades	-	-	-%
PO*11 auditorias internas	-	-	-%
GLOBAL	25	16	64.00%

12.07 OPORTUNIDADES DE MELHORIA A APLICAR AO SISTEMA

após análise dos dados do balanço anual da qualidade e dos relatórios de eficácia das unidades curriculares sugere-se a implementação das seguintes melhorias:

MELHORIA PROPOSTA	PROCESSO ASSOCIADO
adequar a definição de objetivos e de indicadores de forma a diminuir a discrepância dos resultados obtidos na medição da eficácia	PQ*01
promover o cumprimento de prazos para o envio dos dados necessários para efetuar a monitorização do sistema	PQ*01
estabelecer os critérios que devem ser considerados para a contabilização dos processos de gestão da oferta formativa realizados dentro dos prazos estipulados	PQ*02
incentivar a aplicação do inquéritos à satisfação dos colaboradores	PQ*03
transitar objetivos e indicadores dos serviços de expediente e arquivo para o subprocedimento destinado a outros serviços de suporte	PQ*05
incentivar a aplicação dos inquéritos à satisfação em todos os serviços	PQ*05, PQ*09
promover a revisão dos pontos 17 a 19 do procedimento de forma a agilizar a forma como as melhorias são planeadas e documentadas, garantindo evidências consistentes de monitorização e acompanhamento dos seus impactos e consequências	PQ*07
promover a elaboração e partilha dos relatórios das unidades curriculares e dos relatórios de curso e rever os conteúdos mínimos que devem constar nestes documentos	PQ*07
verificar as fontes usadas, as formas e as datas a considerar na recolha de dados através da plataforma sigq	PQ*07
esclarecer responsabilidades na gestão dos dados da plataforma sigq	PQ*07
continuar a sensibilização para o preenchimento dos questionários à satisfação nas unidades orgânicas, considerando a possibilidade de um maior envolvimento de todos os interessados através da divulgação de resultados e de condicionamento do acesso à secretaria virtual e/ou da emissão de documentos académicos	PQ*07
promover a revisão dos questionários à satisfação, no sentido de os atualizar e os tornar mais apelativos e fáceis de preencher por parte dos vários atores (estudantes, docentes, diplomados e entidades empregadoras)	PQ*07
rever a periodicidade da aplicação dos questionários à satisfação de diplomados e de entidades empregadoras e garantir a atualização das bases de contactos	PQ*07
garantir a monitorização da implementação de oportunidades de melhoria ou da decisão de não implementação em sede de auditoria interna	PQ*11