



**BALANÇO DE GESTÃO**  
**QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**  
**ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO**  
**2019-2020**

ELABORADO POR  
(GQ/coordenador da UI): .....

Data: .....

APROVADO POR  
.....

Data: .....



### Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Ações do Balanço anterior-Concretização dos Planos de Ação (apresentados na Matriz de R&O) - GMS-04/03 .....                        | 3  |
| 2. Adequação da Política de Gestão (Qualidade e Responsabilidade Social) à Unidade .....   | 6  |
| 3. Desempenho dos Objetivos Estratégicos do Plano Estratégico (Aplicáveis à Unidade) .....   | 6  |
| 4. Desempenho dos Processos (resultado de indicadores Aplicáveis à Unidade).....   | 19 |
| 4.1 Processo FOR.....  | 19 |
| 4.2. Processo Laboratórios .....   | 23 |
| 4.3. Processo Gestão Estratégica .....   | 25 |
| 4.3.1. Subprocesso Cooperação Internacional.....   | 25 |
| 4.4. Processo Biblioteca e Arquivo .....   | 29 |
| 4.4.1. Subprocesso Biblioteca.....   | 29 |
| 4.4.2. Subprocesso Expediente e Arquivo .....  | 30 |
| 4.5. Processo Académicos .....   | 30 |
| 4.6. Processo Promoção e Imagem .....  | 31 |
| 4.7. Processo Ambiente .....   | 31 |
| 4.8. Gestão de Empreitadas e Infraestruturas .....   | 32 |
| 5. Evolução da Oferta Formativa e Desempenho dos Cursos (Planos de Melhoria, Indicadores) .....  | 33 |
| 6. Alterações nas necessidades e expectativas das PI relevantes para a Unidade e nos respetivos meios de comunicação – GMS-05/01 ..... | 45 |
| 6.1. Resultados de auscultação das PI (Avaliação da Satisfação), incluindo comunicações .....  | 45 |
| 6.2. Alterações nas necessidades e expectativas das PI relevantes para a Unidade e respetivos meios de comunicação.....                | 49 |
| 7. Avaliação de Fornecedores/Prestadores de Serviços (se aplicável) .....  | 50 |
| 8. Resultados de inspeções, fiscalizações a atividades e serviços (se aplicável).....  | 50 |
| 9. Auditorias ao Sistema .....   | 50 |
| 10. Análise de Ocorrências (análise de principais causas, tendências).....   | 54 |
| 11. Resultados de Rankings, Certificações e Acreditações ou reconhecimentos (de serviço, curso, outros...).....                        | 54 |
| 12. Evolução a nível da adequação dos recursos .....   | 55 |
| 12.1 Recursos Humanos (PD/PND): nº e rácios, qualificação e concretização do Plano de Formação .....                                   | 55 |
| 12.2. Recursos materiais e serviços.....   | 57 |
| 13.1. Impacto de alterações na Legislação, Regulamentação e Normas.....  | 57 |
| 13.2. Cumprimento das Obrigações de Conformidade – GDO-01/0.....   | 59 |
| 14. Aspetos da Responsabilidade Social significativos .....  | 60 |
| 15. Identificação de Riscos e Oportunidades para a Unidade (SWOT) .....  | 67 |
| 16. Definição de Ações para Matriz de Riscos&Oportunidades (recursos, ações, prazos, metas) .....                                      | 68 |
| 17. Outros dados relacionados com a eficácia e eficiência do SG .....  | 71 |
| 18. Anexos .....   | 72 |
| Anexo 1 – Evolução de colocações/candidaturas na ESTG para os últimos 3 anos-1ª fase CNA .....   | 73 |
| Anexo 2– Evolução das classificações mínima, máxima e média por curso, 1ª fase CNA .....   | 75 |
| Anexo 3 – Eventos organizados na ESTG em 2020 .....  | 84 |
| Anexo 4 – Fichas de ocorrência na ESTG .....   | 86 |



### 1. Ações do Balanço anterior-Concretização dos Planos de Ação (apresentados na Matriz de R&O) - GMS-04/03

#### Riscos:

| DATA de ENTRADA do RISCO | IDENTIFICAÇÃO do RISCO   | Fonte de identificação do Risco | Responsável de Controlo de RISCO | PROCESSO associado | IMPACTO (Quantitativo e/ou Qualitativo) (facultativo)                 | PROBABILIDADE (P) (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA) | SEVERIDADE (S) (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA) | NÍVEL de RISCO (PxS) | CONTROLOS já EXISTENTES   | AÇÕES de MITIGAÇÃO/PREVENÇÃO / CORREÇÃO a IMPLEMENTAR   | RECURSOS necessários (facultativo) | PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES          | RISCO RESIDUAL   | PRAZO Implementação das AÇÕES                  | IMPLEMENTADO? (Resultados Obtidos)  | EFICAZ? (Sim/Não) | NÍVEL de RISCO FINAL |
|--------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--------------------|---|--|---|----------------------|---|---|------------------------------------|--------------------------------------|--|--|---|-------------------|----------------------|
| 20/12/2019               | Diminuição na procura dos candidatos e aumento da taxa de abandono dos alunos devido ao incremento do custo de vida, nomeadamente do alojamento na cidade. | Contexto (SWOT)                 | Gestão de topo                   | GE / GEI           | Menor atratividade; Taxas de abandono por dificuldades financeiras    | 2  | 2   | 4. MODERADO          | Situações descritas em requerimentos de anulação de matrícula; situações reportadas por representantes associativos | Aumento do número de alojamentos / camas disponíveis na cidade para estudantes a custos controlados | Financeiros                        | Gestão de Topo / Autarquia / Governo | Capacidade de atrair estudantes com necessidades de alojamento | 31/12/2021                                     | Não<br>No contexto COVID19, foi feito um esforço de disponibilizar alojamento em turismo regional   | Não               | 4                    |
| 20/12/2019               | Erros ou dificuldades nos processos de gestão da atividade letiva e de candidaturas online, por fraca usabilidade do sistema de informação.                | Ocorrências                     | Gestão de topo                   | GSI                | Perda de fiabilidade na informação e de credibilidade na instituição. | 2  | 3   | 6. ELEVADO           | Dúvidas existentes, situações de anomalias detetadas.   | Redesenhar e validar usabilidade dos SI.  | humanos e financeiros              | Gestão de topo / GSI                 | Ineficiência e erros do sistema                                | 31/12/2020<br>Prazo redefinido para 31/12/2021 | Parcialmente<br>Ainda sem evidências de melhorias significativas em 2020. Foram realizadas reuniões no sentido de identificar as principais dificuldades e eventuais erros estando a ser implementadas melhorias previstas para 2021. | Não               | 6                    |
| 20/12/2019               | Diminuição do envolvimento e produtividade do pessoal docente devido a desmotivação pela falta de progressão na carreira                                   | Contexto (SWOT)                 | Gestão de topo                   | GE                 | Menor adesão a projetos internos e externos; menor produtividade      | 2  | 2   | 4. MODERADO          | inexistente   | Plano de abertura de concursos para progressões na carreira   | humanos e financeiros              | Gestão de topo                       | Menor produtividade.   | 31/12/2022<br>Prazo redefinido para 31/12/2023 | Parciais<br>Alguns concursos já abertos, mas ainda insuficientes. Gestão de topo encontra-se a definir um plano de abertura de concursos num horizonte de 3 anos (final de 2020)  | Não               | 4                    |



Rever nível de risco após implementação das ações (Nível de Risco Final).

### Oportunidades:

| DATA de ENTRADA OPORTUNIDADE | OPORTUNIDADES/ PONTOS FORTES a aproveitar   | Fonte de identificação da Oportunidade | Responsável de Controlo de OPORT | PROCESSO associado | IMPACTO (Quantitativo e/ou Qualitativo) (facultativo)   | ESFORÇO (INVESTIMENTO) (E) (1-ALTO, 2-MÉDIO, 3-BAIXO) | RETORNO (IMPACTO POSITIVO) (R) (1-BAIXO, 2-MÉDIO, 3-ALTO) | NÍVEL de OPORTUNIDADE (ExR) (Campo Automático) | Ações já em desenvolvimento para aproveitar OPORT   | AÇÕES de Melhoria/Inovação a IMPLEMENTAR  | RECURSOS necessários (facultativo) | PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES   | GANHOS ESPERADOS/RESULTADOS PREVISTOS   | PRAZO Implementação das AÇÕES | IMPLEMENTADO? (Resultados Obtidos)  | EFICAZ? (Sim/Não) |
|------------------------------|---|--|----------------------------------|--------------------|---|---|---|--|---|---|------------------------------------|---|---|-------------------------------|---|-------------------|
| 20/12/2019                   | Candidaturas a projetos nacionais e internacionais de I&D em diversas tipologias;                         | Contexto (SWOT)                        | Gestão de Topo                   | GIN                | Financiamento / produção científica / transferência de conhecimento para sociedade                              | 2   | 3   | 6. ELEVADO                                     | Apoio a Preparação de candidaturas no âmbito do projeto ATIVAR; Candidaturas SAICT realizada; candidatura UIA; etc. | Ações de Divulgação; Melhorar interface com OTIC na elaboração de candidaturas                | humanos                            | docentes / investigadores / OTIC / Unidades de I&D                        | Aumento de projetos financiados. Reconhecimento da Instituição. Impacto Societal. | Dezembro de 2022              | Em implementação<br>Várias candidaturas submetidas<br>Várias candidaturas aprovadas   | n.a.              |
| 20/12/2019                   | Possibilidade de acreditação de formações em regimes de e-learning ou b-learning;                         | Legislação                             | Gestão de Topo                   | GE-CRC             | Aumento da base de captação geográfica. Maior atratividade e para trabalhadores estudantes e/ou deslocalizados. | 2   | 3   | 6. ELEVADO                                     | Análise de oportunidade es. Identificação de Formações  | Equipamentos; Formação técnica e pedagógica do corpo docente;                                 | técnicos / financeiros             | Direção / Coordenações de Curso / Pró-Presidência / Qualidade-IPVC / A3ES | Incremento da oferta formativa. Incremento da base de captação de estudantes.     | Dezembro de 2022              | Em implementação<br>Proposta submetida para mestrado de Turismo e Inovação  | n.a.              |
| 20/12/2019                   | Potencial de crescimento na captação de estudantes internacionais, nomeadamente junto da comunidade CPLP. | Contexto (SWOT)                        | Gestão de Topo                   | GE-CIN             | Incremento do número de estudantes internacionais. Incremento de protocolos com instituições estrangeiras.      | 2   | 3   | 6. ELEVADO                                     | Divulgação e Promoção   | Diversificar âmbito das colaborações; Melhorar informação; melhorar mecanismos de candidatura | técnicos / humanos                 | Presidência / Gabinete Internacional / Direção / Coordenações de Curso    | Incremento dos indicadores de internacionalização dos ciclos de estudo            | Dezembro de 2022              | Em implementação<br>Ações ainda insuficientes.<br>Dificuldades causadas pela pandemia<br>Necessidade de garantir uma situação estável a estudantes com condições económicas mais desfavoráveis. | n.a.              |



Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

## BALANÇO DE GESTÃO

---

## 2. Adequação da Política de Gestão (Qualidade e Responsabilidade Social) à Unidade

O Sistema Interno de Gestão e de Garantia da Qualidade do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (SGGQ-IPVC) tem como finalidade promover a Política da Qualidade do IPVC, em todas as vertentes da missão institucional. A Escola Superior de Tecnologia e Gestão, enquanto escola do IPVC, beneficia com a utilização de uma Política da Qualidade adequada, nomeadamente no que diz respeito à informação que é gerada pelo SG e que permite sustentar medidas de melhoria contínua e de monitorização de ações implementadas.

A plataforma digital “ON”, permite que muitos dos registos necessários à monitorização das atividades sejam feitos de forma automática. Este facto faz com que a gestão da escola e das atividades desenvolvidas sejam feitas de forma mais controlada, transparente e atualizada. No ano de 2019 foi feito um esforço adicional por parte da gestão e dos diversos colaboradores para ir de encontro aos requisitos da norma NP 4469/2019 de responsabilidade social cuja certificação foi obtida em julho de 2020. Também nessa data, foi obtida nova certificação do SG pela norma NP EN ISO 9001:2015. Apesar do empenho dos colaboradores e da gestão, este processo ainda não está acabado, nem consolidado, e é necessário prosseguir com o trabalho de responder a todos os requisitos desta norma. Estamos plenamente convencidos da importância desta implementação e da melhoria que ela trará ao desenvolvimento das nossas atividades, pelo que, a Política da Qualidade e Responsabilidade Social encontra-se atualizada, tendo sido adequadamente divulgada pelos colaboradores e estudantes. O Sistema de Gestão (SG) cumpre com os requisitos normativos, comprometendo-se a Direção da ESTG a dar continuidade a:

- Divulgar aos vários níveis da Unidade Orgânica (UO) as alterações legais e de procedimentos internos;
- Orientar todos os colaboradores da UO para a prossecução dos objetivos da Política de Gestão e estimular para um maior envolvimento nas dinâmicas existentes;
- Assegurar, naquilo que dela depende, a disponibilização dos recursos necessários para alcançar os objetivos definidos;
- Focalizar a atuação da UO para a sua missão, com especial atenção aos estudantes;
- Reforçar a ligação com os agentes da administração, conhecimento, empresas e sociedade em geral.
- Divulgar e implementar aos vários níveis da Unidade Orgânica (UO), os Aspectos da Responsabilidade Social considerados significativos, nomeadamente, ao nível de Direitos Humanos, Igualdade de Oportunidades, Práticas Laborais, Ambiente, Práticas Operacionais, etc.

## 3. Desempenho dos Objetivos Estratégicos do Plano Estratégico (Aplicáveis à Unidade)

Todos os processos definidos na matriz estão implementados e os impressos dos vários processos de suporte estão a ser utilizados de acordo com as necessidades dos processos e subprocessos. Na elaboração do presente Balanço, os objetivos em análise constam do Plano Estratégico do IPVC.



---

Centramo-nos apenas nos objetivos e indicadores nos quais a Escola está diretamente implicada, uma vez que os restantes são abordados no Balanço global do IPVC (Quadro 1).



## BALANÇO DE GESTÃO

Quadro 1 - Desempenho dos Objetivos Estratégicos do Plano Estratégico (Aplicáveis à Unidade)

| Política de Gestão   | Eixo Estratégico   | Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)   | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional   | PROCESSO SG | Indicador  | Histórico IPVC (PE IPVC1519)                 |  |   |  | PE IPVC2 024                        | Conclusão     | Tendência |
|--|--|--|---|--|-------------|--|--|--|---|--|-------------------------------------|---------------|-----------|
|  |  |  |   |  |             |  | 2016<br>2016/17                              | 2017<br>2017/18                            | 2018<br>2018/19                             | 2019<br>2019/20                            | 2020<br>2020/21                     |               |           |
| Através de redes colaborativas, incentiva o empreendedorismo ... | Eixo 7 - Prestação de Serviços e Desenvolvimento de Projetos de Inovação | 17- Parcerias para a implementação dos Objetivos | Contribuir para o reforço da capacidade inovadora das empresas e outras entidades do Alto Minho | P14 - Aumentar as receitas e os ganhos de eficiência                     | FOR         | Nº de estágios, dissertações ou projetos fim de curso em parceria com Instituições do Alto Minho | Estágios:<br>L - 16;<br>M - 8;<br>CTeSP - 74 | Estágios:<br>L-32;<br>M - 7;<br>CTeSP - 90 | Estágios:<br>L-25;<br>M- 10;<br>CTeSP - 91. | Estágios:<br>L-23;<br>M- 7;<br>CTeSP - 74. | ≥30% (L) ; ≥ 20%(M) ; ≥ 90% (CTESP) | Meta N/D      | →         |
| Desenvolver e manter uma estratégia para a melhoria contínua da  | Eixo 2 - Formação  | 4 - Educação de Qualidade                        | Reformular e adaptar a oferta formativa nos diferentes  | P4 - Reforçar as ligações entre os programas curriculares e os Objetivos | FOR         | Nº de Diplomados - Licenciatura  | 359  | 349  | 326   |  |                                     | Meta atingida | →         |
|  |  |  |   |  | FOR         | Nº de Diplomados - CTeSP   | 69   | 78   | 97  |  |                                     | Meta atingida | ↗         |





## BALANÇO DE GESTÃO

|  |  |  |   |                                |                                    |   |                             |       |       |       |               |   |   |
|--|--|--|---|--------------------------------|------------------------------------|---|-----------------------------|-------|-------|-------|---------------|---|---|
| Instituição, em particular da qualidade da oferta formativa, suportada numa prática de investigação aplicada, com vista à contribuição para a sustentabilidade económica, social e ambiental |  |  | níveis de ensino em articulação com a investigação desenvolvida | de Desenvolvimento Sustentável | FOR                                | Nº de Diplomados - Mestrado                         | 58                          | 40    | 29    |       |               |   |   |
|  |  |  |   |                                | FOR                                | Taxa de diplomados (em n anos) - Licenciatura       | 55,4%                       | 61%   | 60,4% |       |               |   |   |
|  |  |  |   |                                | FOR                                | Taxa de diplomados (em n anos) - CTeSP              | 100%                        | 92,3% | 74,2% |       |               |   |   |
|  |  |  |   |                                | FOR                                | Taxa de diplomados (em n anos) - Mestrado           | 32,8%                       | 52,5% | 48,3% |       |               |   | ↘ |
|  |  |  |   |                                | FOR                                | Índice de satisfação dos estudantes com as UC's     | 86%                         | 90%   | 89,5% | 89,8% | Meta Atingida | → |   |
|  |  |  |   |                                | FOR                                | Índice de satisfação dos estudantes com o Curso     | 86%                         | 64%   | 86,5% | 84,5% | Meta Atingida | → |   |
|  |  |  |   |                                | FOR                                | Índice de satisfação dos estudantes com a Escola    |                             | 85,3% | 85,8% | 85,8% | Meta Atingida | → |   |
|  |  |  |   |                                | FOR                                | Índice de satisfação dos estudantes com os Docentes |                             | 91,6% | 90,6% | 90,6% | Meta Atingida | → |   |
|  |  |  |   |                                | P5 - Definir programas de formação | FOR   | Nº de matriculados 1ºano, 1 |       |       |       | 576           |   |   |



## BALANÇO DE GESTÃO

|  |  |  |  |                                       |     |   |  |  |  |       |  |  |  |
|--|--|--|--|---------------------------------------|-----|---|--|--|--|-------|--|--|--|
|  |  |  |  | continua e<br>formação à<br>distância |     | 1ª<br>vez -<br>Licenciaturas  |  |  |  |       |  |  |  |
|  |  |  |  |                                       | FOR | Nº de<br>matriculados<br>1ºano, 1ªvez -<br>Mestrados  |  |  |  | 145   |  |  |  |
|  |  |  |  |                                       | FOR | Nº de<br>matriculados<br>1ºano, 1ªvez -<br>CTeSP  |  |  |  | 224   |  |  |  |
|  |  |  |  |                                       | FOR | Taxa de<br>ocupação<br>(matriculados<br>1ºano, 1ªvez) -<br>Licenciaturas<br>CNA                 |  |  |  | 61%   |  |  |  |
|  |  |  |  |                                       | FOR | Taxa de<br>ocupação<br>(matriculados<br>1ºano, 1ªvez) -<br>Licenciaturas<br>Todos os<br>regimes |  |  |  | 110%  |  |  |  |
|  |  |  |  |                                       | FOR | Taxa de<br>ocupação<br>(matriculados<br>1ºano, 1ªvez) -<br>Mestrados                            |  |  |  | 70,7% |  |  |  |
|  |  |  |  |                                       | FOR | Taxa de<br>ocupação<br>(matriculados  |  |  |  | 93,3% |  |  |  |



## BALANÇO DE GESTÃO

|  |                      |                               |  |   |         |  |       |            |            |            |  |  |  |
|--|----------------------|-------------------------------|--|---|---------|--|-------|------------|------------|------------|--|--|--|
|  |                      |                               |  |   |         | 1ºano, 1ªvez) -<br>CTESP   |       |            |            |            |  |  |  |
|  |                      |                               |  |   | FOR     | ÍNDICE<br>OCUPAÇÃO: nº<br>colocados<br>1ªfase/vagas<br>(Lic)                               | 57,0% | 62,00<br>% | 53,00<br>% | 60,00<br>% |  |  |  |
|  |                      |                               |  |   | FOR     | ÍNDICE<br>OCUPAÇÃO: nº<br>colocados<br>1ªfase/1ªopção/<br>vagas                            | 27%   | 27%        | 26%        | 28%        |  |  |  |
|  |                      |                               |  |   | FOR     | Taxa de<br>aprovação /<br>inscritos por UC<br>(apenas UC's<br>com ≥ 5 alunos<br>inscritos) |       |            | 72,98<br>% |            |  |  |  |
|  |                      |                               |  |   | FOR     | Taxa de<br>aprovação /<br>avaliados<br>(apenas UC's<br>com ≥ 5 alunos<br>avaliados)        |       |            | 89%        |            |  |  |  |
|  | Eixo 2 -<br>Formação | 4-Educação<br>de<br>Qualidade | Disponibiliza<br>r uma oferta<br>formativa<br>adaptada às<br>necessidade<br>s da<br>envolvente<br>(incluindo | P3 - Valorizar<br>os programas<br>de estágios | CRC/FOR | Nº Mestrados<br>em parceria  | 2     | 2          | 2          | 2          |  |  |  |



## BALANÇO DE GESTÃO

|   |                          |   |   |  |  |   |      |         |         |         |  |  |  |
|---|--------------------------|---|---|--|--|---|------|---------|---------|---------|--|--|--|
|   |                          |   | empresas e outras entidades)                                  |  |  |   |      |         |         |         |  |  |  |
| Assegurar a adequada comunicação e reconhecimento do SG junto da Comunidade IPVC, considerando a centralidade dos estudantes e a garantia da qualidade do ensino e sua melhoria | 4- Educação de Qualidade | Estabelecer uma estratégia de comunicação o direcionada para diferentes destinatários da oferta formativa | P2 - Adequar a formação às necessidades da envolvente         | FOR  | Satisfação das entidades de acolhimento de estágio CTESP com todo o processo | 100%  | 100% | 100%    |         |         |  |  |  |
|   |                          |   |   | PGE  | Nº total de alunos - Licenciatura  |   |      |         | 1693    |         |  |  |  |
|   |                          |   |   | PGE  | Nº total de alunos - CTeSP   |   |      |         | 408     |         |  |  |  |
|   |                          |   |   | PGE  | Nº total de alunos - Mestrado  |   |      |         | 282     |         |  |  |  |
| Assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade no acesso e frequência ao ensino superior   | Eixo 3 - Alunos          | 4-Educação de Qualidade   | Disponibilizar um conjunto diversificado de serviços de apoio | P12 - Reforçar o programa de integração e acompanhamento do percurso académico e de carreira | BIB/GMS  | Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bibliotecas (IASQE e Inq. BIB) |      |         |         | 95%     |  |  |  |
|   |                          |   |   |  | ACA/GMS  | Índice de satisfação dos alunos com serviços - Académicos (IASQE)             |      | 81,95 % | 88,72 % | 81,13 % |  |  |  |



## BALANÇO DE GESTÃO

|   |   |                          |  |   |             |  |  |  |       |    |    |  |  |  |
|---|---|--------------------------|--|---|-------------|--|--|--|-------|----|----|--|--|--|
|   |   |                          | Reduzir o abandono e insucesso escolar   |   | FOR/EIN/OBS | Taxa de abandono curso - CTESP                             |  |  | 25,5% |    |    |  |  |  |
|   |   |                          | Reduzir o abandono e insucesso escolar   |   | FOR/EIN/OBS | Taxa de abandono curso - Licenciatura                      |  |  | 10,2% |    |    |  |  |  |
|   |   |                          | Reduzir o abandono e insucesso escolar   |   | FOR/EIN/OBS | Taxa de abandono curso - Mestrado                          |  |  | 43,2% |    |    |  |  |  |
| Empenhar na internacionalização através da partilha de conhecimento, formação, mobilidade e desenvolvimento de projetos, sendo reconhecida na cooperação internacional em particular com a Comunidade dos Países de Língua Portuguesa | Eixo 6 - Internacionalização            | 4-Educação de Qualidade  | Aumentar a mobilidade de alunos, docentes e não docentes, e atrair alunos de outros países | P9 - Dinamizar iniciativas de internacionalização, para a globalização da academia e promoção da interculturalidade | CIN         | Nº estudantes outgoing                                     |  |  | 71    | 63 |    |  |  |  |
|   |   |                          |  |   | CIN         | Nº estudantes incoming                                     |  |  | 84    | 68 |    |  |  |  |
|   |   |                          |  |   | CIN         | Nº estudantes internacionais                               |  |  |       |    | 51 |  |  |  |
| Fortalecer na comunidade IPVC práticas socialmente  | Eixo 9 - Campus Sustentável e Inclusivo | 11-Cidades e comunidades | Reforçar as ações no âmbito da   | P13 - Alinhar a estratégia de sustentabilidade e de   | EIN         | N.º de iniciativas de apoio à comunidade local (recolha de |  |  |       | 3  |    |  |  |  |



## BALANÇO DE GESTÃO

|   |                           |  |                         |  |     |  |     |     |     |     |   |  |  |
|---|---------------------------|--|-------------------------|--|-----|--|-----|-----|-----|-----|---|--|--|
| responsáveis para um “Desenvolvimento Sustentável”, em todas as suas atividades, em particular no ensino, na investigação e prestação de serviços, na gestão do Campus e suas infraestruturas e na interação com a comunidade |                           | sustentáveis 16- Paz, justiça e instituições eficazes                              | responsabilidade social | responsabilidade de social com os ODS    |     | alimentos, caminhadas solidárias,...)          |     |     |     |     |   |  |  |
|   |                           | 4-Educação de Qualidade  |                         |  | EIN | Nº Projetos escola inclusiva (APS)             |     |     |     |     | 8   |  |  |
| Constituir-se como uma comunidade dinâmica, centrada na promoção de potencial humano; Promover a valorização, o reconhecimento de mérito e a conciliação da vida  | Eixo 4 - Recursos Humanos | 8- Trabalho digno e crescimento económico 16- Paz, justiça e instituições eficazes |                         | P11 - Definir um plano de gestão pessoal | RHU | Nº de Colaboradores PD                         | 150 | 141 | 154 | 169 |   |  |  |
|   |                           |  |                         |  | RHU | Nº de Colaboradores PND                        | 28  | 27  | 26  | 27  |   |  |  |
|   |                           |  |                         |  | RHU | Rácios de docentes doutorados/docentes (curso) |     |     |     |     | DA - 76%<br>DP - 79%<br>EA - 90%<br>ECA - 92% |  |  |



## BALANÇO DE GESTÃO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                     |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------------|--|--|--|
| profissional,<br>pessoal e<br>familiar das<br>pessoas do<br>IPVC |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ECGM<br>- 63%       |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ERSC -<br>76%       |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EI -<br>76%         |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EM -<br>90%         |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Emec<br>at -<br>94% |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | G -<br>82%          |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | G_N -<br>78%        |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | T -<br>74%          |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | T_PL -<br>75%       |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Mcibe<br>r -<br>78% |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MCF -<br>87%        |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MDI -<br>67%        |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MEA -<br>100%       |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MECA<br>-<br>100%   |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MEI -<br>92%        |  |  |  |



## BALANÇO DE GESTÃO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                     |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------------|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MGO<br>- 89%        |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MTID<br>- 90%       |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | DA -<br>36%         |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | DP -<br>51%         |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA -<br>64%         |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ECA -<br>46%        |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ECGM<br>- 57%       |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ERSC -<br>55%       |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EI -<br>55%         |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EM -<br>54%         |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Emec<br>at -<br>65% |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | G -<br>45%          |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | G_N -<br>46%        |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | T -<br>31%          |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | T_PL -<br>31%       |  |  |  |





## BALANÇO DE GESTÃO

|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |              |  |  |  |
|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--------------|--|--|--|
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | MCiber - 78% |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | MCF - 70%    |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | MDI - 33%    |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | MEA - 47%    |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | MECA - 80%   |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | MEI - 92%    |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | MGO - 45%    |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | MTID - 63%   |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | DA - 86%     |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | DP - 93%     |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | EA - 95%     |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | ECA - 97%    |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | ECGM - 78%   |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | ERSC - 71%   |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | EI - 76%     |  |  |  |
|  |  |  |  |  |     |  |  |  |  | EM - 85%     |  |  |  |
|  |  |  |  | P11 - Definir um plano de gestão pessoal | RHU | Rácios corpo docente carreira/docentes (curso) ETI |  |  |  |              |  |  |  |



## BALANÇO DE GESTÃO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Emec<br>at -<br>94%<br>G -<br>88%<br>G_N -<br>88%<br>T -<br>67%<br>T_PL -<br>68%<br>MCibe<br>r -<br>72%<br>MCF -<br>83%<br>MDI -<br>92%<br>MEA -<br>96%<br>MECA<br>-<br>100%<br>MEI -<br>88%<br>MGO<br>- 96%<br>MTID<br>- 83% |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|

- Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).
- Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).
- Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

#### 4. Desempenho dos Processos (resultado de indicadores Aplicáveis à Unidade)

Nos pontos seguintes são apresentados os indicadores dos processos principais da ESTG onde se pode constatar que a maior parte das metas apontadas para 2020 foram atingidas.

Alguns dos dados de indicadores de processos e subprocessos são apenas referentes ao ano de 2020, por serem indicadores que resultaram de uma revisão mais atual do processo, e outros abrangem os 3 últimos anos. A análise aqui espelhada refere-se aos dados disponibilizados nos Relatórios Anuais de Processo (RAP) quer dos Gestores de Processo (GP) quer dos Gestores Institucionais de Processo (GIP).

Relativamente ao acompanhamento das ações previstas nos planos de melhoria deve ser feita uma análise mais aprofundada, complementada com os Relatórios Anuais de cada Processo.

##### 4.1 Processo FOR

Quadro 2 – Indicadores do Processo FOR na ESTG

| Processo / Subprocesso                               | Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Fonte de Dados     | Periodicidade | Meta   | Resultados anteriores (se aplicável) e Atual                   | Conclusão           | Responsável de Dados      | Tendência |
|--|---|--|--------------------|---------------|--|--|---------------------|---------------------------|-----------|
| FOR  | Criação/atualização dos programas                                     | (n.º programas efectuados / n.º total programas previstos) *100  | Plataforma on.ipvc | semestral     | 100 %  | 2017-97%(S1)<br>2018-100(S1)<br>2019-99(S1)<br>2020-98%(S1)    | Meta não atingida   | Coordenação do Curso      | ↘         |
|  |   |  |                    |               |  | 2017-96%(S2)<br>2018-99%(S2)<br>2019-98%(S2)<br>2020-98%(S2)   | Meta não atingida   |                           | ↘         |
|  | Taxa de disponibilização dos sumários                                 | (n.º de sumários efectuados / n.º total sumários previstos) *100 | Plataforma on.ipvc | semestral     | 100 %  | 2017-100%(S1)<br>2018-100%(S1)<br>2019-97%(S1)<br>2020-99%(S1) | Meta não atingida   | Gestão Plataforma ON.IPVC | ↘         |
|  |   |  |                    |               |  | 2017-100%(S2)<br>2018-100%(S2)<br>2019-97%(S2)<br>2020-96%(S2) | Meta não atingida   |                           | ↘         |
| Taxa de lançamento das classificações finais das UCs | (n.º de avaliações lançadas / n.º total de avaliações previstas) *100 | Plataforma serviços Académicos                                   | semestral          | 100 %         | 2017-100%(S1)<br>2018-100%(S1)<br>2019-100%(S1)<br>2020-100%(S1) | Meta atingida  | Serviços Académicos | →                         |           |



|  |  |   |                                |           |       |  |               |                               |   |
|--|--|---|--------------------------------|-----------|-------|--|---------------|-------------------------------|---|
|  |  |   |                                |           |       | 2017-100% (S2)<br>2018-100% (S2)<br>2019-100% (S2)<br>2020-100%(S2)  | Meta atingida |                               | → |
|  | Taxa de lançamento da classificação estágios /ensinos clínicos/IPP/proje to de dissertação | (n.º avaliações lançadas / n.º total avaliações previstas) *100             | Plataforma serviços Académicos | semestral | 100 % | 2017-100% (S1)<br>2018-100% (S1)<br>2019-100% (S1)<br>2020-100%(S1)  | Meta atingida | Serviços Académicos           | → |
|  |  |   |                                |           |       | 2017-100% (S2)<br>2018-100% (S2)<br>2019-100% (S2)<br>2020-100%(S2)  | Meta atingida |                               | → |
|  | Taxa de lançamento da classificação de mobilidade  | (n.º avaliações lançadas / n.º total avaliações previstas) *100             | Plataforma serviços Académicos | Semestral | 100 % | <b>2017:</b><br>100%<br>S1 – 100%<br>S2 – 100%<br><b>2018:</b><br>100%<br>S1 – 100%<br>S2 – 100%<br><b>2019:</b><br>100%<br>S1 – 100%<br>S2 – 100%<br><b>2020:</b><br>100%<br>S1 – 100%<br>S2 – 100% | Meta atingida | Serviços Académicos           | → |
|  | Calendarização das avaliações (exames) - cumprimento do prazo estipulado                   | (n.º calendários efectuados no prazo/ n.º total calendários previstos) *100 | Plataforma on.ipvc             | Semestral | 100 % | 2017 – 100% (S1)<br>2018 – 100% (S1)<br>2019 – 100%(S1)<br>2020 – 100% (S1)  | Meta atingida | Direção/Coordenação de Curso  | → |
|  |  |   |                                |           |       | 2017 – 100% (S2)<br>2018 – 100% (S2)<br>2019 – 100%(S2)<br>2020 – 100% (S2)  | Meta atingida |                               | → |
|  | Grau de satisfação dos alunos relativamente aos docentes                                   | % de respostas positivas  | RIASQE                         | Semestral | >70 % | <b>2017:</b><br>90,82%<br>S1 (91,56%)<br>Ctesp 91,18%<br>Lic. 89,03%<br>Mest. 94,48%<br>S2 (90,08%)<br>Ctesp 93,54%<br>Lic. 88,42%<br>Mest. 88,27%<br><b>2018:</b><br>91,11%                         | Meta atingida | Direção e Conselho Pedagógico | ↘ |



|  |  |   |               |                  |                     |   |                          |  |          |
|--|--|---|---------------|------------------|---------------------|---|--------------------------|--|----------|
|  |  |   |               |                  |                     | <p>S1 (90,45%)<br/>Ctesp<br/>94,14%<br/>Lic. 89,83%<br/>Mest.<br/>87,38%</p> <p>S2 (91,77%)<br/>Ctesp<br/>96,90%<br/>Lic. 90,41%<br/>Mest.<br/>87,99%</p> <p><b>2019:</b><br/><b>91,60%</b><br/>S1 (91,23%)<br/>Ctesp<br/>92,70%<br/>Lic. 89,55%<br/>Mest.<br/>91,46%</p> <p>S2 (91,97%)<br/>Ctesp<br/>95,98%<br/>Lic. 89,72%<br/>Mest.<br/>90,21%</p> <p><b>2020:</b><br/><b>90.62%</b><br/>S1 (91,23%)<br/>Ctesp<br/>88.25%<br/>Lic. 91.9%<br/>Mest.93.55%</p> <p>S2 (90%)<br/>Ctesp<br/>89.88%<br/>Lic. 87.61%<br/>Mest.92.39%</p> |                          |  |          |
|  | <p>Grau de<br/>satisfação dos<br/>alunos<br/>relativamente às<br/>Ucs do curso</p> | <p>% de<br/>respostas<br/>positivas</p> | <p>RIASQE</p> | <p>Semestral</p> | <p>&gt;70<br/>%</p> | <p><b>2017:</b><br/><b>84,50%</b><br/>S1 (85,96%)<br/>Ctesp<br/>85,79%<br/>Lic. 82,26%<br/>Mest. 89,82</p> <p>S2 (83,04%)<br/>Ctesp<br/>91,35%<br/>Lic. 83,94%<br/>Mest.<br/>82,82%</p> <p><b>2018:</b><br/><b>88,70%</b><br/>S1 (88,66%)<br/>Ctesp<br/>92,40%<br/>Lic. 89,10%<br/>Mest.<br/>84,49%</p> <p>S2 (88,73%)<br/>Ctesp<br/>95,78%<br/>Lic. 88,83%</p>   | <p>Meta<br/>atingida</p> | <p>Direção e Conselho<br/>Pedagógico</p> | <p>↘</p> |



|  |  |   |                    |           |       |   |                   |                               |   |
|--|--|---|--------------------|-----------|-------|---|-------------------|-------------------------------|---|
|  |  |   |                    |           |       | <p>Mest.<br/>81,58%</p> <p><b>2019:</b><br/><b>89,54%</b><br/>S1 (90,03%)<br/>Ctesp<br/>91,56%<br/>Lic. 89,16%<br/>Mest.<br/>89,39%</p> <p>S2 (89,04%)<br/>Ctesp<br/>92,83%<br/>Lic. 88,48%<br/>Mest.<br/>85,83%</p> <p><b>2020:</b><br/><b>89,54%</b><br/>S1 (91,06%)<br/>Ctesp 88%<br/>Lic. 91.07%<br/>Mest. 94.1%</p> <p>S2 (88,4%)<br/>Ctesp<br/>87.943%<br/>Lic. 85,98%<br/>Mest.<br/>91.23%</p> |                   |                               |   |
|  | Taxa de apresentação do relatório da UC              | (n.º de RUCs efetuados / n.º total de RUCs previstos)*100 | Plataforma on.ipvc | semestral | 100 % | <p><b>2017: 89%</b><br/>S1 – 90%<br/>S2 – 88%</p> <p><b>2018:</b><br/><b>89,5%</b><br/>S1 – 92%<br/>S2 – 87%</p> <p><b>2019: 97%</b><br/>S1 – 97%<br/>S2 – 97%</p> <p><b>2020: 97%</b><br/>S1 – 96%<br/>S2 – 97%</p>  | Meta não atingida | Coordenação do Curso          | ↘ |
|  | Grau de satisfação dos alunos relativamente ao curso | % de respostas positivas                                  | RIASQE             | anual     | >70 % | <p><b>2017:77,74 %</b><br/>Ctesp<br/>86,79%<br/>Lic. 75,19%<br/>Mest.<br/>71,25%</p> <p><b>2018:</b><br/><b>76,39%</b><br/>Ctesp.<br/>94,64% Lic.<br/>84,53%<br/>Mest.<br/>50,00%</p> <p><b>2019:</b><br/><b>86,49%</b><br/>Ctesp.<br/>92,71%<br/>Lic. 86,50%<br/>Mest.<br/>80,26%</p> <p><b>2020:</b><br/><b>84,5%</b></p>   | Meta atingida     | Direção e Conselho Pedagógico | ↘ |



|   |  |                                |       |      |  |   |  |  |   |
|---|--|--------------------------------|-------|------|--|---|--|--|---|
|   |  |                                |       |      |  | Ctesp.<br>92,0%<br>Lic. 78.8%<br>Mest.<br>82,8% |  |  |   |
| Taxa de apresentação do Relatório de Curso                          | (n.º de RACs efetuados/n.º total de RACs previstos) *100       | Plataforma on.ipvc             | anual | 100% | 2017: 100%<br>2018: 100%<br>2019: 100%<br>2020: em curso                                     |   |  | Coordenador do Curso                             | → |
| Taxa de conclusão de Curso em estudantes regulares de Lic e de TESP | % de conclusão do curso em N anos (N=anos de duração do curso) | Plataforma serviços Académicos | anual | 70%  | 2017: 56%<br>2018: 70% (lic. 61%; CTeSP 92%)<br>2019: 63%<br>2020: 70% (lic. 64%; CTeSP 84%) | Meta não atingida                               |  | Direção/Serviços Académicos/Coordenador de Curso | ↗ |

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

Pela tabela anterior verifica-se que os indicadores na sua maior parte se encontram cumpridos. Os mais críticos são Criação/atualização de programas, Taxa de disponibilização de sumários, Taxa de apresentação de RUC e Taxa de conclusão de cursos em estudantes regulares de Licenciatura e CTeSP. A meta não atingida do primeiro indicador aqui referido pode dever-se ao facto de a maior parte dos cursos da ESTG terem já construído um patamar de estabilidade pelo que não se detetou necessidade de reestruturação curricular nem conteúdos. No que respeita ao incumprimento das taxas de disponibilização de sumários e RUC, a Direção, os Gestores da Qualidade e a Presidente do Conselho Pedagógico têm reforçado a necessidade do cumprimento do que se encontra regulamentado, junto dos docentes e dos Coordenadores de Curso. O incumprimento na Taxa de disponibilização de RUC, em alguns casos, é provocado por docentes que se encontram na UO em regime de substituição e que, no momento de elaboração dos RUC já não possuem credenciais ativas para aceder à plataforma ON.IPVC e poder elaborá-lo. Torna-se urgente, para esta situação recorrente na ESTG, encontrar uma solução prática que permita ultrapassar este incumprimento.

#### 4.2. Processo Laboratórios

Este processo tem um único indicador, “Índice de satisfação dos utilizadores”, obtido por resposta ao Questionário de Satisfação dos Utilizadores dos Laboratórios. As metas traçadas para 2020 foram atingidas na ESTG, como se pode verificar na seguinte.

Quadro 3 – Indicadores do Processo LAB na ESTG

| Processo/<br>Subprocesso | Indicador                             | Fórmula de Cálculo           | Fonte de Dados | Periodicidade | Meta | Resultados anteriores (se aplicável) e Atual | Conclusão     | Responsável de Dados | Tendência |
|--------------------------|---------------------------------------|------------------------------|----------------|---------------|------|--|---------------|----------------------|-----------|
| LAB                      | Índice de Satisfação dos Utilizadores | Média (cotação Questionário) | Inquéritos     | Anual         | 3,0  | 17/18 –3,3<br>18/19 – 3,6<br>19/20 – 3,9     | Meta atingida | GP                   | ↗         |



- 
- Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).
  - Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).
  - Indicador que exige especial atenção; meta no limite.



### 4.3. Processo Gestão Estratégica

#### 4.3.1. Subprocesso Cooperação Internacional

Relativamente à ESTG são apresentados, neste Balanço, os dados de mobilidade quer de estudantes quer de docentes.

##### *Mobilidade de estudantes*

No ano letivo de 2019-2020, o número de pré-inscrições *online* para a obtenção de uma bolsa de mobilidade Erasmus+ para estudos foi exatamente igual ao dos dois últimos anos (63). Mais uma vez, o facto de haver bolsas suficientes para todos os 42 alunos que finalizaram a candidatura, possibilitou a atribuição de uma bolsa a cada um deles. Destes 42 alunos, três deles solicitaram prolongamento e, desta forma, foi-lhes também atribuída uma bolsa no segundo semestre. Para além destas bolsas de mobilidade para estudos, foram ainda concedidas 3 bolsas (-26) a alunos que se candidataram a uma bolsa para a realização de estágio profissional. Isto significa que 48 das 73 bolsas Erasmus+ (estudos e estágios) atribuídas pelo IPVC no ano letivo de 2019-2020 foram para alunos que frequentavam cursos na ESTG (66%).

As 45 bolsas atribuídas à ESTG para mobilidade de estudos foram distribuídas da seguinte forma: 42 a alunos que realizaram mobilidade no S1 e as restantes 3 a alunos que prolongaram a mobilidade no S2. A Tabela 1 ilustra, por curso, a procura e a mobilidade realizada nos três últimos anos. Apesar da declaração de pandemia de COVID-19 ter coincidido com o início do segundo período, não houve diminuição no número de alunos que mobilizou com bolsa Erasmus+ para estudos. O impacto da pandemia apenas foi significativo no número de estágios.

Tabela 1 – Resumo dos alunos envolvidos no processo de mobilidade Erasmus+ (estudos), por curso, nos últimos 3 anos.

| Curso   | Inscrições online |           |           | Alunos em mobilidade |           |           |
|---|-------------------|-----------|-----------|----------------------|-----------|-----------|
|   | 2017/2018         | 2018/2019 | 2019/2020 | 2017/2018            | 2018/2019 | 2019/2020 |
| <b>LICENCIATURAS</b>  |                   |           |           |                      |           |           |
| Engenharia Alimentar /<br>Ciências e Tecnologia<br>Alimentar                                      | 0                 | 2         | 2         | 0                    | 0         | 0         |
| Design de Ambientes   | 1                 | 7         | 7         | 3                    | 2         | 5         |
| Design do Produto   | 11                | 4         | 4         | 9                    | 7         | 3         |
| Engenharia Civil e do<br>Ambiente   | 0                 | 3         | 3         | 1                    | 0         | 4         |
| Engenharia da Computação<br>Gráfica e Multimédia  | 3                 | 0         | 0         | 0                    | 0         | 3*        |
| <b>Eng. de Sistemas de Energias<br/>Renováveis / Eng. de Redes e<br/>Sistemas de Computadores</b> | 5                 | 0         | 0         | 5                    | 2         | 0         |
| Engenharia Eletrónica e<br>Redes dos Computadores   | 3                 | 0         | -----     | 2                    | 0         | -----     |
| Engenharia Informática  | 2                 | 1         | 1         | 0                    | 1         | 0         |



|                                     |           |           |           |           |           |              |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Engenharia Mecânica                 | 0         | 1         | 1         | 2         | 8         | 0            |
| Engenharia Mecatrónica              | -----     | 2         | 2         | -----     | 0         | 2*           |
| Gestão                              | 10        | 7         | 7         | 4         | 2         | 6*           |
| Turismo                             | 27        | 36        | 36        | 18        | 19        | 19           |
| <b>MESTRADOS</b>                    |           |           |           |           |           |              |
| Cibersegurança                      | -----     | 0         | 0         | -----     | 0         | 0            |
| Contabilidade e Finanças            | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0            |
| Design Integrado                    | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0            |
| Engenharia Alimentar                | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0            |
| Engenharia Civil e do Ambiente      | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0            |
| Engenharia Informática              | -----     | 0         | 0         | -----     | 0         | 0            |
| Engenharia de Software              | 1         | -----     | -----     | 1         | -----     | -----        |
| Gestão das Organizações             | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0            |
| Turismo, Inovação e Desenvolvimento | -----     | 0         | 0         | -----     | 1         | 0            |
| <b>Total</b>                        | <b>63</b> | <b>63</b> | <b>63</b> | <b>45</b> | <b>42</b> | <b>42+3*</b> |

Fonte GP-CIN-ESTG

Nota: \* um dos alunos mobilizou nos dois semestres.

Apesar de todos os alunos terem tido a oportunidade de mobilizar com bolsa, nas licenciaturas de Engenharia Alimentar, Engenharia Informática, Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores, e de Engenharia Mecânica, assim como nos mestrados, não houve nenhum aluno a efetuar mobilidade. É de realçar o facto preocupante de, pelo terceiro ano consecutivo, não se verificar interesse por parte dos alunos da licenciatura de Engenharia Alimentar em efetuar mobilidade. Os alunos dos cursos de licenciatura que, em 2019/20, efetuaram mobilidade Erasmus+ distribuíram-se pelos países indicados na Tabela 2.

Tabela 2 – Distribuição dos alunos de licenciatura em mobilidade Erasmus+, por país, em 2019/20.

| PAÍS            | S1        | S2       |
|-----------------|-----------|----------|
| Croácia         | 3         | 0        |
| Eslovénia       | 1         | 0        |
| Espanha         | 1         | 0        |
| Itália          | 7         | 0        |
| Letónia         | 3         | 0        |
| Lituânia        | 6         | 0        |
| Polónia         | 18        | 3*       |
| República Checa | 3         | 0        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>42</b> | <b>3</b> |

Fonte GP-CIN-ESTG

Nota: \* estes alunos já tinham mobilizado, no semestre anterior, na Polónia.

A Tabela 3 ilustra a distribuição dos estágios profissionais efetuados através do programa Erasmus+. Como já foi referido, a pandemia teve um enorme impacto no número de estágios realizados habitualmente pelos alunos do curso de Turismo durante os meses de verão. Só para Espanha havia já trinta estágios formalizados que tiveram de ser cancelados.

Tabela 3 – Distribuição, por país, dos alunos que realizaram estágio curricular/extracurricular/graduado em 2019/20.

| PAÍS            | 2018/2019      |              |              |                                    | 2019/2020      |                                       |              |       |
|-----------------|----------------|--------------|--------------|------------------------------------|----------------|---------------------------------------|--------------|-------|
|                 | 1º e 2º Ciclos |              | CTeSP        |                                    | 1º e 2º Ciclos |                                       | CTeSP        |       |
|                 | Nº de alunos   | Curso        | Nº de alunos | Curso                              | Nº de alunos   | Curso                                 | Nº de alunos | Curso |
| Alemanha        | 0              |              | 0            |                                    | 0              |                                       | 0            |       |
| Espanha         | 17+1*          | Lic. Turismo | 5+1**        | TPSI                               | 1*<br>1**      | Lic. Turismo<br>Mest. TID<br>Lic ESER | 0            |       |
| França          | 0              |              | 1**          | Alimentação e Restauração Coletiva | 0              |                                       | 0            |       |
| Grécia          | 2              | Lic. Turismo | 0            |                                    | 0              |                                       | 0            |       |
| Holanda         | 1*             | Mest. MGO    |              |                                    | 0              |                                       | 0            |       |
| República Checa | 0              |              | 0            |                                    | 0              |                                       | 0            |       |
| Reino Unido     | 0              |              | 1**          | Gestão Hoteleira                   | 0              |                                       | 0            |       |
| TOTAL           | 21             |              | 8            |                                    | 3              |                                       | 0            |       |

Fonte GP-CIN-ESTG

Nota: \* estágio como graduado; \*\* estágio curricular

Em 2019/20, a ESTG recebeu 68 alunos (-16), provenientes de 24 instituições estrangeiras, nos vários programas de mobilidade (Tabela 4). Vários alunos desistiram da mobilidade no segundo semestre devido à pandemia de COVID-19. É de realçar o facto da ESTG ter recebido 68 alunos dos 92 que optaram por estudar no IPVC (74%).

Tabela 4 – País de origem dos alunos estrangeiros Erasmus+ em 2019/20.

| PAÍS            | S1   | S2   | A | TOTAL |
|-----------------|------|------|---|-------|
| Alemanha        | 3+1* | 0    | 0 | 4     |
| Áustria         | 1    | 0    | 0 | 1     |
| Eslovénia       | 1    | 1    | 0 | 2     |
| Espanha         | 2    | 0    | 1 | 3     |
| Grécia          | 0    | 1    | 0 | 1     |
| Itália          | 11   | 0    | 0 | 11    |
| Letónia         | 1    | 0    | 0 | 1     |
| Lituânia        | 0    | 3+1* | 0 | 4     |
| Polónia         | 12   | 6    | 0 | 18    |
| República Checa | 4    | 9    | 0 | 13    |
| Roménia         | 0    | 1    | 0 | 1     |
| Turquia         | 2    | 1    | 1 | 4     |
| TOTAL           | 38   | 23   | 2 | 63    |

Fonte GP-CIN-ESTG

Nota: \* ESTG e ESSE; \*\*estágio

Para além dos 63 alunos estrangeiros que a ESTG recebeu através do programa Erasmus+, no primeiro semestre, vieram mais 2 alunos provenientes do Brasil, ao abrigo de protocolo com o Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca, do Rio de Janeiro. Estes alunos, integraram as Licenciaturas de Gestão e de Mecânica. Ainda no primeiro semestre, há que referir a mobilidade de um aluno italiano, da Universidade de Tor Vergata, de Roma que optou por fazer Livre Mobilidade na ESTG. Os restantes dois alunos vieram da HAS University of Applied Sciences fazer um estágio, também, durante o primeiro semestre.

### *Mobilidade de docentes*

No ano letivo de 2019/2020, devido à pandemia de COVID-19, apenas 5 docentes da ESTG (-6) efetuaram mobilidade com uma bolsa Erasmus+. A Tabela 5 ilustra a distribuição por programa e país.

Tabela 5 – Mobilidade de docentes e de staff da ESTG em 2019/20.

| PAÍS    | PROGRAMA        |                 |         |
|---------|-----------------|-----------------|---------|
|         | ERASMUS+<br>STA | ERASMUS+<br>STT | JACOBUS |
| Espanha | 1               |                 | 2       |
| França  | 1               |                 |         |
| Irlanda | 1               |                 |         |
| TOTAL   | 3               |                 | 2       |

Fonte GP-CIN-ESTG

No ano letivo de 2019/20, a ESTG recebeu a visita de 5 docentes estrangeiros (-15) provenientes de instituições estrangeiras em colaboração com os diferentes cursos, conforme Tabela 6.

Tabela 6 – Docentes provenientes de instituições estrangeiras em 2019/20.

| PAÍS    | PROGRAMA |                       |         | TOTAL |
|---------|----------|-----------------------|---------|-------|
|         | ERASMUS+ | CONSORCIO<br>ERASMUS+ | JACOBUS |       |
| Espanha | 2        | 0                     | 0       | 2     |
| Grécia  | 2        | 0                     | 0       | 2     |
| Holanda | 1        | 0                     | 0       | 1     |
| TOTAL   | 5        | 0                     | 0       | 5     |

Fonte GP-CIN-ESTG

Independentemente da situação de pandemia de COVID-19 e do conseqüente cancelamento de viagens, é de referir que a diminuição do número de docentes que visitou a ESTG em 2019-2020, quando comparado com o ano anterior, também se deve ao facto de não ter sido um ano em que se realizou a Semana Internacional do IPVC.

Finalmente, e em relação à mobilidade dos alunos que efetivamente mobilizaram, é de salientar o facto de se ter mantido o número em relação ao ano anterior. Se não tivesse acontecido a pandemia, o número de alunos que mobilizaram em 2019-2020 teria sido superior ao do ano anterior o que é um bom indicador uma vez que nos últimos anos o interesse e motivação dos alunos estava a diminuir.

#### 4.4. Processo Biblioteca e Arquivo

Este Processo subdivide-se nos subprocessos Biblioteca e Expediente e Arquivo, cujos indicadores e análise são apresentados seguidamente.

##### 4.4.1. Subprocesso Biblioteca

Os indicadores do subprocesso Biblioteca da ESTG, nos últimos anos são apresentados na tabela seguinte. Para o ano 2019/2020 as metas dos indicadores deste subprocesso foram atingidas com exceção do indicador relativo ao Repositório Científico do IPVC. Este incumprimento deve-se ao facto de existirem Dissertações cujas provas públicas já decorreram em 2020 mas aguarda-se que o processo de registo nos serviços académicos fique terminado por falta de assinatura por parte do estudante na declaração de direitos de autor.

Quadro 4 – Indicadores do Subprocesso BIB na ESTG

| Processo/<br>Subprocesso | Indicador   | Fórmula de Cálculo                                       | Fonte de Dados                              | Periodicidade | Meta  | Resultados anteriores (se aplicável) e Atual | Conclusão         | Responsável de Dados | Tendência |
|--------------------------|---|--|---|---------------|---|--|-------------------|----------------------|-----------|
| BIB                      | Avaliação da Satisfação dos proponentes           | $\frac{b}{c} \times 100$                                 | On-IPVC e Porbase 5                         | Anual         | $\geq 75\%$   | 2020 – 86%                                   | Meta atingida     | GP                   | →         |
|                          | Nº. de formações/ano                              | Nº. de formações dadas                                   | Revisto de presenças e sumários - RHU-03/06 | Anual         | $3 \leq \text{N.º formações por grau} \leq 18$            | 2018 – 3<br>2019 – 9<br>2020 – 3             | Meta atingida     | GP                   | ↘         |
|                          | Tempo de disponibilização do documento            | Data de Receção - Data de Disponibilização               | On-IPVC e Porbase 5                         | Anual         | $\leq 5$ dias úteis                                       | 2020 – 1 dia                                 | Meta atingida     | GP                   | →         |
|                          | Repositório Científico do IPVC                    | $\frac{x}{y \cdot b) \times 100$                         | RI-IPVC e SAC                               | Anual         | 100% ou 1   | 2018-93,6%<br>2019 -100%<br>2020 -----       | Meta não atingida | GP                   | ↗         |
|                          | Índice de Satisfação dos alunos pelas Bibliotecas | Resultados da avaliação no IASQUE, por biblioteca/escola | Questionário IASQUE                         | Anual         | > 80% (satisfeito-muito satisfeito-totalmente satisfeito) | 2019 - 95%<br>2020 – 95,58%                  | Meta atingida     | GIP                  | ↗         |

Fonte GP- BIB ESTG

Legenda:

x - Dissertações/Trabalho de Projeto/Relatório de Estágio/Relatório Final de Prática de Ensino Supervisionada submetidas.

y - Dissertações/Trabalho de Projeto/Relatório de Estágio/Relatório Final de Prática de Ensino Supervisionada defendidas.



- a) Escala de 1 a 5, tendo em conta as respostas dos questionários, em que 1 é o valor mais baixo e 5 o mais elevado.  
b) Que estejam devidamente validadas pelo presidente do júri/coordenador de curso e pelo funcionário dos Serviços e em condições de disponibilização de acordo com o Regulamento Geral de Mestrados do IPVC; são também contabilizadas todas as que se encontram em caráter de embargo.

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

#### 4.4.2. Subprocesso Expediente e Arquivo

O resultado dos indicadores do subprocesso Expediente e Arquivo referente ao ano de 2020 encontram-se na abaixo e na qual se pode verificar que as metas definidas foram atingidas tal como tem vindo a acontecer em anos anteriores.

Quadro 5 – Indicadores do Subprocesso EXP e EAR na ESTG

| Processo / Subprocesso | Indicador   | Fórmula de Cálculo                     | Fonte de Dados                              | Periodicidade | Meta | Resultados anteriores (se aplicável) e Atual             | Conclusão     | Responsável de Dados | Tendência |
|------------------------|---|--|---|---------------|------|--|---------------|----------------------|-----------|
| EAR                    | N.º de reclamações relacionadas com o atendimento telefónico e presencial | Nº de Reclamações por U. O.            | Livro de reclamações e fichas de ocorrência | Semestral     | ≤ 3  | 2016 - 0<br>2017 - 1<br>2018 - 0<br>2019 - 0<br>2020 - 1 | Meta atingida | GP                   | →         |
|                        | Nº de documentos pedidos para consulta e não satisfeitos                  | Nº de pedidos não satisfeitos por U.O. | Impresso EAR/04-Registo de consulta         | Semestral     | ≤ 5  | 2016 - 0<br>2017 - 0<br>2018 - 0<br>2019 - 0<br>2020 - 0 | Meta atingida | GP                   | →         |

Fonte GP-EAR-ESTG

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

#### 4.5. Processo Académicos

As metas do processo Académicos, na ESTG, foram todas atingidas, como se pode visualizar na seguinte.

Quadro 6 – Indicadores do Subprocesso ACA na ESTG

| Processo / Subprocesso | Indicador   | Fórmula de Cálculo                                 | Fonte de Dados | Periodicidade | Meta         | Resultados anteriores (se aplicável) e Atual                       | Conclusão     | Responsável de Dados | Tendência |
|------------------------|---|--|----------------|---------------|--------------|--|---------------|----------------------|-----------|
| ACA                    | Emitir certidões/Diplomas de conclusão de unidades curriculares efetuadas | Data de pedido/Data emissão (por amostragem geral) | GP             | Anual         | 5 dias úteis | 2016 -100%<br>2017 -100%<br>2018 -100%<br>2019 -100%<br>2020 -100% | Meta atingida | Serviços Académicos  | →         |
|                        | Disponibilizar conteúdos programáticos                                    | data de pedido/data disponibilização               | GP             | Anual         | 8 dias úteis | 2016 -100%<br>2017 -100%<br>2018 -100%<br>2019 -100%<br>2020 -100% | Meta atingida | Serviços Académicos  | →         |



|  |   |  |    |       |      |  |               |                     |   |
|--|---|--|----|-------|------|--|---------------|---------------------|---|
|  | Taxa de análise dos processos individuais, no âmbito do plano GRCIC | por amostragem verificar a conformidade dos processos individuais/documentos emitidos, por curso | GP | Anual | 100% | 2016 -100%<br>2017 -100%<br>2018 -100%<br>2019 -100%<br>2020 -100% | Meta atingida | Serviços Académicos | → |
|--|---|--|----|-------|------|--|---------------|---------------------|---|

Fonte: GP-SAC-ESTG

- Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).
- Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).
- Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

#### 4.6. Processo Promoção e Imagem

Os indicadores do processo PIM, tendo sido alterados em 2017, não são de acompanhamento direto pelas UO's. No, entanto, no que diz respeito ao desempenho da UO neste âmbito, no subportal da ESTG foram publicadas 162 notícias, sendo propostas da ESTG 95. Foram ainda divulgadas, na ESTG, 43 Newsletter.

#### 4.7. Processo Ambiente

É um processo com procedimentos um pouco diferentes dos restantes já que elabora o seu balanço por ano civil e não por ano letivo, tendo os GP(s) que enviar para o GIP todos os registos do ano até janeiro, e o GIP tem que fazer o relatório do processo AMB até março, referente ao ano anterior. Este processo integrou o SG do IPVC em abril de 2019, o que significa que não existe histórico para se poder comparar e avaliar resultados. Acresce ainda que, durante o ano 2020, mais alguns indicadores foram introduzidos. O desempenho dos indicadores atualmente analisados neste processo, apresentam-se na tabela abaixo na qual se verifica que somente a Aquisição de produtos com menor quantidade de plástico na sua composição e/ou embalagem e Configurações predefinidas de impressão (frente e verso, baixa qualidade e preto e branco) não cumpriram as suas metas, mas estão em desenvolvimento.

Quadro 7 – Indicadores do Subprocesso AMB na ESTG

| Processo / Subprocesso | Indicador   | Fórmula de Cálculo                                  | Fonte de Dados | Periodicidade | Meta                | Resultados anteriores (se aplicável) e Atual  | Conclusão         | Responsável de Dados | Tendência |
|------------------------|---|---|----------------|---------------|---------------------|---|-------------------|----------------------|-----------|
| AMB                    | Número ações de sensibilização  | N.º ações realizadas, por ano                       | GP             | Semestral     | 2 por ano           | Duas ações em 2019 e 2020   | Meta atingida     | GIP AMB              | ↗         |
|                        | Aquisição de produtos com menor quantidade de plástico na sua composição e/ou embalagem | % reduzida  | GEF            | Anual         | 80% redução por ano | Redução de 40%<br>Continua a comercialização de garrafas de plástico de água nos bares. | Meta não atingida | GIP AMB              | ↗         |
|                        | Configurações predefinidas  | N.º impressoras configuradas/N.º impressoras totais | GP             | Anual         | 100%                | 50% Realizado<br>Falta realizar a configurações   | Meta não atingida | GIP AMB              | ↗         |



|  |  |                         |            |                    |   |               |         |   |
|--|--|-------------------------|------------|--------------------|---|---------------|---------|---|
| as de impressão (frente e verso, baixa qualidade e preto e branco)   |  |                         |            |                    | predefinidas de impressão (frente e verso)  |               |         |   |
| Consumo de papel por utilizador                                      | Consumo total de papel / N.º de utilizadores                               | GP                      | Anual      | 2% redução por ano | 2019 Não há dados<br>Resmas de papel A3 - 0,002UN<br>Resmas de papel A4 - 0,149UN | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |
| Análise da monitorização dos consumos (água, energia elétrica e gás) | Número de monitorizações/n.º de contratos                                  | Gestor Local de Energia | Anual      | 100%               | 2019 - 100%<br>2020 - 100%  | Meta atingida | GLE     | ↗ |
| Consumo de energia por utilizador                                    | Consumo de energia total / N.º utilizadores                                | GP<br>GLE               | Trimestral | 2% aumento por ano | 2019 Não há dados<br>2020 - 46 kWh  | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |
| Pegada ecológica por utilizador                                      | Total de emissões CO2 / N.º utilizadores                                   | GP<br>GLE               | Trimestral | 2% aumento por ano | 2019 Não há dados<br>2020 - 8 CO <sub>2</sub> (kg)                                | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |
| Porcentagem de equipamentos eficientes no consumo de água            | N.º equipamentos eficientes no consumo de água / N.º total de equipamentos | GP                      | Anual      | 2% aumento por ano | 2019 Não há dados<br>2020 - 22,6%   | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |
| Consumo de água por utilizador                                       | Consumo de água total / N.º utilizadores                                   | GP<br>GLE               | Trimestral | 2% aumento por ano | 2019 Não há dados<br>2020 - 0,3m <sup>3</sup>                                     | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |
| Quantidade de resíduos por utilizador                                | Quantidade total de resíduos / N.º utilizadores                            | GP                      | Trimestral | 2% aumento por ano | 2019 Não há dados<br>2020 - 2,9 kg  | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |
| Porcentagem de resíduos indiferenciados                              | Quantidade de resíduos indiferenciados/Quantidade total de resíduos        | GP                      | Trimestral | 2% aumento por ano | 2019 Não há dados<br>2020 - 26,6%   | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |
| Resíduos indiferenciados por utilizador                              | Quantidade de resíduos indiferenciados / N.º utilizadores                  | GP                      | Trimestral | 2% aumento por ano | 2019 Não há dados<br>2020 - 0,8 kg  | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |
| Posição no Ranking   | Leitura do ranking   | Green Metric            | Anual      | Mantém             | Ranking Mundial do IPVC<br>2019 - 351<br>2020 - 172                               | Meta atingida | GIP AMB | ↗ |

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

#### 4.8. Gestão de Empreitadas e Infraestruturas

Este processo integra entre outros, os indicadores de gestão de Equipamentos, Higiene e Segurança das instalações e Gestão frota IPVC. O simulacro previsto em plano, foi concretizado no dia 28 de fevereiro de 2020 com a colaboração dos Bombeiros Municipais e da PSP de Viana



do Castelo. Há ainda a registar a realização de uma ação de formação no dia 23 de setembro de 2020, sobre a utilização de extintores, com as equipas de 1ª intervenção da estrutura de segurança da ESTG.

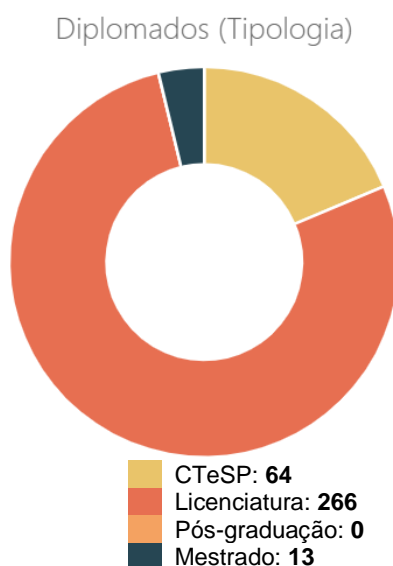
## 5. Evolução da Oferta Formativa e Desempenho dos Cursos (Planos de Melhoria, Indicadores)

Na data de elaboração deste documento os Relatórios Anuais de Curso (RAC) tinham sido todos entregues e analisados, bem como os Planos de Melhoria e os indicadores, pela Direção da UO e pelo Conselho Pedagógico.

A evolução da oferta formativa da ESTG é uma preocupação constante pelo que, os dados referentes às candidaturas e colocações nos cursos da ESTG pelo concurso nacional de acesso (CNA), é apresentada graficamente no Anexo 1. A comparação das classificações mínima, máxima e média da 1ª fase do CNA, por curso, encontra-se no Anexo 2. Será efetuada a análise do índice de procura das licenciaturas, a análise dos candidatos a estes cursos, a análise do índice de ocupação e a análise das notas dos últimos colocados relativamente à média de entrada, por curso. Também a análise aos dados resultantes da procura dos mestrados da ESTG, nos 3 últimos anos letivos, será realizada. Por fim apresenta-se a análise aos dados disponíveis dos candidatos/matriculados nos CTeSP's.

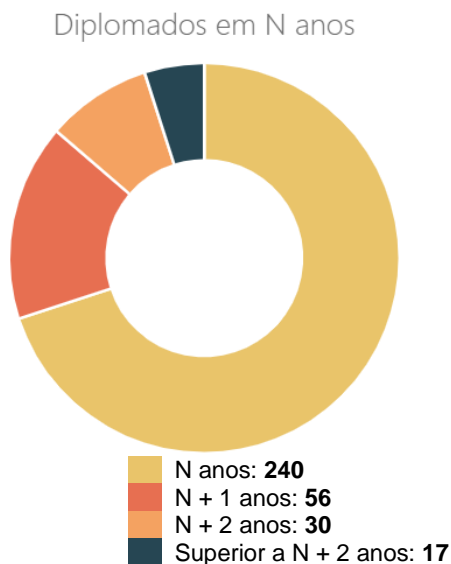
Para caracterizar a evolução da oferta formativa da ESTG, indicadores como o número de diplomados, eficiência formativa desses diplomados e taxa de abandono dos cursos são muito importantes. Em termos globais, na Figura 1 temos representada a evolução do nº de diplomados para o ano letivo 2019/20 que totaliza 343 estudantes.

Figura 1-Evolução do número de diplomados nos cursos da ESTG



De entre os diplomados no ano letivo 2019/2020, na Figura 2, pode verificar-se a distribuição de alunos diplomados por anos necessários para obtenção do seu grau:

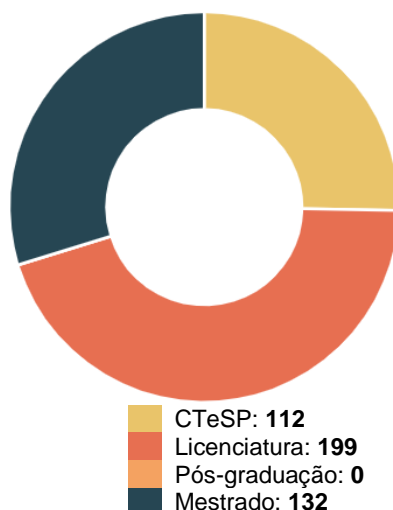
Figura 2-Distribuição dos alunos diplomados



Para o abandono das formações, a Figura 3 mostra, para as várias tipologias de cursos ministradas na ESTG, a evolução desse indicador para o ano letivo em análise. É preocupante o nº de estudantes que abandonaram o Mestrado e o CTeSP relativamente ao nº de alunos colocados nesses cursos.

Figura 3- Abandono nos cursos da ESTG

Abandono Escola (Tipologia)



De seguida e para cada tipo de formação ministrada na ESTG faz-se uma análise mais aprofundada destes e de outros indicadores.

## Licenciaturas

### Índice de procura das licenciaturas da ESTG e candidatos às licenciaturas

O índice de procura dos cursos é a relação entre os candidatos de 1ª opção-1ª fase relativamente às vagas do curso, e está expresso na Tabela 7 para os 3 últimos anos letivos.

A licenciatura em Turismo (regime diurno) continua a apresentar mais candidatos de 1ª opção-1ª fase do que as vagas disponibilizadas mostrando uma tendência decrescente. A licenciatura em Gestão (regime diurno e noturno) evidencia também uma situação favorável na procura por este CE tendo no ano letivo 2020/21 mais candidatos 1ª opção-1ª fase do que as vagas disponibilizadas. A licenciaturas em Design de Ambientes mostra um ligeiro acréscimo no índice de procura enquanto que Design do Produto uma ligeira diminuição. Ao nível dos CE na área da engenharia, Engenharia Mecânica, Engenharia Mecatrónica e Engenharia Informática revelam um aumento no seu índice de procura sendo este mais acentuado no último curso referenciado. Engenharia da Computação Gráfica e Multimédia bem como Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores registaram uma ligeira diminuição no correspondente índice de procura. Graficamente, no Anexo 1, é mostrada a evolução do número de candidatos aos CE da ESTG bem como número de colocados relativamente à 1ª fase do concurso. Após a 3ª fase do CNA foram preenchidas vagas sobranes com candidatos dos concursos especiais, e mudança de par instituição/curso.

Tabela 7- Índice de procura das Licenciaturas da ESTG

| Curso  | 2018/19 | 2019/20 | 2020/2021 |
|--|---------|---------|-----------|
| Design de Ambientes                            | 0,23    | 0,25    | 0,28      |
| Design do Produto                              | 0,50    | 0,53    | 0,39      |
| Engenharia Alimentar                           | 0,00    | 0,00    | 0,00      |
| Engenharia Civil e do Ambiente                 | 0,03    | 0,03    | 0,00      |
| Engenharia da Computação Gráfica e Multimédia  | 0,16    | 0,15    | 0,11      |
| Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores | 0,13    | 0,30    | 0,11      |
| Engenharia Informática                         | 0,43    | 0,37    | 0,78      |
| Engenharia Mecânica                            | 0,24    | 0,08    | 0,15      |
| Engenharia Mecatrónica                         | 0,03    | 0,03    | 0,05      |
| Gestão   | 0,88    | 0,89    | 1,05      |
| Gestão Noturno                                 | 0,08    | 0,07    | 0,11      |
| Turismo  | 1,36    | 1,34    | 1,17      |
| Turismo Pós-laboral                            | 0,23    | 0,17    | 0,00      |

Fonte: Observatório IPVC

### Índice de ocupação das licenciaturas da ESTG e candidatos às licenciaturas

O índice de ocupação é a relação entre o número de colocados na 1ª fase CNA e as vagas disponibilizadas, por curso. Na Tabela 8 encontram-se os índices de ocupação das licenciaturas da ESTG, para os 3 últimos anos letivos. No final da 1ª fase do CNA, o índice de ocupação dos cursos Gestão, Turismo e Engenharia Informática mostram um número de alunos colocados igual ao número de abertura de vagas correspondendo ao curso de Design de Produto o maior índice de ocupação que mostra que as vagas disponibilizadas foram ultrapassadas. As licenciaturas em Design de Ambientes, Engenharia da Computação Gráfica e Multimédia e Engenharia Mecânica apresentam um acréscimo no valor deste índice. Na área das engenharias, persiste o problema da baixa procura da Licenciatura em Engenharia Civil e do Ambiente bem como em Engenharia Alimentar e Engenharia Mecatrónica. Por sua vez, a Licenciatura em Turismo Pós-laboral apresenta um acentuado decréscimo do índice de ocupação relativamente ao ano letivo anterior.

Após a 3ª fase do CNA foram preenchidas as vagas sobranes com candidatos dos concursos especiais e mudança de par instituição/curso, que tinham ficado como suplentes.

Tabela 8- Número de colocados e índice de ocupação das Licenciaturas da ESTG (1ª fase CNA)

| Curso  | 2018/19              |                  | 2019/20              |                  | 2020/21              |                  |
|--|----------------------|------------------|----------------------|------------------|----------------------|------------------|
|  | Colocados<br>1ª fase | Índ.<br>ocupação | Colocados<br>1ª fase | Índ.<br>ocupação | Colocados<br>1ª fase | Índ.<br>ocupação |
| Design de Ambientes                            | 12                   | 0,23             | 15                   | 0,47             | 29                   | 0,73             |
| Design do Produto                              | 38                   | 0,50             | 41                   | 1,03             | 51                   | 1,04             |
| Engenharia Alimentar                           | 0                    | 0,00             | 0                    | 0,00             | 2                    | 0,08             |
| Engenharia Civil e do Ambiente                 | 1                    | 0,03             | 1                    | 0,03             | 0                    | 0,00             |
| Engenharia da Computação Gráfica e Multimédia  | 7                    | 0,16             | 8                    | 0,20             | 15                   | 0,26             |
| Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores | 9                    | 0,13             | 14                   | 0,35             | 19                   | 0,35             |
| Engenharia Informática                         | 61                   | 0,43             | 70                   | 1,00             | 85                   | 1,00             |
| Engenharia Mecânica                            | 16                   | 0,24             | 8                    | 0,22             | 19                   | 0,46             |
| Engenharia Mecatrónica                         | 1                    | 0,03             | 2                    | 0,06             | 4                    | 0,10             |
| Gestão   | 50                   | 0,88             | 54                   | 1,00             | 58                   | 1,00             |
| Gestão Noturno                                 | 15                   | 0,08             | 24                   | 0,57             | 25                   | 0,54             |
| Turismo  | 50                   | 1,36             | 50                   | 1,00             | 56                   | 1,04             |
| Turismo Pós-laboral                            | 28                   | 0,23             | 28                   | 0,93             | 11                   | 0,32             |



---

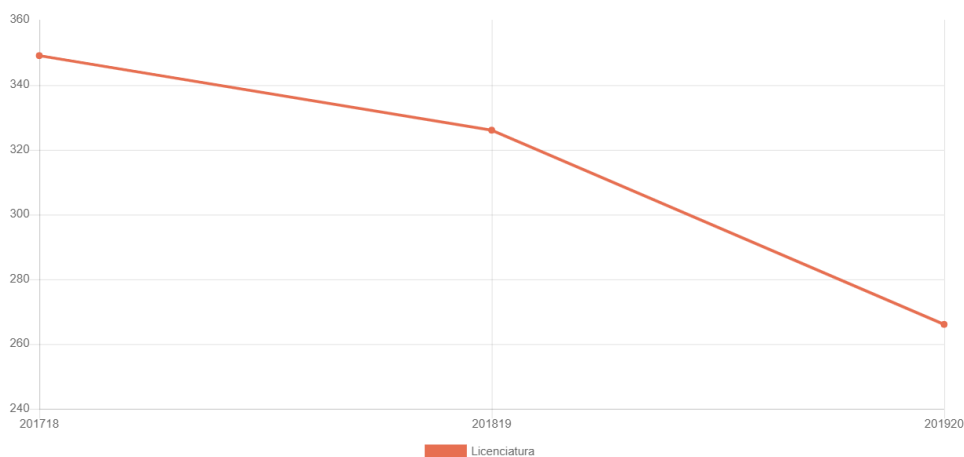
O resultado dos alunos matriculados no 1<sup>o</sup> ano/1<sup>a</sup> vez com ingresso via CNA e concursos e regimes especiais, por curso, pode ser analisado na Tabela 9 para o ano em análise.

Tabela 9-Alunos matriculados no 1ºano/1ª vez nas Licenciaturas da ESTG em 2019/20

| Licenciaturas                                  | Alunos matriculados 1º ano/1ª vez | Alunos matriculados via CNA |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|
| Design de Ambientes                            | 38                                | 34                          |
| Design do Produto                              | 60                                | 51                          |
| Engenharia Alimentar                           | 9                                 | 2                           |
| Engenharia Civil e do Ambiente                 | 9                                 | 0                           |
| Engenharia da Computação Gráfica e Multimédia  | 37                                | 30                          |
| Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores | 58                                | 46                          |
| Engenharia Informática                         | 103                               | 80                          |
| Engenharia Mecânica                            | 48                                | 24                          |
| Engenharia Mecatrónica                         | 23                                | 5                           |
| Gestão   | 72                                | 54                          |
| Gestão Noturno                                 | 56                                | 40                          |
| Turismo  | 69                                | 53                          |
| Turismo Pós-laboral                            | 31                                | 11                          |

No total das Licenciaturas ministradas na UO, nota-se uma tendência para a diminuição do número de alunos diplomados, principalmente entre o ano letivo 2018/19 e 2019/20 (Figura 4).

Figura 4- Evolução do nº de diplomados em N anos, nas licenciaturas da ESTG para os três últimos anos



No anexo 4 apresenta-se, para cada Licenciatura, esta análise. É no curso de Gestão noturno no qual se verifica uma maior incidência de alunos que termina a sua Licenciatura em N+2 anos ou superior a N+2 anos.

### Classificações dos últimos colocados relativamente à média de entrada, por curso

Encontram-se no Anexo 2, os gráficos correspondentes à evolução das classificações mínima, máxima e média da 1ª fase do CNA, por curso. Pela observação desses gráficos regista-se uma diminuição da nota mínima de acesso nos cursos de Design do Produto e Gestão noturno enquanto no curso de Turismo, Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores e Engenharia Mecânica esta classificação aumentou ligeiramente. No que diz respeito à classificação máxima de acesso esta diminuiu no curso de Engenharia da Computação e Multimédia, em Engenharia Mecatrónica e ainda em Turismo Pós-laboral.

Outro indicador importante para a UO é a evolução da taxa de empregabilidade dos seus diplomados. No que diz respeito às Licenciaturas, único dado disponível, pode verificar-se na Tabela 10 e na Figura 5 seguintes que houve um aumento de 2,25% entre 2018 e 2019 tendo diminuído 0,31% entre 2019 e 2020.

Tabela 10 - Evolução da taxa de empregabilidades das licenciaturas da ESTG nos três últimos anos

|               | 2017   | 2018   | 2019   | 2020 |
|---------------|--------|--------|--------|------|
| Licenciaturas | 93,20% | 93,20% | 95,30% | 95%  |

Figura 5- Evolução da taxa de empregabilidade das licenciaturas da ESTG nos três últimos anos



Fonte: Observatório IPVC

Uma grande preocupação dos órgãos dirigentes da ESTG diz respeito à percentagem de abandono nas Licenciaturas ministradas na UO. Na Tabela 11 apresenta-se a evolução dessa taxa, por curso de Licenciatura, nos 4 últimos anos

Tabela 11- Evolução da taxa de abandono nas licenciaturas da ESTG nos últimos anos

| %Abandono curso                               | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Ciência e Tecnologia Alimentar                | 5,5%    | 4,7%    | 4,2%    | 0,0%    |
| Engenharia de Redes e Sistemas de Computador  | ---     | 15,9%   | 16,0%   | 21,2%   |
| Turismo (PL)                                  | 13,2%   | 8,8%    | 13,5%   | 14,3%   |
| Engenharia da Computação Gráfica e Multimédia | 13,9%   | 13,3%   | 11,3%   | 12,9%   |
| Engenharia Alimentar                          | 12,5%   | 27,3%   | 31,3%   | 35,3%   |
| Engenharia Informática                        | 9,1%    | 13,6%   | 10,4%   | 12,2%   |
| Engenharia Mecânica                           | 10,3%   | 12,1%   | 9,8%    | 8,5%    |
| Gestão  | 6,7%    | 5,4%    | 10,6%   | 11,1%   |
| Gestão (N)                                    | 8,0%    | 9,2%    | 11,1%   | 9,1%    |
| Turismo                                       | 5,3%    | 9,0%    | 8,1%    | 9,5%    |
| Design de Ambientes                           | 8,3%    | 7,6%    | 5,6%    | 15,1%   |
| Design de Produto                             | 17,1%   | 5,6%    | 3,1%    | 8,1%    |
| Engenharia Civil e do Ambiente                | 9,9%    | 5,7%    | 11,3%   | 26,8%   |
| Engenharia Eletrónica e Redes de Computadores | 14,5%   | 9,6%    | 15,2%   | 33,3%   |
| Engenharia Mecatrónica                        | ---     | 17,4%   | 23,7%   | 18,9%   |
| Engenharia de Sistemas de Energias Renováveis | 5,9%    | 12,9%   | 11,1%   | 0,0%    |

Fonte: Observatório IPVC

As taxas registadas têm as suas causas bem identificadas através da intervenção da comissão de mediação para o abandono.

## Mestrados

No ano letivo de 2020/21, a estratégia da oferta formativa da ESTG incluiu a abertura de 8 mestrados com 25 vagas a concurso dos quais, dois, no âmbito da parceria APNOR. Na Tabela 12 encontram-se registados os dados relativos à taxa de ocupação nos mestrados da ESTG, nos últimos 3 anos letivos, podendo concluir-se que este número vem tendencialmente a diminuir.

Tabela 12 – Taxa de ocupação nos mestrados da ESTG, nos últimos 3 anos letivos.

| Mestrado                            | 18/19 | 19/20 | 20/21 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| Cibersegurança                      | ---   | 96,7% | 66,7% |
| Contabilidade e Finanças            | 124%  | 112%  | 84%   |
| Design Integrado                    | 96%   | 68%   | 32%   |
| Engenharia Alimentar                | 64%   | 44%   | 24%   |
| Engenharia Civil e do Ambiente      | 48%   | 48%   | 28%   |
| Engenharia Informática              | ---   | 60%   | 40%   |
| Gestão das Organizações             | 116%  | 112%  | 96%   |
| Turismo, Inovação e Desenvolvimento | 92%   | 40%   | 36%   |

Fonte: Observatório IPVC

Apesar de, em alguns Mestrados, a taxa de ocupação ser elevada, não reflete o número de diplomados (Figura 6) que tem vindo a diminuir muito acentuadamente. Este reduzido número de diplomados, é outra preocupação dos órgãos de gestão da ESTG já que se reflete numa grande



percentagem de alunos que abandona o curso, principalmente no 2º ano. A taxa de abandono nesta tipologia de curso pode ser observada na Tabela 12

Figura 6-Evolução do nº de Diplomados nos Mestrados da ESTG

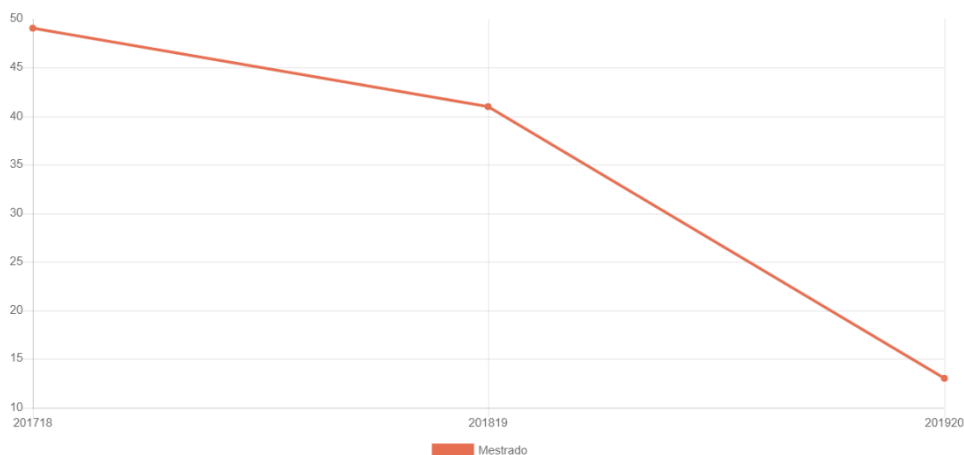


Tabela 13-Taxa de abandono nos Mestrados, na ESTG

| %Abandono curso                                     | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Gestão das Organizações: Ramo de Gestão de Empresas | 41,2%   | 41,8%   | 36,0%   | 64,7%   |
| Empreendedorismo e Inovação na Indústria Alimentar  | 38,1%   | 33,3%   | 0,0%    |         |
| Design Integrado                                    | 19,1%   | 16,0%   | 22,6%   | 31,7%   |
| Turismo, Inovação e Desenvolvimento                 | 23,8%   | 27,3%   | 11,5%   | 54,8%   |
| Sistemas de Energias Renováveis                     | 0,0%    |         |         |         |
| Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar           | 20,0%   | 60,0%   |         |         |
| Engenharia Civil e do Ambiente                      | 28,0%   | 34,4%   | 35,0%   | 54,5%   |
| Cibersegurança                                      |         |         |         | 34,5%   |
| Engenharia de Software                              | 40,0%   | 10,0%   | 33,3%   |         |
| Contabilidade e Finanças                            | 24,5%   | 35,1%   | 33,3%   | 66,7%   |
| Engenharia Informática                              |         | 63,6%   | 50,0%   | 6,7%    |
| Engenharia Alimentar                                |         | 14,8%   | 35,9%   | 25,0%   |
| Informática de Segurança e Computação Forense       | 0,0%    | 22,2%   |         |         |

Fonte: Observatório IPVC

## CTeSP

No ano letivo 2020/21, a ESTG abriu candidaturas para 8 CTeSP, com 30 vagas por curso para Concurso Nacional e 2 vagas para Estudante Internacional. Os resultados do preenchimento de vagas no 1º ano dos CTeSP, nos três últimos anos letivos, encontra-se na Tabela 14.

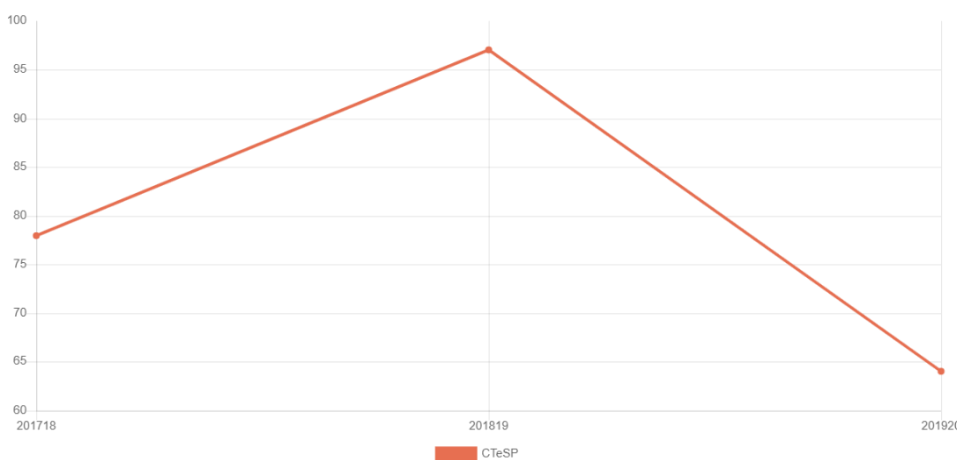
O curso de Construção e Reabilitação continua a ter um número de candidatos muito baixo o que se reflete no número de alunos matriculados. Também Qualidade e Segurança Alimentar, neste último concurso foi pouco procurado. No entanto, houve para os cursos mencionados, um grande número de candidaturas por estudantes internacionais. No entanto, na globalidade dos cursos de CTeSP da ESTG, nota-se uma diminuição acentuada do número de candidatos.

Tabela 14-Alunos matriculados no 1º ano dos CTeSP nos últimos 3 anos letivos

| CTeSP-ESTG  | 2018 | 2019 | 2020  |
|---|------|------|-------|
| Construção e Reabilitação                           | 9    | 12   | 9     |
| Desenvolvimento Web e Multimédia                    | 23   | 22   | 29    |
| Gestão Hoteleira                                    | 20   | 32   | 26    |
| Manutenção Mecânica                                 | 23   | 26   | 13    |
| Mecatrónica   | 25   | 22   | 26    |
| Qualidade e Segurança Alimentar                     | 15   | 26   | 7     |
| Redes e Sistemas Informáticos                       | 29   | 30   | ----- |
| Sistemas Eletrónicos e Computadores                 | 23   | 29   | 28    |
| Tecnologias e Programação de Sistemas de Informação | ---  | 26   | 29    |

A evolução do número de diplomados, para os três últimos anos nos CTeSP lecionados na ESTG, pode ser observada na Figura 7, no qual se verifica um acréscimo acentuado no ano letivo 2018/2019 decrescendo acentuadamente no ano letivo 2019/2020.

Figura 7-Evolução do número de diplomados nos CTeSP nos últimos 3 anos



Fonte: Observatório IPVC

Outra grande preocupação da Direção da ESTG diz respeito ao abandono escolar. Dos dados disponíveis até ao momento da elaboração deste BG e que se encontram na Tabela 15, para os cursos com maior taxa de abandono apresentam-se esses valores a “bold” para os quatro últimos anos letivos em análise. Nota-se que as taxas de abandono cresceram acentuadamente a partir do ano letivo 2017/18.

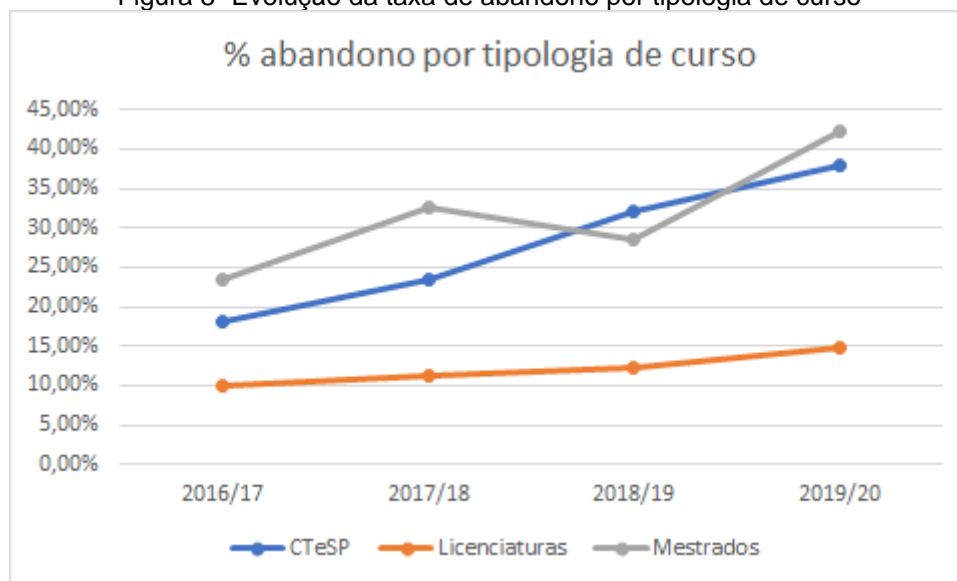
Tabela 15-Evolução da taxa de abandono nos CTeSP nos últimos anos

| %Abandono curso                                     | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Desenvolvimento Web e Multimédia                    | 9,1%    | 26,8%   | 18,3%   | 33,3%   |
| Eficiência Energética nos Edifícios                 | 4,5%    | 20,0%   | 100,0%  |         |
| Construção e Reabilitação                           | 14,3%   | 0,0%    | 16,7%   | 39,1%   |
| Qualidade e Segurança Alimentar                     | 25,0%   | 9,1%    | 45,8%   | 31,0%   |
| Gestão Hoteleira                                    | 23,3%   | 20,8%   | 26,9%   | 23,2%   |
| Tecnologias e Programação de Sistemas de Informação | 22,6%   | 19,2%   | 17,9%   | 41,9%   |
| Sistemas Eletrónicos e Computadores                 | 29,3%   | 31,4%   | 32,1%   | 39,3%   |
| Manutenção Mecânica                                 | 16,7%   | 18,0%   | 23,7%   | 27,8%   |
| Mecatrónica   | 20,0%   | 28,1%   | 26,0%   | 28,0%   |
| Redes e Sistemas Informáticos                       | 16,0%   | 22,2%   | 39,0%   | 15,0%   |
| Alimentação e Restauração Coletiva                  |         | 30,0%   | 14,3%   | 100,0%  |
| Processo Industrial                                 |         | 55,6%   | 25,0%   |         |

Fonte: Observatório IPVC

Analisando na globalidade e por tipologia de curso, a Figura 8 mostra a evolução do abandono na ESTG entre os anos letivos 2016 e 2020:

Figura 8- Evolução da taxa de abandono por tipologia de curso



Fonte: Observatório IPVC

No que respeita aos CTeSP há uma tendência crescente no abandono destes cursos. Nos cursos de Mestrados, o ano letivo 2018/19 apresenta uma acentuada diminuição do abandono que reverteu bruscamente em 2019/20 que pode ser explicada pelo facto de os alunos do 2º ano estarem a realizar a sua Dissertação, na maior parte das vezes em ligação direta com empresas e, devido à situação de pandemia/confinamento serem obrigados a interromper o seu trabalho. É para as Licenciaturas que a taxa de abandono é menor com uma tendência constante.

É também importante analisar o sucesso escolar dos estudantes da ESTG através das taxas de aprovação sobre avaliados e sobre inscritos. Para as três tipologias de curso ministradas na UO, a Tabela 16 apresenta esses resultados. A maior percentagem de aprovação verifica-se nos cursos de Mestrado e a menor nos cursos de CTeSP, sendo que o ano 2019-20, para esta tipologia de curso é o que apresenta taxas mais baixas. Esta diminuição na percentagem de aprovação no ano letivo 2019-20, em particular, poderá relacionar-se com o período de EaD experienciado no 2º semestre e que poderá ter levado ao desânimo e má adaptação dos alunos a este tipo de ensino. No entanto, em termos globais, as taxas de aprovação nas várias UC's dos cursos da ESTG são relativamente elevadas.

Tabela 16-Taxas de aprovação globais por tipologia de curso nos últimos 3 anos

| 2017-18             |                         |                         |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|
|                     | Aprovados/avaliados (%) | Aprovados/inscritos (%) |
| <b>Mestrado</b>     | 97,75                   | 86,06                   |
| <b>Licenciatura</b> | 84,97                   | 67,94                   |
| <b>CTeSP</b>        | 82,56                   | 69,63                   |
| 2018-19             |                         |                         |
|                     | Aprovados/avaliados (%) | Aprovados/inscritos (%) |
| <b>Mestrado</b>     | 96,7                    | 90,17                   |
| <b>Licenciatura</b> | 84,9                    | 67,27                   |
| <b>CTeSP</b>        | 80,38                   | 65,73                   |
| 2019-20             |                         |                         |
|                     | Aprovados/avaliados (%) | Aprovados/inscritos (%) |
| <b>Mestrado</b>     | 96,61                   | 84,38                   |
| <b>Licenciatura</b> | 84,37                   | 68,09                   |
| <b>CTeSP</b>        | 77,05                   | 59,51                   |

Embora os resultados da taxa de aprovação não sejam muito preocupantes, o mesmo não acontece relativamente à taxa de conclusão dos cursos, como se pode verificar na Tabela 17. As taxas de conclusão apresentadas são calculadas tendo por base o ano de ingresso dos estudantes e os N anos de duração de cada curso. No ano letivo 2017-18, a taxa de conclusão das licenciaturas não é apresentada por falta de dados na plataforma de indicadores do Observatório IPVC relativamente ao ano 2015-16.

É urgente perceber o porquê destas taxas tão diminutas e estabelecer ações que levem a um aumento destas taxas.

Tabela 17-Taxa de conclusão nos cursos nos últimos 3 anos

| <b>2017-18 - Taxa de conclusão dos cursos</b> |       |
|---|-------|
| <b>Mestrado</b>                               | 22,66 |
| <b>Licenciatura</b>                           | N.A.  |
| <b>CTeSP</b>                                  | 36,73 |
| <b>2018-19 - Taxa de conclusão dos cursos</b> |       |
| <b>Mestrado</b>                               | 19,26 |
| <b>Licenciatura</b>                           | 38,1  |
| <b>CTeSP</b>                                  | 39,34 |
| <b>2019-20 - Taxa de conclusão dos cursos</b> |       |
| <b>Mestrado</b>                               | 20,51 |
| <b>Licenciatura</b>                           | 33,52 |
| <b>CTeSP</b>                                  | 25,35 |

## **6. Alterações nas necessidades e expectativas das PI relevantes para a Unidade e nos respetivos meios de comunicação – GMS-05/01**

### **6.1. Resultados de auscultação das PI (Avaliação da Satisfação), incluindo comunicações**

Nesta seção são apresentados os resultados disponíveis mais relevantes obtidos na auscultação às partes interessadas, nomeadamente no Inquérito de Avaliação e Satisfação da Qualidade do Ensino (IASQE), Inquérito a Entidades de Acolhimento de Estágios CTeSP, Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores, Inquérito aos Utilizadores das Bibliotecas, Inquérito de Avaliação da Satisfação com Ensino à Distância (EaD).

#### **ANÁLISE IASQE**

No que diz respeito à participação dos estudantes no Inquérito de Avaliação e Satisfação da Qualidade do Ensino (IASQE), a baixa taxa de envolvimento dos alunos tem sido sempre discutida em reunião de Conselho Pedagógico (CP), sendo mencionado que, nalguns cursos, a participação é nula. No ano letivo 2019/20, essa taxa foi de 28,2% no 1º semestre e de 18,4% no 2º semestre. A diminuição da percentagem de participação no 2º semestre pode estar relacionada com o período de abertura de preenchimento do inquérito, uma vez que grande parte dos alunos já se encontra fora do ambiente escolar por ter obtido aprovação às UC's no período de avaliação contínua. Os indicadores para cada item avaliado nesse inquérito são apresentados na Tabela 18. Como se pode verificar, o grau de satisfação mais baixo diz respeito à avaliação dos serviços de Cantina, para as três tipologias de ensino existentes na ESTG.



Tabela 18-Grau de satisfação dos itens avaliados no IASQE

|  |                    | Grau de<br>satisfação (%)<br>2019 | Grau de<br>satisfação (%)<br>2020 |
|--|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Grau de satisfação Serviços e Infraestruturas    | CTeSP (1ºS)        | 90,56                             | 88,74                             |
|  | Licenciatura (1ºS) | 84,80                             | 83,72                             |
|  | Mestrado (1ºS)     | 80,60                             | 84,93                             |
| Grau de satisfação Ambiente Académico            | CTeSP              | 95,10                             | 95,95                             |
|  | Licenciatura       | 91,80                             | 92,15                             |
|  | Mestrado           | 94,04                             | 95,11                             |
| Grau de satisfação Docentes                      | CTeSP (1ºS)        | 92,70                             | 88,25                             |
|  | Licenciatura(1ºS)  | 89,55                             | 91,90                             |
|  | Mestrado (1ºS)     | 91,46                             | 93,55                             |
|  | CTeSP (2ºS)        | 95,98                             | 89,88                             |
|  | Licenciatura (2ºS) | 89,72                             | 87,61                             |
|  | Mestrado (2ºS)     | 90,21                             | 92,39                             |
| Grau de satisfação Unidades Curriculares         | CTeSP (1ºS)        | 91,56                             | 88                                |
|  | Licenciatura(1ºS)  | 89,16                             | 91,07                             |
|  | Mestrado (1ºS)     | 89,39                             | 94,3                              |
|  | CTeSP (2ºS)        | 92,83                             | 87,94                             |
|  | Licenciatura (2ºS) | 88,48                             | 85,98                             |
|  | Mestrado (2ºS)     | 85,83                             | 91,23                             |
| Grau de satisfação Recursos Didático-Pedagógicos | CTeSP (1ºS)        | 92,97                             | 87,82                             |
|  | Licenciatura(1ºS)  | 90,04                             | 91,21                             |
|  | Mestrado (1ºS)     | 87,60                             | 94,55                             |
|  | CTeSP (2ºS)        | 91,28                             | 89,21                             |
|  | Licenciatura (2ºS) | 88,84                             | 86,50                             |
|  | Mestrado (2ºS)     | 86,90                             | 91,72                             |
| Grau de satisfação Académicos                    | CTeSP (1ºS)        | 92,50                             | 88,57                             |
|  | Licenciatura(1ºS)  | 85,05                             | 81,38                             |
|  | Mestrado (1ºS)     | 94,64                             | 82,61                             |
| Grau de satisfação Biblioteca                    | CTeSP (1ºS)        | 96,72                             | 97,22                             |
|  | Licenciatura(1ºS)  | 92,01                             | 94,29                             |
|  | Mestrado (1ºS)     | 96,30                             | 95,24                             |
| Grau de satisfação Informática/Audiovisuais      | CTeSP (1ºS)        | 85,83                             | 92,08                             |
|  | Licenciatura(1ºS)  | 79,07                             | 82                                |
|  | Mestrado (1ºS)     | 83,02                             | 80                                |
| Grau de satisfação Bar                           | CTeSP (1ºS)        | 92,62                             | 92,31                             |
|  | Licenciatura(1ºS)  | 92,64                             | 86,75                             |
|  | Mestrado (1ºS)     | 78,95                             | 89,13                             |
| Grau de satisfação Cantina                       | CTeSP (1ºS)        | 84,43                             | 77,45                             |
|  | Licenciatura(1ºS)  | 77,78                             | 69,42                             |
|  | Mestrado (1ºS)     | 53,57                             | 70,45                             |
| Grau de satisfação Curso                         | CTeSP              | 92,71                             | 91,96                             |
|  | Licenciatura       | 86,5                              | 78,80                             |

|  |          |       |       |
|--|----------|-------|-------|
|  | Mestrado | 80,26 | 82,84 |
|--|----------|-------|-------|

**RELATÓRIO DO INQUÉRITO A ENTIDADES DE ACOLHIMENTO DE ESTÁGIOS CTeSP | 2019**

|   | Respostas | Estagiários | Percentagem | Índice Médio de satisfação (de 1 a 5) |
|---|-----------|-------------|-------------|---------------------------------------|
| Alimentação e Restauração Coletiva                  | 5         | 5           | 100%        | 4,2                                   |
| Desenvolvimento Web e Multimédia                    | 12        | 16          | 75%         | 4,1                                   |
| Gestão Hoteleira                                    | 4         | 15          | 26,7%       | 4,9                                   |
| Manutenção Mecânica                                 | 5         | 17          | 29,4%       | 4,0                                   |
| Mecatrónica   | 9         | 17          | 52,9%       | 4,2                                   |
| Sistemas Eletrónicos e Computadores                 | 0         | 14          | 0%          | ----                                  |
| Tecnologias e Programação de Sistemas de Informação | 8         | 16          | 50%         | 4,5                                   |
| Total   | 43        | 86          | 50%         |                                       |

O grau de satisfação com o estagiário, com o processo e acompanhamento por parte do docente responsável é também valorizado muito positivamente.

**RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES | 2020**

A percentagem de colaboradores que participaram no inquérito foi de 4,1 para docentes e 7,4 para não docentes. De entre todos os itens em avaliação no inquérito, apresenta-se uma análise daqueles mais e menos valorizados e a respetiva valorização média (escala de 1 a 5) por funcionários e docentes apesar da escassa participação.

| Funcionários   |                                      | Docentes   |  |
|--|--------------------------------------|--|--|
| + valorizados  | - valorizados                        | + valorizados  | - valorizados  |
| Ambiente de trabalho (4,5)                               | Equipamento informático (2,5)        | Horário de Trabalho e flexibilidade para conciliar com a vida pessoal e familiar (4,3) | Mecanismos de comunicação e diálogo entre colaboradores e gestores (3,1) |
| Certificação do Sistema pela A3ES e suas implicações (5) | Serviço de cantinas e/ou bares (2,5) |  |  |
|  | Sistema de avaliação (2,5)           |  |  |
|  | Progressão na carreira (2,5)         |  |  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | Aptidão de liderança para conduzir a organização (2,5)                      |  |  |
|  | Lidera através do exemplo, aceita críticas: Presidência (2,5)               |  |  |
|  | Delega e encoraja a confiança mútua e o respeito: Presidência (2,5)         |  |  |
|  | Reconhece e premeia os esforços individuais e de equipas: Presidência (2,5) |  |  |
|  | Mecanismos de comunicação e diálogo entre colaboradores e gestores (2,5)    |  |  |
|  | Sistema de incentivo, reconhecimento de mérito e valorização (2,0)          |  |  |

#### RELATÓRIO DO INQUÉRITO AOS UTILIZADORES DAS BIBLIOTECAS | 2017

A percentagem de participação na ESTG foi de 14,1 tendo todos os itens em avaliação uma pontuação acima de 4 valores por parte de docentes, funcionários e alunos dos vários graus académicos.

#### RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM ENSINO À DISTÂNCIA (EaD) | 2020

O Inquérito de Avaliação da Satisfação com Ensino à Distância (EaD) foi disponibilizado entre 06 de julho e 31 de julho de 2020, por via eletrónica.

A população alvo é constituída pelos docentes que lecionaram durante o 2º semestre de 2019/20 no IPVC, que foram contactados via email para responder ao inquérito, cuja participação foi de 31,9% (nível IPVC). Na ESTG a taxa de participação foi de 36,8%.

O grupo disciplinar que mais contribuiu para a taxa de respostas foi Artes, Design e Humanidades com 16,9%.

No universo IPVC o tipo de sessões síncronas foi o mais adotado com Sessões expositivas por videoconferência e Disponibilização de materiais de apoio ao estudo (por ex., textos, filmes, apresentações, etc.). Relativamente a ATIVIDADES DE APRENDIZAGEM, as mais utilizadas foram Sessões práticas em formato online e Realização de tarefas/exercícios propostos. Os meios utilizados foram o Moodle IPVC e o Zoom Colibri. O APOIO À APRENDIZAGEM/TUTORIAS foram assegurados por Esclarecimento de dúvidas em sessões por videoconferência. As FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS ALUNOS foi efetuado através de Contacto via plataformas online e Contacto por email. As METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO DAS APRENDIZAGENS mais utilizadas foram Avaliação contínua de conhecimentos e Avaliação contínua de competências ligadas à aplicação de conhecimentos. Avaliação contínua de competências ligadas à aplicação de conhecimentos: as mais usadas foram Trabalhos práticos/projetos/ apresentações.

CONTROLO DA FRAUDE/INTEGRIDADE ACADÉMICA: Controlo através de tempo limitado para as respostas dos testes;



**PROCESSO DE PREPARAÇÃO DO DOCENTE PARA A ADAPTAÇÃO DAS SUAS UC AO EAD:**

Processo autónomo de formação em EaD;

**QUANDO COMPARADA A EXPERIÊNCIA DOCENTE EM EAD COM O ENSINO PRESENCIAL:**

No EaD a quantidade de trabalho do docente foi superior; No EaD o nível médio de resultados obtidos pelos estudantes foi igual; No EaD a confiança na autenticidade foi inferior; No EaD o grau de exigência foi igual;

**EXPERIÊNCIA PESSOAL EM EAD NO PERÍODO DE SUSPENSÃO DE ATIVIDADES DEVIDO À COVID 19:**

Senti dificuldades em controlar comportamentos inadequados de alguns estudantes em ambientes online; Tive dificuldades em controlar a assiduidade dos estudantes; Tive dificuldade em conseguir que os estudantes seguissem as orientações e prazos dos trabalhos; Senti-me pouco à vontade a dinamizar aulas síncronas; A experiência tem possibilitado o desenvolver de novas estratégias de ensino-aprendizagem; Tive de desenvolver novas competências em TIC para conseguir adaptar as minhas UC a EaD; Consegui envolver ativamente a maioria dos estudantes nas aulas e nas tarefas propostas; A experiência tem sido enriquecedora para adquirir competências em e-learning; A preparação das atividades no ensino em EaD exige muito mais tempo ao docente do que no ensino presencial; Consegui promover a participação dos estudantes nas aulas síncronas; Tive facilidade em dinamizar aulas síncronas; A adaptação ao EaD sobrecarregou demasiado a minha atividade docente; Os estudantes adaptaram-se bem ao EaD

A opinião dos docentes sobre o EaD: O EaD estimula a autonomia do estudante no desenvolvimento da sua aprendizagem; O EaD favorece aprendizagens ativas, centradas no estudante; O EaD permite uma maior flexibilidade ao estudante na gestão do seu tempo; O IPVC deve aumentar a oferta de cursos em e-learning ou b-learning; O EaD é adequado para promover aprendizagens ativas dos estudantes; Estou motivado para fazer formação em EaD; O EaD oferece uma modalidade de ensino inclusiva e facilitadora para estudantes com problemas de saúde; O EaD oferece uma modalidade de ensino inclusiva e facilitadora para trabalhadores-estudantes; A oferta de cursos em EaD no IPVC favorece o aumento da procura por novos públicos.

**6.2. Alterações nas necessidades e expetativas das PI relevantes para a Unidade e respetivos meios de comunicação**

Com base na auscultação (inquéritos), pela análise efetuada anteriormente, deverá ser prestada atenção especial aos resultados do inquérito ao Grau de Satisfação dos Colaboradores, nomeadamente:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Funcionários não docentes | Equipamento informático (2,5)   |
|                           | Serviço de cantinas e/ou bares (2,5)  |
|                           | Sistema de avaliação (2,5)  |
|                           | Progressão na carreira (2,5)  |
|                           | Aptidão de liderança para conduzir a organização (2,5)                      |
|                           | Lidera através do exemplo, aceita críticas: Presidência (2,5)               |
|                           | Delega e encoraja a confiança mútua e o respeito: Presidência (2,5)         |
|                           | Reconhece e premeia os esforços individuais e de equipas: Presidência (2,5) |
|                           | Mecanismos de comunicação e diálogo entre colaboradores e gestores (2,5)    |
|                           | Sistema de incentivo, reconhecimento de mérito e valorização (2,0)          |

## 7. Avaliação de Fornecedores/Prestadores de Serviços (se aplicável)

A avaliação de fornecedores é uma atividade realizada pelo requerente da aquisição de bens, serviços e empreitadas e pelo serviço de aprovisionamento/balcão único sendo, essencialmente, da competência dos serviços centrais pois as aquisições encontram-se centralizadas no IPVC, não existindo conhecimento/intervenção da direção nestes processos.

## 8. Resultados de inspeções, fiscalizações a atividades e serviços (se aplicável)

Nada a referir (processo centralizado nos serviços técnicos do IPVC).

## 9. Auditorias ao Sistema

Cumprindo o Plano de Auditorias definido, existindo apenas discrepâncias na data de realização de algumas das auditorias, foram realizadas três auditorias Internas, das quais resultaram um total de 5 OBS e 26 NC cujas FO estão elencadas na Tabela 19, e uma auditoria externa cujas FO foram abertas de forma transversal ao IPVC. Outras ocorrências foram registadas dando lugar à abertura de 4 FO. Para cada FO foi dado o devido seguimento na ON.IPVC.

Tabela 19-Auditorias realizadas no âmbito do SG na ESTG em 2020

| Processo - Subprocesso                                  | Interna/ Externa? | Data da Auditoria | Relatório de Auditoria Interna |    | FO efetivamente abertas pelo Processo |    | N. Processo em ON.IPVC  |
|---|-------------------|-------------------|--------------------------------|----|---------------------------------------|----|---|
|   |                   |                   | OBS                            | NC | OBS                                   | NC |   |
| ESTG (ACA; FOR; AMB; LAB; OBS; BIB; EAR; CIN e CRC).    | Interna           | 28/01             | 4                              | 10 | 0                                     | 11 | 2020/001503<br>2020/002285<br>2020/001480<br>2020/001486<br>2020/001487<br>2020/001488<br>2020/001617<br>2020/001730<br>2020/001731<br>2020/001732<br>2020/002285 |
| SGGQ-IPVC-Saúde   | Interna           | 25/06             |                                |    |                                       | 4  | 2020/006750<br>2020/006751<br>2020/006752<br>2020/006753  |
| NP EN ISO 9001:2015; NP 4469:2019                       | Externa           | 08/07 a 10/07     |                                |    |                                       |    | As FO foram abertas transversalmente  |
| ESTG (ACA; FOR; OBS; BIB; EIN; CIN; CRC; PGE; GMS; GDO) | Interna           | 21/12             | 1                              | 11 | 0                                     | 11 | 2021/000023<br>2021/000024<br>2021/000037<br>2021/000038<br>2021/000039<br>2021/000040<br>2021/000041<br>2021/000042<br>2021/000052                               |



---

|  |  |  |  |  |  |  |                            |
|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  | 2021/000054<br>2021/001306 |
|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------|

|      |        |  |  |  |  |   |  |
|------|--------|--|--|--|--|---|--|
| SGGQ | Outras |  |  |  |  | 4 | 2020/013196<br>2020/013115<br>2020/011083<br>2020/001628 |
|------|--------|--|--|--|--|---|--|

Na Tabela 20 apresentam-se as principais causas das ocorrências registadas cuja FO foi aberta em 2020. Para a auditoria interna realizada em 21 de dezembro de 2020, uma vez que as FO foram abertas em janeiro de 2021, não são apresentadas nesta tabela. Assim, somente são apresentadas as causas para as 19 FO abertas no ano 2020 com a seguinte distribuição por processo: 2 – ACA, 5-FOR, 1-GMS, 1-LAB, 1-PAT, 3-AMB, 1-APR, 4-SAU e 1-GEI.



## BALANÇO DE GESTÃO

Tabela 20-Análise das principais causas das ocorrências registadas

| Id_processo | Descrição           | Tipo de ocorrência | Assunto  | Causa  | Processo |
|-------------|---------------------|--------------------|--|--|----------|
| 2020/001480 | Ficha de ocorrência | NC                 | Auditoria ACA/ESTG_2020.01.28_NC n.º 3                         | O Coordenador da Comissão de Creditação de Competências negou-se a efetuar o lançamento das notas obtidas por creditação. As notas foram lançadas pela docente Arlete Carvalho e não pela subdiretora para agilizar o processo de matrículas, seguindo as indicações | ACA      |
| 2020/001486 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ESTG_FOR_2020.01.28_NC n.º 5                 | Não existência de credenciais de acesso dos envolvidos na Auditoria, nomeadamente dos membros da Direção, que no ano a que a mesma dizia respeito, 2018/2019, não estavam ainda em funções.  | FOR      |
| 2020/001487 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ESTG_FOR_2020.01.28_NC n.º 7                 | A informação disponível nos SAC relativa a alunos inscritos não está a ser corretamente transferida para a plataforma ON, em particular para os RUC.   | FOR      |
| 2020/001488 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ESTG_FOR_2020.01.28_NC n.º 8                 | O Gabinete da Qualidade do IPVC não publicou no portal da ESTG o referido RAC  | FOR      |
| 2020/001503 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ESTG_2020.01.28_NC n.º1a)                    | O procedimento não está bem implementado para a prestação de serviços letivos.   | GMS      |
| 2020/001617 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ACA/FOR/AMB/LAB/OBS/BIB/EAR_2020.01.28_N C10 | Não existe ainda na ESTG um local definido para o armazenamento de resíduos, sendo este um local provisório.   | LAB      |
| 2020/001628 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Falta de condições para atividades letivas no A1.2             |  | PAT      |
| 2020/001730 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ESTG_2020.01.28_NC 12                        |  | AMB      |
| 2020/001731 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ESTG_2020.01.28_NC 13                        |  | AMB      |
| 2020/001732 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ESTG_2020.01.28_NC 14                        |  | AMB      |
| 2020/001778 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria Interna ESTG_FOR_2020.01.28_NC n.º 6                 |  | FOR      |
| 2020/002285 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Relatório da Auditoria Interna à ESTG                          |  | APR      |
| 2020/006750 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria IPVC - COVID 19 25 JUNHO 2020 ESTG                   |  | SAU      |
| 2020/006751 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade   | Auditoria IPVC - COVID 19 25 JUNHO 2020 ESTG                   |  | SAU      |



## BALANÇO DE GESTÃO

|             |                     |                  |  |   |     |
|-------------|---------------------|------------------|--|---|-----|
| 2020/006752 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade | Auditoria IPVC - COVID 19 25 JUNHO 2020 ESTG               |   | SAU |
| 2020/006753 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade | Auditoria IPVC - COVID 19 25 JUNHO 2020 ESTG               |   | SAU |
| 2020/011083 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade | Impossibilidade de anexar documentos na candidatura online |   | ACA |
| 2020/013115 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade | Balança do laboratório L1.12 avariada                      |   | FOR |
| 2020/013196 | Ficha de Ocorrência | Não Conformidade | Quadro elétrico  | Falta de potência no circuito de tomadas das salas em causa. Está programada uma intervenção nessas salas para colocação de calhas ao redor das mesma possibilitando a instalação de mais tomadas assim como o respetivo reforço do quadro elétrico afeto a | GEI |

## 10. Análise de Ocorrências (análise de principais causas, tendências)

Em relação ao número de FO abertas por reclamações, verifica-se uma evolução muito positiva nesse número entre o ano de 2018 e 2020 em que esse número é de oito. Para não conformidades entre o ano 2018 e 2019 houve uma diminuição acentuada no número de este tipo de FO que, infelizmente, em 2020 voltou a aumentar. Das FO abertas por NC, estas são decorrentes de uma auditoria interna realizada em janeiro de 2020 ao processo FOR (5 NC), ao processo ACA (2 NC) e ao processo AMB (3 NC). No entanto e num computo geral verifica-se uma diminuição do número total de ocorrências no ano em análise relativamente aos anteriores (Tabela 21).

Tabela 21-Análise de ocorrências

| ESTG  |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Tipo Estatística  | 2018      | 2019      | 2020      |
| N.º Total Reclamações                                       | 46        | 20        | 8         |
| N.º Total Sugestões   | 2         |           | 1         |
| N.º Total NC  | 24        | 6         | 19        |
| N.º Total Observações                                       | 3         | 6         | 2         |
| N.º Total Elogios   |           |           | 0         |
| Nº Total PNC  |           |           |           |
| <b>Nº Total OCORRÊNCIAS</b>                                 | <b>75</b> | <b>32</b> | <b>30</b> |
| N. Dias resposta Reclam. (15 d desde entrada na on.ipvc.pt) |           | 65,727    | 84,5      |
| N. Total de reclamações sem resposta                        | 27        | 9         | 2         |
| N.º Total de Correções                                      | 13        | 6         | 7         |
| N.º Total de Ações Corretivas                               | 17        | 4         | 5         |
| N.º Total de Ações Preventivas                              | 3         | 0         | 0         |
| Taxa de ações “fechadas”                                    |           | 70%       | 67%       |
| Taxa de ações “fechadas-eficazes”                           |           | 43%       | 100%      |

## 11. Resultados de Rankings, Certificações e Acreditações ou reconhecimentos (de serviço, curso, outros...)

No ano de 2020 foram efetuadas auditorias a todas as escolas e serviços do IPVC, por parte da empresa consultora XZ Consultores, tendo sido atribuído o selo do HEALTH & SAFETY – COVID FREE. A atribuição deste selo indica que a Escola Superior de Tecnologia e Gestão cumpre os requisitos preconizados nas orientações da ACT (Autoridade para as condições de trabalho), DGS (direção Geral de Saúde) e OIT (Organização internacional do trabalho).

Em julho de 2020, o SG do IPVC foi auditado e por cumprir com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 viu o seu certificado revalidado. Pela primeira vez, o IPVC foi também certificado pelo cumprimento dos requisitos da norma NP 4469:2015, no âmbito da Responsabilidade Social. Desta forma, todo o trabalho desenvolvido ao longo dos últimos anos pelo Gabinete de Qualidade, pelos Gestores de Qualidades nas várias UO, pelos Gestores Institucionais de Processo e pelos Gestores de Processo, ficou reconhecido. Estes certificados, são extensivos à ESTG, no âmbito da Formação Superior, sua primeira missão enquanto UO integrada no IPVC.

Ao nível exclusivo da ESTG foi obtido o Prémio Geração de Positron no âmbito de um projeto dos alunos do Núcleo de Design da ESTG e ainda, no dia 9 de janeiro decorreu a cerimónia do Hastear do galardão Eco-Escolas.

Em 2020, três cursos receberam o resultado da Autoavaliação por parte da A3ES: Engenharia Informática, acreditado por 6 anos; Engenharia da Computação Gráfica e Multimédia, acreditado por 6 anos e Mestrado em Gestão das Organizações, acreditado por 6 anos. Mais quatro cursos deveriam ter submetido o Relatório de Autoavaliação à A3ES, no entanto, devido à situação pandémica provocada pelo novo coronavírus SARS-COV-2, o prazo foi alargado e foram apenas submetidos em 2021: Licenciatura em Design de Ambientes, Licenciatura em Design do Produto, Mestrado em Design Integrado e ainda o novo ciclo de estudos do Mestrado em Turismo e Inovação.

## 12. Evolução a nível da adequação dos recursos

### 12.1 Recursos Humanos (PD/PND): nº e rácios, qualificação e concretização do Plano de Formação

#### Pessoal Docente:

A ESTG, no ano letivo 2019/2020 apresentava um total de 82 docentes, todos em regime de Exclusividade, cuja categoria e qualificação se mostra no quadro seguinte:

Quadro 8- Qualificação do Pessoal Docente da ESTG

|                             |    | Doutoramento | Mestrado |
|-----------------------------|----|--------------|----------|
| Prof. Adjunto               | 68 | 63           | 5        |
| Prof. Coordenador           | 10 | 10           | 0        |
| Eq. Assistente 2º triénio   | 3  | 0            | 3        |
| Prof. Coordenador Principal | 1  | 1            | 0        |
| Total                       | 82 | 74           | 8        |

Contava, ainda, com 7 docentes com título de Especialista nas áreas de Ciências da Informática, Finanças, Banca e Seguros, Turismo, Arquitetura Paisagística - Ordenamento Paisagístico, Gestão e Administração e Arquitetura e Urbanismo.

Relativamente aos rácios dos cursos da ESTG, segue no quadro 9 os valores de corpo docente próprio e doutores para os CTeSPs, e nos quadros 10 e 11 os valores de corpo docente próprio e doutores/especialistas nas áreas fundamentais do ciclo de estudos, respetivamente para licenciaturas e mestrados.

Quadro 9- Rácios de docentes dos CTeSPs

| Curso                            | Corpo docente próprio – docentes em tempo integral | Corpo docente próprio – docentes em tempo integral (ETI) | Doutores (ETI) |
|----------------------------------|--|--|----------------|
| Construção e Reabilitação        | 91%  | 95%  | 86%            |
| Desenvolvimento Web e Multimédia | 47%  | 70%  | 66%            |
| Gestão Hoteleira                 | 31%  | 51%  | 56%            |



|   |     |     |     |
|---|-----|-----|-----|
| Manutenção Mecânica                                 | 63% | 81% | 74% |
| Mecatrónica   | 67% | 85% | 61% |
| Qualidade e Segurança Alimentar                     | 73% | 89% | 81% |
| Sistemas Eletrónicos e Computadores                 | 59% | 78% | 59% |
| Tecnologias e Programação de Sistemas de Informação | 50% | 70% | 64% |

Quadro 10- Rácios de docentes das licenciaturas

| Curso  | Corpo docente próprio – docentes em tempo integral | Corpo docente próprio – docentes em tempo integral (ETI) | Doutores (ETI) | Doutores/Especialistas nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) |
|--|--|--|----------------|---|
|  | min. 60%   | min. 60%   | min. 15%       | min. 50%  |
| Design de Ambientes                            | 71%  | 86%  | 76%            | 36%   |
| Design do Produto                              | 83%  | 93%  | 79%            | 51%   |
| Engenharia Alimentar                           | 85%  | 95%  | 90%            | 64%   |
| Engenharia Civil e do Ambiente                 | 95%  | 97%  | 92%            | 46%   |
| Engenharia da Computação Gráfica e Multimédia  | 54%  | 78%  | 63%            | 57%   |
| Engenharia de Redes e Sistemas de Computadores | 50%  | 71%  | 76%            | 55%   |
| Engenharia Informática                         | 60%  | 76%  | 76%            | 55%   |
| Engenharia Mecânica                            | 73%  | 85%  | 90%            | 54%   |
| Engenharia Mecatrónica                         | 89%  | 94%  | 94%            | 65%   |
| Gestão   | 76%  | 88%  | 82%            | 45%   |
| Gestão (nocturno)                              | 74%  | 88%  | 78%            | 46%   |
| Turismo  | 48%  | 67%  | 74%            | 31%   |
| Turismo (regime pós-laboral)                   | 50%  | 68%  | 75%            | 31%   |

Quadro 11- Rácios de docentes das mestrados

| Curso                    | Corpo docente próprio – docentes em tempo integral | Corpo docente próprio – docentes em tempo integral (ETI) | Doutores (ETI) | Doutores/Especialistas nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) |
|--------------------------|--|--|----------------|---|
|                          | min. 75%   | min. 75%   | min. 50%       | min. 50%  |
| Cibersegurança           | 45%  | 72%  | 78%            | 78%   |
| Contabilidade e Finanças | 50%  | 83%  | 87%            | 70%   |
| Design Integrado         | 85%  | 92%  | 67%            | 33%   |
| Engenharia Alimentar     | 92%  | 96%  | 100%           | 47%   |



|   |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|
| Engenharia Civil e do Ambiente                          | 100% | 100% | 100% | 80%  |
| Engenharia Informática                                  | 71%  | 88%  | 92%  | 101% |
| Gestão das Organizações :<br>Ramo de Gestão de Empresas | 82%  | 96%  | 89%  | 45%  |
| Turismo, Inovação e Desenvolvimento                     | 67%  | 83%  | 90%  | 63%  |

### **Pessoal não docente:**

O pessoal não docente que contribuiu para o bom funcionamento da ESTG tem-se revelado competente e eficiente e é transversal a todas as formações ministradas na UO. A formação recorrente promovida pela ESTG-IPVC demonstra assim resultados positivos, considerando-se pertinente continuar com a estratégia formativa definida até ao momento. A ESTG conta com 25 colaboradores em dedicação exclusiva, para apoio ao funcionamento da UO na sua vertente pedagógica, administrativa e de prestação de serviços. A distribuição dos colaboradores pelos respetivos serviços é a seguinte: 3 no Balcão Único (tesouraria, recursos humanos e património); 3 na Biblioteca e Arquivo que garantem a abertura do espaço e arquivo; nos Serviços de Informática, 2 técnicos mantêm em funcionamento uma rede de equipamentos, garantindo o normal funcionamento das comunicações da ESTG; 4 colaboradores asseguram o funcionamento dos Serviços Académicos; nos Laboratórios, 6 funcionários apoiam a atividade letiva e a prestação de serviços; o Gabinete de Apoio aos Cursos conta com 2 funcionários; 3 colaboradores apoiam o secretariado da Direção e o Apoio aos Órgãos Científico e Pedagógico; 2 colaboradores asseguram os Serviços Técnicos/manutenção. Existem ainda serviços contratados de segurança e limpeza.

### 12.2. Recursos materiais e serviços

A ESTG dispõe de espaços educativos adequados à formação dos estudantes nas diversas áreas cuja capacidade foi reduzida devido à pandemia COVID-19 e para cumprimento da legislação e indicações do SNS. Possui também laboratórios apetrechados com equipamentos sofisticados (nas várias áreas do saber ministradas na UO). Para a realização de eventos internos/externos dispõe de um auditório com capacidade para 200 pessoas, três anfiteatros- um com capacidade total de 106 lugares, outro com capacidade total de 73 lugares e o terceiro com capacidade de 150 lugares que, perante a situação de pandemia COVID-19 e pelos motivos já anteriormente mencionados viram a capacidade reduzida para 53, 35 e 81 lugares, respetivamente. A redução da capacidade dos espaços letivos, dos laboratórios e dos anfiteatros levou à necessidade de uma gestão diferente dos horários letivos, com aulas que decorreram simultaneamente em regime misto (presencial/virtual). Esta nova gestão de horários levou à necessidade de recorrer a tecnologias até agora não utilizadas – várias salas foram equipadas com sistema de vídeo e som que permitia transmitir a aula nesse regime misto (alunos em sala e outros em formato de EaD, em simultâneo).

## 13. Requisitos legais e avaliação de conformidade

### 13.1. Impacto de alterações na Legislação, Regulamentação e Normas

No Quadro 9, apresenta-se a legislação associada aos processos que foram considerados mais relevantes durante o ano letivo 2019-2020. Muita dessa legislação decorreu da situação pandémica e teve como principal objetivo regulamentar o funcionamento do ensino superior em termos de atividades letivas e não letivas, nomeadamente na passagem do ensino presencial para a distância e do trabalho presencial para o regime de teletrabalho. Essa legislação também foi o suporte para a definição dos planos de contingência, e suas atualizações, ao longo do ano. Também foi aprovado em 2020 o Regulamento de organização do tempo de trabalho no Instituto Politécnico de Viana do Castelo, um importante instrumento que valoriza e organiza o trabalho do pessoal não docente. Este regulamento permite a todos os coladores não docentes do IPVC melhorar a forma como organizam o seu trabalho, permitindo uma maior flexibilidade para conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Quadro 9 – Legislação mais relevante para o ano em análise

|  |  |
|--|--|
| DESPACHO-IPVC-P-11/2020, de 10 de março  | MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DA COVID-19  |
| Decreto-Lei n.º 9/2020, 10 de março  | Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico.  |
| Decreto-Lei nº73/2011 de 17 de junho, Diário da República, 1.ª série — N.º 116 — 17 de junho de 2011 | Alteração ao Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, que estabelece o regime geral da gestão de resíduos;  |
| DESPACHO N.º 2836-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 43/2020, 2º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-03-02    | Ordena aos empregadores públicos a elaboração de um plano de contingência alinhado com as orientações emanadas pela Direção-Geral da Saúde, no âmbito da prevenção e controlo de infeção por novo Coronavírus (COVID-19)   |
| DECRETO-LEI N.º 10-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 52/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE I DE 2020-03-13    | Estabelece medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus - COVID 19  |
| Orientação nº 014/2020 de 21/03/2020   | Infeção por SARS-COV-2 (COVID-19) – Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares   |
| Portaria n.º 82-C/2020 de 31 de março  | Medida de apoio ao reforço de emergência de equipamentos sociais e de saúde, de natureza temporária e excecional, para assegurar a capacidade de resposta das instituições públicas e do setor solidário com atividade na área social e da saúde, durante a pandemia da doença COVID-19    |
| Despacho n.º 5782-A/2019   | Aprova as orientações a que se refere o n.º 3 do artigo 64.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro (regime jurídico das instituições de ensino superior), para a fixação das vagas para os concursos nacional e locais para ingresso no ensino superior público no ano letivo de 2018-2019 |
| Decreto-Lei n.º 133/2019 - Diário da República n.º 168/2019  | Princípios e regras de acreditação, organização e funcionamento da modalidade de ensino superior à distância   |
| Despacho n.º 5782-A/2019   | Definição de VAGAS (atenção particular a Artigo 13.º Ciclos de estudos de elevado nível de desemprego)   |



---

|  |   |
|--|---|
| Estatutos das Unidades de Investigação |   |
| Despacho IPVC-P-79-2019                | Prémio de Estímulo à Produção Científica. - Prémio à produção científica de autores IPVC em Scopus e Web of Science |

As maiores alterações verificadas na legislação no ano 2020 dizem respeito à prevenção e controlo de infeção pelo novo Coronavírus (SARS-COV-2). Também o nº de vagas ao CNA sofreu alterações, por indicação do Ministério.

### 13.2. Cumprimento das Obrigações de Conformidade – GDO-01/0

O procedimento descrito no âmbito do Processo Gestão Documental do SG-IPVC, tem vindo a ser cumprido, nomeadamente na formatação e codificação dos documentos (impressos em vigor na ON.IPVC); elaboração, aprovação e distribuição documental; na chamada de atenção, de todos os intervenientes, para possíveis revisões/atualizações de documentos publicadas na ON.IPVC; no procedimento a seguir no que respeita a documentos de origem externa; às metodologias de Arquivo definidas conforme os procedimentos do Processo Biblioteca e Arquivo;



### 14. Aspetos da Responsabilidade Social significativos

A ESTG partilha dos aspetos da Responsabilidade Social significativos elencados no quadro seguinte:

| TEMA RS                      | ASPETO de RS   | IMPACTES   | Controlar | Influenciar | Rotina | Positivo | Negativo | Requisitos Legais e Regulamentares associados   | Metodologia de Gestão e Controlo                                | Parte interessada |
|------------------------------|--|--|-----------|-------------|--------|----------|----------|---|---|-------------------|
| Governação organizacional    | Transparência e carácter ético das atividades  | Confiança das PI                                   | X         | X           | X      | X        |          | Código de ética   | PGRIC, Código de ética AP, Código ética IPVC, Política, Valores | Todas             |
|                              | Publicidade responsável (informação pública sobre oferta formativa, cursos, informação. Sobre reconhecimentos, certificações,..) | Confiança das PI                                   | X         | X           | X      | X        |          | RJIES, RJAES  | G/GSI   | Todas             |
|                              | Relações com clientes/ consumidores  | Notoriedade, atratividade, Satisfação, fidelização | X         | X           | X      | X        |          | estatutos e regulamentos académicos e, pedagógicos, e de serviços de Apoio; Legislação ensino superior; Contrato PS | Processos do SG; Inquéritos (IASQE, SST,...)                    | Todas             |
|                              | Satisfação de necessidades e expectativas  |  |           |             |        |          |          |   |   |                   |
| Qualidade de bens e serviços |  |  |           |             |        |          |          |   |   |                   |
| Direitos Humanos             | Direito à Liberdade de expressão   | participação ativa; contribuir para                | X         | X           | X      | X        |          | RGIES, RJAES, Constituição,   | Funcionamento órgãos, sugestões,                                | Todas             |



## BALANÇO DE GESTÃO

|                   |  |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |
|-------------------|--|---|---|---|---|---|--|--|---|--|--------------------------|
|                   | Direito à liberdade religiosa, pensamento, orientação sexual e cultura                   | melhorar funcionamento; inclusão social                                     |   |   |   |   |  |  | Código de trabalho  | elogios, reclamações, Código de Ética                                      |                          |
|                   | Diversidade  |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |
|                   | Não discriminação  |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |
|                   | Igualdade de Género  |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |
|                   | Direitos de Personalidade  |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |
|                   | Direito à educação   | contribuir para qualificação, formação e valorização pessoal e profissional | X | X | X | X |  |  | Quadro de qualificações; Regimes de Acesso e Ingresso; Bolsas | Processos FOR, ACA, ASO, Escola Inclusiva, Academia Sénior                 | alunos; comunidade local |
|                   | Educação/formação para idade local a vida/formação da sociedade e das comunidades locais |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |
|                   | Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal                                | Produtividade, motivação, satisfação, redução absentismo                    | X | X | X | X |  |  | Legislação laboral  | Processo RHU, Regulamento assiduidade, ASO; NP4552                         | colaboradores            |
|                   | Reconhecimento e recompensa do trabalho  | Produtividade, motivação, satisfação  | X | X | X | X |  |  | Legislação laboral  | RHU (avaliação de desempenho); medalhas tempo de serviço e doutoramento... | colaboradores            |
| Práticas Laborais | Direito ao trabalho e condições dignas de trabalho                                       | Postos de trabalho seguros e saudáveis                                      | X | X | X | X |  |  | Legislação SST  | processos SAU e GEI  | colaboradores            |
|                   | Higiene no trabalho  |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |
|                   | Segurança no trabalho  |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |
|                   | Direito à saúde  |   |   |   |   |   |  |  |   |  |                          |



## BALANÇO DE GESTÃO

|  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |       |
|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|-------|
| Ambiente   | Consumo de energia, incluindo energias renováveis  | Impacto económico e ambiental com otimização de recursos naturais;         | X | X | X | X | X   |   | GEI, AMB, EcoEscolas Carros elétricos,                         | Todas |
|  | Consumo de água                                    | Impacto económico e ambiental com otimização de recursos naturais;         | X | X | X | X | x   |   | GEI/AMB  | Todas |
|  | Mobilidade Sustentável                             | Impacto económico, social e ambiental com otimização de recursos naturais; | X | X | X | X |   |   | MTR; projeto U-BIKE, Bus-Académico; Carros Elétricos           | Todas |
|  | Cooperação com instituições                        | comprometimento, reconhecimento, sinergias para desenvolvimento            | X | X | X | X |   |   | Processo GPE, FOR, GIN, CIN, Escola Inclusiva; Academia Junior | Todas |
|  | Envolvimento na realização de fins públicos        |  |   |   |   |   |   |   |  |       |
|  | Relações de parceria                               |  |   |   |   |   |   |   |  |       |
|  | Partilha de conhecimento                           |  |   |   |   |   |   |   |  |       |
|  | Desenvolvimento mútuo e sinergias                  |  |   |   |   |   |   |   |  |       |
| Inovação tecnológica em prol do desenvolvimento sustentável          | soluções tecnológicas que visem a sustentabilidade | X  | X | X | X |   | Programas financiadores; Contratos        | OTIC/UI                                       | parceiros  |       |
| Atração e retenção de talentos                                       | qualidade e reconhecimento do IPVC                 | X  | X | X | X |   | legislação ES (Graus e diplomas), laboral | PGE, RHU                                      | colaboradores  |       |
| Respeito pelas patentes, direitos de autor e propriedade intelectual |  | X  | X | X | X |   | legislação; Regras de programa            | Processo GIN, UI, Código Conduta, Regulamento |  |       |



## BALANÇO DE GESTÃO

|                              |  |  |   |   |   |   |   | financiador;<br>Contrato  | de Propriedade<br>Intelectual                                |  |
|------------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|
| Consumidor                   | Saúde e segurança do consumidor              | Promoção SS, prevenção de incidentes               | X | X | X | X | X | Regulamento Segurança Alimentar; Codex; Legislação Segurança Instalações e Equipamentos | GEI, ALI, ALO, SAU, LAB                                      | alunos e colaboradores, visitantes           |
|                              | Privacidade e proteção de dados pessoais     | Impedir utilização, uso indevido de Dados pessoais | X | X | X | X | X | RGPD  | GSI, ACA, RHU, GEF, BOL                                      | alunos, colaboradores, PS em nome individual |
| Desenvolvimento da Sociedade | Atividades sociais, culturais e de lazer     | Promoção e desenvolvimento para a cidadania        | X | X | X | X |   |   | CUL, DES, Escola Inclusiva, Academia Sénior, Academia Júnior |  |
|                              | Apoio ao desenvolvimento da comunidade local |  |   |   |   |   |   |   |  |  |
|                              | Envolvimento com a comunidade                |  |   |   |   |   |   |   |  |  |

No entanto, aspetos de responsabilidade social tais como:

- Princípios de Ética, RS ou Sustentabilidade no Ensino, Investigação e Transferência de Conhecimento
- Desenvolvimento pessoal e profissional
- Formação para uma cidadania ativa
- Aprendizagem colaborativa
- Promoção da mobilidade nacional e internacional
- Relacionamento com os alumni
- Investigação em desenvolvimento sustentável
- Difusão e transferência de conhecimento
- Difusão e transferência de conhecimento junto de públicos vulneráveis
- Práticas de divulgação e transferência científica integradas no ensino



- 
- Ciência Aberta
  - Prestação de serviços e trabalho colaborativo

são indicadores que devem merecer a máxima atenção e definição de estratégias de desenvolvimento.

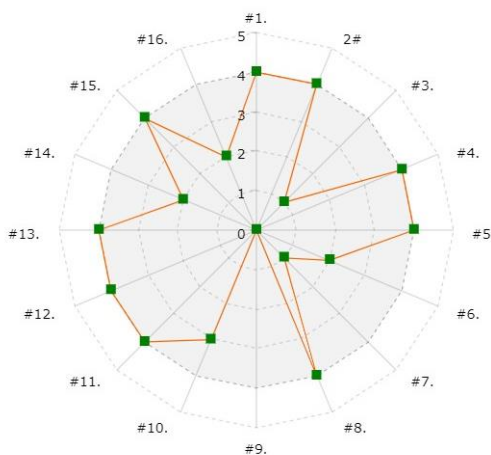




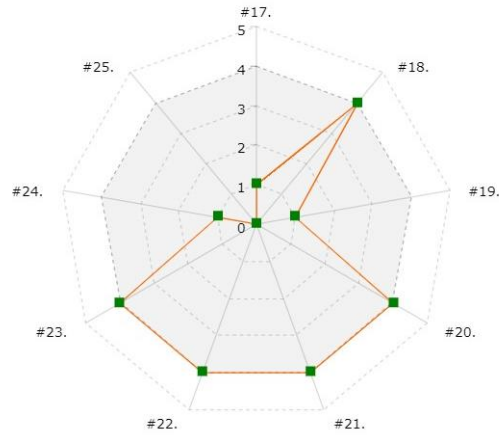
A análise anterior, sobre os indicadores que merecem atenção especial na área da Responsabilidade Social, decorreu da participação do IPVC e da ESTG no processo de Autoavaliação sobre Responsabilidade Social. Deste processo resultou um relatório que reportou a seguinte situação:



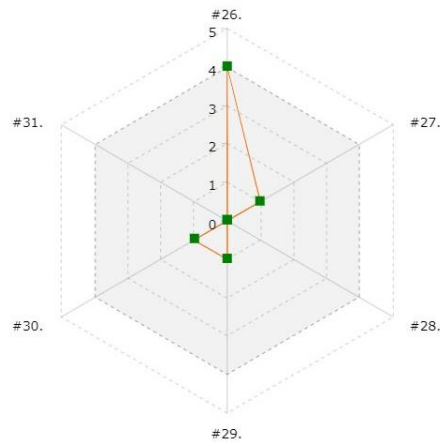
### 1. CAMPUS SOCIALMENTE RESPONSÁVEL



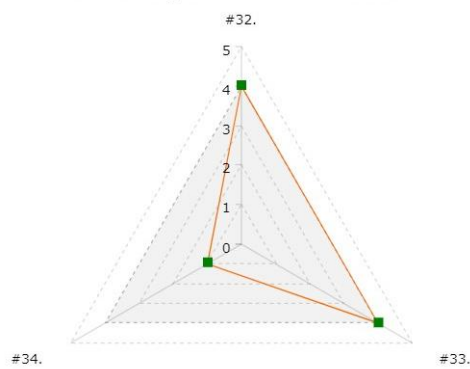
## 2. FORMAÇÃO PESSOAL E PROFISSIONAL DOS ESTUDANTES E RELAÇÃO COM ALUMNI



## 3. GESTÃO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL DA PRODUÇÃO E DIFUSÃO DO CONHECIMENTO



## 4. PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA COMUNIDADE



Transpor incumprimento de legislação para matriz de R&O (Item 15).



## 15. Identificação de Riscos e Oportunidades para a Unidade (SWOT)

|                  | FATORES POSITIVOS   | FATORES NEGATIVOS   |
|------------------|---|---|
| FATORES INTERNOS | <p style="text-align: center;"><b>S</b></p> <p style="text-align: center;">Strengths<br/>Forças</p> <p>Rede consolidada e boa relação com empresas/parceiros da região</p> <p>Elevada qualificação do corpo docente (doutores e especialistas)</p> <p>Relacionamento de proximidade com os estudantes.</p> <p>Bons resultados nos processos de avaliação e acreditação dos CE;</p> <p>Relacionamento estreito com escolas secundárias e profissionais da região;</p> <p>Dinâmica de participação e implementação de projetos de inovação pedagógica e curricular;</p> <p>Elevado grau de satisfação dos estudantes com os cursos, docentes e UCs</p> <p>Projetos e ações na área da responsabilidade social, reconhecidos;</p> <p>Dinâmica de aprovações e concretização de projetos de I&amp;D e de prestação de serviços;</p> <p>Integração do corpo docente em unidades de I&amp;D acreditadas;</p> <p>Elevadas taxas de empregabilidade dos graduados;</p> <p>Instalações requalificadas (eliminado o amianto da cobertura, intervenções conducentes a um maior conforto térmico e maiores níveis de iluminação natural, equipamentos de videoconferência nas salas, infraestruturas elétricas em salas de aula);</p> <p>Dinâmica de atividades curriculares e extracurriculares com envolvimento das associações e núcleos de estudantes</p> | <p style="text-align: center;"><b>W</b></p> <p style="text-align: center;">Weaknesses<br/>Fraquezas</p> <p>Envelhecimento do pessoal docente e não docente;</p> <p>Déficit de pessoal técnico e de apoio;</p> <p>Elevadas taxas de insucesso em UCs de algumas áreas de conhecimento e com impacto na eficiência formativa de alguns cursos, nomeadamente nas engenharias;</p> <p>Níveis de abandono elevados;</p> <p>Problemas de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência em alguns espaços;</p> <p>Dificuldade na captação de alunos para alguns CE de 2º ciclo e 1º ciclo;</p> <p>Oferta pouco sustentada e atrativa ao nível de formação ao longo da vida;</p> <p>Turmas com elevado número de alunos e sobrelotação em sala de aula, agravada pelas questões da pandemia;</p> <p>Usabilidade do sistema de assiduidade e de gestão da atividade letiva e do sistema de candidaturas online;</p> <p>Integração e melhoria dos Sistemas de Informação que permitam uma monitorização contínua de informação relevante para a gestão (atividade letiva, atividade científica; execução de projetos)</p> |



|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| FATORES<br>EXTERNOS | <p style="text-align: center;"><b>O</b></p> <p style="text-align: center;">Opportunities<br/>Oportunidades</p> <p>Dinâmica de atração e fixação de diversas empresas na região;<br/>Necessidade emergente de diplomados na região em áreas de formação da ESTG;<br/>Reconhecimento e perceção, por parte da comunidade, das valências técnico-científicas instaladas na ESTG, motivando consórcios, parcerias e colaborações em projetos de I&amp;D e consultorias;<br/>Necessidade de qualificação da população ao nível de formação ao longo da vida;<br/>Possibilidade de acreditação de formações em regimes de e-learning ou b-learning;<br/>Potencial de crescimento na captação de estudantes internacionais, nomeadamente junto da comunidade CPLP.</p> | <p style="text-align: center;"><b>T</b></p> <p style="text-align: center;">Threats<br/>Ameaças</p> <p>Localização afastada do eixo metropolitano Braga - Porto;<br/>Concorrência com instituições congéneres em regiões vizinhas;<br/>Demografia deprimida na região de influência;<br/>Escassez de alojamento para estudantes, a preços acessíveis;<br/>Valor percecionado do subsistema politécnico;<br/>Escassez de opções na rede de transportes públicos.</p> |
|---------------------|---|--|

16. Definição de Ações para Matriz de Riscos&Oportunidades (recursos, ações, prazos, metas)



## BALANÇO DE GESTÃO

| DATA de ENTRADA OPORTUNIDADE | OPORTUNIDADES/PONTOS FORTES a aproveitar   | Fonte de identificação da Oportunidade | Responsável de Controlo de OPORT | PROCESSO associado | IMPACTO (Quantitativo e/ou Qualitativo) (facultativo)                              | ESFORÇO (INVESTIMENTO) (E) (1-ALTO, 2-MÉDIO, 3-BAIXO) | RETORNO (IMPACTO POSITIVO) (R) (1-BAIXO, 2-MÉDIO, 3-ALTO) | NÍVEL de OPORTUNIDADE (ExR) (Campo Automático) | Ações já em desenvolvimento para aproveitar OPORT   | AÇÕES de Melhoria/Inovação a IMPLEMENTAR  | RECURSOS necessários (facultativo) | PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES                         | GANHOS ESPERADOS/RESULTADOS PREVISTOS   |
|------------------------------|--|--|----------------------------------|--------------------|--|---|---|--|---|---|------------------------------------|---|---|
| 01/01/21                     | Dinâmica de atração e fixação de diversas empresas na região, com a ajuda do reconhecimento e perceção das valências técnico-científicas instaladas na ESTG. | Contexto (SWOT)                        | Gestão de Topo                   | GE-PGE GIN         | Criação de consórcios, parcerias e colaborações em projetos de I&D e consultorias; | 2   | 2   | 4. MODERADO                                    | Parcerias técnico-científicas e protocolos de cooperação                                      | Articulação com empresas e consórcios e centros de I&D (Ex: CITIN, Digital HUB OceanBlue, Agenda 2030 da Economia do Mar2030, Prometheus, CISAS, ADIT-Lab, Data Colab). | técnicos / humanos                 | Direção / Presidência / Direção das Unidades de I&D | Parcerias estabelecidas e projetos concretizados. Reconhecimento Social da ESTG-IPVC. Novas empresas criadas ou realocizadas para a região com interesses na formação da ESTG-IPVC. |
| 01/01/21                     | Necessidade emergente de diplomados na região, em áreas de formação da ESTG, e necessidade de qualificação da população.                                     | Contexto (SWOT)                        | Gestão de Topo                   | GE-CRC FOR         | Atratividade para os cursos e formações da ESTG.                                   | 2   | 2   | 4. MODERADO                                    | Propostas de criação de cursos CTeSP na área dos sistemas de energia e da mecânica automovel. | Cursos em parceria com empresas. Criação de cursos curtos / pós graduação.  | técnicos / humanos / pedagógicos   | Direção / CTC                                       | Número e tipologia de cursos criados cursos em parceria número de alunos inscritos  |



## BALANÇO DE GESTÃO

| DATA de ENTRADA do RISCO | IDENTIFICAÇÃO do RISCO   | Fonte de identificação do Risco | Responsável de Controlo de RISCO | PROCESSO associado | IMPACTO (Quantitativo e/ou Qualitativo) (facultativo)            | PROBABILIDADE (P) (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA) | SEVERIDADE (S) (1-BAIXA, 2-MÉDIA, 3-ALTA) | NÍVEL de RISCO (P×S) | CONTROLOS já EXISTENTES                   | AÇÕES de MITIGAÇÃO/ PREVENÇÃO / CORREÇÃO a IMPLEMENTAR  | RECURSOS necessários (facultativo) | PARTES ENVOLVIDAS nas AÇÕES  | RISCO RESIDUAL  | PRAZO Implementação das AÇÕES |
|--------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--------------------|--|--|---|----------------------|---|---|------------------------------------|--|---|-------------------------------|
| 01/01/21                 | Elevadas taxas de insucesso em UCs de algumas áreas de conhecimento e com impacto na eficiência formativa de alguns cursos, nomeadamente nas engenharias; Níveis de abandono elevados; | Contexto (SWOT)                 | Gestão de topo / CP              | FOR                | Desmotivação. Perda de alunos. Custos mais elevado.              | 3  | 3   | 9. ELEVADO           | RUCs. RACs. BG. Grupo de Mediação         | Planos ação de combate ao insucesso a definir com o CP / GD / Direção. Cursos de "catch-up"                   | humanos                            | GDs. CP. Gestão de topo (Direção)  | Custos. Perdas.   | 31/12/2023                    |
| 01/01/21                 | Concorrência com instituições congéneres em regiões vizinhas;  | Contexto (SWOT)                 | Gestão de topo                   | GE / GCI           | Perda de Alunos. Reconhecimento Social                           | 3  | 2   | 6. ELEVADO           | Resultados CNA (colocações, candidatos)   | Ajuste de oferta formativa. Construção e Promoção de uma imagem de qualidade. Divulgação de Oferta Formativa. | humanos / técnicos                 | Gestão de topo (Direção). GCI  | Diminuição de Alunos. Fixação de docentes.                  | 31/12/2023                    |
| 01/01/21                 | Dificuldade na captação de alunos para alguns CE de 2º ciclo e 1º ciclo;   | Contexto (SWOT)                 | Gestão de topo                   | GDs / GE           | Eficiência financeira dos cursos.                                | 2  | 2   | 4. MODERADO          | Colocações                                | Ajuste da oferta formativa. Integração e valorização de atividades de I&D mais cedo nos cursos. Divulgação    |                                    | Gestão de topo (Direção). GDs. Coordenadores de Curso. Centros de I&D. GCI | Deficit de Bolséis para projetos de Investigação            | 31/12/2023                    |
| 01/01/21                 | Problemas de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência em alguns espaços;  | Contexto (SWOT)                 | Gestão de topo                   | GEI                | Dificuldades para acolher pessoas portadoras de handicap físico. | 1  | 3   | 3. MODERADO          | conformidade com normas de acessibilidade | Ajustes e Intervenções em alguns espaços (auditório, elevador)  | humanos / técnicos / financeiros   | Gestão de topo (Direção e Presidência).                                    | incumprimento de metas no âmbito da responsabilidade social | 31/12/2021                    |



17. Outros dados relacionados com a eficácia e eficiência do SG

Nada a referir.

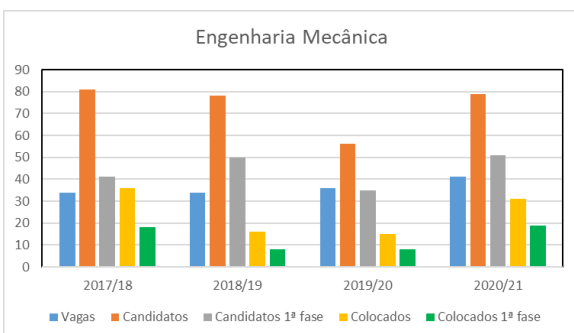
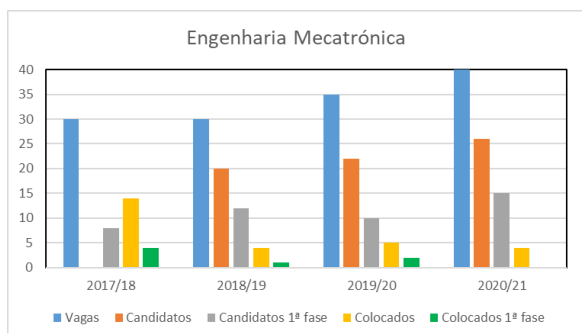
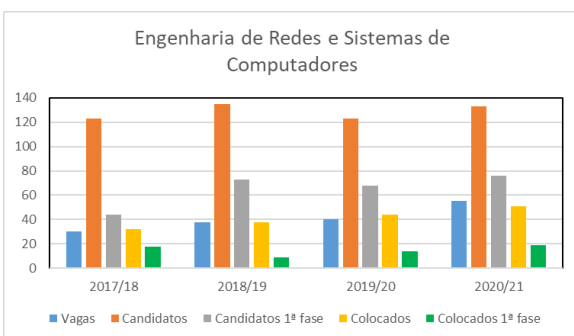
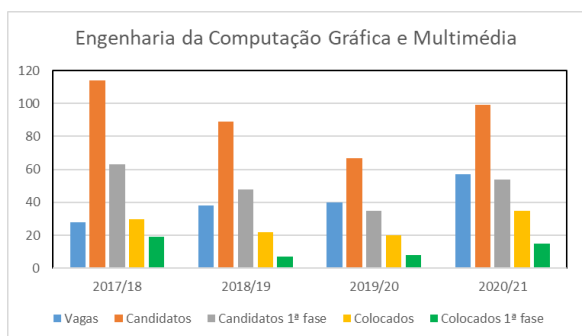
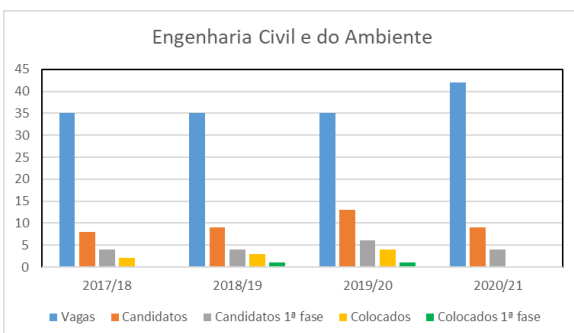
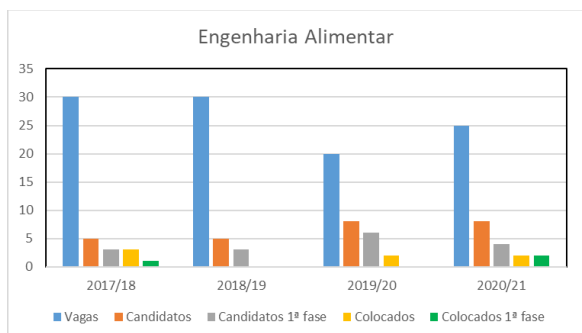
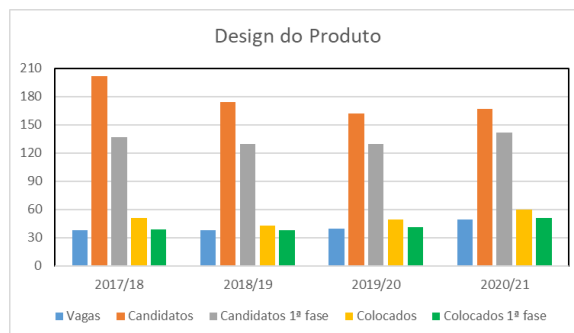
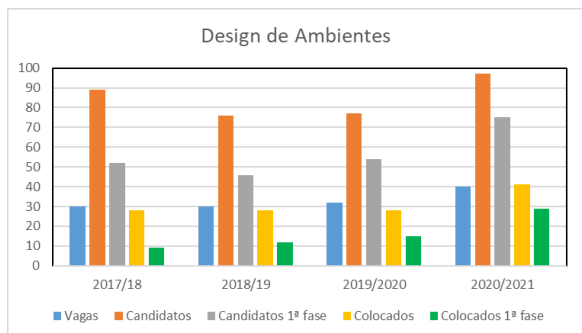


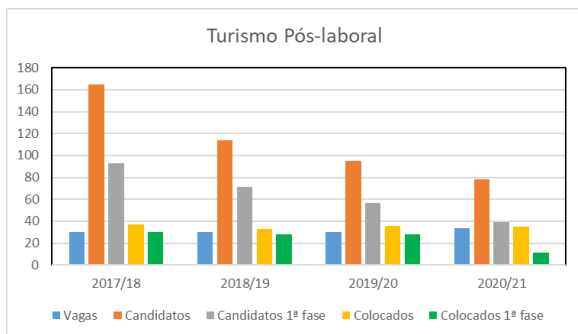
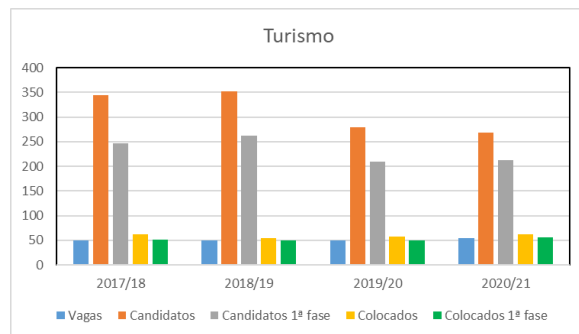
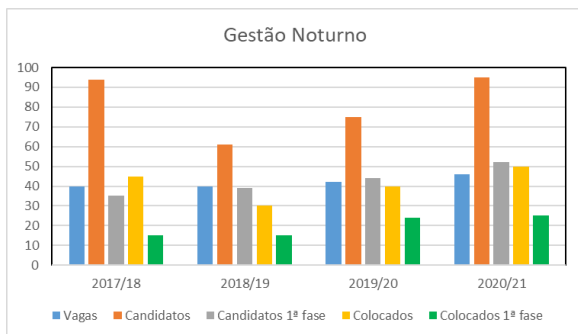
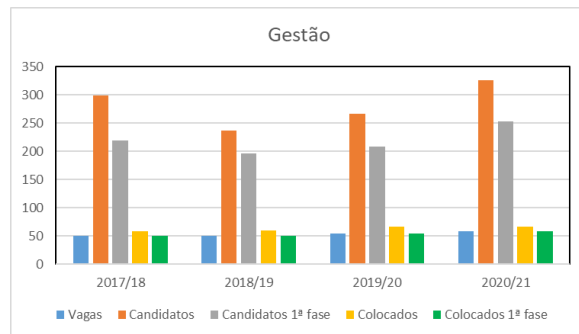
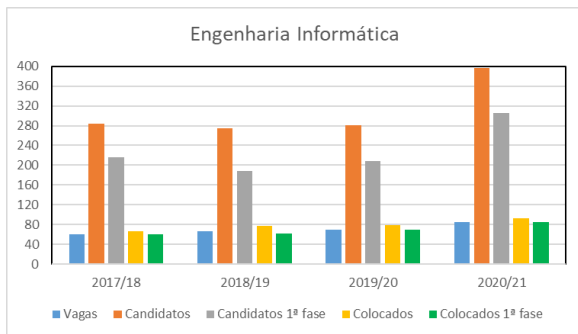
## 18. Anexos



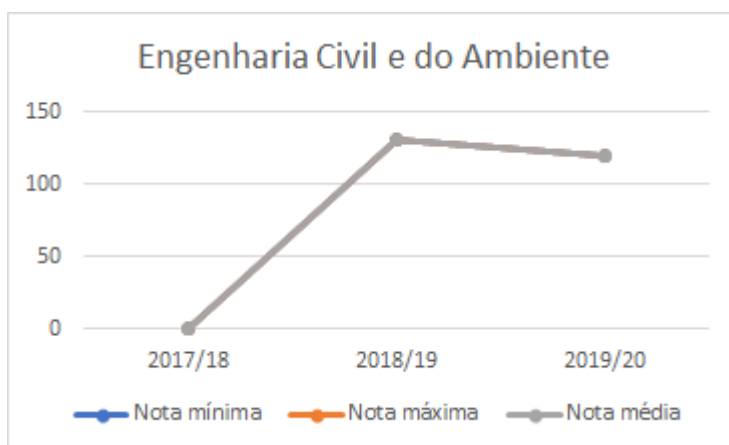
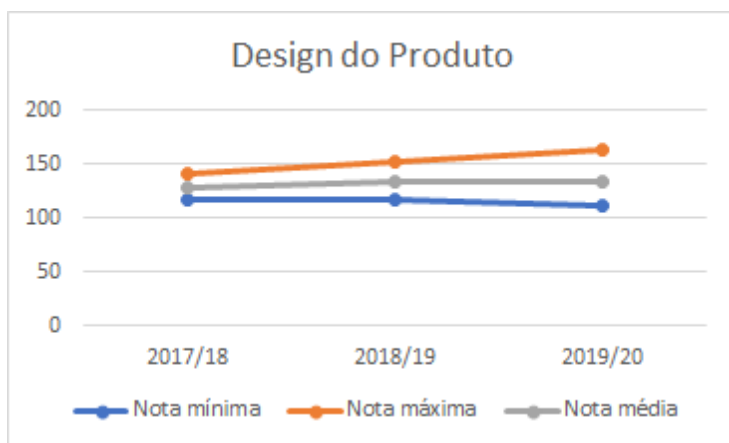
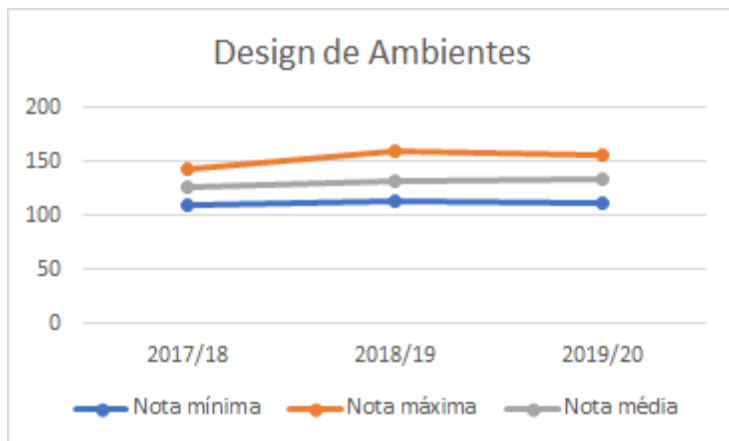


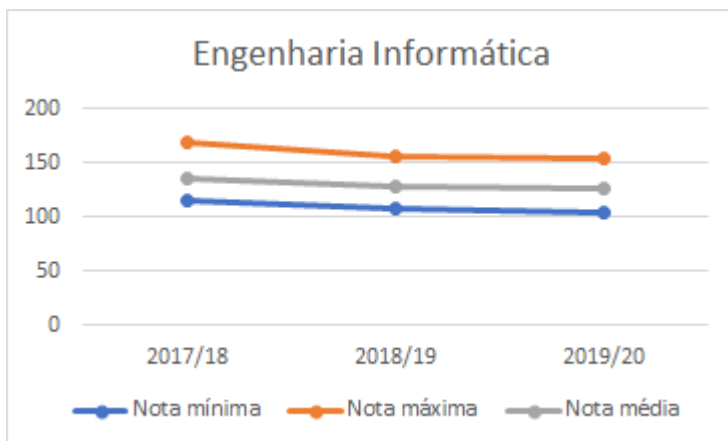
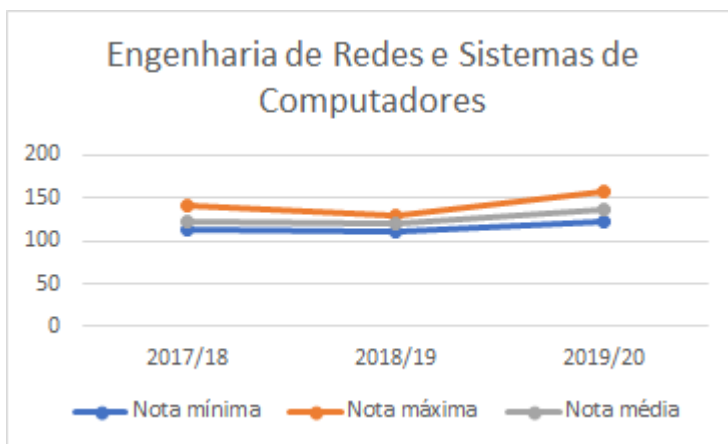
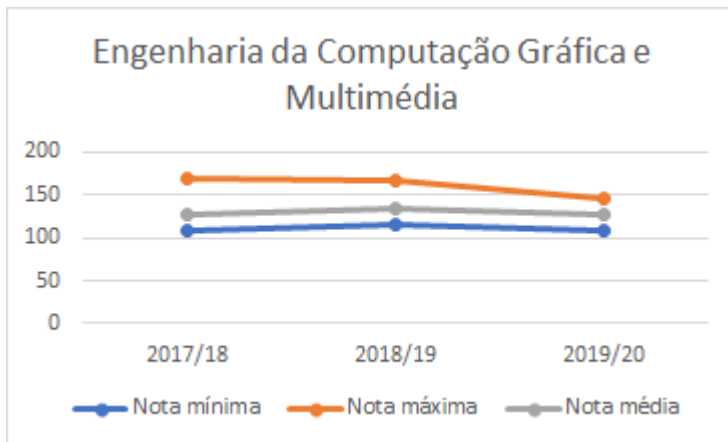
Anexo 1 – Evolução de colocações/candidaturas na ESTG para os últimos 3 anos-1ª fase CNA

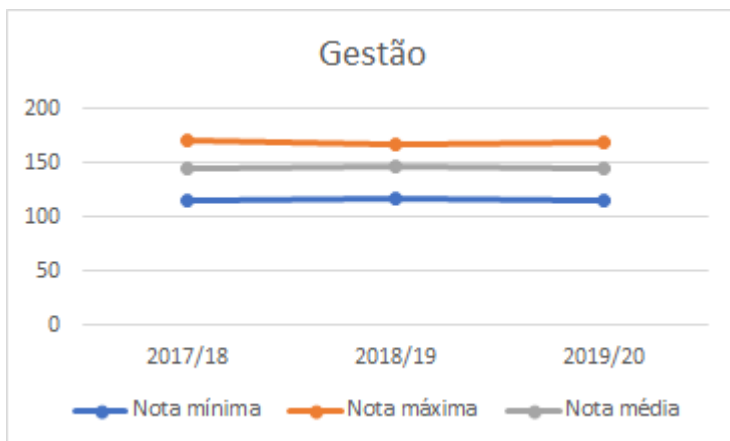
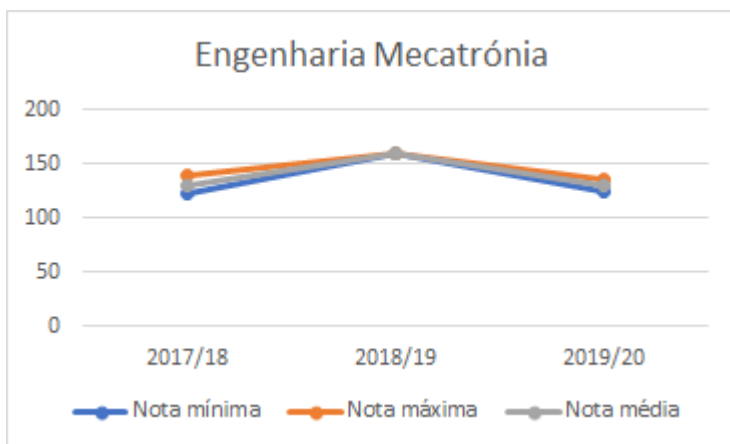
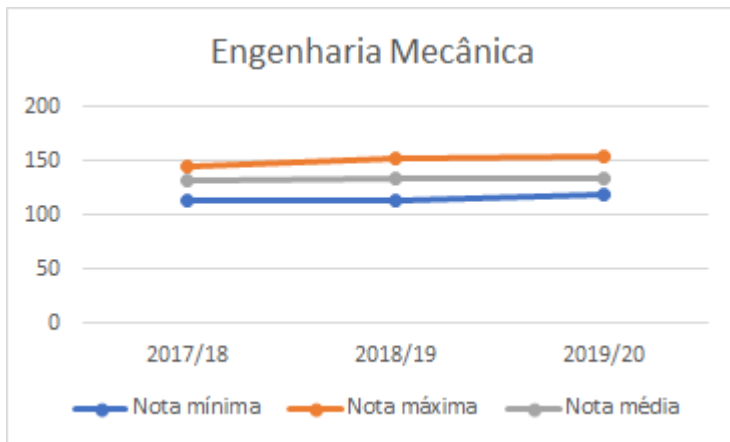


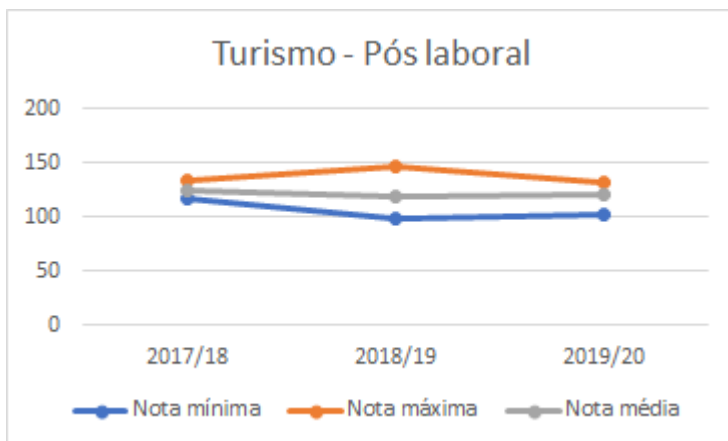
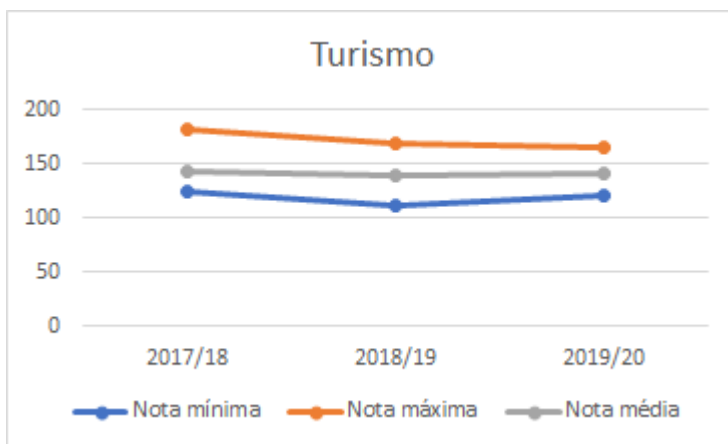
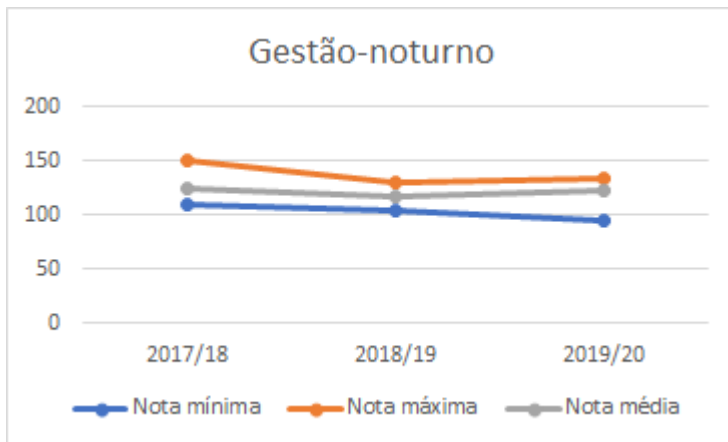


Anexo 2– Evolução das classificações mínima, máxima e média por curso, 1ª fase CNA

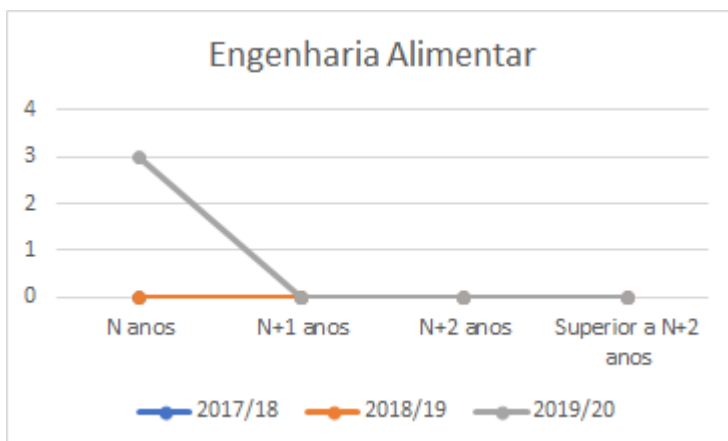
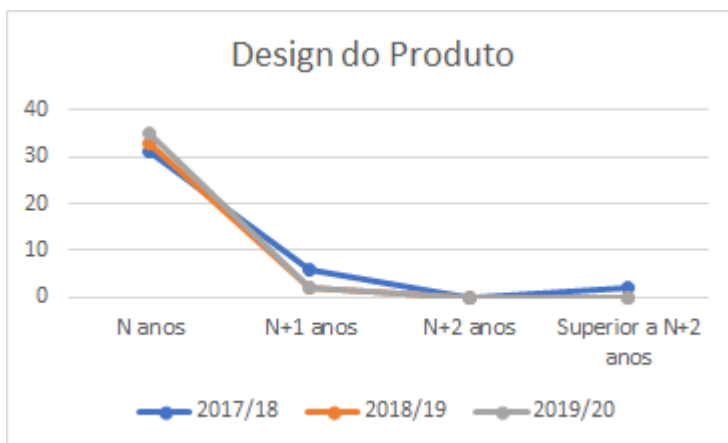
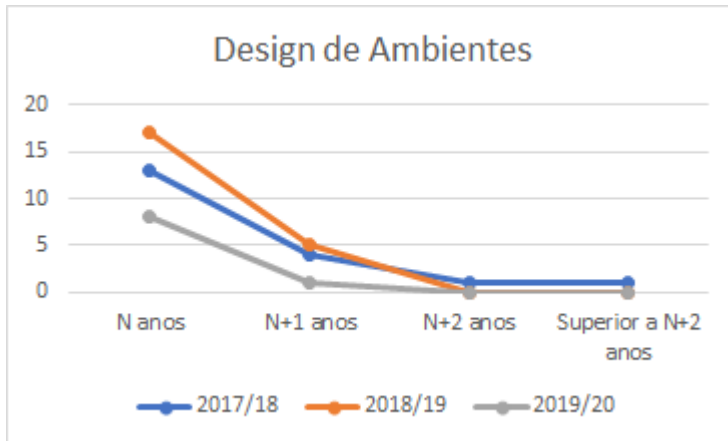


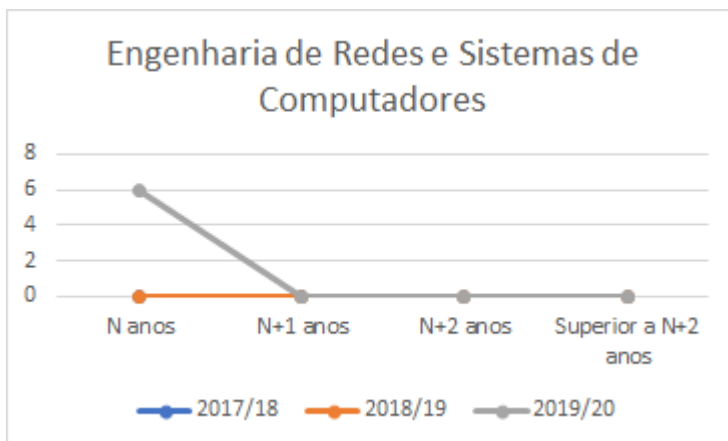
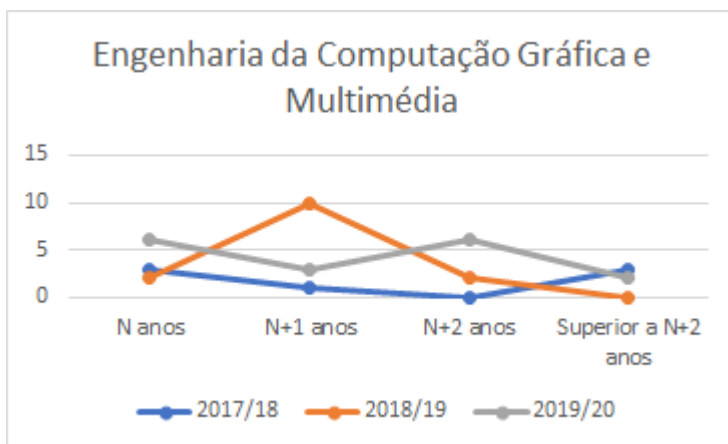
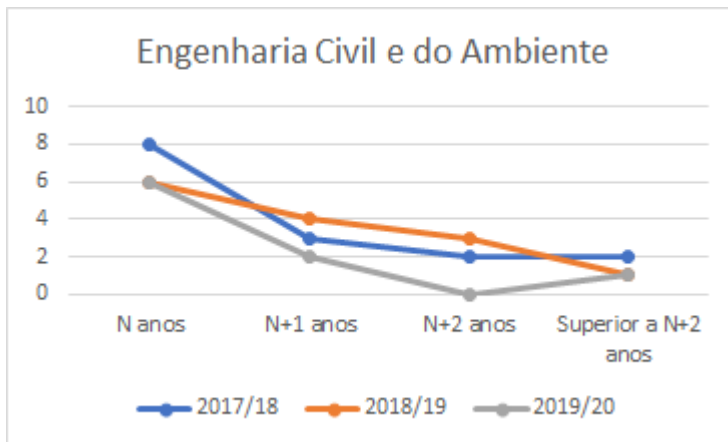




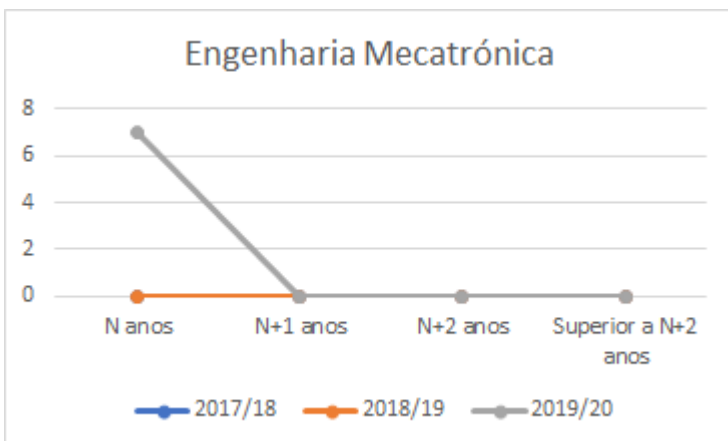
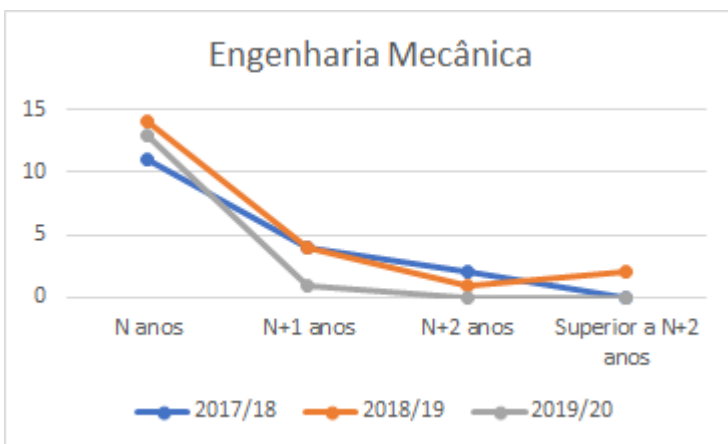
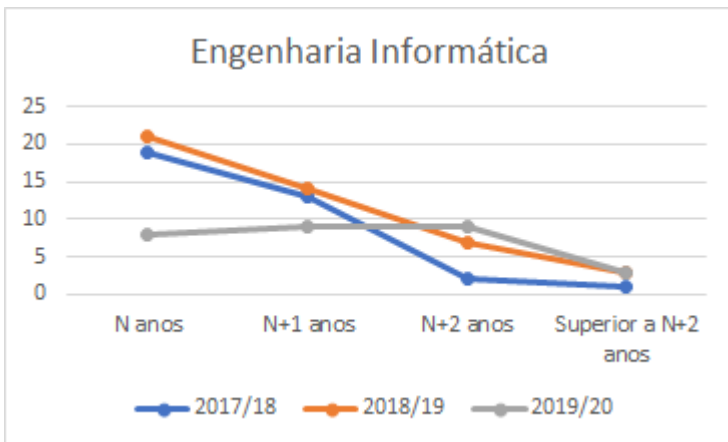


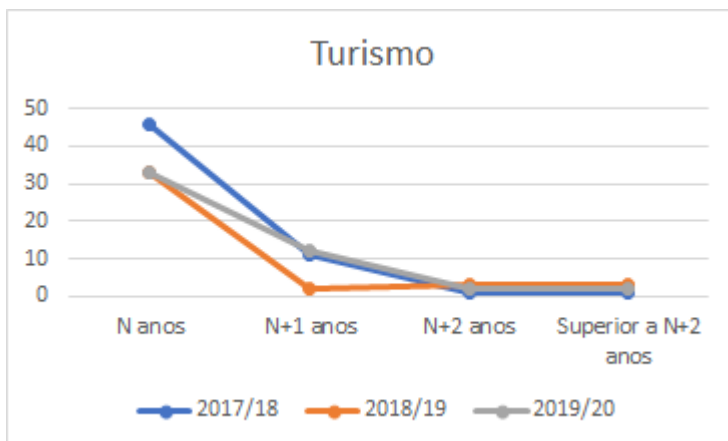
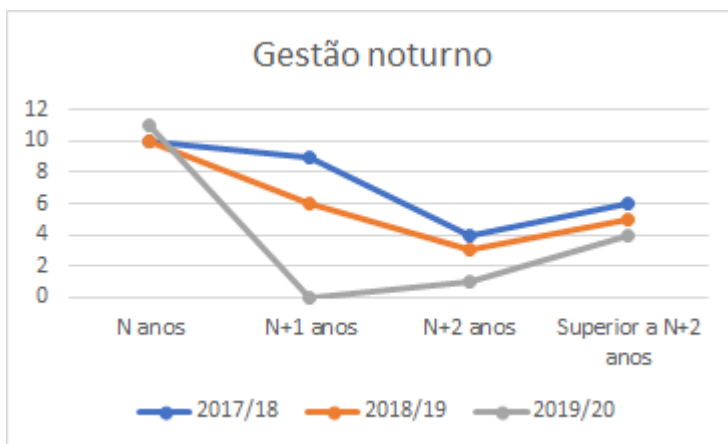
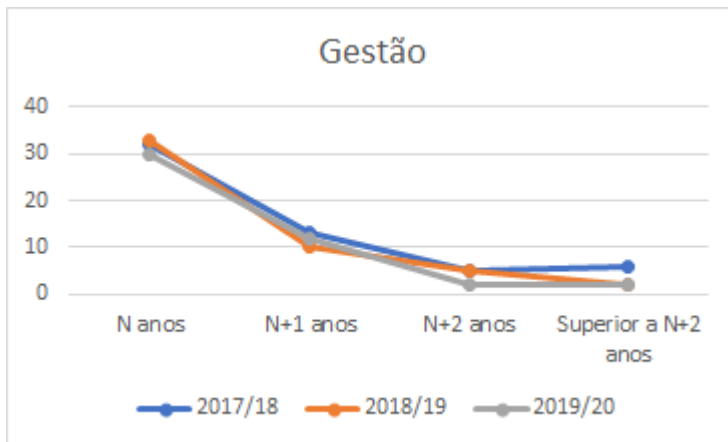
Anexo 4 – Evolução da eficiência formativa dos diplomados da ESTG, por Licenciatura

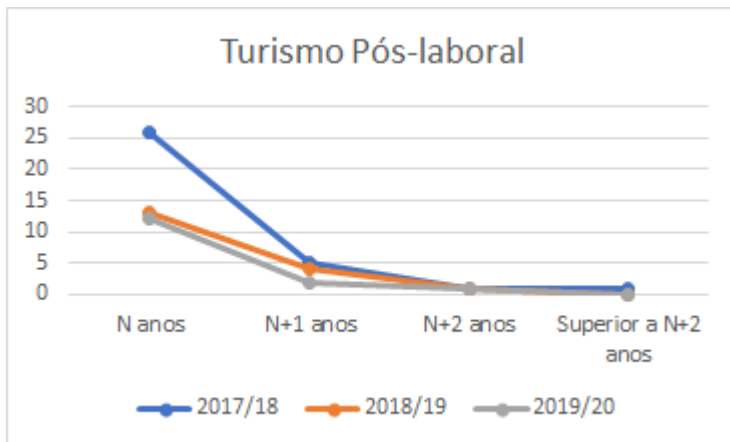












Anexo 3 – Eventos organizados na ESTG em 2020

**FORMAÇÕES DE CURTA DURAÇÃO - 2020**

Área Científica: Eletrotecnia e Informática

Grupo Disciplinar: Eletrotecnia e Telecomunicações

Formação: Curso Programação para Android

Evidência: <http://portal.ipvc.pt/portal/page/portal/976CA11D74904CE48AA9F6AC530180CE> (1/abr a 30/mai)

**EVENTOS ORGANIZADOS NA ESTG EM 2020**

**Provas de Mestrado**

Contabilidade e Finanças - 5

Design Integrado – 10

Engenharia Alimentar – 7

Engenharia Civil e do Ambiente - 1

Engenharia Informática - 2

Gestão das Organizações – Ramo Gestão de Empresas - 8

A implementação do SNC-AP na Administração Pública

Encontro Internacional InterUniversitário: América Latina

3.º Workshop sobre Monitorização do Gás Radão

MDI expõe o projeto “A Caminho de Santiago”

XVIII Jornadas da Computação Gráfica e Multimédia

Seminário Turismo - RIPTUR / ENETUR

ALUMNI Design

Seminário MGO "Auditoria nas Organizações”

e-jornadas Engenharia Civil e do Ambiente

Projeto SENTAR

Seminários MGO: Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Sustentável Alto Minho

Projeto Ready Made in Design

Projetos Empresariais - Gestão

Projeto "Verão com Ciência"

Webinar: Boas práticas na Indústria Alimentar

Exposição Criatividade confinada

Palestra com o designer Pedro Sousa

Webinars ADiT-Lab

Webinar: Jornadas Técnicas ETICS

II Encontro de Mestres e Mestrandos em DI do IPVC

Comemoração do Dia Mundial do Design Gráfico

Concurso de fotografia e exposição on-line

Protocolo de cooperação - Sindicato dos Agentes Técnicos de Arquitetura e Engenharia (SATAE)

Protocolo de cooperação- Baltor Engenharia e Construção Lda.

Protocolo de cooperação – NAMORARTE

Protocolo de cooperação – G9 Telecom

Protocolo de cooperação – associação de Paralisia Cerebral de Viana do Castelo

**Coorganização**

Conferências integradas na Iniciativa "Portugal e Forças Armadas"

17º Poliempreende: Ações de formação

Campanha de dádiva de sangue na ESTG

Viana Abordo, Em Porto Seguro



---

Jornada de encerramento do projeto INTERNOVAMARKET - *online*  
IPVC Student  
Semana ESTG – AEESTG / Associação de Gestão - IPVC  
A TERRA TREME - Exercício Nacional de Sensibilização para o Risco Sísmico  
Galardão Eco-Escolas 2020

**Externos**

OCC – Reuniões Livres 2020  
Viana Toastmasters  
Formetra  
Associação de Futebol de Viana do Castelo  
ADRIL-Assoc. de Desenv. Rural Integrado do Lima  
Partido Socialista - Federação VC  
Associação de Ténis de Mesa de Viana do Castelo

**Atividades Solidárias**

Produção de Viseiras  
Design do Produto oferecem bens ao Banco Alimentar  
Campanha Natal Solidário



## BALANÇO DE GESTÃO

### Anexo 4 – Fichas de ocorrência na ESTG

2019

| Tipo Estatística  | ESTG     |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | TOTAL    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |    |
|---|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----|
|   | FOR      | ACA      | GPR      | GSI       | ALI      | ALO      | BOL      | AHS      | BIB      | EAR      | RHU      | GRH      | AMB      | MTR      | GEE      | APR      | BAR      | GEF      | LAB      | CTE      | PAT      | GEI      | PGE      | CIN      | CRC      | GE       | GIN      | ASE      |          | EIN      | MSU      | OBS      | PIM      | GMS      | GDO      | ASS      | GI       | SAU      | CUL      | DES      | EMP      | BUS      |          |          |          |           |    |
| N.º Total Reclamações                                       | 1        | 2        | 0        | 11        | 3        | 0        | 0        | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 3        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 24       |           |    |
| N.º Total Sugestões   | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0  |
| N.º Total NC  | 0        | 0        | 0        | 1         | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 3        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 6  |
| N.º Total Observações                                       | 1        | 2        | 0        | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 6         |    |
| N.º Total Elogios   | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         |    |
| N.º Total PNC   |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |    |
| <b>N.º Total OCORRÊNCIAS</b>                                | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>13</b> | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>36</b> |    |
| N. Dias resposta Reclam. (15 d desde entrada na on.jpvc.pt) | 22       | 37       | 0        | 20,7      | 144,3    | 0        | 0        | 6        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 6        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         |    |
| N. Total de reclamações sem resposta                        | 0        | 1        | 0        | 1         | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 3  |
| N.º Total de Correções                                      | 0        | 1        | 0        | 3         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 6  |
| N.º Total de Ações Correctivas                              | 1        | 0        | 0        | 3         | 3        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 10 |
| N.º Total de Ações Preventivas                              | 1        | 0        | 0        | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 2  |
| Taxa de acções "fechadas"                                   | 0%       | 100%     | 0%       | 86%       | 67%      | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%        |    |
| Taxa de acções "fechadas-eficazes"                          | 0%       | 100%     | 0%       | 100%      | 100%     | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%        | 0% |

2020

| Tipo Estatística  | ESTG     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | TOTAL    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |    |    |   |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----|----|---|
|   | FOR      | ACA      | GPR      | GSI      | ALI      | ALO      | BOL      | AHS      | BIB      | EAR      | RHU      | GRH      | AMB      | MTR      | GEE      | APR      | BAR      | GEF      | LAB      | CTE      | PAT      | GEI      | PGE      | CIN      | CRC      | GE       | GIN      | ASE      |          | EIN      | MSU      | OBS      | PIM      | GMS      | GDO      | ASS      | GI       | SAU      | CUL      | DES      | EMP      | BUS      |          |          |           |    |    |   |
| N.º Total Reclamações                                       | 2        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0  | 8  |   |
| N.º Total Sugestões   | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0  | 0  | 1 |
| N.º Total NC  | 5        | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 3        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1        | 0        | 1        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0  | 19 |   |
| N.º Total Observações                                       | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 2  |    |   |
| N.º Total Elogios   | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0  |    |   |
| N.º Total PNC   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |    |    |   |
| <b>N.º Total OCORRÊNCIAS</b>                                | <b>7</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>30</b> |    |    |   |
| N. Dias resposta Reclam. (15 d desde entrada na on.jpvc.pt) | 99       | 0        | 0        | 21       | 0        | 0        | 0        | 256      | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 3        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 29 |    |   |
| N. Total de reclamações sem resposta                        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 1  |    |   |
| N.º Total de Correções                                      | 3        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 1        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0  | 7  |   |
| N.º Total de Ações Correctivas                              | 1        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0  | 5  |   |
| N.º Total de Ações Preventivas                              | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0  | 0  |   |
| Taxa de acções "fechadas"                                   | 75%      | 100%     | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 100%     | 50%      | 0%       | 0%       | 50%      | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%        | 0% |    |   |
| Taxa de acções "fechadas-eficazes"                          | 100%     | 100%     | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 100%     | 100%     | 0%       | 0%       | 100%     | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%       | 0%        | 0% | 0% |   |