Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

PLANO DE ATIVIDADES PARA 2014

DO

INSTITUTO SUPERIOR DE ECONOMIA E GESTÃO

ISEG

12-8-2013

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA 3

I - ESTRATÉGIA E OBJETIVOS 5

I.1 - MISSÃO DO ISEG 6

I.2 - VISÃO DO ISEG 8

I.3 - VALORES DO ISEG 10

I. 4 - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E QUAR 12

II - OBJETIVOS OPERACIONAIS, INDICADORES E ATIVIDADES DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS 19

ASSESSORIAS DA PRESIDÊNCIA 20

GABINETE DE ESTUDOS E PROJETOS (GEP) 20

DIREÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS E ADMINISTRATIVOS (DSFA) 25

DIREÇÃO DE MARKETING E RELAÇÕES EXTERNAS (DMRE) 31

DIREÇÃO DE SERVIÇOS ACADÉMICOS (DSA) 37

DIREÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (DSI) 42

DIREÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO (BIBLIOTECA) 49

III - RECURSOS 53

III. 1 – RECURSOS HUMANOS 53

III. 2 – RECURSOS FINANCEIROS 55

Instituto Superior de Economia e Gestão
UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
DESDE 1911

NOTA INTRODUTÓRIA

NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades é o documento fundamental de planeamento das atividades a realizar face aos objetivos definidos. Cabe ao Plano de Atividades definir a estratégia a seguir, hierarquizar opções, programar ações, afetar e mobilizar os diversos recursos – humanos, materiais e financeiros – necessários ao cumprimento dos objetivos propostos a alcançar. A elaboração do Plano de Atividades tem presente e como suporte as orientações presentes no Plano Estratégico.

I - ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

I.1 - MISSÃO DO ISEG

MISSÃO DO ISEG

1. O ISEG, como unidade de ensino e investigação, tem por missão contribuir, nos domínios das ciências económicas, financeiras e empresariais e áreas auxiliares e de suporte, para o avanço da fronteira do conhecimento científico, para o desenvolvimento económico e social do país e para a sua afirmação internacional, através da realização de ensino e investigação, da prestação de serviços à comunidade e do intercâmbio científico e cultural internacional, de estudantes, docentes e investigadores.

2. No cumprimento da sua missão, o ISEG promove uma abordagem plural do ensino e da investigação, incentiva o desenvolvimento de sinergias entre áreas científicas, desenvolve uma cultura de liderança, de inovação e empreendedorismo, e assume a realização de ações comuns com outras entidades de ensino e de investigação, nacionais, estrangeiras e internacionais, pautando -se por valores éticos e socialmente responsáveis.

(Estatutos do ISEG - artigo 3º)

I.2 - VISÃO DO ISEG

VISÃO DO ISEG

Há 100 anos que o ISEG forma gerações de líderes e profissionais que aplicam e desenvolvem as suas competências nas áreas da gestão, da economia e da finança, no *board* de diversas empresas privadas, da administração pública, e em muitos outros lugares de destaque. Carreiras de sucesso que têm sido distinguidas quer a nível nacional quer a nível internacional.

A nossa Visão é sermos reconhecidos como a Escola:

- Que forma decisores de grande qualidade;
- Que oferece um ensino de excelência;
- Onde o corpo docente produz investigação internacionalmente reconhecida;
- Onde os estudantes gostam de estudar e onde vivem uma atmosfera agradável e única;
- Que tem um grande envolvimento com a comunidade, através da participação e intervenção pública, abordando e procurando contribuir para a solução de problemas económicos e sociais.

Instituto Superior de Economia e Gestão
UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
DESDE 1911

I.3 - VALORES DO ISEG

VALORES DO ISEG

INTEGRIDADE

No ISEG, os códigos de ética dos professores e alunos são encarados com a maior seriedade. A honestidade intelectual e direitos de autor são valorizados e salvaguardados, sendo que qualquer tentativa de fraude ou plágio é prevenida e severamente punida.

LIBERDADE INDIVIDUAL

No ISEG promovemos a liberdade de pensamento, expressão, ensino, aprendizagem e orientação académica.

PROCURA DE EXCELÊNCIA

O mérito e empenho são ingredientes essenciais para a obtenção da excelência na educação e investigação. O ISEG promove vários incentivos que premeiam a excelência.

SOLIDARIEDADE

O ISEG reconhece que nem todos os alunos têm as mesmas capacidades no domínio da língua portuguesa, condições financeiras ou outras condicionantes que podem pôr em causa o sucesso. Valorizamos a igualdade de oportunidades para todos, no sentido de garantir o espírito de solidariedade que nos caracteriza.

EFICIÊNCIA E BOA GESTÃO

No ISEG sabemos que os recursos são escassos e valorizamos o seu uso eficiente. Neste sentido, incentivamos o trabalho de equipa e de cooperação entre todos os órgãos, serviços e departamentos da escola.

Instituto Superior de Economia e Gestão
UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
DESDE 1911

I. 4 - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e QUAR

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Os grandes princípios orientadores da estratégia do ISEG foram

- Melhoria da Imagem e Atratividade da Escola.
- Incremento do Grau de Internacionalização.
  Reforçar a internacionalização, nomeadamente através do aumento do intercâmbio de alunos, docentes e funcionários, do reconhecimento por agências de acreditação; abertura da escola a novos públicos através do estreitamento das relações com escolas, professores e investigadores de outros países nomeadamente da Europa, América do Norte e PALOPs;
- Aumento da Eficiência do Ensino.
  Consolidar os cursos existentes, dando-lhes uma maior visibilidade no mercado;
  Dar ênfase à oferta diversificada e diferenciada dos seus "produtos", através de novas técnicas de comunicação e de ensino;
  Assegurar a qualificação crescente do corpo docente e atrair os melhores estudantes;
- Melhoria do Equilíbrio Financeiro e da Sustentabilidade.
  Flexibilizar a organização aumentando a eficiência, eficácia e produtividade, optando por uma orientação baseada na sustentabilidade.
- Afirmação da Investigação.
  Aumentar a qualidade e quantidade da investigação realizada pelos docentes através das suas publicações, e reforço das redes de trabalho;
- Relação com a Comunidade.

DIAGNÓSTICO INTERNO E EXTERNO:

PONTOS FORTES

- Corpo Docente
  - elevada qualidade em termos de publicações científicas realizadas e mediante a avaliação pedagógica efetuada pelos estudantes;
  - forte diversidade em termos de perspetiva económica, política, cultural e filosófica, contribuindo para o alargamento das fronteiras do conhecimento.

- Pessoal Não Docente: interessado, cooperativo e envolvido com a estratégia da escola;

- Excelentes instalações e equipamentos e serviços de apoio;

- Gestão orientada para a investigação e para a satisfação do "cliente" e das necessidades de mercado;

- Boas referências do mercado relativamente aos graduados da Escola, em termos de competências técnicas e pessoais;

- Ensino em português, o que começa a ser raro em termos de Escolas de topo;

- Bom relacionamento com PALOPs;

- Elevada taxa de empregabilidade dos diplomados do ISEG;

- Existência de uma ativa e interessada ALUMNI ECONÓMICAS;

- Localização privilegiada no centro da cidade, com acesso facilitado a diversos meios de transporte

PONTOS FRACOS

- Corpo Docente:
  - qualidade não homogénea;
  - ainda não totalmente orientado para o mercado e o serviço ao cliente;
  - não fluente em inglês;
  - envelhecido, com particularidade em alguns departamentos.

- Necessidade de recorrer a outsourcing de forma crescente e contínua, o que implica algumas dificuldades de controlo e atrasa a capacidade de resposta da Escola, na medida que são áreas que não se enquadram na hierarquia interna definida;

- Recursos internos não alocados de forma eficiente;

- Perceção de qualidade oferecida pela Escola

- Rigidez em termos de incentivos e penalizações ao trabalho desenvolvido;

- Fraco relacionamento com o mundo empresarial e outras organizações com fins lucrativos;

- Insuficientes acreditações internacionais;

- Gestão condicionada pela lei de enquadramento das IES, com fortes restrições em termos de flexibilidade;

- *Parking* não suficiente.

AMEAÇAS

- Orçamento de Estado: consecutivos e inesperados cortes e congelamentos orçamentais;

- Políticas salarial, de prémios e recompensas fora do controle da Escola, na medida que são decididas centralmente e de acordo com o Orçamento de Estado;

- Rigidez em termos de política de contratação e despedimento;

- Crise Económica: o aumento da taxa de desemprego põe em causa a disponibilidade financeira das famílias, refletindo-se nas despesas de educação; e compromete a qualidade do futuro dos estudantes de 2.º ciclo;

- Competitividade forte e agressiva, quer a nível nacional como internacional, com particularidade do 2.º, 3.º ciclo e dos programas executivos;

- A crescente competitividade a nível internacional, face ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação, da redução dos custos de transporte e à maior proximidade e velocidade de circulação;

- Elevada procura dos "Clientes" e a exigência de níveis elevados de qualidade.

OPORTUNIDADES

- Oferta rígida de 1.º ciclo definida pelos *numerus clausus* das nossas principais concorrentes;

- Flexibilidade em termos de abertura de novos programas de 2.º ciclo e de pós-graduações, no âmbito do processo de Bolonha;

- Maior exigência do mercado de trabalho em termos de formação ao nível do 2.º ciclo;

- Procura crescente dos nossos cursos por parte dos trabalhadores, com vista ao aumento das suas aptidões e qualificações, de forma a manterem os seus postos de trabalhos no âmbito de processos de reestruturação, despedimentos e da rotatividade laboral;

- Cada vez menos tempo de vida útil do conhecimento;

- Crescente sentimento de aprendizagem a longo da vida;

- A educação superior é cada vez mais vista não só como um investimento mas como um bem de consumo;

- A sociedade civil tem uma crescente e forte aptidão para opinião qualificada, técnica e independente;

- O mercado português não se sente ainda completamente confortável com a lecionação completa em língua inglesa.

Instituto Superior de Economia e Gestão
UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
DESDE 1911

Quadro

Objetivos Estratégicos

Obj	Indicador	Realizado em 2010	Realizado em 2011	Realizado em 2012	Plano Estratégico 2010-13		
					Bom (>)	Muito Bom (>)	Excelente (>)
OE 1: Melhoria da Imagem e atratividade da Escola	**Qualidade do Intake de alunos de 1º ciclo**						
	Indicador Relativo ZISEG/FE-UNL	1,098	1,14	1,13	1,05	1,025	1
	Indicador Relativo ZISEG/ISCTE-IUL	1,024	1,05	1,044	0,95	0,9	0,85
	Intake de alunos do 2º ciclo e Pós-Graduações						
	# Intake Mestrandos	479	667	689	480	500	525
	# Intake Pós-Graduações	514	583	IDEFE	450	500	550
OE 2: Incremento do grau de internacionalização	**Número de alunos em Programas Internaconais no ISEG e fora do ISEG**						
	# Incoming + Outgoing (u.m. total aluno)	183	261	289	300	350	400
OE 3: Incremento do grau de internacionalização	**Número de Alunos Licenciados**						
	# Licenciados concluídos	332	388	415	312	325	338
	Número de Alunos que obtém o grau de Mestre						
	# Mestres concluídos	143	189	363	380	400	420
OE 4: Melhoria do equilíbrio financeiro e da sustentabilidade	**Receitas Próprias com atividades de ensino e formação**						
	€ Propinas de Mestrados	2.672.789,80	2.674.101,02	2.581.368,06	2.500.000,00	2.875.000,00	3.250.000,00
	€ Propinas de Pós-Graduações	1.800.000,00	2.618.172,00	IDEFE	2.000.000,00	2.250.000,00	2.500.000,00
	€ Propinas de Cursos de Executivos	20.000,00	3.775,00	IDEFE	75.000,00	100.000,00	125.000,00
OE 5: Afirmação da Investigação	**Qualidade da investigação produzida na Escola**						
	# Doutoramentos concluídos	14	9	15	20	22	25
	# Artigos ISI (Annual ISI Impact Factor // average)	8	4	N.d.	10	11	12
OE 6: Relação com a comunidade	**Receitas da atividade de projetos de consultoria**						
	€ Margem em Consultoria e Projetos	200.000,00	1.719.424,52	823.809,69	250.000,00	300.000,00	350.000,00

FONTE: Presidência

II - OBJETIVOS OPERACIONAIS, INDICADORES E ATIVIDADES DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

ASSESSORIAS DA PRESIDÊNCIA

Gabinete de Estudos e Projetos (GEP)

Missão:

O Gabinete de Estudos e Projetos (GEP) é um órgão de assessoria técnica da Presidência da Escola que, estando diretamente sob a sua dependência e orientação, responde a todas as solicitações que lhe sejam feitas por esta em áreas fundamentais para o desenvolvimento da Escola e que se enquadram nos domínios de estudos e projetos. De igual modo, e com a indicação da Presidência, o GEP também poderá prestar apoio aos restantes serviços, UIPs e docentes da Escola, nas áreas da sua competência.

Atribuições:

A. Conceção, execução, tratamento e análise de inquéritos e estudos

O GEP, de acordo com as indicações da Presidência, dá apoio nas várias fases dos estudos, inquéritos, pareceres e informações de carácter técnico, relevantes para a gestão da Escola:

- Conceção de inquéritos;
- Execução de inquéritos;
- Tratamento estatístico de Inquéritos;
- Análise de resultados e elaboração de relatórios.

B. Preparação e redação de Planos e Relatórios de Atividade

O GEP, de acordo com as indicações da Presidência, é responsável pela preparação e redação de Planos de Atividade e de Relatórios de natureza diversa, por forma a responder a solicitações externas (Reitoria da UTL, Ministério e Direção-Geral da tutela, Agências de Acreditação, etc) e solicitações internas (dos Órgãos de Gestão, dos serviços, das UIPs, de docentes da Escola).

- Recolha de informação dos Serviços e seu tratamento;
- Compilação de informação recolhida;
- Redação dos relatórios.

C. Apoio Técnico e coordenação de processos de candidatura a acreditações nacionais e internacionais

O GEP, de acordo com as indicações da Presidência apoia nas suas várias fases, todos os processos de acreditação, através da recolha de informação, análise e produção de informação estatística, bem como produção de relatórios que sejam necessários, acompanhamento de equipas de acreditação nos diversos eventos.

- Agências Nacionais (A3ES);
- Agências Internacionais (AACSB; AMBA; EQUIS).

D. Apoio Técnico a Sistemas de Certificação de Qualidade

O GEP, de acordo com as indicações da Presidência da Escola, apoia nas suas várias fases, todos os processos de certificação e sistemas de qualidade da Escola, através da prestação de informação e apoio técnico na produção de informação estatística, bem como de relatórios que sejam necessários.

- Sistema Integrado de Garantia de Qualidade (Reitoria);
- Sistema de Gestão de Qualidade (Qualiwork).

E. Conceção e desenvolvimento de projetos de cariz transversal à Escola

O GEP, de acordo com as indicações da Presidência da Escola, acompanha e desenvolve projetos que, pela sua natureza transversal à Escola e/ou pela sua importância estratégica, carecem de monitorização próxima da Presidência.

- Avaliação de Desempenho dos Docentes;
- Assurance of Learning;
- Bibliometria;
- Balance Score Card.

E. CRM: Funções de Project owner

O GEP, de acordo com as indicações da Presidência da Escola, tem como responsabilidades:

- Acompanhar o processo de implementação do projeto nos vários serviços da Escola e assegurar a sua utilização efetiva;
- Garantir o bom funcionamento e aperfeiçoamento contínuo da aplicação em toda a escola;
- Análise de dados e estudo da informação no CRM de acordo com as necessidades definidas pela Presidência e Serviços da Escola.

OBJETIVOS OPERACIONAIS:

1. Melhorar a recolha e tratamento da informação sobre o funcionamento e gestão do ISEG

Objetivo 1: Melhorar a recolha e tratamento da informação sobre o funcionamento e gestão do ISEG

Ações:

Ação 1: Planos e Relatórios apresentados à Reitoria, Ministério, Direção Geral de Ensino Superior e outras entidades oficiais.

Indicador de medida 1: tempo de realização da candidatura / cumprimento dos prazos

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
não cumprir o prazo estipulado	apresentar no prazo estabelecido	apresentar antes do prazo estipulado

Indicador de medida 2: avaliação, pela Presidência, da qualidade dos textos produzidos para os Relatórios, numa escala de 1 a 5.

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
< 3	3-4	5

Ação 2: Realização de Estudos e Projetos que visam o apuramento de dados e estatísticas sobre a escola e sua atividade, apoiando a gestão estratégica.

Indicador de medida 1: taxa de resposta de inquéritos executados.

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
taxa de resposta inferior a 30%	taxa de resposta entre os 30% e os 40%	taxa de resposta superior a 40%

Indicador de medida 2: avaliação, pela Presidência, da qualidade dos relatórios de análise de resultados, na escala de 1 a 5.

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
< 3	3-4	5

Ação 3: Acompanhamento de processos de acreditação nacional e internacional e outras certificações da escola.

Indicador de medida 1: tempo de realização da candidatura / cumprimento dos prazos

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
não cumprir o prazo estipulado	apresentar no prazo estabelecido	apresentar antes do prazo estipulado

Indicador de medida 2: número de insuficiências apontadas no processo de candidatura

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
alguma insuficiência grave	algumas insuficiências menores	0 insuficiências

Ação 4: Acompanhamento e apoio técnico a Sistemas de Certificação de Qualidade

Indicador de medida 1: tempo de realização da candidatura / cumprimento dos prazos

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
não cumprir o prazo estipulado	apresentar no prazo estabelecido	apresentar antes do prazo estipulado

Indicador de medida 2: número de insuficiências apontadas no processo de candidatura

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
alguma insuficiência grave	algumas insuficiências menores	0 insuficiências

Ação 5: Conceção e desenvolvimento de projetos de cariz transversal à Escola

Indicador de medida 1: cumprimento dos prazos estipulados, de acordo com os requisitos solicitados

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
não cumprir o prazo estipulado	apresentar no prazo estabelecido	apresentar antes do prazo estipulado

Indicador de medida 2: cumprimento dos requisitos solicitados para o projeto de acordo com uma avaliação média de 1 a 5 efetuada pelos potenciais "clientes".

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
avaliação média do projeto de 1 a 2	avaliação média do projeto de 3 e 4	avaliação média do projeto = 5

Ação 6: CRM: Conceção e desenvolvimento

Indicador de medida 1: cumprimento do planeamento efetuado para o projeto

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Não cumprir a totalidade das atividades planeadas	Cumprir o planeamento	Ir além do estipulado

DIREÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS E ADMINISTRATIVOS (DSFA)

Missão:

Organizar, regular e supervisionar a atividade da gestão administrativa nas áreas da logística, da manutenção, financeira, planeamento e pessoal.

Atribuições:

A Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (DSFA) do ISEG visa, supervisionar e regular as unidades orgânicas (divisões), assegurando o regular funcionamento do Instituto Superior de Economia e Gestão.

A Direção tem as seguintes atribuições:

a) Coordenação e supervisão das respetivas unidades orgânicas;
b) Orçamentar, contabilizar e assegurar os pagamentos e recebimentos de tesouraria;
c) Planear as atividades a realizar;
d) Controlar e implementar todos os aspetos inerentes à gestão administrativa dos funcionários docentes e não docentes;
e) Conceber, implementar e controlar os procedimentos que visem a formação e desenvolvimento dos funcionários;
f) Assegurar a manutenção, segurança e funcionamento das instalações;
g) Planear e executar obras de manutenção e adaptação;
h) Assegurar o aprovisionamento e a contratação pública;
i) Garantir a reprodução e arquivo de documentos;
j) Fornecer apoio logístico não técnico;
k) Inventariar e registar o património;
l) Assegurar o acompanhamento das questões de natureza jurídica.

OBJETIVOS OPERACIONAIS:

1. Reforço da prática de "accountability", controlo financeiro e acompanhamento da Execução Orçamental.
2. Adaptação dos espaços de trabalho às novas exigências.
3. Melhoria da qualidade dos serviços de manutenção e do funcionamento das salas de aulas e de estudo.
4. Aumentar a qualidade dos trabalhadores do ISEG.
5. Controlo das despesas.

Objetivo 1: Reforço da prática de "accountability", controlo financeiro e acompanhamento da Execução Orçamental

Ações:

Ação 1: Elaboração do relatório da contabilidade analítica ou de custo

Indicador de medida 1: Data de entrega do relatório anual (Considerar prazo definido no Decreto de Execução Orçamental para 2014)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Apresentação sem qualidade e fora do prazo legal	Entrega na data definida pela lei.	Entrega até 20 dias úteis em referência ao prazo legal.

Ação 2: Assegurar a tempestiva elaboração do orçamento e da conta de gerência

Indicador de medida 1: Entrega nas datas definidas pela lei (considerar Circular da DGO com instruções para preparação do OE e Decreto de Execução Orçamental para 2014)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Apresentação sem qualidade e fora do prazo legal	Entrega dentro do prazo legal	Apresentação sem erros e com qualidade e entrega antes do prazo definido

Ação 3: Produzir tempestivamente os documentos de análise financeira e o relatório anual

Indicador de medida 1: Data de entrega do relatório anual (Considerar prazo definido no Decreto de Execução Orçamental para 2014)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Apresentação sem qualidade e fora do prazo legal	Entrega dentro do prazo legal	Apresentação sem erros e com qualidade e entrega antes do prazo

		definido

Objeto 2: <u>Adaptação dos espaços de trabalho às novas exigências</u> [1]

Ações:

Ação 4: Reconstrução de Pavilhão Desportivo em espaço da CML, projeto conjunto com a CML, a EMEL e o Ginásio Clube Português (em função da dotação orçamental): Avaliação do ante-projeto, elaboração do projeto de arquitetura, elaboração do caderno de encargos para execução do projeto e arranque das obras.

Indicador de medida 1: Data de execução

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Dezembro 2014 - +∞[	[Setembro – Novembro 2014]	[Setembro 2014]

Ação 5: Remodelação e recuperação das salas do anexo ao Edifício da rua do Quelhas n.º 6 – 3ª fase (em função da dotação orçamental)

Indicador de medida 1: Data de execução

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Janeiro 2015 - +∞[	[Outubro a Dezembro 2014]	[Outubro 2014]

Ação 6: Recuperação e manutenção de zonas de estudo e convívio, da Biblioteca, nomeadamente recuperação do piso e pinturas de zonas ainda não intervencionadas (em função da dotação orçamental)

Indicador de medida 1: Data de execução

[1] A execução de parte ou da totalidade dos projetos aqui apresentados depende da disponibilidade orçamental. Um valor de 424.000€ já se encontra orçamentado, o restante depende da disponibilidade futura da verba.
Ação 4: orçamento previsional: 1.000.000,00€
Ação 5.: orçamento previsional: 400.000,00€
Ação 6.: orçamento previsional: 60.000,00€
Ação 7: orçamento previsional: 75.000,00€
Ação 8.: orçamento previsional: 25.000,00€
Ação 9.: orçamento previsional: 20.000,00€
Ação 10: orçamento previsional: 50.000,00€
Ação 11: orçamento previsional: 50.000,00€
Ação 12: orçamento previsional: 20.000,00€

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Dezembro 2014 - +∞[	[Outubro – Novembro 2014]	[Março – Setembro 2014]

Ação 7: Instalação de desenfumagem no parque de estacionamento do Edifício Bento Jesus Caraça (em função da dotação orçamental).

Indicador de medida 1: Data de execução

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Dezembro 2014 - +∞[	[Outubro – Novembro 2014]	[Março – Setembro 2014]

Ação 8: Recuperação da cobertura do Edifício Bento Jesus Caraça (em função da dotação orçamental).

Indicador de medida 1: Data de execução

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Dezembro 2014 - +∞[	[Outubro – Novembro 2014]	[Março – Setembro 2014]

Ação 9: Manutenção das empenas do Edifício Quelhas 6(em função da dotação orçamental) .

Indicador de medida 1: Data de execução

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Dezembro 2014 - +∞[	[Outubro – Novembro 2014]	[Março – Setembro 2014]

Ação 10: Renovação do sistema Central de ar condicionado do Edifico da Biblioteca (em função da dotação orçamental).

Indicador de medida 1: Data de execução

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Dezembro 2014 - +∞[	[Outubro – Novembro 2014]	[Março – Setembro 2014]

Ação 11: Renovação do sistema Central de ar condicionado do Edifico da das Francesinhas 2 (em função da dotação orçamental).

Indicador de medida 1: Data de execução

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Dezembro 2014 - +∞[	[Outubro – Novembro 2014]	[Março – Setembro 2014]

Ação 12: Elaboração do projeto para renovação do Edifício da Antiga Cantina (em função da dotação orçamental).

Indicador de medida 1: Data de execução

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
[Dezembro 2014 - +∞[	[Outubro – Novembro 2014]	[Março – Setembro 2014]

Objetivo 3: **Melhoria da qualidade dos serviços de manutenção e do funcionamento das salas de aulas e de estudo**

Ações:

Ação 13: Monitorização do desempenho da implementação da qualidade ISO 9001

Indicador de medida 1: Satisfação com os serviços de manutenção (Questionário aos Alunos)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
<50%	[50% - 60%]	>60%

Acão 14: Melhoria da comunicação com os alunos na divulgação das facilidades para estudo ao seu dispor

Indicador de medida 1: Nº de ações de divulgação junto dos estudantes e/ou junto da AEISEG

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
1	[2 – 4]	> 4

Objetivo 4: **Aumentar a qualidade dos trabalhadores do ISEG**

Ações:

Acão 15: Reforço da Formação dos trabalhadores não docentes

Indicador de medida 1: Nº de horas de formação relevante por trabalhador

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
< 6 horas	[6 – 12 horas]	> 12 horas

Objetivo 5: **Controlo das despesas.**

Ações:

Ação 16: Adoção de procedimentos negociais na revisão de contratos tendentes ao controlo dos custos de estrutura

Indicador de medida 1: Taxa de variação das despesas de funcionamento

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
> 5%	[5% – 2%]	> 2%

Ação 17: Implementação de medidas que assegurem um prazo médio de pagamento aos fornecedores, consentâneo com as exigências legais.

Indicador de medida 1: Indicador PMPF (Prazo Médio de Pagamento aos Fornecedores)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
> 60 dias	[30 – 60 dias]	< 30 dias

DIREÇÃO DE MARKETING E RELAÇÕES EXTERNAS (DMRE)

Missão:

A Direção de Marketing e Relações Externas tem como principal missão o desenvolvimento da imagem do ISEG como escola de referência, quer ao nível nacional, quer ao nível internacional com vista à captação dos melhores alunos, sua fidelização e acompanhamento ao longo da vida académica e profissional.

Atribuições:

A Direção de Marketing e Relações Externas (DMRE) foi criada tendo por base um conceito de Marketing centrado no cliente, e visa não apenas o desenvolvimento da imagem do ISEG, quer a nível nacional, quer a nível internacional, mas principalmente o acompanhamento dos potenciais clientes – clientes em formação – e a sua ligação ao mercado de trabalho. Esta Direção, funciona por objetivos e projetos numa base de organização matricial, integrando as seguintes áreas e produtos:

a) Produto ISEG - Institucional tem como principais atribuições:
   - Coordenação e organização de eventos institucionais;
   - Plano de marketing e de comunicação institucional: ligação à imprensa, publicidade e divulgação da atividade da escola;
   - Relações institucionais com a sociedade em geral;
   - Gestão Página Web ISEG e Redes Sociais;
   - CRM ISEG.

b) Produtos Ensino: 1ºCiclo, 2ºCiclo, 3ºCiclo
   - Planeamento e execução das ações promocionais nos diversos meios;
   - Preparação da documentação e materiais de suporte à promoção;
   - Definição e acompanhamento da estratégia de captação de clientes (Ex: Projeto Escolas Secundárias, Feira dos Mestrados, Visitas a empresas, etc.);
   - Acompanhamento dos clientes relativamente ao seu grau de satisfação.

c) A Área de apoio profissional e empresarial
   - Preparar e auxiliar os alunos na inserção do mercado de trabalho;
   - Divulgação de todas as ofertas de estágio/emprego;
   - Apoio personalizado às empresas nos seus processos de recrutamento, manutenção da rede de contatos atualizada e estabelecimento de

protocolos/parcerias (Ex: Prémios aos melhores alunos, *Sponsoring*, organização de eventos conjuntos, etc.);

- Caraterização do processo de inserção no mercado de trabalho dos diplomados da escola.

d) Área Editorial

- Organizar e gerir a publicação e divulgação das Revistas Científicas e dos Documentos de Trabalho do Instituto;
- Recolher informação e elaborar os processos de candidatura a programas e projetos de financiamento.

e) A Área de Estudos e Planeamento tem como atribuições prestar apoio a todos os Serviços e Divisões, em áreas fundamentais e de inovação para o desenvolvimento da Escola, dando apoio direto à Presidência, nomeadamente:

- Elaboração de estudos, pareceres e informações de carácter técnico relevantes para a gestão do Instituto;
- Apoiar os Órgãos de Gestão na elaboração de Planos e Relatórios anuais, bem como no Plano Estratégico do Instituto;
- Apoiar a elaboração de estudos de autoavaliação e de processos de acreditação e certificação, nacional e internacional;
- Recolher, sistematizar e divulgar informações sobre oportunidades de candidaturas a programas e projetos, bem como legislação de interesse para o Instituto.

OBJETIVOS OPERACIONAIS:

2. Melhorar a notoriedade do ISEG e sua capacidade de captação dos melhores alunos
3. Melhorar ligação do ISEG à sociedade em geral
4. Melhorar ligação alunos ISEG - Mercado de Trabalho
5. Melhorar a recolha e tratamento da informação sobre o funcionamento e gestão do ISEG

Objetivo 1: Comunicação da marca, notoriedade e produtos do ISEG

Ações:

Ação 1: Gestão de Produto - Licenciaturas

Indicador de medida 1: Número de alunos que colocam o ISEG em 1ª e 2ª opção (soma dos alunos que colocaram um curso do ISEG em 1ª ou 2ª opção)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤1,05X2013	X2014 > 1,05X2013

Ação 2: Gestão de Produto - Mestrados

Indicador de medida 1: Número candidaturas

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤X2013	X2014 > X2013

Ação 3: Gestão de Produto – Pós-Graduações

Indicador de medida 1: Número candidaturas

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,85X2013	0,85X2013≤X2014≤0,9X2013	X2014 > 0,9X2013

Ação 4: Gestão de Produto – Formação Executiva

Indicador de medida 1: Número candidaturas

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 1,1X2013	1,1X2013≤X2014≤1,2X2013	X2014 > 1,2X2013

Ação 5: Gestão de Produto – MBA

Indicador de medida 1: Número candidaturas

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤1,05X2013	X2014 > 1,05X2013

Ação 6: Gestão de Produto –Doutoramentos

Indicador de medida 1: Número candidaturas

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤1,05X2013	X2014 > 1,05X2013

Ação 7: Eventos

Indicador de medida 1: Avaliação Global do Evento

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
x < 3,5	3,5 ≤ x < 4	x ≥ 4

Ação 8: Digital – Páginas WEB

Indicador de medida 1: Número de novas visualizações

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤1,05X2013	X2014 > 1,05X2013

Ação 9: Digital – Social Media

Indicador de medida 1: Alcance das páginas

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,9X2013	0,9X2013≤X2014≤1,1X2013	X2014 > 1,1X2013

Ação 10: Digital – Mass Mailing

Indicador de medida 1: Taxa de abertura de email enviados

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤1,05X2013	X2014 > 1,05X2013

Ação 11: Media Relations

Indicador de medida 1: Número de contatos com a imprensa

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤1,05X2013	X2014 > 1,05X2013

Ação 12: Mecenato - Patrocínios

Indicador de medida 1: Número de salas patrocinadas

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	3 ≤ X2014 ≤ 4	X2014 > 4

Ação 13: Mecenato - Prémios

Indicador de medida 1: Número de prémios angariados

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < X2013	X2014 = X2013	X2014 > X2013

Ação 14: Merchandising

Indicador de medida 1: Custo com merchandising

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Rec.-CMVMC<-2%Rec.	-2%Rec≤Rec.-CMVMC ≤+2%Rec	Rec.-CMVMC>+2%Rec.

Rec. = Receitas com merchandising; CMVMC= Custos com merchandising

Objetivo 2: Career Management

Ações:

Ação 15: Angariação de Estágios/Oportunidades de Emprego

Indicador de medida 1: Nº de estágios/oportunidades de emprego angariados

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤1,05X2013	X2014 > 1,05X2013

Ação 16: Atividades de relação alunos-empresas

Indicador de medida 1: Nº de atividades organizadas

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,95X2013	0,95X2013≤X2014≤1,05X2013	X2014 > 1,05X2013

Ação 17: Relação Institucional com empresas

Indicador de medida 1: Nº de contatos realizados

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < X2013	X2013≤X2014≤1,5X2013	X2014 > 1,5X2013

Ação 18: Gestão Portal de Emprego

Indicador de medida 1: Nº de alunos ISEG registados no portal

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
X2014 < 0,9X2013	0,9X2013≤X2014≤1,1X2013	X2014 > 1,1X2013

DIREÇÃO DE SERVIÇOS ACADÉMICOS (DSA)

"Promover a melhoria contínua dos Serviços", é este o lema que pretende enquadrar toda a política e filosofia da Divisão de Serviços Académicos.

Neste contexto, têm vindo a ser desenvolvidos esforços no sentido de criar uma estrutura capaz de permitir que os Serviços Académicos respondam rápida e eficazmente à mudança, tanto nas necessidades administrativas dos alunos como no apoio a docentes, contribuindo para o sucesso dos objetivos gerais presentes de modo a reforçar a imagem positiva do ISEG na sociedade, contribuindo para a eficácia, modernização e dinamização de todos os serviços prestados pela Escola e melhorando simultaneamente a imagem da Escola no futuro.

MISSÃO

A Divisão dos Serviços Académicos tem como missão primordial garantir o apoio aos estudantes dos diversos ciclos de estudos do ISEG, durante o seu percurso escolar, procurando sempre fornecer um serviço com qualidade, rigor e transparência, que satisfaça as necessidades dos nossos clientes.

Os Serviços Académicos encontram-se estruturados da seguinte forma:

- Secretaria das Licenciaturas (SL)
- Secretaria de Pós-Graduação (SPG)
- Gabinete Erasmus e de Intercâmbio (GEI)

Os nossos valores assentem essencialmente em:

- Orientação para o cliente - esforçamo-nos por conhecer e satisfazer as necessidades dos nossos clientes;
- Transparência - procuramos, no respeito pela lei e pelos direitos e interesses legalmente protegidos, dar a conhecer os termos e resultados do nosso trabalho;
- Profissionalismo – a equipa da DSA procura dotar-se das qualificações necessárias para ao exercício das suas tarefas e procura realizá-las com eficiência, eficácia, qualidade, no sentido de promover uma forte empatia com os seus clientes;
- Compromissos com a qualidade - a nossa gestão visa a melhoria contínua dos serviços prestados, e tem como fim último a excelência do seu desempenho.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Os principais objetivos fixados para a Divisão dos Serviços Académicos para o ano civil de 2014, inserem-se num quadro de continuidade e acompanham as grandes linhas estratégicas fixadas pela Presidência. São eles:

1. Promover o aumento de alunos matriculados pela 1ª vez no 1º ano em cursos de 2º Ciclo
2. Promover o aumento do número de alunos em mobilidade in/out
3. Promover o aumento do número de acordos bilaterais com instituições estrangeiras no âmbito da mobilidade de alunos
4. Garantir a apresentação de propostas de melhoria dos processos administrativos do serviço
5. Aumentar a qualidade do serviço de atendimento

Objetivo 1: Promover o aumento de 5% do número de alunos matriculados pela 1ª vez no 1º ano em cursos de 2º Ciclo

Ação 1:

- Reforçar os instrumentos de normalização e simplificação de procedimentos com vista a uma gestão de qualidade;
- Reforçar o número de processos de cariz inovador, com recurso a tecnologias de comunicação e da informação, que se constituam numa mais-valia para o cliente;
- Reforço das facilidades disponibilizadas pelos Serviços, designadamente em matéria de informação, procedimentos e regulamentos disponibilizados via *net*.

Indicador de medida 1: Percentagem do número de alunos matriculados em 2013/2014 (comparativamente a 2012/2013) (AM)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
AM < 4%	4% ≤ AM ≤6%	AM > 6%

Objetivo 2: Promover o aumento do número de alunos em mobilidade in/out

Ação 2:

- Continuar a investir na progressiva internacionalização do ISEG, aumentando a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes e garantindo uma maior atratividade da instituição, quer pela qualidade dos serviços, quer pela capacidade de utilização de línguas estrangeiras e pela oferta de ensino do inglês como língua estrangeira.

Indicador de medida 2: Percentagem de alunos em mobilidade in/out para 2013/2014 (comparativamente a 2012/2013) (AM)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
AM < 8%	8% ≤ AM ≤ 10%	AM > 10%

Objetivo 3: Promover o aumento do número de acordos bilaterais com instituições estrangeiras no âmbito da mobilidade de alunos

Ação 3:

- Incrementar a cooperação com entidades congéneres, nacionais ou estrangeiras, tendo em vista o reforço dos mecanismos de *benchmarking*;
- Apostar em protocolos bilaterais nos novos mercados ascendentes, nomeadamente Índia, Brasil e China.

Indicador de medida 3: Número de novos acordos bilaterais com instituições estrangeiras anualmente (AB)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
AB < 3	3 ≤ AB ≤ 5	AB > 5

Objetivo 4: Garantir a apresentação de propostas de melhoria dos processos administrativos do serviço

Ação 4:

- Apresentação de propostas de melhorias dos processos administrativos da Divisão dos Serviços Académicos.

Indicador medida 4: Número de propostas anuais (PA)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
PA = 0	1 ≤ PA ≤ 2	PA > 2

Objetivo 5: Aumentar a qualidade do serviço de atendimento

Ação 5:

- Melhorar a qualidade do *Call Center* que integra a Divisão de Serviços Académicos no seu todo (Secretarias de Pós-Graduação e das Licenciaturas, e o Gabinete Erasmus e de Intercâmbio). Pretendemos continuar a formação a uma equipa de alunos do ISEG. Estes alunos farão a triagem das questões administrativas mais simples das verdadeiramente técnicas. Estas últimas serão encaminhadas para o serviço respetivo. Os assuntos mais simples terão uma resposta imediata;
- Reforço das competências e capacidades do pessoal, traduzido na frequência de ações de formação, mormente em domínios comportamentais e informáticos;
- Elaborar um inquérito visando apurar o grau de satisfação dos clientes.

Indicador de medida 5: Percentagem de respostas favoráveis ao questionário de satisfação (QS)

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
QS < 70%	70% ≤ QS ≤ 80%	QS > 80%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Continuar a primar por aquilo que consideramos mais relevante que é a aposta na qualidade, será sempre um dos principais objetivos dos Serviços Académicos. Melhorar a imagem e eficácia dos Serviços, numa lógica de serviço ao cliente. Melhorar a eficiência interna dos serviços através da redução dos tempos de espera de resposta, da otimização e da qualificação dos recursos humanos.

Os Serviços Académicos propõem-se continuar a investir em planos de melhoria, nomeadamente no que se refere à qualidade do atendimento e o tempo de resposta a questões colocadas *online* bem como, a oferta de outros serviços que permitam melhorar a qualidade de atendimento desta unidade.

Pretende-se efetuar a reestruturação da Secretaria das Licenciaturas em temos de espaço físico (reorganização dos espaços de atendimento e BackOffice) de forma a poder receber mais comodamente e de uma forma mais eficaz os nossos alunos.

A satisfação do cliente é a maior preocupação dos Serviços Académicos, seja ele interno ou externo.

Assim pretende-se simplificar e tornar o serviço mais transparente. Criar uma equipa dinâmica é cada vez mais essencial. Pretendemos conseguir que um grupo de pessoas forme realmente uma equipa orientada para os objetivos gerais da Escola.

DIREÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (DSI)

MISSÃO

A Direção de Sistemas de Informação presta serviços a alunos, docentes e funcionários, no domínio das tecnologias e sistemas de informação procurando assegurar o regular funcionamento do Instituto Superior de Economia e Gestão nesta área. É da sua competência a gestão de meios de *hardware*, de *software* e de redes com o sentido de prestar um serviço de qualidade aos diversos órgãos de gestão, às atividades letivas, aos docentes, aos alunos, aos investigadores e às direções de serviços.

Este plano resumido de atividades da Direção de Sistemas de Informação visa delinear a necessária orientação eficaz, eficiente e concertada das atividades de modo a que todos os projetos e serviços concorram para o cumprimento dos objetivos estratégicos definidos superiormente para o Instituto Superior de Economia e Gestão durante o ano de 2013 sempre sobre uma visão de *accountability*.

Resumo dos objetivos

1. Disponibilizar Sistemas e Tecnologias de Informação (hardware e software) atuais e robustos que contemplem os requisitos do ISEG;
2. Garantir o apoio aos utilizadores dos sistemas e tecnologias de informação do ISEG;
3. Racionalizar os custos dos Sistemas e Tecnologias de Informação do ISEG.

Objetivo 1 Disponibilizar Sistemas e Tecnologias de Informação (hardware e software) atuais e robustos que contemplem os requisitos do ISEG;

Descrição: Procurar oferecer ao nível do *hardware*, software e redes, condições de tecnologia de vanguarda, de elevada performance e de elevada fiabilidade por forma a assegurar o regular funcionamento e proporcionar condições propícias à investigação e desenvolvimento.

Ação 1:

- Renovação do parque informático e do portfolio de software existente adquirindo e/ou desenvolvendo e parametrizando dentro do orçamento estimado.
- Aquisição de equipamentos via as regras estabelecidas no Código dos Contratos Públicos (C.C.P).

Indicador de medida 1: Percentagem de equipamentos em funcionamento para aulas com maturidade superior a 5 anos (excluindo os que sofreram atualização de hardware).

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Exceder os 10% de equipamentos para aulas com mais de 5 anos a 31 de Dezembro de 2014	Ter 10% ou menos de equipamentos para aulas com mais de 5 anos no início do ano letivo 2014/2015	Não exceder os 9% de equipamentos com mais de 5 anos no início do ano letivo 2014/2015

Ação 2:

- Atualizar o *software* instalado nos equipamentos das salas de aulas para as versões mais recentes disponíveis na DSI - Criar uma lista das versões de software disponível na DSI atualizada e criar novas "imagens" tipo dos equipamentos.
- Atualizar a lista das versões de *software* disponível na Direção de Sistemas de Informação.

Indicador de medida 1: Percentagem de equipamentos para aulas com *software* desatualizado face à última versão disponível na Direção de Sistemas de Informação cuja compatibilidade/usabilidade tenha já sido testada.

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Exceder 10% de equipamentos para aulas com *software* desatualizado face à última versão existente na DSI no início do ano letivo	Ter entre 4 a 10 % de equipamentos para aulas com *software* desatualizado face à última versão existente e testada na DSI no início do ano letivo	Ter entre 0 a 3% de equipamentos para aulas com *software* desatualizado face à última versão existente na DSI no início do ano letivo

Objetivo 2 Garantir o apoio aos utilizadores de sistemas e tecnologias de informação do ISEG.

Descrição: Estabelecer níveis de serviço baseados nas melhores práticas (ITIL v3.), por forma a assegurar aos utilizadores a maior disponibilidade possível dos sistemas e tecnologias de informação disponíveis.

Ação 1:

- Implementação de níveis de serviço
- Utilização de um *dashboard* com os níveis de serviço a assegurar pelo Helpdesk

Indicador de medida 1: Percentagem de cumprimento dos níveis de serviço

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Não alcançar os 90% de cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos a 31 de Dezembro de 2014	Alcançar ou superar os 90% de cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos a 31 de Dezembro de 2014	Superar os 95% de cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos a 31 de Dezembro de 2014

Ação 2:

- Certificação dos funcionários da DSI
- Inscrição numa ou mais formações para cada funcionário da DSI. Com preferência pelas que equiparam a certificação.
- Inscrição num ou mais eventos relacionados com a área de Sistemas e Tecnologias de Informação

Indicador de medida 1: Número de certificações por funcionário

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Menos de uma inscrição em evento e formação por funcionário em formação até Dezembro de 2014	Uma inscrição em formação e evento por funcionário em formação até Dezembro de 2014	Duas ou mais inscrições em formações e eventos por funcionário até Dezembro de 2014

Ação 3:

- Implementação de uma arquitetura de apoio remoto.
- Instalar um sistema de apoio remoto robusto.
- Instalação do serviço *Microsoft Lync* no Office365.
- Instalação do *software* cliente Lync nos equipamentos do ISEG.

Indicador de medida 1: Percentagem de equipamentos com cliente Lync instalado.

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Menos de 60% dos equipamentos existentes nos gabinetes (de docentes e não docentes) têm o *software* cliente Lync instalado e funcional Dezembro de 2014	Entre 60 a 90% dos equipamentos existentes nos gabinetes (de docentes e não docentes) têm o *software* cliente Lync instalado e funcional em Dezembro de 2014	Mais de 90% dos equipamentos existentes nos gabinetes (de docentes e não docentes) têm o software cliente Lync instalado e funcional em Dezembro de 2014

Objetivo 3 – Racionalização de Custos

Descrição: Procurar dotar o ISEG de um conjunto de aplicações que permitam responder melhor às necessidades de gestão académica e dos serviços de apoio, otimizando os custos de operação.

Ação 1:

- Criação de um sistema de *managed printing services*.
- Realizar um plano de reorganização do parque de impressão no ISEG.

- Criar um sistema de monitorização de impressões no ISEG.
- Realizar o *outsourcing* da gestão do parque de impressão no ISEG

Indicador de medida 1: Número de Ações concluídas em Dezembro de 2014.

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
não concluída em Dezembro de 2014	concluída e o sistema encontra-se funcional em Dezembro de 2014	concluída e o sistema encontra-se funcional no início do ano letivo de 2014/2015

Ação 2:

- Criação de um repositório *online* de documentação para todos os serviços
- Criação dos *microsites* dentro do Sharepoint Online para os diversos serviços
- Formação na colocação e sincronização de documentação
- Eliminação das atuais diretorias partilhadas em diversos servidores que se tornarão redundantes

Indicador de medida 1: Data de eliminação/migração total do conteúdo das diversas diretorias partilhadas nos diversos servidores para o *Sharepoint Online*.

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Repositórios não operacionais e/ou menos de 100% dos conteúdos das partilhas de rede migrados em Dezembro de 2014	Repositórios operacionais e 100% dos conteúdos das partilhas de rede migrados em Dezembro de 2014	concluída e o sistema encontra-se funcional no início do ano letivo de 2014/2015

Ação 4:

- Instalação de uma solução de gestão central de sistemas
- Teste de soluções integradas.

- Instalação e gestão dos equipamentos do ISEG via a solução escolhida.

Indicador de medida 1: Data de entrada em produção do software

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Solução não instalada e/ou menos de 70% dos equipamentos estão sobre controlo da mesma em Dezembro de 2014	Solução instalada e 100% dos equipamentos estão sobre controlo da mesma em Dezembro de 2014	Solução instalada e 100% dos equipamentos estão sobre controlo da mesma no início do ano letivo 2014/2015

Ação 5:

- Desmaterialização do processo de mobilidade no ISEG para se tornar 100% *online.*
- Alteração do sistema Aquila por forma a contemplar essa componente.
- Desmaterialização do processo de inscrições para 100% *online*.
- Desmaterialização do processo de avaliação para 100% *online.*
- Criação do processo/módulo ligação às Universidades dentro do sistema.
- Criação do processo/módulo de estatísticas dentro do sistema

Indicador de medida 1: Data de Conclusão do Projeto

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
não se encontra concluída em Dezembro de 2014	encontra-se concluída em Dezembro de 2014	encontra-se concluída no início do ano letivo 2014 / 2015

Ação 6:

- Melhoria do Serviço SERVDOC
- Melhoria do Componente de entrada de informação
- Melhoria do Componente "critérios de avaliação"

- Criação do módulo/componente de estatísticas

Indicador de medida 1: Data de Conclusão do Projeto

Metas:

Incumprimento	Cumprimento	Superação
não concluída em Dezembro de 2014	concluída em Dezembro de 2014	concluída no início do ano letivo 2014/2015

Ação 7:

- Melhoria do serviço de *ticketing.*
- Instalação e configuração do *customer portal* no sistema de CRM do ISEG
- Migração do atual sistema de ticketing (OTRS) para o sistema de CRM
- Formação aos utilizadores no sistema

Indicador de medida 1: Data de Conclusão do Projeto

Incumprimento	Cumprimento	Superação
não se encontra concluída em Dezembro de 2014	encontra-se concluída em Dezembro de 2014	encontra-se concluída no início do ano letivo 2014/2015

DIREÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO (Biblioteca)

MISSÃO

A Direção de Documentação e Informação (DDI) do ISEG visa, no âmbito da informação e documentação científica e técnica, inerente às áreas da economia, gestão e áreas auxiliares e afins, a recolha, tratamento e difusão de informação bibliográfica, apoio a ações de carácter pedagógico e científico e promoção do intercâmbio com organizações congéneres nacionais, estrangeiras e internacionais.

Apresentamos seguidamente as atividades a desenvolver no ano de 2014 e consequentemente os objetivos que lhes estão associadas.

Objetivos

Os objetivos estabelecidos para a DDI têm em conta o trabalho desenvolvido anteriormente e integram-se nas grandes linhas de orientação estratégica estabelecidas pela Presidência.

Assim, os objetivos são:

Objetivo 1 - Garantir a atualização da informação do catálogo da biblioteca

Ação 1:

- Assegurar que toda a documentação (livros/revistas/Documentos de trabalho) adquirida e/ou oferecida à biblioteca é catalogada e introduzida no catálogo do ISEG;
- Assegurar que toda a documentação entrada na biblioteca é indexada e classificada;
- Desenvolver o registo de analíticos de monografias e de analíticos de publicações periódicas não tratados nas bases de dados adquiridas.

Indicador de medida 1: percentagem do número de documentos entrados no catálogo da biblioteca.

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Depositar menos de 90% da documentação	Depositar 90% da documentação	Depositar mais de 90% da documentação

Objetivo 2 Assegurar o cumprimentos dos procedimentos necessários à assinatura/aquisição de revistas e monografias

Ação 2:

- Atualização do fundo documental através da aquisição de monografias nas áreas científicas da economia, gestão, áreas auxiliares e afins para as diferentes disciplinas de Licenciaturas Pós-Graduações, Mestrados e Doutoramentos;
- Renovação de assinaturas e aquisição de periódicos para o ano de 2014;
- Renovação das subscrições das bases de dados *online* de informação bibliográfica e numérica;
- Dar continuidade à política de ofertas e permutas com outras instituições;
- Dar continuidade à aquisição de e-books.

Indicador de medida 1: Data estabelecida para o encerramento do concurso – Fevereiro de 2014

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Ultrapassar Fevereiro de 2014	Não ultrapassar Fevereiro de 2014	Antecipar Fevereiro de 2014

Objetivo 3 Harmonizar e adequar 12100 descritores e "templates" do catálogo

Ação 3:

- Uniformizar os descritores – Assuntos e Geográfico;
- Adequar o "template" ao tipo de documento tratado.

Indicador de medida 3: Percentagem no número de harmonizações/adequações realizadas

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Harmonização/Adequação a menos de 90% de descritores e "templates"	Harmonização/Adequação de 90% de descritores e "templates"	Harmonização/Adequação a mais de 90% de descritores e "templates"

Objetivo 4 - Repositório Institucional do ISEG

Ação 4:

- Aumentar a exposição da investigação realizada no ISEG junto da comunidade científica;
- Divulgar o Repositório junto da escola;
- Reforçar a colaboração com os nossos parceiros internacionais no projeto NEREUS/*Economists online*.
- Aumentar o número de publicações depositadas;
- Dar continuidade ao projeto de digitalização de teses e outros trabalhos de investigação no ISEG.

Indicador de medida 1: Percentagem do número de documentos digitalizados depositados no Repositório.

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Depositar menos de 90% da documentação digitalizada	Depositar 90% da documentação digitalizada	Depositar mais de 90% da documentação digitalizada

Objetivo 5 - Participação em Ações de Formação

Ação 5:

- Participação em ações de formação profissional integradas no plano geral de formação do ISEG;
- No âmbito do Protocolo celebrado com o INE, continuar a participação em ações de formação no âmbito da Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior;
- Participar nas ações de formação realizadas no âmbito do Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP).

Indicador de medida 1: número de ações de formação ao longo de 2014

Incumprimento	Cumprimento	Superação
Nenhuma ação de formação	Uma ação de formação	Mais do que uma ação de formação

Pretende-se, através da melhoria da eficiência interna do serviço dar resposta às diferentes solicitações dos utilizadores, visando um aumento da qualidade e da eficácia dos procedimentos.

III - RECURSOS

III. 1 – RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos que permitem a concretização das ações previstas neste plano são apresentados abaixo considerando a separação entre pessoal docentes e pessoal não docentes.

Pessoal Docente por Departamentos

DEPARTAMENTOS	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Economia	73	68	69	69	58	60	58	60	60
Gestão	85	88	88	88	88	98	109	108	108
Matemática	45	46	44	44	46	49	52	56	53
Ciências Sociais	33	32	30	30	30	30	27	27	25
Línguas	2	2	2	2	1	1	1	1	1
TOTAL	238	236	233	233	223	238	247	252	247

DOCENTES - CATEGORIAS - DEPARTAMENTO - 2013

Categorias	Conselho Científico	Dep. C. Sociais	Dep. Economia	Dep. Gestão	Dep. Matemática
Assistente		1		8	
Assistente Convidado		3	3	24	8
Leitor - Ensino Superior	1				
Monitor			2	4	8
Prof. Catedratico Convidado			4		
Prof. Catedratico Visitante				2	
Professor Assoc. c/Agregação		3	5	4	3
Professor Associado			1	6	
Professor Associado Convidado			3	4	2
Professor Auxiliar		8	16	21	19
Professor Auxiliar c/Agregação		5	12	2	2
Professor Auxiliar Convidado		1	4	25	6
Professor Catedratico		4	10	8	5
Total	**1**	**25**	**60**	**108**	**53**

Pessoal Não Docente

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nº Total de Não Docentes	78	94	102	96	90	83	75	72	70
Pessoal do Quadro/Mapa de Pessoal	75	73	69	67	65	81	75	72	70
Pessoal Contratado a Prazo - "Contrato-Projecto"	3	21	33	29	25	2	0	0	0

Instituto Superior de Economia e Gestão
UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
DESDE 1911

Pessoal Não Docente - 2013

Categorias	Ativos
Assistente Operacional	7
Assistente Técnico	26
Chefe Divisão	2
Director Serviço	1
Técnico Superior	26
Especial. Inform. Grau 2 Nv 1	2
Especial. Inform. Grau 2 Nv 2	1
Especial. Inform. Grau 3 Nv 1	1
Tecn. Informatica Grau 1 Nv 2	1
Tecn. Informatica Grau 1 Nv 3	2
Tecn. Informatica Grau 3 Nv 1	1
Total	70

III. 2 – RECURSOS FINANCEIROS

- Síntese do Orçamento de 2013

	DESIGNAÇÃO	Orçamento inicial	Correcção orçamento	Congelamentos	Orçamento final
		2013	2013	2013	2013
		(1)	(2)	(3)	(4)=(1)+(2)+(3)
	Receita				
	Receitas Correntes				
(1)	Transferências Correntes	8.516.228,00 €	489.050,00 €	- €	9.005.278,00 €
(2)	Propinas e Multas	5.550.000,00 €	- 11.226,00 €	- €	5.538.774,00 €
(3)	Receita Diversa	632.287,00 €	- €	- €	632.287,00 €
(4)	Projetos específicos	199.807,00 €	25.447,00 €	- €	225.254,00 €
(5)=(1)+…+(4)	**RECEITA CORRENTE**	**14.898.322,00 €**	**503.271,00 €**	**- €**	**15.401.593,00 €**
	Receitas de Capital				
(6)	PIDDAC	- €	- €	- €	- €
(7)=(5)+(6)	**TOTAL RECEITA**	**14.898.322,00 €**	**503.271,00 €**	**- €**	**15.401.593,00 €**
(8)	Saldo na Posse do Serviço	- €	3.454.921,40 €	- €	3.454.921,40 €
(9)=(7)+(8)	**TOTAL MOVIMENTOS POSITIVOS DE TESOURARIA**	**14.898.322,00 €**	**3.958.192,40 €**	**- €**	**18.856.514,40 €**
	Despesa				
	Despesas Correntes				
(10)	Pessoal	11.329.461,00 €	- €	- €	11.329.461,00 €
(11)	Bens Correntes	180.000,00 €	- 21.700,00 €	- €	158.300,00 €
(12)	Serviços	2.431.328,00 €	610.750,00 €	- 51.256,00 €	2.990.822,00 €
(13)	Outras Despesas	369.807,00 €	32.682,00 €	- €	402.489,00 €
(14)=(10)+…+(13)	**DESPESA CORRENTE**	**14.310.596,00 €**	**621.732,00 €**	**- 51.256,00 €**	**14.881.072,00 €**
	Despesas de Capital				
(15)	Conservação e Reparação - Edificios	424.000,00 €	- 126.350,00 €	- €	297.650,00 €
(16)	Equipamento e Software Informático	60.000,00 €	19.115,00 €	- €	79.115,00 €
(17)	Equipamento Administrativo e Básico	92.500,00 €	- €	- €	92.500,00 €
	PIDDAC				
(18)	Estudos, Pareceres e Projetos	- €	- €	- €	- €
(19)	Conservação e Reparação e Edificios	- €	- €	- €	- €
(20)=(15)+…+(19)	**DESPESA DE CAPITAL**	**576.500,00 €**	**- 107.235,00 €**	**- €**	**469.265,00 €**
(21)=(14)+…+(20)	**TOTAL MOVIMENTOS NEGATIVOS DE TESOURARIA**	**14.887.096,00 €**	**514.497,00 €**	**- 51.256,00 €**	**15.350.337,00 €**
(22)=(9)-(21)	**Saldo de Tesouraria**				

- Orçamento de 2014

Em anexo