

Modelo de gestão e planeamento dos objetivos dos serviços utilizando a metodologia dos Tableaux de Bord



ORGANIZAÇÃO

1. MISSÃO, VISÃO, LEMA
2. ORGANIZAÇÃO E EQUIPA
3. VALORES E ATITUDES
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS
5. DEFINIÇÃO DE METAS (*Tableau de Bord*)
6. AUTOAVALIAÇÃO



TÉCNICO
LISBOA

► Missão

A Área de Estudos, Planeamento e Qualidade do Instituto Superior Técnico tem como objetivo **prestar assessoria aos órgãos de gestão do IST** através da elaboração de estudos de suporte ao processo de tomada de decisão que **promovam a qualidade** na escola e **contribuam para a otimização da sua gestão e desenvolvimento estratégico**

► Visão

Constitui ambição da AEPQ, motivadora do serviço e seus colaboradores, a de ser reconhecido como um **gabinete de referência** pela sua competência técnica e atuação de excelência nas áreas de **avaliação da qualidade, planeamento e prospetiva**

AVALIAR PARA EVOLUIR, INFORMAR PARA DECIDIR

2. ORGANIZAÇÃO E EQUIPA

AEPQ
Marta Pile



Alexandra Pontes
(Assessoria)



ESTATÍSTICA E PROSPETIVA
NEP

Marta Graça



- Filipa David
- Sara Galhoz
- Amadu Baldé



ESTUDOS E PROJETOS
E&P

João Patrício



- Carlos Carvalho
- João Fernandes
- Susana Giraldes



AVALIAÇÃO E PLANEAMENTO

Isabel Ribeiro



- Margarida Oliveira
- Carla Dickson



SUPOORTE ADMINISTRATIVO

Isabel Duarte



Valores

- ▶ **qualidade, rigor e inovação** – por espelharem as características técnicas, de certeza e antecipação que queremos imprimir aos nossos trabalhos
- ▶ **eficiência e eficácia** – pela manutenção de altos padrões de resultados dos serviços prestados, com um menor tempo de resposta, e utilizando menos recursos
- ▶ **credibilidade** – competindo à AEPQ tarefas de avaliação, é fundamental que reúna consensos relativamente à sua fiabilidade, independência e integridade

Atitudes

- ▶ **Ser proativo, ter iniciativa** – preferir arriscar uma opção a não tomar decisão nenhuma
- ▶ **ser flexível, criativo** – aceitar novas tarefas e encará-las como um desafio à criatividade e dinâmica da equipa
- ▶ **ter espírito de equipa** – partilhar informação com transparência para que ninguém seja insubstituível
- ▶ **ser positivo, empreendedor** – crítica construtiva, não colocar problemas, apresentar soluções
- ▶ **ter bom relacionamento interpessoal** – saber comunicar as suas ideias e saber ouvir e respeitar as dos outros.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

- I. Contribuir para o **reforço do impacto global, visibilidade e reconhecimento do IST** como escola de referência de C&T na Europa e no Mundo
 - Cooperar ativamente em processos nacionais e internacionais de **avaliação, auditoria, acreditação, certificação** e reconhecimento externo das atividades nucleares do IST
 - Colaborar em iniciativas que promovam a **valorização, divulgação e desenvolvimento organizacional do IST**, a nível nacional e internacional.

- II. **Promover a qualidade das atividades IST**, melhorando o ambiente de aprendizagem e investigação
- Desenvolver **sistemas internos e integrados de monitorização e melhoria** da qualidade das atividades de Ensino, ID&I e TT
 - Promover a **melhoria contínua, eficiência e eficácia dos serviços de suporte** do IST

- III. Promover o **planeamento estratégico** das atividades do IST
- Produzir **indicadores de desempenho e estatísticas previsionais** de suporte à tomada de decisão
 - Elaborar **estudos, relatórios** e outros documentos de apoio à gestão estratégica

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Cooperar ativamente em processos nacionais e internacionais de avaliação, auditoria, acreditação, certificação e **reconhecimento externo** das atividades nucleares do IST

- ❑ *Rankings (THE WUR, U-Multirank, QS WUR)*
- ❑ *Observatórios (Empregabilidade, Boas Práticas e Rankings)*
- ❑ *Projetos nacionais (Observar e Aprender)*
- ❑ *Projetos internacionais (ROAD (coord.); + candidaturas Erasmus+: REDEEM 2, ATTRACTION (coord.), TALENT, aTM, CORSO)*
- ❑ *Identificação de membros/fellows de sociedades científicas*
- ❑ *Redes, cargos de gestão, grupos de trabalho (CS11/GT2, Rede TEP, GT rankings, CGQ_IST, CAQ_UE, GB@Técnico, ...)*
- ❑ *Seminários/Conferências, comunicações, posters e publicações (comunicação na conferência IREG-9)*

TABLEAU DE BORD

1. **Promover a melhoria** do desempenho do serviço
2. **Alinhar as atividades** do serviço com a estratégia do IST
3. **Reforçar a cultura** de avaliação e responsabilização
4. **Conferir maior transparência e credibilidade** ao processo de avaliação
5. **Monitorizar o desempenho do Serviço** ao longo do ano e identificar atempadamente desvios de execução face às metas
6. **Identificar fragilidades** do planeamento e dos recursos afetos
7. **Apoiar o reajustamento das metas**
8. **Identificar oportunidades de melhoria**
9. **Aumentar a probabilidade de atingir a excelência**

5. DEFINIÇÃO DE METAS (Tableau de Bord)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS AEP	ALINHAMENTO			OBJETIVOS OPERACIONAIS AEP	TIPO			INDICADORES DE MEDIDA	ALINHAMENTO		
	OE1	OE2	OE3		eficiência	eficácia	qualidade		QUAR	PA 2017	PA 2018
1 Contribuir para o reforço do impacto global, visibilidade e reconhecimento do IST enquanto escola de referência de C&T na Europa e no Mundo			X	1.1 Colaborar em iniciativas que promovam a valorização, divulgação e desenvolvimento organizacional do IST, a nível nacional e internacional		X		Nº publicações (artigos, posters, <i>proceedings</i> , capítulos em livros ...)			
								Nº de propostas de candidaturas a projetos nacionais/internacionais (IST coordenador)			

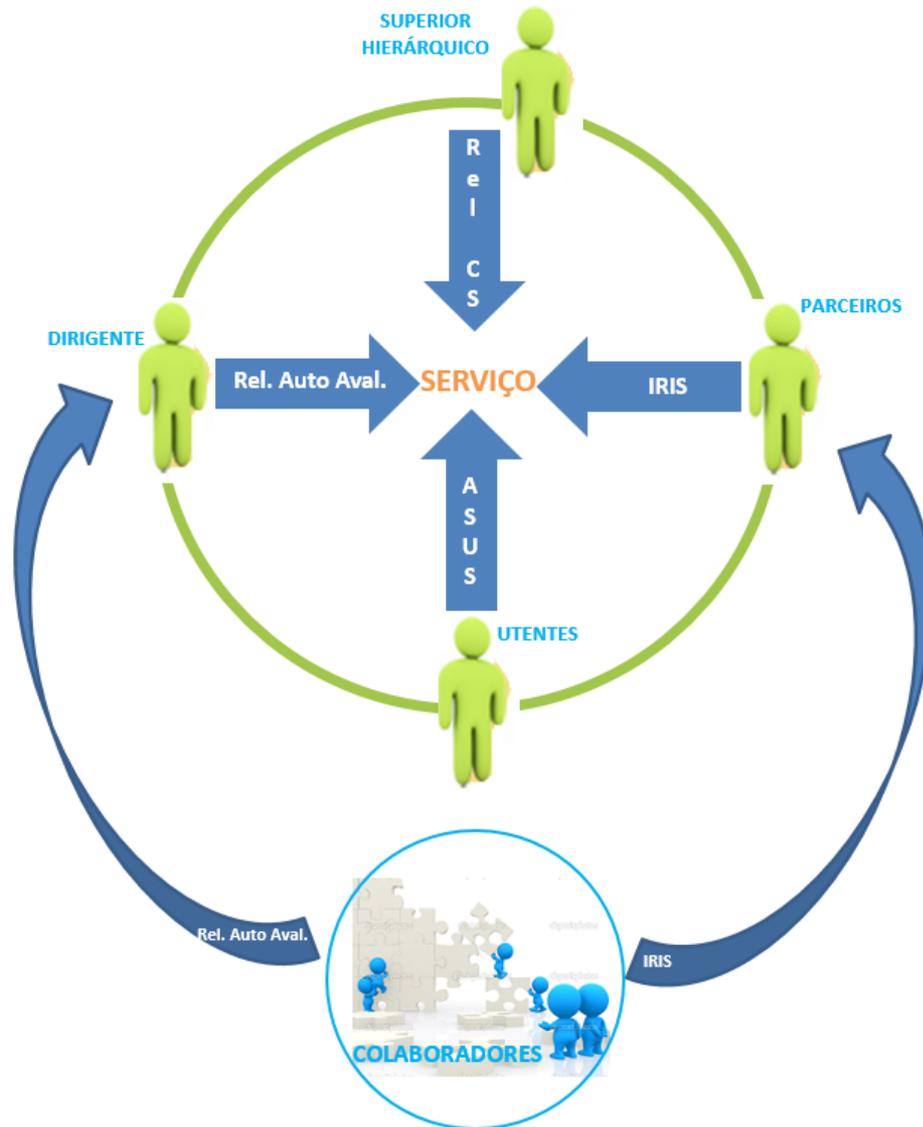
HISTÓRICO				METAS		TOLERÂNCIA	SUPERAÇÃO	PESO	RESULTADO		Indicador Superado/Cumprido ou Não Cumprido	Pontuação S = 5 C = 3 NC = 1	RESULTADOS (ponderados)
2013	2014	2015	2016	2017	2018				2017	2018			
8	3	4	5	10		2	13	15%					0
9	6	9	2	1		0	2	25%					

Relatório de Autoavaliação

- 1 a 3 páginas A4 (sem anexos) -

- ▶ **Evidenciar os resultados** alcançados pelo Serviço no final do período de avaliação (2017/2018)
- ▶ **Justificar eventuais desvios**
- ▶ **Servir de suporte** à coordenação do Serviço
 - ▶ Na elaboração de propostas de melhoria dos serviços prestados
 - ▶ Na fundamentação e transparência dos processos de avaliação

6. AUTOAVALIAÇÃO



VISÃO 360º
DIFERENTES
OLHARES

*múltiplas fontes
múltiplas
perspetivas sobre o
serviço*



Muito obrigada pela vossa atenção