TÉCNICO LISBOA

Projeto AssIST

Avaliação dos ServiçoS do IST

Fase experimental: anos 2015 e 2016

AEP – Área de Estudos e Planeamento

Marta Pile

4 junho 2015

ORGANIZAÇÃO

- ✓ INTRODUÇÃO
- ✓ OBJETIVOS
- ✓ METODOLOGIA
  - ✓ TABLEAUX DE BORD (TB)
  - ✓ RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO (RAA)
  - ✓ MATRIZ DE EXCELÊNCIA
- ✓ CALENDARIZAÇÃO

TÉCNICO LISBOA

INTRODUÇÃO
SIQuIST

TÉCNICO LISBOA

1993

Processos de Avaliação e Acreditação

2003

Reflexão

- Processos consolidados
- Processos em desenvolvimento
- Processos a desenvolver

2012

SIQuIST

Cultura de Qualidade

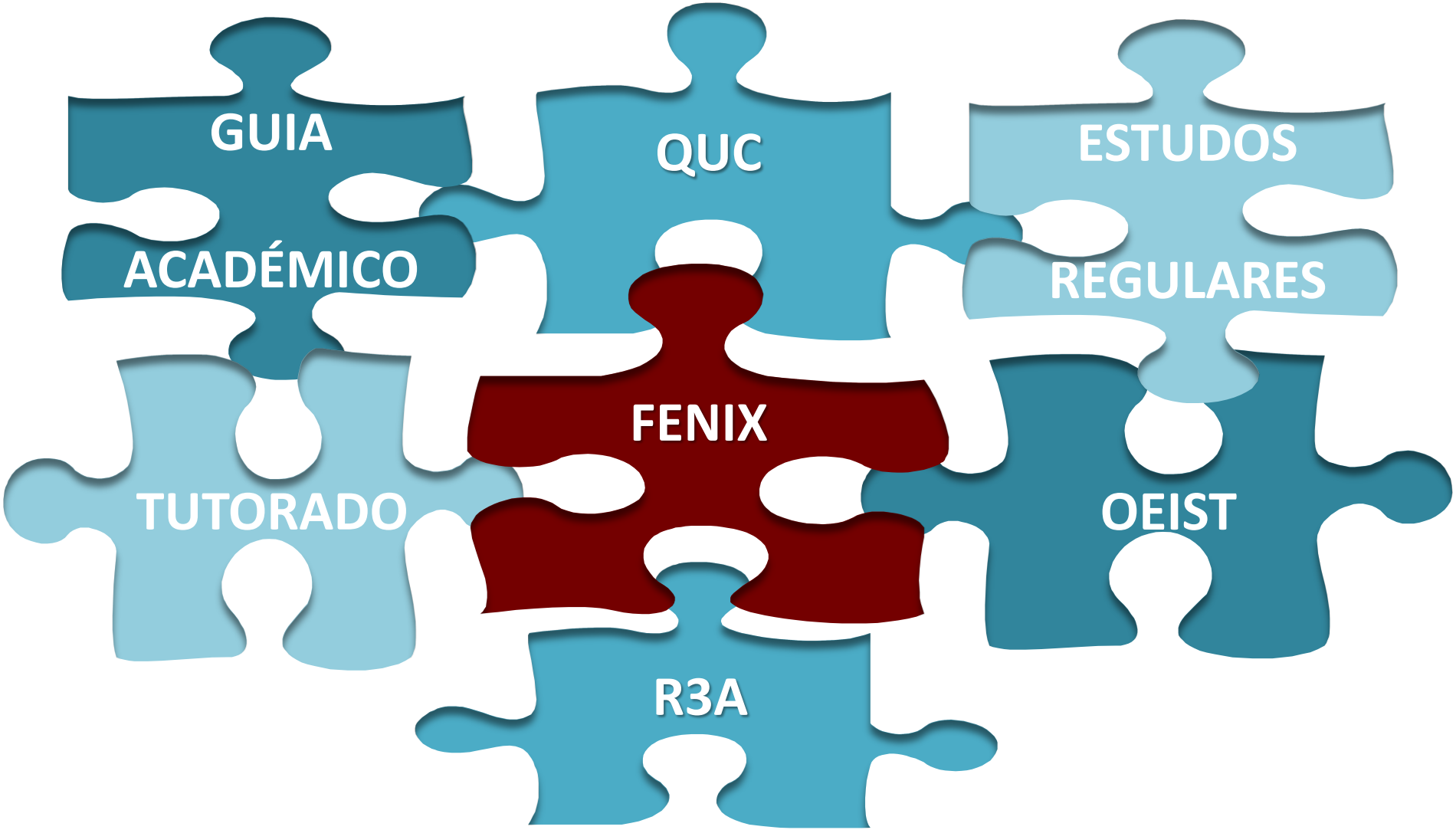
Normas Europeias de Qualidade

Enquadramento Legal

Reg. Jurídico Av. Qual. ES

Reg. Jurídico Instituições ES

INTRODUÇÃO
Instrumentos de monitorização



INTRODUÇÃO
SIQuIST – auditoria A3ES

TÉCNICO LISBOA

ESTRUTURAS E INSTRUMENTOS nas ÁREAS AUDITADAS
(out 2012)

Ensino

- QUC
- R3A
- Programas Tutorado e Mentorado
- Figura do Coordenador de Curso
- Guia Académico

I&D

- Sistema de Avaliação FCT
- Área de Projetos
- Núcleo de Propriedade Intelectual
- PEUI&D

Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade

- Área de Transferência de Tecnologia

Sistema de Informação

- Sistema Fénix

INTRODUÇÃO
SIQuIST - auditoria A3ES

TÉCNICO LISBOA

Políticas de Gestão de Pessoal

- Avaliação do pessoal docente (RADIST) e não docente (SIADAP)
- Informatização de vários processos (assiduidade, bolsa de mobilidade interna, deslocações em serviço, …)

Serviços de Apoio

- Manuais de Procedimentos e regulamentos internos
- Auditorias aos serviços
- Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes

Publicação de informação relevante para as partes interessadas

- Sistema Fénix
- Área de Comunicação e Imagem
- Portal Alumni
- Observatório de Empregabilidade (OEIST)
- Job Bank

Internacionalização

Área de Assuntos Internacionais

Vice-Presidência para os Assuntos Internacionais

INTRODUÇÃO
Certificação A3ES

TÉCNICO LISBOA

ÁREAS DE ANÁLISE GUIÃO A3ES	RESULTADOS
Ensino e Aprendizagem	*EM DESENVOLVIMENTO*
Investigação & Desenvolvimento	*EM DESENVOLVIMENTO*
Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	*EM DESENVOLVIMENTO*
Sistema de Informação	**CONSOLIDADO**
Políticas de Gestão de Pessoal	*EM DESENVOLVIMENTO*
Serviços de Apoio	*EM DESENVOLVIMENTO*
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	*EM DESENVOLVIMENTO*
Internacionalização	*EM DESENVOLVIMENTO*

Graus de desenvolvimento: Inexistente, emergente, em desenvolvimento, consolidado

INTRODUÇÃO
SIQuIST - certificação A3ES

TÉCNICO LISBOA

Três Recomendações essenciais

1. ***Alargamento do QUC e R3A aos ciclos de estudos de doutoramento***

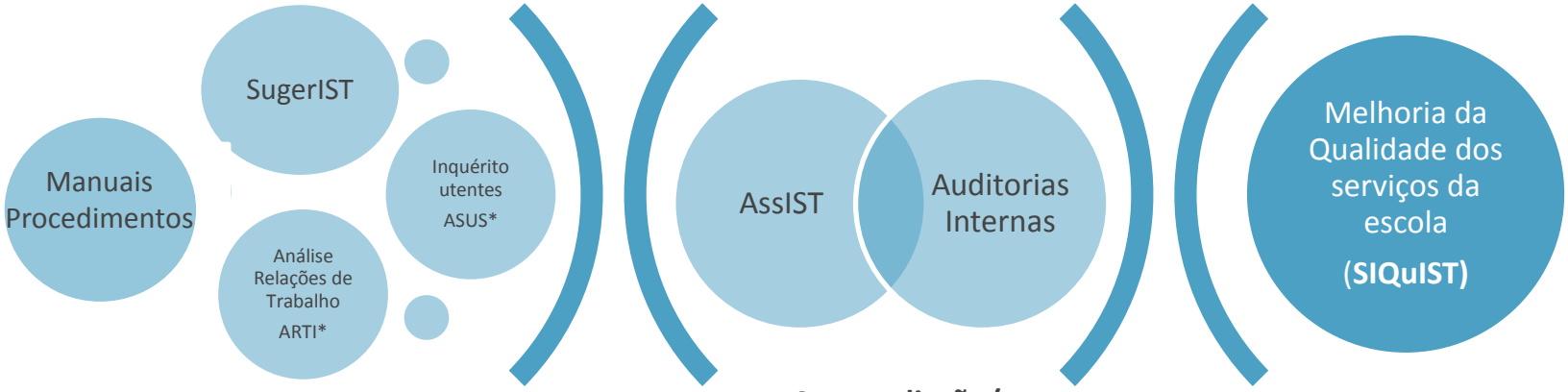
2. ***A implementação de um mecanismo que garanta o alinhamento dos objetivos dos serviços com a estratégia da Escola, e a diferenciação do desempenho que permita premiar a excelência de uma forma sistemática***

3. ***A articulação do SIQuIST com o SGQ-UTL***

NOTAS

2011 – PROPOSTA AEP PROJETO AssIST
2012 – APROVAÇÃO CGQ REGULAMENTO SIQuIST
2013 – CERTIFICAÇÃO A3ES – RECOMENDAÇÃO
2014 – EXPERIÊNCIA PILOTO APOIO CGQ
2015 – FASE EXPERIMENTAL COM TODOS OS SERVIÇOS CENTRAIS

Modelo de melhoria da qualidade dos serviços do IST



Instrumentos

Autoavaliação/ monitorização e identificação de oportunidades de melhoria

Planos de melhoria

* Instrumentos em revisão

OBJETIVOS

AssIST (Avaliação dos ServiçoS do IST)

1. **Promover a melhoria** do desempenho dos serviços
2. **Alinhar as atividades** dos serviços com a estratégia do IST
3. **Premiar a excelência**
4. **Reforçar a cultura** de avaliação e responsabilização
5. **Conferir maior transparência e credibilidade** ao processo SIADAP

METODOLOGIA

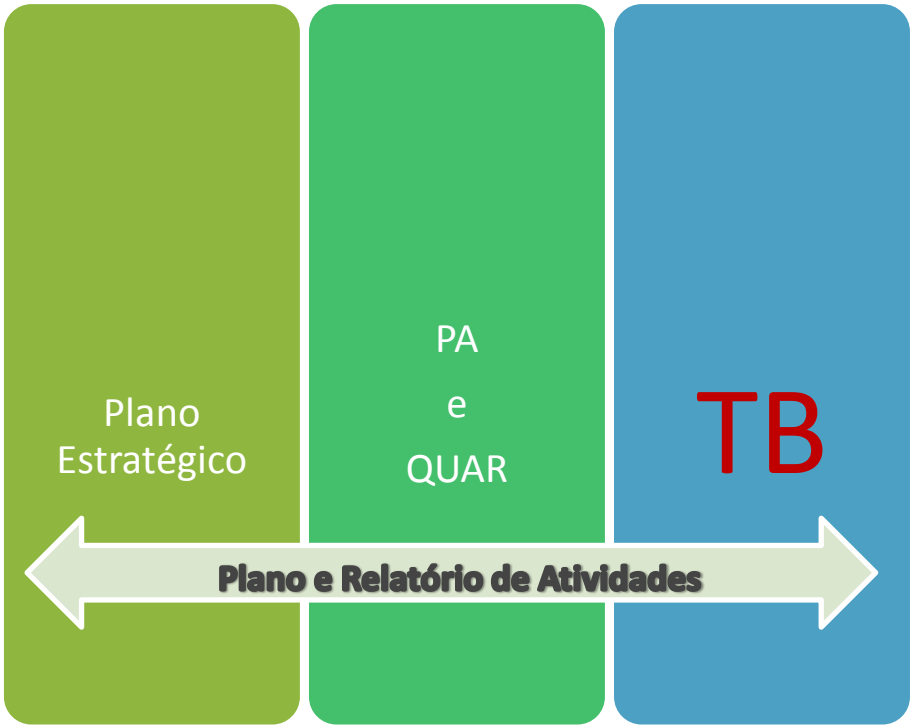
ABORDAGEM INTEGRADA DA GESTÃO E AVALIAÇÃO

- Baseada na Autoavaliação dos Serviços tem como instrumentos principais:
  - Tableaux de Bord
  - Relatório de Autoavaliação
  - Matriz de Excelência

- Pensado por forma a dar resposta a três mecanismos legais de avaliação:
  - SIADAP 1 – Avaliação dos Serviços (QUAR)
  - SIADAP 2 – Avaliação dos Dirigentes
  - SIADAP 3 – Avaliação do Pessoal Técnico e Administrativo

METODOLOGIA

O **AssIST** baseia-se num modelo alinhado com os principais instrumentos estratégicos do IST



TB - Tableaux de Bord

- Monitorizar o desempenho do Serviço ao longo do ano e identificar atempadamente desvios de execução face às metas
- Identificar fragilidades do planeamento e dos recursos afetos
- Apoiar o reajustamento das metas (sob proposta dos serviços e depois de aprovadas pelo CCA)
- Identificar necessidades de medidas corretivas
- Aumentar a probabilidade de atingir a excelência

TB-TABLEAUX DE BORD

PLANEAMENTO (*público*)

- *Objetivos operacionais do serviço, com calendarização, indicadores e metas*
  - *Objetivos/metas do serviço*
  - *Objetivos/metas do responsável (SIADAP 2)*
  - *Objetivos/metas dos colaboradores (SIADAP 3)*

AVALIAÇÃO (*confidencial*)

- *Resultados relativos às metas definidas*

TB -TABLEAUX DE BORD

TÉCNICO LISBOA

Exemplo

OBJETIVOS OPERACIONAIS

- ✓ *Eficácia*
- ✓ *Eficiência*
- ✓ *Qualidade*
- ✓ *Partilhados*
- ✓ *Comuns*
- ✓ *Pessoais*

ALINHADOS

- ✓ *PE*
- ✓ *PA*
- ✓ *QUAR*

TB SERVIÇO XXX - ANOS 2015 e 2016

Objetivos Operacionais	Indicadores de medida	2013-2014	Meta 2015-2016	Critério de superação	Peso	Resultado	Taxa de realização	SIADAP 2 Coord. obj	SIADAP 2 Coord. aval	SIADAP 3 Col. A obj	SIADAP 3 Col. A aval	SIADAP 3 Col. B obj	SIADAP 3 Col. B aval	SIADAP 3 Col. C obj	SIADAP 3 Col. C aval	Observações
Contribuir para o reforço do IST enquanto escola de referência através do desenvolvimento de projetos e parcerias nacionais e internacionais	Nº de candidaturas a projetos nacionais/internacionais	19	+10%	+20%	50%	21	100,46%			1		1				
	Nº comunicações em eventos externos e artigos em revistas nacionais/internacionais	19	+10%	+20%	50%	20	95,69%	1		1						
PÚBLICO																

SIADAP 2 : Diretrizes do CCA-IST 19 jan 2015

- *B.3.2 - Objetivos conformes, coerentes e harmónicos com a missão do IST e os documentos estratégicos*
- *B.3.3 - Período de execução (de acordo com a comissão de serviço)*
- *B.3.4 - Reformulação/revisão dos objetivos com autorização do responsável pela harmonização*
- *B.4 – Monitorização intercalar: acompanhamento anual dos resultados com relatório ao avaliador e Presidente do IST até 15 abril*

RAA-Relatório de Autoavaliação

- 1 a 3 páginas A4 (sem anexos) -

OBJETIVOS

- Evidenciar os resultados alcançados pela Área/Direção/ Gabinete no final do período de avaliação (2015 e 2016)
- Justificar eventuais desvios
- Servir de suporte à coordenação do serviço e respetivos Núcleos
  - Na elaboração de propostas de melhoria contínua dos serviços prestados
  - Na fundamentação e transparência dos processos de avaliação

Relatório de Autoavaliação

- COM BASE EM
  - Taxa de cumprimento dos objetivos previstos
  - Evolução de indicadores de resultados das principais atividades do serviço
  - Resultados de processos de auscultação externa (inquéritos, outros)

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO + COLABORADORES

1. ANALISAR RESULTADOS ALCANÇADOS
2. PROPÔR MENÇÃO DE DESEMPENHO
3. ELABORAR PLANO DE MELHORIA

- ANEXOS:
  - TB
  - Tabela/gráfico da evolução dos indicadores
  - Resultados dos processos de auscultação externa
  - Indicadores RH e €

Matriz de Excelência

		Pesos	Serviços			
			A	B	C	...
CRITÉRIOS DE RESULTADOS	C1. Análise da "Produtividade"	0,11				
	C2. Análise "Custo-Eficácia"	0,11				
	C3. Evolução positiva e significativa nos resultados obtidos pelo serviço em comparação com anos anteriores (aplicar também o critério às unidades homogéneas, caso existam).	0,11				
	C4. Excelência dos resultados obtidos, demonstrada designadamente por comparação com padrões nacionais ou internacionais, tendo em conta igualmente melhorias de eficiência.	0,11				
	C5. Superação global dos parâmetros de avaliação (Eficácia, Eficiência e Qualidade).	0,11				
	C6. Análise dos desvios.	0,11				
	C7. Impacto na Sociedade (contributo do serviço para a prossecução das políticas públicas).	0,11				
CRITÉRIOS DE MEIOS	C8. Satisfação dos utilizadores.	0,05				
	C9. Satisfação dos colaboradores.	0,05				
	C10. Processos e sistema de indicadores de desempenho.	0,05				
	C11. Planeamento e estratégia.	0,05				
Nota: O grau de excelência é aferido numa escala de 1 a 10.		1,00				

Matriz de Excelência

CRIAÇÃO DE UM GRUPO DE TRABALHO?

QUESTÕES:

- ✓ Aplica-se apenas a Direções/Áreas e outros gabinetes não integrados nestas categorias ou vamos replicar para todas as áreas e núcleos, independentemente de estarem integrados?
- ✓ Quem vai analisar os TB e decidir? O CCA? Uma equipa de avaliação?
- ✓ Efeitos da distinção de **EXCELENTE**?
  - ❑ Reconhecimento público no Dia do IST?
  - ❑ Aumento das quotas SIADAP?
  - ❑ Reforço de dotações orçamentais para o serviço?
  - ❑ Atribuição de prémios?
  - ❑ Oportunidades de Formação? Mobilidade de *staff*?
  - ❑ Dinamização de projetos de melhoria do serviço?

CALENDARIZAÇÃO

ATIVIDADE	RESPONSABILIDADE	2015				2016			2017	
		MAIO	JUN	JUL-OUT	DEZ	JAN	FEV	JUL-OUT	JAN-FEV	Mar-Abr
Aprovação em CGQ (proposta de aplicação a todos os serviços)	CGQ									
Revisão diretrizes AssIST	AEP+AQAI									
Divulgação do modelo aos Serviços e apelo à participação	CGQ									
Construção dos TB	SERVIÇOS (apoio AEP)									
1ª monitorização desempenho Serviços	SERVIÇOS (apoio AEP)									
2ª monitorização desempenho Serviços	SERVIÇOS (apoio AEP)									
Definição da matriz de excelência	AEP+AQAI + WG									
Sessão pública Serviços (apresentaçãoTB's e discussão resultados)	AEP+AQAI+Serviços									
Construção/aprovação do Regulamento	AQAI									
Relatório de Autoavaliação Serviços	SERVIÇOS (apoio AEP)									
Avaliação do processo e eventual proposta de aprovação em CG										

W

Área de Estudos e Planeamento

AVALIAR PARA EVOLUIR, INFORMAR PARA DECIDIR

Alexandra Pontes (ext 3772) alexandra.pontes@tecnico.ulisboa.pt
Marta Pile (ext 1180) marta.pile@tecnico.ulisboa.pt

Projeto AssIST

Promover a excelência do IST, através da promoção da excelência dos nossos serviços!