

Projeto AssIST

Avaliação dos Serviços do IST

APRESENTAÇÃO DOS TABLEAUX DE BORD

Fase experimental: anos 2015 e 2016
AEP – Área de Estudos e Planeamento
Marta Pile, Alexandra Pontes

ORGANIZAÇÃO



TÉCNICO
LISBOA

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

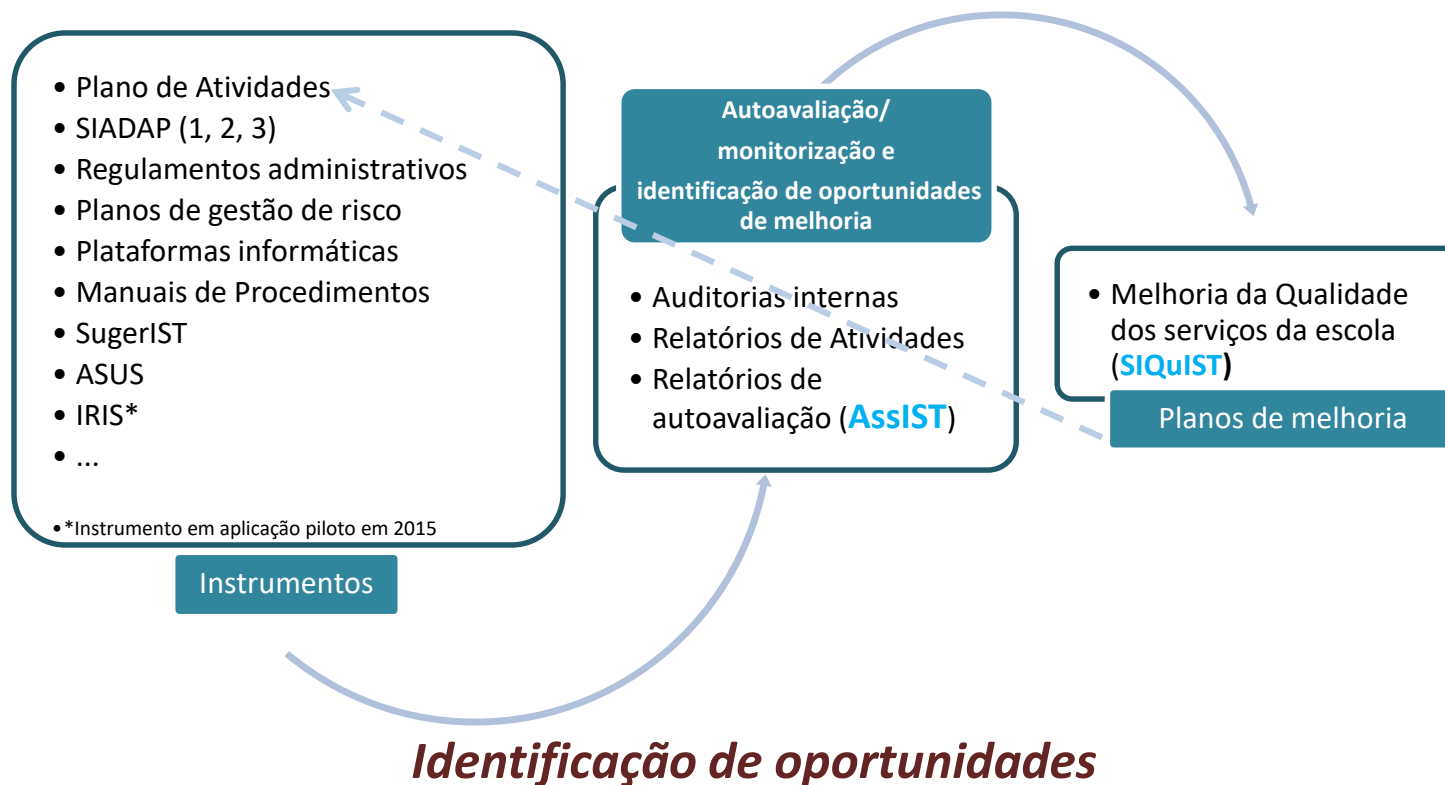
INTRODUÇÃO



TÉCNICO
LISBOA



Modelo de melhoria da qualidade dos serviços do Técnico



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

OBJETIVOS



TÉCNICO
LISBOA



OBJETIVOS

AssIST

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 autoavaliação, responsabilização e melhoria
5. **Conferir maior transparência e credibilidade** ao processo SIADAP

METODOLOGIA



TÉCNICO
LISBOA



METODOLOGIA

ABORDAGEM INTEGRADA DA GESTÃO E AVALIAÇÃO

- ▶ Baseada na Autoavaliação dos Serviços tem como instrumentos principais:
 - ▶ Tableau de Bord (TB)
 - ▶ Relatório de Autoavaliação (R2AS)
 - ▶ Matriz de Excelência (MEX)



METODOLOGIA

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

TB - Tableau 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 pela Comissão de Excelência)
- Identificar oportunidades de melhoria
- Aumentar a probabilidade de atingir a excelência



METODOLOGIA

ABORDAGEM INTEGRADA DA GESTÃO E AVALIAÇÃO

- ▶ 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

TB-TABLEAU DE BORD

PLANEAMENTO

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

AVALIAÇÃO (confidencial)

- ▶ *Resultados relativos aos objetivos e metas definidas*



METODOLOGIA

R2AS-Relatório de AutoAvaliação do Serviço

► 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 respectivos Núcleos
 - Na elaboração de propostas de melhoria dos serviços prestados
 - Na fundamentação e transparência dos processos de avaliação



METODOLOGIA

R2AS - Relatório de AutoAvaliação do Serviço

- 1 a 3 páginas A4 (sem anexos) -

► 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 (ASUS, IRIS, outros)
- Indicadores RH e €



METODOLOGIA

MATRIZ DE EXCELÊNCIA (MEX)

Grupo de trabalho:

- Jorge Morgado – Presidente do CGQ
- Luís Castro – Vice Presidente para os Assuntos de Pessoal
- Miguel Coimbra – Diretor de Recursos Humanos
- Cecília Moreira – Coordenadora da AQAI
- Marta Pile – Coordenadora da AEP
- Alexandra Sevinete Pontes – Responsável pela execução do projeto
AssIST na AEP



METODOLOGIA

MATRIZ DE EXCELÊNCIA (MEX)

Objetivos

Diferenciar e premiar desempenhos ao nível dos Serviços de Suporte Técnico e Administrativo

Capacidade excecional de um serviço e dos seus colaboradores acrescentarem valor em determinado contexto



METODOLOGIA

MATRIZ DE EXCELÊNCIA

- **Quem?**

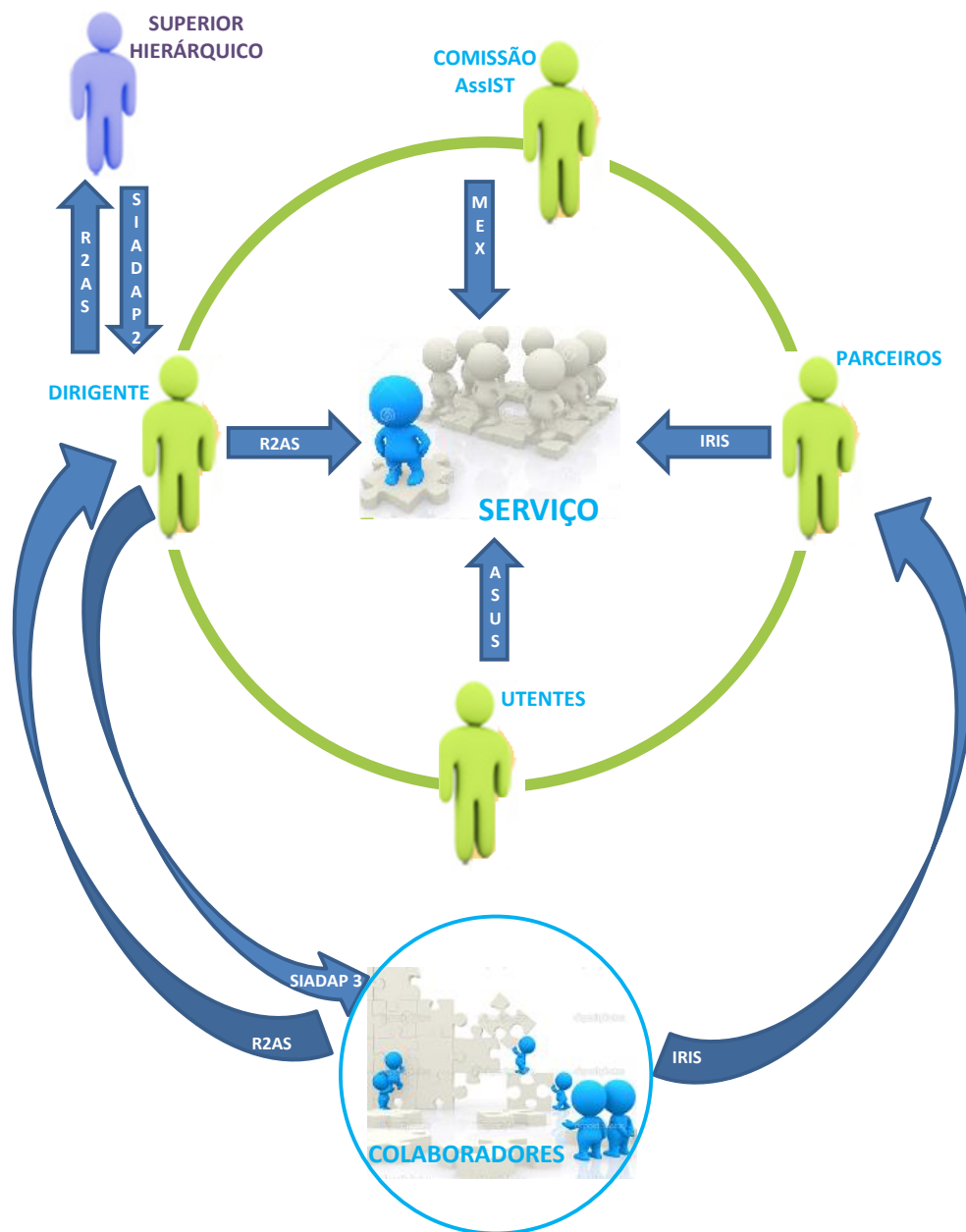
- Podem candidatar-se todos os Serviços, ao nível mais elevado, cabendo ao Dirigente máximo autorizar eventual desagregação com candidaturas individuais
- O GT aplica a MEX na fase piloto (ainda sem efeitos práticos), sendo posteriormente aplicada por um subgrupo do CCA? Comissão Paritária? Outra estrutura?

- **Como?**

- Análise dos R2AS
- Proposta ao CG, de lista de Serviços Excelentes (sem quotas e sem “rankings”)
- Cumprimento dos objetivos do Serviço e das diretrizes internas de gestão, promoção da melhoria no Serviço, satisfação dos Stakeholders, e superação e/ou capacidade de inovação do Serviço



METODOLOGIA



VISÃO 360º DIFERENTES OLHARES

*múltiplas fontes
múltiplas perspetivas
sobre o serviço*

CALENDARIZAÇÃO



TÉCNICO
LISBOA

[illegible]

TABLEAUX DE BORD



TÉCNICO
LISBOA



TABLEAUX DE BORD

AA		AQAI	
AAG		ASI-TP	
AAP-TP		DRH	
AB		DSI	
AC		GATu	
ACI		GOP	
AEP		IST PRESS	
AF-TP		NSCG	
AI		SCTN	
AIE		SSAÚDE	
AOP		TT	
AP			

9 EM 23 Serviços
39%



TABLEAUX DE BORD





TABLEAUX DE BORD





TABLEAUX DE BORD

✓ PRINCIPAIS DIFICULDADES
NA ELABORAÇÃO DO TB



dreamstime.com



✓ PRINCIPAIS MAIS VALIAS
NA UTILIZAÇÃO DO TB