

A importância do planeamento para a gestão da qualidade

Marta Pile

Área de Estudos, Planeamento e Qualidade

Sumário

Os instrumentos de planeamento têm um papel central na gestão da qualidade de onde um planeamento deficitário impacta negativamente nos processos de monitorização e gestão da qualidade e promoção da melhoria contínua. Neste artigo destaca-se a importância dos instrumentos de planeamento no processo de gestão da qualidade no Técnico, sensibilizando para a sua relevância na prossecução eficaz da missão e objetivos estratégicos e operacionais da escola.

Keywords: Planeamento, Qualidade, Gestão da Qualidade, Melhoria Contínua.

I. Introdução

O Técnico consagra na sua política para a qualidade um compromisso com a gestão da qualidade das suas atividades, assumindo como estratégia “o desenho de um programa de desenvolvimento institucional assente em metas de referência formalmente estabelecidas nos seus documentos de gestão estratégica (Plano Estratégico, Plano de Atividades, Manual, Plano da Qualidade e QUAR)” (CGQ, 2019). Estes documentos especificam as ações a executar, as metodologias a seguir, os objetivos, os elementos de monitorização, a calendarização e a definição de responsabilidades e competências dos diferentes órgãos, serviços e agentes envolvidos.

Iniciado em 2007, o processo de reflexão para adaptação das melhores práticas europeias e a concretização das diretrizes previstas para a qualidade no Ensino Superior, resultou na criação de um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade no IST (SIQuIST).

Com regulamento aprovado e publicado em fevereiro de 2012 (Despacho n.º 2610/2012), o SIQuIST assenta nos dois pilares do processo nacional de avaliação institucional – avaliação interna (autoavaliação) e externa (avaliação por entidades externas à escola) – e baseia-se em processos de melhoria contínua da qualidade, com uma revisão cíclica dos resultados, não só ao nível do processo de ensino/aprendizagem, mas também da instituição como um todo, numa aferição total do cumprimento da sua missão e objetivos, prevenindo o reajustamento, em tempo útil, dos procedimentos internos.

Neste sentido, e conforme documentado no Manual da Qualidade, foram identificados no âmbito do SIQuIST um conjunto de Processos Macro que definem políticas, normas, e procedimentos transversais à instituição e um conjunto de Processos Nucleares relacionados com a atividade central da instituição (Ensino, Investigação e Transferência de Tecnologia).

II.A importância do planeamento

Considerando que os Processos Macro, de gestão, entendidos como todos os processos relacionados com o planeamento estratégico da escola e que incluem atividades ligadas a áreas específicas que facilitem o processo de tomada de decisão, promovam a qualidade na escola, e contribuam para a otimização da sua gestão e desenvolvimento estratégico, fica clara a importância da utilização de ferramentas que permitam a definição de objetivos, metas e indicadores no âmbito de planos de desenvolvimento plurianuais, de planos de atividades, de orçamentos de funcionamento, entre outros.

Tendo em mente as quatro etapas do ciclo de *Deming*, usado para o controle de processos e melhoria contínua, o Técnico tem feito um esforço sistemático para identificar os mecanismos desenvolvidos ao longo do tempo para monitorizar e melhorar as atividades das suas 11 áreas de foco:

1. procurou identificar e desenvolver as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégicas para as atividades de cada área, no sentido assegurar o seu planeamento de acordo com objetivos claros e alinhados com a estratégia da escola;
2. criar os documentos (manuais, regulamentos, fluxogramas, ...) que regulam a operacionalização dessas atividades, garantindo que a sua execução é feita de acordo, não apenas com o planeado mas também com as normas e procedimentos definidos pela escola;
3. desenvolver as ferramentas que permitam a sua monitorização e avaliação (inquéritos, relatórios de auto-avaliação, ...) por forma a garantir o controlo e *feedback* dos resultados obtidos;
4. e finalmente, garantir que existe uma efetiva melhoria da qualidade com a produção de recomendações e a execução efetiva dos planos de melhoria promovendo a retroação e a mudança.

Planear de acordo com os objetivos fixados e avaliar os resultados obtidos, implementar medidas para a melhoria dos processos com base nesses resultados e eventualmente redefinir os objetivos numa promoção constante da qualidade, são procedimentos aplicados em todas as áreas abrangidas pelo SI-QuIST, e que têm levado a um reforço da autonomia da escola e à criação de mecanismos próprios de autorregulação.

III.Nota pessoal

Relembrando o lema da AEPQ - *Avaliar para Evoluir, Informar para Decidir* - Serviço que se tem esforçado para sensibilizar a escola para a importância e a mais valia dos processos de planeamento e avaliação ao longo dos seus quase 30 anos de existência, reforço a ideia subjacente de que, sem boa informação não existe bom planeamento, boa execução, ou boa avaliação. Se o técnico pretende evoluir, os seus serviços e unidades orgânicas devem preocupar-se com o *Planeamento* e a *Qualidade* das suas atividades. Sem objetivos e metas não se pode (não se consegue) avaliar resultados, e sem avali-

ar resultados não se consegue evoluir no sentido de se melhorarem os processos.

É por isso muito importante que tenhamos todos uma preocupação com o desenvolvimento de Planos e Relatórios das nossas atividades, de forma a podermos prestar contas do nosso trabalho, apresentar resultados e propor melhorias. Ter proatividade e não ser apenas reativos às solicitações diárias ou às circunstâncias.

Acredito que sem uma cultura de avaliação, de reflexão, ficamos limitados à execução das atividades mais prementes, a dar resposta às urgências e pedidos rotineiros, sem espaço para pensar, refletir, inovar e contribuir para a eficiência do nosso trabalho, e o cumprimento da missão e objetivos do Técnico.

IV.Referências

CGQ (2019), Manual da Qualidade, V.02 00

Despacho (extrato) n.º 2610/2012, Regulamento do sistema integrado de gestão da qualidade do Instituto Superior Técnico, Lisboa, 2012, acessível em <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/3779578382239/reg%20gest%20qualidade%20fev%202012.pdf>

Pile, Marta (2009), Proposta de Integração dos Mecanismos de Gestão da Qualidade do Processo de Ensino/Aprendizagem