

Resumo do histórico do projeto AssIST - Apreciação dos Serviços do IST

O projeto teve início na AEPQ em 2012, com o objetivo de:

- Promover continuamente a melhoria do desempenho dos serviços;
- Alinhar as atividades dos serviços com a estratégia do IST;
- Reforçar a cultura de avaliação e responsabilização na escola;
- Conferir maior transparência aos processos de trabalho e avaliação;
- Premiar a excelência.

CRONOLOGIA

- Jan 2012 – início do projeto na AEPQ, tendo sido integrado no Plano de Atividades do IST em 2013, com um projeto piloto envolvendo 3 serviços: AEPQ, DRH e GATu.
- Jan 2013 - na sequência da auditoria da A3ES para certificação do SIQuIST, os objetivos do AssIST constam do Relatório dos auditores como uma das 3 recomendações essenciais para melhoria do Sistema (a requerer ação correctiva) nomeadamente recomenda-se: "... 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. ...", sendo que o CGQ do IST, em pronúncia, decidiu "1-aceitar, na generalidade, o teor do relatório produzido pela CAE, bem como a conclusão do mesmo; 2 -iniciar o processo de implementação de alterações visando a melhoria do seu sistema interno de garantia da qualidade, seguindo as recomendações constantes do relatório."
- 16 abr 2014 – ata do CGQ "...reforçando a recomendação da A3ES, o CGQ apoia o desenvolvimento deste projeto na escola, tendo ficado agendada uma apresentação da AEP, sobre os desenvolvimentos do projeto, no dia 15 de Maio." Essa apresentação foi feita aos membros do CGQ e aos responsáveis dos serviços do IST, numa tentativa de motivar estes últimos para aderirem ao processo piloto em curso na AEP, DRH e GATu.
- 21 mai 2014 – e-mail a todos os dirigentes a agradecer presença, com envio da apresentação e ficheiro excel de TB genérico para teste, solicitando eventuais inputs à metodologia proposta.
- 08 mai 2015 – ata do CGQ "Agendada reunião (3 jun 2015, 14H) de apresentação do projeto aos Dirigentes dos serviços do IST (Direções e Áreas), para recomendação/motivação para participação na aplicação experimental do modelo em 2015/2016".
- 06 mai 2016 – de acordo com plano de trabalhos aprovado em CGQ em 2015, convocaram-se todos os serviços para sessão de apresentação de resultados dia 19 maio 2016. Foram apresentados 6 Tableaux de Bord de um total de 9 serviços que aderiram ao projeto experimental (anexo):
 - ✓ Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
 - ✓ Área de Assuntos Internacionais

- ✓ Área de Instalações e Equipamentos
 - ✓ Área de Serviços Administrativos do CTN
 - ✓ Área Financeira do Taguspark
 - ✓ Área para a Qualidade e Auditoria Interna
 - ✓ Direção de Recursos Humanos
 - ✓ Gabinete de Apoio ao Tutorado
 - ✓ Gabinete de Organização Pedagógica
- 31 mai 2016 – novo e-mail a todos os Dirigentes, com calendarização dos próximos desenvolvimentos do AssIST:
 - ✓ Elaboração/monitorização/eventual revisão dos objetivos/metas dos TB dos vários Serviços até setembro de 2016
 - ✓ Elaboração do R2AS em janeiro de 2016
 - ✓ Aplicação da MEX em fevereiro de 2017
 - ✓ Balanço do projeto e eventual aprovação em CGQ de proposta de regulamento em março de 2017
- 25 jan 2017 - aprovado em CE o Plano de Atividades do IST para 2017, tendo ficado registado na área de Processos e Qualidade:
 - ✓ Atividade: Finalizar a fase piloto do projeto AssIST e implementar a metodologia aprovada em CGQ nos serviços centrais e DEI
 - ✓ Indicador: Taxa de concretização dos Tableaux de Bord 2017/2018 por parte dos serviços centrais
 - ✓ Meta: 100%
 - ✓ Coordenação/Execução: CG/CGQ/AEP/AQAI/Serviços Centrais
- 27 jan 2017 – AEPQ propôs ao CG:
 - ✓ 1. Finalizar a fase piloto
 - a. e-mail da AEP aos serviços que aderiram ao projeto/construíram Tableau de Bord, disponibilizando apoio técnico para elaboração do R2A (Relatório de Autoavaliação) de acordo com o modelo estabelecido (exemplo), lembrando a possibilidade de proposta à aplicação da MEX (Matriz de Excelência);
 - b. aplicação da MEX pelo Grupo de Trabalho (JM, LC, MC, MP, CM, ASP), caso haja propostas dos serviços, de acordo os critérios aprovados para a aplicação da mesma;
 - c. balanço do projeto e eventual aprovação em CGQ de proposta de regulamento em março de 2017.
 - ✓ 2. Implementar a metodologia aprovada em CGQ nos serviços centrais e DEI
 - a. uma vez que se inicia um novo ciclo SIADAP que prevê a definição de objetivos para os colaboradores até 3 de março 2017, ambas as atividades (SIADAP e AssIST) beneficiam se estiverem coordenadas
 - b. neste sentido seria desejável que o QUAR 2017 fosse aprovado pelo CCA para que os serviços possam construir os seus Tableaux de Bord por desdobramento de objetivos.

3. A AEP disponibilizou-se para promover um workshop de ajuda à elaboração dos Tableaux de Bord e ficou à disposição do CG para troca de impressões sobre o assunto

- 7 fev 2017 – AEPQ enviou aos 9 serviços que elaboraram TB email a agradecer a execução da primeira tarefa prevista, nomeadamente a construção do Tableau de Bord (TB) para o ano 2015/2016, lembrando (e oferecendo apoio técnico e disponibilizando um folheto “[Dicas AssIST](#)”) que a tarefa seguinte consistia na elaboração de um pequeno Relatório de Autoavaliação.
- 7 mar 2017 – email dirigido ao CCA, enviando resumo do “histórico” do projeto AssIST, bem como alguns elementos sobre o projeto para discussão numa próxima reunião do CCA.
- 12 abr 2017 – email enviado pela AEPQ aos 9 serviços que aderiram ao projeto piloto, a disponibilizar toda a ajuda técnica necessária à elaboração do Relatório de Autoavaliação (R2A) que deveria ficar concluído até ao final do mês de abril de modo a avançar para a ultima fase do projeto piloto com a aplicação da Matriz de Excelência (MEX).
- 13 Abril 2017 – reunião do CGQ, tendo sido lavrado em ata:
“ 5. Projeto AssIST
*Foram lembrados os objetivos do projeto AssIST (Avaliação dos Serviços do IST) e apresentados os resultados obtidos até à data no âmbito deste último trabalho constante do PA 2017: de um total de 23 Serviços que poderiam aderir ao projeto com o desenvolvimento de um Tableau de Bord (TB), 15 iniciaram o processo, 7 concluíram-no, e 6 validaram superiormente os respetivos TB a tempo de os apresentar em sessão pública aos membros do CGQ, CG e Dirigentes dos Serviços centrais.
Foi reconhecida na reunião do CGQ a necessidade de finalizar a fase piloto do projeto e implementar os procedimentos já em 2017 em todos os Serviços centrais. Foi sugerida a alteração da designação para AssIST – Apreciação dos Serviços do IST, mantendo contudo a metodologia: construção do TB no início do ciclo de gestão alinhado com o SIADAP 3 (objetivos definidos para 2 anos), desenvolvimento de um Relatório de Autoavaliação (R2A) no final do período, e aplicação de Matriz de Excelência (MEX) por uma comissão, de preferência externa.
A AEP ficou de rever o Guião do processo de acordo com as propostas sugeridas, para aprovação posterior em CGQ e envio ao CG com recomendação de aplicação do mesmo a todos os Serviços.”*
- 27 abril 2017 – email enviado pela AEPQ ao CGQ, na sequência da reunião de 13 de abril deste órgão enviando a ultima versão do Guião metodológico do projeto AssIST para análise/aprovação pelos membros do CGQ e posterior envio ao CG com recomendação de aplicação do projeto a todos os serviços (incluindo proposta de texto de email a enviar ao CG e um outro do CG para os Serviços).
- 30 mai 2017 – email enviado pela AEPQ a elementos do CGQ (representantes do CG e CP) com ultima versão da metodologia, após inputs dos membros do CGQ para discussão final com todos os membros.

- 27 set 2017 – combinado em reunião do CGQ:
 - ✓ Enviar ao CGQ última versão do Guião do projeto AssIST
 - ✓ Enviar draft de texto para proposta ao CG sobre reconhecimento público (aniversário do IST – Maio 2018) dos serviços que participaram voluntariamente no projeto (elaboraram Tableau de Bord em 2016 e Relatório de Autoavaliação em 2017)
 - ✓ Manter projeto no PA 2018 e aguardar discussão em CG: constata-se que não é solicitada aos Dirigentes a definição de objetivos para o seu Serviço, nem qualquer relatório anual sobre as atividades desenvolvidas, ficando ao critério de cada Dirigente fazê-lo (ou não), tendo sido reconhecida a relevância destes procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

- 2 out 2017 – email enviado pela AEPQ a todos os membros do CGQ com a última versão do Guião do projeto AssIST, para apreciação final e draft de texto de email para proposta ao CG sobre o reconhecimento público dos Serviços que participaram voluntariamente no projeto.

- 3 nov 2017 – email CG para AEPQ a informar que, após discussão do projeto com elemento do CG, se sugere marcação de reunião com todos os dirigentes para explicar o processo e evidenciar a sua importância.

- 13 nov 2017 - email CG para AEPQ a informar que está agendada discussão do projeto em CG.

- 29 nov 2017 – email enviado pela AEPQ aos OG, referindo que foi aprovado em CG o PA 2018, onde consta:
 - ✓ Atividade: Finalizar a fase piloto do projeto AssIST (Avaliação dos Serviços do IST) e implementar a metodologia aprovada em CGQ nos serviços centrais e DEI.
 - ✓ Taxa de concretização dos Tableaux de Bord 2017/2018 por parte dos serviços centrais: 100%
 - ✓ Responsabilidade: CG/CGQ/AEP/AQAI/Serviços Centrais

- 05 mar 2018 – Decidido em CGQ e enviado email dia 8 março com resumo decisões AssIST:
 - ✓ tendo ficado no Plano de Atividades de 2017 e de 2018 ficou estabelecida como meta a participação de todos os serviços centrais, com a elaboração de um Tableau de Bord, foi reconhecida a necessidade de o projeto ser discutido brevemente em CG, para que os serviços possam implementar em tempo útil esta ferramenta de gestão;
 - ✓ foi proposto pela que o CGQ fizesse chegar uma recomendação ao CG sobre a mais valia deste projeto.

- 31 mai 2018 – email CG para AEPQ a informar que o projeto tem sido discutido em CG, mas as opiniões são bastante controversas pelo que não existem progressos. Sugere-se a necessidade de repensar o mesmo, especialmente considerando que é de interesse promover a interação entre serviços.