

Avaliar  
o  
Desempenho dos Serviços

Implementação do “Tableaux de  
Bord” (TB) nos Serviços

ASSIST

# TB – considerações

O TB tem que ser pensado por forma a dar resposta a 3 entidades legalmente instituídas, obrigatórias e conducentes à avaliação:

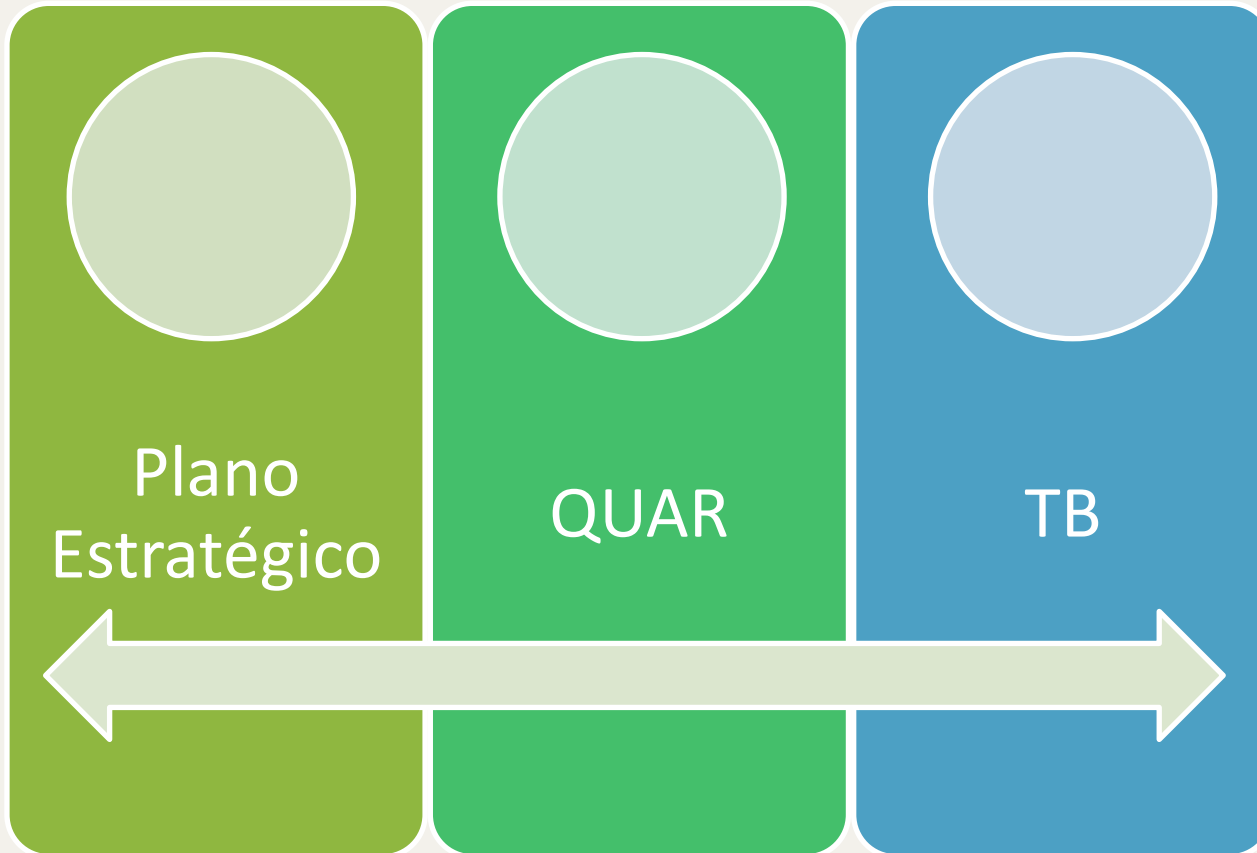
SIADAP 1 – Avaliação dos Serviços

SIADAP 2 – Avaliação dos Dirigentes

SIADAP 3 – Avaliação dos Funcionários



# PROPOSTA

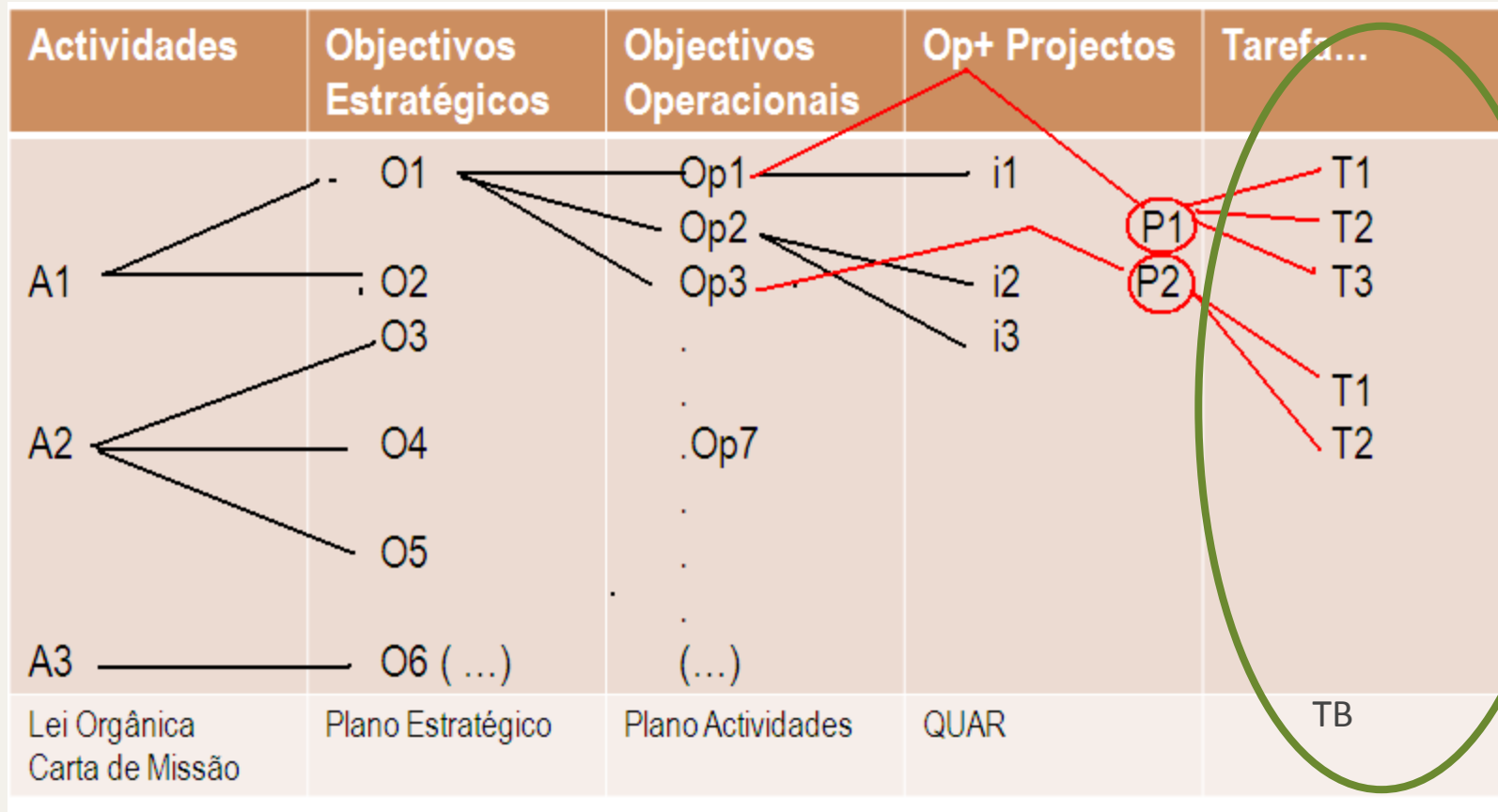


Lei 66-B/2007 de 28 de Dezembro

D-Lei 183/96 de 27/09

D-Lei 135/99 de 22/04 c/alterações introduzidas pelo D-Lei29/2000 de 13/03

# PROPOSTA



Lei 66-B/2007 de 28 de Dezembro

D-Lei 183/96 de 27/09

D-Lei 135/99 de 22/04 c/alterações introduzidas pelo D-Lei29/2000 de 13/03

Serviço: AEP - Area de estudos e Planeamento

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Concretização/Evidências	Taxa de realização	QUAR	Colaboradores
Satisfação dos Utentes/Alunos e Impacto na Sociedade	Mercado/Utentes	Qualidade e Serviço	Q	Apresentar proposta de melhoria organizacional, comprovada a aplicabilidade pelo dirigente máximo	N.º de Propostas de Melhoria Anuais, até final de Novembro	1	Foram apresentadas 2 propostas			Todos
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Garantir a disponibilização de estatísticas sobre o ensino Superior, com especial incidência para o cumprimento dos prazos	Taxa de concretização de Operações Estatísticas dentro dos prazos	100 a 103% nos prazos definidos		106,0%	Indicador 1 partilhado com...	Dirigente
					1) Inquérito aos diplomados	Conclusão - 30 de Junho	Conclusão 9 de Junho	122/109 = 112%		Maria
					2) Inquérito para actualização da base de dados de doutoramentos realizados	8 de Julho	6 de Julho	128/126 = 102%		Hilário
					3) Inquérito para actualização da base de dados de registos de temas de teses de doutoramentos em curso	31 de Dezembro	15 de Dezembro	249/239 = 104%		Maria
					Taxa de concretização de Relatórios	100 a 103% nos prazos definidos		113,0%	Indicador 2	Dirigente
					1) Taxa de Abandono	IV relatório 20 de Março; V relatório 25 de Setembro	IV relatório 17 de Fevereiro; V relatório 18 de Agosto	(54+185)/(51+157) = 115%		Elsa
					2) Impacto do Absentismo	30 de Outubro	8 de Setembro	209/172 = 122%		Fernando
					3) Estudo bibliométrico	18 de Dezembro	12 de Novembro	242/218 = 111%		Elsa
7) Doutoramentos realizados	15 de Julho	15 de Julho	133/133 = 100%		Fernando					
Processos	Eficiência	ef	Intensificar a modernização dos métodos de recolha e disponibilização de informação	N.º de processos inovadores	1	1- XPTO	100%	Indicador 9	Susana	
Satisfação Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Garantir a qualificação dos colaboradores da AEP	Taxa de execução do Plano de Formação	60% a 65%	100,0%	100,0%	Indicador 12 partilhado com os restantes serviços	Dirigente

SIADAP 1 QUAR

Dirigente: \_\_\_\_\_  
 Data: \_\_\_\_\_

100%	x
------	---

OBJECTIVOS OPERACIONAIS - 2011

Organismo: AEP

Serviço: AEP - Area de estudos e Planeamento

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Concretização/ Evidências	Taxa de realização	QUAR	Colaboradores
Satisfação dos Utentes/Alunos e Impacto na Sociedade	Mercado/Utentes	Qualidade de Serviço	Q	Apresentar proposta de melhoria organizacional, comprovada a aplicabilidade pelo dirigente máximo	N.º de Propostas de Melhoria Anuais, até final de Novembro	1	Foram apresentadas 2 propostas			Todos
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Garantir a disponibilidade de estatísticas do Ensino Superior, com especial incidência para o cumprimento dos prazos	Taxa de concretização de Operações Estatísticas dentro dos prazos	100 a 103% nos prazos definidos		106,0%	Indicador 1 partilhado com...	Dirigente
					1) Inquérito aos diplomados	Conclusão - 30 de Junho	Conclusão 9 de Junho	122/109 = 112%		Maria
					2) Inquérito para actualização da base de dados doutoramentos realizados	8 de Julho	6 de Julho	128/105 = 122%		Hilário
					3) Inquérito para actualização da base de dados registos de temas de teses de doutoramentos em curso	31 de Dezembro	15 de Dezembro	249/239 = 104%		Maria
					Taxa de concretização de Relatórios	100 a 103% nos prazos definidos		113,0%	Indicador 2	Dirigente
					4) Impacto do Absentismo	30 de Outubro	8 de Setembro	209/172 = 122%		Elsa
					5) Estudo bibliométrico	18 de Dezembro	12 de Novembro	242/218 = 111%		Fernando
					6) Impacto do Absentismo	30 de Outubro	8 de Setembro	209/172 = 122%		Elsa
					7) Doutoramentos realizados	15 de Julho	15 de Julho	133/133 = 100%		Fernando
					Processos	Eficiência	ef	Intensificar a modernização dos métodos de recolha e disponibilização de informação	N.º de processos inovadores	1
Satisfação Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Garantir a qualificação dos colaboradores da AEP	Taxa de execução do Plano de Formação	60% a 65%	100,0%	100,0%	Indicador 12 partilhado com os restantes serviços	Dirigente

SIADAP 1  
QUAR

SIADAP 3

Dirigente: \_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_\_

100%      x

# SIADAP - 1

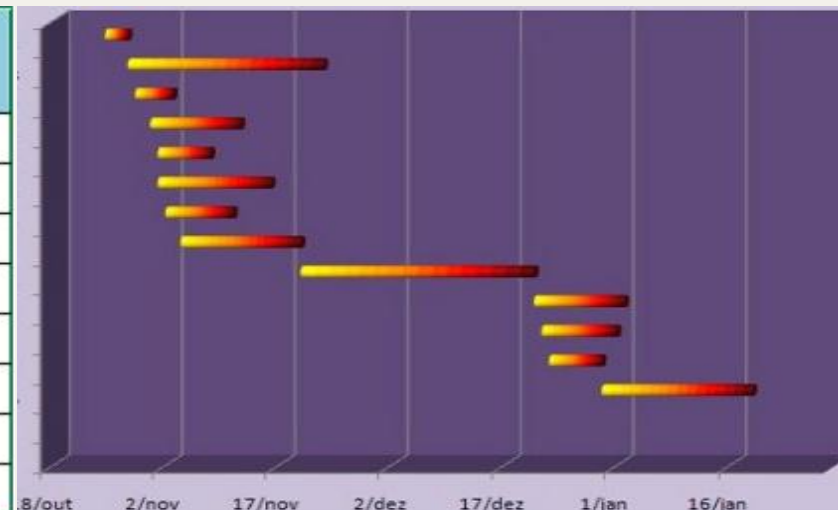
# SIADAP - 3

Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	OBJECTIVOS DOS COLABORADORES	Critérios de superação	Colaboradores	Concretização
Q	Apresentar proposta de melhoria organizacional, comprovada pelo dirigente máximo	Nº de propostas de melhoria anuais até final de Novembro	1	Apresentar uma proposta fundamentada de melhoria organizacional	<p>Supera: <math>\geq 2</math> até final de Novembro, com capacidade de ser implementada no ano seguinte;</p> <p>Cumprir: 1 proposta até final de Novembro;</p> <p>Não cumprir: não apresenta propostas ou apresenta até final de Novembro.</p>	Dirigente Maria Francisco José Hilário Susana Marta Rita	



# SIADAP - 3

OBJECTIVOS DOS COLABORADORES	Cr�terios de supera�o	Colaboradores	Concretiza�o
Apresentar uma proposta fundamentada de melhoria organizacional	Supera: >=2 at� final de Novembro, com capacidade de ser implementada no ano seguinte; Cumpre: 1 proposta at� final de Novembro; N�o cumpre: n�o apresenta propostas ou apresenta at� final de Novembro.	Dingente	
		Maria	
		Francisco	
		Jos�	
		Hil�rio	
		Susana	
		Marta	
		Rita	





AEP - Area de estudos e Planeamento

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Finalidade dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Concretização/ Evidências	Taxa de realização	QUAR	Colaboradores
Satisfação dos Utentes/Alunos e Impacto na Sociedade	Mercado/Utentes	Qualidade e Serviço	Q	Apresentar proposta de melhoria organizacional, comprovada a aplicabilidade pelo dirigente máximo	N.º de Propostas de Melhoria Anuais, até final de Novembro	1	Foram apresentadas 2 propostas			Todos
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Garantir a disponibilização de estatísticas sobre o ensino Superior, com especial incidência no cumprimento dos prazos	Taxa de concretização de Operações Estatísticas dentro dos prazos	100 a 103% nos prazos definidos		106,0%	Indicador 1 partilhado com...	Dirigente
					1) Inquérito aos diplomados	Conclusão - 30 de Junho	Conclusão 9 de Junho	122/109 = 112%	Maria	
					2) Inquérito para actualização da base de dados de doutoramentos realizados	8 de Julho	6 de Julho	128/126 = 102%	Hilário	
					3) Inquérito para actualização da base de dados de registos de temas de teses de doutoramentos em curso	31 de Dezembro	15 de Dezembro	249/239 = 104%	Maria	
					Taxa de concretização de Relatórios	100 a 103% nos prazos definidos		113,0%	Indicador 2	Dirigente
					1) Inquérito de Avaliação	Relatório 26 de Setembro	V relatório 17 de Setembro	(84+183)/(91+187) = 115%	Elsa	
	2) Impacto do Absentismo	30 de Outubro	8 de Setembro	209/172 = 122%	Fernando					
3) Estudo bibliométrico	18 de Dezembro	12 de Novembro	242/218 = 111%	Elsa						
7) Doutoramentos realizados	15 de Julho	15 de Julho	133/133 = 100%	Fernando						
	Processos	Eficiência	ef	Intensificar a modernização dos métodos de recolha e disponibilização de informação	N.º de processos inovadores	1	1- XPTO	100%	Indicador 9	Susana
Satisfação Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Garantir a qualificação dos colaboradores da AEP	Taxa de execução do Plano de Formação	60% a 65%	100,0%	100,0%	Indicador 12 partilhado com os restantes serviços	Dirigente

PE

SIADAP 1  
QUAR

SIADAP 3

SIADAP 2

100%	x
------	---



# Autoavaliação e Proposta para Excelência

1. Todos os Serviços produzem um TB onde constam os seus objectivos e as iniciativas (tarefas), que será monitorizado pelos responsáveis respetivos;
2. No final do ciclo de gestão todos os responsáveis dos Serviços devem apresentar um Relatório de Auto-Avaliação (RAA), com base nos resultados do TB;
3. É produzido um Relatório Individual de Avaliação do Serviço elaborado pela Equipa de Avaliação, com direito a contraditório, atribuindo classificação de Bom, Satisfatório ou Insuficiente (idêntico ao SIADAP 1).
4. A Equipa de avaliação (CCA) elabora o Relatório Final (RF) onde compara todos os Serviços, procedendo também à aplicação de uma matriz de excelência, superiormente aprovada, e que é do conhecimento dos serviços;
5. Com base nos resultados obtidos no RF e na matriz de excelência, cabe ao Presidente do IST conceder a x Serviços (20%) de entre os classificados de Bom, a Menção de Excelente.



# Avaliação e Proposta para Excelência

## HIPÓTESE DE IMPACTO DA MENÇÃO DE EXCELENTE

1. Os serviços com menção de excelente aumentam as quotas de bom e de excelente para os seus colaboradores.
2. Os serviços classificados com Insuficiente serão penalizados com redução de quota.



# 2- Matriz 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 homogêneas, 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				
		1,00				

Nota: O grau de excelência é aferido numa escala de 1 a 10.



# Implementação Experimental

Atividades e calendarização:

2011 – Aprovação da metodologia

2012 – Janeiro- Março:

Constituição da Equipa de Avaliação e início dos trabalhos

Início da implementação experimental na AEP

Elaboração do Regulamento/Guião Provisório para implementação

Abril- Agosto

Aperfeiçoar e adequar as ferramentas necessárias

Implementar experimentalmente na DRH

Testar e introduzir melhorias no processo



# Implementação Experimental

Setembro-Novembro

Monitorizar e introduzir melhorias

Planear e testar a ligação TB ao Fenix.

Elaborar Relatório Intercalar de Implementação Piloto

Dezembro :

Relatório Final e proposta para Implementação 2013

Aprovação do Regulamento

Aprovação de uma matriz de excelência adaptada ao IST

Janeiro 2013 :

Implementar a metodologia em todos os serviços



# Proposta ASSIST

AEP

Aldina Carvalho  
Aldina.carvalho@ist.utl.pt

Muito obrigada

