

AssIST

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO IST

PROJETO PILOTO / AEP / 2012-2015

NOTA INTRODUTÓRIA

O relatório que se segue, integra-se no âmbito do projeto piloto AssIST, e pretende:

1. evidenciar os resultados alcançados pela AEP no final do período de avaliação (2013/2014);
2. justificar eventuais desvios (positivos e/ou negativos);
3. servir de suporte à coordenação da AEP, e dos respetivos Núcleos:
 - i. na elaboração de propostas de melhoria contínua dos serviços prestados;
 - ii. conferir maior transparência nos processos de avaliação do IST, a par de uma maior responsabilização dos dirigentes dos serviços.

A estrutura¹ proposta é a seguinte:

1. Análise dos resultados alcançados:
 - i. taxa de cumprimento e avaliação dos objetivos previstos com comentários sobre eventual incumprimento e/ou superação dos mesmos
 - ii. evolução dos indicadores de resultados
 - iii. resultados de processos de auscultação externa (inquéritos utentes serviço, monitorização relações interserviços, sugestões/reclamações recebidas, etc)
2. Análise SWOT:
 - i) Pontos fortes
 - ii) Pontos fracos
 - iii) Ameaças
 - iv) Oportunidades
 - v) Plano de melhoria cujas ações devem constar do TB do ano seguinte (com indicação de eventuais ações corretivas, responsabilidades, prazos e, se aplicável/possível, custos)
3. Proposta de menção de desempenho do serviço² (Excelente, Relevante, Adequado, Inadequado), com a respetiva justificação
4. Anexos:
 - i) Tableaux de Bord com taxas de concretização (PDF com ocultação colunas dos objetivos/avaliações pessoais dos colaboradores e eventuais observações)
 - ii) Evolução dos indicadores de resultados das principais atividades desenvolvidas pelo serviço (poderá incluir indicadores obrigatórios tais como: % colaboradores em formação, % colaboradores em mobilidade, etc)
 - iii) Fichas de resultados de processos de auscultação externa
 - iv) Recursos humanos e orçamento (situação contratual/despesas pessoal, formação, economato, ...)

¹ Relatório com um máximo 2-3 folhas A4, excluindo anexos.

² Será necessário definir critérios de superação de objetivos e critérios mínimos que os serviços deverão atingir para as várias menções.

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2013/2014



AEP: avaliar para evoluir

1. Análise dos resultados alcançados

i. Taxa de cumprimento e avaliação dos objetivos previstos

Com base nos resultados registados no Tableaux de Bord da AEP (Anexo a.), é possível identificar uma taxa de cumprimento dos objetivos propostos superior a 100% (101%), com a superação dos objetivos 2, 4 e 6. Este balanço foi realizado tendo em conta o rácio entre:

$$\frac{\text{Nº trabalhos inicialmente previstos e concluídos} + \text{Nº trabalhos extraordinários (não previstos)}}{\text{Nº trabalhos inicialmente previstos}}$$

Em termos de avaliação da qualidade dos trabalhos abrangidos por cada um dos objetivos, obteve-se um valor global de 4, calculado de acordo com os critérios definidos há vários anos para a AEP em que, numa escala de 1 a 5, se avalia:

- o conteúdo do trabalho apresentado: rigor, análise e sentido crítico – 50%;
- a responsabilidade e compromisso demonstrados pelos executantes: cumprimento de prazos e empenho na tarefa – 35%;
- o incremento de qualidade e inovação incorporados: em termos de forma e conteúdos – 15%.

Tabela 1 - Síntese da Avaliação dos Resultados 2013/2014

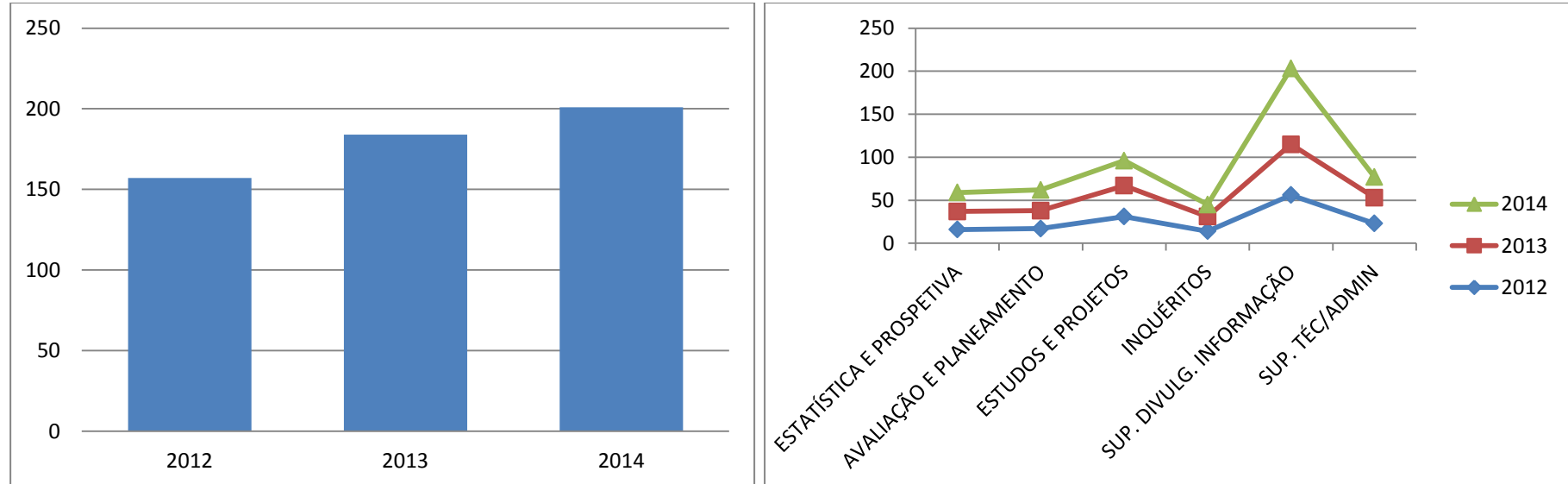
Objetivos		nº atividades iniciais	nº atividades extra	nº atividades total	iniciais concluídas	iniciais não concluídas	saldo	%	média avaliação
Contribuir para o reforço da afirmação do IST como escola de referência, colaborando em iniciativas nacionais/internacionais e promovendo a divulgação/valorização de indicadores e outra informação relevante sobre a escola	1	18	5	23	15	3	2	111,11%	3,79
Promover a monitorização da qualidade das atividades nucleares do IST (Ensino, ID&I e TT)	2	24	9	33	18	6	3	112,50%	4,11
Cooperar de forma ativa em grupos de trabalho e/ou coordenação de processos (nac./internac.) associados a avaliações, auditorias, acreditações ou certificações de qualidade no IST	3	11	1	12	9	1	0	90,91%	3,75
Promover a melhoria contínua dos processos administrativos e atividades de suporte do IST	4	25	3	28	21	5	-2	96,00%	3,47
Promover o planeamento estratégico das actividades do IST através da produção de indicadores de desempenho e estatísticas previsionais de suporte à tomada de decisão	5	18	5	23	16	2	3	116,67%	3,78
Coordenar e promover trabalhos de planeamento/monitorização/avaliação e melhoria da eficiência e divulgação das actividades da AEP e do IST	6	11	2	13	11	0	2	118,18%	4,45
		107	25	132	90	17	8	107%	4

ii. Evolução dos indicadores de resultados

Os trabalhos da AEP estão divididos em três grandes áreas funcionais³ (Estatística e Prospetiva, Avaliação e Planeamento, e Estudos e Projetos), sendo que todas as equipas (incluindo as dos dois Núcleos existentes: NEP e E&P) desenvolvem atividades em todas elas. Para além destas áreas, existem ainda atividades transversais de suporte, nomeadamente Inquéritos, suporte Informático e Administrativo e suporte à Divulgação de Informação. Integrado nesta última destaca-se ainda o Observatório de Empregabilidade do Instituto Superior Técnico (OEIST).

Os indicadores de resultados da AEP (Anexo b.), mostram uma evolução crescente do número de trabalhos (entre 150 e 200 em todas as áreas funcionais), com uma maior concentração de tarefas no âmbito da área transversal de suporte à divulgação de informação, em linha com os esforços que têm sido feitos no âmbito do objetivo estratégico do IST de reforço da sua afirmação como escola de referência. Inclui participações dos colaboradores da AEP em Grupos de Trabalho, em Comissões, redes e em eventos vários (nacionais e internacionais), com comunicações e posters, e a publicação de artigos/livros e outros conteúdos na sua página web (incluindo OEIST).

Gráficos 1 e 2 – Evolução do nº de trabalhos



³ Em 2015/2016, e para uma leitura mais integrada da informação, a divisão será feita de acordo com os objetivos estratégicos da AEP.

Concretizando, apresenta-se em baixo uma tabela com um conjunto de indicadores de resultados que se consideraram relevantes.

Tabela 2 – Indicadores de resultados AEP 2012-2014

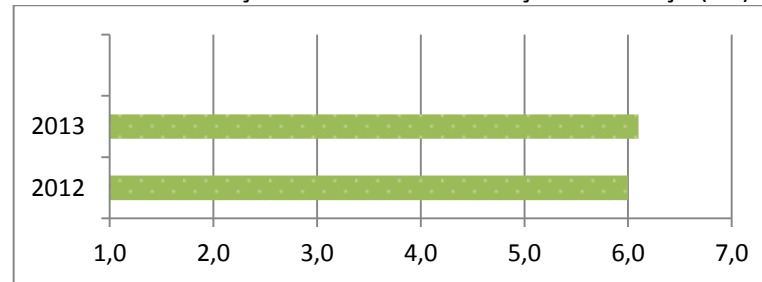
		2012	2013	2014
EVOLUÇÃO RESULTADOS AEP				
Candidaturas a projetos	nacionais	3	4	1
	internacionais	0	5	5
Projetos financiados (em curso)	nacionais	0	4	4
	internacionais	6	5	3
Projetos não financiados (em curso/concluídos)		11	6	6
Estudos (em curso/concluídos)		14	24	23
comunicações	nacionais	15	6	9
	internacionais	3	2	2
Publicações dos colaboradores	artigos	6	5	1
	livros ou capítulos	0	1	2
	posters	0	2	0
Participações dos colaboradores	Grupos de Trabalho	1	4	9
	Comissões ou outros órgãos	7	4	4
	Ações de Formação	6	7	11
	Seminários/Conferências	22	16	7
Processos de Acreditação	PNCE - A3ES	2	4	0
	ACEF - A3ES - Rel. AutoAvaliação	21	31	0
	ACEF - A3ES - Visitas	0	18	3
	Outras acreditações/entidades	2	2	2
Inquéritos lançados		2	9	6
Nº visitas site web*	Utilizadores	9951	16852	11890
	% novos utilizadores	70%	73%	74%
	% Portugal	95%	91%	92%
	Visualizações de página	35978	55740	34341
	Taxa de rejeição	50%	49%	52%
Colaboração em teses e TFC		1	0	1
Traduções	AEP ®	21	14	25
	Órgãos de Gestão	3	5	4
	Outros serviços	9	7	5
Missões		23	25	10
Trabalhos de leitura ótica		3	8	4
Concursos/processos recrutamento		0	1	2

* 31 agosto 2014

iii. Resultados de processos de auscultação externa

Apresenta-se em baixo o índice de satisfação do serviço, obtido em resultado da aplicação do inquérito de avaliação da satisfação dos utentes da AEP em 2012 e 2013 (Anexo c.), que demonstra que se tem conseguido manter níveis de satisfação elevados.

Gráfico 3 - Evolução do Índice de Satisfação do Serviço (ISS)



Ainda que o ISS seja francamente satisfatório, da análise das respostas a este inquérito foram identificados pontos fracos (classificações mais baixas) no que diz respeito aos prazos de realização dos trabalhos, e à adequação das respostas aos pedidos feitos, sendo que a navegabilidade e atratividade do site também pode ser melhorada. Como pontos fortes (classificação mais elevada), aparece a postura dos colaboradores da AEP em termos de interesse em resolver os problemas apresentados, sentido de responsabilidade e forma educada como respondem a todas as solicitações.

2. Análise SWOT (produtividade, relações de trabalho, recursos, ...):

i. Pontos fortes

- Produtividade/capacidade de resposta da equipa da AEP, a avaliar pela quantidade de trabalhos em curso/concluídos e por uma taxa de concretização dos objetivos propostos superior a 100%;
- Elevados níveis de qualidade do serviço prestado, avaliado através da aplicação de critérios de superação exigentes e claros;
- Elevado nível de satisfação dos utentes, nomeadamente no que diz respeito à atitude responsável, disponível e proactiva da equipa da AEP.

ii. Pontos fracos

- Existe margem de manobra para melhoria ao nível da adequação das respostas/trabalhos desenvolvidos aos pedidos recebidos, bem como aos prazos de entrega dos mesmos.
- Também em relação ao site web, e apesar da avaliação ser francamente positiva, foi registada menor satisfação e efetuadas algumas sugestões de melhoria.

iii. Ameaças

3. Com os cortes no financiamento das instituições de ensino superior, a AEP tem-se ressentido em termos da disponibilidade dos seus colaboradores em participarem em ações de formação.

iv. Oportunidades

Com a aposta do IST na internacionalização da escola e na valorização dos seus recursos humanos, julgo que a AEP está numa posição em que poderá beneficiar desta disponibilidade para se candidatar a projetos internacionais, no sentido de financiar alguns das suas iniciativas, aproveitando ao mesmo tempo eventuais bolsas de mobilidade para pessoal não docente, que lhe permitam um reforço das competências dos seus colaboradores.

v. Plano de melhoria (com indicação de eventuais ações corretivas, responsabilidades, prazos e, se possível, custos)

Tabela 3 – Plano de Melhoria

Ações corretivas	Responsabilidades	Prazos	Custos
Implementar procedimentos de clarificação dos pedidos à semelhança do que se faz com os inquéritos (fichas metodológicas com objetivos, resultados esperados, timings, etc), a serem escritos/enviados aquando da solicitação	Colaboradores da AEP que recebam os pedidos	2015	*
Reestruturação total da página web da AEP aumentando a navegabilidade	AEP/E&P	2016	*
Apresentação de candidaturas a projetos internacionais	Colaboradores da AEP	2015 e 2016	*
Participação em ações de formação e/ou workshops e outros eventos formativos	Colaboradores da AEP	2015 e 2016	*

*dentro do orçamento anual da AEP (horas de trabalho dos colaboradores afetos às tarefas das ações corretivas), e mantendo as condições financeiras

3. Proposta de menção de desempenho do serviço (Excelente, Relevante, Adequado, Inadequado), com a respetiva justificação

Com base na taxa de concretização dos objetivos e na avaliação dos trabalhos, e de acordo com os critérios de superação definidos pela AEP

- o objetivo é superado se igualar ou ultrapassar a classificação final de 4,5, ou se forem desenvolvidos trabalhos extra com avaliação final igual ou superior a 4 – propõe-se a atribuição de uma classificação de Relevante, fundamentada essencialmente nos seguintes pontos:

- Taxa de concretização dos objetivos 2013/2014: 107%
- Classificação média dos trabalhos 2013/2014: 4
- Média do Índice de satisfação dos utentes da AEP (2012 e 2013, porque devido a uma revisão da metodologia não foram lançados inquéritos em 2014): 6,1
- Proatividade da equipa da AEP, comprovada com a evolução de alguns dos indicadores de resultados nos anos 2013/2014 :
 - candidaturas a projetos nacionais e internacionais - 15
 - comunicações – 19
 - publicações - 11
 - participações em grupos de trabalho e/ou comissões – 21
 - participações em eventos (seminários e ações de formação) - 41
 - desenvolvimento do SIQuIST com a aplicação de inquéritos de avaliação/promoção da qualidade em novas áreas - 15

4. Anexos

a. Tableaux de Bord AEP



Adobe Acrobat
Document

b. Evolução dos indicadores de resultados das principais atividades desenvolvidas



Adobe Acrobat
Document

c. Fichas avaliação SEI:

2012



Adobe Acrobat
Document

2013



Adobe Acrobat
Document

d. Recursos Humanos e orçamento:



Adobe Acrobat
Document