

Construção do TB e R2A

Para quê? Quando? Como?

**MELHOR DESEMPENHO,
MAIOR ALINHAMENTO, MAIOR RESPONSABILIZAÇÃO,
MAIS TRANSPARENCIA, MAIS RECONHECIMENTO**

NOTAS NO ÂMBITO DA REUNIÃO DE APRESENTAÇÃO DOS TABLEUX DE BORD
19 DE MAIO DE 2016

Foi reconhecida a importância de ferramentas estruturantes de gestão como é o caso do Tableau de Bord (TB), sendo a participação de todos os Dirigentes no projeto AssIST fundamental para o sucesso destas ferramentas.

Foram reportadas algumas dificuldades no alinhamento do SIADAP 1 (QUAR) e 3 (Colaboradores), sendo que a solução pode passar por um alinhamento intermédio através do SIADAP 2 (Dirigentes).

Os objetivos estratégicos do IST parecem estar um pouco distantes dos operacionais dos Serviços, que reportaram algumas dificuldades na definição dos mesmos e respetivos indicadores. Contudo, algumas dificuldades foram ultrapassadas com a ajuda da AEP, que continua disponível para colaborar com os Dirigentes que estejam interessados em elaborar, rever, ou monitorizar os seus TB.

Alguns serviços já tinham as suas próprias ferramentas de planeamento, e com algum esforço conseguiram adaptá-las a este novo formato.

O tempo disponível para dedicação a estas tarefas foi uma das dificuldades mais referida pelos Dirigentes sendo, no entanto, reconhecida a importância da reflexão que os Serviços devem fazer sobre os seus objetivos de curto/médio prazo e as vantagens que uma ferramenta integrada e comum possam trazer na obtenção de evidências para os processos de avaliação.

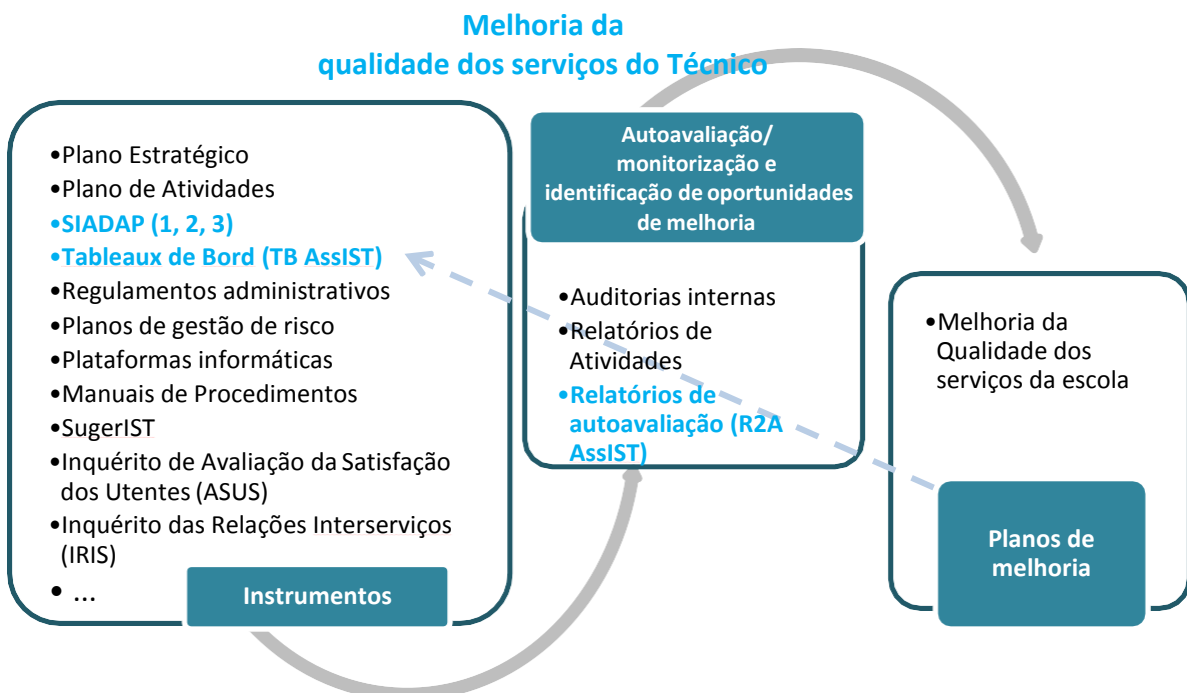


Tableau de Bord (TB)

PARA QUÊ?

- ✓ 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 pelo CCA)¹
- ✓ Identificar necessidades de medidas corretivas
- ✓ Aumentar a probabilidade de atingir a excelência

QUANDO?

- ✓ Construção **até março do ano N** (com horizonte temporal de 2 anos)
- ✓ Monitorização **regular: 2 a 3 vezes por ano**, obrigatória no final do 1º ano

Consulte [AQUI](#) o Ciclo de Gestão

COMO?

Definir objetivos estratégicos e operacionais dos serviços:

- ✓ **Em cascata** – do topo para a base –, considerado o Plano da Qualidade (PQ), Plano de Atividades (PA) e Quadro de Avaliação e de Responsabilização dos Serviços (QUAR) do IST (Consulte [AQUI](#) ferramenta para definição dos objetivos em cascata)
- ✓ **Integrando** no respetivo TB, obrigatoriamente, eventuais Objetivos Operacionais (e respetivos indicadores) que constem do PQ, PA e/ou QUAR e que envolvam o serviço, salvaguardando a independência do seu cumprimento face a terceiros através das necessárias adaptações
- ✓ Promovendo o **alinhamento** dos objetivos prosseguidos pelo serviço, dirigente e colaboradores, bem como a **coerência** entre os resultados esperados a níveis organizacional e individual
- ✓ Ambicionando uma **melhoria** na prestação do serviço e não uma continuação do nível qualitativo já alcançado (perspetiva de qualidade e de melhoria contínua)
- ✓ Relacionados com o desenvolvimento de uma **atividade específica**, desempenhada por uma equipa ou por um colaborador, num determinado período de tempo (Consulte [AQUI](#) como definir objetivos pessoais, comuns e partilhados para a equipa)
- ✓ **Específicos** (atendendo à missão de cada serviço), **quantificáveis**, **mensuráveis**, **alcançáveis**, **relevantes** e com **prazo estabelecido** (Consulte [AQUI](#) como definir objetivos SMART)

Definir indicadores:

- ✓ Para **medir** o grau de cumprimento de cada objetivo
- ✓ **Pertinentes** face aos objetivos que pretendem medir
- ✓ **Credíveis**, de **fácil recolha** e **claros**
- ✓ **Comparáveis** (para permitir a mensurabilidade dos desempenhos)

NOTA: É necessário criar instrumentos ou procedimentos de medida do indicador que poderão ser registos, comparação com dados anteriores, inquéritos à população alvo, etc. (Consulte [AQUI](#) mais informação sobre indicadores)

¹ CCA ou outra estrutura a ser criada para este efeito

Relatório de Autoavaliação (R2A)

PARA QUÊ?

- ✓ evidenciar os resultados alcançados pelo serviço no final do período de avaliação
- ✓ justificar eventuais desvios (positivos e/ou negativos)
- ✓ servir de suporte à coordenação do serviço, e dos respetivos Núcleos
 - € na elaboração de propostas de melhoria contínua dos serviços prestados
 - € conferir maior transparência nos processos de avaliação do IST, a par de uma maior responsabilização dos dirigentes dos serviços

QUANDO?

- ✓ Construção durante o mês de janeiro do ano N+2

Consulte [AQUI](#) o Ciclo de Gestão

COMO?

- ✓ De acordo com a estrutura recomendada em baixo (máximo 2-3 folhas A4, excluindo anexos)

1. Análise dos resultados alcançados

- 1.1. taxa de cumprimento e avaliação dos objetivos/indicadores previstos no Tableau de Bord (TB), com comentários sobre eventual incumprimento e/ou superação dos mesmos
- 1.2. evolução dos indicadores de resultados do serviço (incluindo eventuais indicadores não incluídos no TB)
- 1.3. resultados de processos de auscultação externa: inquéritos utentes (ASUS) e relações interserviços (IRIS), sugestões/reclamações recebidas (SUGERIST), etc

Consulte [AQUI](#) Critérios de Avaliação

2. Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

Consulte [AQUI](#): o que é e como fazer a análise SWOT

3. Proposta de menção de desempenho do serviço

Consulte [AQUI](#) Menção de Desempenho

4. Anexos

- i) Tableaux de Bord com taxas de concretização (PDF com ocultação colunas dos objetivos/avaliações pessoais dos colaboradores)
- ii) Evolução dos indicadores de resultados das principais atividades desenvolvidas pelo serviço
- iii) Fichas de resultados de processos de auscultação externa (ASUS, IRIS, SUGERIST, ...)
- iv) Recursos humanos e orçamento e contas (situação contratual dos RH/despesas pessoal, formação, economato, ...)

Contributos dos SERVIÇOS para os principais processos de Planeamento e Avaliação da Qualidade da AEP

O QUÊ?	COMO?	QUANDO?													
		ano N												ano N+1	
		jan.	fev.	mar.	abr.	mai.	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	jan.	fev.
Plano de Atividades do IST (PA IST)	Recolha de Informação														
Plano de Atividades da U. Lisboa (PA Ulisboa)	Recolha de Informação														
Relatório de Atividades do IST (RA IST)	Recolha de Informação														
Relatório de Atividades da U. Lisboa (RA Ulisboa)	Recolha de Informação														
Quadro de Avaliação e de Responsabilização do IST (QUAR do IST)	Validação de Indicadores														
	Monitorização														
Avaliação dos Serviços do IST (AssIST)	Elaboração do Tableau Bord (TB)														
	Apresentação Pública (TB)														
	Monitorização TB														
	Relatório de Autoavaliação (R2A)														
Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços (ASUS)	Constituição Base Sondagem														
Inquérito das Relações Interserviços (IRIS)	Resposta ao Questionário														
Apreciação das atividades de Investigação e ensino do IST	Recolha de Informação	2020													
Avaliações/Acreditações A3ES	Relatório de Autoavaliação Institucional														
	Relatório de Autoavaliações de Ciclos de Estudos														

 Atividade planeada
  Atividade recomendada
  A confirmar