

# AEP

ÁREA DE ESTUDOS E PLANEAMENTO

# R2A

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

---

*Avaliar para Evoluir*

*(Lema da AEP)*



## 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 (2015/2016);
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 estrutura proposta é a seguinte:

1. Análise dos resultados alcançados:
  - i. taxa de cumprimento e avaliação dos objetivos/indicadores previstos no Tableau de Bord (TB), com comentários sobre eventual incumprimento e/ou superação dos mesmos
  - ii. evolução dos indicadores de resultados do serviço (incluindo eventuais indicadores não incluídos no TB)
  - iii. resultados de processos de auscultação externa: inquéritos utentes (ASUS) e relações interserviços (IRIS), sugestões/reclamações recebidas (SUGERIST), 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 serviço (Excelente, Relevante, Adequado, Inadequado), com a respetiva justificação
4. Anexos:
  - i) Tableau de Bord com taxas de concretização
  - 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 (situação contratual dos RH/despesas pessoal, formação, economato, ...)

**1. Análise dos resultados alcançados**

**i. Avaliação dos objetivos/indicadores previstos**

Com base nos resultados registados no Tableau de Bord da AEP (Anexo a.), e de acordo com os critérios de avaliação dos objetivos e respetivos indicadores, a AEP obteve um resultado final de 2,7 pontos, equivalente a uma avaliação Adequada, com 68% dos indicadores cumpridos.

Analisando os resultados com mais detalhe obteve-se o seguinte:

- 7 objetivos operacionais definidos, em que 4 foram cumpridos e 3 não cumpridos (57%);
- a esses 7 objetivos estavam associados 28 indicadores, em que 13 foram cumpridos (46%), 6 superados (22%) e 9 não cumpridos (32%).

As justificações para o não cumprimento dos trabalhos são várias, e não dependem apenas da AEP como se pode analisar em baixo:

DESIGNAÇÃO DO INDICADOR DO TABLEAU DE BORD	FUNDAMENTAÇÃO PARA O NÃO CUMPRIMENTO
1. Data do Encontro interno para divulgação e partilha das boas práticas identificadas no âmbito do projeto ObservIST	Encontro adiado por decisão do CGQ (para 2017, esperando ter mais práticas (>3) para apresentar
2. Data de publicação de relatório sobre análise do percurso dos estudantes do Técnico na transição do 1º para o 2º ciclo	Em curso e não terminado por falta de tempo/RH disponíveis na AEP
3. Data de conclusão do relatório de diagnóstico da aplicação do SIADAP, e proposta de regulamento	Em curso e não terminado por atrasos vários: tanto da responsabilidade da AEP, como de outros serviços relativamente ao fornecimento dos dados (DSI e DRH)
4. Data de publicação do inquérito de identificação de áreas onde não exista apoio administrativo	Em curso e não terminado por atrasos vários: da AEP e pela alteração da estrutura e âmbito do trabalho a pedido do CG
5. Implementação de ferramenta de previsão de RH por departamento (projeto piloto)	Dado apoio ao Prof. Arlindo com envio de ficheiro excel. Não foi pedida mais ajuda para desenvolvimento da ferramenta
6. Identificar valor pago de propinas pós-graduação (incluindo FCT)	Nunca foi solicitada a intervenção da AEP, nem clarificado o pedido por parte do CG
7. Data da 1ª monitorização do Plano de Qualidade	Trabalho terminado com atraso de 3 meses (30 nov 2016) por falta de tempo/RH disponíveis na AEP
8. Taxa de concretização (pelos serviços aderentes) dos procedimentos previstos no projeto AssIST	Não atingida meta (65%-75%) por falta de cumprimento de 5 de um total de 14 serviços aderentes ao projeto (64%)
9. Data de elaboração do relatório de rankings universitários	Trabalho terminado com atraso de 1,5 meses (11 março e não 30 janeiro) por falta de tempo/RH disponíveis na AEP

Por outro lado, dever-se-á ter em conta os trabalhos extraordinários desenvolvidos em 2015 e 2016, não previstos no plano de trabalho da AEP (ficheiros project) e, bem assim, no seu Tableau de Bord. Na lista que se segue, não são contabilizados os trabalhos que, apesar de não estarem quantificados, estão previstos nos objetivos dos colaboradores (candidaturas a projetos, participações e comunicações em seminários/conferências, publicações, ações de formação, júris concursos, etc).

ANO	DESIGNAÇÃO DO TRABALHO (extra)	FUNDAMENTAÇÃO PARA A EXECUÇÃO EXTRAORDINÁRIA
2015	1. Fornecimento de dados Times Higher Education ranking (THE)	Solicitação Reitoria ULisboa
	2. Identificação membros e <i>fellows</i> de academias/sociedades científicas	Solicitação Prof. Luís Oliveira e Silva
	3. Projeto Modernização Administrativa dos Processos do IST (MAPIST)	Solicitação Núcleo de Arquivo (projeto QREN-IST)
	4. Projeto Reforming Dual Degree Programmes for Employability and Enhanced Academic Cooperation (REDEEM)	Aprovação de candidatura ERASMUS +
	5. Projeto Management – Innovation – Development (MIND)	Aprovação de candidatura ERASMUS +
	6. Projeto Global University Entrepreneurial Spirit Students Survey (GUESS)	Solicitação Prof. Miguel Amaral (DEG)
	7. Livro: Science with impact at IST	Solicitação Prof. Luís Oliveira e Silva
	8. Avaliação A3ES (ACEFS 2014/2015): Bioengenharia	Solicitação Prof. Jorge Morgado
	9. Avaliação A3ES (ACEFS Academia Militar): Eng. Mec + Civil + Electro	Solicitação Prof. Jorge Morgado
	10. Avaliação A3ES (ACEFS AFA): Electro + Civil + Aero	Solicitação Prof. Jorge Morgado
	11. - Resposta inquérito Sistemas Garantia da Qualidade das IES da Ulisboa	Solicitação Reitoria ULisboa
	12. Estudo sobre os diplomados IST por género	Solicitação Prof. Helena Ramos
	13. Lançamento inquérito alunos In + OUT	Solicitação Área de Internacionalização
	14. Lançamento inquérito alunos Athens	Solicitação Área de Internacionalização
	15. Manual de Acolhimento da AEP	Iniciativa AEP
2016	16. Fornecimento de dados para o ranking QS	Solicitação Reitoria ULisboa
	17. Projeto PERSEUS – Visita de avaliação Mestrado Aeroespacial	Solicitação Prof. Braga Campos (DEM)
	18. Projeto ROAD-Regional Objectives of Administrative Development	Aprovação de candidatura ERASMUS +
	19. Grupo de Trabalho – Rankings	Solicitação Reitoria ULisboa
	20. Grupo de Trabalho – Fórmula Financiamento I&D	Solicitação Reitoria ULisboa
	21. Livro Prof. Abreu Faro	Iniciado no Núcleo de Arquivo e terminado na AEP
	22. Drop out LEIC/LETI	Solicitação Prof. Miguel Mira da Silva (DEI)
	23. Inquérito desempenho serviços BEST	Solicitação alunos BEST (via TT)
	24. Colaboração Tese Doutoramento Gestão da Qualidade	Solicitação ISEG (via GT2)
	25. Resposta a Inquérito EQVET-US ISQ	Solicitação ISQ (via GT2)
	26. Guia de Estilo AEP	Iniciativa AEP
	27. Fornecimento de dados IST para CESAER	Solicitação Prof. Luís Miguel Silveira
	28. Colaboração no processo de Avaliação dos Departamentos	Solicitação do Prof. Tribolet (DEI), e alargado posteriormente a todos os departamentos a pedido do Prof. Paulo Martins

Tendo em conta os indicadores não cumpridos (9) e os trabalhos extraordinários (28), pode-se dizer que a AEP teve um desempenho bastante que satisfatório.

Refere-se ainda a avaliação que é feita no que diz respeito à qualidade dos trabalhos abrangidos por cada um dos objetivos, avaliação essa que transparece apenas nos processos de avaliação de desempenho dos colaboradores da AEP (processo SIADAP). Essa avaliação é suportada nos 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%.

## ii. Evolução dos indicadores de resultados

Os indicadores de resultados da AEP (Anexo b.), mostram uma evolução sustentada entre os anos 2013/2014 e 2015/2016, destacando-se:

- as candidaturas a projetos com financiamento externo (de 15 para 18);
- os trabalhos em projetos financiados (média de 8 por ano);
- as comunicações externas (9 para 12, depois de uma quebra considerável em 2014 e 2015 com a saída de dois dirigentes da AEP);
- as participações em grupos de trabalho e outras comissões, feitas por convite aos colaboradores da AEP (média de 9 por ano);
- e os inquéritos lançados (de 15 para 22).

## iii. Resultados de processos de auscultação externa

- ASUS  
O índice de satisfação do serviço (6,1 em 7), obtido em resultado da aplicação do inquérito de Avaliação da Satisfação dos UtenteS da AEP em 2014 (Anexo c.), demonstra um nível elevado de satisfação dos inquiridos. A avaliação média mais elevada registou-se no item “As pessoas são tratadas com educação” (6,7), e 5,6% de avaliações negativas nos itens “Os serviços são realizados no prazo indicado” e “Os serviços são prestados conforme solicitado”.
- IRIS  
No processo de auscultação horizontal, através do Inquérito das Relações InterserviçoS, das 13 respostas conseguidas não houve nenhuma referência à existência de constrangimentos, tendo apenas sido sugerida a diminuição de alguns processos burocráticos.
- SUGERIST  
Neste sistema, apenas foram recebidos dois comentários de um aluno em outubro de 2015, sendo um deles uma sugestão relativa ao sistema QUC e o outro um elogio ao projeto A Pedalar, e uma reclamação sobre os inquéritos de avaliação dos serviços, ambos respondidos de imediato, no próprio dia, ou no dia seguinte à sua receção.

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

Os resultados da AEP poderiam ter sido melhores, se alguns dos indicadores definidos apenas dependessem da AEP. Por inexperiência, foram definidas metas cujo alcance dependia também do trabalho desenvolvido por outros serviços e/ou mesmo dos órgãos de gestão do IST.

Por outro lado, não foi feita uma monitorização atempada da evolução dos indicadores, o que levou a que algumas tarefas fossem cumpridas fora do prazo estipulado no respetivo indicador. Ao mesmo tempo, e no seguimento dessa monitorização, poder-se-ia/dever-se-ia ter procedido a um pedido de alteração de algumas metas (ou até mesmo dos próprios indicadores), substituindo alguns trabalhos agendados por outros imprevistos que surgiram, de modo a não prejudicar a avaliação final.

Por último, referem-se as dificuldades de pessoal disponível, tanto em 2015 como em 2016, decorrente de processos de mobilidade interna e externa (ULisboa) de alguns membros da equipa de trabalho.

Ainda assim, foi possível concretizar alguns trabalhos extra, que de alguma forma podiam/deviam ter sido considerados neste processo de avaliação, se tivesse havido uma substituição dos indicadores a eles associados.

#### **i. Pontos fortes**

- Produtividade/capacidade de resposta da equipa da AEP, a avaliar pela quantidade de trabalhos agendados e metas fixadas no seu Tableau de Bord, a somar a outros tantos não previstos e prontamente executados;
- Elevados níveis de qualidade do serviço prestado, avaliado através da aplicação de critérios de superação exigentes e claros;
- Elevado nível de satisfação dos utentes e parceiros de trabalho, com destaque para a atitude responsável, disponível e proactiva da equipa da AEP, com o desenvolvimento de inúmeras iniciativas e projetos por iniciativa própria (ObservIST, AssIST, IRIS, ASUS, R2M2, Meta avaliação SIQuIST, etc).

#### **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 se deverá ter em atenção os níveis de burocracia associados aos processos de avaliação da qualidade, num esforço para encontrar um equilíbrio a par de um planeamento dos procedimentos necessários, de modo a não sobrecarregar a população IST.

#### **iii. Ameaças**

- 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 e mecanismos de motivação que assegurem a estabilidade dos seus colaboradores.

#### **iv. Oportunidades**

- Com a aposta do IST na internacionalização da escola e na valorização dos seus recursos humanos, 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)

Ações corretivas	Responsabilidades	Prazos	Custos
Reestruturação da página web da AEP melhorando a navegabilidade	AEP	2017	*
Calendarização e divulgação das ações/procedimentos que requerem a colaboração dos órgãos de gestão e dos serviços do IST para uma melhor gestão e planeamento dos processos	AEP	2017	*
Promoção da comunicação entre os serviços do IST através de iniciativas várias (Encontro ObservIST, Apresentação dos TB AssIST, Apresentação dos resultados ASUS e IRIS, e outras apresentações dos trabalhos da AEP num “Dia Aberto da AEP” para melhorar a comunicação entre serviços, agilizar procedimentos, simplificar processos e reduzir burocracia)	AEP	2017 e 2018	*
Apresentação de candidaturas a projetos internacionais para aumentar financiamento atividades AEP	Colaboradores da AEP	2017 e 2018	*
Participação em ações de formação e/ou workshops e outros eventos formativos para aumentar motivação e qualificação da equipa da AEP	Colaboradores da AEP	2017 e 2018	*

\*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, com a respetiva justificação

Com base nos resultados do TB, e apesar de se considerar que o desempenho da AEP foi francamente satisfatório, propõe-se a atribuição de uma classificação de Adequado, numa atitude de rigor, exigência e coerência que vai de encontro aos valores e atitudes defendidos pela AEP.

Contudo, e de futuro, é fundamental que a AEP e seus Núcleos realizem uma monitorização (no mínimo semestral) do desenvolvimento dos seus trabalhos, respetivos indicadores e metas que permita, para além do *feed-back* indispensável aos seus colaboradores ao longo do ano, o eventual reajuste dos mesmos nos seus documentos estratégicos e operacionais.

4. Anexos

Para visualizar os ficheiros completos, fazer **duplo clique** em cima da imagem dos ficheiros *pdf* produzidos e inseridos no Relatório.

a. Tableaux de Bord AEP 2015/2016

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS AEP	ALINHAMENTO			OBJETIVOS OPERACIONAIS AEP	TIPO			INDICADORES DE MEDIDA	ALINHAMENTO		HISTÓRICO				TOLERÂNCIA	SUPERAÇÃO	PESO	RESULTADO		Indicador Superado/Cumprido ou Não Cumprido	Pontuação S = 5 C = 3 NC = 1	RESULTADOS (ponderados)
	OE1	OE2	OE3		eficiência	eficácia	qualidade		QUAR	PA	2013	2014	2015	2016				2015	2016			
1 Contribuir para o reforço do impacto global, visibilidade e reconhecimento do IST enquanto escola de referência de C&T na Europa e no Mundo			X	1.1 Colaborar em iniciativas que promovam a valorização, divulgação e desenvolvimento organizacional do IST, a nível nacional e internacional	X		Nº publicações (artigos, posters, proceedings, capítulos em livros...)			8	3	5	4	1	8	10%	4	5	C	3	4	
							Nº de comunicações externas em eventos nacionais/internacionais			8	11	6	4	1	8	10%	4	9	C	3		
				1.2 Cooperar ativamente em processos nacionais e internacionais de avaliação, auditoria, acreditação, certificação e reconhecimento externo das atividades nucleares do IST	X		Nº de comunicações internas (apresentações formais no IST)			10	10	10	10	2	13	15%	18	19	S	5	3	
							Nº candidaturas a projetos nacionais/internacionais			9	6	7	7	1	9	20%	9	9	S	5		
				2.1 Desenvolver sistemas internos e integrados de monitorização e melhoria da qualidade das atividades de Ensino, ID&I e TT	X		Nº de instrumentos de trabalho traduzidos (avaliação, divulgação, ...)			10	11	12	10	2	15	15%	22	25	S	5	1	
							Data do Encontro interno para divulgação e partilha das boas práticas identificadas no âmbito do projeto ObservIST			X	-	-	-	31 jul	2 meses	30 mai	20%	0	0	NC		1
				2.2 Promover a melhoria contínua e eficácia dos serviços de suporte do IST	X		Nº participações em redes/grupos de trabalho/comissões			8	13	8	8	2	10	10%	9	8	C	3	3	
							Data de publicação do relatório de identificação dos vários processos nacionais e internacionais de reconhecimento da qualidade do ensino			X	-	-	30 nov	30-jun	2 meses	30 set-30 abr	100%	0	abr	C		3
2 Promover a qualidade das atividades IST, melhorando o ambiente de aprendizagem e investigação	X			2.1 Desenvolver sistemas internos e integrados de monitorização e melhoria da qualidade das atividades de Ensino, ID&I e TT	X		Nº de novos módulos desenvolvidos e/ou implementados no âmbito do alargamento do SIQuIST			X	-	-	6	6	2	7	40%	5	7	C	3	3
							Nº de medidas implementadas para diminuir as taxas de abandono/aumentar o sucesso escolar			X	X	-	-	5	6	2	6	40%	3	4	C	
				2.2 Promover a melhoria contínua e eficácia dos serviços de suporte do IST	X		Data de publicação de relatório sobre análise do percurso dos estudantes do Técnico na transição do 1º para o 2º ciclo			X	-	-	31 dez	31-dez	2 meses	31 out	20%	0	0	NC	1	3
							Nº de coordenações/colaborações em projetos (financiados e não financiados)			X	15	13	10	10	1	12	15%	13	11	S	5	
				2.3 Promover a eficiência dos serviços de suporte do IST	X		Nº participações em ações de formação				7	11	6	10	2	10	15%	3	13	C	3	2
							Nº participações em seminários e outros eventos formativos			16	7	10	10	2	12	15%	15	14	S	5		
				3.1 Produzir indicadores de desempenho e estatísticas previsionais de suporte à tomada de decisão	X		Data de publicação de relatório sobre identificação de serviços com oportunidade/motivação para participar em mobilidade no estrangeiro			X	-	-	31 dez	30-nov	2 meses	31 out-31 nov	15%	0	30-nov	C	3	2
							Data de conclusão do relatório de diagnóstico da aplicação do SIADAP, e proposta de regulamento			X	-	-	30 nov	30-nov	2 meses	30 set	40%	0	0	NC	1	
				3.2 Elaborar estudos, relatórios e outros documentos de apoio à gestão estratégica	X		Taxa de resposta aos Inquérito Situação Profissional dos Recém-Diplomados				49%	46%	49%	53%	2%	55%	70%	53%	52%	C	3	2
							Data de publicação do inquérito de identificação de áreas onde não exista apoio administrativo			X	-	-	31 dez	31-out	2 meses	31 out-30 ago	30%	0	0	NC	1	
3. Promover o planeamento estratégico das atividades do IST	X			3.1 Produzir indicadores de desempenho e estatísticas previsionais de suporte à tomada de decisão	X		Implementação de ferramenta de previsão de RH por departamento (projeto piloto)			X	-	-	31 dez	31-dez	2 meses	31 out	10%	0	0	NC	1	2
							Identificar valor pago de propinas pós-graduação			X	-	-	-	31-dez	2 meses	31 out	10%	0	0	NC	1	
				3.2 Elaborar estudos, relatórios e outros documentos de apoio à gestão estratégica	X		Produção de um relatório com o nº de dissertações em ambiente empresarial por Ciclo de Estudos			X	-	-	-	31-dez	2 meses	31 out	10%	0	0	C	3	2
							Data de elaboração do relatório quinzenal da produtividade científica do IST (2010 a 2014)			X	-	-	30 jul	30-set	4 meses	30 abr-30 mai	60%	15-jul	09-nov	C	3	
				3.3 Promover a eficiência dos serviços de suporte do IST	X		Data de publicação do Plano da Qualidade do IST			X	-	-	30 mai	30-nov	2 meses	31 mar-30 set	10%	0	18-mar	S	5	2
							Data da 1ª monitorização do Plano de Qualidade			X	-	-	-	30-jun	2 meses	30 mai	10%	0	30-nov	NC	1	
				3.3 Promover a eficiência dos serviços de suporte do IST	X		Taxa de concretização (pelos serviços aderentes) dos procedimentos previstos no projeto AssiST			X	-	-	75%	75%	10%	85%	20%	33%	64%	NC	1	2
							Data de elaboração do relatório de rankings universitários			X	-	-	30 nov	-	2 meses	30 set	20%	11-mar	abril	NC	1	
				3.3 Promover a eficiência dos serviços de suporte do IST	X		Criação de Base de Dados (BD) de indicadores para submissão de informação aos rankings internacionais			X	-	-	-	30-nov	1 mês	30 out	20%	-	nov	C	3	2
							Data de criação do Observatório de Rankings Universitários			X	-	-	30 nov	-	2 meses	30 set	20%	23-dez	-	C	3	
																				Resultado final	2,700	

b. Evolução dos indicadores de resultados das principais atividades desenvolvidas

INDICADORES DE RESULTADOS AEP		2012	2013	2014	2015	2016	
Candidaturas a projetos	nacionais	3	4	1	1	1	
	internacionais	0	5	5	8	8	
Projetos financiados (em curso)	nacionais	0	4	4	5	0	
	internacionais	6	5	3	4	8	
Projetos não financiados (em curso/concluídos)		11	6	6	4	3	
Estudos (em curso/concluídos)		14	24	23	8	13	
Comunicações	nacionais	15	6	0	1	2	
	internacionais	3	2	1	3	7	
	internas	-	-	-	17	19	
Publicações dos colaboradores	artigos	6	5	1	2	3	
	livros ou capítulos	0	1	2	2	1	
	posters	0	2	5	0	1	
Participações dos colaboradores	Grupos de Trabalho	1	4	9	5	5	
	Comissões ou outros órgãos	7	4	4	4	3	
	Ações de Formação	6	7	5	3	8	
	Seminários/Conferências	22	16	5	15	14	
Desenvolvimento do SIQuIST		Nº de módulos/iniciativas	-	-	-	5	7
Processos de Acreditação	PNCE - A3ES	2	4	0	2	2	
	ACEF - A3ES - Rel. AutoAvaliação	21	31	0	13	0	
	ACEF - A3ES - Visitas	0	18	3	1	2	
	Outras acreditações/entidades	2	2	2	2	4	
Inquéritos		Nº de inquéritos lançados	2	9	6	8	14
Nº visitas site web AEP*	Utilizadores	9951	16852	11890	16425	16374	
	% novos utilizadores	70%	73%	74%	75%	39%	
	% Portugal	95%	91%	92%	92%	81%	
	Visualizações de página	35978	55740	34341	50307	49706	
	Taxa de rejeição	50%	49%	52%	49%	56%	
Colaboração em teses e TFC			1	0	1	0	1
Missões			23	25	10	10	8
Traduções (documentos traduzidos)			33	26	34	22	25

\* por lapso não se monitorizou o site do E&P

c. Fichas avaliação Inquérito ASUS:

## Área de Estudos e Planeamento

### Avaliação & Planeamento e/ou Estudos & Projetos, incluindo OEIST (AEP)

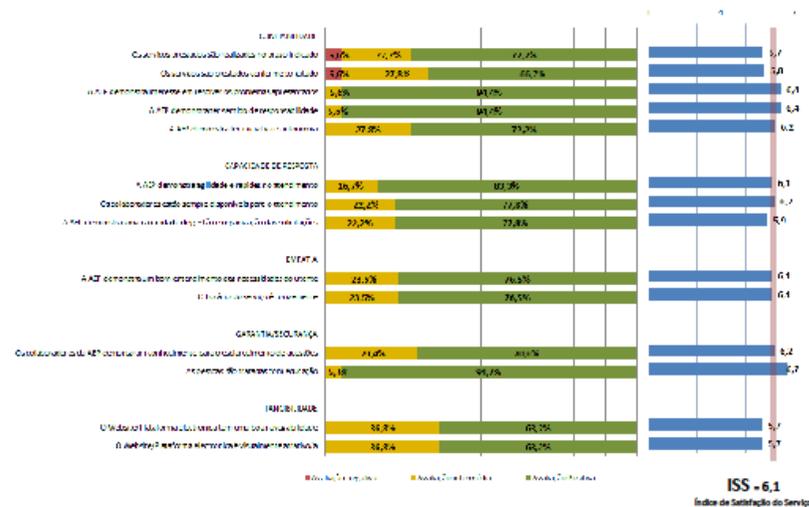
Responsável pela aplicação: SEI-AEP

Modo de aplicação: Inquérito online via limesurvey.

Período de aplicação: 14/01/2014 – 06/02/2014

População/Base de sondagem: 114

Taxa de resposta: 16,7% (n=19)



#### Análise da avaliação por item

A percentagem de avaliações positivas em todos os itens varia entre 63,2% (nos itens "O website/plataforma eletrónica tem uma boa navegabilidade" e "O website/plataforma eletrónica é visualmente atrativo") e 94,4% (nos itens "As pessoas são tratadas com educação" e "A AEP demonstra interesse em resolver os problemas apresentados"). Registaram-se 5,6% de avaliações negativas nos itens "Os serviços são realizados no prazo indicado" e "os serviços são prestados conforme solicitado".

#### Resultados Médios por Indicador

A avaliação dos serviços da AEP é muito positiva. Os itens "Os serviços prestados são realizados no prazo indicado" "O website/plataforma eletrónica tem uma boa navegabilidade" e "O website/plataforma eletrónica é visualmente atrativo", foram os que apresentaram uma avaliação média mais baixa (3,7). A avaliação média mais elevada registou-se no item "As pessoas são tratadas com educação" (6,7). As restantes avaliações médias oscilaram entre 5,8 e 6,4.

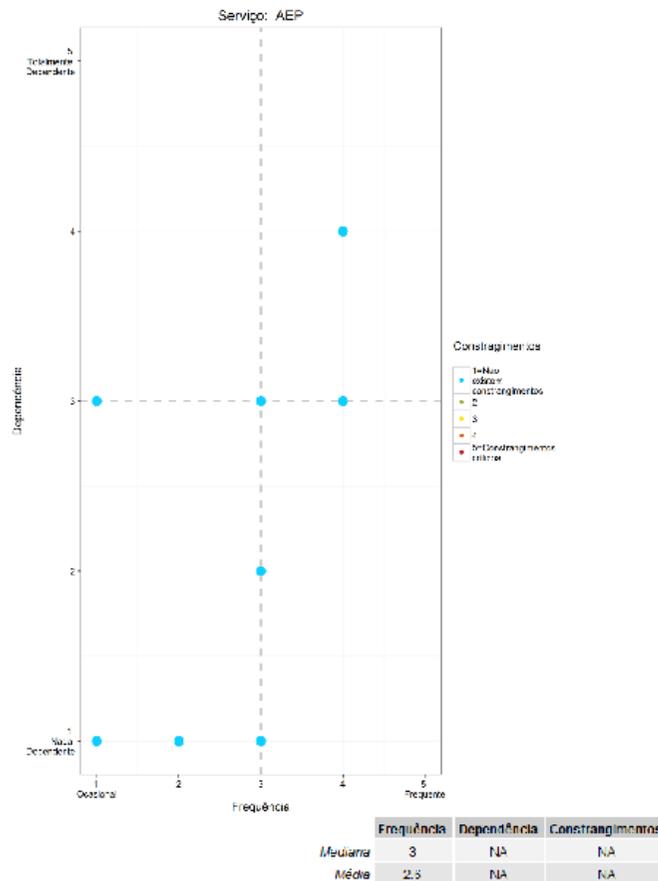
#### Comentários Adicionais dos utentes

A AEP tem uma equipa diversificada e experiente e muita capacidade para gerar e apoiar iniciativas pioneiras. Vejo a AEP como uma espécie de incubadora para os outros serviços do IST.

## IRIS:INQUÉRITO RELAÇÕES INTER-SERVIÇOS

### Área de Estudos e Planeamento (AEP)

No gráfico abaixo podemos observar o posicionamento do serviço face aos outros serviços com que se relaciona, caracterizado com base em três variáveis: **dependência** (nível de dependência do serviço/gabinete); **frequência** (frequência com que os serviços interagem); **constrangimentos** (nível de constrangimentos identificados).



Período de aplicação: 17/11/2016 a 15/02/2016  
Número de resposta Área de Estudos e Planeamento IRIS 2016: 13  
Número de respostas IRIS 2016: 21 respostas em 80 serviços

### e. Recursos Humanos e orçamento:

DESPESAS POR RÚBRICA	2015	MÉDIA despesas por pessoa	2016	MÉDIA despesas por pessoa
Pessoal (inclui pessoal contratado, bolsheiros, avenças, ...)*	338.220 €	28.185 €	397.528 €	26.502 €
Formação (inclui workshops e outros eventos formativos)	1.237 €	103 €	3.756 €	250 €
Reprografia	0 €	0 €	0 €	0 €
Expedição	0 €	0 €	7 €	0 €
Economato	1.238 €	103 €	206 €	14 €
Outras aquisições internas (DSI, LTI, GCRP, C.Congressos, ...)	94 €	8 €	116 €	8 €
Aquisições externas (rendas equipamentos, reparações, ...)	356 €	30 €	2.300 €	153 €
Telefones**	218 €	18 €	60 €	4 €
Fundo de maneiio	108 €	9 €	66 €	4 €
<b>TOTAL</b>	<b>341.471 €</b>	<b>28.456 €</b>	<b>404.039 €</b>	<b>26.936 €</b>

\* inclui encargos totais IST (edse, cga e taxa social única)