



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Relatório de Autoavaliação do Sistema de Gestão da Universidade de Coimbra | 2017

- extrato -

Avaliação do desempenho do SG.UC ao nível do planeamento: Substancial

- *Existe um procedimento de planeamento estratégico, formalmente aprovado, que é aplicado em todos os processos do SG.UC.*
- *O PEA.UC promove a operacionalização das iniciativas através da definição de Planos de Ação, incluindo o Plano da Qualidade.*
- *Ao nível do planeamento operacional estão definidas as regras a aplicar na elaboração de regulamentos e de outros documentos do SG.UC, i.e. procedimentos, instruções de trabalho e guias de orientação, ainda que estes documentos sejam utilizados essencialmente no contexto da Administração da UC, e não globalmente em toda a instituição. Por outro lado, a qualidade dos conteúdos dos P, IT e GO pode ser melhorada, através da integração sistemática de mecanismos de gestão do risco, monitorização e avaliação.*
- *Apesar da generalização das práticas de planeamento, existem oportunidades de melhoria ao nível da otimização da articulação entre os níveis de planeamento estratégico e operacional, ao nível da qualidade dos documentos de planeamento operacional e da difusão da sua utilização.*

Avaliação do desempenho do SG.UC ao nível da monitorização e avaliação: Substancial

- *Existem práticas de monitorização e avaliação a nível estratégico, de gestão e operacional, ainda que com diferentes níveis de maturidade nos diferentes processos do SG.*
- *Há uma evolução positiva ao nível da utilização da informação produzida para apoio à reflexão, avaliação e tomada de decisão, ainda que, por vezes, continue a ser difícil evidenciar, de forma estruturada, a implementação do ciclo de melhoria contínua.*
- *É necessário evoluir ao nível da monitorização e avaliação dos riscos e oportunidades, considerando a implementação do procedimento de gestão do risco na UC.*
- *É necessário otimizar e articular os vários instrumentos de monitorização e avaliação, no contexto global do SG.UC mas sobretudo ao nível de cada processo.*
- *É necessário um maior comprometimento de alguns gestores de processo ao nível da disponibilização dos recursos necessários para a adequada gestão de elogios, sugestões e reclamações, bem como para a análise de oportunidades de melhoria e não conformidades, decorrentes ou não de auditorias, de modo a tornar o SG.UC eficaz, garantindo o cumprimento dos prazos.*

Avaliação do desempenho do SG.UC ao nível da melhoria contínua: Substancial

- *A melhoria contínua é uma preocupação da UC, sendo transversal a todos os processos, e ocorrendo ao nível estratégico, de gestão e operacional.*
- *Apesar da evolução positiva ao nível da utilização da informação produzida na monitorização e avaliação, com vista à reflexão e à definição de ações de melhoria, há ainda fragilidades ao nível da efetiva implementação do ciclo de melhoria contínua na totalidade dos processos do SG.UC, dado que: há ações de melhoria que são definidas de forma mais "intuitiva", sem a devida associação aos resultados da monitorização e avaliação – i.e., nem sempre é evidenciada a utilização da informação no apoio à tomada de decisão e por isso nem sempre é visível o motivo subjacente à melhoria implementada; não há um sistema eficiente para registo central de todas as medidas de modernização administrativa; há ações de melhoria que são implementadas e que não deixam qualquer registo oficial, o que dificulta a avaliação do desempenho e eficácia de todos os processos e do SG.UC.*

NOTA: Para mais informação sobre o desempenho do SG.UC, em 2017, deverá ser consultado o Relatório de Autoavaliação na sua versão integral, disponível na página web de acesso reservado à Comunidade UC.