



Instituto Politécnico
de Castelo Branco

Relatório de autoavaliação

2011

abril, 2012

INDICE

I-INTRODUÇÃO	3
II-AUTOAVALIAÇÃO.....	3
1. APRECIACÃO GLOBAL.....	3
2. ANÁLISE DE RESULTADOS.....	5
2.1. RESULTADOS ALCANÇADOS.....	5
2.2 RECURSOS UTILIZADOS.....	8
3. INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR.....	9
3.1 AUSCULTAÇÃO DE CLIENTES.....	9
3.2. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI).....	11
3.3. ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE AÇÕES OU PROJETOS NÃO EXECUTADOS OU COM RESULTADOS INSUFICIENTES.....	12
3.4 DESENVOLVIMENTO DE MEDIDAS PARA UM REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO.....	13
3.5 COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DE SERVIÇOS IDÊNTICOS, NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL, QUE POSSAM CONSTITUIR PADRÃO DE COMPARAÇÃO.....	14
3.6 AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	14
3.7 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO, COM INDICAÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS.....	14
III – BALANÇO SOCIAL.....	15
IV – AVALIAÇÃO FINAL.....	15
ANEXOS	

I-INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Autoavaliação do Desempenho do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) de 2011 é elaborado em conformidade com o preconizado na Lei nº. 66-B/2007, de 28 de Dezembro que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública, designadamente no Artigo 15º que dispõe em matéria de autoavaliação dos serviços públicos.

A autoavaliação é obrigatória e integra o ciclo de gestão do IPCB, devendo evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados, tendo como referência o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) aprovado para 2011.

O presente relatório inicia-se com uma apreciação global do desempenho, onde se explicitam os resultados alcançados.

A informação complementar apresentada visa demonstrar os resultados alcançados e apresentar os elementos disponíveis quanto à audição dos utilizadores e colaboradores, nomeadamente, satisfação dos colaboradores internos, audição dos estudantes no âmbito da prestação de serviços académicos e de ação social. Por fim, identificam-se algumas medidas que deverão ser adotadas para melhorar o desempenho do IPCB.

II-AUTOAVALIAÇÃO

1. APRECIÇÃO GLOBAL

Em 2011 prosseguiu-se a concretização de diferentes atividades associadas à atividade “core” do IPCB que é o ensino superior na sua componente formativa, produção e difusão de conhecimento e de prestação de serviços, alicerçada no desenvolvimento profissional e pessoal dos seus colaboradores e num sistema organizacional onde a qualidade do serviço prestado é determinante para o seu reconhecimento, como uma instituição de referência de ensino superior do interior do País.

Nesse sentido, no presente ano, a oferta formativa de 1.º e 2.º ciclo, autónomas ou em parcerias com outras instituições de ensino superior e a diversificação de oferta dos cursos

de especialização tecnológica (CET) estiveram no centro da atuação. Para tal a aposta na qualificação do pessoal docente foi, e será, indispensável ao desenvolvimento e afirmação do IPCB no contexto das instituições de ensino superior nacional e, internacionalmente. A organização do trabalho baseado numa cultura de qualidade, assente num sistema de gestão de qualidade certificado em 2010, com base no referencial ISO 9001:2008, teve continuidade e foi validado o trabalho desenvolvido neste ano, aquando da auditoria de acompanhamento realizada em Novembro de 2011. Ainda no âmbito do reconhecimento do trabalho realizado no IPCB, os Serviços de Ação Social realizaram a sua candidatura ao 1.º nível de excelência (C2E) da EFQM, após a aplicação da metodologia CAF nos últimos 2 anos.

No âmbito das atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no IPCB, com vista à sua agilização e melhoria dos fluxos de comunicação iniciou-se a implementação de um sistema eletrónico de gestão documental, também com vista à melhoria da eficiência do funcionamento da Instituição e conseqüentemente, melhoria do serviço prestado.

No âmbito do SIADAP, foi concluído o ciclo de avaliação do IPCB, nomeadamente quanto ao SIADAP 1 e 3. Decorreu em Março de 2011 a divulgação interna em todos os serviços e unidades orgânicas, dos resultados obtidos no QUAR de 2011. Dos objetivos fixados no QUAR, 4 foram superados e 1 cumprido tendo-se atingido um desempenho global bastante positivo.

Em termos de funcionamento, consolidaram-se processos inerentes a diversos serviços como Financeiro e Patrimonial, com a gestão de *stocks* centralizada, que veio permitir uma economia de escala importante quer no que respeita aos preços dos bens (melhores preços) quer no que respeita à diminuição dos bens em stock e a entrada em produtivo do módulo “vencimentos” com ligação ao *Nettime* (controlo da assiduidade dos colaboradores não docentes) e ao módulo de contabilidade, veio permitir a automatização de todo o processamento de vencimentos significando uma melhoria importante quer em termos de rigor quer em termos de dispêndio de tempo.

No âmbito da comunicação interna e externa, foi reformulado o site do IPCB e melhorada a sua apresentação e funcionalidades, nomeadamente a consulta de conteúdos e informações, bem como, a reformulação da imagem da “Intranet IPCB” e a migração de conteúdos. Para ambas as situações, foram definidos os responsáveis pela sua atualização.

2. ANÁLISE DE RESULTADOS

2.1. RESULTADOS ALCANÇADOS

A análise dos resultados alcançados e desvios foi baseada na informação obtida e veiculada pelo QUAR de 2011 ([anexo 1](#)). Os resultados vão ser apresentados por objetivo operacional definido.

Objetivo operacional (OP)	Indicador de medida	2010	2011	Resultado	Desvio*
Garantir uma oferta formativa ajustada às necessidades de desenvolvimento económico e social da região e do País e às determinações da política de ensino superior (OP1).	Nº de vagas disponibilizadas em CET	200	[250; 270]	265	0
	Nº de ofertas formativas (1º e 2º ciclo) em parceria com instituições de ensino	2	[3;4]	10	+6
Promover a articulação da formação com o mercado de trabalho através de utilização de metodologias que promovam a flexibilidade, o empreendedorismo e a formação ao longo da vida (OP2)	Nº de cursos em funcionamento em horário pós-laboral	1	[1;2]	3	+1
	Nº de cursos de preparação de acesso ao ensino superior	0	[1;2]	0	-2

* Valor calculado para o limite superior do intervalo

De salientar, relativamente aos resultados obtidos:

- ❖ Foi atingida a meta definida para o número de vagas disponibilizadas em CET e, foram superadas as metas relativas ao número de ofertas formativas (1º e 2º ciclo) em parceria com instituições de ensino superior e, na oferta de cursos em horário pós-laboral. Os fatores determinantes e, comuns, para a obtenção destes resultados foram o empenho e determinação da liderança do IPCB, e dos seus docentes.
- ❖ Não foi possível atingir a meta prevista para a oferta de cursos de preparação de acesso ao ensino superior dada a impossibilidade de recrutar docentes para esse fim uma vez que os professores do IPCB se encontravam envolvidos em novas formações, nomeadamente em mestrados, acrescendo ainda o facto de haver docentes dispensados das atividades letivas por se encontrarem em doutoramento ao abrigo do Programa de Apoio à Qualificação.

Objetivo operacional (OP)	Indicador de medida	2010	2011	Resultado	Desvio*
Promover o desenvolvimento dos recursos humanos de acordo com as necessidades da instituição e a satisfação das pessoas (OP3).	Nº de novos docentes a frequentar programas de qualificação	0	[7;9]	29	+20
	Nº de docentes a participar em reuniões científicas/cursos/ações formação/atualização científica	51	[70;75]	182	+107
	Nº de trabalhadores não docentes a frequentar ações de formação	130	[138;140]	147	+7

* Valor calculado para o limite superior do intervalo

Face ao planeado, e que consta do Plano de Atividades de 2011, foi alterada a redação do objetivo operacional 7 e 8, tendo em vista que o objetivo operacional 3 do QUAR englobasse a questão do desenvolvimento dos recursos humanos de uma forma mais abrangente, ou seja, que incluísse os docentes e não docentes.

Quanto a análise do quadro anterior, de referir que:

- ❖ Foram superadas as metas de todos os indicadores que concorrem para a execução do objetivo 3. Os resultados obtidos para os dois primeiros indicadores resultam de uma política de apoio à qualificação do pessoal docente, materializada através da implementação do Regulamento de Apoio à Qualificação do Pessoal Docente, o que originou um desvio positivo acentuado, devido ao interesse dos docentes em participar em reuniões e outros eventos, de carácter científico.
- ❖ Foi superada a meta relativa ao indicador que visava melhorar as competências profissionais dos trabalhadores não docentes, tendo contribuído para este resultado o apoio prestado a ações internas e externas, constantes no plano de formação do IPCB.

Objetivo operacional (OP)	Indicador de medida	2010	2011	Resultado	Desvio*
Implementar um modelo de gestão por objetivos que permita maior eficiência (OP4)	Taxa de implementação de um sistema eletrónico de gestão documental	n.a.	[40;50]	50	0

* Valor calculado para o limite superior do intervalo

Quanto a análise do quadro anterior, de referir que foi possível implementar 50% dos procedimentos, tal como previsto, do sistema eletrónico de gestão documental. Considerou-se para o cumprimento deste objetivo as ações associadas à aquisição do *software*, parametrização e formação de utilizadores.

Objetivo operacional (OP)	Indicador de medida	2010	2011	Resultado	Desvio*
	Candidatura dos SAS para reconhecimento do 1º nível de excelência da EFQM (C2E)	n.a.	[30 Nov;31 Dez]	4 Nov.	+ (superado)
Potenciar uma gestão organizacional de qualidade e reconhecida (OP5))	Taxa de ações de divulgação do QUAR (nº de ações realizadas /nº total ações a realizar (UO+SC) ¹)	n.a.	[70;80]	100	+20
	Nº auditorias internas realizadas ao SGQ	9	[11;12]	12	0
	Taxa de satisfação dos trabalhadores relativamente às condições de trabalho no IPCB		[45;50]	45	0

* Valor calculado para o limite superior do intervalo, com exceção do último indicador

¹ Os SAS encontram-se incluídos nos SC do IPCB

Quanto a análise do quadro anterior, de referir que:

- ❖ Foi realizado um novo exercício CAF em 2011 nos Serviços Ação Social do IPCB. Tendo em consideração que se trata da realização de um segundo exercício, entendeu-se concretizar a candidatura dos SAS/IPCB ao primeiro nível de excelência da EFQM (C2), na Associação Portuguesa da Qualidade (APQ).
- ❖ Foi realizada a divulgação do QUAR de 2011 aos trabalhadores docentes e não docentes, em todas as Unidades Orgânicas (UO) e serviços (Serviços Centrais e da Presidência e Serviços de Ação Social). Esta ação decorreu na primeira semana de setembro e verificou-se uma considerável taxa de participação. De salientar que foi na ESGIN onde se constatou uma taxa de presenças mais elevada, para os docentes (89,3%) e não docentes (100%). Os menores valores registados, foram registados na ESECB com a presença de cerca de 17% de docentes e 31% de não docentes.
- ❖ Foram efetuadas as auditorias internas previstas, tendo-se recorrido à bolsa de auditores internos do IPCB. As auditorias permitem uma monitorização do sistema de gestão da qualidade, de modo a garantir-se o cumprimento de requisitos normativos e a sua melhoria, numa lógica de continuidade. O desempenho do SGQ é auditado anualmente pela entidade certificadora, APCER.
- ❖ Relativamente ao indicador de avaliação de satisfação de colaboradores, com as condições de trabalho, de referir que o valor da meta foi reformulado, uma vez que, à data de elaboração do Plano de Atividades, ainda não se dispunha do valor de satisfação do ano anterior, considerando a opinião de colaboradores muito e totalmente satisfeitos. Tendo-se verificado uma satisfação de 43% em 2010, definiu-se como meta o intervalo entre 45% e 50%. Constatou-se que este objetivo foi atingido uma vez que se obteve em 2011, um valor de satisfação de 45%.

2.2 RECURSOS UTILIZADOS

Da análise dos recursos humanos, e comparando os meios planeados e concretizados, com base na unidade “Equivalente a Tempo Integral (ETI), verificou-se um acréscimo de 3 ETI. Tal situação está relacionada com a gestão de recursos humanos, nomeadamente na celebração de contratos de pessoal docente para fazer face às ofertas formativas do IPCB.

Quanto à execução orçamental, verificou-se um decréscimo no saldo para a gerência do ano seguinte (590.299,78€) em comparação com o ano de 2010 (1.408.401,59€), sobretudo

devido à redução das transferências do Orçamento de Estado, que em termos percentuais foi cerca de 13%.

3. INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

3.1 AUSCULTAÇÃO DE CLIENTES

Comunicação interna e externa

No âmbito da avaliação e monitorização da eficácia da comunicação interna do IPCB, foram realizados inquéritos a colaboradores, fornecedores e outras instituições com quem o instituto se relaciona, em 2010 e, em 2011 (entre Julho e Dezembro), a colaboradores e alunos. Apresenta-se na tabela abaixo as taxas de resposta obtidas.

Público-alvo	Amostra (n)	Respostas válidas		Taxa resposta (%)	
		2010	2011	2010	2011
Alunos	-	-	-	4500	5,9
Colaboradores	687	222	32,3	687	54,7
Fornecedores	73	24	32,8	-	-
Outras instituições	76	40	52,6	-	-

Os resultados dos inquéritos realizados encontram-se disponíveis na rede interna do IPCB, no sítio do SGQ Web (<http://wsgq.ipcb.pt/jmp/213/>). Os resultados obtidos da participação dos colaboradores internos do IPCB, foram divulgados através de email, em 12 de Janeiro de 2012 ([Anexo 2](#))

Serviços Académicos

No sentido de se auscultar o grau de satisfação dos estudantes do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) com o serviço prestado nos Serviços Académicos das seis escolas do

IPCB, foi elaborado um inquérito e distribuído, via *e-mail*, a 2724 estudantes do IPCB, entre 25 de Julho e 27 de Setembro de 2011. Durante o período em que o inquérito esteve acessível, e a fim de aumentar o número de respostas foram enviados dois lembretes aos estudantes que não tinham ainda respondido. Estes dois lembretes permitiram aumentar a taxa de resposta.

Para avaliação da satisfação foi utilizada no inquérito a escala de *Likert* tendo sido usados cinco níveis de respostas (*Plenamente satisfeito, Muito satisfeito, Satisfeito, Insatisfeito e Muito insatisfeito*).

A taxa de resposta foi de 25% e os resultados obtidos encontram-se no [anexo 3](#).

Serviços Ação Social

Os Serviços de Ação Social (SAS/IPCB) no seguimento do realizado em anos anteriores, distribuiu também inquéritos para avaliar a satisfação com os serviços prestados, nomeadamente com o Alojamento, Alimentação, Bolsas. A metodologia consistiu na distribuição dos inquéritos durante o mês de Maio, em suporte papel no setor de alojamento e alimentação e *online* no caso da auscultação das bolsas. O inquérito nos refeitórios foi distribuído em 1 dia, com a entrega em mão na entrada do refeitório e a sua devolução, quando da saída do refeitório. No caso do alojamento, os inquéritos em papel foram colocados nos quartos e a sua devolução feita na portaria das residências, em urna fechada.

Apresenta-se na tabela abaixo as taxas de resposta obtidas e o grau de satisfação.

SETORES AVALIADOS	POPULAÇÃO ABRANGIDA	INQUÉRITOS RESPONDIDOS	%	GRAU DE SATISFAÇÃO
ALOJAMENTO	400	149	37,0	3,21
ALIMENTAÇÃO	489 a)	426	87,12	3,21
BOLSAS	1741	511	29,35	2,94

a) Média de refeições servidas.

Para avaliação da satisfação foi utilizada no inquérito a escala de *Likert* tendo sido usados quatro níveis de respostas (*Insatisfeito, Pouco Satisfeito, Satisfeito e Muito satisfeito*).

Dos setores do serviço avaliados, apresenta-se na tabela abaixo os valores obtidos para o melhor e pior resultado, para diferentes itens de resposta.

SECTORES AVALIADOS	MELHOR	PIOR
ALOJAMENTO	Limpeza salas convívio - 3,45	Equipamento das cozinhas - 2,72
ALIMENTAÇÃO	Simpatia no atendimento - 3,62	Temperatura dos pratos servidos - 2,86
BOLSAS	Atendimento do gabinete de bolsas – 3,04	Horário do atendimento do gabinete de bolsas – 2,79

Os resultados obtidos, com maior detalhe e por setor de atividades nos SAS/IPCB, encontram-se no [anexo 4](#).

3.2. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI)

De acordo com a informação disponível no [anexo 5](#), de salientar que a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) permitiu organizar melhor o trabalho realizado, melhorar a circulação de informação e alocar a documentação respetiva (procedimentos e instruções de trabalho, regulamentos...) na *intranet*, em local acessível a todos os colaboradores o que, potencialmente, melhorou a vertente mais operacional da comunicação interna. Também permitiu a definição e divulgação da política da qualidade do IPCB, princípios orientadores da sua atuação.

O SGQ permitiu também o acompanhamento regular das atividades contempladas no âmbito da certificação (processos de gestão, de avaliação e melhoria e dos serviços de recursos humanos, académicos e de ação social, e órgãos e serviços de apoio à gestão), com o objetivo da melhor prestação de serviços, sua monitorização, numa lógica de melhoria contínua do IPCB.

Quanto às recomendações da EUA, as mesmas podem ser consultadas no Relatório de Atividades de 2011. As da APCER, ocorreram maioritariamente no decorrer da auditoria, tendo os auditores externos registado várias situações de melhoria contínua, decorrentes de auditorias internas e externas, avaliação de reclamações de clientes e da sua satisfação relativamente aos serviços de Ação Social, Académicos e auscultação da satisfação de colaboradores. De salientar ainda que, quer na auditoria de certificação, quer na de acompanhamento em 2011 não foram identificadas situações não conformes.

Quanto a melhorias a implementar, encontram-se associadas ao ambiente de “controlo interno”, nomeadamente na conceção de um código de ética e conduta do IPCB e, no âmbito das “atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço”, de grande relevância no funcionamento do IPCB, com a implementação do Sistema Integrado de Gestão Administrativa (SIGA) que irá permitir agilizar o fluxo de informação, definição de responsabilidades no circuito documental, bem como a descrição de fluxos de processos. No curto prazo, a prioridade de implementação vai ocorrer nos Serviços Académicos do IPCB, pretendendo-se que esteja operacional no ano letivo 2012/13.

3.3. ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE AÇÕES OU PROJETOS NÃO EXECUTADOS OU COM RESULTADOS INSUFICIENTES

O QUAR de 2011 do IPCB contemplou 5 objetivos operacionais alicerçados em 3 objetivos estratégicos. Para a concretização dos objetivos operacionais concorreram 12 indicadores.

Dos 5 objetivos operacionais fixados, apenas 1 não foi superado, apresentando-se no ponto 2.1 deste relatório, a justificação da sua não superação.

O resultado obtido no QUAR, com a avaliação qualitativa de Bom, reflete a mobilização eficaz das competências dos trabalhadores, influenciada pelo seu nível motivacional e impulso da liderança do IPCB.

A principal causa exógena que afetou a realização de atividades e/ou projetos encontra-se associada a restrições orçamentais, uma vez que se verificou uma redução das transferências do Orçamento de Estado de 13%, em comparação com o ano de 2010. Tal situação, inevitavelmente, teve efeitos ao nível interno, nomeadamente na não concretização de algumas atividades previstas para o ano de 2011.

3.4 DESENVOLVIMENTO DE MEDIDAS PARA UM REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO

Quanto a medidas a desenvolver, numa lógica de melhoria de desempenho de serviços, de salientar:

- Serviços Académicos

Aumentar o número de antigos alunos registados, para acompanhamento do seu percurso profissional;

Garantir a emissão da totalidade de “suplemento ao diploma” para os alunos que terminaram o curso em 2010/2011, que tenham requerido certidão de conclusão de curso.

- Recursos Humanos

Acompanhar a “cadeia de valor” associada à formação dos trabalhadores;

Fomentar o uso do sistema de controlo de assiduidade (*Nettime*), nomeadamente quanto à planificação de incidências, tanto nos Serviços Centrais como nas Unidades Orgânicas.

- Financeiro e Patrimonial

Melhorar a gestão de *stocks*, centralizada, através de um fluxo de comunicação que permita a sua atualização diária.

. - Relações Internacionais

Aumentar a mobilidades internacional *outgoing* de estudantes.

- Gabinete da Qualidade

Melhorar a análise dos relatórios de não-conformidade, reclamação e sugestão (RNCRS) com um maior comprometimento dos “donos” de processos e responsáveis de serviços no

correto preenchimento dos RNCRS, de modo a permitir uma análise mais detalhada e, conseqüentemente, melhorar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e a informação a disponibilizar à gestão do IPCB.

3.5 COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DE SERVIÇOS IDÊNTICOS, NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL, QUE POSSAM CONSTITUIR PADRÃO DE COMPARAÇÃO

Neste âmbito, e por falta de dados de referência para realização de comparabilidade fiável, não se apresenta qualquer comparação de resultados.

3.6 AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De salientar que o IPCB não têm dirigentes intermédios, tendo os dirigentes superiores sido auscultados aquando da realização do inquérito.

Para o efeito, foram realizados 717 inquéritos *on-line* aos colaboradores docentes e não docentes do IPCB (Unidades Orgânicas e Serviços). O inquérito ficou disponível na rede interna do IPCB durante 15 dias, de 11 a 27 de Janeiro de 2012.

A estrutura do inquérito correspondia a 2 grupos: um com questões de caracterização do inquirido e um outro, relacionado com diferentes dimensões, nomeadamente a opinião do inquirido sobre o grau de satisfação e adequação, em alguns aspetos organizacionais.

Do total de inquéritos distribuídos (717) foram recebidos 419 com respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 58,4%.

Os resultados obtidos encontram-se no [Anexo 6](#).

3.7 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO, COM INDICAÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

Foram definidos vários objetivos e indicadores, que encerram a realização de atividades para a concretização do planeado. De forma sucinta, e tendo como base o plano de atividades de

2011, de salientar que do total de 13 objetivos operacionais e 28 indicadores, foram realizadas as ações necessárias à sua concretização. Não foram realizadas as seguintes ações previstas:

- No âmbito da execução de obras de conservação de modo a garantir-se a funcionalidade dos edifícios e equipamentos de apoio ao ensino e investigação, uma vez que do previsto (30% do plano de construções) apenas foi possível executar 10%, devido a restrições orçamentais;

- Promoção da divulgação internacional do IPCB, não foi, disponibilizada a página web do IPCB em espanhol, realizada a semana internacional do IPCB, nem assegurada a realização de 6 eventos anuais (um por cada UO), uma vez que a ESGIN, tem definida um periodicidade bianual de eventos de carácter internacional;

- Realização de cursos de preparação de acesso ao ensino superior, uma vez que muitos docentes se encontravam dispensados das atividades letivas por se encontrarem a frequentar programas de doutoramento, ao abrigo do Programa de Apoio à Qualificação.

Com base na informação anterior, poder-se-á afirmar que se verificou a execução de 79% do plano, tendo em consideração que não foram realizadas as ações associadas à concretização de seis indicadores (um associado à componente formativa, quatro relacionados com a promoção da divulgação internacional do IPCB e outro, associado à execução do plano de construções).

III – BALANÇO SOCIAL

O balanço social foi elaborado, conforme definido até 15 de Abril e enviado para a Direção Geral da Administração e Emprego Público (DGAEP). O mesmo, pode ser consultado no serviço de RH do IPCB.

IV – AVALIAÇÃO FINAL

Tendo em vista a melhoria sustentada do desempenho, para o ano de 2012, o IPCB prevê:

- Implementar um sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ), associado à sua atividade chave, de ensino e formação, decorrente da obrigatoriedade legal referida no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES). Com a definição e desenvolvimento

deste sistema, pretende-se identificar os principais parâmetros que deverão ser objeto de avaliação, assim como a informação disponível a nível nacional e internacional sobre a qualidade no ensino superior. A informação constante dos diversos documentos e relatórios que já são produzidos no âmbito da atividade do IPCB, assim como a proposta de adequação de alguns destes aos indicadores necessários e competências dos órgãos envolvidos é a base de trabalho para este processo que é da maior relevância para o IPCB;

- Acompanhar, com maior proximidade, os estudantes do IPCB e ex-alunos, nomeadamente no seu percurso formativo e profissional. Tal será possível através do trabalho a ser desenvolvido pelo Observatório dos Percursos Estudantis (OPEst) do IPCB e do Gabinete de Orientação e Inserção Profissional (GOIP).
- Continuar a promover a formação de 1º e 2º ciclo (licenciaturas e mestrados), mas também a formação de âmbito tecnológico, através da oferta de cursos de especialização tecnológica (CET), em diferentes áreas;
- Promover novos projetos de investigação; e a realização de eventos (jornadas, seminários) de promoção do conhecimento e transferência de tecnologia), através da atuação do CEDER;
- Apoiar a formação avançada de docentes (programas de doutoramento) e a sua formação pedagógica;
- Continuar a implementação do Sistema Interna de Gestão Administrativa (SIGA), Com vista a um desempenho mais eficaz e mais eficiente do IPCB. Com esta solução de gestão integrada de todos os processos do IPCB, pretende-se que toda a interação entre os utentes e a instituição possa ser efetuada a partir da internet, no quadro das políticas de modernização administrativa dos serviços públicos. Os principais objetivos desta ação de melhoria, são:
 - Melhoria da qualidade dos serviços e aumento da satisfação dos clientes/utentes do IPCB;
 - Simplificação do acesso aos serviços e à informação do IPCB;
 - Obter economias de gastos e ganhos de eficiência pela simplificação e racionalização de estruturas;
 - Facilitar a articulação em rede com outras instituições/organizações públicas, privadas e empresas;

- Contribuir para a redução dos impactos ambientais da organização.
- No âmbito do SGQ do IPCB, e tendo em consideração a sua melhoria contínua, encontram-se previstas as seguintes ações de melhoria, ao nível da eficácia do sistema, do serviço prestado relacionado com os requisitos dos “clientes,” e necessidades de recursos:
- Melhorar a análise dos RNCRS recebidos em GQ, de modo a poder-se fornecer informação mais detalhada à liderança do IPCB (diretores, administradoras, vice-presidente e presidente), “donos” dos processos e responsáveis de serviços.
 - Planear anualmente os instrumentos de recolha de dados/informação dos estudantes, tendo em consideração as necessidades dos diferentes processos/serviços, de modo a garantir-se a recolha atempada de informação e que esta funcione como *input* ao exercício de gestão seguinte.
 - Desenvolver uma solução informática de suporte à gestão e acompanhamento dos RNCRS, de modo a melhorar a sua monitorização.