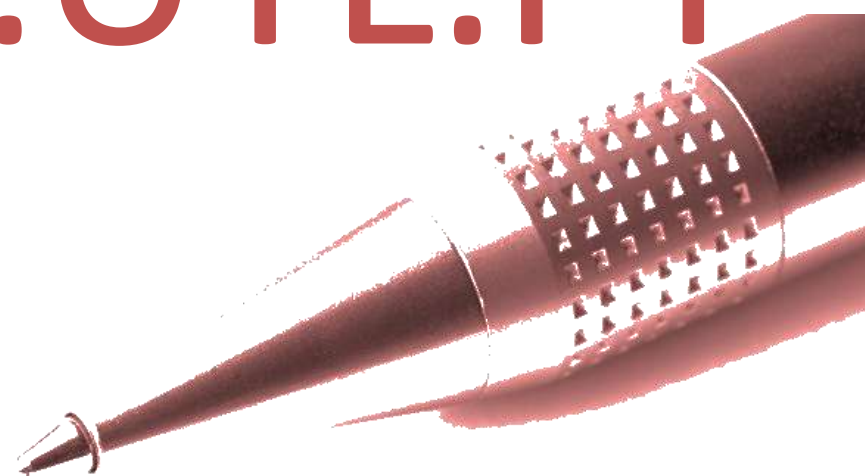
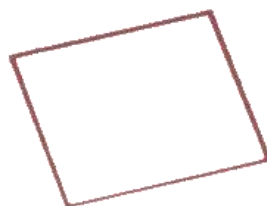
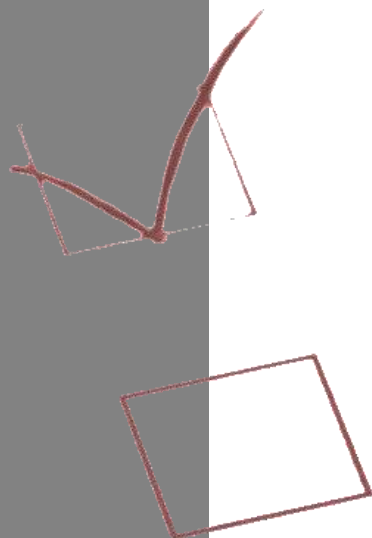




INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

SUPORE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS

SEI. IST.UTL.PT



DIMENSÕES E
INDICADORES DE
ANÁLISE

1 de Maio de 2012

AEP— Área de Estudos e Planeamento | Estudos e Projectos

Rui Mendes (coord.) | João Fernandes | João Patrício

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



DIMENSÕES DE ANÁLISE

(CON)FIABILIDADE

Habilidade para desempenhar o serviço concluindo-o de uma forma fiável e cuidadosa

CAPACIDADE DE RESPOSTA

Compromisso em realizar os serviços de maneira oportuna e no prazo estabelecido com disposição, interesse e vontade de atender e acompanhar o utente

EMPATIA

Grau de atenção e cuidados individualizados dispensados ao utente

TANGIBILIDADE

Refere-se à aparência das instalações físicas, edifícios, equipamentos, funcionários e aparência em geral

GARANTIA/SEGURANÇA

Refere-se ao profissionalismo e cortesia demonstrados que inspira credibilidade ao utente conferindo-lhe assim uma sensação de segurança em relação ao serviço

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



INDICADORES:

Cada dimensão está traduzida em 6 indicadores, da qual devem ser seleccionados 2 a 5 para incluir no processo de avaliação (10-22). Dos 6 indicadores, existem 2 principais cuja inclusão é obrigatória (letra maiúscula)

(Con)fiabilidade

- REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS NO PRAZO INDICADO/ACORDADO
- REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFORME DEFINIDO
- Interesse em resolver problemas apresentados
- Execução correcta do serviço à primeira vez
- Profissionalismo dos funcionários
- Manutenção de informações correctas sobre o serviço (Suporte digital/Físico)

Tangibilidade/Interface(*)

- INSTALAÇÕES FÍSICAS VISUALMENTE ATRACTIVAS
- FUNCIONÁRIOS COM BOA APARÊNCIA E APRESENTAÇÃO
- NAVEGABILIDADE DO WEBSITE/PLATAFORMA ELETRÓNICA
- ATRATIVIDADE/DESIGN DO WEBSITE/PLATAFORMA ELÉTRÓNICA
- QUALIDADE DA TRANSMISSÃO – VOZ (ausência de ruído/interferência)
- MÚLTIPLAS POSSIBILIDADES DE CONTACTO TELEFÓNICO (TM;Fixo;VOIP)
- Interface de ligação/menu de selecção
- Adequação do espaço físico
- Recursos tecnológicos (à disposição/variedade)

FORMA DE CONTACTO:

PRESENCIAL/FÍSICO

WEB

TELEFÓNICO

Nesta dimensão deverão ser escolhidos dois indicadores obrigatórios (privilegiar indicadores que mais se adequem aos tipos de atendimento mais frequentes).

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



Capacidade de resposta

- **AGILIDADE/RAPIDEZ NO ATENDIMENTO**
- **DISPONIBILIDADE PERMANENTE NO ATENDIMENTO**
- Indicação de prazos de execução de tarefas
- Disponibilidade permanente no esclarecimento de dúvidas
- Capacidade de resolução de reclamações
- Gestão e organização das solicitações

Garantia/Segurança

- **COMPETÊNCIA/CONHECIMENTO PARA ESCLARECIMENTO DE QUESTÕES**
- **BOM TRATO/EDUCAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS**
- Funcionários que inspiram confiança
- Funcionários que inspiram segurança
- Assegurar a boa imagem do serviço

Empatia

- **ENTENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO UTENTE**
- **ADEQUAÇÃO/CONVENIÊNCIA DOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO**
- Atenção personalizada ao utente
- Preocupação sincera em fazer o melhor pelo utente
- Sensibilidade às necessidades específicas do utente
- Promoção do relacionamento interpessoal

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



Exemplo de aplicação das cinco dimensões SERVQUAL/SERVPERF

Dimensão	Indicador
Tangibilidade	Instalações físicas adequadas
	Acervo da biblioteca compatível com as exigências do curso
	Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno
	Recursos tecnológicos utilizados pelo serviço
(Con)fiabilidade	Fornecer o curso conforme o prometido
	Oferta de módulos conforme calendário
	Utilidade das disciplinas para a capacitação profissional
	Professores capacitados a darem respostas aos alunos
	Cumprimento o conteúdo previsto para os módulos
	Professores com comportamento profissional
Capacidade de resposta	Solucionar as dúvidas dos alunos
	Manter os alunos bem informados sobre o curso
	Demonstrar interesse em ajudar o aluno
	Disponibilidade para atender o aluno
Garantia/Segurança	Domínio pelos professores dos assuntos tratados
	Professores que inspiram confiança
	Fazer com que os alunos se sintam seguros durante as aulas
	Professores sempre corteses com os alunos
Empatia	Levar em consideração as sugestões apresentadas pelos alunos
	Professores que entendem as necessidades dos alunos
	Atender os alunos em horários convenientes