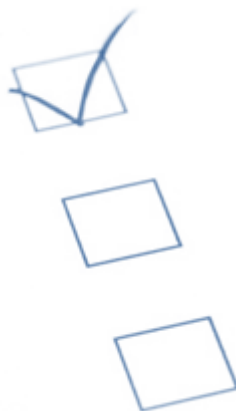


SUPORE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS

# SEI.IST.UTL.PT

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS  
UTENTES DOS SERVIÇOS DO IST  
Resultados, Obstáculos e Ações de Melhoria



# Índice

---

|   |    |
|---|----|
| Índice .....  | 2  |
| Enquadramento .....   | 3  |
| Núdeo de Tesouraria (NT) .....  | 6  |
| Núdeo de Serviços Gerais (NSG) – Serviço de Expedição de Correio..... | 8  |
| Núdeo de Pós-Graduação e Formação Contínua (NPGFC).....               | 10 |
| Núdeo de Graduação - Alameda (NGA).....                               | 12 |
| Núdeo de Graduação - Tagus Park (NGTP).....                           | 14 |
| Núdeo de Mobilidade e Cooperação Internacional (NMC).....             | 15 |
| Gabinete de Orientação Pedagógica (GOP).....                          | 17 |
| Apoio Audiovisual (AA) .....  | 19 |
| Centro de Congressos (CC).....  | 21 |
| Gabinete de APOIO AO TUTORADO (GATu) .....                            | 23 |
| Núdeo de Compras e Aprovisionamento (NCA).....                        | 25 |
| Serviços Médicos, Apoio e Avaliação Psicológica (SMAP) .....          | 27 |
| Avaliação global comparativa dos Serviços .....                       | 29 |
| Avaliação do Projeto-Piloto em 2011 .....                             | 33 |
| Planificação - 2012 .....   | 35 |

# Enquadramento

---

Esta iniciativa enquadra-se numa estratégia global do IST para a promoção da melhoria contínua do funcionamento dos serviços administrativos da escola. Para esse efeito, o Conselho de Gestão do IST propôs-se fazer um levantamento da satisfação dos utentes com o objetivo primordial de a quantificar de um modo objetivo, utilizando um modelo de aplicação simples e amplamente utilizado e validado internacionalmente, e que permite gerar resultados orientadores para a melhoria do funcionamento dos serviços.

A principal lógica subjacente a este processo assenta na premissa de que os serviços avaliados devem ter um papel preponderante no seu desenvolvimento. Neste sentido, este modelo de avaliação foi pensado para envolver os serviços na sua planificação e aplicação recorrendo a um conjunto de indicadores comuns que permita não só a comparabilidade entre serviços mas também uma recolha periódica anual de acordo com uma perspetiva longitudinal.

O ano de 2011 marcou o arranque desta iniciativa sob o formato de projeto-piloto com o desenvolvimento de ferramentas de suporte a todo o processo, desde a regulamentação dos procedimentos no âmbito da aplicação de inquéritos no IST, até à divulgação de boas práticas de elaboração e aplicação de inquéritos (elaboração pelo SEI de um guia orientador). Esta primeira aplicação serve não apenas o propósito de melhoria dos serviços prestados mas também como forma de monitorização e ajuste do processo, através da identificação de necessidades de adaptação, evolução e correção das diferentes etapas que compõem esta iniciativa.

Em 2012, prevê-se a entrada em vigor da regulamentação específica desta iniciativa, elaborada pela Área de Qualidade e Auditoria Interna (AQAI) bem como a divulgação de todas as ferramentas e serviços técnicos de apoio desenvolvidos pela AEP no âmbito do SEI, alargando esta iniciativa a todos os serviços do IST.

## Metodologia

---

Foram desenvolvidas as seguintes ações para consubstanciar esta iniciativa:

1. 1º Semestre de 2011 - Desenvolvimento e adaptação do modelo de avaliação SERVPREF aplicado à realidade do IST (ver documentação - <http://aep.ist.utl.pt/sei/sei/>); Produção dos materiais de apoio à elaboração de inquéritos por questionário;
2. Junho de 2011 - Realização de uma sessão de apresentação da iniciativa, abordando nomeadamente a documentação de suporte do SEI para a elaboração de inquéritos, a identificação do modelo de atuação do SEI e a proposta de regulamento de aplicação de inquéritos do IST;
3. 2º Semestre de 2011 – arranque do projeto-piloto com a colaboração de 10 serviços com atendimento ao público (front-office), incluindo a receção e validação das fichas metodológicas de cada inquérito;
4. Dezembro de 2011 – tratamento dos dados e produção do relatório.

O método de recolha de informação adotado foi o Inquérito por Questionário, com 2 modalidades possíveis (online e papel). No caso dos serviços que optaram pela aplicação online, as listagens correspondentes aos utentes foram definidas pelos próprios e facultadas ao SEI para a construção das respetivas bases de sondagem. Nos restantes casos, os questionários foram disponibilizados nos balcões de atendimento dos próprios serviços.

| SERVIÇO  | RECOLHA DE INFORMAÇÃO |                                 | ANÁLISE DOS RESULTADOS | BASE DE SONDAAGEM    | TAXA DE RESPOSTA |
|--|-----------------------|---------------------------------|------------------------|----------------------|------------------|
|  | Modalidade            | Responsabilidade/ Monitorização |                        |                      |                  |
| SMAP - Núcleo de Serviços Médicos, Apoio e Avaliação Psicológica | Papel - presencial    | SMAP                            | SEI                    | Utentes em 2011      | N=287            |
| NT - Núcleo de Tesouraria  | Limesurvey - online   | SEI                             | SEI                    | 583                  | 11,7% (N=68)     |
| NSG - Núcleo de Serviços Gerais                                  | Limesurvey - online   | SEI                             | SEI                    | 37                   | 37,8% (N=14)     |
| NMCI - Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional           | Limesurvey - online   | SEI                             | SEI                    | 441                  | 25,4% (N=112)    |
| NG - Núcleo de Graduação da Alameda                              | Papel - presencial    | NG/AQAI                         | SEI                    | Sem Base de Sondagem | N=9              |
| NGTP - Núcleo de Graduação do Taguspark                          | Papel - presencial    | NGTP/AQAI                       | SEI                    | Sem Base de Sondagem | N=6              |
| NPGFC - Núcleo de Pós-Graduação e Formação Contínua              | Papel - presencial    | NPGFC/AQAI                      | SEI                    | Sem Base de Sondagem | N=35             |
| GOP – Gabinete de Organização Pedagógica (a)                     | Limesurvey - online   | SEI                             | SEI                    | 132                  | 28,8% (N=38)     |
| AA –Apoio Audiovisual / GOP                                      | Limesurvey - online   | SEI                             | SEI                    | 132                  | 15,9% (N=21)     |
| NGMCC – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos         | Limesurvey - online   | SEI                             | SEI                    | 586                  | 3,9% (N=23)      |
| GATu – Gabinete de Apoio ao Tutorado                             | Limesurvey - online   | GATu                            | SEI                    | 89                   | 48,3% (N=43)     |
| NCA – Núcleo de Compras e Aprovisionamento                       | Limesurvey - online   | SEI                             | SEI                    | 583                  | 11,7% (N=53)     |

*Nota geral: Os resultados devem ser lidos com algum cuidado dado que a população e/ou taxa de resposta em alguns serviços é reduzida  
a) O GOP subdividiu o instrumento de recolha de informação em duas vertentes (GOP – Geral e Apoio Audiovisual)*

### Breve descrição do Modelo Adoptado

O instrumento de avaliação de satisfação considerado para o IST foi baseado no modelo SERVPERF (Cronin e Taylor 1992), orientado para a satisfação, distinguindo-se de outros mais orientados para a qualidade.

#### BREVE REVISÃO TEÓRICA

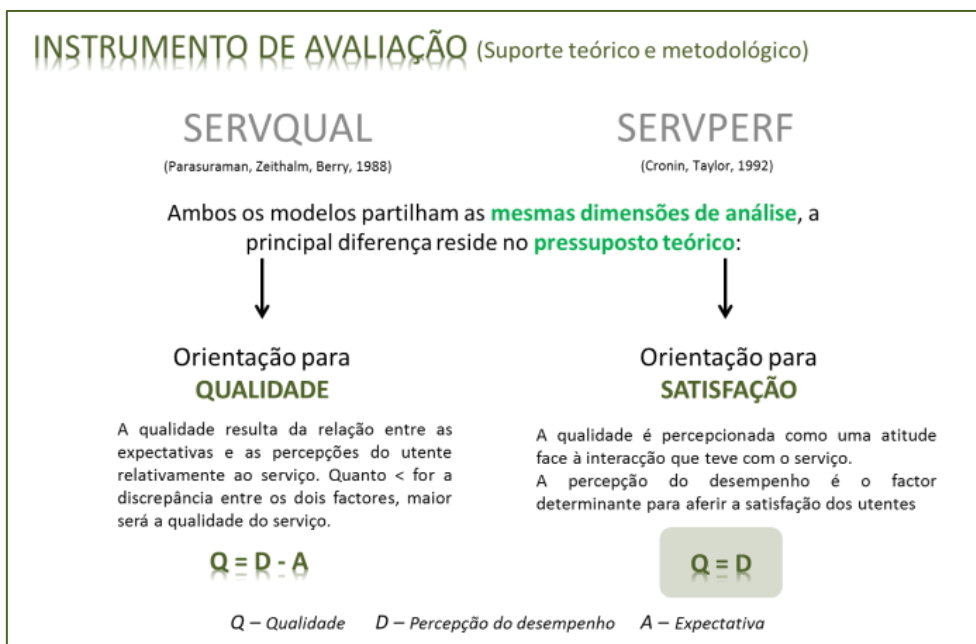
A satisfação é uma **equação** entre o que é esperado e o que é obtido  
(Décadas de 80 e 90 - Perspectiva tradicional)

**Limitação:** “A aplicação deste perspectiva permite somente saber o quanto um serviço foi melhor que a expectativa do respondente. Corre-se o risco de não se avaliarem os serviços em si, mas algo completamente diferente, baseado apenas no desejo e na expectativa de alguém” (CHEN, 1990)

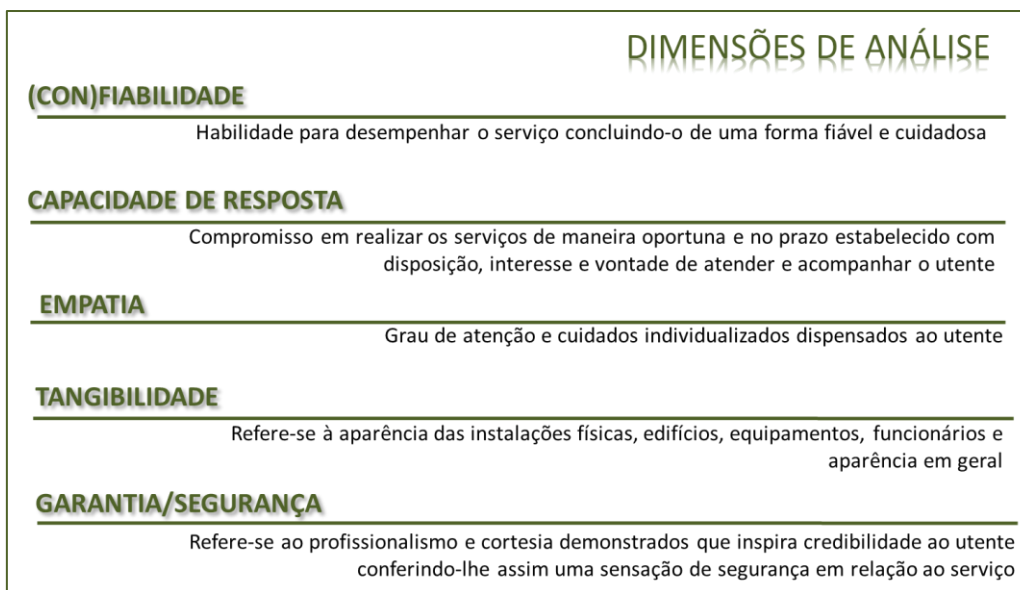


O utente faz a sua **avaliação** prioritariamente, com **base no serviço** efectivamente prestado e não em razão daquilo que ele espera do serviço (LOPES, 2009):

- O **Contacto** com o utente **determinará a satisfação**, que resulta do modo como o mesmo percebe o serviço
- As **expectativas têm menos influência** do que o previsto pelas perspectivas tradicionais



De acordo com este modelo, testado e extrapolado à escala internacional em serviços do sector público e privado, existem 5 dimensões chave que resultam num agregado de indicadores em cada uma delas:



Face a este modelo, e dado que o número de indicadores em cada dimensão varia com a especificidade e com a escolha de cada serviço, para uma análise comparativa entre serviços calcularam-se índices individuais em cada dimensão e um índice global por serviço, este último calculado de acordo com o agregado médio de respostas nas 5 dimensões.

# Núcleo de Tesouraria (NT)

Responsável pela aplicação: SEI-AEP

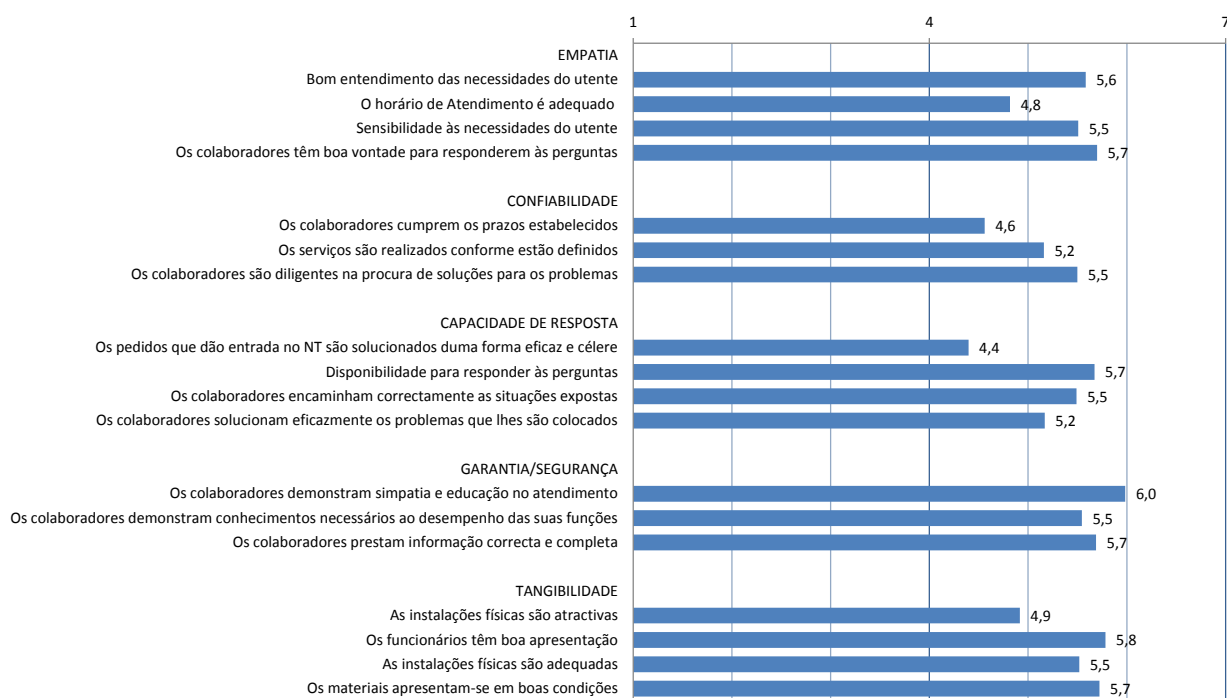
Modo de aplicação: Inquérito online via limesurvey.

Período de aplicação: 03/11/2011 – 16/12/2011

População/Base de sondagem: 583 (utentes externos e internos)

Taxa de resposta: 11,7% (n=68)

## Resultados Médios por Indicador



Verifica-se que em termos médios todos os itens têm uma avaliação positiva (>4), sendo que o indicador *“Os colaboradores demonstram simpatia e educação no atendimento”* é aquele que apresenta o valor médio mais elevado (**6,0**). No sentido oposto a eficácia e celeridade com que os pedidos dão entrada no NT é o item em que a avaliação média é mais baixa (**4,4**). Os itens *“O horário de atendimento é adequado”* e *“Os Colaboradores cumprem os prazos estabelecidos”*, com resultados médios de 4,8 e 4,6 respetivamente, compõe o trio de itens com a avaliação mais baixa. Em termos temáticos estes resultados indiciam que a satisfação com o NT é menos considerável em termos da capacidade de solucionar problemas em prazos que os utentes considerem pouco adequados e com necessidade de uma adequação do horário de atendimento. Refira-se que apesar dos valores médios serem os mais baixos, a avaliação continua a ser positiva.

## Comentários Adicionais

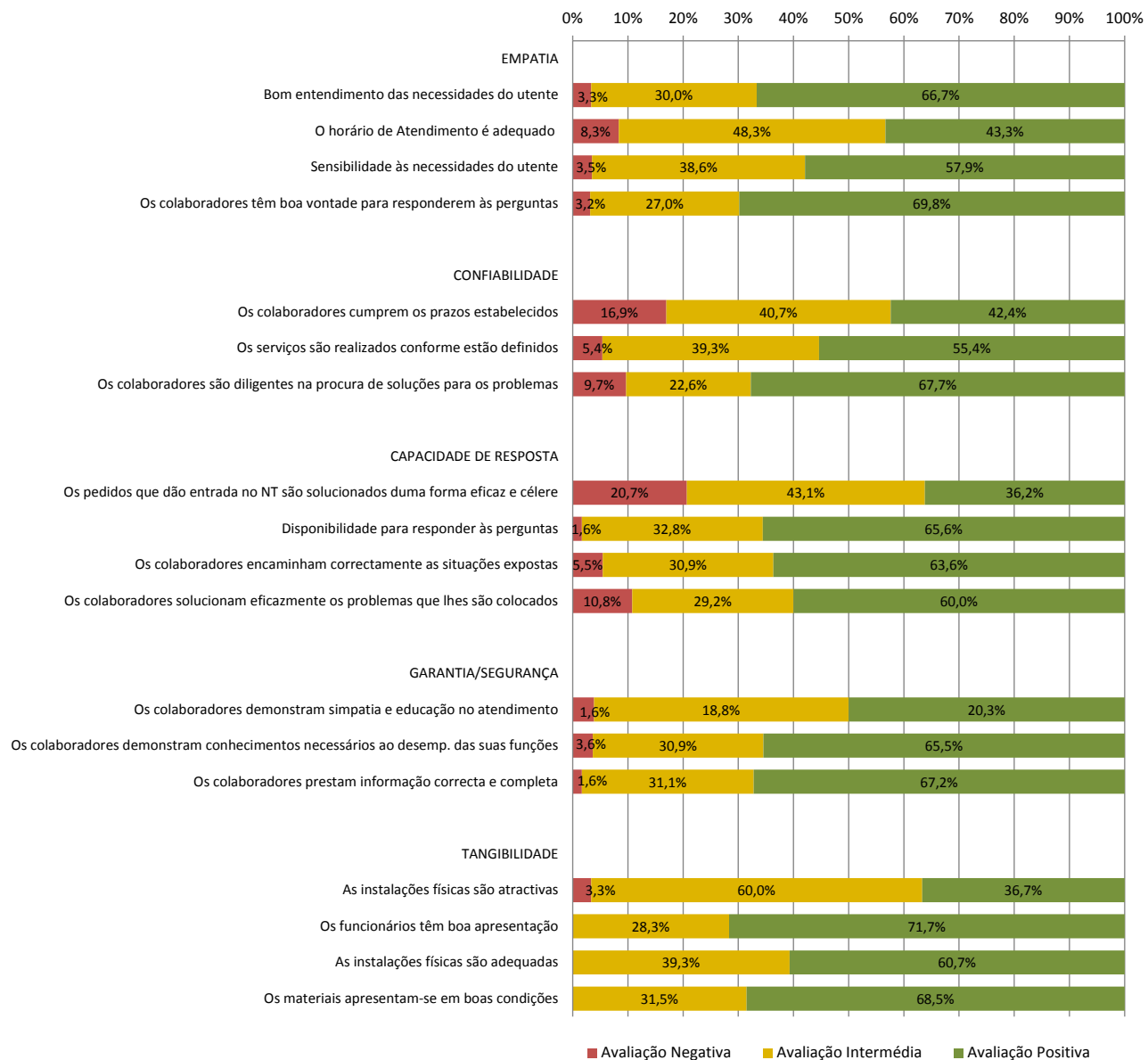
Recomendações:

- Excessiva Burocracia e demasiadas etapas por processo
- Comunicação inter-núcleos/gabinetes é deficiente
- Atrasos/Demora em pagamentos, ajudas de custo e disponibilização de verbas após terem dado entrada no NT

Sugestões:

- Horário de funcionamento: 9h-12h e 14h-17h
- Abertura durante a hora de almoço
- Identificar na plataforma o responsável por cada processo
- Atendimento via correio eletrónico a os fornecedores

## Análise da Avaliação por Item



A celeridade e eficácia na solução dos pedidos que dão entrada no NT é o item com a maior percentagem de avaliação negativa (20,7%). Essencialmente as avaliações com maior percentagem de avaliação negativa prendem-se com a capacidade de resolver os pedidos e problemas que são colocados ao NT e o tempo que estes demoram a ser resolvidos/solucionados, nomeadamente “Os colaboradores cumprem os prazos estabelecidos” e “Os colaboradores solucionam eficazmente os problemas que lhes são colocados” (20,7% e 10,8% respetivamente). Uma menção deve ser feita em relação ao horário de atendimento e às instalações físicas devido ao facto da avaliação positiva ser inferior a 50% em ambos.

Em termos gerais a avaliação positiva é a mais comum em quase todos os itens e as avaliações negativas são uma minoria, sendo que eventuais ações de melhoria prioritárias deveriam focar-se na simplificação de processos e redução do tempo que demora a resolução dos mesmos.

# Núcleo de Serviços Gerais (NSG) – Serviço de Expedição de Correio

Responsável pela aplicação: SEI-AEP

Modo de aplicação: Inquérito online via limesurvey.

Período de aplicação: 03/11/2011 – 16/12/2011

População/Base de sondagem: 37 (utentes internos)

Taxa de resposta: 37,8% (n=14)

## Resultados Médios por Indicador



Todos os itens apresentam uma avaliação média positiva oscilando na sua maioria entre 5 e 5,9. A adequação do espaço físico do é o item com a avaliação média mais baixa (4,3) e a par com o item “*dispõe de recursos tecnológicos para a expedição de correio*” (4,8) apresenta uma avaliação média inferior a 5.

Apesar da avaliação tendencialmente positiva, considerando que a escala varia entre 1 e 7, existe alguma margem de manobra para melhorar os resultados.

## Comentários Adicionais

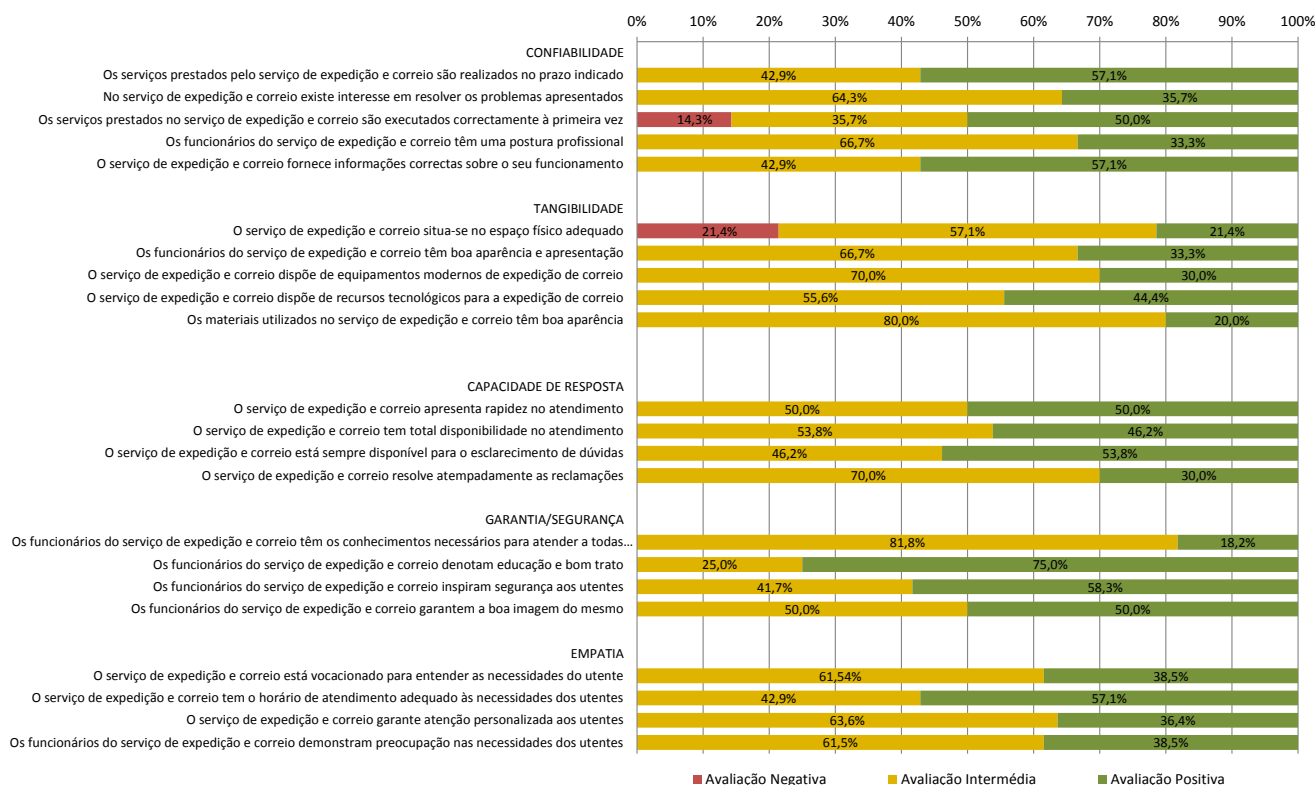
Recomendações:

- A localização não é a mais adequada e o local de atendimento é pequeno para as necessidades dos utentes
- Localização anterior (junto aos órgãos centrais) e era mais adequada
- Correio devolvido ao NSG por não ser destinado onde foi entregue volta a ser entregue

Sugestões: N/a



## Análise da Avaliação por Item



A avaliação negativa verificada no item “Os serviços prestados no serviço de expedição e correio são executados corretamente à primeira vez” deve-se exclusivamente a uma consideração de um utente que refere que é situação recorrente no mesmo serviço a correspondência ser mal entregue mesmo após ter sido feito um alerta para essa situação. Contudo, este facto é um incidente isolado que facilmente poderá ser corrigido. Excetuando este facto e a avaliação negativa feita ao espaço físico, as avaliações oscilam entre uma maioria de avaliação positiva e uma maioria de avaliação intermédia. Sendo esta última a mais significativa em termos globais, pelo que algumas medidas podem ser tomadas no sentido de aumentar as percentagens de avaliação positiva. O item mais bem avaliado pelos utentes é “Os funcionários do serviço de expedição denotam educação e bom trato”, com 75% de avaliação positiva.

# Núcleo de Pós-Graduação e Formação Contínua (NPGFC)

**Responsável pela aplicação:** AQAI

**Modo de aplicação:** Papel.

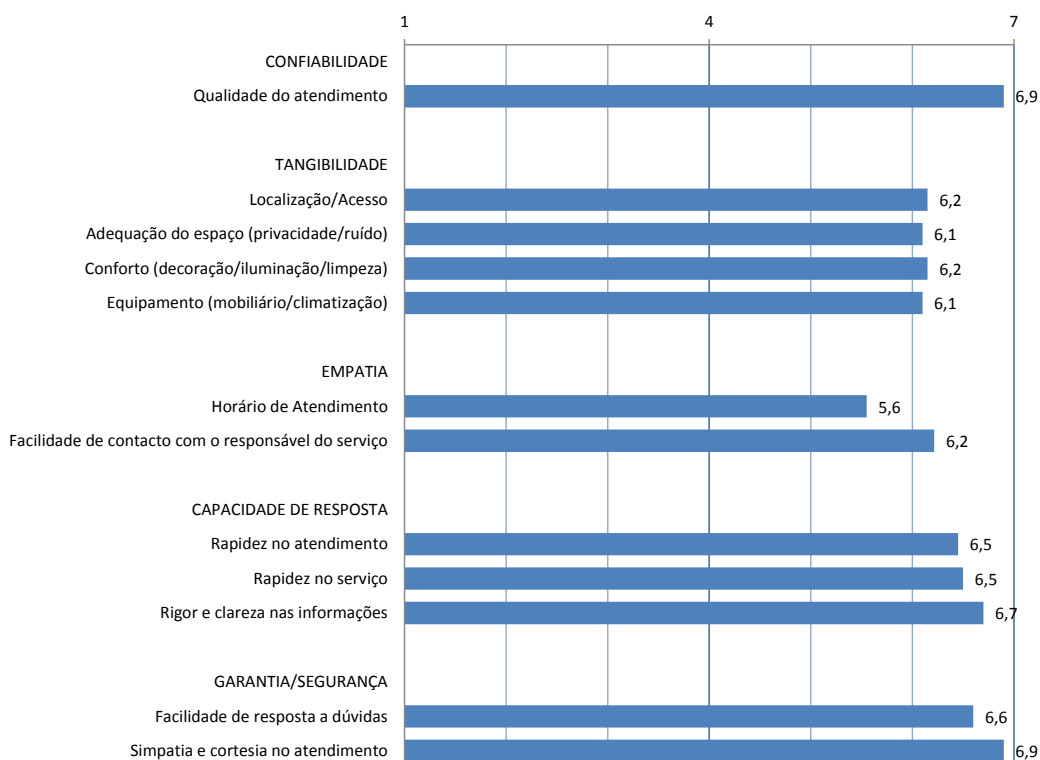
**Período de aplicação:** 2011

**População/Base de sondagem:** Utentes que acederam ao serviço e preencheram o inquérito

**Taxa de resposta:** 35 respostas (Não é possível calcular uma taxa de resposta devido à inexistência de uma base de sondagem)

**Nota:** O processo de aplicação do inquérito foi realizado de modo independente tendo sido iniciado antes do arranque do processo de avaliação da satisfação dos utentes. Consequentemente foi necessária uma adaptação da escala e indicadores utilizados à metodologia utilizada. A comparação deste serviço com os restantes deve contemplar este aspeto.

## Resultados Médios por Indicador



Os resultados são muito positivos havendo itens, “Qualidade do atendimento” e “Simpatia e Cortesia no atendimento” que apresentam um resultado médio quase máximo (6,9). O horário de atendimento é o item com o valor médio mais baixo (5,6).

## Comentários Adicionais

- Alargar o horário de atendimento (Abertura às 9h00)
- Promover resposta automática às solicitações feitas online
- 1 Dia por semana com horário pós-laboral mais alargado que as 19h00
- Contacto direto IST-FCT para não ser necessário requerer o comprovativo de pagamento de propinas

### *Análise da Avaliação por Item*

---

Esta análise não é possível devido à diferente metodologia utilizada nesta recolha

# Núcleo de Graduação - Alameda (NG)

**Responsável pela aplicação:** AQAI

**Modo de aplicação:** Papel

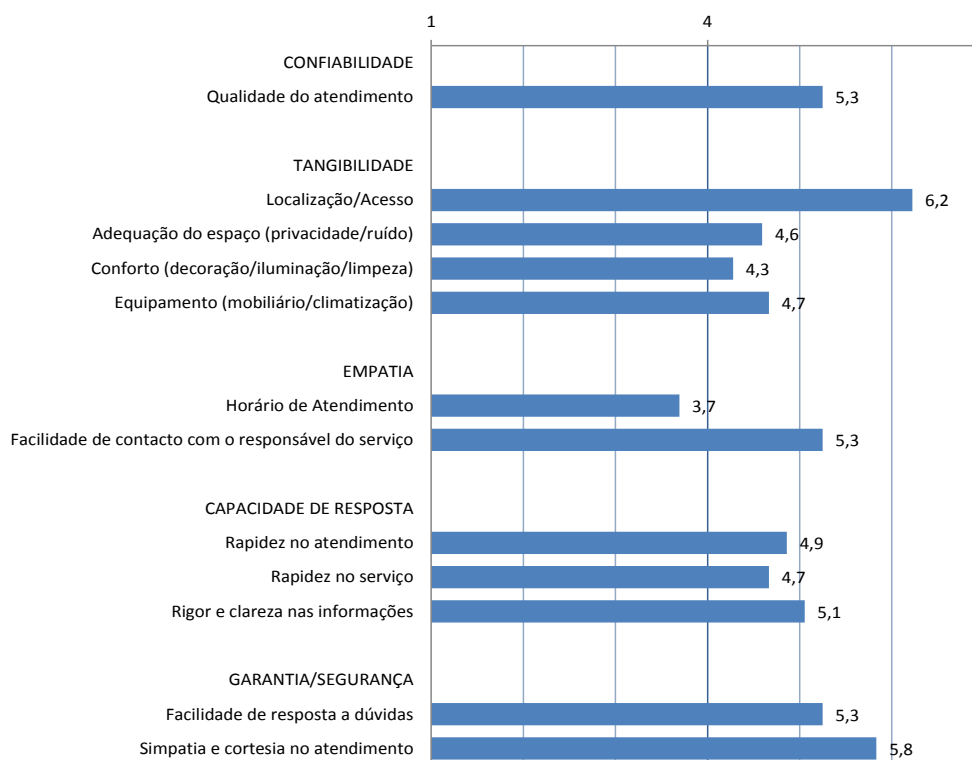
**Período de aplicação:** 2011

**População/Base de sondagem:** Utentes que acederam ao serviço e preencheram o inquérito

**Taxa de resposta:** 9 respostas (Não é possível calcular uma taxa de resposta devido à inexistência de uma base de sondagem)

**Nota:** O processo de aplicação do inquérito foi realizado de modo independente tendo sido iniciado antes do arranque do processo de avaliação de satisfação dos utentes. Consequentemente foi necessária uma adaptação da escala e indicadores utilizados à metodologia utilizada. A comparação deste serviço com os restantes deve contemplar este aspeto.

## Resultados Médios por Indicador



Exceptuando o horário de atendimento, com um resultado médio negativo de 3,7, todos os restantes itens têm uma avaliação média positiva mas com alguma margem de melhoria. Exceptuando a Localização/Acesso (6,2) e a Simpatia e cortesia no atendimento (5,8) os restantes itens têm uma avaliação a oscilar entre 4,3 e 5,3.

## Comentários Adicionais

- Deveria haver mais do que 2 balcões de atendimento
- Não retirar as senhas uma hora antes de a secretaria fechar sem movimento que o justifique
- Melhor organização
- Melhorar o espaço ao nível de mobília, privacidade e arejamento
- Dimensão do espaço de atendimento inadequada para as necessidades da faculdade
- Criar mais postos de atendimento
- Disponibilização dos documentos em inglês e línguas representativas

### *Análise da Avaliação por Item*

---

Esta análise não é possível devido à diferente metodologia utilizada nesta recolha

# Núcleo de Graduação - TagusPark (NGTP)

**Responsável pela aplicação:** AQAI

**Modo de aplicação:** Papel.

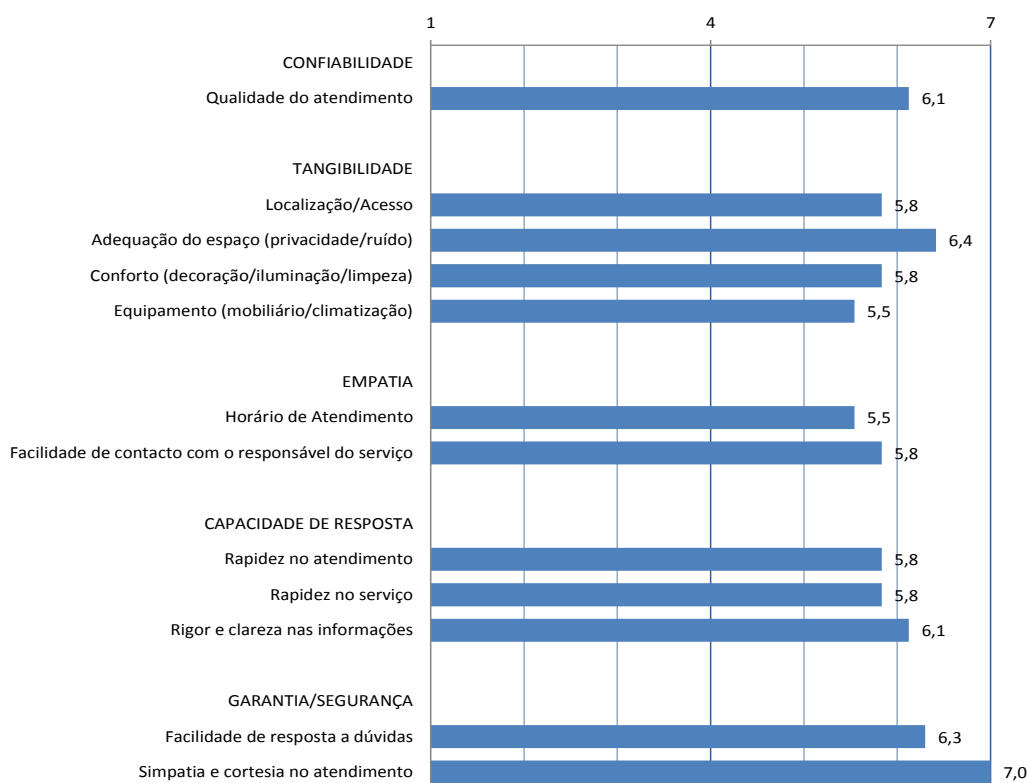
**Período de aplicação:** 2011

**População/Base de sondagem:** Utentes que acederam ao serviço e preencheram o inquérito

**Taxa de resposta:** 6 respostas (Não é possível calcular uma taxa de resposta devido à inexistência de uma base de sondagem)

**Nota:** O processo de aplicação do inquérito foi realizado de modo independente tendo sido iniciado antes do arranque do processo de avaliação de satisfação dos utentes. Consequentemente foi necessária uma adaptação da escala e indicadores utilizados à metodologia utilizada. A comparação deste serviço com os restantes deve contemplar este aspeto.

## Resultados Médios por Indicador



Destaque para o item “*Simpatia e Cortesia no Atendimento*” com uma avaliação máxima. Em relação aos restantes itens, a avaliação é positiva em todos oscilando entre 5,5 e 6,4, sugerindo um bom nível de satisfação com todos os aspetos avaliados. Contudo, refira-se novamente o reduzido leque de respostas e a sua possível influência nos resultados obtidos

## Comentário Adicionais

Nada a assinalar

## Análise da Avaliação por Item

Esta análise não é possível devido à diferente metodologia utilizada nesta recolha

# Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional (NMCI)

Responsável pela aplicação: SEI-AEP

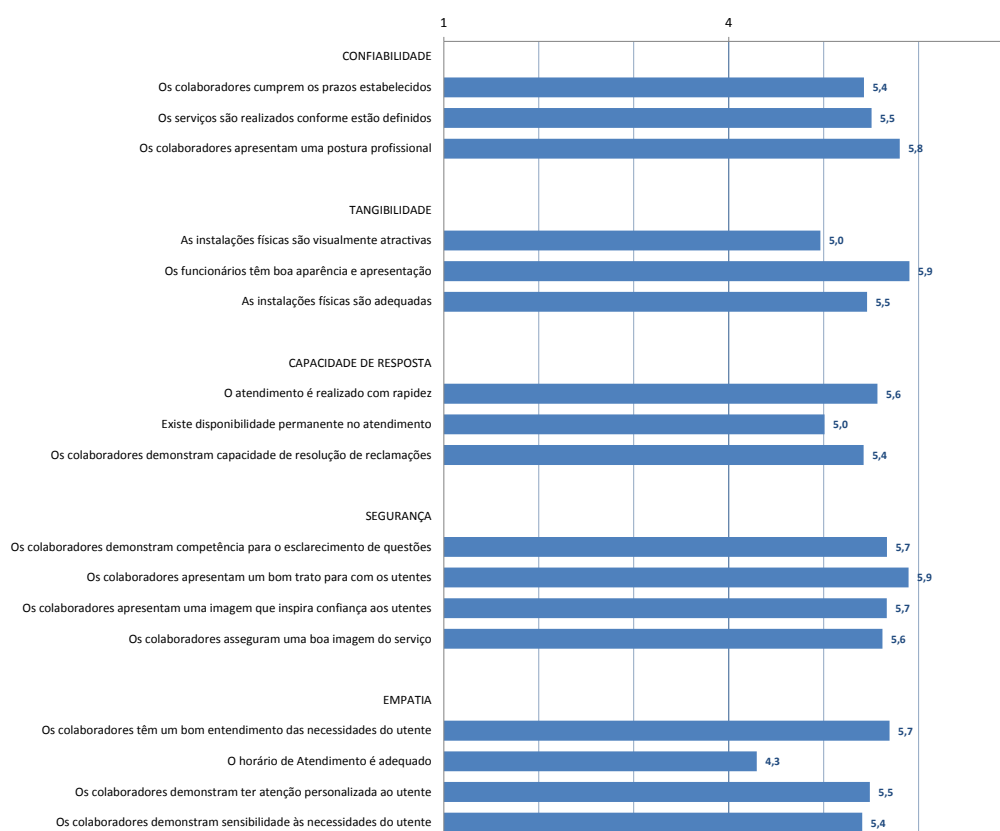
Modo de aplicação: Inquérito online via limesurvey.

Período de aplicação: 03/11/2011 – 16/12/2011

População/Base de sondagem: 441(utentes externos e internos - alunos estrangeiros e portugueses)

Taxa de resposta: 25,4%

## Resultados Médios por Indicador



A avaliação do NMCI é na sua maioria positiva sendo que os valores médios mais elevados verificam-se nos itens “bom trato para com os utentes” (5,9) e “os colaboradores apresentam uma postura profissional” (5,8) o que indicia uma boa capacidade de relacionamento dos funcionários com os alunos. O **horário de atendimento** é o item com a avaliação média mais baixa indicando que os utentes do NMCI não consideram o horário de atendimento como o mais adequado às suas disponibilidades e necessidades (indício reforçado pela análise dos comentários e recomendações e pela análise das avaliações por item que se segue).

## Comentário Adicionais

Recomendações:

- Demora e burocracia excessiva e falta de coerência nas explicações, que acabam por induzir repetidas idas ao NMCI
- O horário de atendimento é restritivo e desadequado das disponibilidades dos alunos, sobrepõe-se a os períodos de aulas, situação que seria atenuada com atendimento durante a hora de almoço e quartas e sextas-feiras da parte da tarde.
- Instalações físicas não atrativas

- Falta de informação sobre os procedimentos a considerar à chegada ao IST
- Facultar mais informação sobre formação e investigação
- Melhorar a agilidade, coerência e estabilidade no processo Erasmus, nomeadamente ao nível da equivalência de disciplinas

#### Sugestões/Comentários adicionais:

- Ter pagamento por multibanco disponível
- Redução da burocracia e melhorar a organização
- Permitir e facilitar a mobilidade aos estudantes não limitando esta aos programas existentes
- Apreço e valorização dos profissionais do NMCI a tornar Erasmus uma realidade a o alcance dos estudantes
- Disponibilizar na altura das candidaturas a os programas de mobilidade os documentos necessários
- Satisfação e apreço pelo apoio prestado pelos profissionais

### Análise da Avaliação por Item



Reforçando a ideia de que o horário de atendimento é um dos pontos mais críticos, verifica-se que, face aos outros itens, apresenta uma percentagem significativamente baixa de avaliação positiva (25,2%) sendo que a avaliação negativa tem a percentagem mais alta de todos os itens (15,7%). Este resultado, a par com os comentários adicionais feitos pelos utentes e com o valor médio mais baixo, sugere que alguma atenção deverá ser dada a este pormenor e alguma reflexão deverá ser feita. Refira-se que a disponibilidade permanente no atendimento, que apresenta também uma percentagem mais pronunciada de avaliação negativa pode ser uma consequência do horário de atendimento que os utentes consideram restritivo.



# Gabinete de Orientação Pedagógica (GOP)

**Responsável pela aplicação:** SEI-AEP

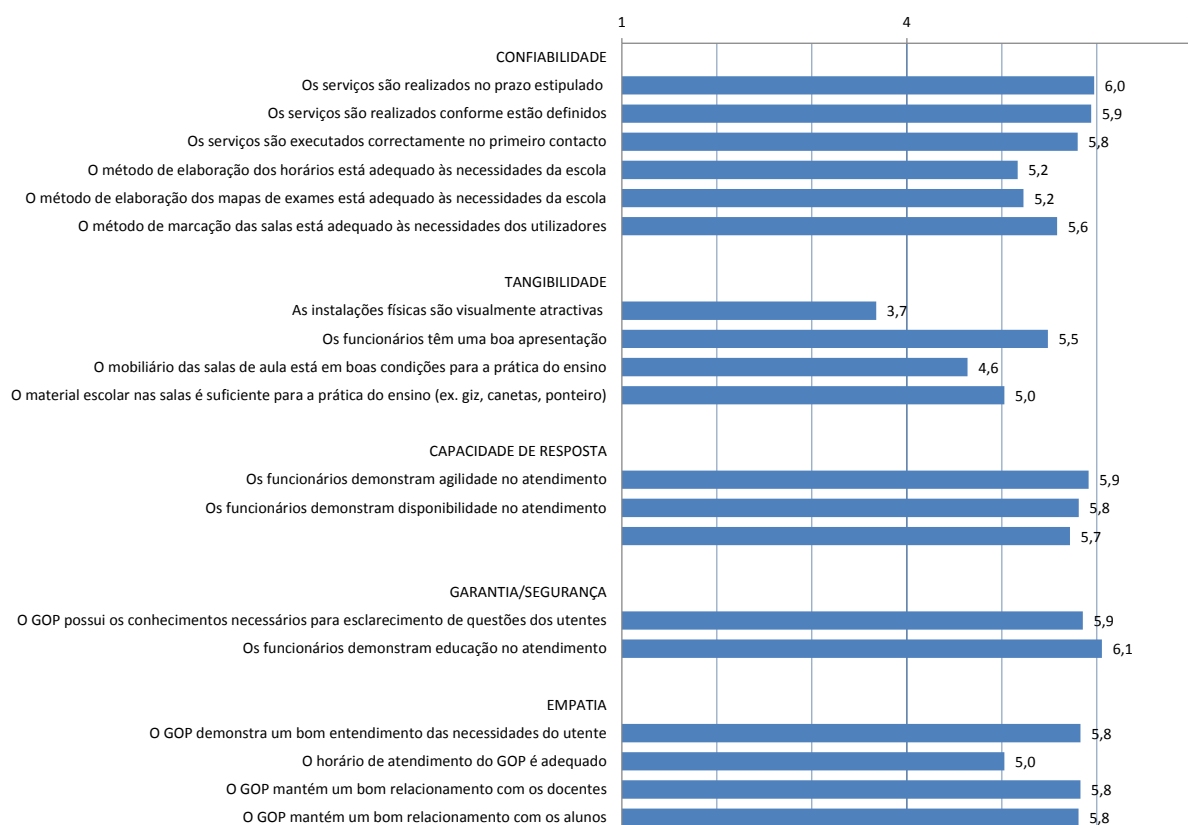
**Modo de aplicação:** Inquérito online via limesurvey.

**Período de aplicação:** 03/11/2011 – 16/12/2011

**População/Base de sondagem:** 132 (utentes internos)

**Taxa de resposta:** 28,8% (n=38)

## Resultados Médios por Indicador



Todos os itens apresentam uma avaliação média positiva exceto “as instalações físicas são visualmente atractivas” que apresenta uma avaliação negativa de 3,7. A avaliação feita aos **mobiliários das salas de aula**, mesmo sendo positiva, apresenta um resultado notoriamente mais baixo que os restantes itens (4,6). O **horário de atendimento** e a **suficiência de material escolar** para a prática de ensino apresentam uma avaliação média de 5, os resultados mais baixos a par com os já referidos anteriormente. Por outro lado, a ação diretamente ligada ao desempenho dos funcionários apresentam os valores médios mais elevados, nomeadamente em termos da **educação que os mesmos apresentam no atendimento** (6,1).

A tendência que estes resultados sugerem é a de que existe um maior nível de satisfação com os funcionários do que com os aspetos materiais, recursos e de organização do próprio serviço.

## Comentários Adicionais

Recomendações:

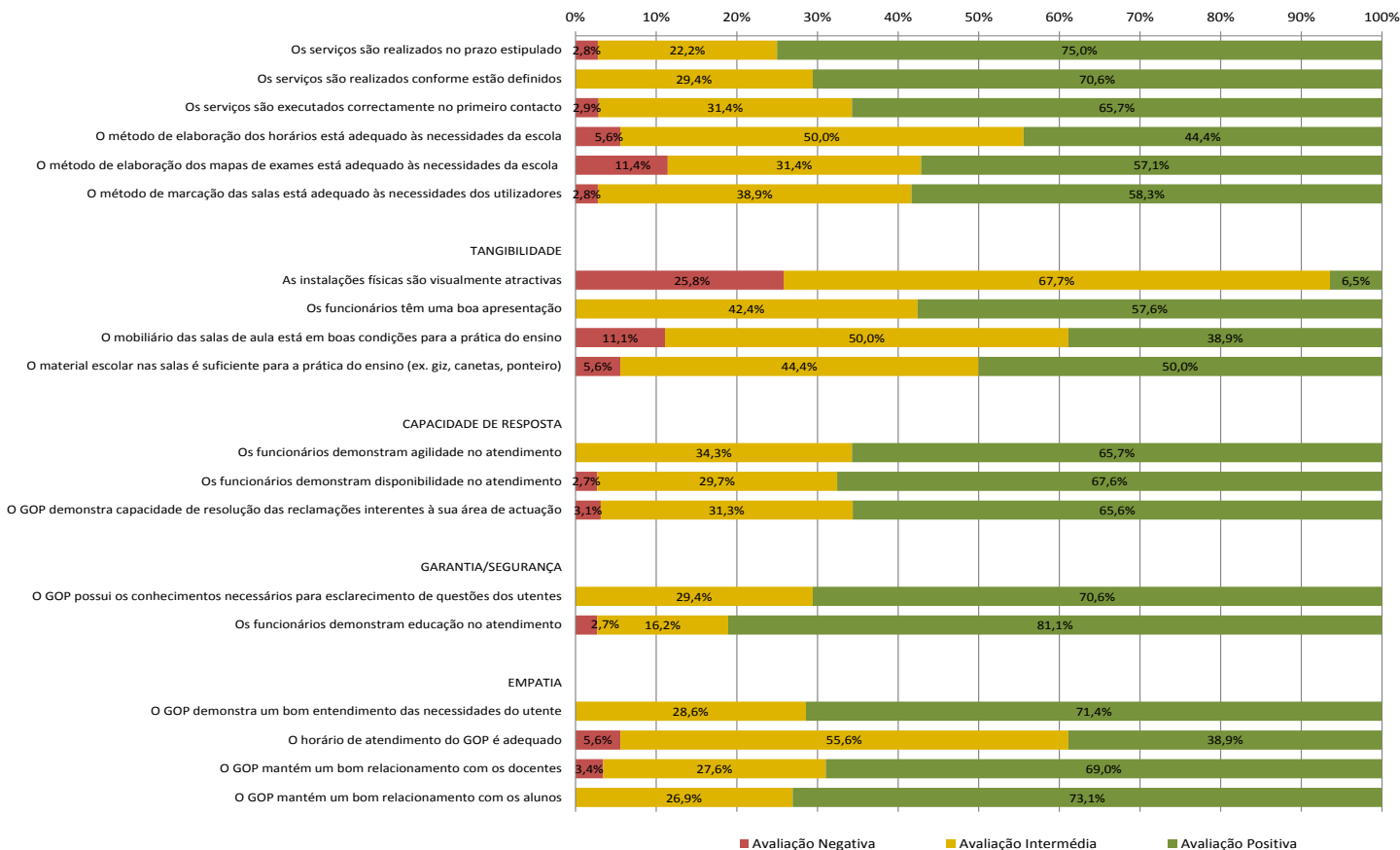
- Instalações pobres
- As salas de aula têm falta de tomadas eléctricas impossibilitando/dificultando o uso de computadores por parte dos alunos

- Mesas e cadeiras desconfortáveis
- Sistema de aquecimento no pavilhão de civil é inadequado
- Salas de arquitetura com mobiliário em más condições (Cadeiras e estiradores inutilizáveis)
- Falta de ponteiros para o quadro
- Canetas de escrever no quadro estão muitas vezes secas
- As salas estão dispostas apenas para ensino expositivo, dificultando a aplicação de práticas como a discussão e os trabalhos de grupo
- O horário de atendimento direto (tipicamente por telefone) é escasso ou incerto, sendo frequente que na primeira tentativa não se contacta a pessoa desejada
- O sistema baseado em duas funcionárias é caro e pouco eficiente. No pavilhão de Civil são muitas salas e possivelmente o sistema mais conveniente seria ter um comando em cada sala.

#### Sugestões/Comentários:

- Excelente apoio para resolução de todas as questões levantadas
- Menos metal nos suportes de vídeo do pavilhão de civil (Caixa aberta), de modo a permitir o acesso aos botões para o ligar quando a funcionário não está disponível.
- Serviço de excelência
- Funcionários extremamente competentes e atenciosos

### Análise da Avaliação por Item



Como já tinha sido denunciado pela análise dos resultados médios por item, as instalações físicas do GOP têm uma percentagem bastante acentuada de avaliação negativa (25,8%) enquanto a educação dos funcionários é a que apresenta a maior percentagem de avaliação positiva (81,1%). Estes dois extremos são mais uma vez sintomáticos da tendência já referida de que se por um lado há uma apreciação menos positiva dos aspetos materiais, o atendimento prestado pelos funcionários tem uma apreciação mais positiva.

# Apoio Audiovisual (AA)

**Responsável pela aplicação:** SEI-AEP

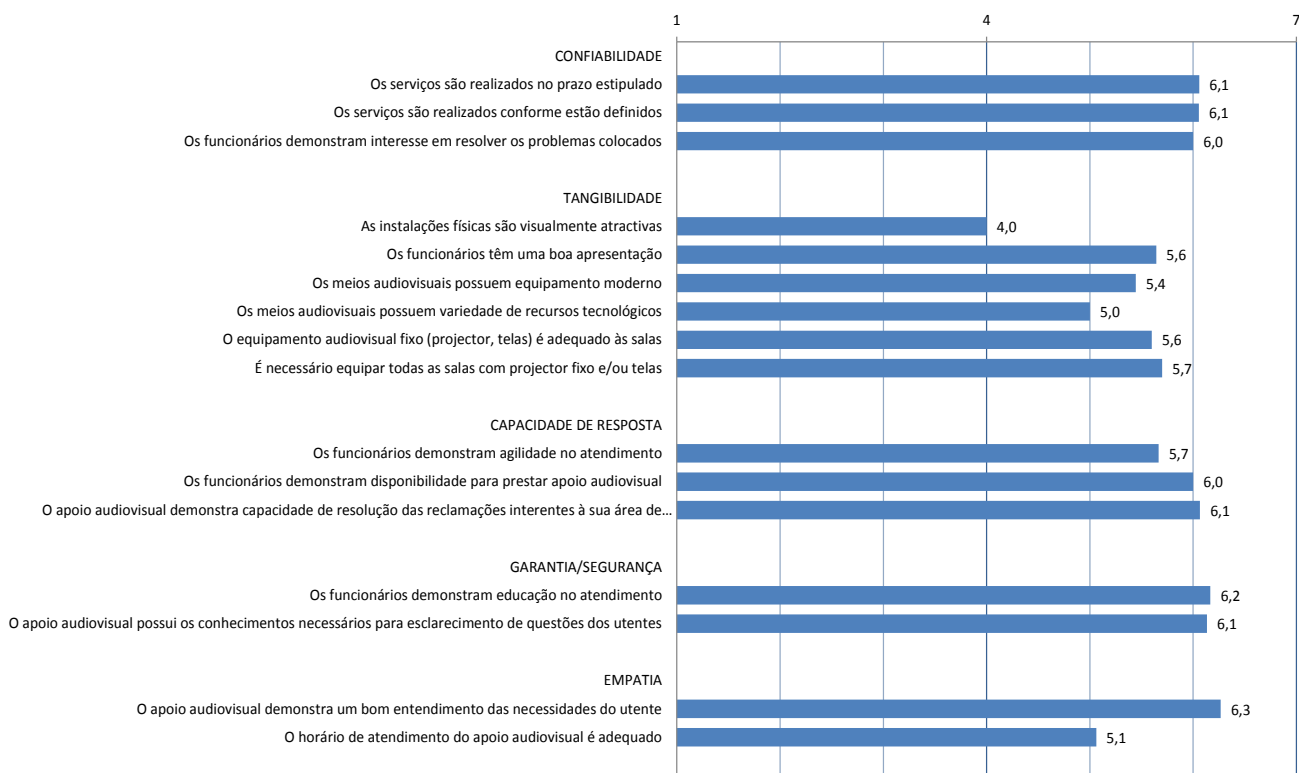
**Modo de aplicação:** Inquérito online via limesurvey.

**Período de aplicação:** 03/11/2011 – 16/12/2011

**População/Base de sondagem:** 132(utentes internos)

**Taxa de resposta:** 15,9% (n=21)

## Resultados Médios por Indicador



Os resultados do AA são bastante positivos nomeadamente ao nível da confiabilidade e garantia/segurança onde todos os itens avaliados têm um resultado médio superior a 6. As avaliações menos positivas concentram-se ao nível da tangibilidade onde as **instalações físicas** são o item com avaliação média mais baixa, seguido **pela variedade dos recursos tecnológicos disponíveis** e também em termos de **horário de atendimento**.

Em termos globais verifica-se que há um elevado nível de satisfação com a Acção e componente de relacionamento interpessoal dos funcionários mas este é notoriamente menor ao nível de infraestruturas e de organização (nomeadamente o **horário de atendimento**).

## Comentários Adicionais

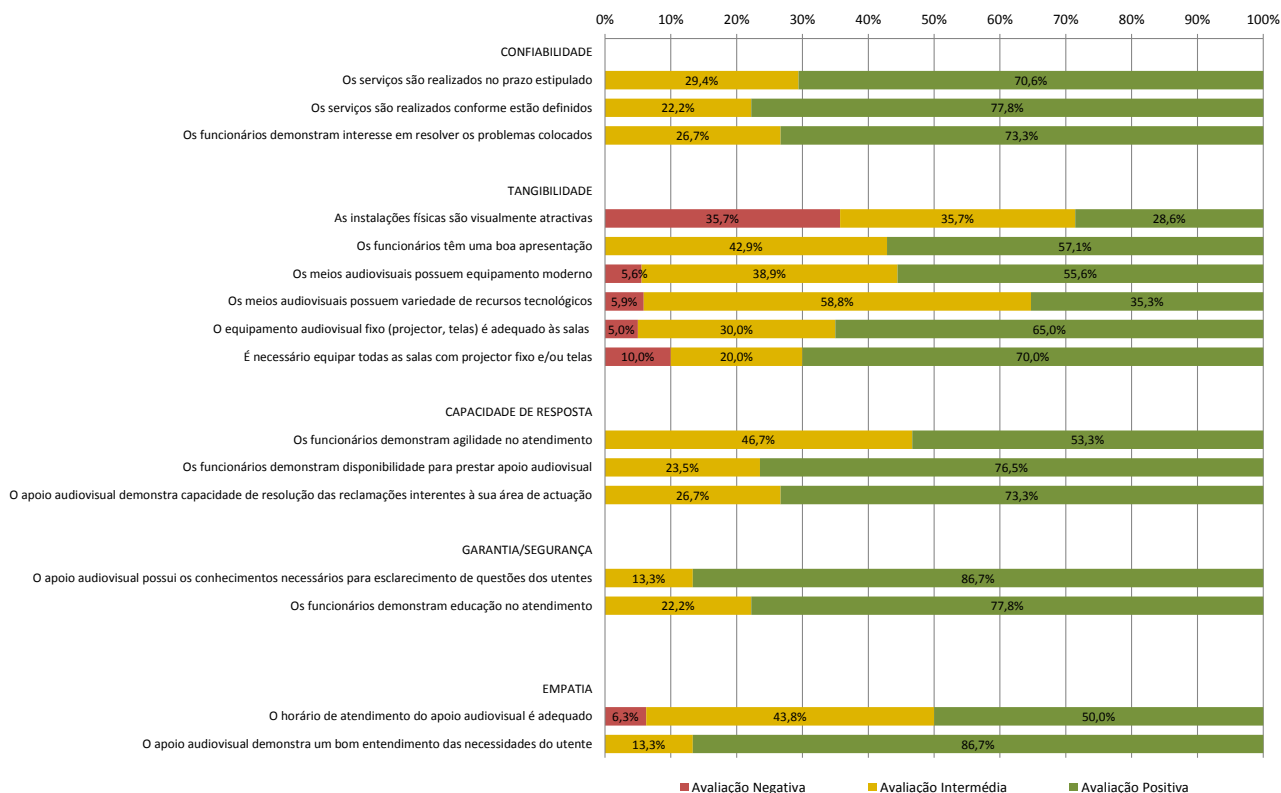
**Recomendações:**

- A utilização do datashow pode ser complementada com um quadro de apoio onde se possa escrever, mas em muitas salas de aula não é possível pois a tela de projecção cobre o quadro

**Sugestões/Comentários:**

- Equipar todas as salas com transmissão de internet de boa qualidade
- A equipa é altamente profissional

## Análise da Avaliação por Item



Verifica-se que apenas o horário de atendimento e os itens de tangibilidade apresentam alguma percentagem de avaliação negativa, o que reforça a análise já verificada através dos resultados médios por indicador. O entendimento das necessidades do utente é o item com maior percentagem de avaliação positiva (86,7%)

# Centro de Congressos (NGMCC)

Responsável pela aplicação: SEI-AEP

Modo de aplicação: Inquérito online via limesurvey.

Período de aplicação: 03/11/2011 – 16/12/2011

População/Base de sondagem: 586 (utentes externos e internos)

Taxa de resposta: 3,9% (n=23)

## Resultados Médios por Indicador



A avaliação dos serviços do NGMCC é positiva. Em termos médios, todos os itens têm uma avaliação superior a 5 com destaque para a dimensão GARANTIA/SEGURANÇA onde todos os itens têm uma média igual ou superior a 6 sugerindo um bom nível de satisfação ao nível da relação com os funcionários do serviço. Ainda que positivos, os itens que remetem para os *horários de atendimento/funcionamento de eventos* e para a *atratividade das instalações* são os que têm uma avaliação média mais baixa.

## Comentário Adicionais

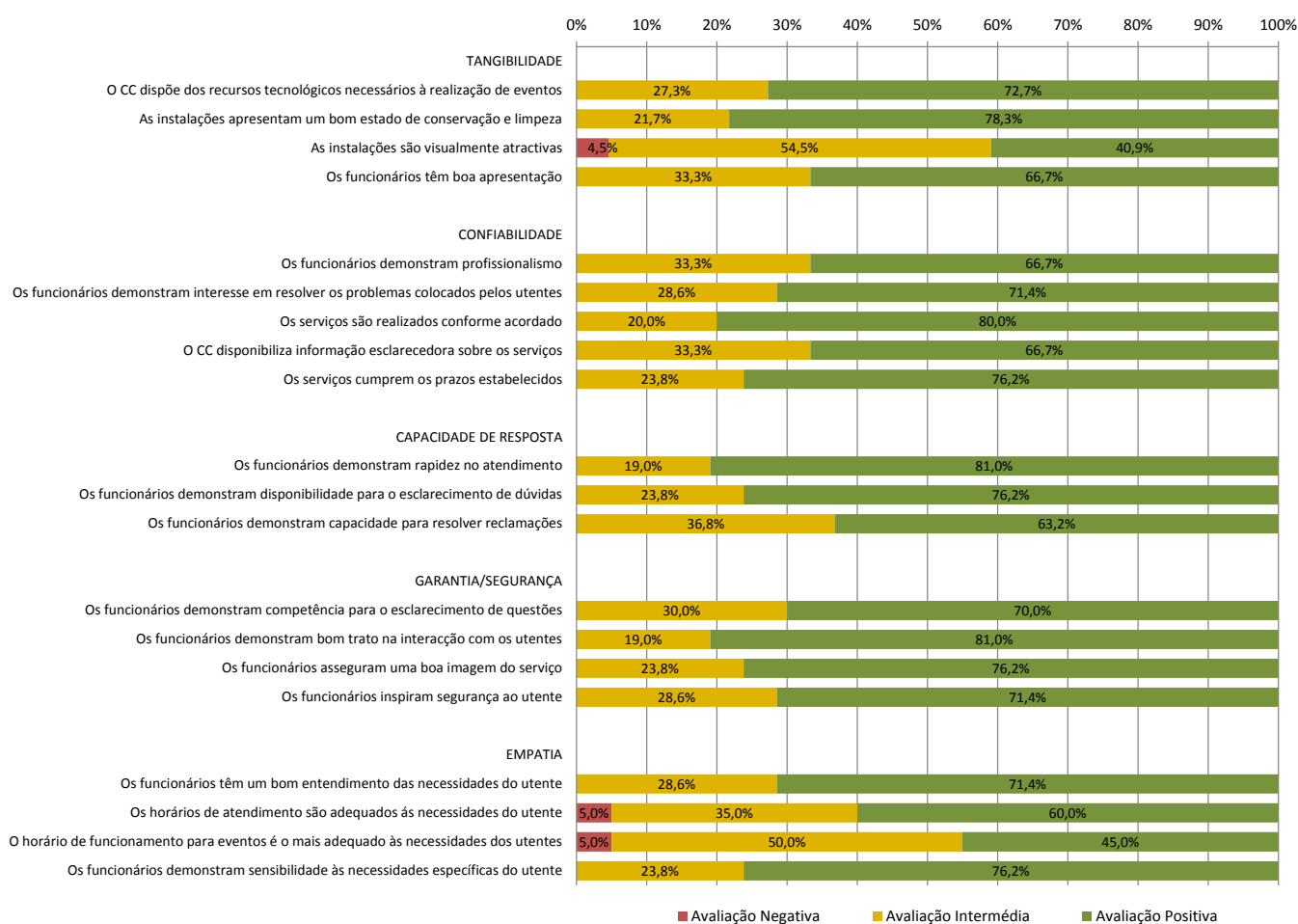
Recomendações:

- Envolvente do espaço físico desagradável (Sensação de “bunker”)
- Relação preço/modernidade dos meios tecnológicos não é a adequada.
- A colocação dos quadros em termos de altura não é adequada à disposição das cadeiras

## Sugestões:

- Aproveitamento dos períodos de não utilização do CC para oferecer o serviço a terceiros/entrar no mercado de aluguer de espaços para eventos de um modo competitivo. É um recurso que pode ser utilizado pelo IST para gerar receita.
- Colocação de um teto falso para esconder o betão que lhe confere um ambiente de "bunker" e conferir um aspeto mais atrativo
- Utilização de telas ou *banners* na entrada do pavilhão de civil para conduzir os visitantes ao CC ao invés das folhas A4 agora utilizadas
- O CC deveria ter meios de videoconferência mais atuais (Ex. Hardware que permita ligação a *gatekeepers* internacionais para efetuar videoconferências em H323)
- Melhorar a mobilidade dentro do grande auditório
- Melhorar a iluminação dos quadros

## Análise da Avaliação por Item



Apenas 3 itens apresentam avaliações negativas (em % minoritárias) e remetem para questões de organização do funcionamento do serviço e das próprias instalações (ao nível da sua atratividade apenas, pois em termos de conservação e limpeza a avaliação é maioritariamente positiva). Excetuando estes 3 itens, todos os outros têm uma avaliação positiva maioritária sendo que os itens "Os funcionários demonstram bom trato na interação com os utentes" e "Os serviços são realizados conforme acordado" são os que apresentam maior percentagem de avaliação positiva.

# Gabinete de APOIO AO TUTORADO (GATu)

**Responsável pela aplicação:** GATu

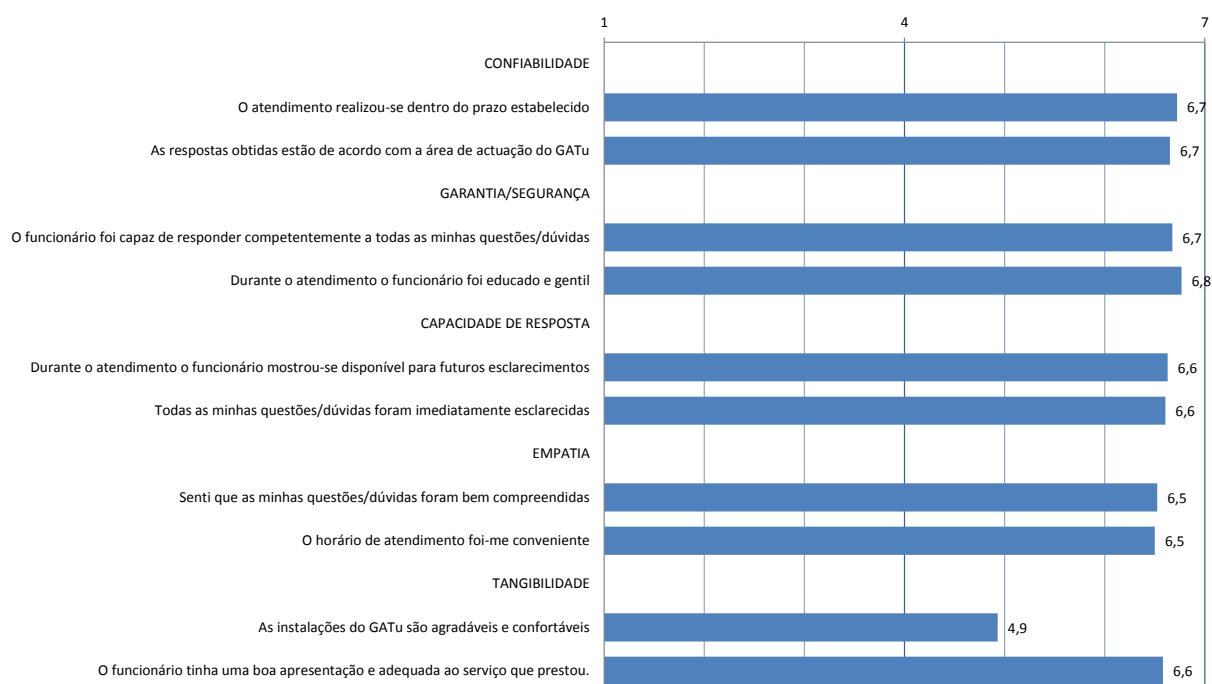
**Modo de aplicação:** Inquérito online via limesurvey.

**Período de aplicação:** 03/11/2011 – 16/12/2011

**População/Base de sondagem:** 89 (utentes internos)

**Taxa de resposta:** 48,3% (n=43)

## Resultados Médios por Indicador



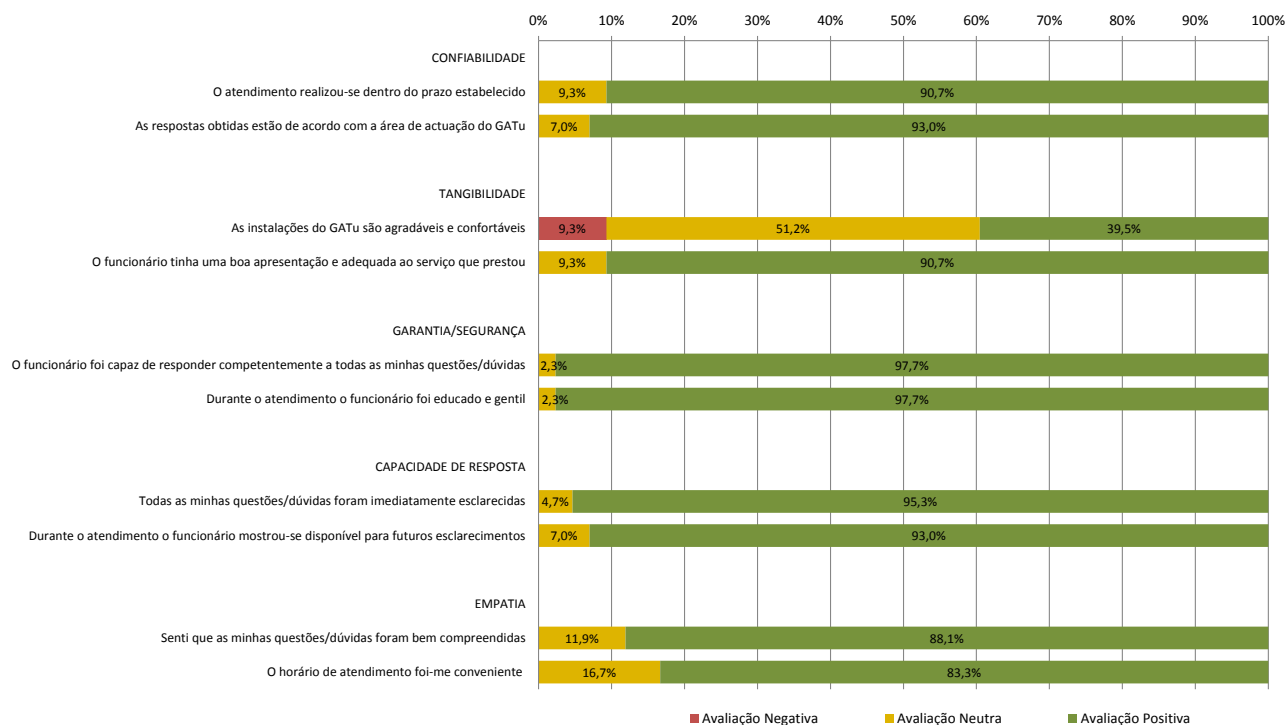
Os resultados apresentados pelo GATu são notoriamente positivos e sugerem um elevado nível de satisfação dos utentes com o serviço. Verifica-se que quase todos os itens têm um resultado médio perto do valor máximo (7), exceção feita às instalações com um resultado médio significativamente mais baixo e, refira-se, referente às instalações antigas onde o GATu desempenhou funções durante quase todo o ano de 2011. Este item é ainda o único que não está diretamente ligado às competências e capacidades do serviço.

## Comentários Adicionais

Sugestões: n/a

Recomendações: n/a

## Análise da Avaliação por Item



Os resultados da avaliação do GATu são bastante positivos. Verifica-se que em termos médios a maioria dos itens têm uma notória maioria de avaliação positiva e que apenas um, a Tangibilidade, tem uma percentagem de avaliação negativa (9,3%) e onde a avaliação positiva tem menor impacto que a neutra (39,5% Vs. 51,2% respetivamente).



# Núcleo de Compras e Aprovisionamento (NCA)

Responsável pela aplicação: SEI-AEP

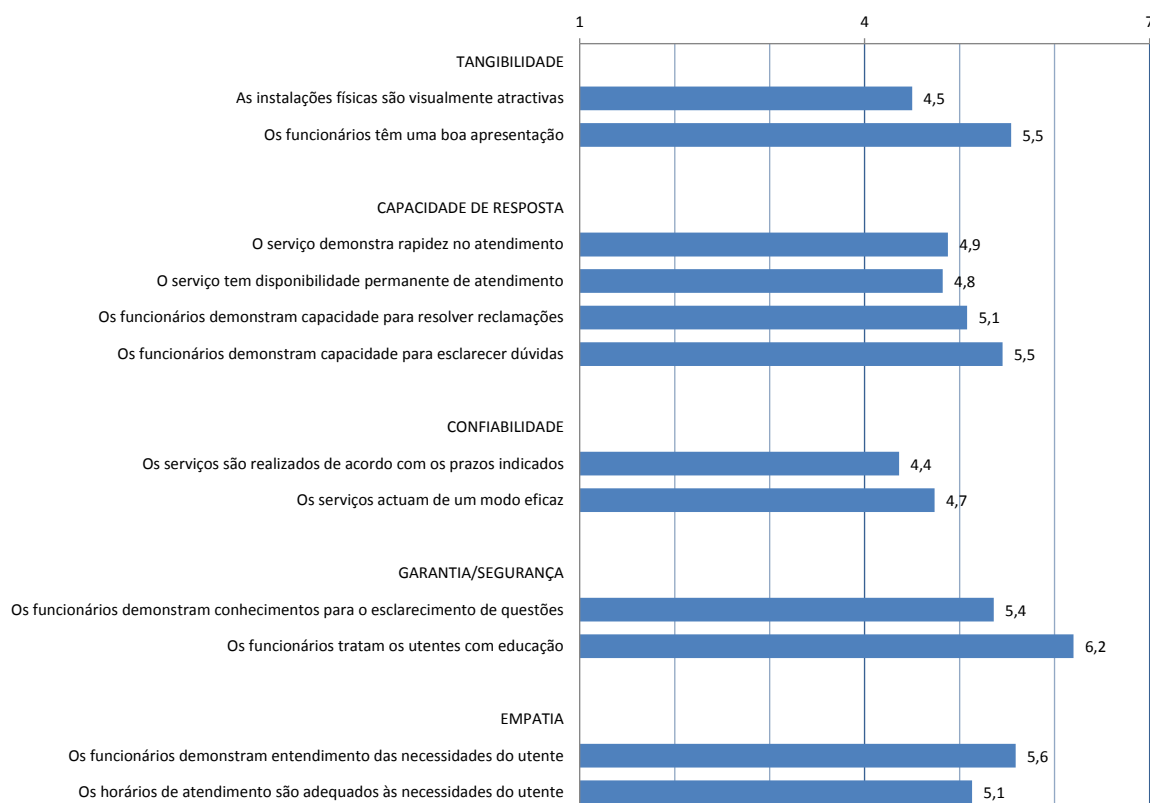
Modo de aplicação: Inquérito online via limesurvey.

Período de aplicação: 03/11/2011 – 16/12/2011

População/Base de sondagem: 583 (utentes externos e internos)

Taxa de resposta: 11,7% (n=53)

## Resultados Médios por Indicador



As avaliações são todas positivas mas verifica-se uma presença significativa de indicadores com avaliação média entre 4 e 5, sendo o item *"os serviços são realizados de acordo com os prazos indicados"* o que tem o valor médio mais baixo (4,4) e conseqüentemente o que tem maior margem de melhoria. Os valores médios mais baixos verificam-se ao nível da capacidade de resposta e da tangibilidade.

## Comentário Adicionais

Recomendações:

- Lentidão do processo. Demasiado tempo entre o pedido e a emissão da nota de encomenda com impacto no trabalho de investigação
- Excesso de etapas e aprovações necessárias para a aquisição de material de uso corrente
- Pagamentos processados com excessiva lentidão
- O questionário aplicado está demasiado orientado para o desempenho dos funcionários mas a maior parte da interação com o NCA está automatizada e é feita através da plataforma de compras

- Demasiado tempo entre a submissão de uma proposta na plataforma de compras e a aquisição efectiva do(s) item(ns)
- Exigência de propostas com texto demasiado específico e detalhado com informação que se torna difícil de obter especialmente se se tratar de compras a estrangeiro
- Dificuldade em efetuar compras On-Line
- Impossibilidade de realizar aquisições em determinados períodos, nomeadamente nos últimos meses do ano
- Ausência de página online com contactos de e-mail e telefone aos quais se possa recorrer para esdarecer dúvidas breves
- Necessidade de abrir processos para apenas colocar uma nota a perguntar onde se podem esdarecer dúvidas
- Funcionamento com o pressuposto de que os docentes têm conhecimento detalhado de todo o processo e demonstra por vezes incapacidade em ter entendimento dos problemas e dúvidas colocadas
- Os prazos de aquisição são esgotados com consequências ao nível do aumento de custos
- As aquisições relacionadas com missões (que normalmente têm prazos de validade de propostas limitadas) são muito lentas devido ao facto de ser necessário a entrega de declaração de serviços assinada pelo coordenador do projeto. O atendimento entre as 12h00 e as 14h00 e após as 17h30 é muito limitado ou impossível inviabilizando a entrega de documentos originais

#### Sugestões/Comentários:

- Funcionários muito competentes
- Agilizar compras On-line abrindo contas do IST no E-Bay, PayPal e Agências de Viagem On-Line
- Redução do tempo de pagamento a fornecedores
- Acabar com a devolução de processos em que entre a nota de encomenda e a fatura não haja divergências não superiores a um euro.
- Os funcionários do centro de compras devem ser destacados pela simpatia que apresentam
- Normas menos restritivas e maior confiança na honestidade dos utilizadores

### Análise da Avaliação por Item



# Serviços Médicos, Apoio e Avaliação Psicológica (SMAP)

**Responsável pela aplicação:** SMAP

**Modo de aplicação:** Papel.

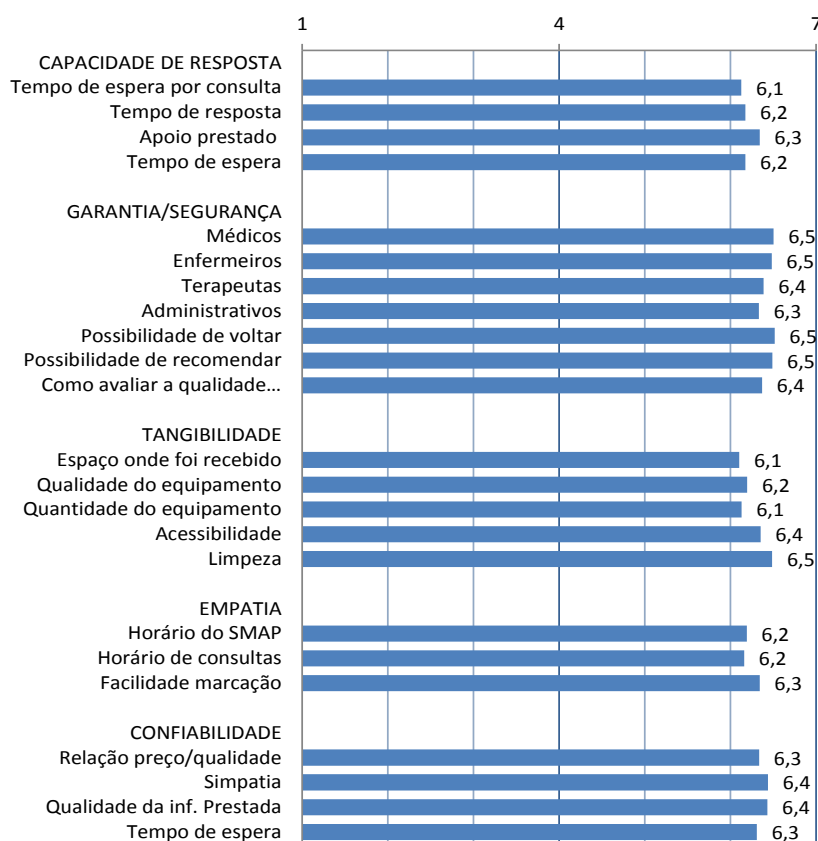
**Período de aplicação:** 2011

**População/Base de sondagem:** Utentes que acederam ao serviço e preencheram o inquérito

**Taxa de resposta:** 287 respostas (Não é possível calcular uma taxa de resposta devido à inexistência de uma base de sondagem)

**Nota:** O processo de aplicação do inquérito foi realizado de modo independente tendo sido iniciado antes do arranque do processo de avaliação de satisfação dos utentes. Consequentemente foi necessária uma adaptação da escala (extensão da escala de 4 valores para 7 valores) e indicadores utilizados à metodologia utilizada. A comparação deste serviço com os restantes deve contemplar este aspeto.

## Resultados Médios por Indicador



Com todos os itens a variar entre 6 e 6,5, o SMAP apresenta um elevado nível de satisfação em todos os aspetos. Saliente-se a dimensão Garantia/Segurança que parece agregar o maior volume de satisfação, nomeadamente com os médicos e enfermeiros, e com a possibilidade de recomendação do serviço ou de regresso para posterior utilização.

### *Outras especialidades que gostaria que fossem disponibilizadas*

---

- Dermatologia (10 sugestões); Oftalmologia (8 sugestões); Fisioterapia/Fisioterapia/Osteopatia (6 sugestões); Otorrinolaringologia (5 sugestões); Pediatria (2 sugestões); Massagens Terapêuticas (2 sugestões); Cardiologia (2 sugestões); Gastroenterologia (2 sugestões); Medicina Desportiva (1 sugestão); Dentista pediátrico (1 sugestão); Clínica Geral (1 sugestão)

### *Comentário Adicionais*

---

- Aposta na divulgação do SMAP junto dos estudantes, já que alguns colegas não conhecem
- Alargamento do período disponibilizado para cuidados de enfermagem
- Satisfação com o serviço
- Adequação do serviço a um espaço universitário

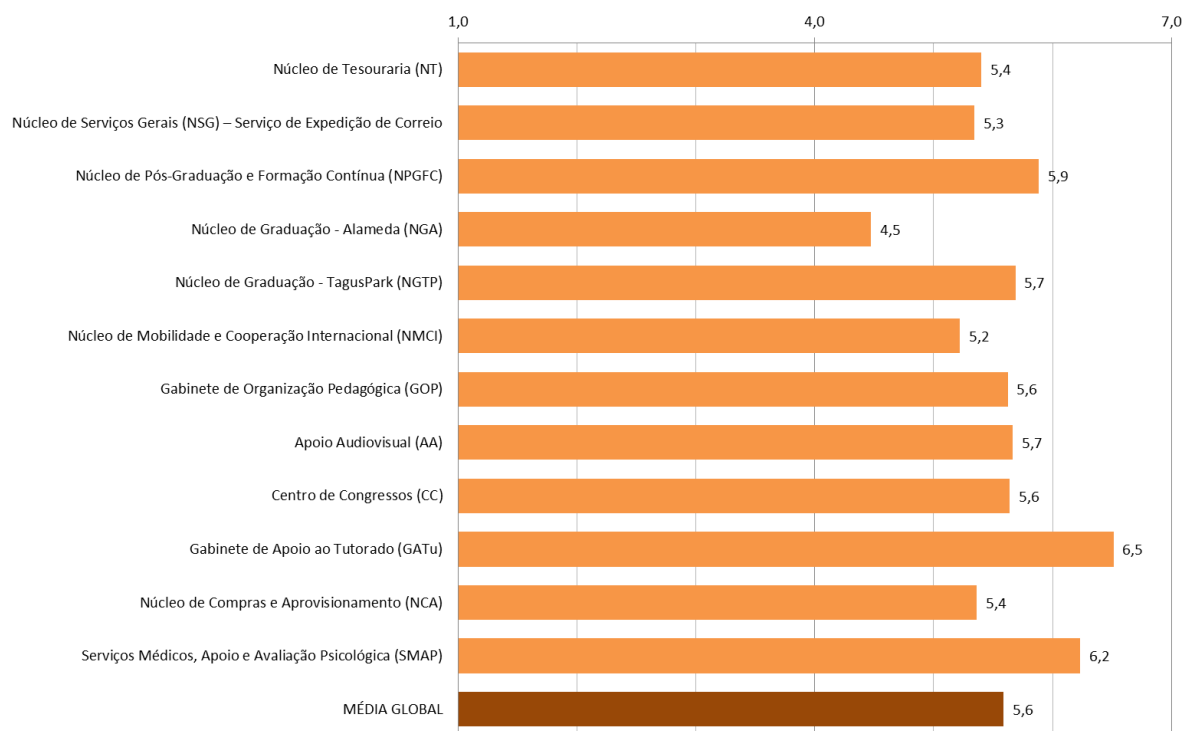
### *Análise da Avaliação por Item*

---

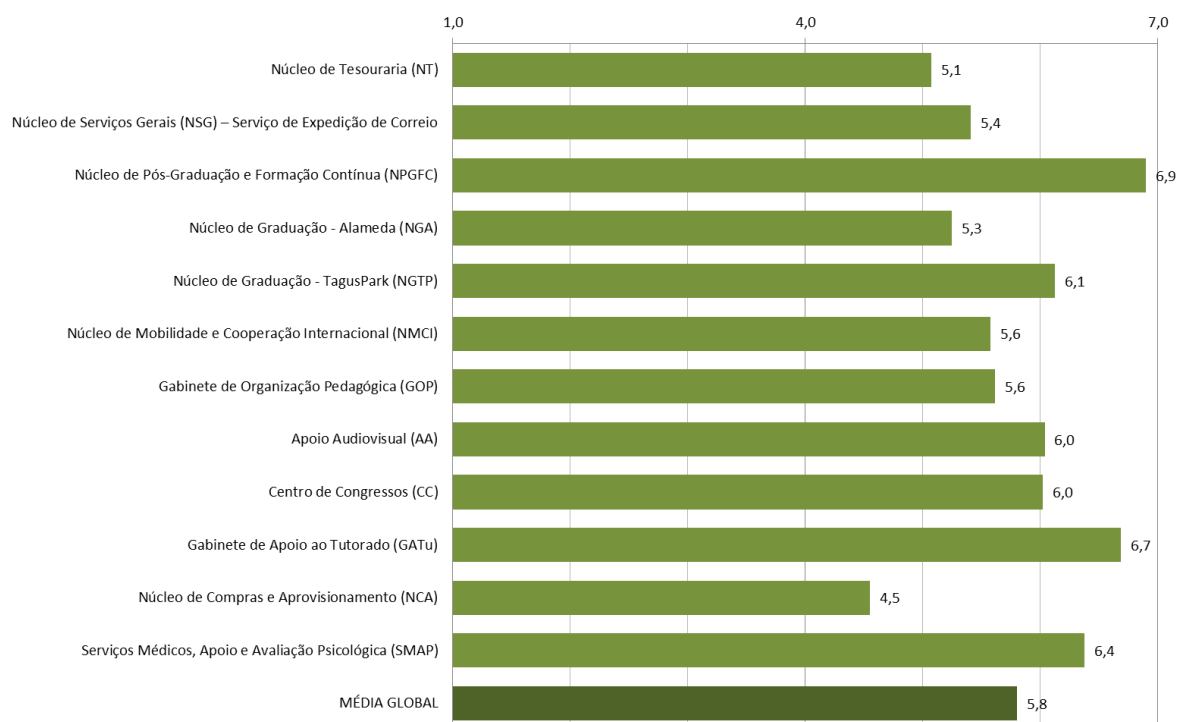
Esta análise não é possível devido à diferente metodologia utilizada nesta recolha

# Avaliação global comparativa dos Serviços

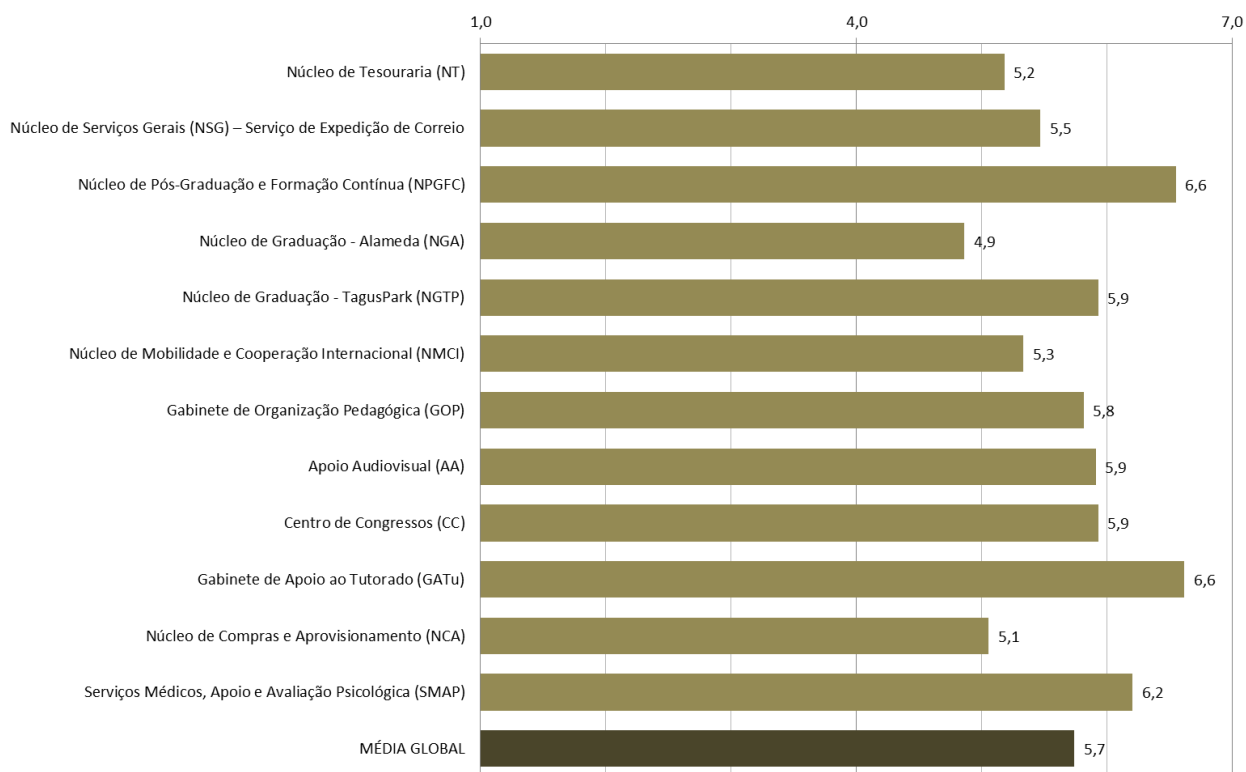
## Índice da dimensão EMPATIA, de acordo com a unidade/serviço



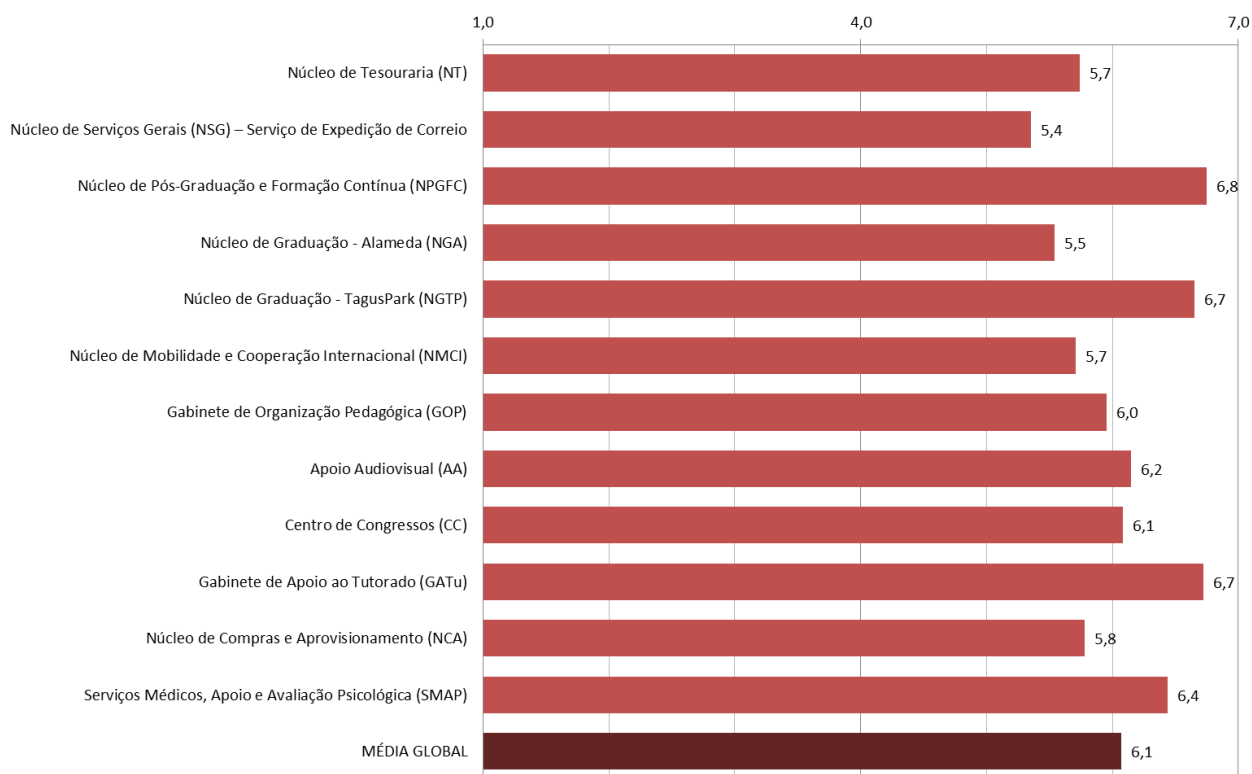
## Índice da dimensão (CON)FIABILIDADE, de acordo com a unidade/serviço



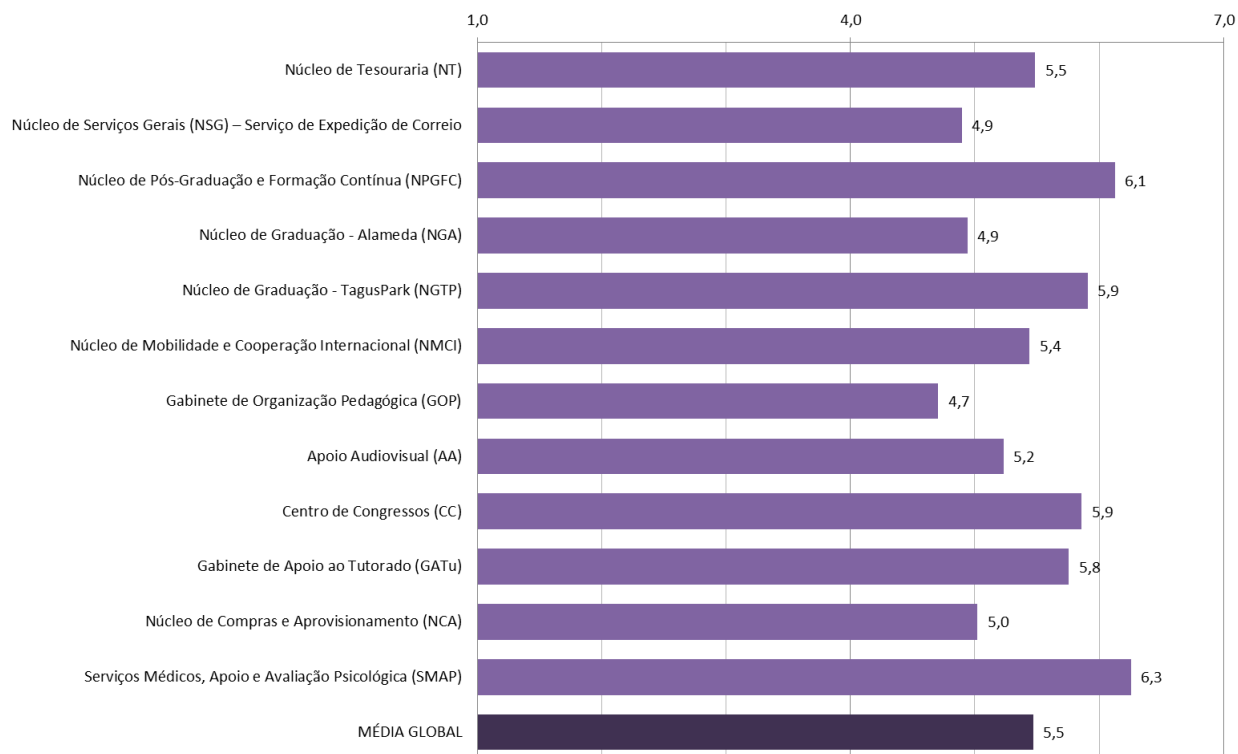
### Índice da dimensão CAPACIDADE DE RESPOSTA, de acordo com a unidade/serviço



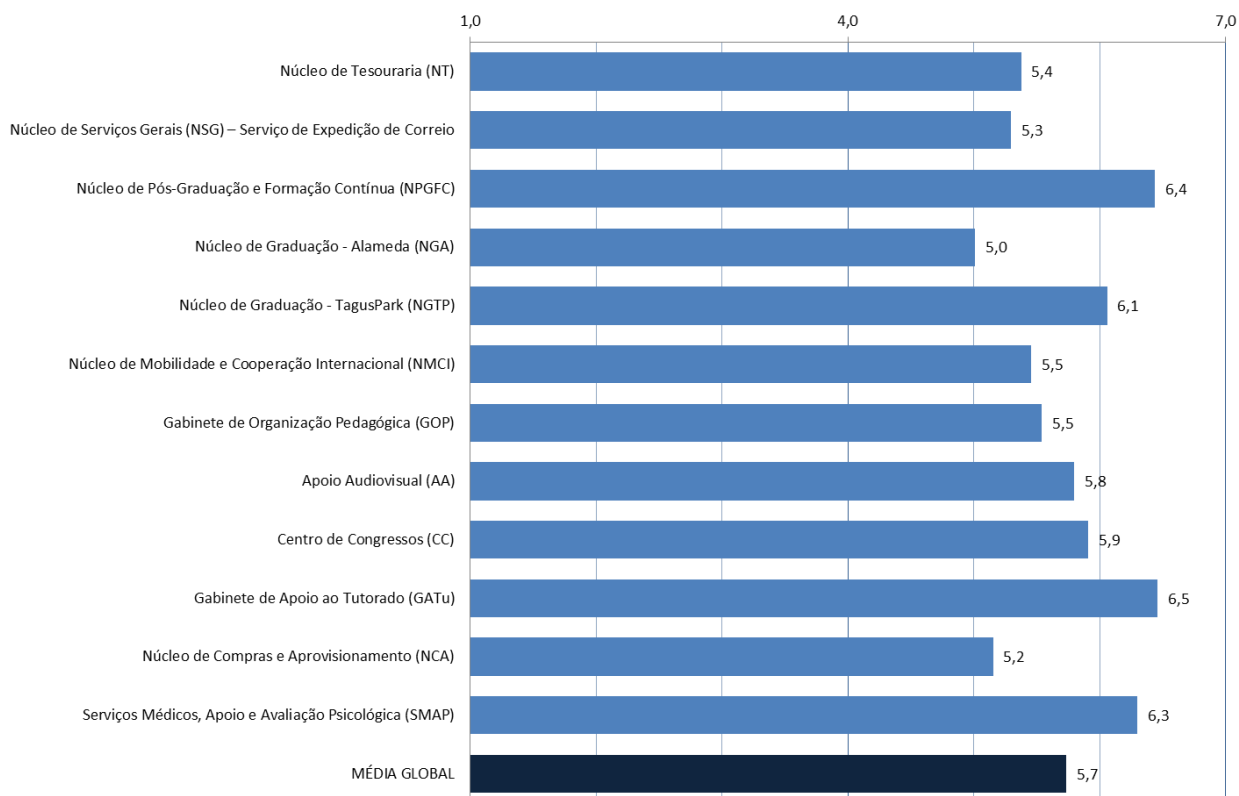
### Índice da dimensão GARANTIA/SEGURANÇA, de acordo com a unidade/serviço



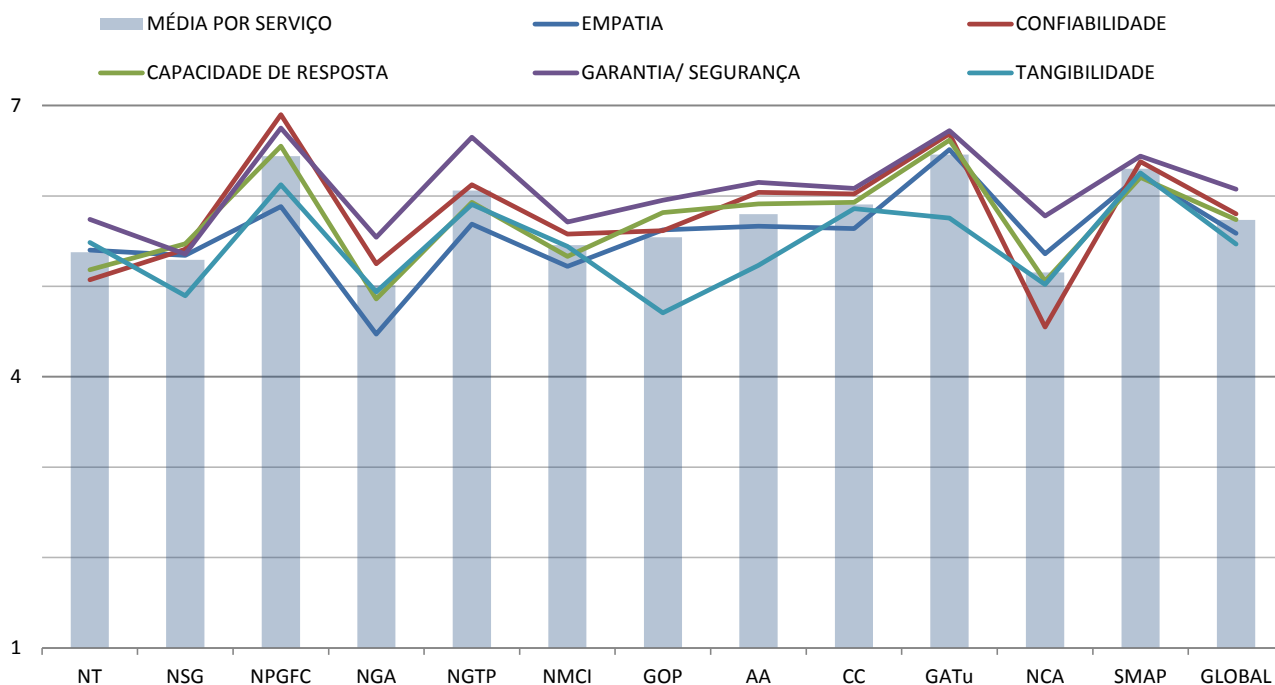
### Índice da dimensão TANGIBILIDADE, de acordo com a unidade/serviço



### ÍNDICE GLOBAL, de acordo com a unidade/serviço



O cálculo dos índices agregados por dimensão permitiram identificar a ausência de indicadores abaixo do ponto médio (4,0), atingindo todos os serviços em todas as dimensões, pelo menos, a apreciação de suficiente. A dimensão **TANGIBILIDADE** tem os scores médios mais baixos, salientando-se a opinião menos positiva em relação aos espaços físicos, habitabilidade e recursos materiais no GOP (Gabinete de Organização Pedagógica), no NGA (Núcleo de Graduação da Alameda), no NSG (Núcleo de Serviços Gerais) e no NCA (Núcleo de Compras e Aprovisionamento). No que concerne à **EMPATIA**, embora os resultados sejam positivos, existe um espaço para uma melhoria acentuada para o NGA, nomeadamente em relação aos horários de atendimento disponibilizados. A dimensão **CAPACIDADE DE RESPOSTA**, que se enquadra na rapidez e eficácia com que é efetuado o serviço, tem no NGA e no NCA o maior espaço disponível para melhoria, nomeadamente nos indicadores relativos à rapidez do serviço/atendimento. A dimensão **CONFIABILIDADE**, que define a fiabilidade e qualidade do serviço permite observar que, nomeadamente no NCA, existe uma apreciação menos positiva face àquela que foi identificada nos restantes serviços (destaca-se o indicador cumprimento de prazos). Finalmente, na dimensão **GARANTIA/SEGURANÇA**, que remete para a credibilidade do serviço, destacam-se dois serviços pelas francas possibilidades que existem para melhorar, o NSG (nomeadamente, em relação à abrangência de conhecimentos para responder às solicitações) e o NGA (nomeadamente, no indicador facilidade de resposta a dúvidas).



No cálculo do índice global, o GATu conseguiu os melhores resultados globais (6,5), seguindo-se o NPGFC (6,4) e o SMAP (6,3), destacando-se as melhores avaliações do GATu nas dimensões EMPATIA e CAPACIDADE DE RESPOSTA (respetivamente, 6,5 e 5,5), do NPGFC nas dimensões CONFIABILIDADE, GARANTIA/SEGURANÇA e CAPACIDADE DE RESPOSTA (respetivamente, 6,9, 6,8 e 6,6) e do SMAP na dimensão TANGIBILIDADE (6,3).



# Avaliação do Projeto-Piloto em 2011

---

Não sendo a primeira iniciativa de avaliação interna dos serviços no IST, esta é a primeira vez em que tal é executado de um modo homogéneo e integrado. Os serviços possuem diferentes naturezas, quer em termos de organização e funcionamento internos, o que colocou algumas dificuldades que condicionaram a análise e a construção/escolha dos indicadores.

Em termos genéricos, os principais obstáculos encontrados foram as seguintes:

- a) Bases de sondagem
- b) Elaboração das fichas metodológicas
- c) Seleção dos indicadores

## *a) Bases de Sondagem*

---

Neste domínio em particular, identificámos a necessidade de garantir um princípio geral de organização da informação, transversal a todos os serviços. Este princípio deve estar orientado de modo a manter atualizados os registos dos utentes que utilizam cada serviço (com base em contactos FÉNIX ou, caso seja um utente externo, um email).

Constatámos que a maioria dos serviços teve alguma dificuldade em facultar uma listagem atualizada dos seus utentes, salientando-se alguns casos em que a informação fornecida continha alguns problemas: não existência da listagem; utentes que não utilizaram o serviço no ano anterior; utentes que nunca tiveram contacto com o serviço; elevada mortalidade das bases de sondagem (muitos registos desatualizados).

Em suma, é essencial garantir um modelo homogéneo de organização da informação sobre utentes para facilitar este processo de avaliação da satisfação e quaisquer outros processos que necessitem desta informação. Note-se que o desempenho de cada serviço poderá ser agilizado com estas atualizações, nomeadamente para facilitar contactos com os utentes.

## *b) Elaboração das fichas metodológicas*

---

A ficha metodológica funciona como um registo material do processo que documenta as fases principais de aplicação do mesmo, nomeadamente a periodicidade, definição da população alvo, método de aplicação, indicadores a recolher e os outputs que se retiram dos mesmos. Este processo foi mais prolongado do que o planeado na medida em que ocorreram algumas dúvidas relativamente ao conteúdo das fichas, dúvidas essas que foram acompanhadas e esclarecidas pelo SEI. Entendemos que por se tratar de uma implementação de um processo novo, estes obstáculos eram expectáveis mas deverão ficar interiorizados e cimentados em 2012, nomeadamente porque o SEI se propõe a ajustar o modelo (template) desta ficha elaborada em 2011.

## *c) Seleção dos Indicadores*

---

A escolha de indicadores pretende funcionar como um exercício de análise crítica sobre quais as áreas que cada serviço considera que deveriam ser avaliadas. O SEI disponibilizou uma bateria de indicadores associados a 5 áreas temáticas, onde a única restrição foi a de ter 2 indicadores obrigatórios em cada área (com o objetivo de ter um termo de comparação entre todos os serviços). Verificou-se uma primeira dificuldade ao nível da adequabilidade de todos os indicadores obrigatórios a alguns serviços, nomeadamente nos indicadores referentes à tangibilidade em serviços onde o contacto presencial é menos significativo. Esta questão da adequabilidade será corrigida através de flexibilização de alguns dos indicadores obrigatórios (em particular, nos serviços mais vocacionados para contacto não

presencial e nos indicadores de tangibilidade) e de uma análise crítica dos resultados obtidos para analisar a necessidade/utilidade dos mesmos (evitando a redundância).

A maioria dos serviços que recorreram ao modelo proposto pelo SEI na elaboração dos seus questionários optou pela inclusão dos indicadores opcionais propostos pelo SEI não se verificando assim o exercício de análise/reflexão crítica sobre as necessidades reais de avaliação. Será feita uma sensibilização adicional para que o processo de avaliação pressuponha esta análise e não uma lógica de “piloto automático”. Mais uma vez, refira-se que a novidade do processo pode ser um fator explicativo e que é expectável que exista uma maior autonomia e liberdade dos serviços no próximo processo de avaliação dos serviços.

Deste modo, a nossa proposta poderá assentar numa matriz que permitirá diferenciar os serviços de acordo com a natureza do contacto (presencial; não presencial) e com a frequência desses contactos, visando auxiliar o processo de avaliação final dos serviços e defini-lo em matrizes de satisfação de acordo com estas duas variáveis.

### *Considerações finais sobre os resultados obtidos*

---

Em termos globais os resultados são bastante positivos. A análise dos resultados médios por indicador indica que a quase totalidade tem um valor médio superior a 4 (numa escala de 1 – Discordo Totalmente a 7 – Concordo Totalmente). A maioria das avaliações negativas que se verificam referem-se a dimensões e itens que não estão ligados à competência e postura profissional nos serviços e remetem essencialmente para questões de horários e instalações.

O facto de os resultados serem positivos não implica que não haja necessidades de melhorias, dado que, a avaliação entre serviços demonstra que existem algumas diferenças nos mesmos indicadores. Em 2012, prevê-se que os serviços com melhores resultados em cada indicador definam um conjunto de boas práticas nesse domínio, para que, com as devidas adaptações, possam eventualmente ser aplicadas nos serviços com resultados menos positivos.

# Planificação - 2012

A experiência revelada em 2011 com a avaliação da satisfação dos utentes dos serviços com atendimento permitiu, para além da revisão do instrumento para o ano de 2012, a definição de um mais correto planeamento das atividades, tendo em conta o previsível aumento do número de unidades/serviços a avaliar.

## Janeiro 2012

- Fecho do relatório com os resultados de 2011

## Fevereiro a Abril 2012

- Aprovação do Regulamento
- Revisão/Envio/Validação das fichas metodológicas e questionários

## Maió 2012

- Conção dos questionários na plataforma eletrónica do SEI (ou em situações limite, e quando se justificar, em formato papel)

## Maió a Dezembro 2012

- Aplicação dos inquéritos de satisfação

| Unidade/Serviço                    | Natureza do Contacto   | População-Alvo  | Validação SEI     | Período de Aplicação |
|------------------------------------|--|---|-------------------|----------------------|
| 1- Direção<br>2- Área<br>3- Núcleo | 1- Presencial<br>2- Não Presencial (TELEF/VOIP)<br>3- Não presencial (email/web) | 1- Docentes<br>2- Não Docentes<br>3- Bolseiros<br>4- Investigadores<br>5- Alunos 1º ciclo<br>6- Alunos 2º ciclo<br>7- Alunos 3º ciclo<br>8- Fornecedores<br>9- Coordenadores<br>10- Responsáveis<br>11- Dirigentes<br>12- Órgãos de Gestão<br>13- Órgãos Departamentais<br>14- Outros | Data da Validação | Período de Aplicação |

## Janeiro 2013

- Fecho do relatório com os resultados de 2012