

AValiação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST

NOTAS METODOLÓGICAS

► Modelo internacional testado na administração pública e em universidades — adaptado ao Técnico (SERVPERF):

- A perceção do desempenho é o fator determinante para aferir a satisfação;
- Processo de seleção de indicadores (10 fixos e até 15 opcionais)
- Decorre via plataforma online em Nov-Dez de cada ano civil
- Aplicada uma escala de concordância de 7 pontos (1 — Discordo Totalmente / 7- Concordo Totalmente)

► Aplicação do questionário e gestão das taxas de resposta via plataforma online do SEI com recolha de dados

► Todos os serviços onde a aplicação dos questionários é possível são anualmente contactados para participar na avaliação (Áreas, Núcleos ou Gabinetes).

52%
participação em
2013

RESULTADOS

DIMENSÕES DE ANÁLISE	RESULTADOS ANO 2013			
	INDICADORES	Min	Max	Med
(CON)FIABILIDADE				
<i>Habilidade para desempenhar o serviço concluindo-o de uma forma fiável e cuidadosa</i>		5,1	5,8	6,6
► Realização de serviços no prazo indicado/acordado		4,7	5,6	6,6
► Realização de serviços conforme definido		5,1	5,7	6,4
EMPATIA				
<i>Grau de atenção e cuidados individualizados dispensados ao utente</i>		4,7	5,6	6,6
► Entendimento das necessidades do utente		5,1	5,7	6,5
► Adequação dos horários de atendimento		3,8	5,4	6,5
TANGIBILIDADE				
<i>Refere-se à aparência das instalações físicas, edifícios, equipamentos, funcionários e aparência em geral</i>		4,5	5,5	6,2
► Atratividade/Design do Website/Plataforma (*1)		4,7	5,0	5,3
► Navegabilidade do Website/Plataforma (*1)		4,8	5,0	5,4
► Funcionários com boa aparência e apresentação (*2)		5,5	5,9	6,1
► Instalações visualmente atrativas (*2)		4,9	5,1	5,4
GARANTIA/SEGURANÇA				
<i>Refere-se ao profissionalismo e cortesia demonstrados que inspira credibilidade ao utente conferindo-lhe assim uma sensação de segurança em relação ao serviço</i>		5,2	5,9	6,7
► Competência/Conhecimento para esclarecimentos		5,2	6,0	6,5
► Bom trato/Educação dos funcionários		5,4	6,3	6,7
CAPACIDADE DE RESPOSTA				
<i>Compromisso em realizar os serviços de maneira oportuna e no prazo estabelecido com disposição, interesse e vontade de atender e acompanhar o utente</i>		5,1	5,7	6,8
► Agilidade/Rapidez no atendimento		5	5,7	6,4
► Disponibilidade permanente no atendimento		5	5,7	6,5

AValiação do Processo

► Necessidade de mobilizar/sensibilizar os serviços e os utentes para a participação no processo

► Possível flexibilização de alguns dos indicadores obrigatórios

► Tendência para um menor envolvimento dos serviços na escolha dos indicadores

► Alguns serviços com dificuldades em fornecer listagem dos seus utentes (contactos desconhecidos)

► Bases de sondagem com qualidade inferior à exigida (inclusão de contactos que não foram utentes dos serviços)

CONCLUSÕES

► Todas as dimensões e indicadores obrigatórios têm uma avaliação média positiva (>4)

► O valor médio de satisfação global aumentou de 5,2 no ano 2012 para 5,7 no ano 2013

► 57% dos serviços avaliados têm um valor médio de satisfação global entre 5,7 e 6,5

NOTA: Indicadores alternativos (*1) ou (*2) de acordo com o modo de contacto privilegiado dos utentes (*2)



TÉCNICO LISBOA

IST, Lisbon October 2014

SUPORE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS

SEI.IST.UTL.PT

