

Qualidade dos serviços de outsourcing do IST

1- OBJECTIVOS

Este inquérito, dirigido a gestores de serviços de outsourcing do IST¹ e, em casos pontuais, a utilizadores destes serviços, tem como principal objetivo apurar informação que possa contribuir para:

- a melhoria dos procedimentos de contratação de serviços de outsourcing no IST;
- a melhoria dos serviços de outsourcing prestados no IST.

Este inquérito será desenvolvido no âmbito da avaliação da qualidade dos serviços da escola no âmbito do seu Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIQuIST).

2- METODOLOGIA

a. recolha de dados

Inquérito por questionário (anexo 2) a ser enviado por email (endereço do emissor sei@ist.ulisboa.pt). Caso não respondam dentro do prazo estipulado, serão feitas duas insistências por email.

b. população alvo

Todos os “gestores de processos” de outsourcing identificados pelo Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos do IST e alguns responsáveis no IST pela ligação ao fornecedor do serviço prestado (conforme anexo 3).

c. período de aplicação

O questionário será aplicado de 2 em 2 anos, acompanhando o ciclo de avaliações dos restantes serviços do IST, e deverá ser distribuído durante o mês de novembro², referente ao ano civil em curso.

d. Dimensões de análise

¹ Campus Alameda ano 2014

² Este primeiro inquérito (projeto piloto) será lançado durante o mês de novembro de 2014, referente aos serviços de outsourcing prestados no ano 2014 no campus da Alameda. Prevê-se o alargamento aos outros campos do IST nos anos subsequentes

DIMENSÕES	COMPONENTES	INDICADORES
Qualidade	Produtos/serviços	Satisfação global com os produtos entregues e/ou Serviços prestados
		Qualidade dos produtos/Serviços (correspondência com o esperado)
	Tempo e qualidade da resposta	Clareza da informação sobre produto/serviço prestado
		Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente/ por telefone
		Tempo de resposta às solicitações
		Tempo de resposta às reclamações

3- OUTPUTS – APLICAÇÃO E IMPACTO DOS INDICADORES

Os resultados do inquérito serão tratados no âmbito da AEP, sendo que as os comentários e sugestões nas perguntas abertas serão remetidos ao Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos com conhecimento à Área de Qualidade e Auditoria Interna.

Eventuais planos de atuação, definidos em face dos resultados apurados, deverão ser referidos nos relatórios de Autoavaliação dos Serviços no âmbito do projeto AssIST (Avaliação dos Serviços do IST).

DIMENSÕES	COMPONENTES	OUTPUTS
Qualidade	Produtos/serviços	Objetivo: apurar a satisfação relativamente aos produtos/serviços de outsourcing prestados no IST Resultados: Ações concretas de clarificação e correção de produtos/serviços de outsourcing prestados ao IST
	Tempo e qualidade da resposta	Objetivo: apurar a satisfação relativamente ao atendimento das organizações que fornecem/prestam produtos/serviços de outsourcing ao IST Resultados: Ações concretas de melhoria dos canais de comunicação com organizações que fornecem/prestam produtos/serviços de outsourcing ao IST

ANEXO 1 – Identificação dos serviços de outsourcing, e dos responsáveis no IST pela gestão dos mesmos e população alvo

SERVIÇOS OUTSOURCING	UTENTES DO SERVIÇO					POPULAÇÃO ALVO	
						RESPONSÁVEL NO IST PELA LIGAÇÃO AO FORNECEDOR DO SERVIÇO (destinatários do inquérito para eventual resposta nos casos em que entendam pertinente)	UTILIZADOR DO PROCESSO (para efeitos de lançamento do inquérito)
	Docentes	Funcionários	Estudantes	Bolseiros	Investigadores		
Equipamentos multifunções						ngac@tecnico.ulisboa.pt	Dirigentes serviços IST Presidentes dos Departamentos e/ou coordenadores de secção Presidentes laboratórios tecnologias de Informação CTN Gestores de edifícios Responsáveis pelas residências do IST
Segurança						Eng. Pedro Duarte ngac@tecnico.ulisboa.pt	Dirigentes serviços IST Presidentes dos Departamentos e/ou coordenadores de secção Presidentes laboratórios tecnologias de Informação CTN Gestores de edifícios Responsáveis pelas residências do IST (
Limpeza						Dr.ª Sandra Oliveira ngac@tecnico.ulisboa.pt	Dirigentes serviços IST Presidentes dos Departamentos e/ou coordenadores de secção Presidentes laboratórios tecnologias de Informação CTN Gestores de edifícios Responsáveis pelas residências do IST
Limpeza de arruamentos						Dr.ª Sandra Oliveira ngac@tecnico.ulisboa.pt	Dirigentes serviços IST Presidentes dos Departamentos e/ou coordenadores de secção Presidentes laboratórios tecnologias de Informação CTN Gestores de edifícios Responsáveis pelas residências do IST
Espaços verdes						Dr.ª Sandra Oliveira ngac@tecnico.ulisboa.pt	Dirigentes serviços IST Presidentes dos Departamentos e/ou coordenadores de secção Presidentes laboratórios tecnologias de Informação CTN Gestores de edifícios Responsáveis pelas residências do IST
Suporte Local "Ar liquido"						ngac@tecnico.ulisboa.pt	Dirigentes laboratórios diversos IST
Concessão espaços (restauração)	Estudantes/funcionários; Inquérito Próprio					ngac@tecnico.ulisboa.pt	
Recolha de resíduos sólidos urbanos						Eng. Pedro Duarte ngac@tecnico.ulisboa.pt	Contratos com EGEO
Recolha de resíduos perigosos						Eng. Pedro Duarte ngac@tecnico.ulisboa.pt	Gestores da torre sul (química, bioquímica, etc..) Complexo Presidentes dos departamentos destes 2 edificios LAIST CTN
Telecomunicações (MEO)						DSI – Núcleo de telecomunicações	
Seguros de acidentes pessoais						ngac@tecnico.ulisboa.pt DRH– Carla Monteiro IST ID	DRH

Seguros de acidentes de trabalho (ver nota ³)						ngac@tecnico.ulisboa.pt DRH– Carla Monteiro IST ID	2015
Aquisição de consumíveis de higiene						ngac@tecnico.ulisboa.pt	Dirigentes serviços IST Presidentes dos Departamentos e/ou coordenadores de secção Presidentes laboratórios tecnologias de Informação CTN (prodrigues@ctn.ist.utl.pt) Gestores de edifícios (lista anexa, anexo 3) Responsáveis pelas residências do IST
Eletricidade	não elegível						
Lavandarias			estudantes alojados nas residências IST			ngac@tecnico.ulisboa.pt	Responsáveis pelas residências do IST

ANEXO 2 – Questões do inquérito

Questões propostas para o inquérito	Grau de Satisfação						
	1	2	3	4	5	6	7
*Satisfação global com os produtos entregues e/ou Serviços prestados							
*Clareza da informação sobre o produto/serviço							
* Satisfação com os esclarecimentos prestados (pelo telefone e/ou presencialmente)							
* Qualidade dos produtos/Serviços (correspondência com o esperado)							
* Tempo de resposta às solicitações							
* Tempo de resposta às reclamações							

(Adaptado de CAF, inquérito satisfação dos clientes com organização)

³ No próximo ano (2015) inquirir Acidentes de saúde e seguro de acidentes pessoais para Bolseiros Investigação científica e Voluntários do IST

