IRIS E ASUS

Apresentação de resultados
Reflexão metodológica

ANO 2015

TÉCNICO LISBOA

AEP

Marta Pile

5 Maio 2016

TÉCNICO LISBOA

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO

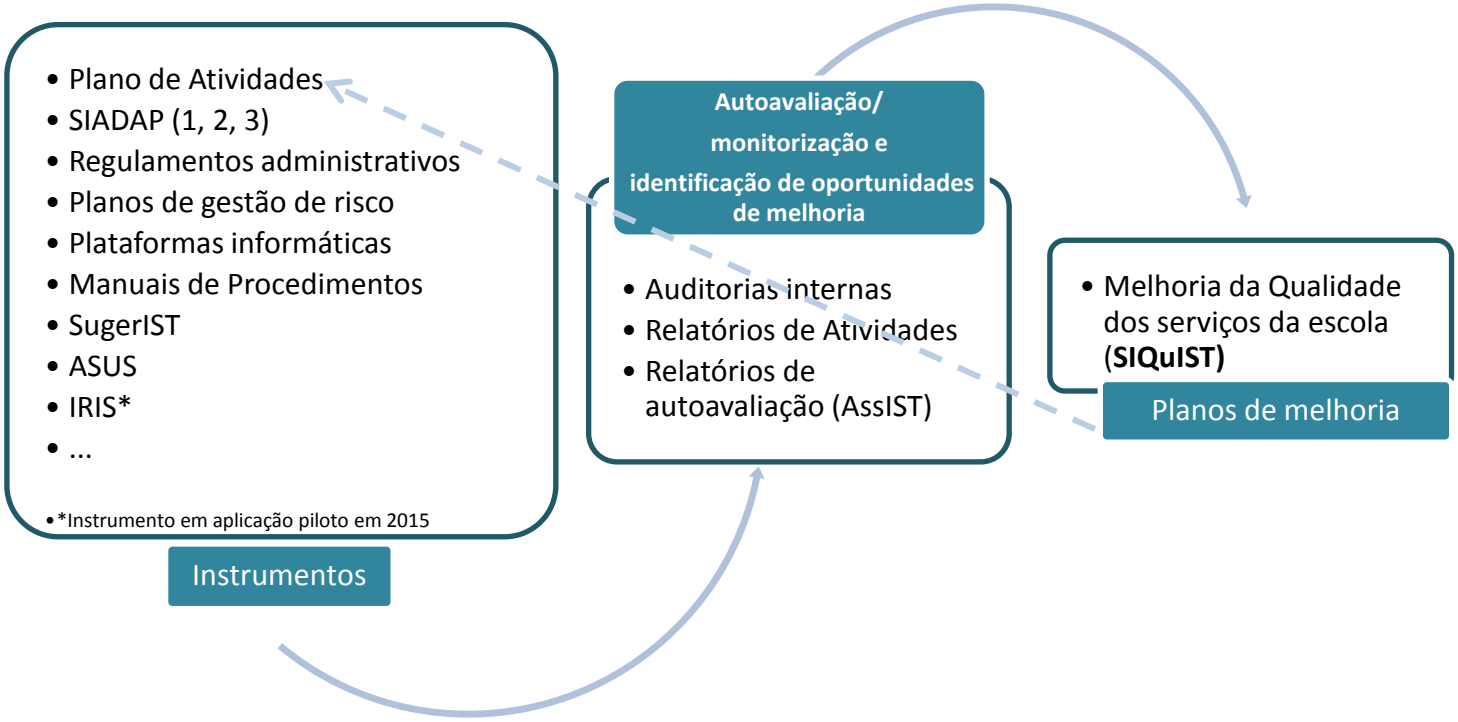
2 . ASUS - INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

3. IRIS - INQUÉRITO DAS RELAÇÕES INTERSERVIÇOS

4. REFLEXÃO

SIQuIST

Modelo de melhoria da qualidade dos serviços do Técnico



Esforço de melhoria contínua ao identificar oportunidades de melhoria

TÉCNICO LISBOA

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO

2 . ASUS - INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

3. IRIS - INQUÉRITO DAS RELAÇÕES INTERSERVIÇOS

4. REFLEXÃO

ASUS

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

Ano 2015

TÉCNICO LISBOA

AEP

Alexandra Pontes, Marta Pile

5 Maio 2016

OBJETIVOS

- apurar a qualidade percecionada pelos utentes dos serviços do Técnico, através da avaliação da sua satisfação

- num esforço de melhoria contínua ao identificar oportunidade de melhoria

Aplicação obrigatória para todos os serviços da escola com atendimento ao público

EVOLUÇÃO DOS INQUÉRITOS APLICADOS

(*) em 4 serviços não foram obtidas respostas que permitam a análise dos dados

METODOLOGIA

- Recolha de dados - questionário aplicado on-line, e nalguns casos presencialmente em papel, durante um determinado período de tempo (cerca de 1 mês)

- População alvo - utentes de todos os serviços do Técnico com atendimento ao público

- Período de aplicação - entre outubro e dezembro de 2015

METODOLOGIA

- SERVPERF - Modelo internacional testado na administração pública e em universidades, adaptado ao caso do Técnico

  - Qualidade percecionada face à interação que o utente teve com o serviço
  - A perceção do desempenho é o fator determinante para aferir a satisfação
  - Processo de seleção de indicadores (10 fixos e até 15 opcionais)
  - Foi aplicada uma escala de concordância de 7 pontos (1 – Discordo Totalmente; 7- Concordo Totalmente)

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

INDICADORES OBRIGATÓRIOS

1. (CON)FIABILIDADE
   i. Realização de serviços no prazo indicado/acordado
   ii. Realização de serviços conforme definido

2. CAPACIDADE DE RESPOSTA
   i. Agilidade/Rapidez no atendimento
   ii. Disponibilidade permanente no atendimento

3. EMPATIA
   i. Entendimento das necessidades do utente
   ii. Adequação dos horários de atendimento

4. TANGIBILIDADE
   i. Atratividade/Design do Website/Plataforma OU Navegabilidade do Website/Plataforma
   ii. Funcionários com boa aparência e apresentação OU Instalações visualmente atrativas

5. GARANTIA/SEGURANÇA
   i. Competência/Conhecimento para esclarecimentos
   ii. Bom trato/Educação dos funcionários

SERVIÇOS ABRANGIDOS EM 2015

SERVIÇO		N	n	Tx. R. (%)
AA-TP	Área Académica do Tagus Park	678	99	14,6
AF-TP	Área Financeira do Tagus Park	98	12	12,2
CTN_RH	Centro Tecnológico e Nuclear - Recursos Humanos (Núcleo de Projetos e Recursos Humanos)	153	70	45,8
CTN-Proj	Centro Tecnológico e Nuclear - Projetos (Núcleo de Projetos e Recursos Humanos)	94	42	44,7
Gatu	Gabinete de Apoio ao Tutorado	145	30	20,7
DRH - Atend	Atendimento - Direção de Recursos Humanos	447	184	41,2
GOP	Gabinete de Organização Pedagógica	672	132	19,6
NA-GOP	Núcleo de Audiovisuais	56	19	33,9
NCA	Núcleo de Compras e Aprovisionamento	286	85	29,7
NMCI	Núcleo de Mobilidade e de Cooperação Internacional	735	221	30,1
NMCC	Núcleo de Museu e Centro de Congressos	97	26	26,8
NPFC	Núcleo de Pós-Graduação e Formação Contínua	965	121	12,5
NPC	Núcleo de Projetos Comunitários	114	23	20,2
NPN	Núcleo de Projetos Nacionais	216	51	23,6
NPCS	Núcleo de Projetos, Consultadoria e Serviços	286	36	12,6
NSG	Núcleo de Serviços Gerais – expedição e correio	65	24	36,9
NT	Núcleo de Tesouraria*	NA	30	NA
Rep	Reprografia**	NA	72	NA

*Aplicação presencial ** Urna

RESULTADOS

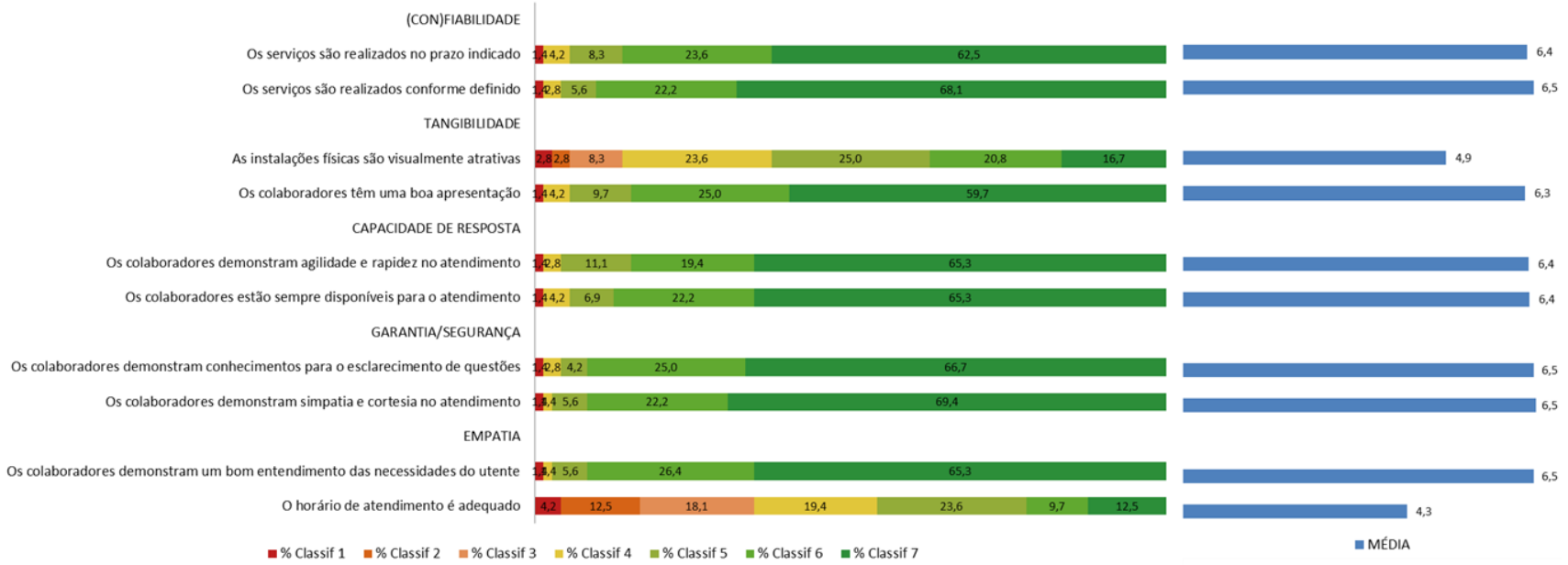
Índice de Satisfação Geral

SERVIÇO	MÉDIA	MEDIANA
A	5,0	5
B	5,2	6
C	5,4	6
D	5,5	6
E	5,5	6
F	5,7	6
G	5,8	6
H	5,8	6
I	5,8	7
J	5,9	6
K	5,9	6
L	6,0	6
M	6,1	6
N	6,1	7
O	6,1	7
P	6,2	7
Q	6,2	6
R	6,3	7

Escala de concordância de 7 pontos
(1 – Discordo Totalmente; 7- Concordo Totalmente)

EXEMPLO

- Foram enviadas aos serviços avaliados:
  - ficha de resultados quantitativos
  - ficha com a justificação de todas as respostas negativas (avaliação <=3), com as sugestões dadas pelos utentes



RESUMO

DIMENSÃO	Média
GARANTIA/SEGURANÇA	6,2
(CON)FIABILIDADE	5,9
CAPACIDADE DE RESPOSTA	5,9
EMPATIA	5,7
TANGIBILIDADE	5,5

ASUS 2015

RESULTADOS POR DIMENSÃO

(CON)FIABILIDADE

Média 2015 = 5,9

OS SERVIÇOS SÃO REALIZADOS NO PRAZO INDICADO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	6,6	8,5	8,0	10,8	17,5	25,9	22,6	4,9	5
B	3,6	7,2	10,8	18,1	18,1	31,3	10,8	4,8	5
C	5,3	5,3	5,3	7,9	14,0	33,3	28,9	5,4	6
D	1,5	5,9	1,5	14,7	25,0	32,4	19,1	5,3	6
E				13,6	18,2	54,5	13,6	5,7	6
F	1,7	1,7		14,2	14,8	37,5	30,1	5,7	6
G	3,8	3,8		11,5		19,2	61,5	6,0	7
H		5,6	2,8	16,7	8,3	27,8	38,9	5,7	6
I		9,1	18,2	18,2	9,1		45,5	5,1	5
J	2,6		5,1	7,7	15,4	30,8	38,5	5,8	6
K	1,1	3,2	8,6	10,8	14,0	33,3	29,0	5,5	6
L					11,5	30,8	57,7	6,5	7
M		5,9	2,0	5,9	19,6	35,3	31,4	5,7	6
M			4,3	4,3	8,7	26,1	56,5	6,3	7
N	1,4			4,2	8,3	23,6	62,5	6,4	7
O	5,3				10,5	15,8	68,4	6,3	7
Q	0,8			3,3	5,7	26,8	63,4	6,5	7
R					10,0	33,3	56,7	6,5	7

(CON)FIABILIDADE

Média 2015 = 5,9

OS SERVIÇOS SÃO REALIZADOS CONFORME DEFINIDO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	6,1	8,0	9,4	8,9	16,4	30,5	20,7	5,0	6
B	1,2	1,2	7,1	17,9	13,1	38,1	21,4	5,4	6
C	1,8	5,4	2,7	6,3	11,7	39,6	32,4	5,7	6
D	1,6	1,6	6,3	15,6	21,9	25,0	28,1	5,4	6
E				13,6	13,6	45,5	27,3	5,9	6
F		1,7	1,1	13,6	17,6	36,4	29,5	5,7	6
G	3,6			10,7	3,6	39,3	42,9	6,0	6
H		2,9	2,9	8,8	14,7	23,5	47,1	5,9	6
I			25,0	16,7	8,3		50,0	5,3	6
J			7,9	7,9	15,8	28,9	39,5	5,8	6
K			2,1	7,3	16,7	36,5	37,5	6,0	6
L				0,0	8,0	28,0	64,0	6,6	7
M			3,9	3,9	9,8	41,2	41,2	6,1	6
M			4,3	4,3	4,3	21,7	65,2	6,4	7
N	1,4			2,8	5,6	22,2	68,1	6,5	7
O		5,3			15,8	21,1	57,9	6,2	7
Q	0,8		0,8	2,5	6,7	35,3	53,8	6,4	7
R				3,2	12,9	25,8	58,1	6,4	7

(CON)FIABILIDADE

Média 2015 = 5,9

OS COLABORADORES DEMONSTRAM INTERESSE EM RESOLVER OS PROBLEMAS APRESENTADOS

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	1,4	4,3	2,9	10,0	18,6	27,1	35,7	5,6	6
E			4,5	9,1	18,2	54,5	13,6	5,6	6
F		2,7	3,8	7,1	16,8	32,1	37,5	5,8	6
G	3,4	3,4	3,4	3,4	6,9	24,1	55,2	6,0	7
H		2,9	5,9	8,8		20,6	61,8	6,1	7
I			16,7	8,3	8,3		66,7	5,9	7
J			2,4	4,8	11,9	26,2	54,8	6,3	7
M		2,0		8,0		32,0	58,0	6,3	7
M			0,0		8,7	26,1	65,2	6,6	7
R				3,2	12,9	12,9	71,0	6,5	7

O SERVIÇO É EXECUTADO CORRETAMENTE À PRIMEIRA VEZ

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
E				17,4	17,4	39,1	26,1	5,7	6
H		5,6	2,8	11,1	11,1	33,3	36,1	5,7	6
M			2,0	8,0	12,0	42,0	36,0	6,0	6
M			8,7		4,3	21,7	65,2	6,3	7

(CON)FIABILIDADE

Média 2015 = 5,9

OS COLABORADORES APRESENTAM UMA POSTURA PROFISSIONAL

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	1,4	0,0	2,9	14,3	21,4	27,1	32,9	5,7	6
E			4,3	13,0	21,7	39,1	21,7	5,6	6
F	0,5	1,1	3,8	3,3	15,8	32,6	42,9	6,0	6
H	2,9		5,9	5,9	5,9	17,6	61,8	6,1	7
J	0,0	2,4	0,0	11,9	14,3	16,7	54,8	6,1	7
K	1,0	1,0	3,1	7,3	14,6	30,2	42,7	5,9	6
M		2,0	0,0	6,0	4,0	32,0	56,0	6,3	7
M			4,3		4,3	26,1	65,2	6,5	7
R					12,9	9,7	77,4	6,6	7

O SERVIÇO DISPONIBILIZA INFORMAÇÕES CORRETAS SOBRE O SEU FUNCIONAMENTO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
E				13,0	13,0	52,2	21,7	5,8	6

CAPACIDADE DE RESPOSTA

Média 2015 = 5,9

OS COLABORADORES DEMONSTRAM AGILIDADE E RAPIDEZ NO ATENDIMENTO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	6,1	3,7	7,0	11,2	17,8	33,6	20,6	5,1	6
B	2,4	2,4	10,8	12,0	15,7	36,1	20,5	5,3	6
C	4,2	3,4	8,5	3,4	16,1	39,0	25,4	5,4	6
D	1,5	1,5	4,4	11,8	26,5	26,5	27,9	5,5	6
E				22,7	9,1	40,9	27,3	5,7	6
F	0,5	1,1	2,7	4,9	15,3	42,6	32,8	5,9	6
G		3,7		11,1	18,5	29,6	37,0	5,8	6
H			8,3	8,3	5,6	36,1	41,7	5,9	6
I		9,1		9,1	18,2	27,3	36,4	5,6	6
J		2,4	0,0	7,1	14,3	26,2	50,0	6,1	6
K	1,0	2,1	2,1	9,3	17,5	28,9	39,2	5,8	6
L				8,0	8,0	36,0	48,0	6,2	7
M		4,4		2,2	11,1	37,8	44,4	6,1	6
M		4,3			8,7	26,1	60,9	6,3	7
N	1,4			2,8	11,1	19,4	65,3	6,4	7
O			5,6		11,1	27,8	55,6	6,3	7
Q		0,8		1,6	6,5	37,4	53,7	6,4	7
R					9,7	19,4	71,0	6,6	7

CAPACIDADE DE RESPOSTA

Média 2015 = 5,9

OS COLABORADORES ESTÃO SEMPRE DISPONÍVEIS PARA O ATENDIMENTO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	5,7	8,5	10,8	11,8	15,6	26,4	21,2	4,9	5
B	2,4	7,1	5,9	14,1	12,9	35,3	22,4	5,2	6
C	5,1	5,1	0,0	6,8	17,8	37,3	28,0	5,5	6
D	1,4	2,9	2,9	11,6	21,7	26,1	33,3	5,6	6
E				23,8	4,8	47,6	23,8	5,7	6
F		1,1	4,9	6,0	14,3	42,3	31,3	5,9	6
G	3,8			3,8	23,1	26,9	42,3	5,9	6
H			8,6	8,6	5,7	28,6	48,6	6,0	6
I				18,2	9,1	9,1	63,6	6,2	7
J		2,4	0,0	9,8	19,5	19,5	48,8	6,0	6
K		1,0	1,0	9,3	21,6	26,8	40,2	5,9	6
L			4,2	4,2	12,5	16,7	62,5	6,3	7
M		2,2	2,2	4,4	6,7	33,3	51,1	6,2	7
M					9,1	31,8	59,1	6,5	7
N	1,4			4,2	6,9	22,2	65,3	6,4	7
O			5,3		5,3	31,6	57,9	6,4	7
Q	0,8		0,8	1,7	7,6	38,1	50,8	6,3	7
R					6,5	25,8	67,7	6,6	7

CAPACIDADE DE RESPOSTA

Média 2015 = 5,9

O SERVIÇO DÁ INDICAÇÃO DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO DAS TAREFAS

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	3,1	4,7	10,9	17,2	20,3	29,7	14,1	4,9	5
F	1,1	5,1	4,0	25,7	17,1	28,0	18,9	5,1	5
H			2,9	5,7	8,6	28,6	54,3	6,3	7
J	2,8	2,8	5,6	22,2	11,1	27,8	27,8	5,3	6
M	2,1	2,1	8,5	8,5	12,8	31,9	34,0	5,6	6
M			13,3	6,7	13,3	33,3	33,3	5,7	6

OS COLABORADORES ESTÃO SEMPRE DISPONÍVEIS PARA O ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	1,5	2,9	0,0	16,2	17,6	26,5	35,3	5,7	6
E				22,7	9,1	45,5	22,7	5,7	6
G	3,6	3,6		10,7	14,3	25,0	42,9	5,8	6
J		2,4		7,3	14,6	22,0	53,7	6,1	7
M			4,2	4,2	2,1	31,3	58,3	6,4	7
R					9,7	22,6	67,7	6,6	7

CAPACIDADE DE RESPOSTA

Média 2015 = 5,9

O SERVIÇO APRESENTA CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	0,0	3,2	3,2	17,7	27,4	24,2	24,2	5,4	5
E				27,8	22,2	27,8	22,2	5,4	6
F	1,2	2,4	5,4	31,5	13,1	25,6	20,8	5,1	5
H		3,3	10,0	20,0	6,7	23,3	36,7	5,5	6
I			10,0	20,0		20,0	50,0	5,8	7
J		2,7	5,4	16,2	16,2	24,3	35,1	5,6	6
M	2,8	2,8		5,6	16,7	44,4	27,8	5,8	6

OS COLABORADORES DEMONSTRAM CAPACIDADE DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
H		3,1	3,1	15,6	6,3	31,3	40,6	5,8	6
R					12,9	25,8	61,3	6,5	7

EMPATIA

Média 2015 = 5,7

OS COLABORADORES DEMONSTRAM UM BOM ENTENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO UTENTE

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	6,8	4,4	5,8	10,2	11,7	29,6	31,6	5,3	6
B	3,5	5,9	5,9	14,1	15,3	34,1	21,2	5,2	6
C	4,2	5,0	2,5	4,2	15,1	32,8	36,1	5,6	6
D	4,4	1,5	1,5	7,4	25,0	32,4	27,9	5,6	6
E			0,0	21,1	10,5	57,9	10,5	5,6	6
F		2,2	2,8	11,0	18,2	34,8	30,9	5,7	6
G	3,7	3,7		3,7	18,5	25,9	44,4	5,9	6
H	2,8		5,6	8,3	8,3	27,8	47,2	5,9	6
I			9,1	27,3		9,1	54,5	5,7	7
J		2,4		7,3	22,0	14,6	53,7	6,1	7
K	1,1	2,1	1,1	6,3	24,2	25,3	40,0	5,9	6
L				16,0	16,0	12,0	56,0	6,1	7
M		2,2	4,4	4,4	8,9	37,8	42,2	6,0	6
M		4,3			8,7	26,1	60,9	6,3	7
N	1,4			1,4	5,6	26,4	65,3	6,5	7
O			10,5		5,3	36,8	47,4	6,1	6
Q			0,8	5,8	10,7	32,2	50,4	6,3	7
R				3,3	10,0	30,0	56,7	6,4	7

EMPATIA

Média 2015 = 5,7

O HORÁRIO DE ATENDIMENTO É ADEQUADO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	24,4	16,0	14,1	16,9	15,5	8,5	4,7	3,3	3
B	1,2	4,9	6,1	19,5	14,6	34,1	19,5	5,2	6
C	1,7	6,8	5,9	14,4	20,3	31,4	19,5	5,2	6
D	1,5	3,0	1,5	19,4	19,4	22,4	32,8	5,5	6
E			0,0	23,8	9,5	52,4	14,3	5,6	6
F	1,1	2,2	8,2	14,8	23,6	31,3	18,7	5,3	6
G	0,0	3,8		15,4	19,2	23,1	38,5	5,7	6
H	8,8	2,9	2,9	23,5	11,8	20,6	29,4	5,1	6
I	9,1			18,2	9,1	27,3	36,4	5,5	6
J	2,6	0,0		12,8	25,6	20,5	38,5	5,7	6
K	3,1	3,1	8,2	17,5	19,6	20,6	27,8	5,2	5
L		8,3		8,3	25,0	25,0	33,3	5,6	6
M	2,2	4,3	4,3	13,0	13,0	43,5	19,6	5,4	6
M			4,8	4,8	19,0	42,9	28,6	5,9	6
N	4,2	12,5	18,1	19,4	23,6	9,7	12,5	4,3	4
O	5,3	5,3	10,5		10,5	42,1	26,3	5,4	6
Q	0,9	0,9		10,8	22,5	30,6	34,2	5,8	6
R		3,2	9,7	12,9	16,1	32,3	25,8	5,4	6

EMPATIA

Média 2015 = 5,7

OS COLABORADORES DEDICAM UMA ATENÇÃO PERSONALIZADA AO UTENTE

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	3,0	3,0	3,0	10,4	19,4	28,4	32,8	5,6	6
E				20,0	10,0	55,0	15,0	5,7	6
F		2,2	0,6	11,1	16,1	39,4	30,6	5,8	6
G	7,7	3,8		11,5	11,5	23,1	42,3	5,5	6
J	2,5	5,0		5,0	17,5	10,0	60,0	6,0	7
K	0,0	1,1	2,1	11,6	15,8	29,5	40,0	5,9	6
M			2,1	4,3	6,4	25,5	61,7	6,4	7
M			4,8			28,6	66,7	6,5	7
R				3,2	9,7	35,5	51,6	6,4	7

OS COLABORADORES ESTÃO ATENTOS ÀS NECESSIDADES DOS UTENTES

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	2	4,5	4,5	21,2	21,2	18,2	28,8	5,3	5,0
E			4,8	14,3	14,3	47,6	19,0	5,6	6,0
J	5	2,5		7,5	15,0	15,0	55,0	5,9	7,0
M		2,0	2,0	6,1	10,2	28,6	51,0	6,1	7,0
M			4,8		4,8	28,6	61,9	6,4	7,0

EMPATIA

Média 2015 = 5,7

OS COLABORADORES SÃO SENSÍVEIS ÀS NECESSIDADES DOS UTENTES

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	3	4,5	1,5	16,4	19,4	23,9	31,3	5,4	6,0
J	5	2,5		7,5	17,5	17,5	50,0	5,8	6,5
M			6,1	4,1	8,2	30,6	51,0	6,2	7,0
R				3,2	3,2	35,5	58,1	6,5	7,0

OS COLABORADORES PROMOVEM O RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COM O UTENTE

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	4,5	1,5	1,5	15,2	19,7	21,2	36,4	5,5	6
J	2,6	2,6		17,9	10,3	17,9	48,7	5,8	6

TANGIBILIDADE

Média 2015 = 5,5

AS INSTALAÇÕES FÍSICAS SÃO VISUALMENTE ATRATIVAS

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
B	7,6	6,1	16,7	34,8	13,6	12,1	9,1	4,1	4
A	1,4	1,9	9,1	21,5	23,0	25,8	17,2	5,1	5
D	4,5	1,5	6,0	29,9	32,8	20,9	4,5	4,7	5
J		2,5	5,0	27,5	17,5	27,5	20,0	5,2	5
G		13,3	6,7	23,3	33,3	10,0	13,3	4,6	5
H			12,1	30,3	18,2	18,2	21,2	5,1	5
N	2,8	2,8	8,3	23,6	25,0	20,8	16,7	4,9	5
M			12,5	18,8	25,0	25,0	18,8	5,2	5
Q		3,2	2,2	25,8	35,5	23,7	9,7	5,0	5
C	2,6	5,2	13,8	19,0	28,4	21,6	9,5	4,7	5
M			6,5	8,7	26,1	34,8	23,9	5,6	6
K	2,0	1,0	2,0	10,1	18,2	32,3	34,3	5,8	6
L				14,3	14,3	61,9	9,5	5,7	6
I			9,1	27,3	9,1	18,2	36,4	5,5	6
F		0,5	2,7	16,4	21,9	36,1	22,4	5,6	6
R				6,7	10,0	13,3	70,0	6,5	7

TANGIBILIDADE

Média 2015 = 5,5

OS COLABORADORES TÊM UMA BOA APRESENTAÇÃO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
R			3,2	19,4	41,9	19,4	16,1	5,3	5
A	0,5	2,4	1,4	10,0	16,3	33,0	36,4	5,8	6
D	1,5	1,5	1,5	7,6	16,7	39,4	31,8	5,8	6
G		3,6		3,6	14,3	32,1	46,4	6,1	6
K		1,0		6,3	17,7	30,2	44,8	6,1	6
L				11,5	11,5	50,0	26,9	5,9	6
F	0,5		1,1	3,8	9,2	39,1	46,2	6,2	6
E				20,0	20,0	40,0	20,0	5,6	6
O					11,8	41,2	47,1	6,4	6
Q	1,0	1,0		4,2	6,3	39,6	47,9	6,2	6
M					4,7	30,2	65,1	6,6	7
J			2,5	10,0	15,0	17,5	55,0	6,1	7
H			0,0	9,1	9,1	30,3	51,5	6,2	7
I			10,0	20,0		10,0	60,0	5,9	7
N	1,4			4,2	9,7	25,0	59,7	6,3	7

TANGIBILIDADE

Média 2015 = 5,5

O WEBSITE/PLATAFORMA ELETRÓNICA É VISUALMENTE ATRACTIVO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	2,5	3,0	11,6	18,7	23,7	29,3	11,1	4,9	5
H			3,4	34,5	20,7	27,6	13,8	5,1	5
L				14,3	33,3	42,9	9,5	5,5	6

O WEBSITE/PLATAFORMA ELETRÓNICA TEM UMA BOA NAVEGABILIDADE

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
E	8,3			50,0	25,0	16,7		4,3	4
A	5,6	5,6	7,1	17,7	31,8	21,2	11,1	4,7	5
M			7,7	20,5	23,1	30,8	17,9	5,3	5
L			3,8	23,1	34,6	30,8	7,7	5,2	5
M			6,3	31,3	18,8	37,5	6,3	5,1	5
C	1,8	0,9	3,6	21,8	28,2	31,8	11,8	5,2	5
O		7,1		14,3	28,6	28,6	21,4	5,4	5,5
B				15,2	18,2	30,3	36,4	5,9	6
H			3,4	34,5	10,3	37,9	13,8	5,2	6

TANGIBILIDADE

Média 2015 = 5,5

O SERVIÇO DISPÕE DE EQUIPAMENTOS MODERNOS

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
E				23,5	41,2	23,5	11,8	5,2	5
M			6,3	25,0	12,5	43,8	12,5	5,3	6

OS MATERIAIS UTILIZADOS NO SERVIÇO TÊM BOA APARÊNCIA

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
E				27,8	33,3	22,2	16,7	5,3	5
R			3,3	10,0	26,7	36,7	23,3	5,7	6
M		2,3		2,3	6,8	27,3	36,4	25,0	5,7	6

O ESPAÇO FÍSICO É ADEQUADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
E	5,3		10,5	47,4	15,8	21,1		4,3	4
G		6,9	6,9	20,7	17,2	20,7	27,6	5,2	5
R			6,7	6,7	36,7	26,7	23,3	5,5	6
F	0,5	1,1	7,1	15,2	21,7	33,7	20,7	5,4	6

O SERVIÇO DISPÕE DE RECURSOS TECNOLÓGICOS ADEQUADOS

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
E				38,5	23,1	30,8	7,7	5,1	5
L		8,3		16,7	25,0	29,2	20,8	5,3	6
R			3,4	10,3	20,7	37,9	27,6	5,8	6
M		0,0	2,9	8,8	14,7	44,1	29,4	5,9	6

GARANTIA/SEGURANÇA

Média 2015 = 6,2

OS COLABORADORES DEMONSTRAM CONHECIMENTOS PARA O ESCLARECIMENTO DE QUESTÕ

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	5,7	5,7	10,0	10,9	13,3	29,4	25,1	5,1	6
B	2,4	1,2	10,7	9,5	17,9	40,5	17,9	5,3	6
C	4,2	6,7	3,4	3,4	12,6	35,3	34,5	5,6	6
D	3,0	0,0	6,0	19,4	17,9	26,9	26,9	5,4	6
E			5,6	16,7	33,3	38,9	5,6	5,2	5
F		1,1	4,9	10,4	22,4	34,4	26,8	5,6	6
G				19,2	7,7	26,9	46,2	6,0	6
H		2,9	2,9	5,7	8,6	31,4	48,6	6,1	6
I			9,1	9,1	9,1	18,2	54,5	6,0	7
J		2,4		9,8	14,6	34,1	39,0	6,0	6
K	1,0	2,1	4,1	6,2	18,6	21,6	46,4	5,9	6
L			4,0	12,0	8,0	24,0	52,0	6,1	7
M			6,7	4,4	4,4	48,9	35,6	6,0	6
M		4,3			13,0	30,4	52,2	6,2	7
N	1,4			2,8	4,2	25,0	66,7	6,5	7
O			5,3		10,5	36,8	47,4	6,2	6
Q		0,8		3,4	8,5	40,7	46,6	6,3	6
R					6,5	29,0	64,5	6,6	7

GARANTIA/SEGURANÇA

Média 2015 = 6,2

OS COLABORADORES DEMONSTRAM SIMPATIA E CORTESIA NO ATENDIMENTO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
A	3,3	2,8	2,8	5,7	12,8	26,1	46,4	5,9	6
B	1,2	3,6	6,0	13,3	9,6	32,5	33,7	5,6	6
C	5,9	2,5	1,7	11,8	11,8	33,6	32,8	5,5	6
D	4,4	0,0	0,0	5,9	17,6	29,4	42,6	5,9	6
E			4,8	14,3	14,3	47,6	19,0	5,6	6
F	0,5	0,5	0,5	6,0	9,2	29,3	53,8	6,3	7
G	3,7			7,4	7,4	14,8	66,7	6,3	7
H		2,8	0,0	2,8	2,8	25,0	66,7	6,5	7
I				16,7		16,7	66,7	6,3	7
J		2,4		4,8	16,7	21,4	54,8	6,2	7
K				5,2	10,3	24,7	59,8	6,4	7
L				4,0	12,0	16,0	68,0	6,5	7
M				2,1	2,1	25,5	70,2	6,6	7
M				4,3	0,0	8,7	87,0	6,8	7
N	1,4			1,4	5,6	22,2	69,4	6,5	7
O					10,5	21,1	68,4	6,6	7
Q	0,8		0,8	0,8	4,9	22,1	70,5	6,6	7
R					3,2	32,3	64,5	6,6	7

GARANTIA/SEGURANÇA

Média 2015 = 6,2

OS COLABORADORES INSPIRAM CONFIANÇA

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
D	3,0	0,0	1,5	12,1	25,8	21,2	36,4	5,7	6
H			8,6	2,9	8,6	28,6	51,4	6,1	7
I			9,1	9,1		18,2	63,6	6,2	7
J		2,4		7,1	16,7	19,0	54,8	6,1	7
M				6,4	4,3	42,6	46,8	6,3	6

OS COLABORADORES INSPIRAM SEGURANÇA

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
M				6,7	4,4	46,7	42,2	6,2	6
E			5,0	15,0	5,0	50,0	25,0	5,8	6
I			9,1	18,2		18,2	54,5	5,9	7

OS COLABORADORES ASSEGURAM UMA BOA IMAGEM DO SERVIÇO

SERVIÇO	Escala de 1 a 7							MÉDIA	MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	7		
M			2,2	4,3	4,3	41,3	47,8	6,3	6
D	4,5	0,0	3,0	9,0	22,4	28,4	32,8	5,6	6
F	1,1	1,6	1,6	4,4	14,8	38,3	38,3	6,0	6
R				3,2	6,5	29,0	61,3	6,5	7
J		2,4		11,9	14,3	11,9	59,5	6,1	7
L			4,2	8,3	12,5	16,7	58,3	6,2	7
E			5,0	15,0	15,0	45,0	20,0	5,6	6

NOTAS FINAIS

- Os serviços avaliados têm um valor médio de satisfação global entre 5,0 e 6,2
- 33% dos serviços avaliados têm um valor médio de satisfação igual ou superior a 6,0
- Todas as dimensões têm uma avaliação média positiva (>5,5)

NOTAS FINAIS

- O valor médio de **Satisfação Global** diminuiu de 5,7 no ano 2013 para 5,2 no ano 2015

  Esta diminuição pode ser explicada pelo facto de, ao contrário da metodologia aplicada em 2013, em 2015 apenas se inquiriram os utentes dos serviços com atendimento ao público

- A dimensão **Garantia/Segurança** apresenta o valor médio mais elevado (6,2)

  Tudo indica que será ao nível de profissionalismo e cortesia demonstrados pelos funcionários, e ao nível de segurança e confiança nos serviços prestados, que os utentes demonstram maior reconhecimento

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

Considera-se que a revisão metodológica efetuada devolveu resultados positivos uma vez que:

- foram inquiridos os utentes de 88% dos serviços do Técnico com atendimento ao público
- verificou-se uma maior colaboração dos serviços na construção dos questionários e bases de sondagem
- foram obtidas melhores taxas de resposta do que nos anos anteriores

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

A MELHORAR

- Simplificação na formulação das questões
- Revisão de alguns dos indicadores obrigatórios
- Eliminação dos indicadores opcionais
- Contínua sensibilização dos serviços para a necessidade de construir listagem dos seus utentes para garantir a qualidade da base de sondagem

ALTERAÇÕES

- Reformulação das questões (10 questões fixas)
- Escala:
  - de concordância para uma escala de satisfação
  - mantendo uma escala de Likert de 7 pontos
  - ***1=Totalmente Insatisfeito e 7=Totalmente Satisfeito***

EXEMPLO DE INQUÉRITO COM REVISÃO/SIMPLIFICAÇÃO DOS INDICADORES OBRIGATÓRIOS

CON)FIABILIDADE	– Os serviços são realizados conforme definido	– Cumprimento do serviço
	– Os serviços são realizados no prazo indicado	– Prazo de realização do serviço
CAPACIDADE DE RESPOSTA	– Os colaboradores demonstram agilidade e rapidez no atendimento	– Agilidade e rapidez no atendimento
	– Os colaboradores estão sempre disponíveis para o atendimento	– Disponibilidade para o atendimento
EMPATIA	– O horário de atendimento é adequado	– Horário de atendimento
	– Os colaboradores demonstram um bom entendimento das necessidades do utente	– Entendimento das necessidades do utente
TANGIBILIDADE	– O serviço dispõe de recursos tecnológicos adequados OU As Instalações físicas são visualmente atrativas	– Instalações do serviço
	– Atratividade/Design do Website/Plataforma OU Navegabilidade do Website/Plataforma	– Materiais/recursos tecnológicos utilizados
GARANTIA/ SEGURANÇA	– Os colaboradores demonstram conhecimentos para o esclarecimento de questões	– Capacidade para esclarecimento de questões(dúvidas)
	– Os colaboradores demonstram simpatia e cortesia no atendimento	– Cortesia no atendimento

TÉCNICO LISBOA

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO

2 . ASUS - INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

3. IRIS - INQUÉRITO DAS RELAÇÕES INTERSERVIÇOS

4. REFLEXÃO

IRIS

INQUÉRITO DAS RELAÇÕES INTERSERVIÇOS

ANO 2015

TÉCNICO LISBOA

AEP

Alexandra Pontes, João Patrício, Marta Pile

5 Maio 2016

OBJETIVOS

Análise das relações de trabalho INTERSERVIÇOS

- identificar constrangimentos e oportunidades de melhoria, promovendo a cooperação e colaboração entre os serviços

Nota: questionário enviado aos dirigentes de todos os serviços do Técnico (excluindo Órgãos de Gestão e Departamentos)

METODOLOGIA

- Identificação de zonas de intervenção
- Baseia-se na assertividade e positividade
- Visa promover a melhoria contínua de forma construtiva e colaborativa

METODOLOGIA

- **QUESTIONÁRIO**
  - breve análise quantitativa que procura classificar a relação entre serviços com base na sua
    - **frequência**
    - **importância para o serviço** (dependência)
    - existência (ou não) de **constrangimentos**
  - Identificação de **oportunidades de melhoria** na relação entre os serviços

Frequência

- A regularidade com que os serviços interagem
- Varia entre uma relação **ocasional** (inferior a 2 contactos anuais) e uma relação **frequente** (pelo menos 2 contactos semanais)

Dependência

- A intensidade da interdependência entre os serviços para a execução da missão do serviço inquirido
- Varia entre uma **inexistência** de que qualquer dependência e uma **total dependência**

Constrangimentos

- Medição dos constrangimentos sentidos na relação de trabalho e que são ***bottlenecks*** para a execução da missão do serviço inquirido
- Varia entre a **não existência** de qualquer constrangimento e a existência de **constrangimentos críticos**

METODOLOGIA

80 serviços

População alvo – dirigentes de direções, áreas, núcleos e outros gabinetes do IST

61 dirigentes inquiridos

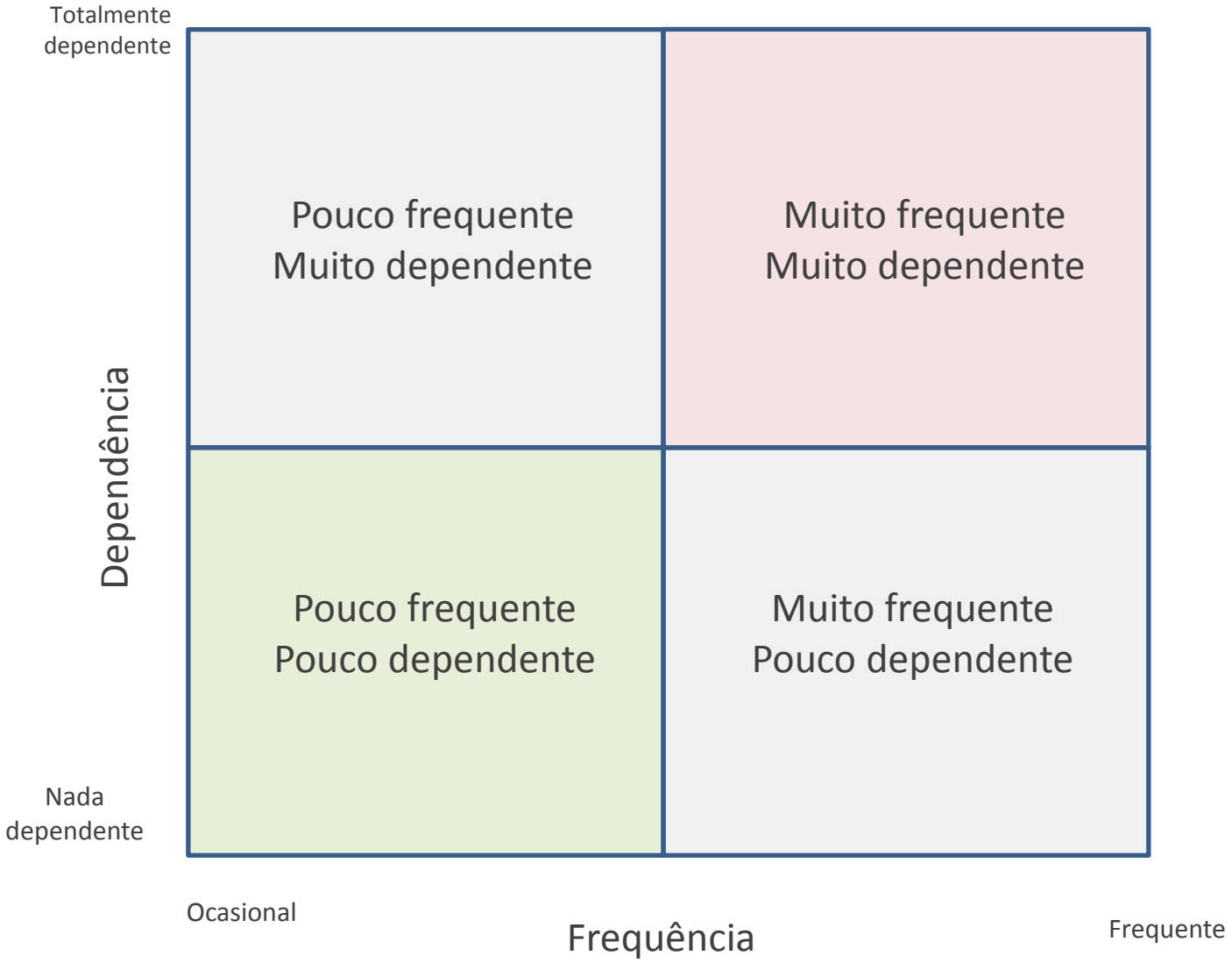
nov. de 2015 a fev 2016
aplicação piloto– questionário anónimo aplicado on-line

21 respostas

34% taxa de resposta

80 fichas de resultados

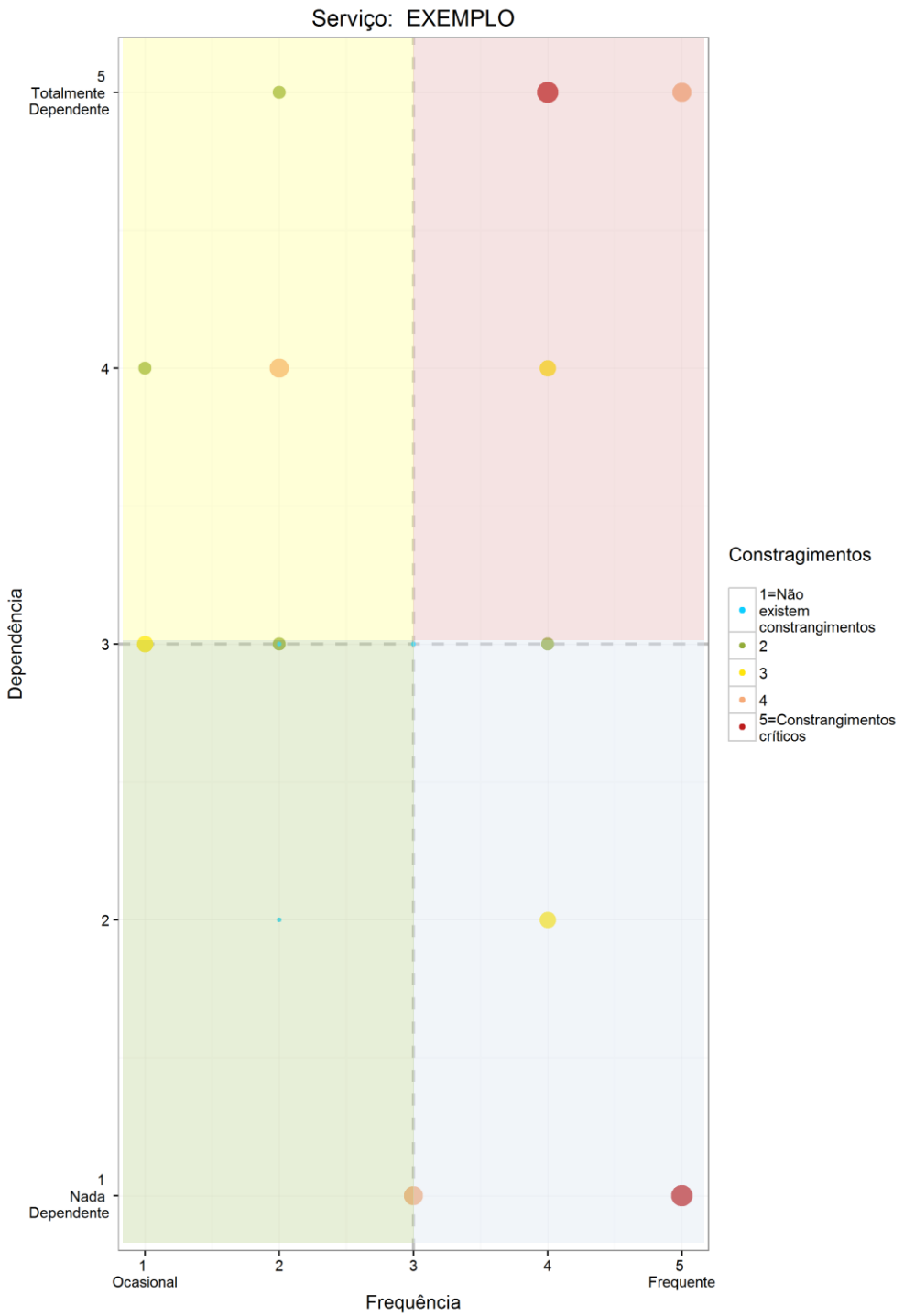
RESULTADOS


Totalmente dependente
Nada dependente
Dependência
Pouco frequente
Muito dependente
Muito frequente
Muito dependente
Pouco frequente
Pouco dependente
Muito frequente
Pouco dependente
Ocasional
Frequência
Frequente

RESULTADOS

- 1 =Não existem constrangimentos
- 2
- 3
- 4
- 5 =Constrangimentos críticos

TÉCNICO LISBOA



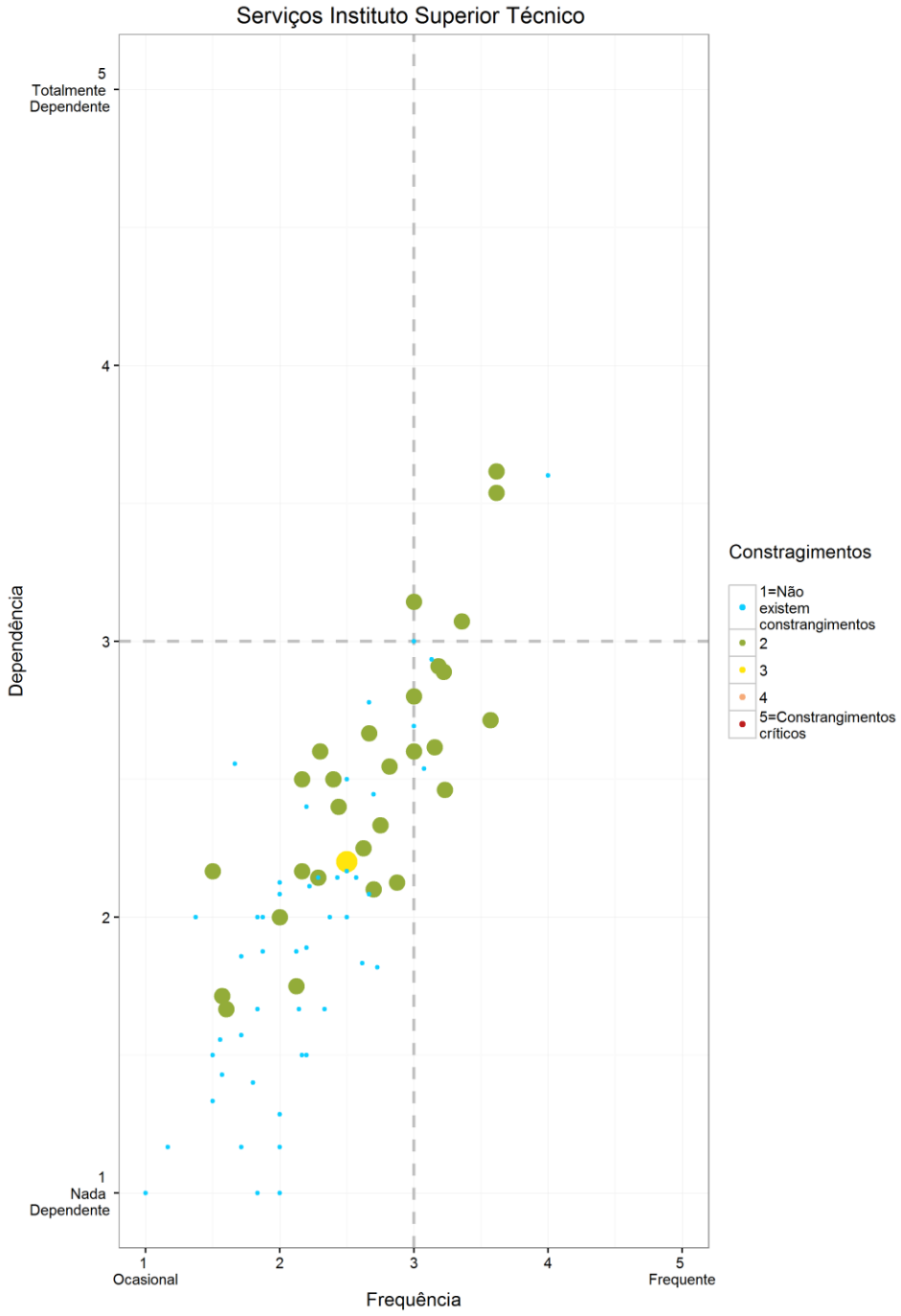
PROPOSTA DE NOVA TABELA/GRÁFICO

Como classifica a relação (frequência) Escala de 1 a 5 em que **1**= Ocasional (menos que 2 contactos/ano) e **5**= Frequente (pelo menos 2 contactos/semana)	Como classifica a dependência, para a execução das tarefas regulares do seu Serviço Escala de 1 a 5 em que **1**= Nada dependente e **5**= Totalmente dependente	Como classifica os constrangimentos na relação com o serviço Escala de 1 a 5 em que **1**= Não existem constrangimentos e **5**= Existem constrangimentos críticos	
1	3	●	4
1	4	●	2
2	2	●	1
2	3	●	2
2	4	●	3
2	5	●	2
3	1	●	3
3	3	●	1
4	2	●	3
4	3	●	2
4	4	●	3
4	5	●	5
5	1	●	5
5	5	●	4

TÉCNICO LISBOA

Média

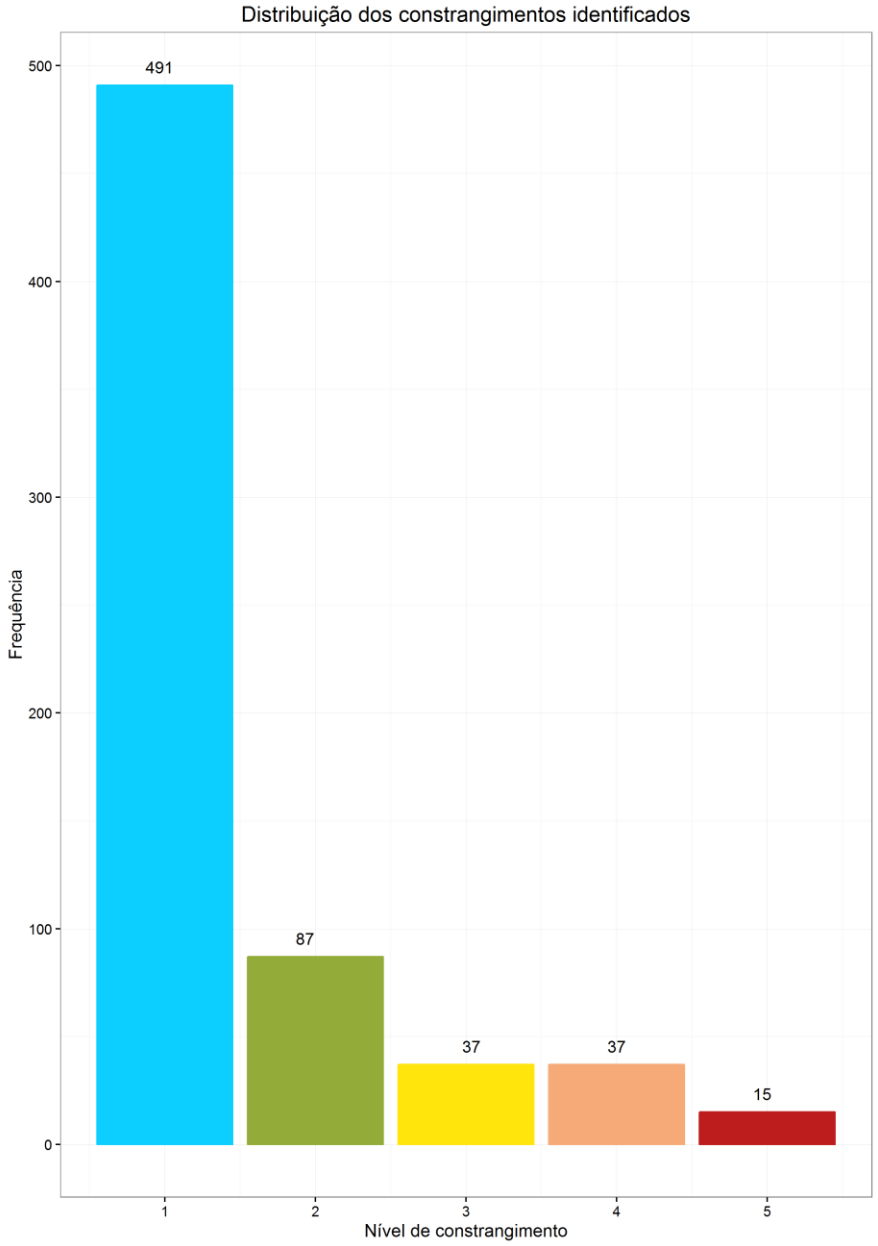
dos resultados obtidos por cada serviço



TÉCNICO LISBOA

TOTAL = 667 contributos

- 1 = 491 (74%)
- 1 + 2 = 578 (87%)
- 3 = 37 (5%)
- 4 + 5 = 52 (8%)



SUGESTÕES

Elogios

- Disponibilidade
- Simpatia

A Melhorar

- Comunicação
- Esclarecimentos
- Resposta tarda/Resposta não chega

Sugestões

- Maior celeridade
- Melhorar comunicação
- Atendimento telefónico mais disponível

NOTAS FINAIS IRIS

PONTOS FORTES

- Taxa de resposta relativamente pequena mas a reflexão é útil e o processo pode ser tão mais rico quanto mais respostas se conseguirem obter

PONTOS FRACOS

- Cerca de 2/3 dos dirigentes/coordenadores inquiridos não colaboraram na resposta
- Dificuldades na interpretação/compreensão das sugestões de melhoria
- Dificuldades na representação gráfica dos resultados que conduziram a dificuldades de leitura

SUGESTÕES DE MELHORIA

- Apelar à resposta por parte de todos os dirigentes
- Discutir o não tratamento das sugestões de melhoria (enviar em bruto)
- Discutir questão do anonimato (quem quiser se identificar?)
- Incluir outros parceiros de trabalho: órgãos de gestão, departamentos, coordenações de curso e projetos, …
- Adaptar o modelo tendo em conta os objetivos

TÉCNICO LISBOA

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO

2 . ASUS - INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

3. IRIS - INQUÉRITO DAS RELAÇÕES INTERSERVIÇOS

4. REFLEXÃO

REFLEXÃO CONJUNTA

SIQuIST
Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST

Assenta em duas componentes fundamentais

- auto avaliação
- avaliação externa

Baseado em processos de melhoria contínua da qualidade

Revisão cíclica dos resultados da instituição como um todo

Aferição total do cumprimento da sua missão e objetivos

REFLEXÃO CONJUNTA

Mais valia ASUS+IRIS	Sugestões de Melhoria
Oportunidade de reflexão interna • Sistemática, organizada, documentada **Auscultação externa (A3ES)** • Utentes (para quem trabalhamos) • Parceiros (com quem trabalhamos) **Promoção da colaboração entre serviços** • Comunicação/diálogo **Consolida o SIQuIST** • Política da qualidade • Cultura de qualidade • Estratégia para a melhoria contínua	• ... • ... • ... • ...