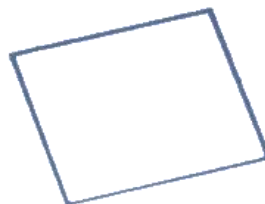
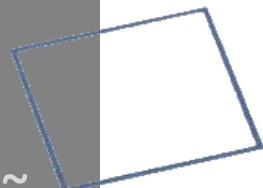
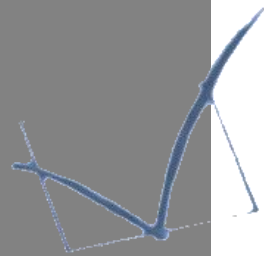




INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

SUPOORTE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS

SEI. IST. UTL. PT



Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST

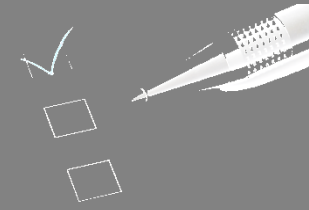
Resultados, Obstáculos e Acções de Melhoria - 2012

Junho 2013

AEP— Área de Estudos e Planeamento | Estudos e Projectos

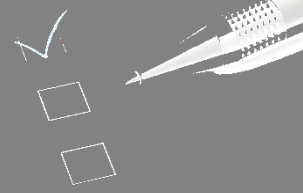
Rui Mendes (coord.) | João Fernandes | João Patrício

Síntese Metodológica



- Modelo internacional testado na administração pública e em universidades, adaptado ao caso do Técnico (**SERVPERF**):
 - Qualidade percebida face à interação que o utente teve com o serviço
 - A **percepção do desempenho é o factor determinante para aferir a satisfação**
- Processo de **selecção de indicadores** (10 fixos e até 15 opcionais) decorreu via plataforma online em Nov. e Dez. de 2012 (mais audição aos responsáveis/coordenadores que o solicitaram)
- Foi 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 (Lime Survey) com **recolha de dados** entre 6/12/2012 e 19/06/2013
- **Todos os serviços** onde a aplicação dos questionários era possível **foram contactados** para participar na avaliação (Áreas , Núcleos ou Gabinetes)
- Apenas foram consideradas como **base de sondagem válidas** as listagens com os registos dos **utilizadores efectivos** da Área/Núcleo ou Gabinete durante o ano de 2012, sendo que listagens de populações totais ou bases de sondagem onde não foram especificados quais os serviços utilizados pelo utente não foram consideradas como tal (os serviços nesta situação têm uma **ausência de base de sondagem**)

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

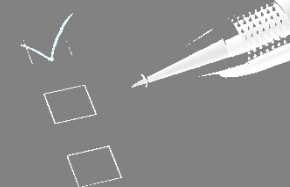
TANGIBILIDADE

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

Serviços avaliados & Taxas de resposta



| Serviço | Sigla | N | n | % | Base de Sondagem |
|--|-----------|-------|-----|------|------------------|
| Área de Estudos e Planeamento (Núcleo de Projectos/Núcleo de Avaliação) | AEP | 51 | 34 | 66,7 | S |
| Área de Estudos e Planeamento (Núcleo de Estatística e Prospectiva) | AEP - NEP | 41 | 30 | 73,2 | S |
| Área Académica do Tagus Park | AA_TP | 1179 | 127 | 10,8 | S |
| Biblioteca Central | BC | 10492 | 70 | 0,7 | N |
| Centro de Congressos | CC | 27 | 15 | 55,6 | S |
| Direcção de Recursos Humanos - Balcão de Atendimento Presencial | DRH-BAP | 2284 | 307 | 13,4 | N/S |
| Direcção de Recursos Humanos Via RT - Área Comum | DRH-AC | 1530 | 58 | 3,8 | N/S |
| Direcção de Recursos Humanos Via RT - Núcleo de Não Docentes e Bolseiros | DRH-NDB | 1530 | 70 | 4,6 | N/S |
| Direcção de Recursos Humanos Via RT - Núcleo de Docentes e Investigadores | DRH-NDI | 1530 | 28 | 1,8 | N/S |
| Direcção de Recursos Humanos Via RT - Núcleo de Prestação de Trabalho | DRH-NPT | 1530 | 89 | 5,8 | N/S |
| Direcção de Recursos Humanos Via RT - Núcleo de Remuneração, Protecções e Benefícios Sociais | DRH-NRPBS | 1530 | 36 | 2,4 | N/S |
| Gabinete de Apoio ao Tutorado | GATu | 166 | 24 | 14,5 | S |
| Gabinete de Comunicação e Relações Públicas | GCRP | 2462 | 74 | 3,0 | N/S |
| Gabinete de Orientação Pedagógica | GOP | 190 | 24 | 12,6 | S |
| Núcleo de Audiovisuais | NA | 190 | 13 | 6,8 | S |
| Núcleo de Apoio ao Estudante | NAPE | 156 | 28 | 17,9 | S |
| Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional | NMCI | 693 | 116 | 16,7 | S |
| Núcleo de Arquivo | NA | 44 | 17 | 38,6 | S |
| Núcleo de Projectos Comunitários | NPC | 105 | 40 | 38,1 | S |
| Núcleo de Reprografia | NR | 10492 | 155 | 1,6 | N |
| Núcleo Financeiro do Tagus Park | NF_TP | 104 | 23 | 22,1 | S |
| Recepção do Pavilhão Central | RPC | 10492 | 48 | 0,5 | N |

Taxa Global de Participação Efetiva

44%

22 em 49

Serviços com Base de Sondagem Própria

45%

10 em 22

Nota: N/S refere-se a bases de sondagem fornecidas como um bloco, sem discriminar qual o serviço utilizado pelo utente.



Resultados globais IST — Dimensões de Análise / Indicadores Obrigatórios

CONFIABILIDADE

5,8

- ▶ Realização de serviços no prazo indicado/acordado
- ▶ Realização de serviços conforme definido

5,7
5,8

CAPACIDADE DE RESPOSTA

5,6

- ▶ Agilidade/Rapidez no atendimento
- ▶ Disponibilidade permanente no atendimento

5,7
5,7

EMPATIA

5,5

- ▶ Entendimento das necessidades do utente
- ▶ Adequação dos horários de atendimento

5,7
5,1

GARANTIA/SEGURANÇA

5,9

- ▶ Competência/Conhecimento para esclarecimentos
- ▶ Bom trato/Educação dos funcionários

5,7
6,2

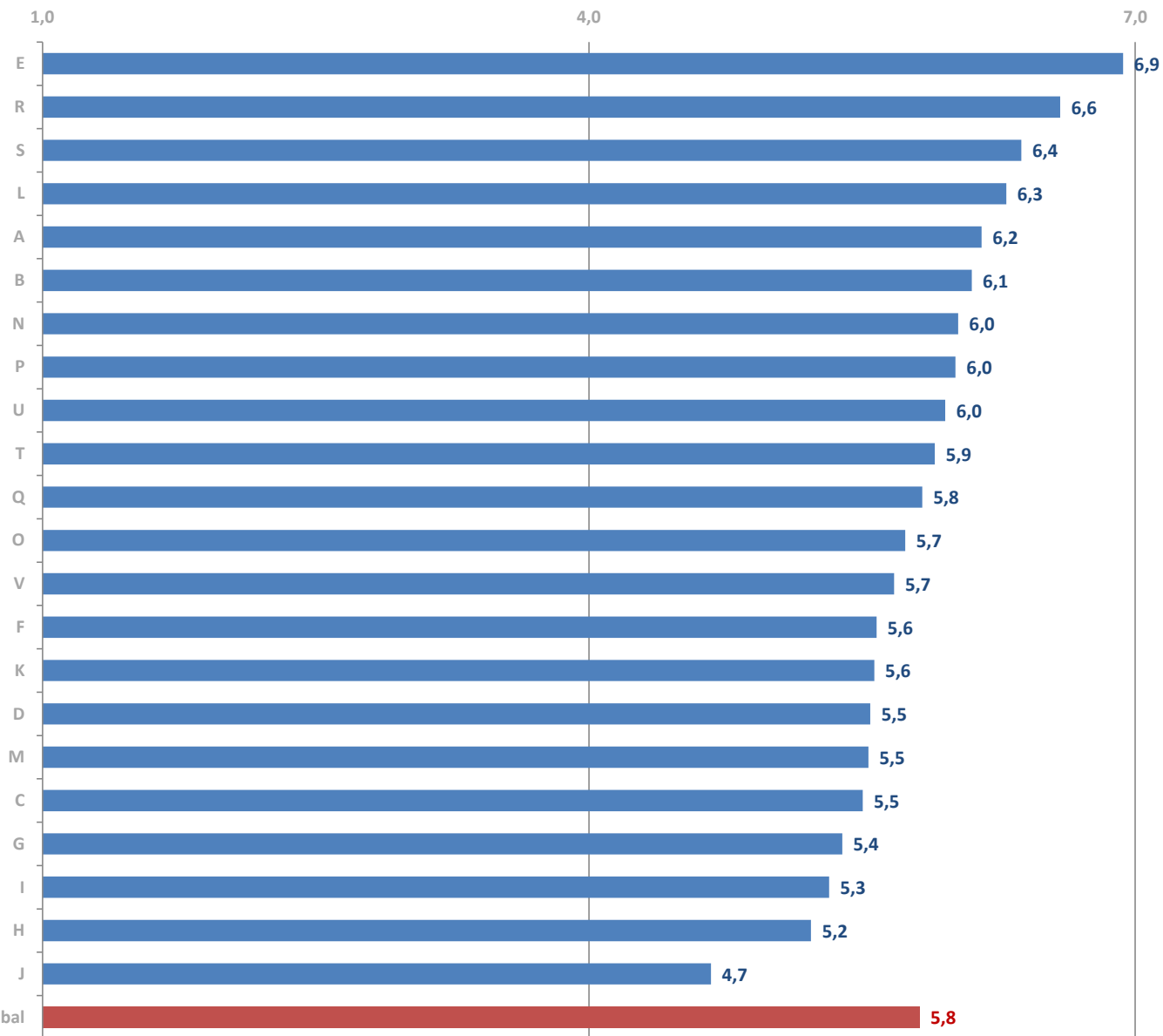
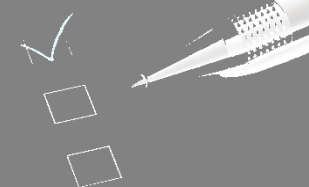
TANGIBILIDADE

5,2

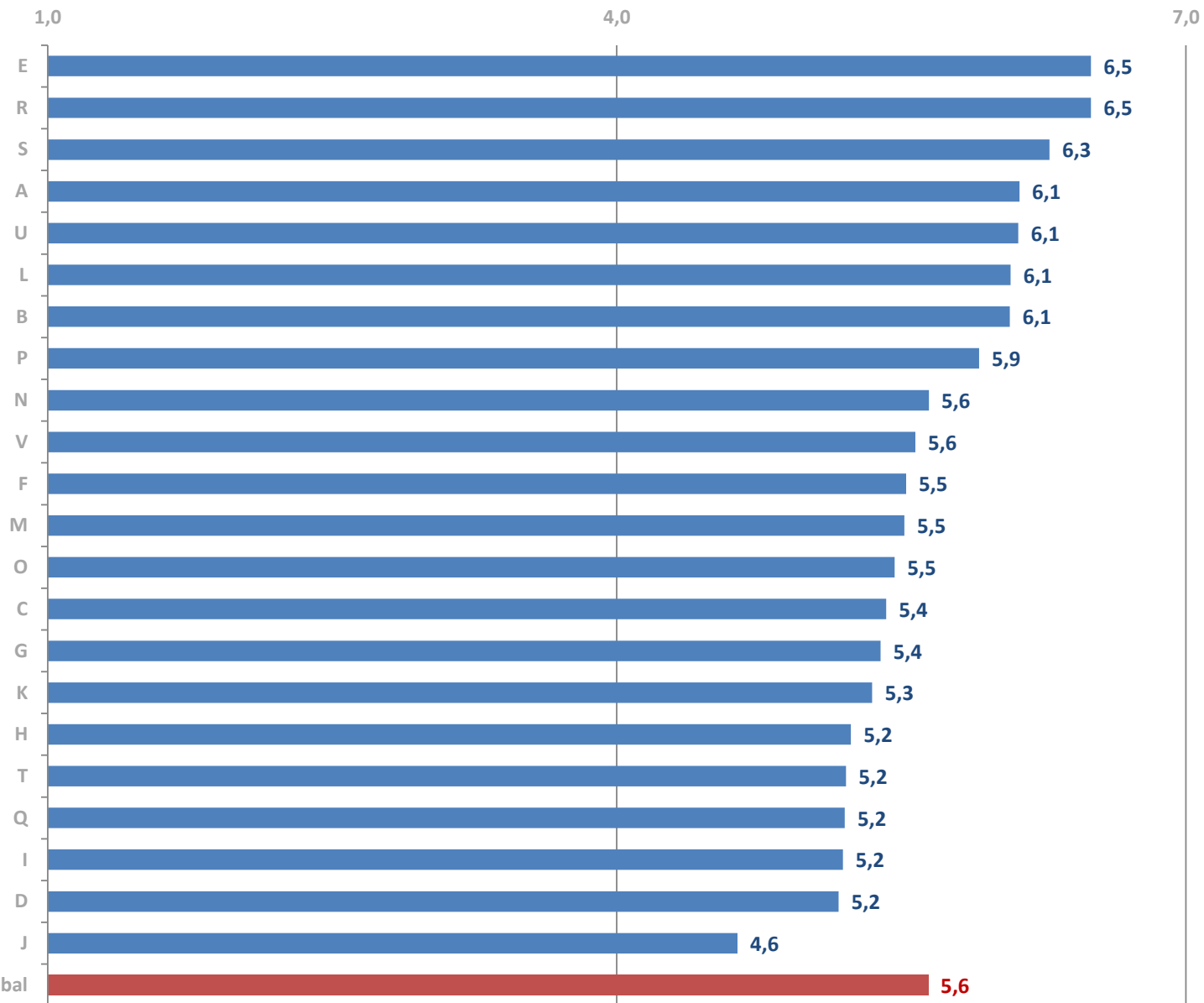
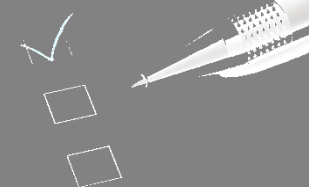
- ▶ Atratividade/Design do Website/Plataforma
- ▶ Navegabilidade do Website/Plataforma
- ▶ Funcionários com boa aparência e apresentação
- ▶ Instalações visualmente atrativas

4,9
5,0
6,0
5,4

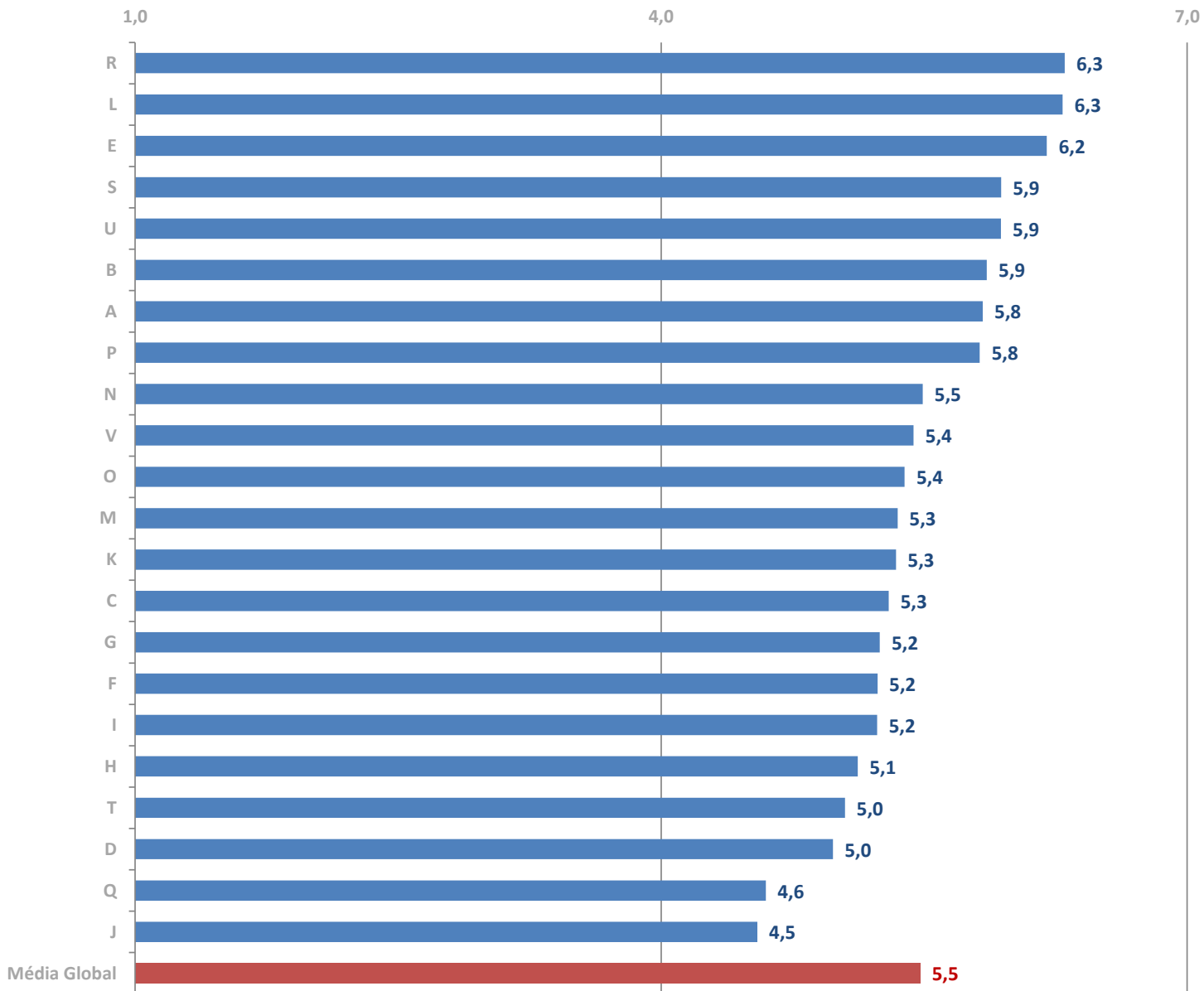
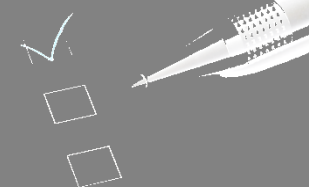
CONFIABILIDADE



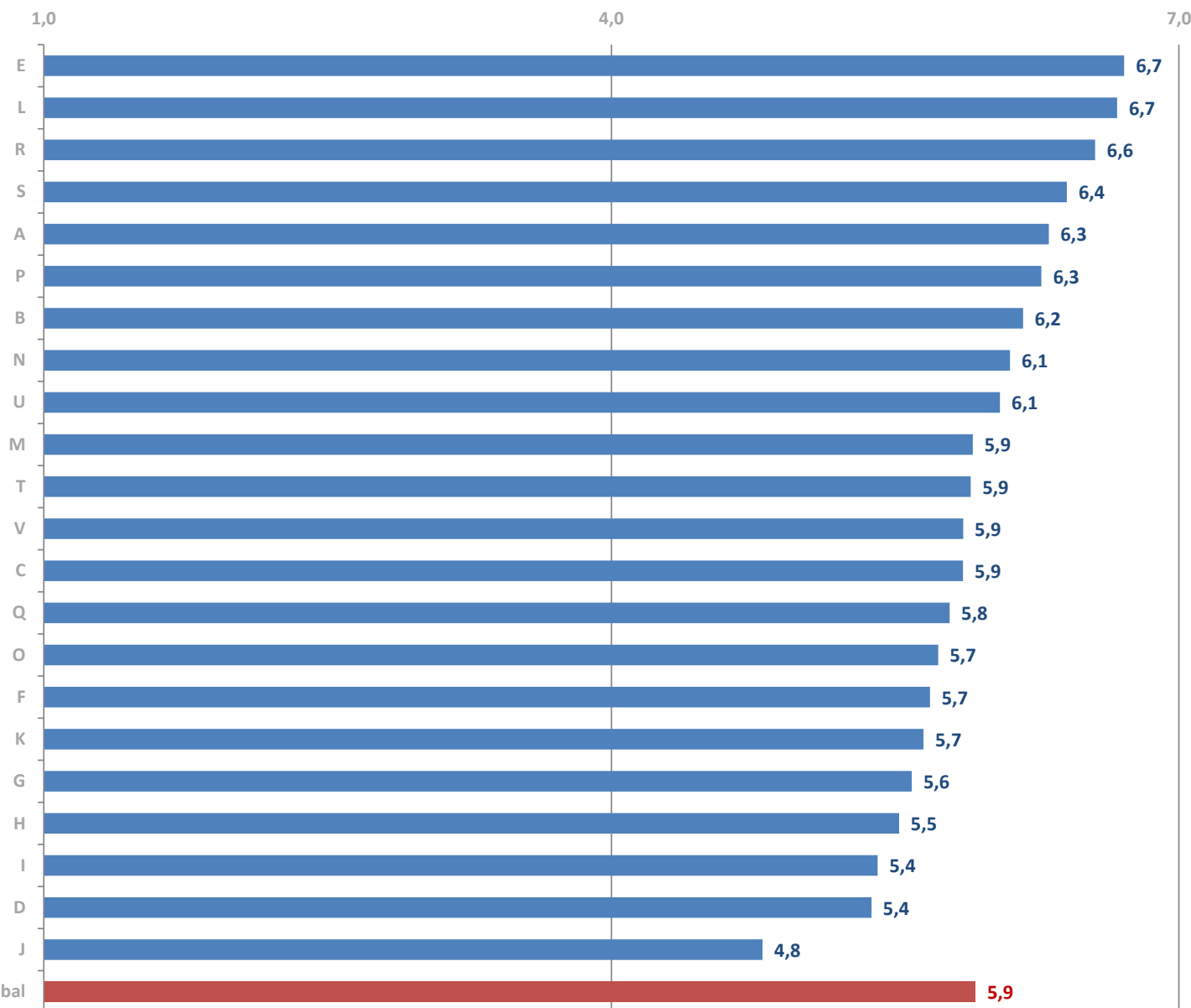
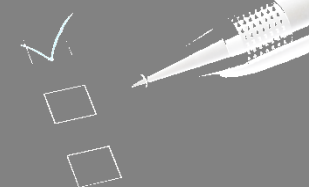
CAPACIDADE DE RESPOSTA



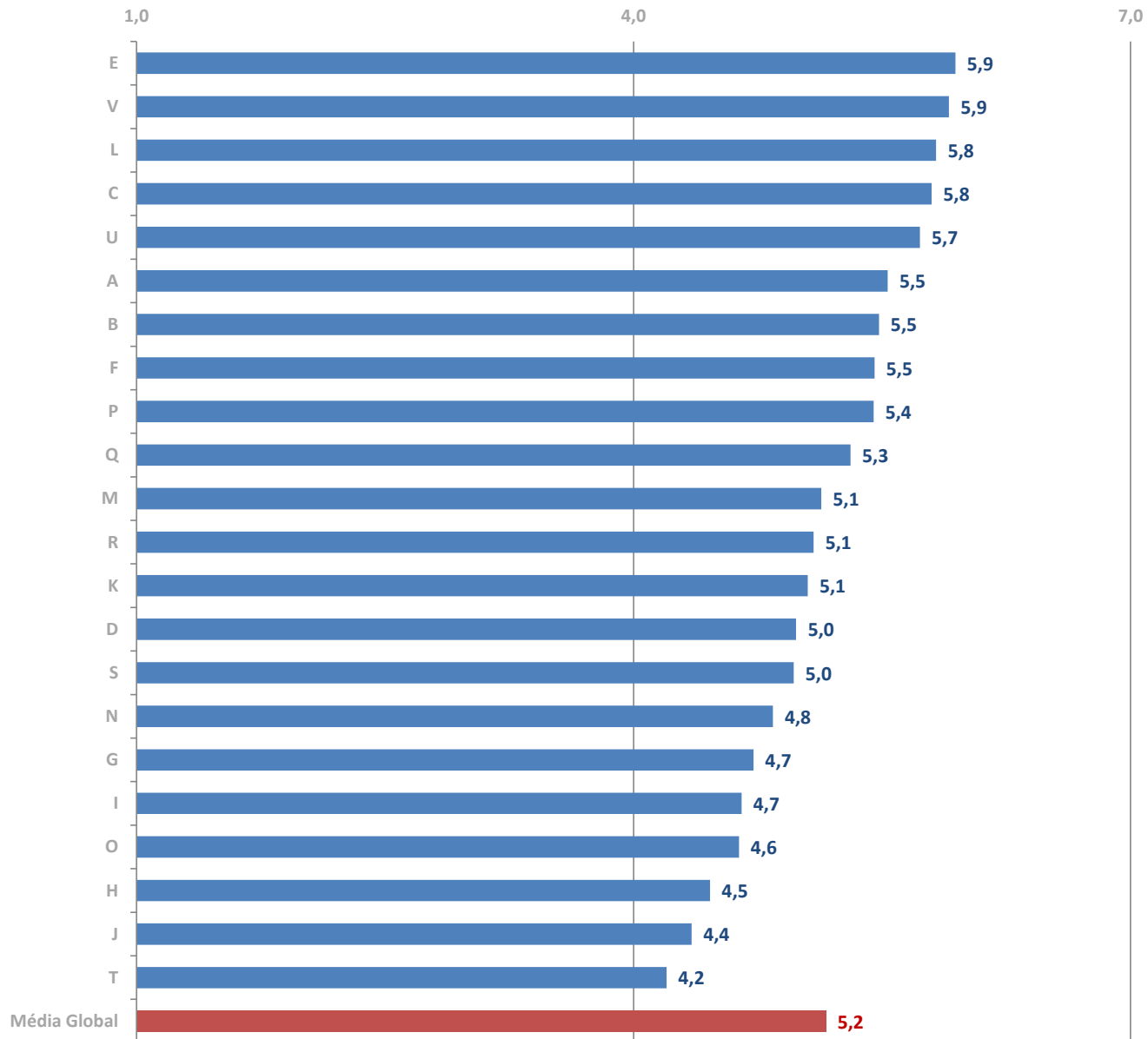
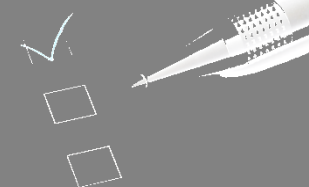
EMPATIA



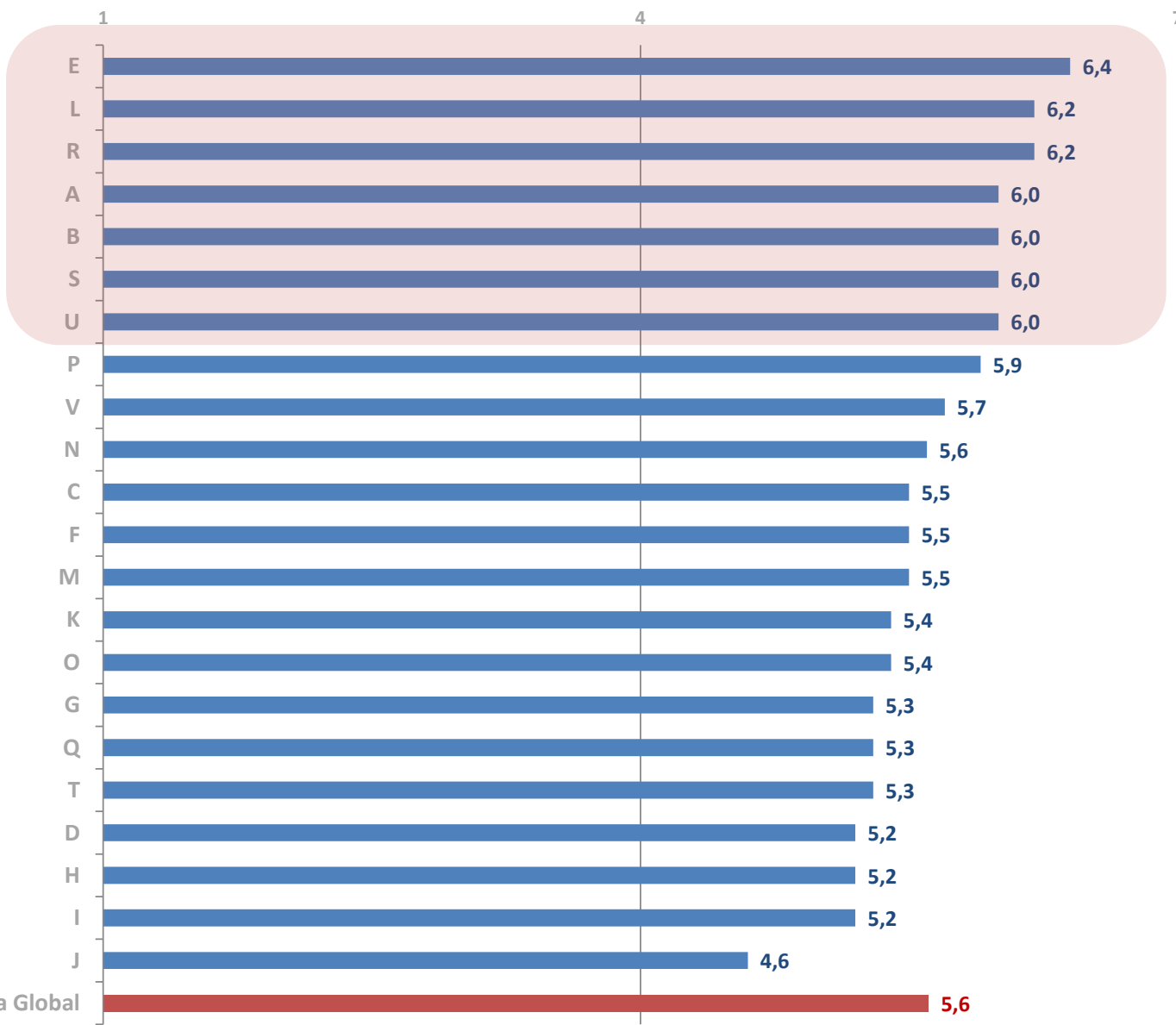
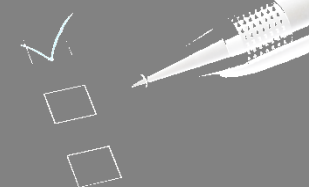
GARANTIA/SEGURANÇA



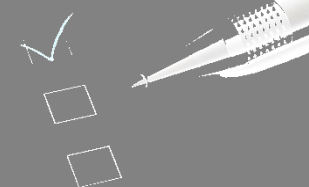
TANGIBILIDADE



Nível de satisfação global por serviço

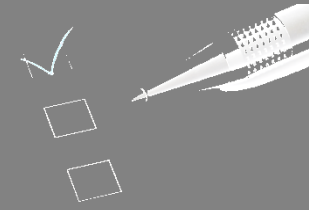


Comentários e Observações Gerais



- Todas as dimensões e indicadores obrigatórios têm uma avaliação positiva (>4)
- **31%** dos serviços avaliados têm um **valor médio de satisfação global entre 6 e 7**.
- A dimensão **Garantia/Segurança** apresenta o valor médio mais elevado (**5,9**), indiciando que é ao nível do profissionalismo e cortesia demonstrados pelos funcionários e colaboradores e ao **nível de segurança e confiança nos serviços prestados** que os utentes demonstram maior reconhecimento.
- A dimensão **Tangibilidade** apresenta o valor médio mais baixo (**5,1**). Este valor deve-se essencialmente a um **certo nível de insatisfação com os espaços físicos** tanto ao nível de **adequação para o serviço** como ao nível da sua **atratividade**. As **plataformas eletrónicas e Websites** também foram visadas como tendo **espaço para melhoria**, tanto a nível visual e de **design** como a nível da **utilização**.

Avaliação do processo



- **Revisão indicadores fixos/comparativos atuais**
- **Averiguar a necessidade de reformulação semântica de alguns dos indicadores utilizados**
- **Necessidade de mobilizar/sensibilizar 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**
- **Número considerável de serviços com ausência de bases de sondagem dos seus utilizadores** (ndr: bases de sondagem – listagem com contactos conhecidos)
- **Bases de sondagem com qualidade inferior à exigida** (Inclusão de contactos que não foram utentes dos serviços)