



METODOLOGIA PARA APLICAÇÃO DO INQUÉRITO ASUS

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS
UTENTES DOS SERVIÇOS**

Revisto
13/09/2018

Aprovado Setembro de 2018
CONSELHO PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

CONTEÚDO

1. ENQUADRAMENTO	3
2. BREVE NOTA HISTÓRICA	3
3. METODOLOGIA	4
A - Objectivos	4
B1 - Recolha de dados	4
B2 - População Alvo	5
B3 - Período de aplicação	5
B4 - Dimensões de análise	5
C1 - Aplicação e impacto	6
C2 - Apresentação de resultados e respetivos critérios	6
C3 - Divulgação dos resultados/outputs	6
4. ANEXOS	7
I. Exemplo de modelos do questionário asus	7
II. Exemplo de ficha de resultados do inquérito ASUS	8
III. Lista de serviços com atendimento ao público	9
IV. Lista de serviços de acordo com estrutura orgânica do IST (2017)	10

1. ENQUADRAMENTO

Esta iniciativa enquadra-se numa estratégia global do IST para a promoção da melhoria contínua do funcionamento dos serviços técnicos e administrativos da escola e constitui uma das ferramentas do Sistema Interno de Gestão da Qualidade¹² (SIQuIST), acreditado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES³) no ano 2013 por um período de 6 anos (2013-2019).

No âmbito do desenvolvimento do SIQuIST, a Área de Estudos, Planeamento e Qualidade (AEPQ), em colaboração com responsáveis de vários serviços, propôs-se fazer, no ano 2011, um levantamento da satisfação dos respetivos utentes com o objetivo primordial de a quantificar de um modo objetivo, adaptando o modelo SERVPERF (Cronin e Taylor, 1992⁴), *Service Performance*, de aplicação simples, amplamente utilizado e validado internacionalmente, e que permite gerar resultados orientadores para a melhoria do funcionamento dos serviços.

Este modelo de avaliação foi pensado para envolver os serviços na sua planificação e aplicação, recorrendo a um conjunto de indicadores comuns que visam uma recolha periódica de acordo com uma perspetiva longitudinal.

A aplicação destes inquéritos constitui uma das ferramentas que visa dar cumprimento ao estabelecido no quadro de referência publicado pela A3ES⁵ conforme estabelecido, em particular, no seguinte referencial:

Referencial 10: Recursos materiais e serviços (A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.) e da respetiva explicitação: “*Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio*”

2. BREVE NOTA HISTÓRICA

O ano de 2011 marcou o arranque desta iniciativa (Avaliação da Satisfação dos Utentes do Serviços) sob o formato de projeto-piloto. Esta primeira aplicação serviu não apenas o propósito de avaliação da satisfação com os serviços prestados, mas também para a identificação de necessidades de adaptação, evolução e correção das diferentes etapas do processo de aplicação do questionário e da sua metodologia.

Nos anos 2012 e 2013⁶, com as primeiras aplicações e teste do modelo, conseguiu-se uma adesão dos serviços do IST de 40% e 69%, respetivamente tendo sido identificadas as seguintes debilidades na aplicação do mesmo:

- fraca adesão dos serviços e respetivos utentes para a participação no processo;
- dificuldades dos serviços no fornecimento de listagem dos seus utentes (contactos desconhecidos);
- bases de sondagem (listagens dos utentes) com qualidade inferior à exigida (ex: inclusão de contactos que não foram utentes dos serviços);

¹ Autoavaliação SIQuIST: Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST, Maio 2017. https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/22/autoavaliacao-siquist_8junho2017-fv.pdf

² Regulamento SIQuIST. https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/1091393/1/regulamento%20SIQuIST_ aprovado_CE.pdf

³ Resultados do processo de acreditação do SIQuIST, <http://a3es.pt/pi/resultados-acreditacao/instituto-superior-tecnico>

⁴ Cronin, J.J. e Taylor, S.A. (1992), “Measuring service quality: reexamination and extension”, *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp. 55-68.

⁵ Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, 2016. http://a3es.pt/sites/default/files/A3ES_ReferenciaisSIGQ_201610.PDF

⁶ Resultados das aplicações de 2011 a 2013. <https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/inqueritos/avaliacao-da-satisfacao/>

- sobrecarga dos utentes, que são questionados várias vezes (convites à participação em inquéritos de vários serviços) e acabam por demonstrar cansaço, manifestando-se este por taxas de resposta sucessivamente decrescentes.

Em face destas debilidades, no ano 2014 foram debatidas alterações da metodologia. Entre outros aspetos foi repensado o conceito de utente. Até essa altura, assumiam-se todas as relações de trabalho, clientela, usufruto, gestão, desde que implicassem um pedido ou serviço, como relações de “utente” e como tal podiam ser avaliadas com um instrumento único. Contudo, verificou-se que o modelo avaliava também relações diferenciadas. Por conseguinte, a relação de um pedido de formulário num balcão de atendimento ao público confundia-se com uma relação contínua e duradoura entre serviços, com pedidos da gestão, ou com relações de colaboração.

Neste sentido, mantendo-se os objetivos de monitorizar a qualidade dos serviços prestados e de melhoria contínua dos serviços com base na satisfação dos utentes e outros parceiros, propôs-se um modelo alternativo à metodologia aplicada até então, separando-se as relações de trabalho das relações entre utente e prestador de serviço.

A definição dos serviços a utilizar um e outro modelo foi estabelecida de forma colaborativa com os serviços. Dentro deste novo modelo decidiu-se utilizar um instrumento específico de avaliação da satisfação dos utentes (ASUS) apenas para os serviços com atendimento ao público (através de balcão, telefone, etc...). Todos os outros serviços, cuja atividade inclui relações de trabalho sem um atendimento específico de um público, passaram a estar envolvidos num modelo de análise das relações entre serviços (IRIS).

Assim, foi aplicado em 2015 e 2016 este novo modelo, tendo sido ajustada a metodologia apresentada em conformidade com os resultados da experiência piloto.

O Regulamento Geral de Proteção de Dados⁷ (RGPD), impôs um conjunto de regras que exige uma nova revisão da metodologia de aplicação do inquérito ASUS que obvie os constrangimentos que possam surgir da aplicação deste inquérito nos moldes anteriormente previstos.

A proposta (cf. Secção 3. Metodologia) dos INQUÉRITOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS (ASUS) que se apresenta a seguir é resultado desta reflexão e pretende constituir mais um instrumento sólido que possa contribuir para a identificação de oportunidades de melhoria no funcionamento dos serviços do IST.

3. METODOLOGIA

A - OBJECTIVOS

O Inquérito ASUS é uma ferramenta do SIQuIST, desenvolvido com o objetivo de contribuir para a avaliação e identificação de oportunidades de melhoria no funcionamento dos serviços, com atendimento ao público do Técnico.

Tem como principais objetivos:

1. apurar a qualidade percebida pelos utentes dos serviços do Técnico, através da avaliação da sua satisfação;
2. detetar oportunidades de melhoria dos serviços.

B1 - RECOLHA DE DADOS

A AEPQ assume a gestão do processo com a aplicação do inquérito anónimo online de acesso via Link/QRCode divulgado e com apelo à participação (poster) no local do atendimento, durante um período de tempo predeterminado (aproximadamente 15 dias). Simultaneamente poderá ser divulgado no *website* do respetivo serviço e alternativamente poderá ser aplicado fisicamente em papel.

⁷ Disponível no Espaço RGPD da CNPD. <https://www.cnpd.pt/bin/rgpd/rgpd.htm>

B2 - POPULAÇÃO ALVO

Utentes de todos os serviços do Técnico com atendimento ao público, conforme lista Anexa.

B3 - PERÍODO DE APLICAÇÃO

O questionário será aplicado de 2 em 2 anos, preferencialmente durante o mês de outubro, salvo se se identificarem situações específicas cujo período de avaliação não seja considerado oportuno. Nesses casos, o serviço poderá solicitar à AEPQ a aplicação no período que considerar mais pertinente ou solicitar a aplicação anual deste inquérito.

B4 - DIMENSÕES DE ANÁLISE

As dimensões de análise estão de acordo com o modelo SERVPERF, que podem ser resumidas da seguinte forma:

(Con)Fiabilidade	Habilidade para desempenhar o serviço concluindo-o de 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 e equipamentos, funcionários e aparência em geral
Garantia/Segurança	Refere-se ao profissionalismos e cortesia demonstrados que inspira credibilidade ao utente conferindo-lhe assim uma sensação de segurança em relação ao serviço

As questões, comuns a todos os serviços que abrangem as dimensões constantes da tabela, foram adaptadas à realidade do IST e dos serviços não correspondendo inteiramente às 22 do modelo SERVPERF, tendo reduzidas para 10, sendo solicitada a justificação de avaliações negativas e comentários ou sugestões de melhoria. A sua formulação e escala foram também modificadas de acordo com as necessidades sentidas em aplicações anteriores, variando de escala de concordância para escala de satisfação.

Dimensão	Fatores	Variável
(Con)fiabilidade	1. Os serviços são realizados conforme definido 2. Os serviços são realizados no prazo indicado	1. Cumprimento do serviço 2. Prazo de realização do serviço
Capacidade de resposta	3. Os colaboradores demonstram agilidade e rapidez no atendimento 4. Os colaboradores estão sempre disponíveis para o atendimento	3. Agilidade e rapidez no atendimento 4. Disponibilidade no atendimento
Empatia	5. O horário de atendimento é adequado 6. Os colaboradores demonstram um bom entendimento das necessidades do utente	5. Horário de atendimento adequado 6. Bom entendimento das necessidades do utente
Tangibilidade	7. o serviço dispõe de recursos tecnológicos adequados OU As instalações físicas são visualmente atrativas 8. Atratividade/Design do Website/Plataforma OU Navegabilidade do Website/Plataforma	7. Instalações do serviço 8. Materiais/recursos tecnológicos utilizados
Garantia/segurança	9. Os colaboradores demonstram conhecimentos para o esclarecimento de questões 10. Os colaboradores demonstram simpatia e cortesia no atendimento	9. Capacidade para o esclarecimento de questões (Dúvidas) 10. Cortesia no atendimento

C1 - APLICAÇÃO E IMPACTO

Os resultados destes inquéritos deverão ser alvo de apreciação do responsável por cada Serviço e integrados no respetivo Plano de Melhoria.

C2 - APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS E RESPETIVOS CRITÉRIOS

Na Ficha de Resultados do inquérito **ASUS** deve constar:

- Apresentação gráfica dos resultados por dimensão/indicador com indicação da frequência e da média para cada indicador em análise;
- ISS - Índice de Satisfação do Serviço (média de todas as respostas apuradas);
- Desvio Padrão por Fator e Variável;
- Mediana.

C3 - DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS/OUTPUTS

Sendo a recolha anónima (inquiridos não identificáveis), os resultados serão públicos e poderão ser divulgados na página da internet de cada serviço ou, na sua ausência, afixados nas instalações do serviço.

Os Órgãos de Gestão da escola têm acesso a todos os documentos relacionados com os resultados dos inquéritos. Neste sentido apenas o CG e a AQAI no âmbito de eventual auditoria ao serviço, têm acesso aos resultados tratados pela AEPQ.

4. ANEXOS

I. EXEMPLO DE MODELOS DO QUESTIONÁRIO ASUS

Avaliação da Satisfação com os Serviços Prestados pelo Serviço “XX”

Este questionário insere-se no processo de avaliação da satisfação dos utentes dos serviços do IST que visa essencialmente apurar informações que permitam melhorar a sua qualidade, sendo confidencial e garantindo desta forma o anonimato das respostas.

Uma nota sobre privacidade:

Este inquérito é anónimo.

O registo das respostas ao inquérito não contém qualquer informação sobre a sua identidade. Se usou um código para aceder a este inquérito este código não será guardado junto com as suas respostas. O código é gerido numa base de dados separada e apenas é utilizado pelo programa para registar que concluiu o inquérito. Não há forma de relacionar os códigos dos convidados a participar no inquérito com as respostas dadas. A sua participação é de carácter voluntário, pelo que a decisão de participar é livre e pessoal. Pode recusar ou retirar o consentimento a qualquer momento se assim o desejar.

Ao prosseguir garante que leu e concordou com as indicações acima e que aceita colaborar livre e voluntariamente neste inquérito.

Para mais informações consulte o [“Regulamento para a elaboração e aplicação e de inquéritos no IST”](#) disponível na página web da Área de Estudos, Planeamento e Qualidade (AEPQ)

Declaração de consentimento informado



Ao dar continuidade ao preenchimento deste inquérito declaro que li e compreendi a informação supramencionada

1. **Selecione o Serviço (lista de seleção)**
2. **Data do Contacto (data)**
3. **Estimativa do número de vezes que contacta o serviço (selecione uma opção)**
 - a) Anual
 - b) 2 vezes/ano
 - c) Mensal
 - d) Semanal
 - e) Diário
4. **Avaliação da Satisfação com o Serviço XXX**

Indique o seu nível de satisfação, assinalando na coluna correspondente ao seu GRAU DE SATISFAÇÃO com cada tópico:

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1 Totalmente insatisfeito	2	3	4 Nem satisfeito, nem insatisfeito	5	6	7 Totalmente satisfeito
- Cumprimento do serviço							
- Prazo de realização do serviço							
- Agilidade e rapidez no atendimento							
- Disponibilidade para o atendimento							
- Horário de atendimento							
- Entendimento das necessidades do utente							
- Instalações do serviço							
- Materiais/recursos tecnológicos utilizados							
- Capacidade para esclarecimento de questões (dúvidas)							
- Cortesia no atendimento							

2 Justifique as avaliações que atribuiu (apenas para avaliações < 4):

3. Utilize este espaço para quaisquer comentários ou sugestões adicionais:

Obrigado por ter concluído este questionário.

II. EXEMPLO DE FICHA DE RESULTADOS DO INQUÉRITO ASUS

Área/Núcleo “DESIGNAÇÃO” (“ano”)

Responsável pela aplicação: AEPQ

Modo de aplicação: Inquérito online via limesurvey.

Período de aplicação: __/__/201_ – __/__/201_

População/Base de sondagem: n.º de utentes (inquiridos)

Taxa de resposta: % respostas(n=n.º de respondentes)

SERVIÇO: xxxxxx	Classif. 1	Classif. 2	Classif. 3	Classif. 4	Classif. 5	Classif. 6	Classif. 7	MÉDIA	MEDIANA
FREQUENCIA (%)									
(CON)FIABILIDADE									
– Cumprimento do serviço		4,3	4,3	8,7	26,2	56,5		6,3	7
– Prazo de realização do serviço		4,3	4,3	4,3	21,7	65,4		6,4	7
CAPACIDADE DE RESPOSTA									
– Agilidade e rapidez no atendimento		12,5	18,8	25,0	25,0	18,7		5,2	5
– Disponibilidade para o atendimento		6,3	31,1	18,8	37,5	6,3		5,1	5
EMPATIA									
– Horário de atendimento	4,3			8,7	26,1	60,9		6,3	7
– Entendimento das necessidades do utente				9,1	31,8	59,1		6,5	7
TANGIBILIDADE									
– Instalações do serviço	4,3			13,1	30,4	52,2		6,2	7
– Materiais/recursos tecnológicos utilizados			4,3		8,7	87,0		6,8	7
GARANTIA/SEGURANÇA									
– Capacidade para esclarecimento de questões (dúvidas)	4,3			8,7	26,1	60,9		6,3	7
– Cortesia no atendimento		4,8	4,8	19,0	42,8	28,6		5,9	6

Média = Índice de Satisfação do Serviço (ISS) = 6,2

Mediana = 6

NOTA: eventuais sugestões e comentários (anónimos) são enviados diretamente ao Dirigente do Serviço.

III. LISTA DE SERVIÇOS COM ATENDIMENTO AO PÚBLICO

SERVIÇO
Núcleo de Compras e Aprovisionamento
Núcleo de Tesouraria
Gabinete de Apoio Técnico a Projetos e ao Investigador (GATPI)
Núcleo de Projetos Internacionais (DF/A. Projetos) – DF/AP/NPI
Núcleo de Projetos Nacionais (DF/A. Projetos) – DF/AP/NPN
Núcleo de Projetos do IPFN
Núcleo de Projetos de DECivil
Núcleo de Serviços de saúde do IST
Núcleo de Atendimento e Documentação (NAD)
Núcleo de Projetos e Recursos Humanos do CTN
Núcleo de Recursos Financeiros do CTN
Núcleo de Apoio Técnico e Logístico do CTN
Área de Gestão Administrativa e Financeira do Taguspark
Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos do TagusPark
Núcleo de Informática do Tagus Park
Núcleo de Serviços Gerais –AAG/NSG
Área de Graduação
Área de Pós Graduação
Gabinete de Organização Pedagógica - GOP
Gabinete de Apoio ao Tutorado – GATu
Direção de Aplicações e sistemas de Informação + (Atendimento)
Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional (NMCI)
Gabinete de Comunicação e Relações Públicas - A. Comun. Imagem/GCRP (RECEÇÃO+LOJA)
Núcleo de Apoio ao Estudante – Comum. Imagem/NAPE
Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos - NGMCC +

IV. LISTA DE SERVIÇOS DE ACORDO COM ESTRUTURA ORGÂNICA DO IST⁸ (2017)

Pres	Presidente do IST
1	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
2	Assessorias ao Conselho de Gestão
GF	VP Gestão Financeira/Administrador
3	Direção Orçamental e Patrimonial
4	Assessoria Técnica
5	Núcleo de Património
6	Núcleo de Compras e Aprovisionamento
7	Direção contabilística
8	Assessoria Técnica
9	Núcleo de Execução Orçamental
10	Núcleo de Contabilidade
11	Núcleo de Tesouraria
12	Direção de Projetos
13	Gabinete de Apoio Técnico a Projetos e ao Investigador (GATPI)
14	Núcleo de Projetos Internacionais
15	Núcleo de Projetos Nacionais
16	Núcleo de Projetos do
17	Núcleo de Projetos de DECivil
GA	VP Gestão Administrativa/Administrador
18	Direção de Apoio Jurídico – DJ
19	Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
20	Núcleo de Estatística e Prospetiva
21	Núcleo de Estudos e Projetos
22	Núcleo de Serviços de Saúde do IST
23	Núcleo de Secretariado do Conselho de Gestão
24	Direção de Recursos Humanos
25	Assessoria Técnica da DRH
26	Área de Gestão de Recursos Humanos
27	Núcleo de Atendimento e Documentação
28	Núcleo de Remunerações e Proteção Social
29	Núcleo de Prestação do Trabalho
30	Núcleo de Docentes e Investigadores
31	Núcleo de Técnicos & Administrativos e Bolseiros
G_CTN	VP Gestão do Campus Tecnológico e Nuclear
32	Área de Serviços do Administrativos do CTN
33	Núcleo de Projetos e Recursos Humanos do CTN
34	Núcleo de Recursos Financeiros do CTN
35	Núcleo de Assessoria do CTN
36	Núcleo de Apoio Técnico e Logístico do CTN
37-39	Laboratório de Energia Nuclear (3 Núcleos)
40-42	Laboratório de Proteção e segurança Radiológica (3 Núcleos)
43-45	Laboratório de Aceleradores e Tecnologias de Radiação (3 Núcleos)
G_TP	VP Gestão do Campus do Taguspark
46	Área de Gestão Administrativa e Financeira do Taguspark
47	Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos do Taguspark
48	Núcleo de Apoio Geral do Taguspark
49	Gestor de Edifícios do Taguspark
50	Núcleo de Informática do Taguspark
GIE	VP Gestão de Instalações e Equipamentos /Administrador
51	Direção técnica

⁸ em: http://aqai.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/27/desp-1503_2017-de-14-de-fev-rofnatist-2.pdf

52	Gestores de Edifícios
53	Área de Apoio Geral
54	Núcleo de Serviços Gerais
55	Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
56	Núcleo de Alojamento
57	Área de Instalações e Equipamentos
58	Núcleo de Obras
59	Núcleo de Manutenção
60	Núcleo de Segurança Higiene e Saúde
61	Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congresso
62	Núcleo de Arquivo
63	Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
AA	VP Assuntos Académicos /Administrador
64	Direção Académica
65	Área de Graduação
66	Área de Pós-Graduação
67	Gabinete de Organização Pedagógica
68	Gabinete de Apoio ao Tutorado
69	Gabinete de Formação ao Longo da Vida
TIC	VP Tecnologias de Informação e Comunicação
70	Direção de Aplicações e sistemas de Informação
71	Núcleo de Aplicações e Processos
72	Núcleo de Integração e Arquitetura de Software
73	Núcleo de design e Multimédia
74	Direção de Infraestruturas Aplicacionais
75	Núcleo Redes e Comunicações
76	Núcleo de Sistemas
77	Núcleo de Suporte ao Utilizador
AI	VP Assuntos Internacionais
78	Área de Assuntos Internacionais
79	Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional
80	Núcleo de Relações Internacionais
CI	VP Comunicação e Imagem
81	Área de Comunicação e Imagem
82	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
83	Núcleo de Apoio ao Estudante
ELE	VP Empreendedorismo e Ligações Empresariais
84	Área de Transferência de Tecnologia
85	Núcleo de Propriedade Intelectual
86	Núcleo de Parcerias Empresariais
UNI	Unidades
87	Coordenações de Serviços
88	Coordenação de Contabilidade
89	Gestão de Edifícios
UNI_ESP	Unidades Especializadas
90	Laboratório de análises do IST
91-95	Área de Laboratório de Análises (5 núcleos)
96	Microlab
97	ISTARTLAB
98	IST Press
99	Núcleo de Oficinas do IST
TOTAL DE 99 SERVIÇOS	