



2018

INQUÉRITO ASUS

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS
UTENTES DOS SERVIÇOS

janeiro de 2019

Área de Estudos, Planeamento e Qualidade

FICHA TÉCNICA

INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS ASUS

COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO: Área de Estudos, Planeamento e Qualidade (AEPQ)

PERÍODO DA RECOLHA DOS DADOS:

- Junho/julho de 2018 (papel)
- outubro de 2018 (QRCode)

Índice

Sumário executivo.....	4
Enquadramento	5
Metodologia e Tratamento de Dados	6
Resultados	8
Conclusões	9
Referências.....	10

Sumário executivo

Este relatório apresenta os resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços (ASUS) aplicado no ano 2018 aos serviços do Instituto Superior Técnico (IST) com atendimento. O Inquérito ASUS é uma ferramenta do Sistema integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST), desenvolvida com o objetivo de contribuir para a avaliação e identificação de oportunidades de melhoria no funcionamento dos serviços do Técnico.

O inquérito ~~ASUS~~ foi aplicado online (excetuando 2 casos em que foi aplicado em papel) durante o mês de outubro de 2018 por apelo à participação através de poster afixado nos locais de atendimento ao público e com link e QRCode devolvendo uma página web com lista dos Serviços do IST com atendimento e do acesso online para os respetivos inquéritos. Foi também desenvolvido um poster auxiliar para cada serviço com identificação do serviço, e link/QRCode com direcionamento direto para o questionário do respetivo serviço. No dia 15 de outubro foi enviado um email à comunidade IST para melhor divulgação destes inquéritos e com um apelo à participação.

Os resultados apurados permitiram, em 82% dos serviços, calcular o Índice de Satisfação dos Serviços (ISS), que variou entre 3,8 e 6,6 (numa escala de 1 a 7). Em 5 dos serviços (18%) onde foi aplicado o questionário não se verificou um número de respostas que permitisse calcular o Índice de Satisfação do Serviço (ISS). De uma forma geral, verificou-se uma baixa adesão dos utentes dos serviços do IST a este inquérito. A baixa participação tem-se verificado nas últimas aplicações o que merece uma maior reflexão sobre esta ferramenta e a sua aplicação.

Enquadramento

Esta iniciativa enquadra-se numa estratégia global do IST para a promoção da melhoria contínua do funcionamento dos serviços técnicos e administrativos do Instituto Superior Técnico (IST) 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*”

¹ Cf. Autoavaliação e Regulamento SIQuIST.. Ref. pág. 11

² Cf. Resultados do processo de acreditação do SIQuIST. Ref. pág. 11

³ Cf. Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior. Ref. Pag. 11

⁴ Cronin, J.J. e Taylor, S.A. (1992), “Measuring service quality: reexamination and extension”, *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp. 55-68. Ref. Pág. 11

⁵ Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, 2016. Ref. Pág. 11

Metodologia e Tratamento de Dados

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 Instituto Superior Técnico.

Este inquérito tem como principais objetivos:

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

A população alvo deste inquérito são os utentes de todos os serviços do Técnico com atendimento ao público e outras estruturas do IST que, embora não constem da estrutura organizacional do IST, prestam serviços de atendimento a utentes na escola.

No ano 2018 o inquérito ASUS foi aplicado de forma anónima, online de acesso via Link/QRCode, com exceção dos casos do da Reprografia do IST e do Núcleo de Tesouraria que solicitaram a aplicação do inquérito em papel tendo-se procedido a esta nos meses de junho e julho de 2018.

Relativamente aos inquéritos de acesso via Link/QRCode, estes estiveram disponíveis online durante o mês de outubro⁶ de 2018 e foi feita a sua divulgação e apelo à participação através de afixação nos locais de atendimento ao público de informação da aplicação durante o mês de outubro, apelo à participação e link e QRCode para acesso ao inquérito do respetivo serviço e, também, com um poster geral concebido para o efeito, também com um QRCode, este último devolvendo uma página web com lista dos Serviços do IST com atendimento e dos respetivos inquéritos (link).

No dia 15 de outubro foi enviado um email à comunidade IST para melhor divulgação destes inquéritos e apelo à participação). Simultaneamente foi divulgado no website da AEPQ o acesso ao inquérito preparado para cada um dos Serviços. Foi também feito um apelo à participação via email à Escola no dia 15 de outubro.

Em dois casos particulares – Núcleo de Tesouraria (NT) e Reprografia do IST – o inquérito foi aplicado em papel durante o mês de junho e julho de 2018 e no caso do Gabinete de Organização Pedagógica (GOP) foi disponibilizado ao serviço (em meados do mês de maio de 2018) o link

⁶ Um serviço, solicitou o alargamento do prazo de recolha devido à baixa participação, tendo o alargamento do prazo não representado alterações significativas na mesma.

para acesso ao inquérito para que o Gabinete pudesse fazer o convite a cada utente imediatamente após o contacto deste com o serviço.

O Inquérito ASUS foi construído de acordo com o modelo SERVPERF e as dimensões de análise constantes do inquérito podem ser resumidas da seguinte forma:

Tabela 1- Dimensões de Análise do Inquérito ASUS

(Con)Fiabilidade	Habilidade para desempenhar o serviço concluindo-o de forma fiável e cuidada
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 á aparência das instalações físicas, edifícios e 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

Na sequência das aplicações anteriores do modelo do inquérito ASUS, no ano 2018, o inquérito foi construído com questões comuns a todos os serviços que abrangem as dimensões constantes da Tabela 2, adaptadas à realidade do IST e dos serviços não correspondendo inteiramente às 22 questões do modelo SERVPERF, tendo sido 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.

Tabela 2 - Dimensões, Fatores e Variáveis do Inquérito ASUS

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

Resultados

As respostas apuradas no dia 3 de dezembro de 2018, por serviço, foram as seguintes:

Tabela 3 - Serviços com atendimento e número de respostas obtidas

Serviço	Número de Respostas	
Área de Gestão Administrativa e Financeira do Taguspark	10	
Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos do TagusPark	8	
Área de Graduação	94	
Área de Pós Graduação	20	
Direção de Aplicações e Sistemas de Informação (Atendimento)	18	
Gabinete de Apoio Técnico a Projetos e ao Investigador	5	
Gabinete de Comunicação e Relações Públicas -(RECEÇÃO e LOJA)	6	
Núcleo de Apoio ao Estudante	23	
Núcleo de Apoio Técnico e Logístico do CTN	3	
Núcleo de Compras e Aprovisionamento	6	
Núcleo de Desenvolvimento Académico	6	
Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos	0	
Núcleo de Informática do TagusPark	6	
Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional	26	
Núcleo de Projetos de DECivil	3	
Núcleo de Projetos do IPFN	0	
Núcleo de Projetos e Recursos Humanos do CTN	Projetos do CTN	8
	Recursos Humanos do CTN	1
Núcleo de Projetos Internacionais	6	
Núcleo de Projetos Nacionais	7	
Núcleo de Recursos Financeiros do CTN	5	
Núcleo de Serviços de Saúde do IST	28	
Núcleo de Serviços Gerais	16	
Gabinete de Organização Pedagógica	8	
Reprografia do IST	16	
Tesouraria	5	
Núcleo de Atendimento e Documentação	0	

Assim, e considerando o número de respostas obtidas, a AEPQ optou por tratar os resultados destes inquéritos da seguinte forma:

- Para cada serviço foi apurado o número total de respostas e foi calculado o Índice de Satisfação do Serviço (ISS) – Média de todas as classificações atribuídas - e a Mediana de todas as classificações atribuídas ao Serviço;
- Foi elaborada uma ficha com as distribuições por Dimensão/Indicador (Frequência em %) da avaliação atribuída no caso dos 8 serviços obtiveram mais de 15 respostas;
- 19 serviços obtiveram menos de 15 respostas e, nestes casos, foi elaborada uma ficha apenas com a distribuição do número de respostas obtidas em cada Dimensão e Indicador.
- 6 serviços obtiveram menos de 5 respostas e, nestes casos, não foi possível calcular o Índice de Satisfação do Serviço (ISS).

As fichas acima descritas foram enviadas aos respetivos coordenadores para análise das respostas e das justificações e comentários adicionais constantes nas respostas ao inquérito de cada serviço.

Conclusões

A aplicação do questionário ASUS no ano 2018 sofreu alterações na metodologia de aplicação decorrentes das debilidades sentidas na sua aplicação nos anos 2012, 2013 e 2015 descritas na ficha metodológica revista em 13/09/2018 e, em simultâneo, permitiram dar cumprimento ao imposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados⁷.

Registou-se uma fraca participação dos utentes dos serviços do Instituto superior Técnico com atendimento ao público, tendo sido possível calcular o Índice de Satisfação dos Serviços em 82% dos casos mas só foi possível calcular a média obtida em cada indicador no caso de 1 serviço que obteve mais de 30 respostas.

Face à fraca adesão dos utentes dos Serviços a este inquérito e dada a impossibilidade de enviar convites por email aos utentes, a Área de Estudos, Planeamento e Qualidade propor-se agora repensar a aplicação deste inquérito.

Apesar da fraca participação, pode ser registado o facto do Índice de Satisfação dos Serviços ter variado entre 3,8 e 6,6, valores inferiores aos registados em anos anteriores (por exemplo, no ano 2015 o ISS variou entre 5,0 e 6,3). Este facto poderá estar relacionado com as alterações metodológicas e com a obtenção de um volume maior de respostas a alguns serviços do que em anos anteriores e cujo público alvo são os alunos. Uma nova abordagem, conforme a AEPQ se propõe repensar, poderá ser positiva para apurar os motivos destes resultados.

⁷ Regulamento Geral de Proteção de Dados da CNPD. Ref. pág. 11

Referências

- A3ES (2013) “Resultados do processo de acreditação do SIQuIST”, consultado em outubro de 2018 em <http://a3es.pt/resultados-acreditacao/instituto-superior-tecnico>
- A3ES (2016) “Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior”, consultado em outubro de 2018 em <http://www.a3es.pt/pt/acreditacao-e-auditoria/guioes-e-procedimentos/auditoria-de-sistemas-internos-de-garantia-da-qualidade>
- AEPQ (2017) “Autoavaliação SIQuIST: Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST”, consultado em outubro de 2018 em https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/22/autoavaliacao-siquist_8junho2017-fv.pdf
- APQ (2014) “Círculos de Controlo da Qualidade”, consultado em outubro 2018 em <https://www.apq.pt/portal/eventos/2014/yazaki.pdf>
- Cronin, J.J. e Taylor, S.A. (1992), “Measuring service quality: reexamination and extension”, consultado em outubro de 2018 em https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1#page_scan_tab_contents
- Inc. (n.d.) “Quality circles”, consultado em outubro 2018 em <https://www.inc.com/encyclopedia/quality-circles.html>
- IST (2012) “Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Instituto Superior Técnico” (SIQuIST), consultado em outubro 2018 em https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/1091393/1/regulamento%20SIQuIST_aprovado_CE.pdf
- Regulamento Geral de Proteção de Dados da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) consultado em maio de 2018 em <https://www.cnpd.pt/bin/rgpd/rgpd.htm>.
- Union of Japanese Scientists and Engineers (2016) “Father of the QC Circle: Prof. Kaoru Ishikawa” *in* Kaoru Ishikawa, The Man and Quality Control, Cap.10, consultado em outubro de 2018 em <http://www.juse.jp/ishikawa/e/man>

