

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST

Resultados, Obstáculos Ações de Melhoria – 2013

Suporte à Elaboração de Inquéritos

sei@tecnico.ulisboa.pt

AEP - fevereiro 2014

Marta Pile (Coord.) | Alexandra Sevinate Pontes

Nota
Metodológica

Dimensões de
Análise e
Indicadores

Histórico de
Resultados

Serviços
Avaliados
2013

Resultados da
Avaliação
2013

Análise e
Avaliação do
Processo

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

NOTA 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 fator determinante para aferir a satisfação.**
- Processo de **seleção de indicadores** (10 fixos e até 15 opcionais) decorreu via plataforma online entre setembro e outubro de 2013 (incluiu audição aos responsáveis/coordenadores que o solicitaram).
- Foi aplicada uma **escala** de concordância de **7 pontos** (1 – Discordo Totalmente; 7- Concordo Totalmente).
- De acordo com a escala estabelecida de 7 pontos foram classificadas de como **“avaliações negativas”** as avaliações 1 e 2 como **“avaliações intermédias”** as avaliações de 3,4 e 5 como e **“avaliações positivas”** as avaliações 6,7.
- Aplicação do questionário e gestão das taxas de resposta via plataforma online do SEI (Lime Survey) com **recolha de dados** entre outubro de 2013 e janeiro de 2014, e avaliação feita à **satisfação dos utentes com o serviço no ano de 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 **bases de sondagem válidas** as listagens com os registos dos **utilizadores efetivos** da Área/Núcleo ou Gabinete durante o ano de 2013, 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 consideram-se como tendo **ausência de base de sondagem**)

Suporte à Elaboração de Inquéritos

sei@tecnico.ulisboa.pt

AEP - fevereiro 2014

Nota
Metodológica

Dimensões de
Análise e
Indicadores

Histórico de
Resultados

Serviços
Avaliados
2013

Resultados da
Avaliação
2013

Análise e
Avaliação do
Processo

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

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

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

INDICADORES OBRIGATÓRIOS

(CON)FIABILIDADE

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

CAPACIDADE DE RESPOSTA

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

EMPATIA

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

TANGIBILIDADE

- ✓ Atratividade/Design do Website/Plataforma (*1)
- ✓ Navegabilidade do Website/Plataforma (*1)
- ✓ Funcionários com boa aparência e apresentação (*2)
- ✓ Instalações visualmente atrativas (*2)

GARANTIA/SEGURANÇA

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

LEGENDA: Indicadores alternativos (*1) ou (*2) de acordo com o modo de contacto privilegiado dos utentes

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

HISTÓRICO DE RESULTADOS

Avaliação da satisfação dos Utentes dos Serviços do IST: Resultados Obstáculos e Ações de melhoria 2012

Rui Mendes (coord.), João Fernandes

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST: Resultados, Obstáculos e Ações de Melhoria 2011

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

Mais informações disponíveis em:

<http://aep.tecnico.ulisboa.pt/sei/sei/>

Suporte à Elaboração de Inquéritos

sei@tecnico.ulisboa.pt

AEP - fevereiro 2014

Nota
Metodológica

Dimensões de
Análise e
Indicadores

Pág. Seguinte

Serviços
Avaliados
2013

Resultados da
Avaliação
2013

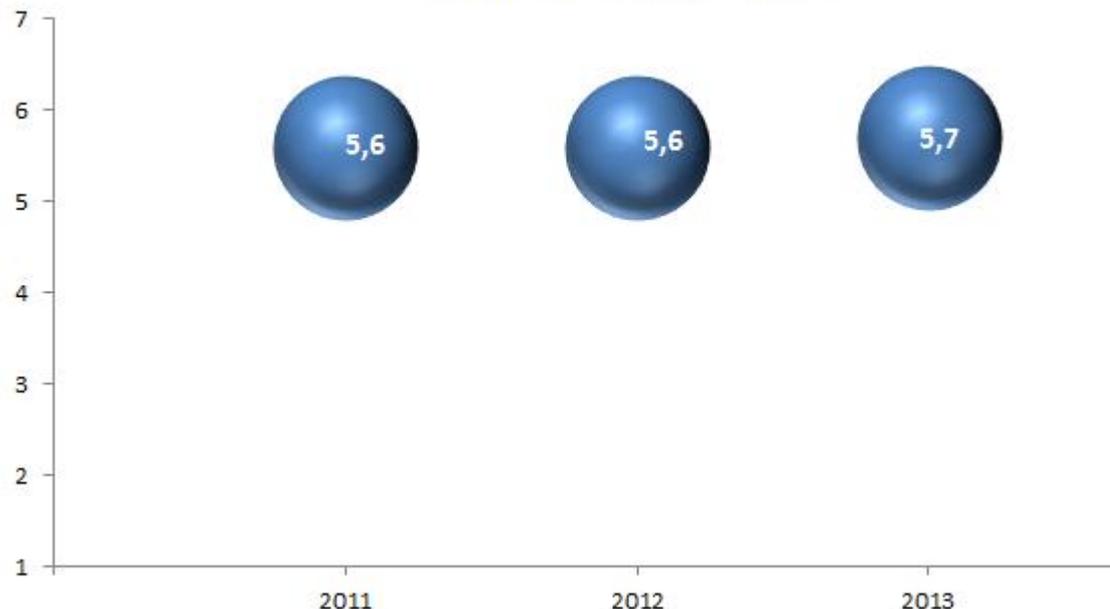
Análise e
Avaliação do
Processo



Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

HISTÓRICO DE RESULTADOS

HISTÓRICO DOS RESULTADOS GLOBAIS 2011 A 2013
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO (ISS)



Suporte à Elaboração de Inquéritos

sei@tecnico.ulisboa.pt

AEP - fevereiro 2014

[Nota Metodológica](#)

[Dimensões de Análise e Indicadores](#)

[Pág. Anterior](#)

[Pág. Seguinte](#)

[Serviços Avaliados 2013](#)

[Resultados da Avaliação 2013](#)

[Análise e Avaliação do Processo](#)

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

HISTÓRICO DE RESULTADOS

Histórico de resultados por dimensão de análise

DIMENSÕES	2011	2012	2013
(CON)FIABILIDADE	5,8	5,8	5,8
CAPACIDADE DE RESPOSTA	5,7	5,6	5,8
EMPATIA	5,6	5,5	5,6
GARANTIA/SEGURANÇA	6,1	5,9	5,9
TANGIBILIDADE	5,5	5,2	5,5

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

SERVIÇOS AVALIADOS em 2013

Sigla	direção	Sigla	Área/Serviço	SIGLA	Núcleo	N	n	% Base de Sondagem	
		AEP	Área de Estudos e Planeamento	AP e N&P	Avaliação e Planeamento e Núcleo de Estudos e Projetos	114	19	16,7	S
				NEP	Núcleo de Estatística e Prospetiva	108	19	17,6	S
		AQAI	Área para a Qualidade e Auditoria Interna			5	0	0,0	S
		IST Press	IST Press		autores	49	22	44,9	S
					clientes	206	10	4,9	S
		LAIST	Laboratório de Análises do IST	NAGAA	Núcleo de Análises Gerais Aplicadas em Águas	146	67	45,9	S
				NACO	Núcleo de Análise de Compostos Orgânicos				
				NMPAS	Núcleo de Metais e Preparação de Amostras Sólidas				
				NGCASS	Núcleo de Gestão de Colheitas, Ambiente, Saúde e Segurança				
				NMNCM	Núcleo de Microbiologia — Clássica e Novas Metodologias				
				NSCG	Núcleo de Secretariado do Conselho de Gestão	377	108	28,6	S
		AF-TP	Área Financeira do Taguspark			129	21	16,3	S
		AAP-TP	Área Académica e de Pessoal do Taguspark			761	143	18,8	S
		AC	Área Contabilística.			1869	158	8,5	S
				NEO	Núcleo de Execução Orçamental	1869	349	18,7	S
				NC	Núcleo de Contabilidade	1869	163	8,7	S
				NT	Núcleo de Tesouraria	1869	167	8,9	S
DF	Direção Financeira	AP	Área de Projetos	NPC	Núcleo de Projetos Comunitários	126	72	57,1	S
				NPN	Núcleo de Projetos Nacionais	126	72	57,1	S
				NPCS	Núcleo de Projetos de Consultoria e Serviços	173	31	17,9	S
		AAI	Área de Assuntos Internacionais	NMCI	Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional	679	374	55,1	S
DT	Direção técnica	AAG	Área de Apoio Geral	NSG	Núcleo de Serviços gerais	1257	374	29,8	S
				NAQ	Núcleo de Arquivo	41	21	51,2	S
DA	Direção Académica	AAG	Área Académica.	GOP	Gabinete de Organização Pedagógica	163	47	28,8	S
					Núcleo de audiovisuais	53	18	34,0	S
				GATU	Gabinete de Apoio ao Tutorado	134	23	17,2	S
DSI	Direção de Serviços de Informática	ALU	Área de Ligação ao Utilizador;	NMe-L	Núcleo de Multimédia e e-Learning.	4923	1309	26,5	S
				NSU	Núcleo de Suporte ao Utilizador.				
				NMicro	Núcleo de Microinformática				
		AIE	Área de Infraestruturas;	NS	Núcleo de Sistemas;				
				NRC	Núcleo de Redes e Comunicações				
		AASI	Área de Aplicações e Sistemas de Informação	NAAcad	Núcleo de Aplicações Académicas;				
				NAGA	Núcleo de Aplicações de Gestão Administrativa				
		aTT	Área de Transferência de Tecnologia	NPI	Núcleo de Propriedade Intelectual	843	80	9,489917	S
				NPE	Núcleo de Parcerias Empresariais				
		ACI	Área de Comunicação e Imagem	GCRP	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas.	82	14	17,1	S
					Receção do pavilhão central	1114	75	6,7	N
				NGMCC	Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos	55	27	49,1	S
				NAPE	Núcleo de Apoio ao Estudante	338	171	50,6	S
				NOF	Núcleo de Oficinas	161	67	41,6	S

Suporte à Elaboração de Inquéritos

sei@tecnico.ulisboa.pt

AEP - fevereiro 2014

Nota
Metodológica

Dimensões de
Análise e
Indicadores

Histórico de
Resultados

Serviços
Avaliados
2013

Resultados da
Avaliação
2013

Análise e
Avaliação do
Processo

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

RESULTADOS 2013

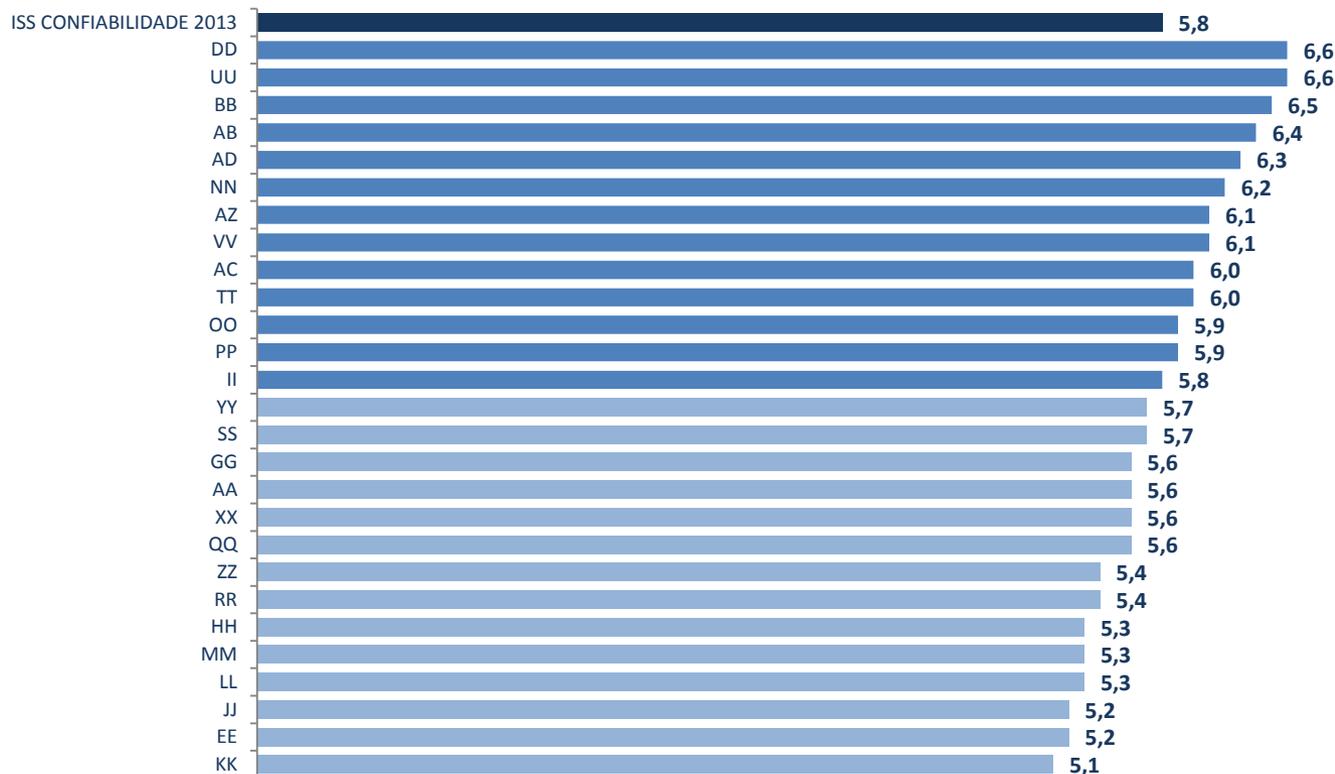
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL 2013 por Serviço



Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

RESULTADOS 2013

CONFIABILIDADE 2013 por Serviço



Suporte à Elaboração de Inquéritos

sei@tecnico.ulisboa.pt

AEP - fevereiro 2014

[Nota Metodológica](#)

[Dimensões de Análise e Indicadores](#)

[Histórico de Resultados](#)

[Serviços Avaliados 2013](#)

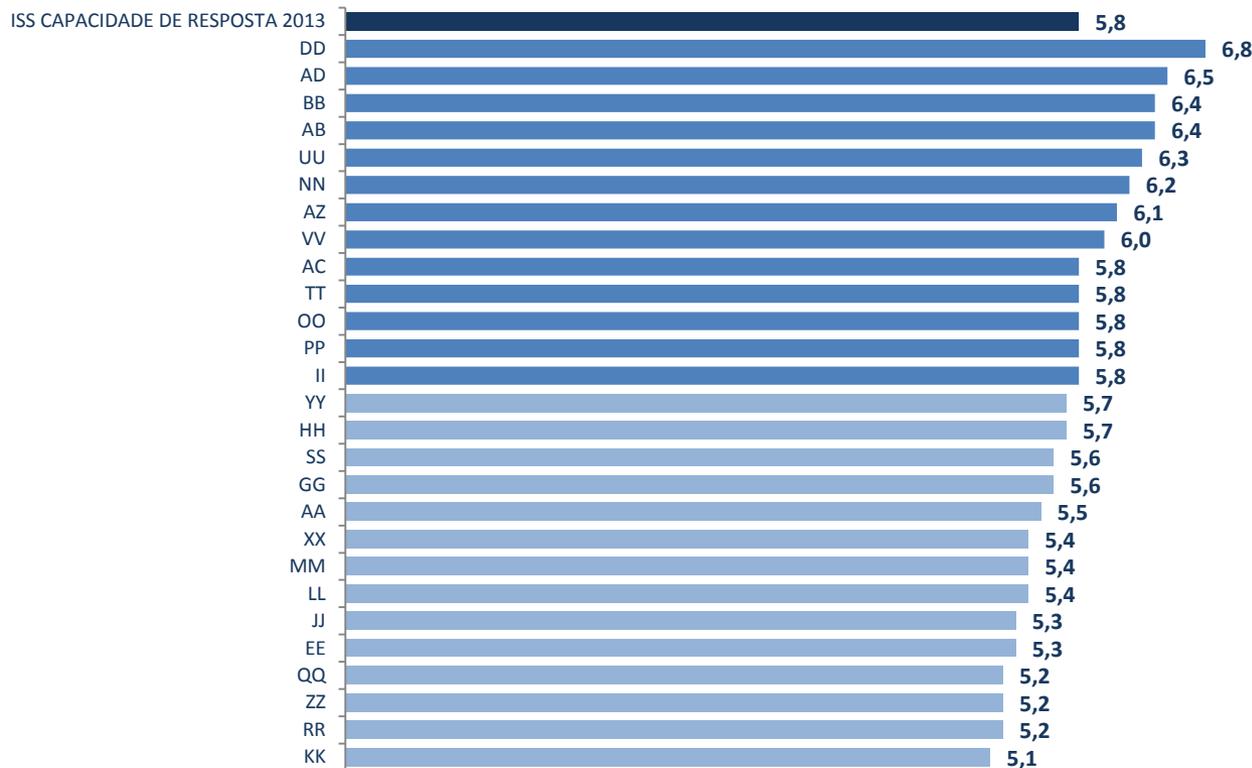
[Pág. Anterior](#)
[Pág. Seguinte](#)

[Análise e Avaliação do Processo](#)

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

RESULTADOS 2013

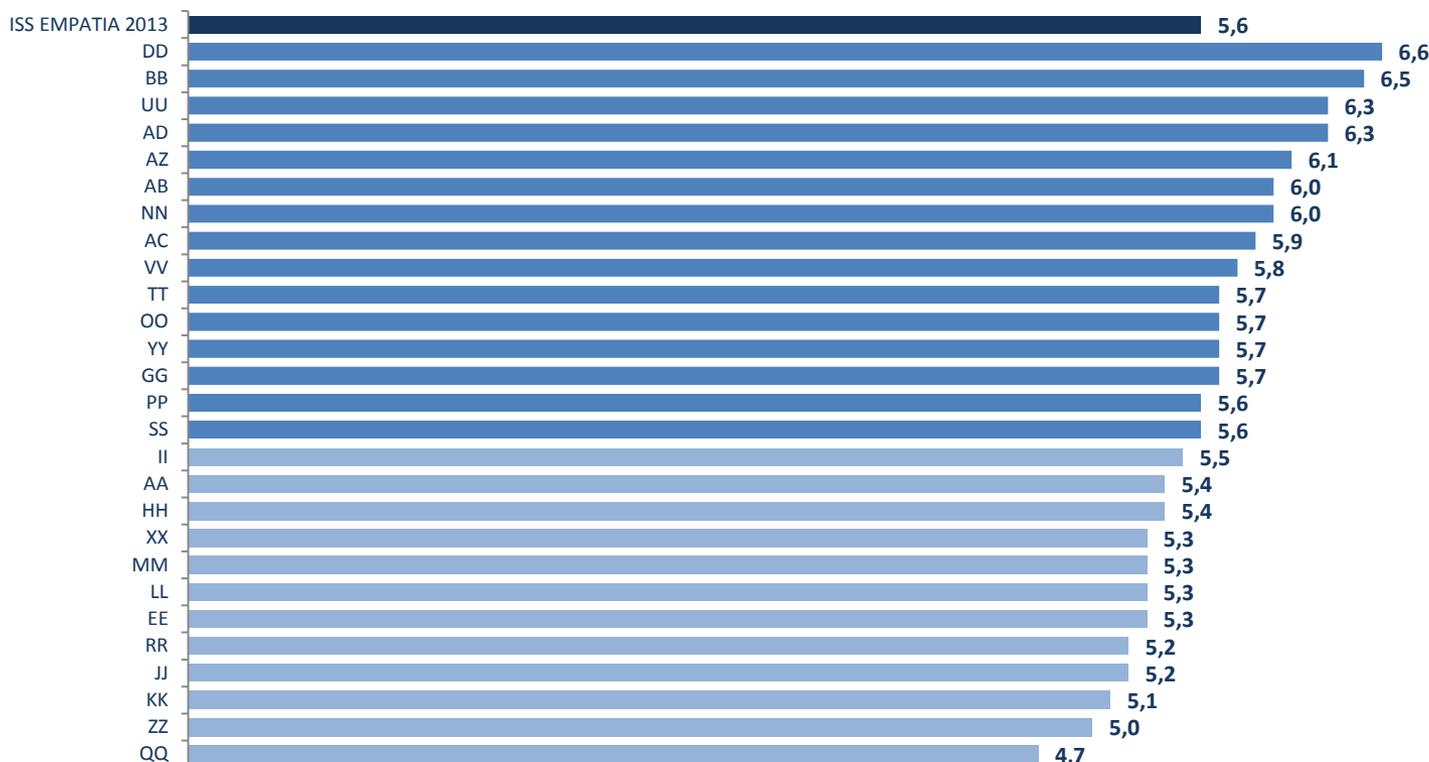
CAPACIDADE DE RESPOSTA 2013 por Serviço



Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

RESULTADOS 2013

EMPATIA 2013 por Serviço

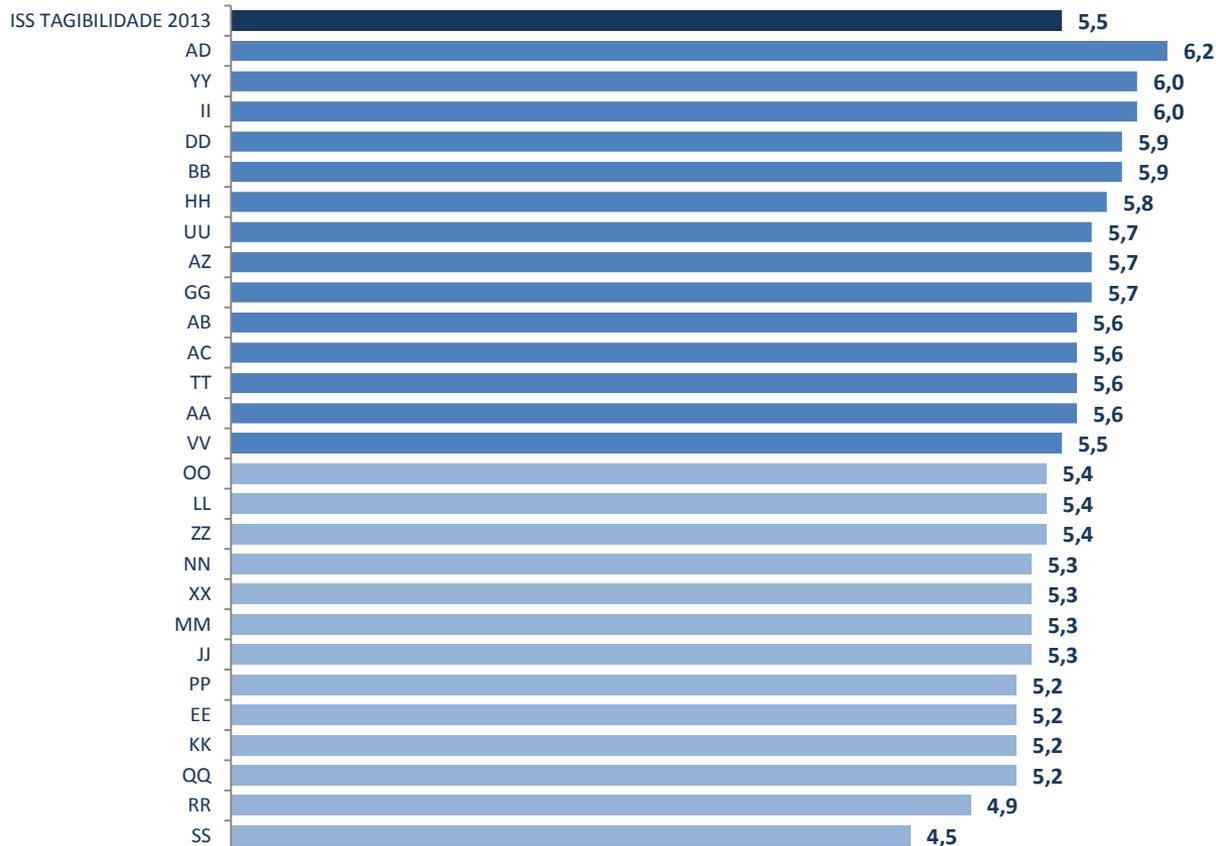


Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

RESULTADOS 2013

TANGIBILIDADE 2013

por Serviço



Suporte à Elaboração de Inquéritos

sei@tecnico.ulisboa.pt

AEP - fevereiro 2014

[Nota Metodológica](#)

[Dimensões de Análise e Indicadores](#)

[Histórico de Resultados](#)

[Serviços Avaliados 2013](#)

[Pág. Anterior](#)

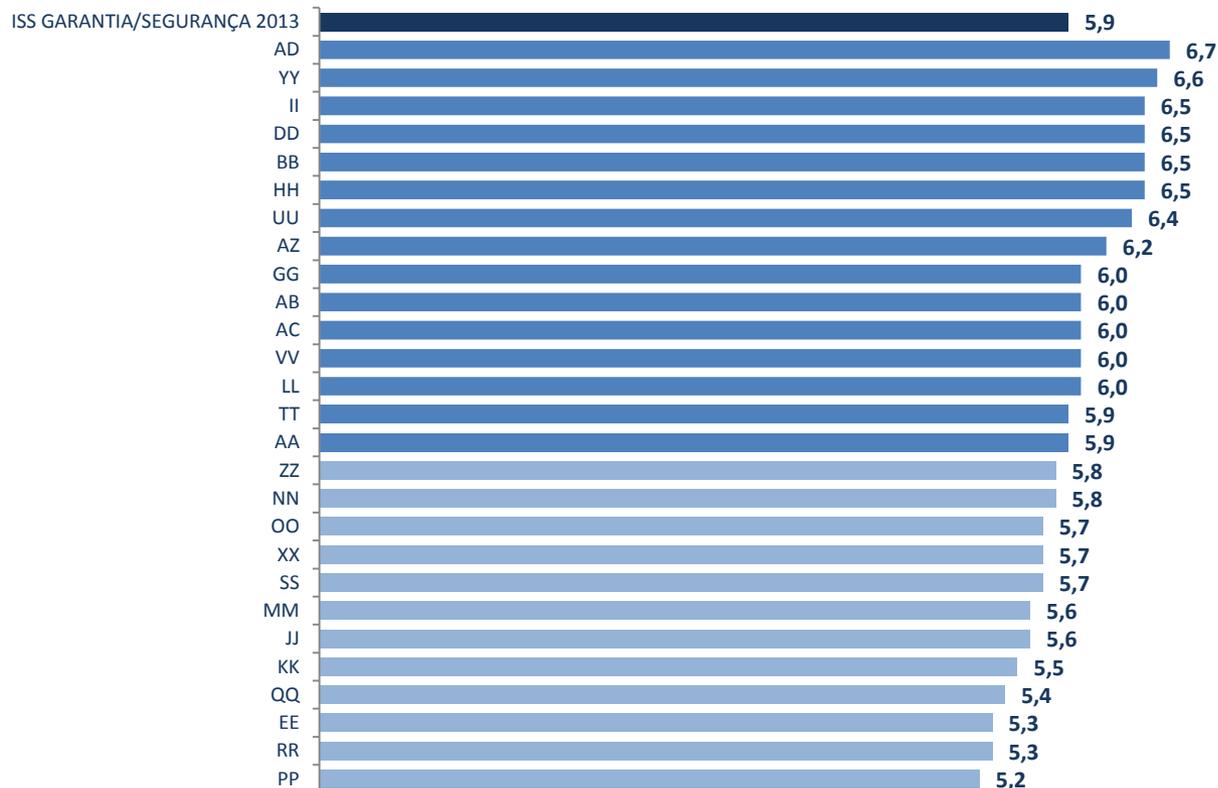
[Pág. Seguinte](#)

[Análise e Avaliação do Processo](#)

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

RESULTADOS 2013

GARANTIA/SEGURANÇA 2013 por Serviço



Suporte à Elaboração de Inquéritos

sei@tecnico.ulisboa.pt

AEP - fevereiro 2014

[Nota Metodológica](#)

[Dimensões de Análise e Indicadores](#)

[Histórico de Resultados](#)

[Serviços Avaliados 2013](#)

[Pág. Anterior](#)

[Pág. Seguinte](#)

[Análise e Avaliação do Processo](#)

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

RESULTADOS 2013

DIMENSÕES	INDICADORES	Valor Mínimo	Média	Valor Máximo
(CON)FIABILIDADE		5,1	5,8	6,6
	Realização de Serviços no prazo indicado/Acordado	4,7	5,6	6,6
	Realização dos Serviços conforme definido	5,1	5,7	6,4
CAPACIDADE DE RESPOSTA		5,1	5,8	6,8
	Agilidade/Rapidez no atendimento	5	5,7	6,4
	Disponibilidade permanente no atendimento	5	5,7	6,5
EMPATIA		4,7	5,6	6,6
	Entendimento das necessidades do utente	5,1	5,7	6,5
	Adequação/conveniência dos horários de atendimento	3,8	5,4	6,5
GARANTIA/SEGURANÇA		5,2	5,9	6,7
	Competência/Conhecimento para o esclarecimento de questões	5,2	6	6,5
	Bom trato/Educação dos funcionários	5,4	6,3	6,7
TANGIBILIDADE		4,5	5,5	6,2
	Instalações físicas visualmente atrativas	4,9	5,1	5,4
	Funcionários com boa aparência/apresentação	5,5	5,9	6,1
	O website tem uma boa navegabilidade	4,8	5	5,4
	O website é visualmente atrativo	4,7	5	5,3

Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

- Todas as dimensões e indicadores obrigatórios têm uma avaliação média positiva (>4);
- O valor médio de satisfação global aumentou de 5,2 no ano 2012 para 5,7 no ano 2013;;
- 57% dos serviços avaliados têm um valor médio de satisfação global entre 5,7 e 6,5;
- 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 (5,5). 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 da Satisfação dos Utentes dos Serviços do IST - 2013

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

- Necessidade de mobilizar/sensibilizar os serviços e 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;
- Alguns serviços com dificuldades em fornecer listagem dos seus utentes (contatos desconhecidos)
- Bases de sondagem com qualidade inferior à exigida (Inclusão de contactos que não foram utentes dos serviços)