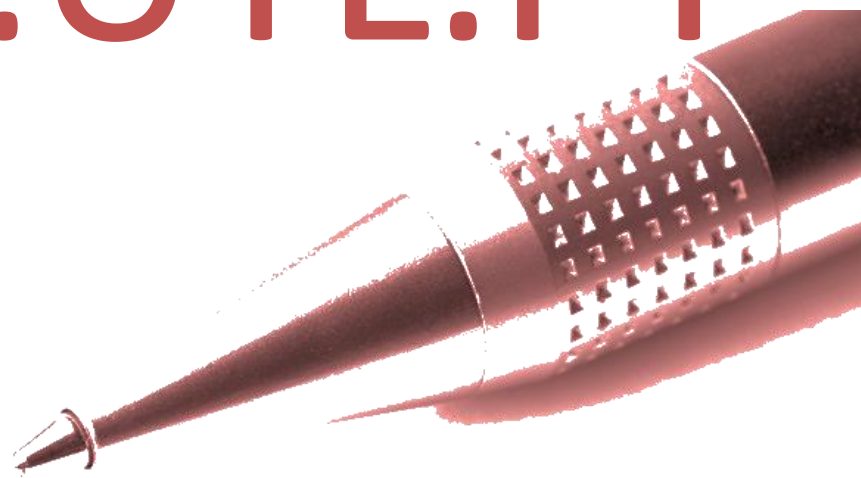
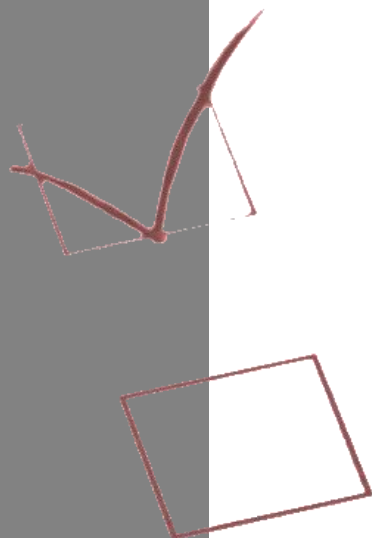




INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

SUPORE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS

SEI. IST. UTL. PT



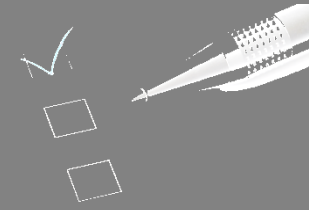
SESSÃO DE
APRESENTAÇÃO

20 de Junho de 2011

AEP— Área de Estudos e Planeamento | Estudos e Projectos

Rui Mendes (coord.) | João Fernandes | Manuel Correia

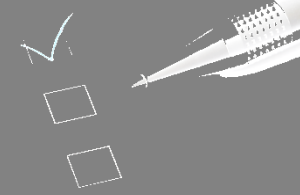
OBJECTIVOS DA SESSÃO



R_{eg} Apresentar a regulamentação prevista para os procedimentos para a elaboração de inquéritos no IST

S_{ei} Apresentar um conjunto de princípios orientadores e boas práticas para a elaboração de um inquérito por questionário

A_v Apresentar um modelo de orientação geral que deve balizar os inquéritos de avaliação dos serviços pelos utentes



DELIMITAÇÃO E ABRANGÊNCIA DO SEI

Regulamento

R_{eg}

Secção I - Inquéritos Internos de Avaliação dos Serviços pelos Utentes **A_v**

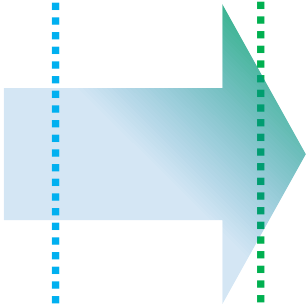
Secção II - Inquéritos de Avaliação das Actividades Nucleares **I_{nq}**

Secção III - Inquéritos Aplicados no IST, Não Coordenados pelos Órg.Centrais **I_{nq}**

ETAPAS

S_{EI}

Suporte à
Elaboração de
Inquéritos



A_v

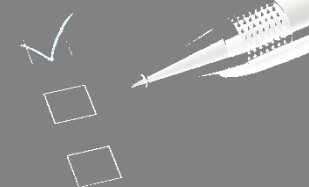
Avaliação da
Satisfação pelos
Utentes

- ELABORAÇÃO FICHA METODOLÓGICA
- FEED BACK AEP
- PREPARAÇÃO INQUÉRITO
- APLICAÇÃO INQUÉRITO
- PREPARAÇÃO BASE DE DADOS
- ELABORAÇÃO RELATÓRIO FINAL

I_{nq}

Outros
Inquéritos

SEI / FICHA METODOLÓGICA /
INQUÉRITO / PARECER / EVENT. APOIO /
VALIDAÇÃO



Regulamento para elaboração de Inquéritos



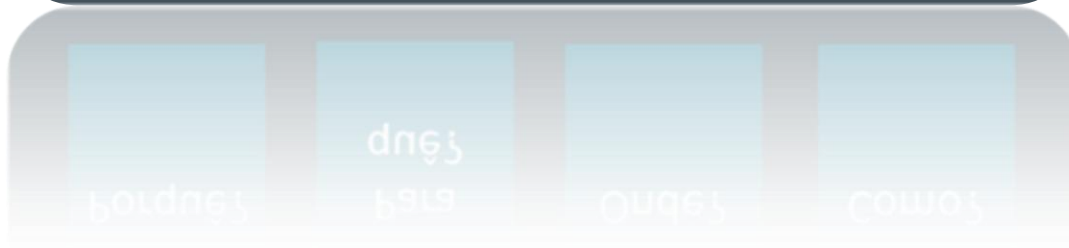
INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO 1911-2011

1
Porquê?

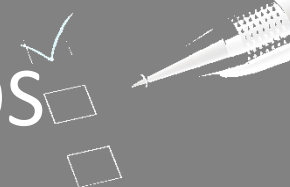
2
Para
quê?

3
Onde?

4
Como?



SEI – SUPORTE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS



Questionário

Guia Prático Desenvolvido

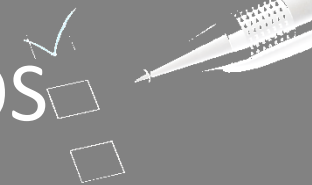
INQUÉRITOS

Guia Prático em Desenvolvimento

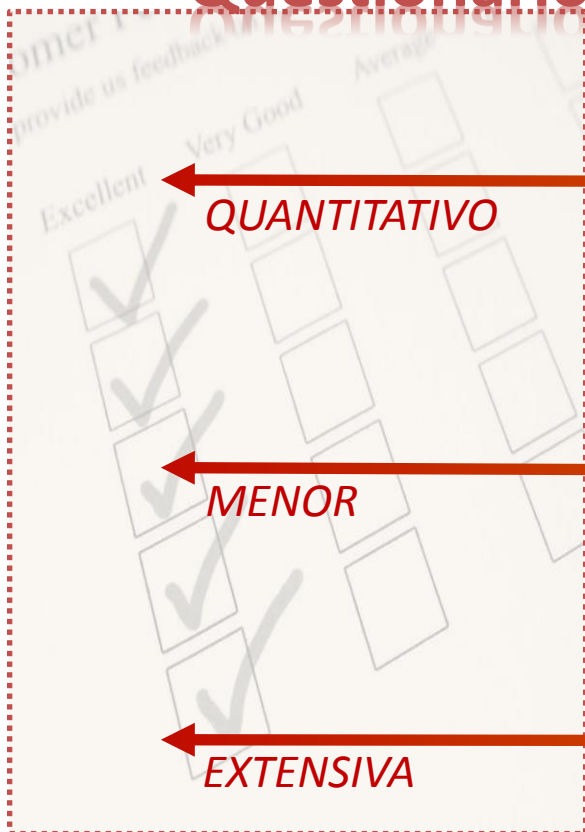
Entrevista



SEI – SUPORTE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS



Questionário



Entrevista



MÉTODO DE PESQUISA

QUANTITATIVO

QUALITATIVO

NÍVEL DE DIRIGISMO

MENOR

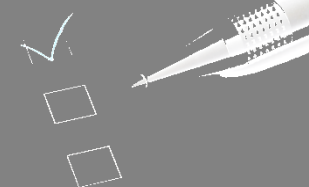
MAIOR

TIPO DE ABORDAGEM

EXTENSIVA

INTENSIVA

SEI – INQUÉRITOS POR ENTREVISTA



OBJECTIVOS

captar subtilezas das representações, inclinações e atitudes dos indivíduos que podem escapar compreensivelmente na resposta a questões fechadas, objectivas e sucintas



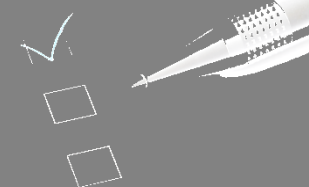
CAPTA MELHOR O
NÍVEL DISCURSIVO

QUANDO UTILIZAR

Fase
Exploratória



Recolha de
Memórias
Diferenciadas



A COMPLEMENTARIDADE COM O QUESTIONÁRIO

O IDEAL DE CONJUGAÇÃO ENTRE QUALITATIVO E QUANTITATIVO



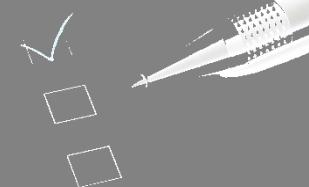
Indispensável

Ideal

Corrector
Aprofundador



SEI – INQUÉRITOS POR ENTREVISTA



LIMITES E CONDICIONAMENTOS

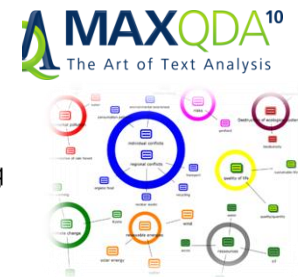
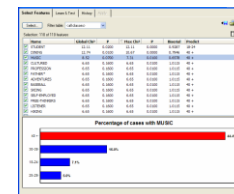
- 1- Nº de entrevistados
- 2- Relação com os entrevistados e a condução das entrevistas
- 3- Tratamento da informação

1- PEQUENAS AMOSTRAS
2- ENVIESAMENTO SUBLIMINAR
3- TÉCNICAS DE ANÁLISE DE CONTEÚDO TEXTUAIS E DISCURSIVAS

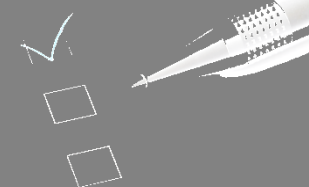
APLICAÇÕES PARA TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

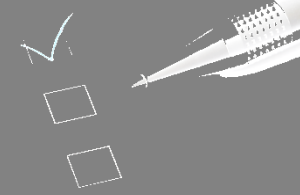


Simulation and Statistical
Research and Consulting



SEI – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO





SEI - INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

1- OBJECTIVOS

motivação | contexto | pertinência | resultados

2-METODOLOGIA

aspecto operacional

A.RECOLHA DE DADOS

forma de aplicação

B.POPULAÇÃO ALVO

descrição precisa

C.PERÍODO DE APLICAÇÃO

periodicidade | data

D.DIMENSÕES DE ANÁLISE

dimensões | componentes | indicadores

3-OUTPUTS – APLICAÇÃO E IMPACTO DOS INDICADORES

aplicabilidade | impacto

SUPOORTE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS

SEI.IST.UTL.PT

Modelo de Ficha Metodológica

1- OBJECTIVOS
O primeiro ponto da ficha metodológica descreve os objectivos do processo de recolha de informação que se está a iniciar. Esta descrição deve ser sumária e objectiva devendo assentar a **motivação** que levou à aplicação deste recurso (ex. por sugestão da direcção ou solicitação do Conselho de Gestão por iniciativa interna do próprio serviço), o **contexto** em que é feita (ex. gesto académico, avaliação de qualidade, etc.), a **relevância** do tema em análise e de **potencial** que se espera alcançar.

2- METODOLOGIA
Neste ponto inicia-se a descrição do **contexto operacional** do processo, nomeadamente as seguintes componentes:

a. recolha de dados
Descrição de **como se aplica** o instrumento de recolha de informação (ex. Questionário online enviado por email para os respondentes, Questionário em papel enviado por correio) e **OS MÉTODOS** de controlo e acompanhamento do processo (ex. modo de enviar a amostra e o preenchimento das questionários, a existência ou não de procedimentos e acompanhamento de recolha de taxa de resposta).

b. população alvo
Definição precisa da população ou populações a quem vai ser aplicado o questionário (ex. Diplomados de 2º Ciclo que concluíram o curso no ano lectivo de 2006/2007).

c. período de aplicação
Neste ponto deve indicar-se a **temporalidade** da aplicação do instrumento (ex. anual, 3 em 3 anos, avaliação contínua) e em que **modo** vai ser aplicado com a respectiva justificação (ex. Diferença de modo de controlo por este método com a aplicação de outros).

d. Dimensões de análise
Esta secção deve incluir de uma forma esquemática as **variáveis** que se pretende tratar e a modo como se pretende os tratar em **categorias** objectivas, como exemplificado no esquema seguinte:

Dimensão	Componente	Indicadores
Legítima	Sinónima	Temporária
	Infra-estruturas	Acompanhamento de carreira
Lícitas	Infra-estruturas	Estabilidade
		Autonomia

...ação dos serviços e infra-estruturas do IST

...AÇÃO A DEFINIR PELO SERVIÇO/ESTRUTURA

Qual o seu nível de satisfação com a rapidez de atendimento do serviço de registo?

Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito Satisfeito Sem resposta

Qual o seu nível de satisfação com o serviço prestado pelo serviço de acompanhamento de carreira?

Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito Satisfeito Sem resposta

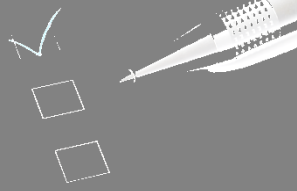
ESTRUTURAS

3. Em que medida está satisfeito com as infra-estruturas?

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não respondeu/ Não aplicável
Condições de habitação dos funcionários de ensino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento ao aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUPOORTE À ELABORAÇÃO DE INQUÉRITOS

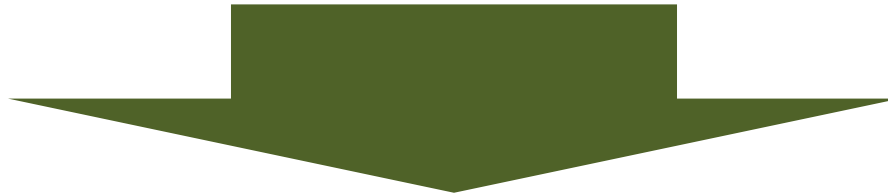
SEI.IST.UTL.PT



BREVE REVISÃO TEÓRICA

A satisfação é uma **equação** entre o que é esperado e o que é obtido
(Décadas de 80 e 90 - Perspectiva tradicional)

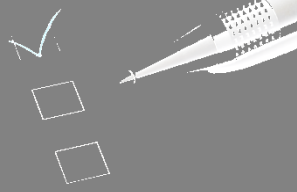
Limitação: *“A aplicação deste perspectiva permite somente saber o quanto um serviço foi melhor que a expectativa do respondente. Corre-se o risco de não se avaliarem os serviços em si, mas algo completamente diferente, baseado apenas no desejo e na expectativa de alguém”* (CHEN, 1990)



O utente faz a sua **avaliação** prioritariamente, com **base no serviço** efectivamente prestado e não em razão daquilo que ele espera do serviço (LOPES, 2009):

- O **Contacto** com o utente **determinará a satisfação**, que resulta do modo como o mesmo percebe o serviço
- As **expectativas têm menos influência** do que o previsto pelas perspectivas tradicionais

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO (Suporte teórico e metodológico)

SERVQUAL

(Parasuraman, Zeithalm, Berry, 1988)

SERVPERF

(Cronin, Taylor, 1992)

Ambos os modelos partilham as **mesmas dimensões de análise**, a principal diferença reside no **pressuposto teórico**:



Orientação para
QUALIDADE

A qualidade resulta da relação entre as expectativas e as percepções do utente relativamente ao serviço. Quanto < for a discrepância entre os dois factores, maior será a qualidade do serviço.

$$Q = D - A$$

Q – Qualidade D – Percepção do desempenho A – Expectativa

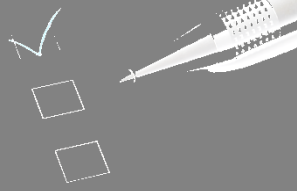


Orientação para
SATISFAÇÃO

A qualidade é percebida como uma atitude face à interacção que teve com o serviço. A percepção do desempenho é o factor determinante para aferir a satisfação dos utentes

$$Q = D$$

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



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

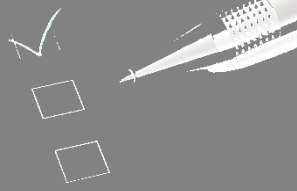
TANGIBILIDADE

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

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



INDICADORES:

Cada dimensão está traduzida em 6 indicadores, da qual devem ser seleccionados 2 a 5 para incluir no processo de avaliação (10-22). Dos 6 indicadores, existem 2 principais cuja inclusão é obrigatória

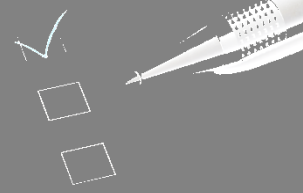
(Con)fiabilidade

- REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS NO PRAZO INDICADO/ACORDADO
- REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFORME DEFINIDO
- Interesse em resolver problemas apresentados
- Execução correcta do serviço à primeira vez
- Profissionalismo dos funcionários
- Manutenção de informações correctas sobre o serviço (Suporte digital/Físico)

Tangibilidade

- INSTALAÇÕES FÍSICAS VISUALMENTE ATRACTIVAS
- FUNCIONÁRIOS COM BOA APARÊNCIA E APRESENTAÇÃO
- Equipamentos modernos
- Materiais de boa aparência
- Adequação do espaço físico
- Recursos tecnológicos (à disposição/variedade)

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



Capacidade de resposta

- **AGILIDADE/RAPIDEZ NO ATENDIMENTO**
- **DISPONIBILIDADE PERMANENTE NO ATENDIMENTO**
- Indicação de prazos de execução de tarefas
- Disponibilidade permanente no esclarecimento de dúvidas
- Capacidade de resolução de reclamações
- Gestão e organização das solicitações

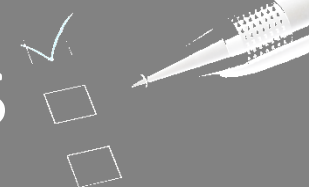
Garantia/Segurança

- **COMPETÊNCIA/CONHECIMENTO PARA ESCLARECIMENTO DE QUESTÕES**
- **BOM TRATO/EDUCAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS**
- Funcionários que inspiram confiança
- Funcionários que inspiram segurança
- Assegurar a boa imagem do serviço

Empatia

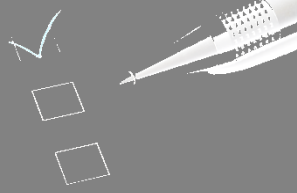
- **ENTENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO UTENTE**
- **ADEQUAÇÃO/CONVENIÊNCIA DOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO**
- Atenção personalizada ao utente
- Preocupação sincera em fazer o melhor pelo utente
- Sensibilidade às necessidades específicas do utente
- Promoção do relacionamento interpessoal

Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



Exemplo de aplicação das cinco dimensões SERVQUAL/SERVPERF

Dimensão	Indicador
Tangibilidade	Instalações físicas adequadas
	Acervo da biblioteca compatível com as exigências do curso
	Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno
	Recursos tecnológicos utilizados pelo serviço
(Con)fiabilidade	Fornecer o curso conforme o prometido
	Oferta de módulos conforme calendário
	Utilidade das disciplinas para a capacitação profissional
	Professores capacitados a darem respostas aos alunos
	Cumprimento o conteúdo previsto para os módulos
	Professores com comportamento profissional
Capacidade de resposta	Solucionar as dúvidas dos alunos
	Manter os alunos bem informados sobre o curso
	Demonstrar interesse em ajudar o aluno
	Disponibilidade para atender o aluno
Garantia/Segurança	Domínio pelos professores dos assuntos tratados
	Professores que inspiram confiança
	Fazer com que os alunos se sintam seguros durante as aulas
	Professores sempre corteses com os alunos
Empatia	Levar em consideração as sugestões apresentadas pelos alunos
	Professores que entendem as necessidades dos alunos
	Atender os alunos em horários convenientes



APURAMENTO DE RESULTADOS & CONCLUSÕES

ANÁLISE CONFIRMATÓRIA

- Análise factorial dos indicadores para aferir/confirmar a validade das dimensões

ANÁLISE PSICOMÉTRICA DAS ESCALAS

- Verificação da consistência interna dos índices / Aferir a potencial necessidade de reestruturação de indicadores

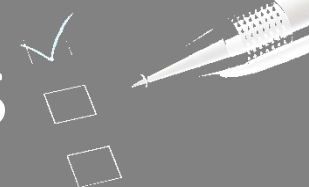
ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

- Análise descritiva dos resultados/ Construção de índices de satisfação

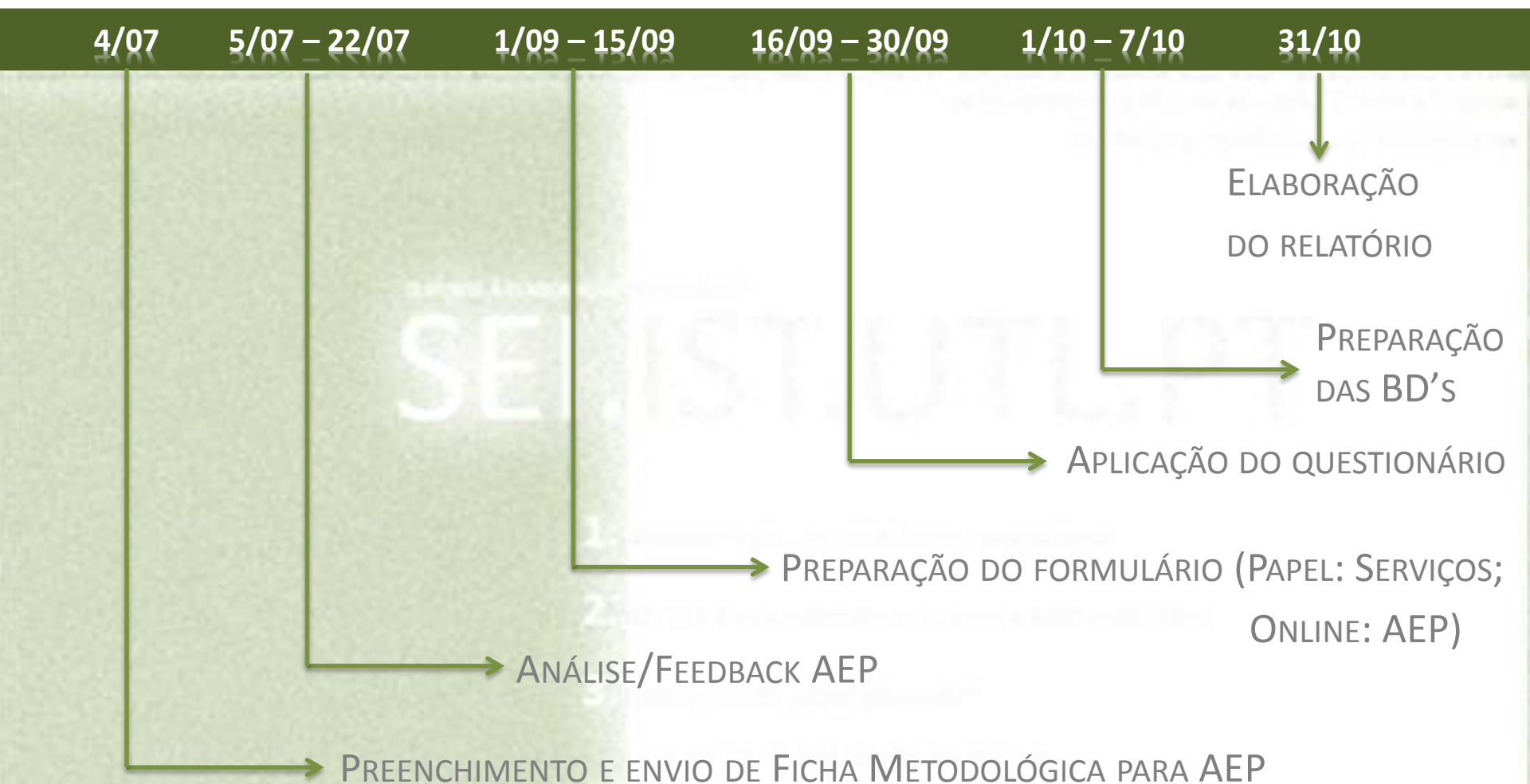
VALOR ACRESCENTADO – O MODELO DE REGRESSÃO

- Construção de modelo explicativo da qualidade que permita identificar o nível de contribuição dos factores para a variação da qualidade – modelo de análise de regressão multivariada

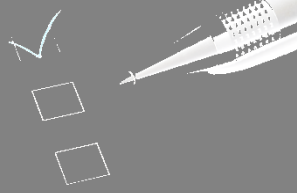
Av - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES



CRONOGRAMA 2011



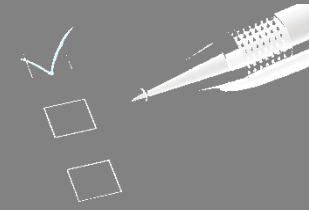
CONSIDERAÇÕES FINAIS: VALOR ADICIONAL



Quais são os ganhos adicionais dos serviços com esta iniciativa?

- Modelo flexível
- Modelo pré-estruturado, testado e passível de aplicação imediata
- Permite a transferibilidade do processo de pessoa para pessoa facilmente
- Tem acompanhamento personalizado

CONSIDERAÇÕES FINAIS: PRÓXIMOS PASSOS



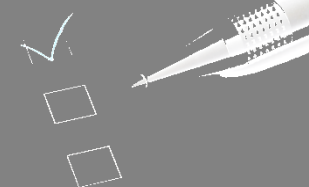
ACÇÕES A CURTO PRAZO (1 A 6 MESES)

- Aprovar o regulamento da elaboração de inquéritos
- Apoiar a realização dos inquéritos à avaliação da satisfação dos utentes com os serviços (de acordo com o cronograma) – Objectivo PE/QUAR/PA
- Transpor o material de apoio do SEI para o website a ser criado para o efeito
- Concluir o guia de apoio à elaboração de inquéritos por entrevista

OBJECTIVOS A MÉDIO PRAZO (ENTRE 6 E 18 MESES)

- Estender a iniciativa aos departamentos
- Estender a iniciativa ao exterior
- Criar um portal dinâmico de divulgação interna dos resultados (Av e Inq)

CONSIDERAÇÕES FINAIS: O QUE SE ESPERA DO SEI?



Não se pretende burocratizar, mas simplificar e criar condições para facilitar o processo, torná-lo mais rigoroso e conferir-lhe uma qualidade adicional



O IST deve promover as boas práticas não só no ensino, mas também no planeamento e organização da escola, para que possa servir de referência a outras IES

