



TÉCNICO LISBOA

# IRIS E ASUS

# METODOLOGIAS DE APLICAÇÃO

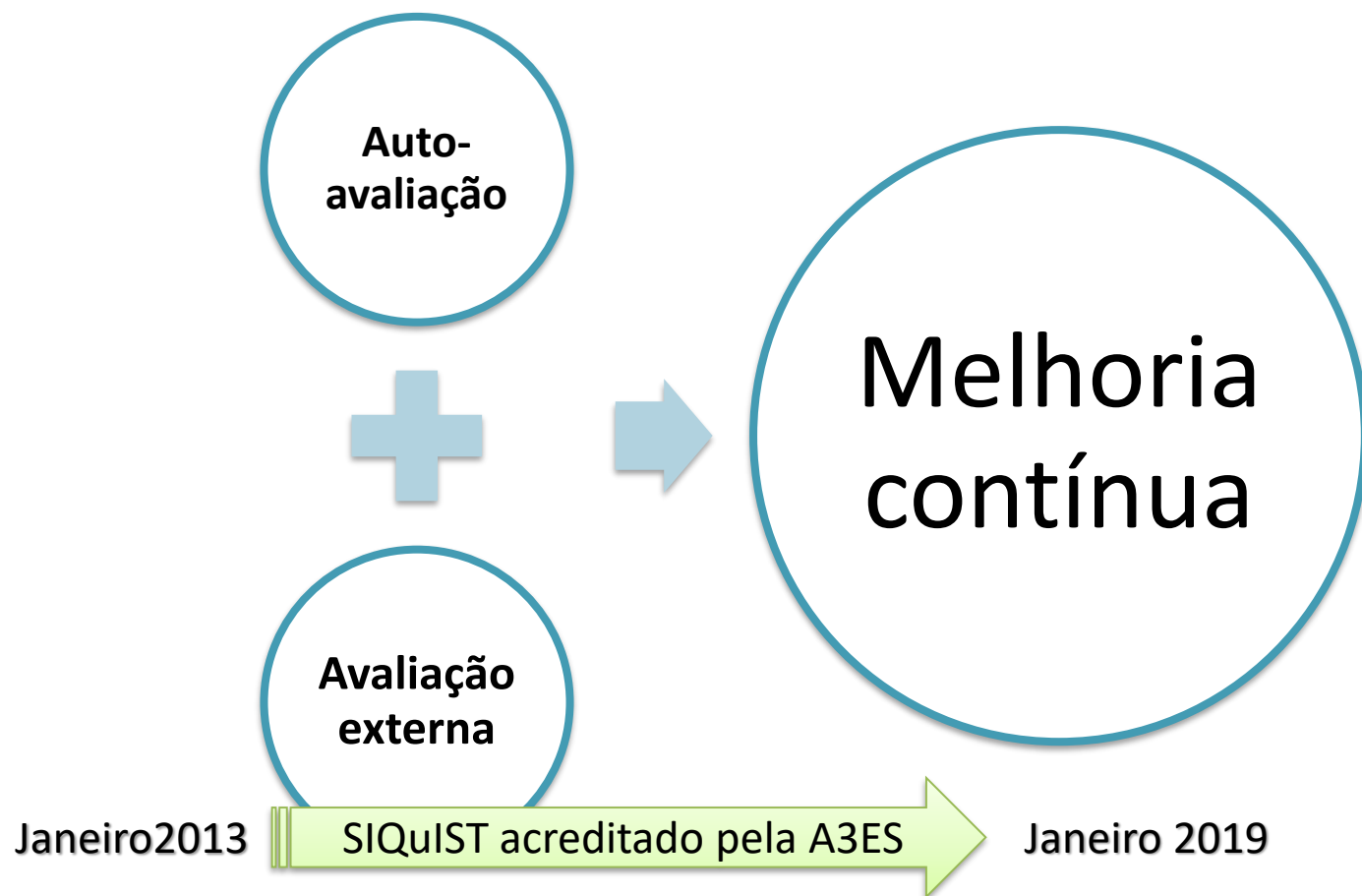
II Jornadas da AEPQ

1. INTRODUÇÃO

2. ASUS: INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO  
DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

3. IRIS: INQUÉRITO DAS RELAÇÕES INTERSERVIÇOS

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO IST (SIQuIST)

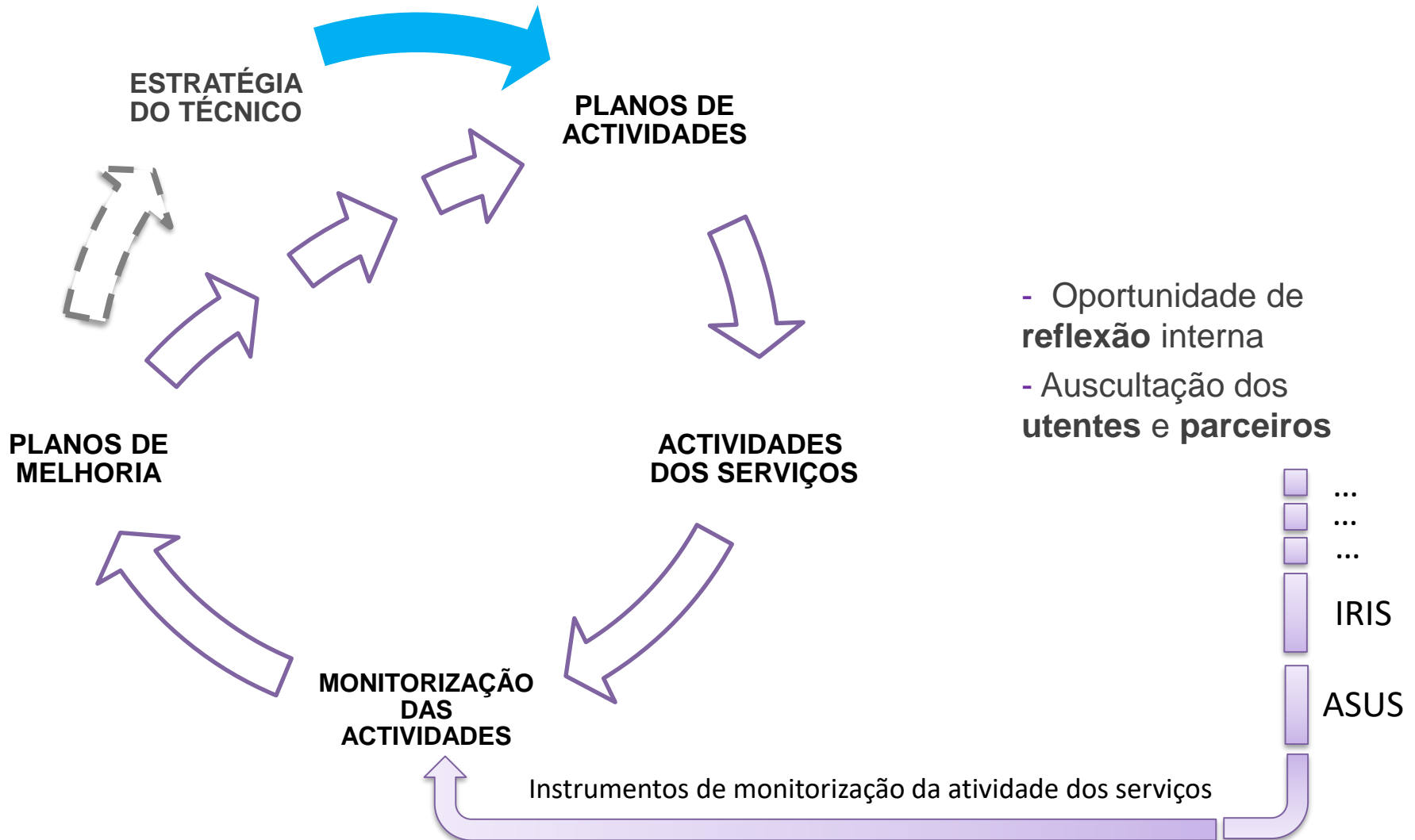


# SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO IST (SIQUIST)

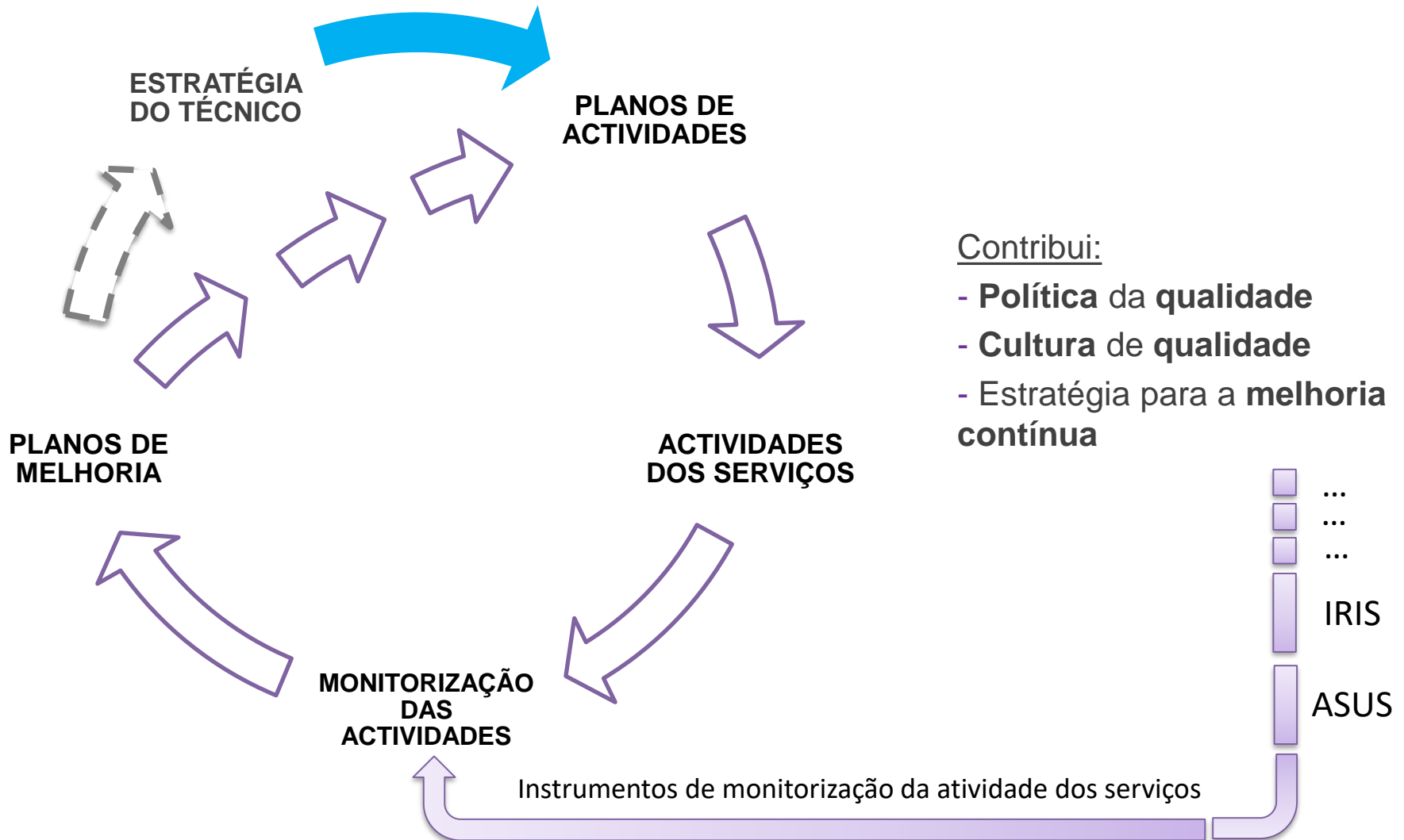


- **Revisão cíclica** dos resultados
- **Cumprimento da missão** e dos objetivos

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO IST (SIQUIST)



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO IST (SIQUIST)



1. INTRODUÇÃO

2. ASUS: INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO  
DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

3. IRIS: INQUÉRITO DAS RELAÇÕES INTERSERVIÇOS

# ASUS

Metodologia de Aplicação

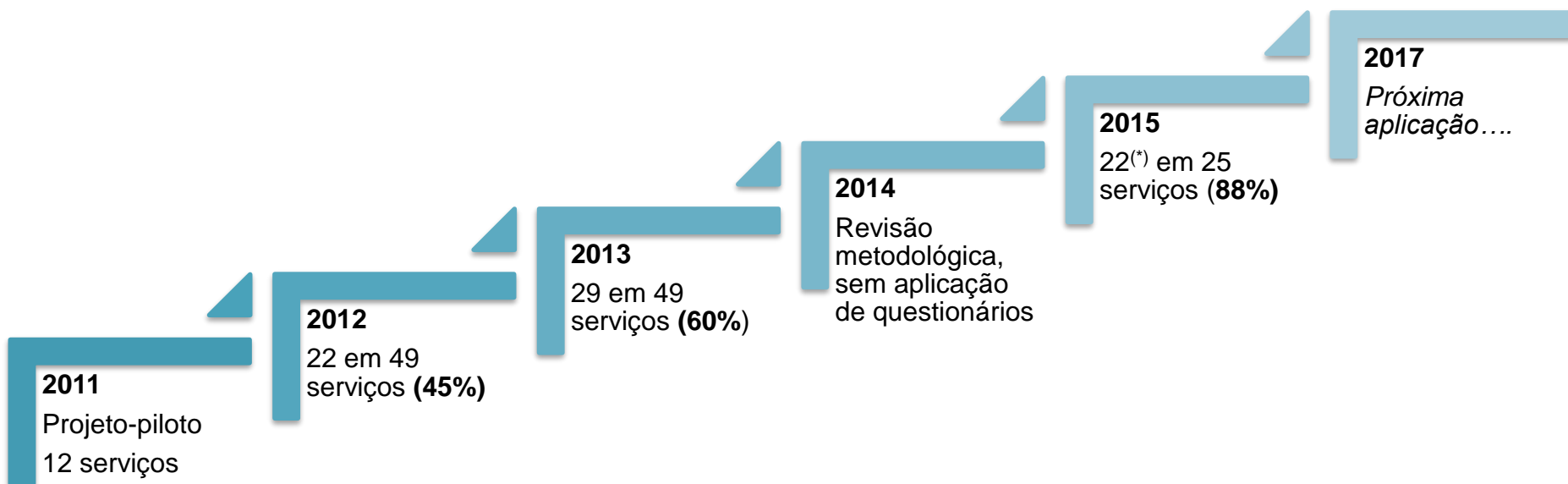
**INQUÉRITO DE  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS  
UTENTES DOS SERVIÇOS**



- apurar a qualidade percecionada pelos utentes dos serviços do Técnico, através da avaliação da sua satisfação
- num esforço de melhoria contínua ao identificar oportunidade de melhorias

- **SERVPERF:** Modelo internacional testado na administração pública e em universidades, adaptado ao caso do Técnico [Cronin e Taylor (1992)]
- **Recolha de dados:** questionário aplicado online, e nalguns casos presencialmente em papel
- **População alvo:** utentes de todos os serviços do Técnico com atendimento ao público
- **Período de aplicação:** de 2 em 2 anos

# EVOLUÇÃO DOS INQUÉRITOS APLICADOS (ASUS)



(\*) em 4 serviços não foram obtidas respostas que permitam a análise dos dados

---

## **(CON)FIABILIDADE**

Habilidade para desempenhar o serviço concluindo-o de uma forma fiável e cuidadosa	i.	Realização de serviços no prazo indicado/acordado
	ii.	Realização de serviços conforme definido

---

## **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	i.	Agilidade/Rapidez no atendimento
	ii.	Disponibilidade permanente no atendimento

---

## **EMPATIA**

Grau de atenção e cuidados individualizados dispensados ao utente	i.	Entendimento das necessidades do utente
	ii.	Adequação dos horários de atendimento

---

## **TANGIBILIDADE**

Refere-se à aparência das instalações físicas, edifícios, equipamentos, funcionários e aparência em geral	i.	Atratividade/Design do Website/Plataforma OU Navegabilidade do Website/Plataforma
	ii.	Funcionários com boa aparência e apresentação OU Instalações visualmente atrativas

---

## **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	i.	Competência/Conhecimento para esclarecimentos
	ii.	Bom trato/Educação dos funcionários

---

# RESULTADOS ASUS (2015)



Escala de concordância de 7 pontos  
(1 – Discordo Totalmente; 7- Concordo Totalmente)

- Foram enviadas aos serviços avaliados:
  - ficha de resultados quantitativos
  - ficha com a justificação de todas as respostas negativas (avaliação  $\leq 3$ ), com as sugestões dadas pelos utentes

- foram inquiridos os utentes de 88% dos serviços do Técnico
- verificou-se uma maior colaboração dos serviços na construção dos questionários e bases de sondagem
- foram obtidas melhores taxas de resposta do que nos anos anteriores

## MELHORIAS INTRODUZIDAS

- Simplificação na formulação das questões
- Revisão de alguns dos indicadores obrigatórios
- Eliminação dos indicadores opcionais
- Contínua sensibilização dos serviços para a necessidade de construir listagem dos seus utentes para garantir a qualidade da base de sondagem



## MELHORIAS INTRODUZIDAS (Cont.)

- Reformulação das questões (10 questões fixas)
- Escala:
  - de concordância para uma escala de satisfação
  - mantendo uma escala de *Likert* de 7 pontos:

***1 = totalmente insatisfeito e 7 = totalmente satisfeito***

1. INTRODUÇÃO

2. ASUS: INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO  
DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

3. IRIS: INQUÉRITO DAS RELAÇÕES INTERSERVIÇOS

# IRIS

Metodologia de aplicação

**INQUÉRITO DAS RELAÇÕES  
INTERSERVIÇOS**

- identificar **constrangimentos** e **oportunidades de melhoria**, promovendo a cooperação e colaboração entre os serviços

**Nota:** questionário enviado aos dirigentes de todos os serviços do Técnico

- Identificação de zonas de intervenção
- Baseia-se na assertividade e positividade
- Visa promover a **melhoria contínua de forma construtiva e colaborativa**

- **QUESTIONÁRIO**
  - breve análise quantitativa que procura classificar a relação entre serviços com base na sua
    - **frequência** (regularidade com que os serviços interagem)
    - **importância para o serviço** (dependência)
    - existência (ou não) de **constrangimentos**
  - Identificação de **oportunidades de melhoria** na relação entre os serviços

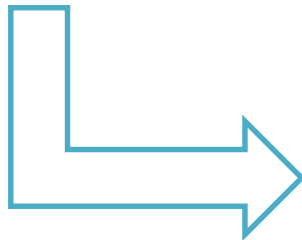
**61 dirigentes  
inquiridos**

**novembro de 2015 a fevereiro de 2016**

**aplicação piloto** – questionário anónimo aplicado on-line

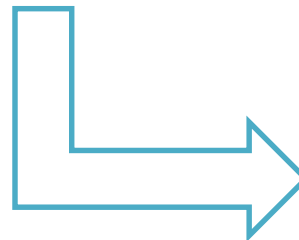
**80 serviços**

**População alvo** – dirigentes de direções, áreas,  
núcleos e outros gabinetes do IST



**21 respostas**

**34% taxa de resposta**



**80 fichas de  
resultados**

- 667 contributos
  - 74% sem constrangimentos
  - 8% com constrangimentos críticos



## PONTOS FORTES

- Taxa de resposta relativamente pequena mas a reflexão é útil e o processo pode ser tão mais rico quanto mais respostas se conseguirem obter

## PONTOS FRACOS

- Cerca de 2/3 dos dirigentes/coordenadores inquiridos não colaboraram na resposta
- Dificuldades na interpretação/compreensão das sugestões de melhoria
- Dificuldades na representação gráfica dos resultados que conduziram a dificuldades de leitura

## MELHORIAS INTRODUZIDAS

- Apelo à resposta por parte de todos os dirigentes
- Apresentação de resultados a cada dirigente sem tratamento das sugestões de melhoria (enviar em bruto)
- Identificação do respondente
- Inclusão de outros parceiros de trabalho (em 2018 órgãos de gestão, departamentos)
- Adaptação do modelo tendo em conta os objetivos

## APLICAÇÃO em 2017

- Está a decorrer (maio/junho de 2018) a aplicação de ambos os inquéritos com inquirição relativa ao ano 2017
  - IRIS
  - ASUS



**Agradecemos a sua atenção!**

**MAIS INFORMAÇÕES:**

[HTTPS://AEPQ.TECNICO.ULISBOA.PT/INQUERITOS/AVALIACAO-DA-SATISFACAO/](https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/inqueritos/avaliacao-da-satisfacao/)