



**TÉCNICO**  
LISBOA

# **Avaliação da Qualidade dos Serviços de Outsourcing do IST**

Área de Estudos e Planeamento (AEP)

**Fevereiro 2015**

Alexandra Sevinate Pontes



TÉCNICO LISBOA

**OBJECTIVOS**

**SERVIÇOS**

**POPULAÇÃO ALVO**

**PERIODO DE APLICAÇÃO**

**DIMENSÕES DE ANÁLISE**

**OUTPUTS**

**BASES DE SONDAGEM**

**TAXAS DE RESPOSTA**

**AVALIAÇÃO**

**RESULTADOS**

**CONCLUSÕES**



**TÉCNICO LISBOA**

# OBJECTIVOS

Inquérito dirigido a gestores de serviços de outsourcing do IST e, em casos pontuais, a utilizadores destes serviços, tendo como principal objetivo apurar informação que possa contribuir para:

- a melhoria dos procedimentos de contratação de serviços de outsourcing no IST;
- a melhoria dos serviços de outsourcing prestados no IST.

Este inquérito (piloto) foi desenvolvido no âmbito da avaliação da qualidade dos serviços da escola de acordo com as diretrizes do seu Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIQuIST).



TÉCNICO LISBOA

## Listagem dos SERVIÇOS de OUTSOURCING\*

1. Limpeza de espaços interiores
2. Limpeza de Arruamentos
3. Segurança
4. Manutenção de Espaços Verdes
5. Fornecimento de Consumíveis de Higiene
6. Equipamentos Multifunções
7. Suporte Local "Ar liquido"
8. Recolha de resíduos perigosos
9. Lavandarias

- Considerados apenas os serviços com contratos registados no Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos da Direção Técnica do IST. Outros serviços (Cantinas, Bares, Bancos, Seguros, ...) serão avaliados de acordo com indicações da ficha metodológica deste processo.



TÉCNICO LISBOA

## POPULAÇÃO ALVO

Todos os “*gestores de processos*” de outsourcing identificados pelo Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos do IST e alguns responsáveis no IST pela ligação ao fornecedor do serviço prestado (cf. Anexo 3 da ficha metodológica)

## PERIODO DE APLICAÇÃO

O questionário, a aplicar de 2 em 2 anos acompanhando o ciclo de avaliações dos restantes serviços do IST, deverá ser distribuído durante o mês de novembro, referente ao ano civil em curso.

Este primeiro inquérito (projeto piloto) foi lançado durante o mês de fevereiro de 2015, referente aos serviços de outsourcing prestados no ano 2014 no campus da Alameda.

Prevê-se o alargamento aos outros *campi* do IST nos anos subsequentes.



TÉCNICO LISBOA

# DIMENSÕES DE ANÁLISE

Dimensões	Componentes	Indicadores
Qualidade	Produtos/serviços	Satisfação global com os produtos entregues e/ou Serviços prestados
		Qualidade dos produtos/Serviços (correspondência com o esperado)
	Tempo e qualidade da resposta	Clareza da informação sobre produto/serviço prestado
		Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente/por telefone
		Tempo de resposta às solicitações
		Tempo de resposta às reclamações

Dimensões	Componentes	Outputs
Qualidade	Produtos/ serviços	<b>Objetivo:</b> apurar a satisfação relativamente aos produtos/serviços de outsourcing prestados no IST
		<b>Resultados:</b> Ações concretas de clarificação e correção de produtos/serviços de outsourcing prestados ao IST
	Tempo e qualidade da resposta	<b>Objetivo:</b> apurar a satisfação relativamente ao atendimento das organizações que fornecem/prestam produtos/serviços de outsourcing ao IST
		<b>Resultados:</b> Ações concretas de melhoria dos canais de comunicação com as organizações que fornecem/prestam produtos/serviços de outsourcing ao IST

**NOTA:** Os resultados do inquérito serão tratados no âmbito da AEP, sendo que as os comentários e sugestões nas perguntas abertas serão remetidos ao Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos com conhecimento à Área de Qualidade e Auditoria Interna. Eventuais planos de atuação, definidos em face dos resultados apurados, deverão ser referidos nos relatórios de Autoavaliação dos Serviços no âmbito do projeto AssIST (Avaliação dos Serviços do IST).



TÉCNICO LISBOA

# BASES DE SONDAGEM

SERVIÇO	BS
Limpeza de espaços interiores	Dirigentes serviços IST Presidentes dos Departamentos e/ou coordenadores de secção Presidentes laboratórios tecnologias de Informação CTN Gestores de edifícios (lista anexa, à ficha metodológica)) Responsáveis pelas residências do IST
Limpeza de Arruamentos	
Segurança	
Manutenção de Espaços Verdes	
Fornecimento de Consumíveis de Higiene	
Equipamentos Multifunções	
	<b>Total= 50 inquiridos</b>
Suporte Local "Ar líquido"	Dirigentes laboratórios diversos IST
	<b>Total= 7 inquiridos</b>
Recolha de resíduos perigosos	Gestores da torre sul e Complexo Presidentes dos departamentos destes 2 edifícios LAIST CTN
	<b>Total= 10inquirido</b>
Lavandarias	Responsáveis pelas residências do IST
	<b>Total= 3 inquiridos</b>



TÉCNICO LISBOA

# TAXAS DE RESPOSTA

SERVIÇO	Nº de respostas	Taxa de resposta
Limpeza de espaços interiores	16	32%
Limpeza de Arruamentos	16	32%
Segurança	17	34%
Manutenção de Espaços Verdes	17	34%
Fornecimento de Consumíveis de Higiene	16	32%
Equipamentos Multifunções	17	34%
Suporte Local "Ar liquido"	1	14%
Recolha de resíduos perigosos	1	10%
Lavandarias	1	33%

A resposta às questões é feita de acordo com a seguinte escala:

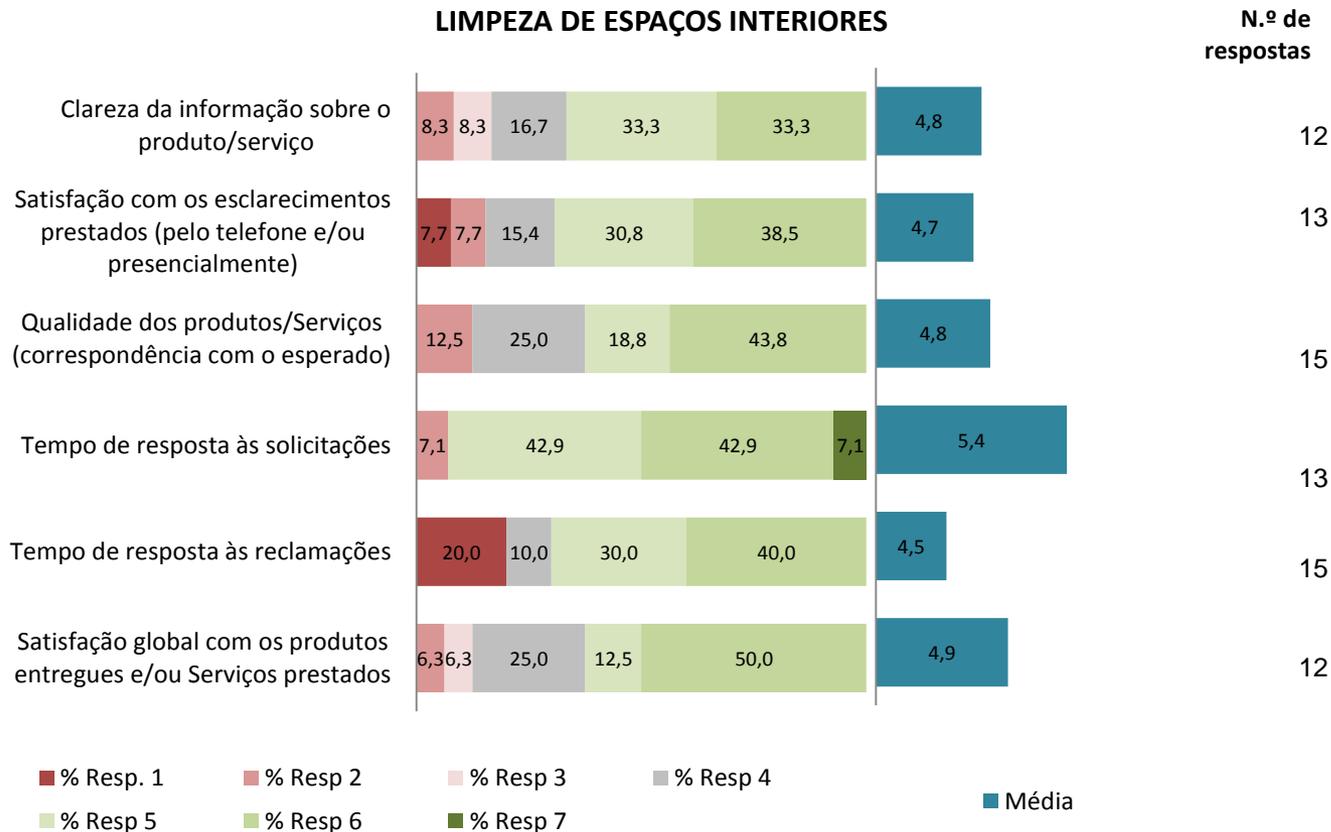




TÉCNICO LISBOA

# RESULTADOS

## LIMPEZA DE ESPAÇOS INTERIORES

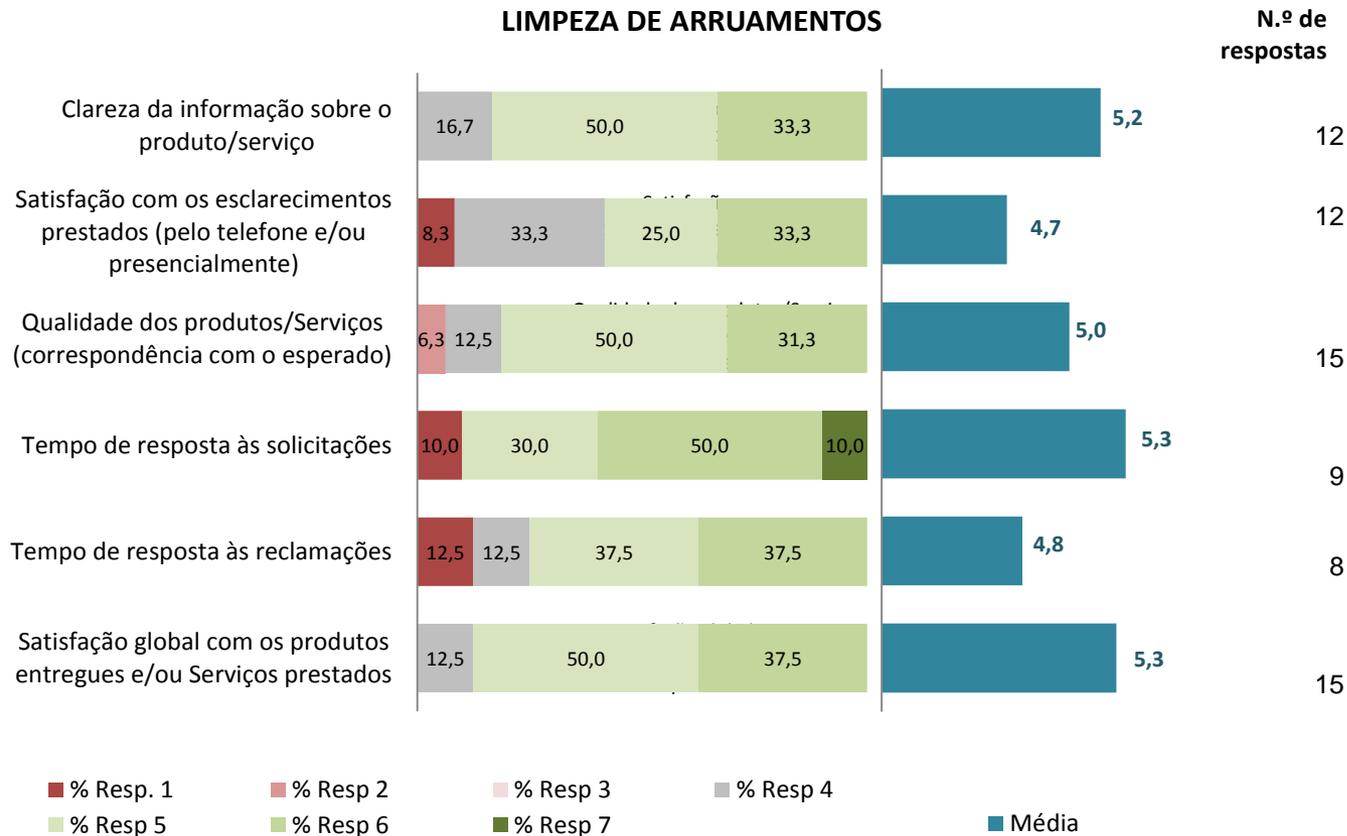




TÉCNICO LISBOA

# RESULTADOS

## LIMPEZA DE ARRUAMENTOS

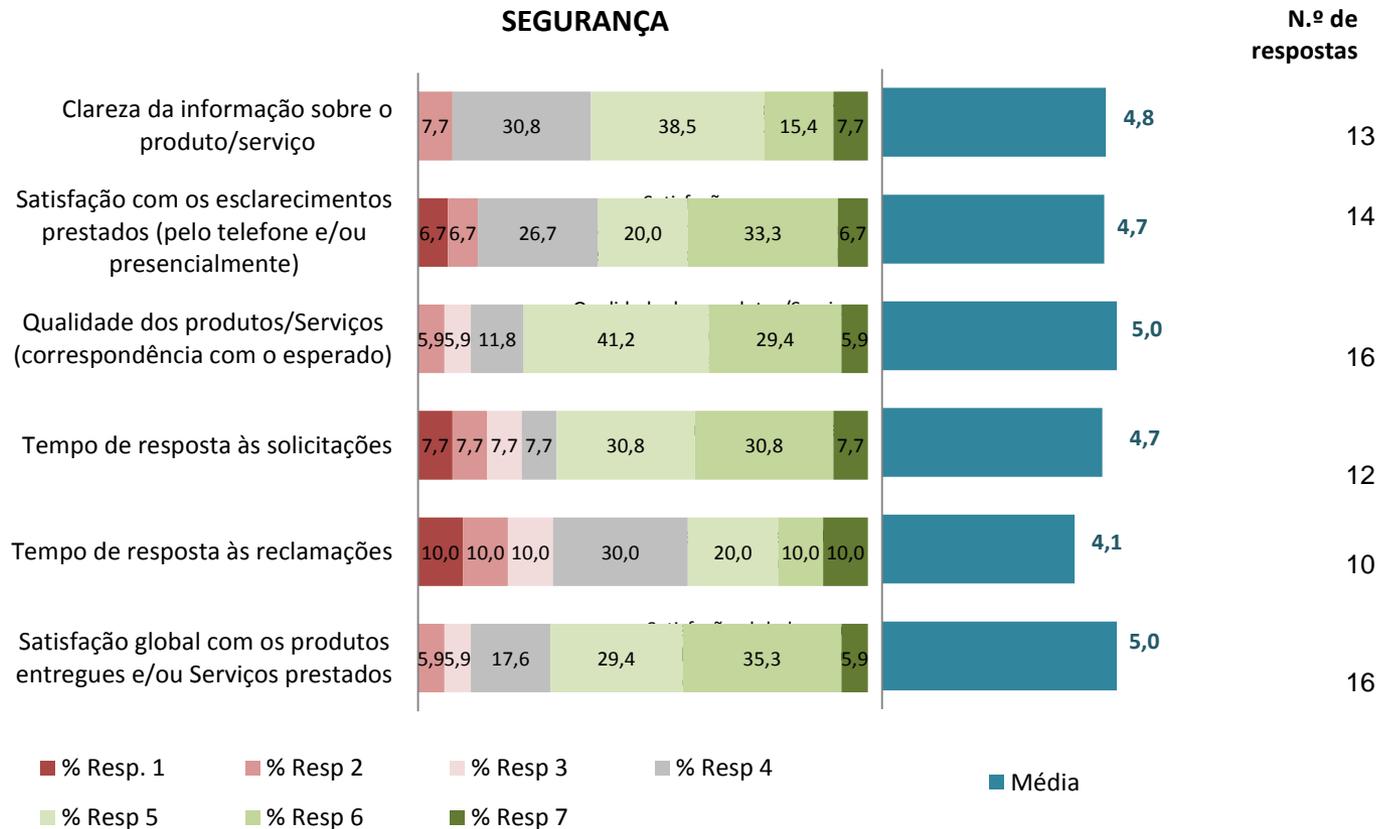




TÉCNICO LISBOA

# RESULTADOS

## SEGURANÇA

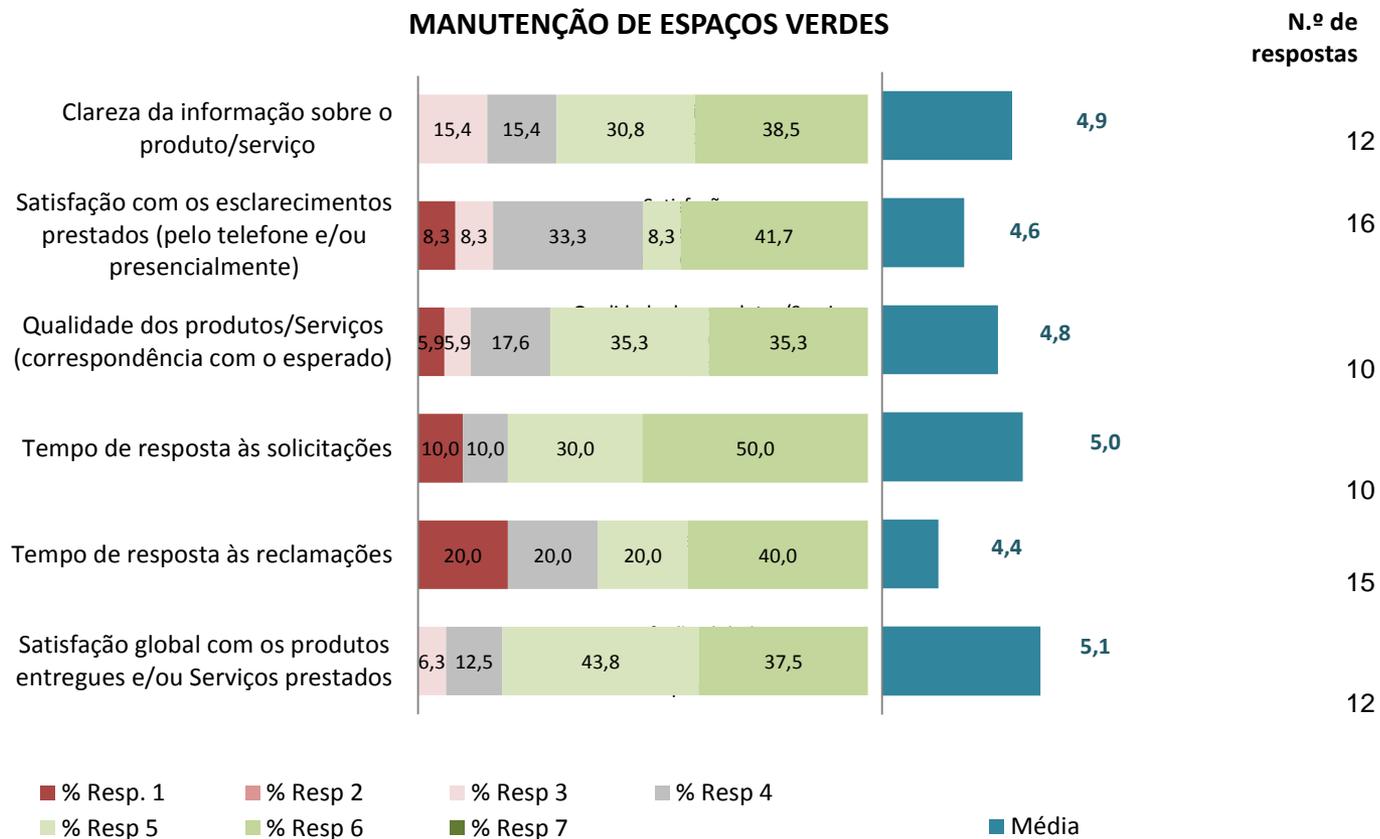




TÉCNICO LISBOA

# RESULTADOS

## MANUTENÇÃO DE ESPAÇOS VERDES

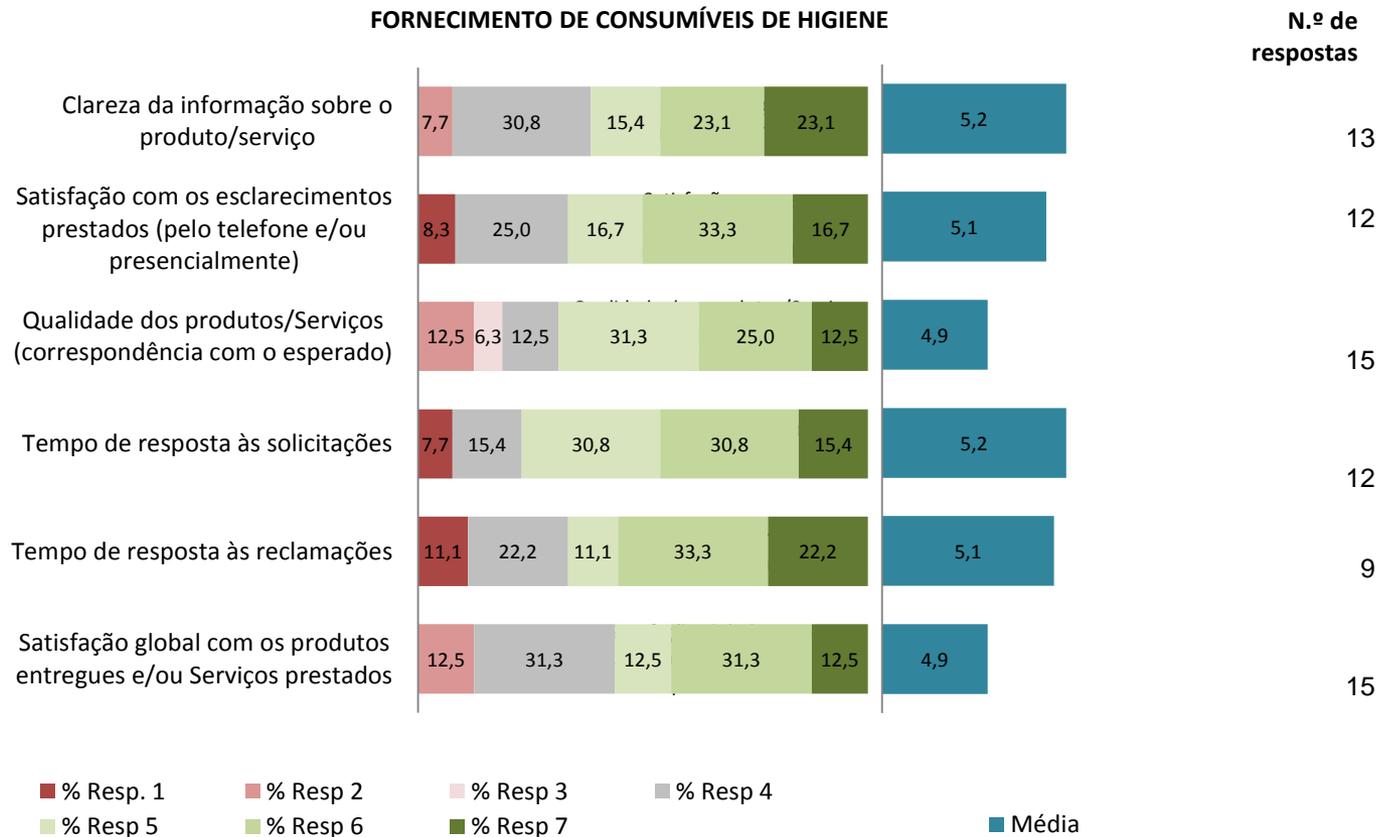




TÉCNICO LISBOA

# RESULTADOS

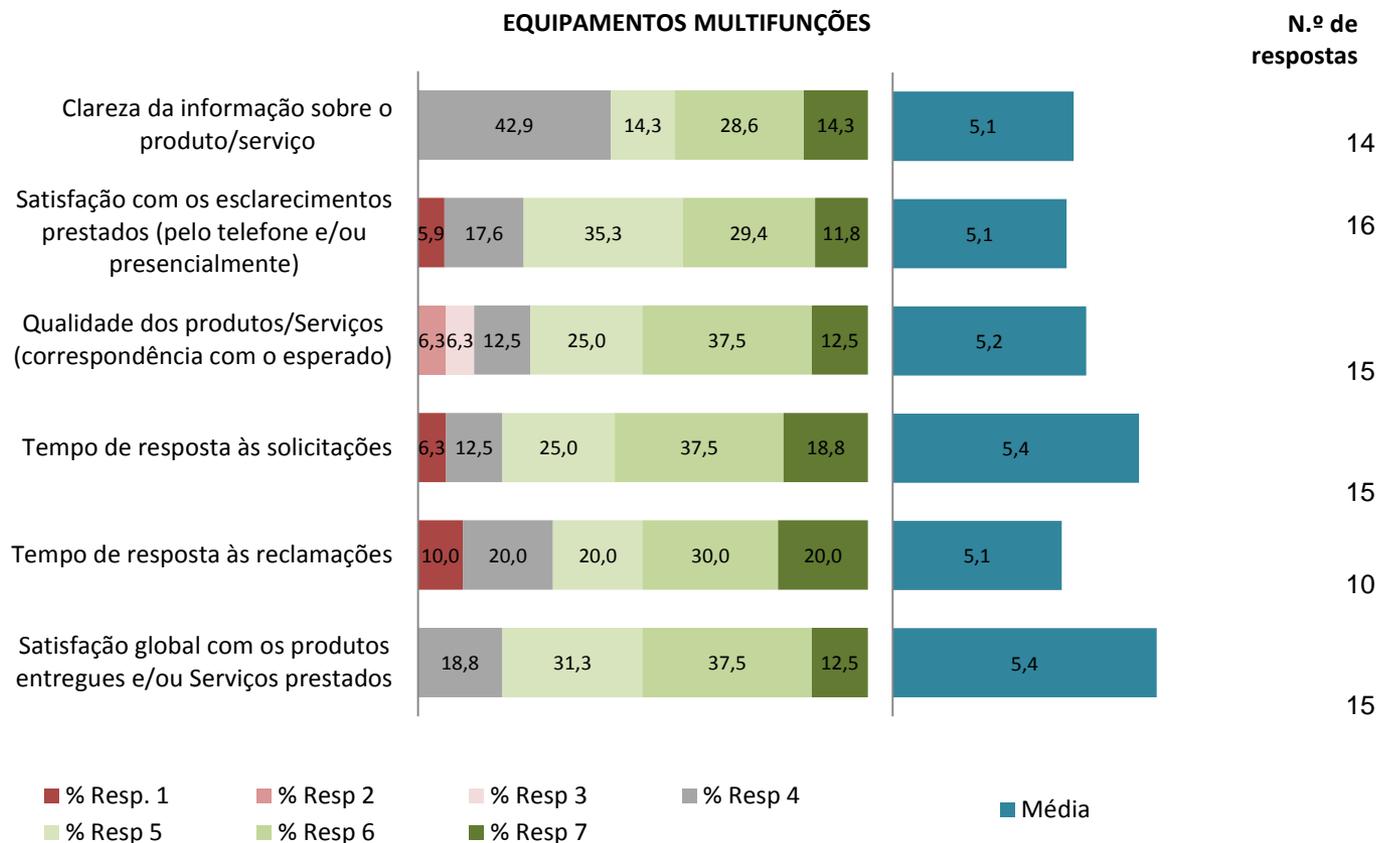
## FORNECIMENTO DE CONSUMÍVEIS DE HIGIENE



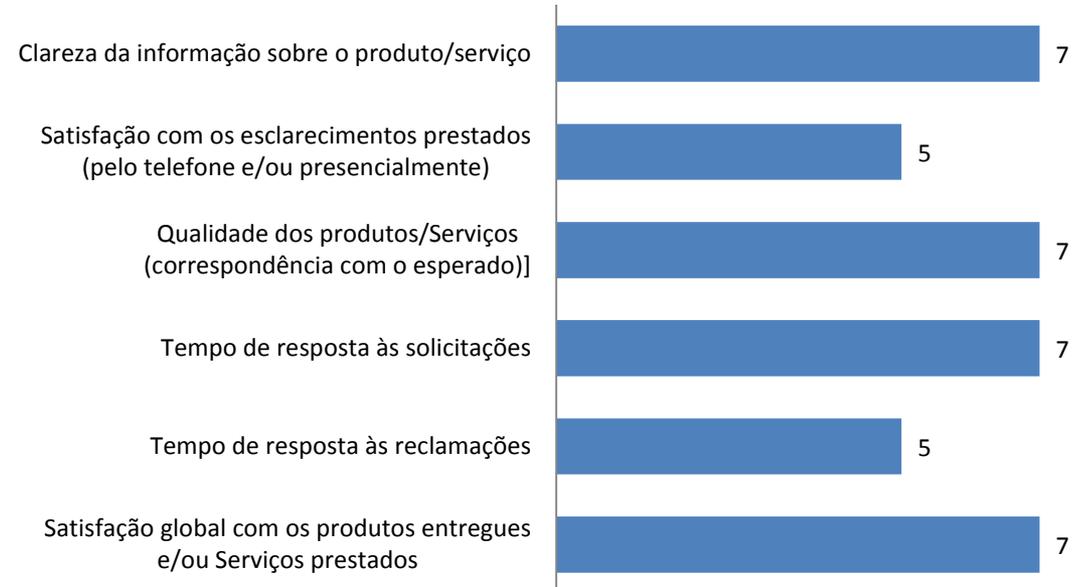


TÉCNICO LISBOA

# RESULTADOS



## SUPORTE "AR LIQUIDO" (1 resposta)





TÉCNICO LISBOA

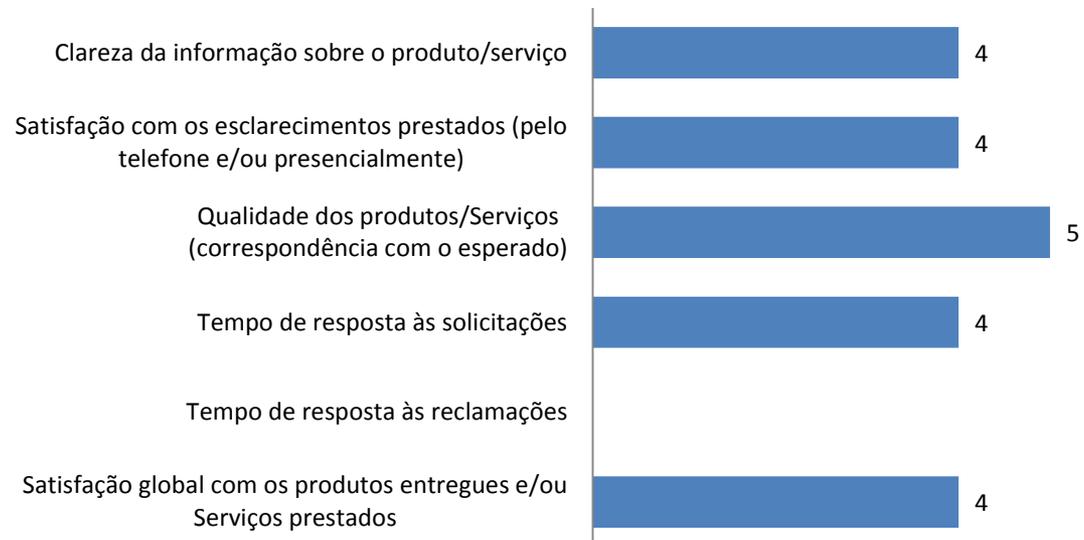
# RESULTADOS

## LAVANDARIAS (1 resposta)



## RESIDUOS PERIGOSOS

(1 resposta)





TÉCNICO LISBOA

# CONCLUSÕES

- **Todos os serviços de outsourcing em análise foram avaliados positivamente**
- A média dos resultados obtidos por serviço avaliado variou dentre 4,7 e 5,2 (numa escala de 1 a 7 em que o ponto médio = 3,5)
- O indicador “**tempo de resposta às reclamações**” foi o que apresentou resultados médios mais baixos (4,7) em todos os serviços de avaliados
- O indicador “**satisfação global com o produto/serviço prestado**” foi o que apresentou resultado médio mais elevado (5,2)

- 
- **ANEXOS:** Ficha metodológica com questionário