

PROCESSO 10 – Revisão e Melhoria do SIGGQ

Procedimento 10.2

(Processo 10/Procedimento 2)

Avaliação da Satisfação dos Serviços

**Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade
do Instituto Politécnico de Setúbal**

SIGGQ/IPS

Versão 1 – abril de 2023

1 OBJETIVO

Definir os circuitos de aprovação e de aplicação dos inquéritos de satisfação do IPS.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se aos Serviços Centrais, Unidades Orgânicas (UO) e Serviços de Ação Social (SAS), e abrange todos os inquéritos do IPS que procurem medir as percepções dos níveis de satisfação da comunidade académica do IPS (estudantes, não docentes e docentes), assim como de outras entidades que interajam com o IPS.

3 MODO OPERACIONAL

3.1 TIPOLOGIA DE INQUÉRITOS

3.1.1 GERAIS

Inquéritos, com uma estrutura comum, aplicados à comunidade académica, que pretendam medir a percepção dos níveis de satisfação relativamente a vários serviços do IPS. Estes inquéritos são geridos pela Unidade de Desenvolvimento Organizacional (UDO).

No IPS existe um inquérito global:

- Inquérito de satisfação dos Estudantes

Características: aplica-se aos serviços com os quais os estudantes interagem, quer aos Serviços Centrais quer aos das Unidades Orgânicas (Escolas).

Periodicidade: Aplica-se de dois em dois anos.

Anexo: Inquérito abreviado.

3.1.2 ESPECÍFICOS

Inquéritos aplicados à comunidade académica, que pretendam medir a percepção dos níveis de satisfação relativamente a um serviço específico do IPS. Estes inquéritos são geridos pela UO/Serviço que os propõe.

4 FLUXO DE APROVAÇÃO E APLICAÇÃO (GERAIS E ESPECÍFICOS)

A aplicação dos inquéritos está sujeita ao seguinte fluxo de aprovação e aplicação:

a) UDO/UO/Serviço

- Propõe a aplicação do inquérito à Unidade de Coordenação (UC) do SIGGQ, na qual devem constar:
 - Objetivos;
 - Público-alvo;
 - Periodicidade e momento de aplicação;

- Garantia de confidencialidade dos dados;
- Tratamento de dados;
- Política de divulgação de resultados.

b) UC do SIGGQ

- Analisa e valida a proposta;
- Requer parecer à Comissão de Ética do IPS, caso se aplique;
- Informa o/a Presidente.

c) UDO/UO/Serviço

- Aplica o inquérito;
- Trata os dados;
- Divulga os resultados.

5 INFORMAÇÃO PÚBLICA

A aplicação de inquéritos de satisfação gerais pressupõe informação pública. Assim, os resultados deverão ser tornados públicos na página do IPS, na área da avaliação e qualidade.

Anexo

Serviços IPS | Inquérito de Satisfação dos Estudantes

Numa perspetiva de melhoria contínua, o presente inquérito visa conhecer o seu nível de satisfação relativamente aos serviços do IPS.

Por favor, relativamente a cada uma das perguntas que se seguem, seleccione apenas uma das opções de resposta apresentadas e/ou seleccione a posição apropriada para cada elemento.

Unidade Orgânica:

- ESE
- ESTS
- ESCE
- ESTB
- ESS

Curso:

- CTeSP
- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado

Horário:

- Diurno
- Pós-laboral/Noturno

Modelo para os Serviços Centrais

DIVISÃO ACADÉMICA (DA)

	1. Insatisfeito	2. Pouco satisfeito	3. Satisfeito	4. Bastante satisfeito	5. Muito satisfeito	Sem resposta
Tempo de resposta às solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento (telefónico, e-mail, presencial)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfação global com o desempenho do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Com que frequência interage com este serviço?

- Frequentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

Modelo para os Serviços das Escolas

SERVIÇO DE APOIO AO ESTUDANTE (SAE/ESCE)

Responda a esta pergunta no caso de ter assinalado 'ESCE' na pergunta 1 (Unidade Orgânica):

	1. Insatisfeito	2. Pouco satisfeito	3. Satisfeito	4. Bastante satisfeito	5. Muito satisfeito	Sem resposta
Tempo de resposta às solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento (telefónico, e-mail, presencial)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfação global com o desempenho do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Com que frequência interage com este serviço?

- Frequentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

Resposta aberta para ambos os serviços (centrais e escolas)

Caso tenha alguma(as) sugestão(ões) de melhoria para o funcionamento dos serviços, por favor, descreva-a(as) abaixo:

Muito gratos pela sua colaboração.

SUBMETER