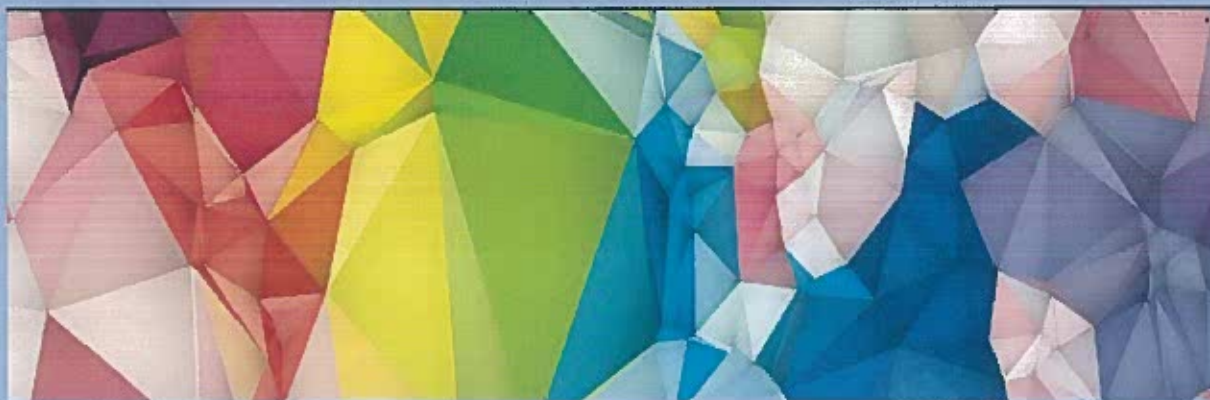


RELATÓRIO 2015



**INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE
CENTRO DE CÓPIAS DOS SASUTAD**

Gabinete da Qualidade Auditoria e Apoio à Gestão

*A fixar em local de
visibilidade ao público.*


04/05/2015

**SERVIÇOS DE
AÇÃO SOCIAL** UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO

ÍNDICE

1- INTRODUÇÃO.....	2
2- ÂMBITO DO ESTUDO.....	2
3- METODOLOGIA.....	2
4- CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	2
5- RESULTADOS.....	3
6- DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO.....	3
7 – SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES.....	11
8 – ANÁLISE DOS DADOS.....	11
9 – ACÇÕES A DESENVOLVER.....	12
10 – CONCLUSÕES.....	12
11 – ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE – CENTRO DE CÓPIAS DOS SASUTAD	13

1- INTRODUÇÃO

O Centro de Cópias é um Setor integrado no Núcleo de Aproveitamento e Património que pretende disponibilizar aos estudantes serviços de apoio na área do tratamento e impressão de imagem bem como de papelaria. A sua situação estratégica dentro do Campus da UTAD permite um acesso rápido e cómodo inserido no espaço de ensino. Os preços praticados são acessíveis. Podem ainda usufruir de outras regalias de campanhas e descontos.

Procura-se com esta medida uma melhor qualidade de condições logísticas que possam ir de encontro à satisfação dos nossos clientes – a comunidade académica. Porém, necessitamos saber se este nosso propósito está a ser desenvolvido de acordo com as expectativas de todos os que nos procuram, e como tal, este inquérito reveste-se de fundamental importância.

2- ÂMBITO DO ESTUDO

Este inquérito pretende abranger todo o universo de potenciais clientes: estudantes, funcionários docentes e não docentes

3- METODOLOGIA

Os inquéritos foram elaborados numa plataforma Google, e enviados a partir do email do Gabinete da Qualidade para os endereços de toda a Academia do Campus, dos SASUTAD e para o endereço geral de alunos.

4- CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

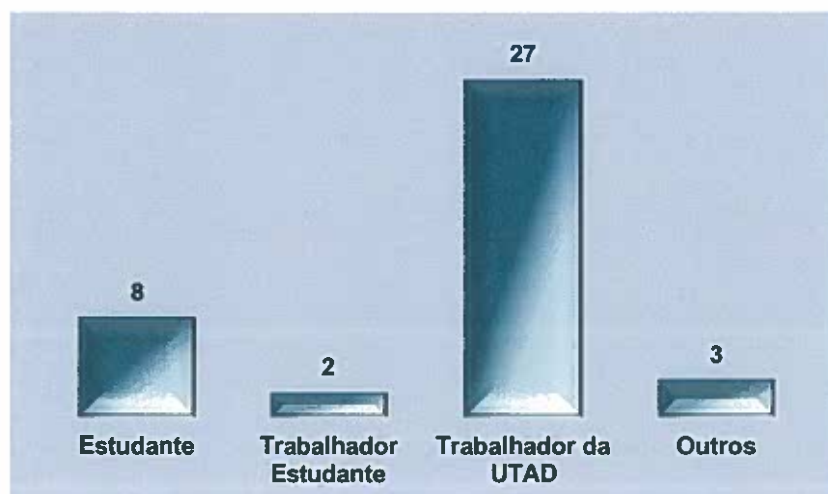
Amostragem	10232
Impresso de Origem	DQ 74
Período de Recolha de Dados	Entre dezembro de 2015 e março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	10232
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	40
Percentagem	0,4%

5- RESULTADOS

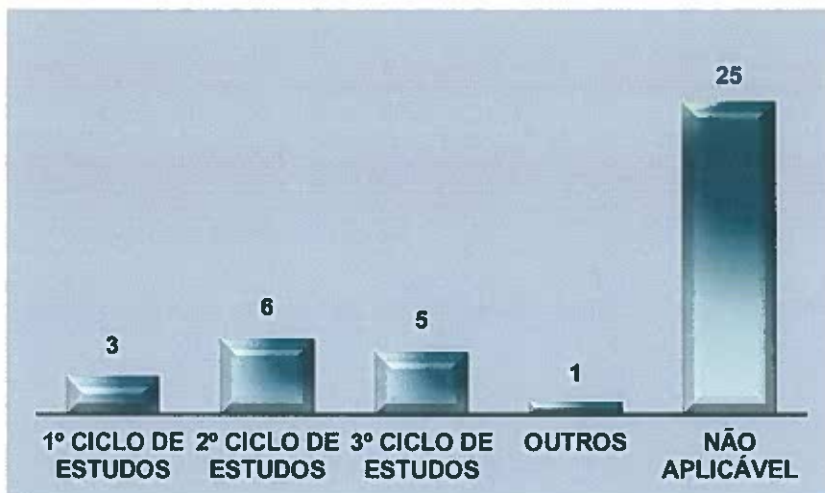
	MMau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
6 - Localização	2	2	10	14	7	5
7 - Acessibilidade	0	3	9	12	11	5
8 - Horário	0	0	5	18	13	4
9 - Dimensão	3	2	13	13	7	2
10 - Organização do espaço	2	3	9	15	8	3
11 - Limpeza	0	2	6	12	15	5
12 - Visibilidade e clareza das informações disponibilizadas	0	3	16	9	10	2
13 - Apresentação / imagem	1	2	4	13	12	8
14 - Tempo de espera	4	0	7	14	8	7
15 - Eficácia de resposta	3	0	4	13	5	15
16 - Competência	1	1	4	9	8	17
17 - Cordialidade	1	1	3	6	8	21
18 - Cópias	0	0	4	13	18	5
19 - Impressões	0	0	4	12	14	10
20 - Encadernação / plastificação	2	1	5	11	12	9
21 - Dissertações / Teses	2	0	9	7	14	8
22 - Outros	3	0	8	10	13	6
23 - Relação qualidade / preço	0	1	7	8	14	10

6- DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO

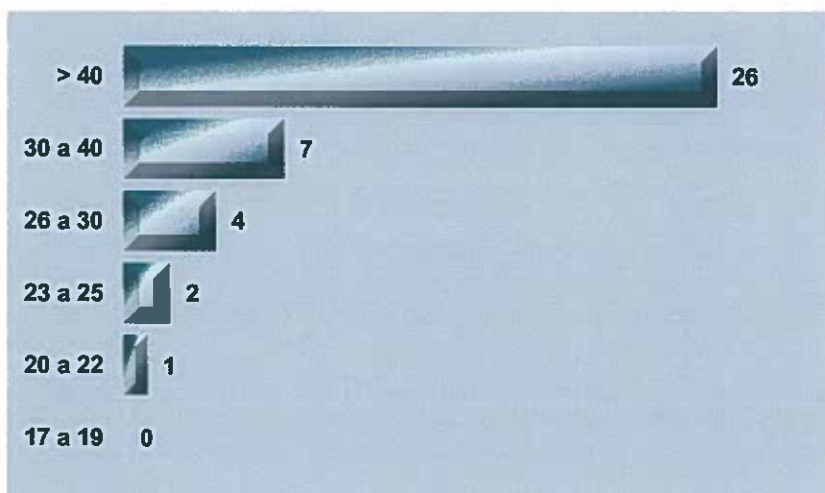
1- Tipo de Cliente?



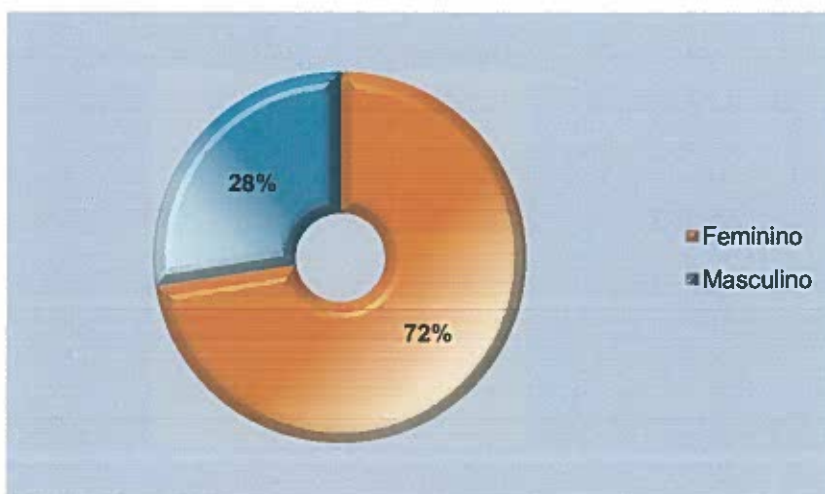
2- Ciclo de Estudos?



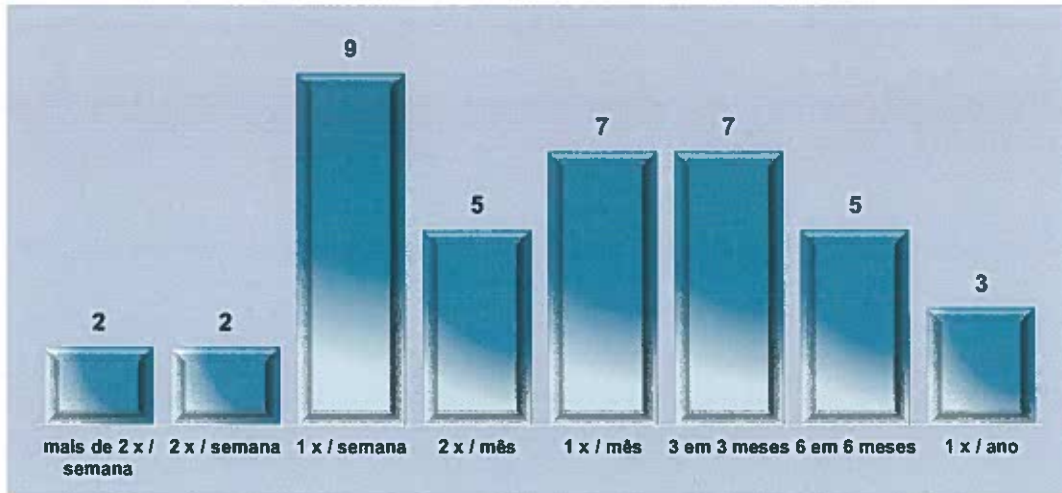
3- Faixa etária?



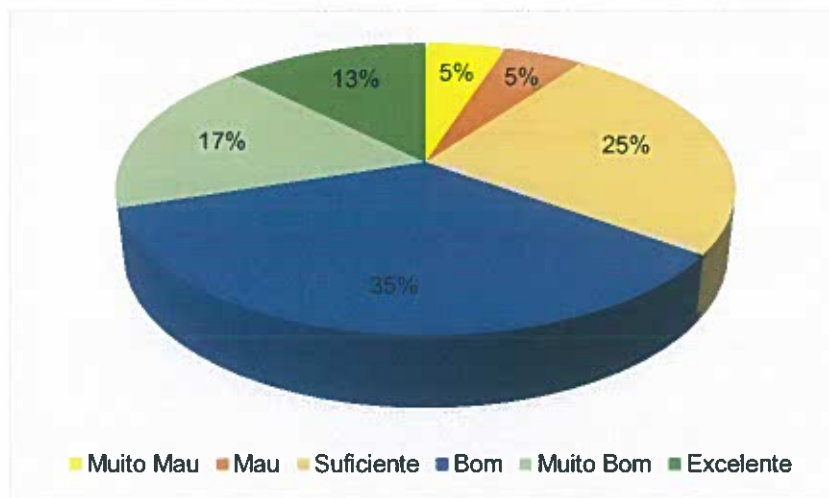
4- Género?



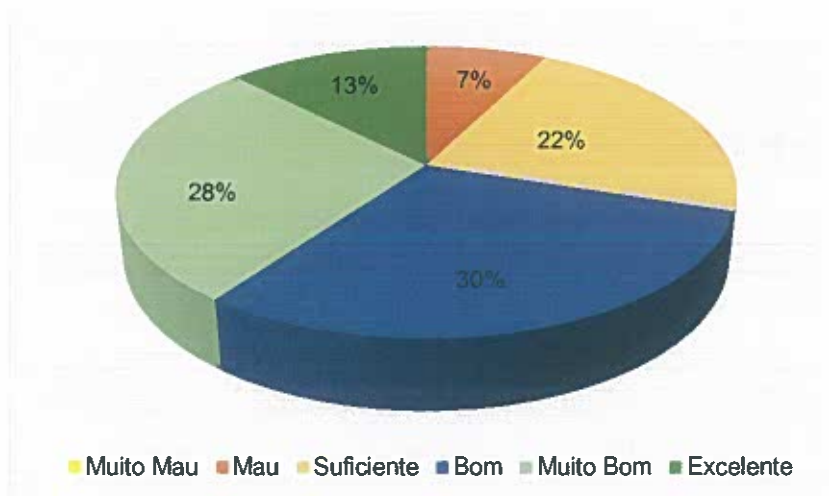
5- Frequência de utilização do Serviço (média)?



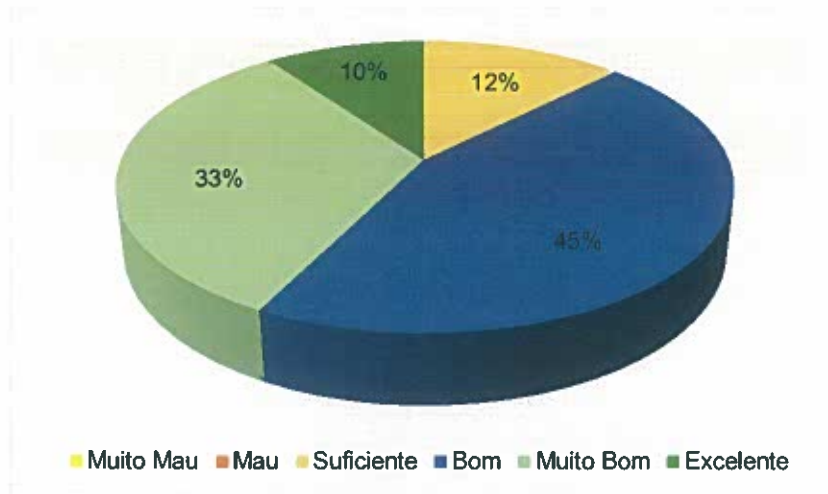
6- Localização?



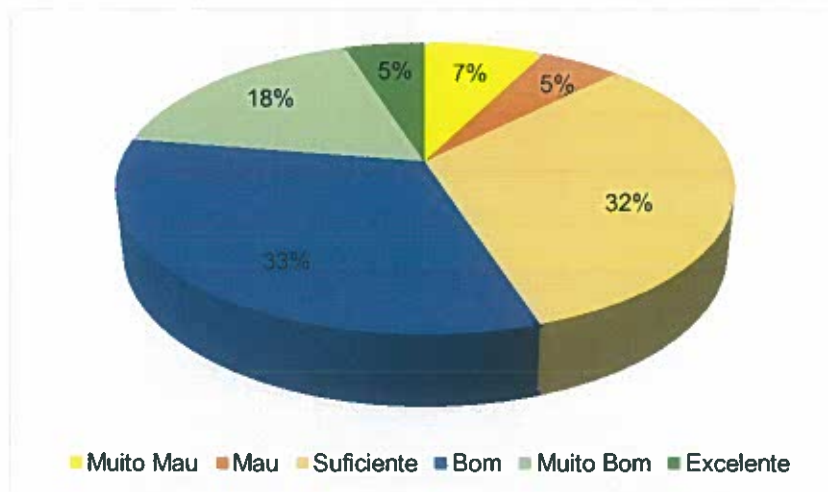
7- Acessibilidade?



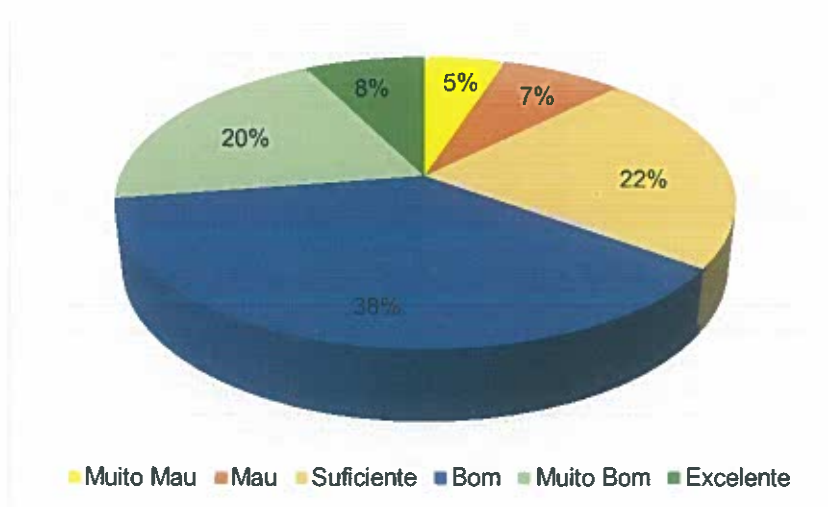
8- Horário?



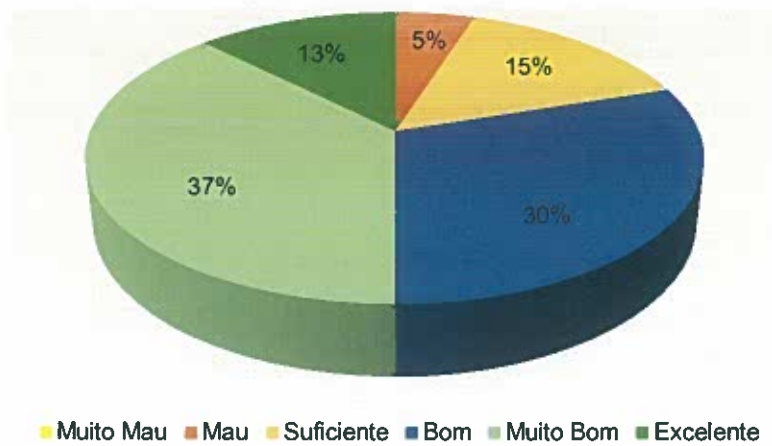
9- Dimensão?



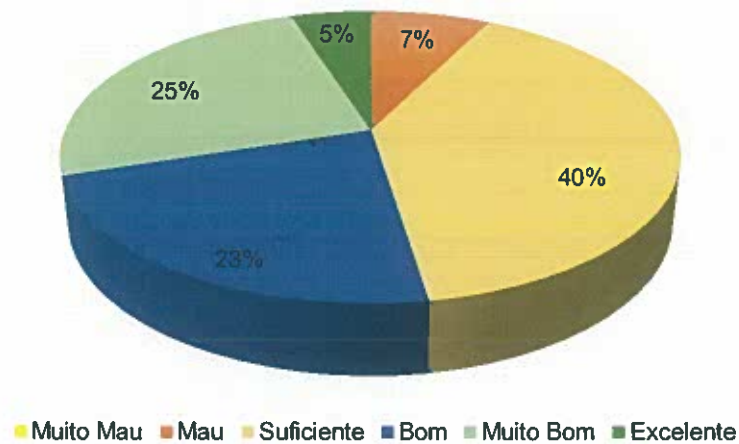
10- Organização do espaço?



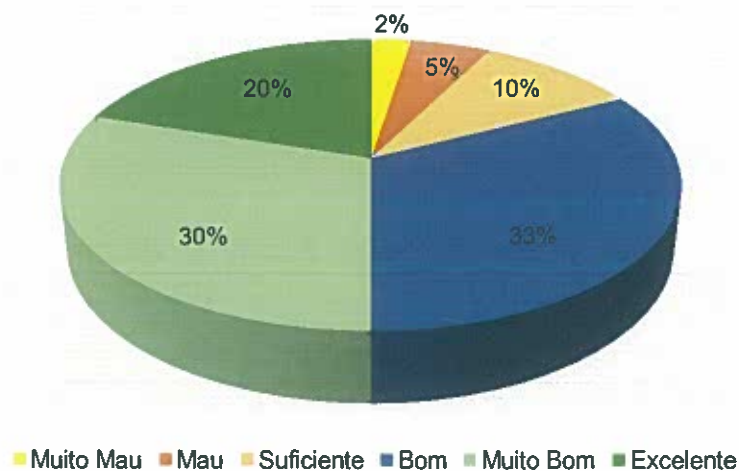
11- Limpeza?



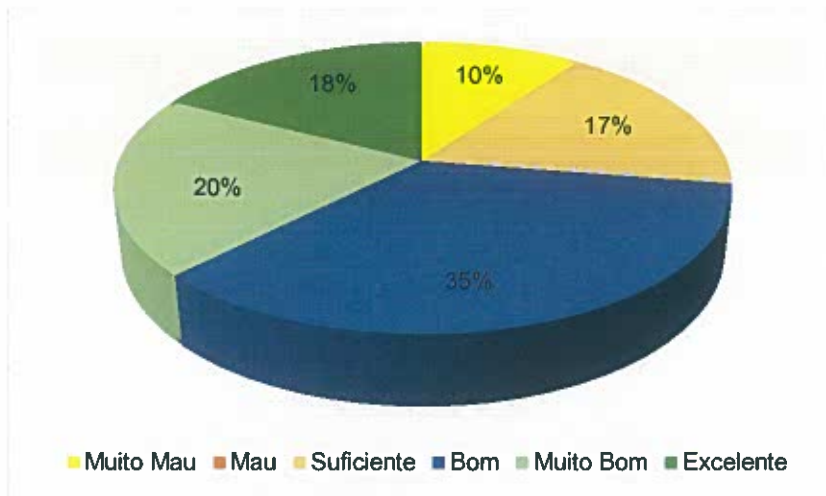
12- Visibilidade e clareza das informações disponibilizadas?



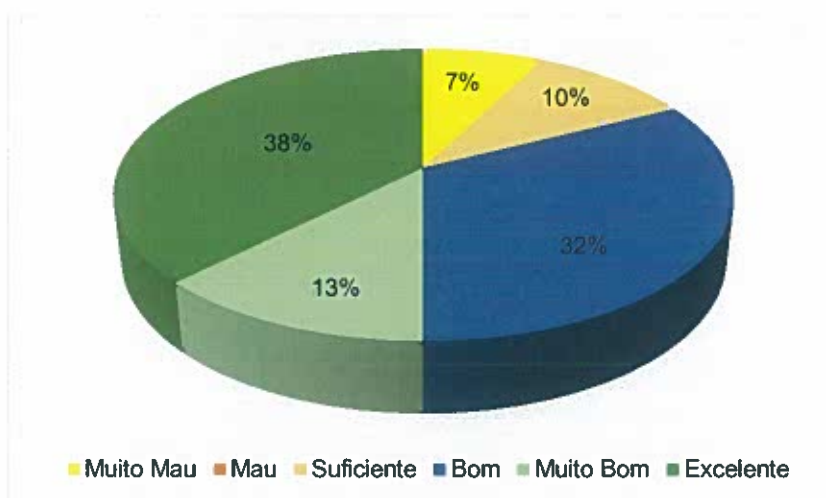
13- Apresentação / imagem?



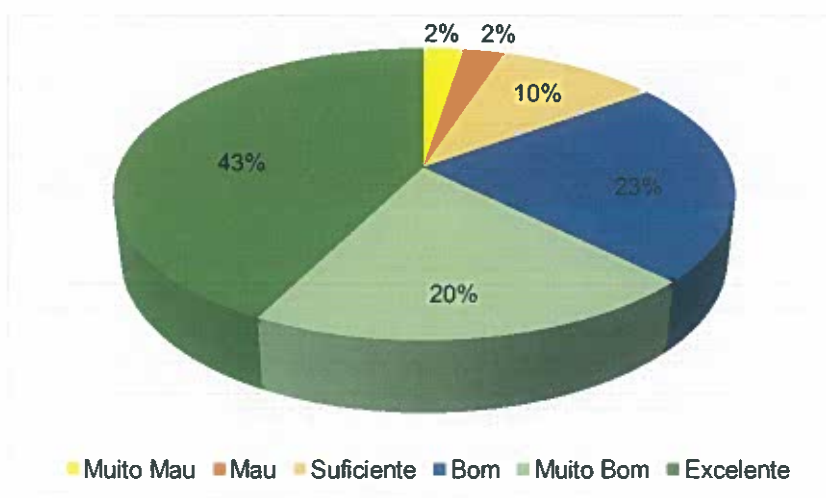
14- Tempo de espera?



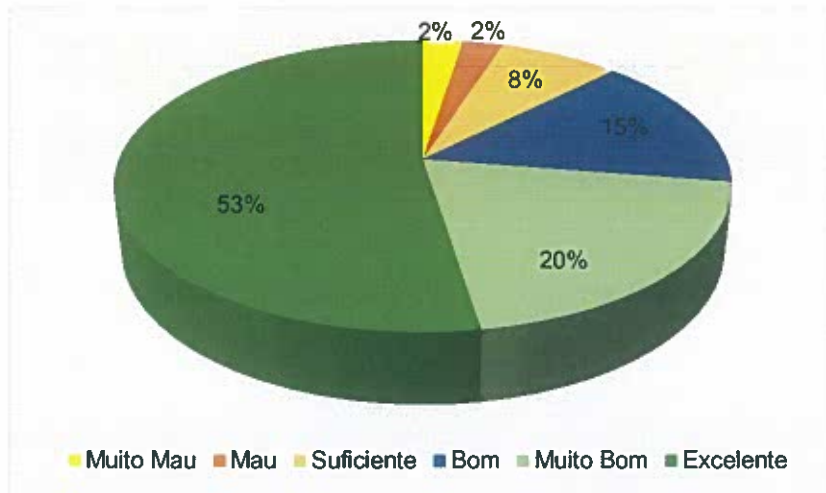
15- Eficácia de resposta?



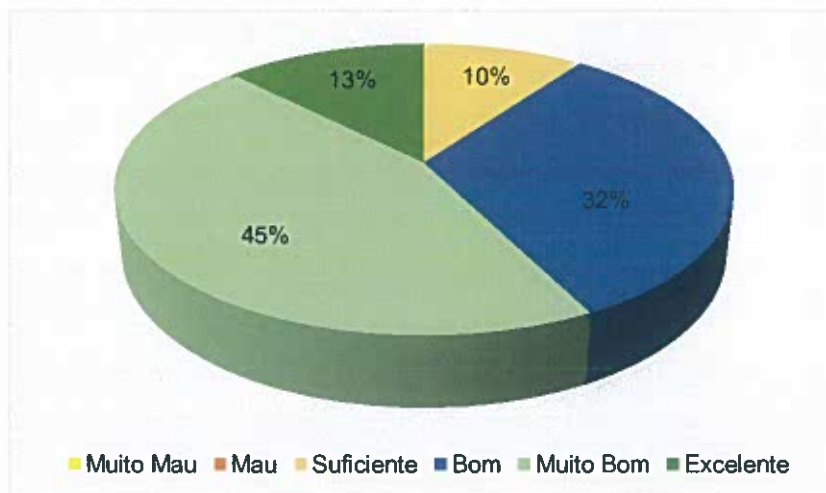
16- Competência?



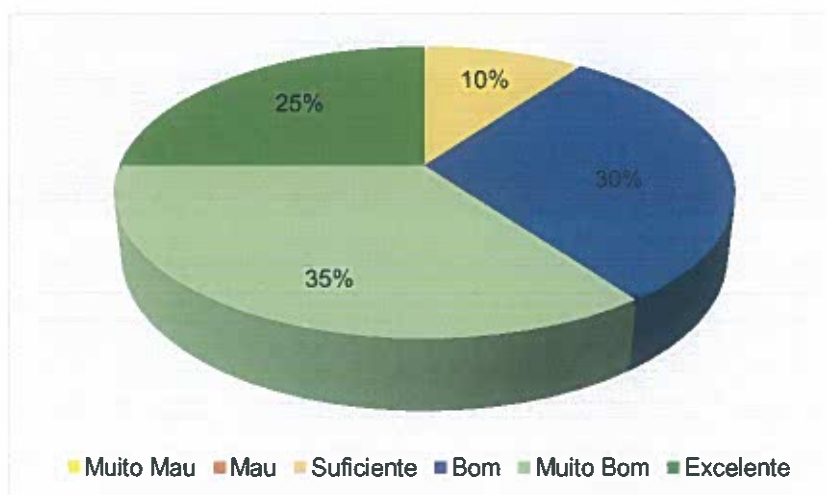
17- Cordialidade?



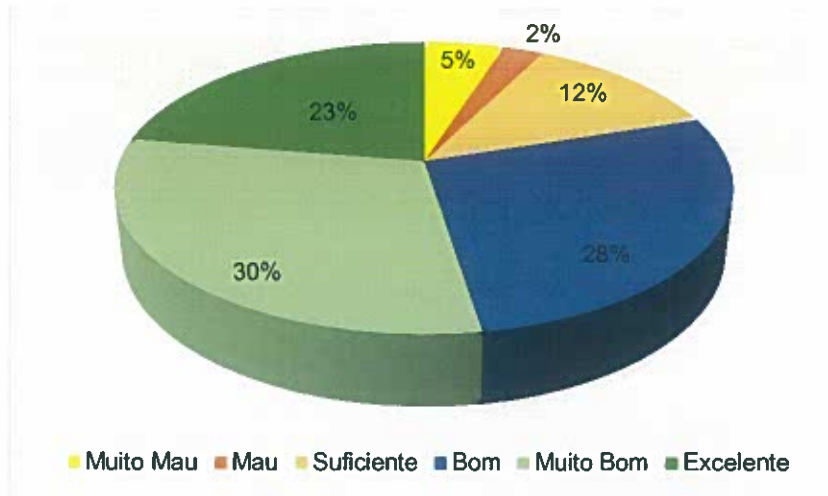
18- Cópias?



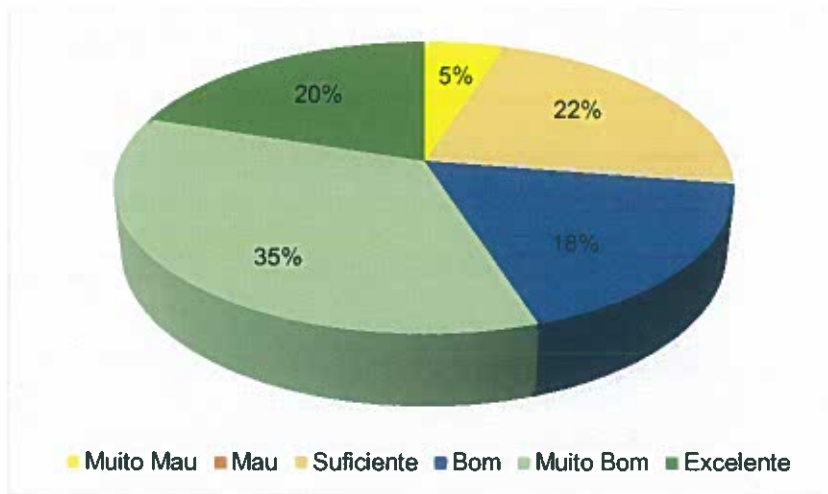
19- Impressões?



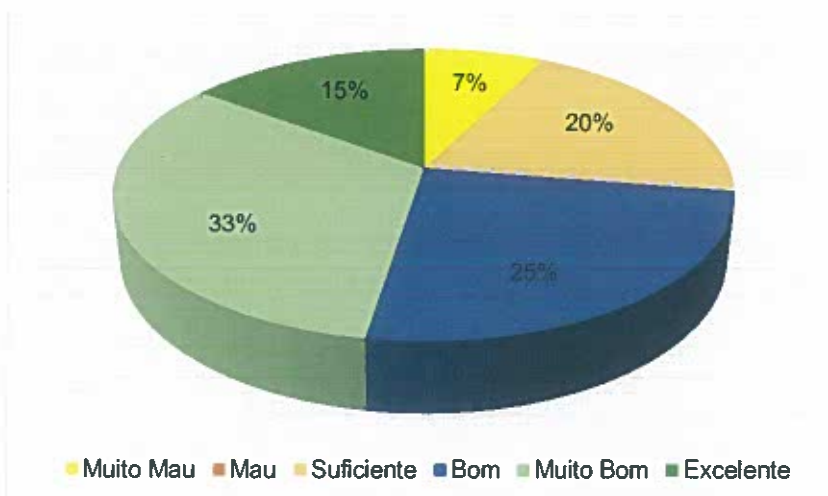
20- Encadernação / plastificação?



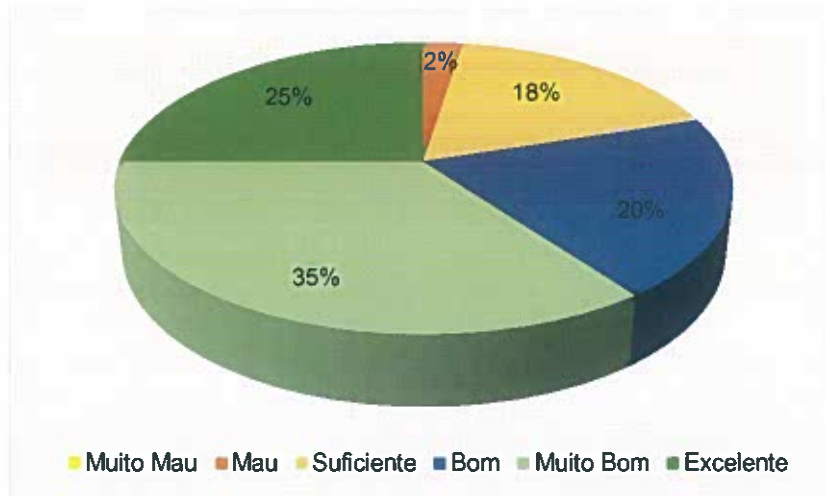
21- Dissertações / Teses?



22- Outros?



23- Relação qualidade / preços?



7 – SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

4	“Manter este serviço em funcionamento, pois ele é fundamental para alunos, professores e trabalhadores em geral da UTAD”
6	“O espaço tem de ser mais aberto ao ar e à luz”
8	“Não usei serviços nos pontos 20, 21 e 22... deveria haver esta opção no inquérito”
9	“Utilizo este serviço apenas para fazer impressão de documentos pessoais.. Gostaria que fosse feito um inquérito também para a avaliação da Gráfica da UTAD, que tem funcionários competentes e cordiais que não merecem as “instalações” onde trabalham actualmente.”
11	“A manter”
30	“relativo às questões 20 a 22, não utilizo!”
32	“respondi atendendo à localização na cave da biblioteca central: é consensual que naquele local não há as mínimas condições para a boa saúde dos funcionários que aí trabalham: que são funcionários 5 estrelas!”
37	“Mudança do local.”
38	“foram pontuados com 1 os serviços que não tive oportunidade de testar, pois a resposta a essas perguntas não é facultativa”
40	“O sistema deveria permitir deixar em branco Os Serviços não utilizados: foi obrigada a responder quando só tenho utilizado impressões”

* Nota: Os erros gramaticais e linguísticos são propositadamente mantidos para evidenciar a rastreabilidade na passagem de informação.

8 – ANÁLISE DOS DADOS

Embora o objetivo primordial da criação deste serviço seja disponibilizar mais ofertas aos estudantes, constata-se neste inquérito que as respostas tiveram origem sobretudo em pessoas que hipoteticamente já não o sejam pela sua faixa etária acima dos 40 anos. As respostas vieram ainda em grande percentagem do género feminino.

Em todas as outras questões os resultados são de elevado nível de satisfação, variando em grande percentagem entre o Excelente, o Muito Bom e o Bom. No entanto, percebe-se nas sugestões,

que muitas pessoas responderam a partir do pressuposto de que o Centro de Cópias, pertence e é gerido pelo mesma equipa que está instalada na Gráfica da Biblioteca o que constitui um enorme viés que descredibiliza os resultados obtidos e nos deixa na dúvida do que as pessoas opinam sobre quem? e sobre o quê?

9 – ACÇÕES A DESENVOLVER

Em face dos resultados obtidos, e em face da presente análise de dados, impõem-se algumas ações a implementar no inquérito do próximo ano:

- 1º Deixar bem claro a que Unidade Estrutural se refere o Inquérito;
- 2º Corrigir as perguntas que limitam as respostas em algumas situações de não utilização de determinados serviços;
- 3º Pressupondo que a maioria das respostas se dirigem efetivamente ao Centro de Cópias sob exploração dos SASUTAD, procurar manter e se possível melhorar a qualidade dos serviços.

10 – CONCLUSÕES

Do que ficou exposto nos anteriores itens, apenas se pode concluir pela necessidade de aferir e evitar os viés detetados para que os resultados obtidos melhor possam refletir o que os seus clientes efetivamente sentem de qualidade e utilidade deste serviço.

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



(Dr. Maria João Carneiro)

(29 de Abril de 2016)

APROVADO

A Administradora



(Dr. Elsa Justino)

(29 de Abril de 2016)

11 – ANEXO: Inquérito de Satisfação de Cliente – CENTRO DE CÓPIAS DOS SASUTAD



Inquérito de Satisfação - Centro de Cópias dos SASUTAD

Estimado Cliente,

O Centro de Cópias da UTAD, foi criado com o objetivo de ampliar a nossa oferta de serviços e melhor contribuir para uma estadia dinâmica, com oferta diversificada de necessidades de apoio as escolhas educativas/formativas na UTAD.

Pretendemos que este Centro corresponda as suas expectativas, e como tal a sua opinião é para nós fundamental.

Pedimos-lhe uns breves minutos da sua atenção no preenchimento deste inquérito. Dê-nos a sua opinião.

Seja exigente!

Muito Obrigado.

*Obrigatório

CARATERIZAÇÃO DO CLIENTE

1 - Tipo de Cliente *

2 - Ciclo de Estudos *

No caso de não ser estudante, por favor responda "Não se aplica"

**3 - Faixa etária ***

- 17 a 19
 20 a 22
 23 a 25
 26 a 30
 30 a 40
 > 40

4 - Género *

- Feminino
 Masculino

5 - Frequência de Utilização do Serviço (média) *

- mais de 2 x / semana
 2 x / semana
 1 x / semana
 2 x / mês
 1 x / mês
 3 em 3 meses
 6 em 6 meses
 1 x / ano

INSTALAÇÕES

CONSIDERE: 1 - Muito Mau, 2 - Mau, 3 - Suficiente; 4 - Bom, 5 - Muito Bom, 6 - Excelente

6 - Localização *

- 1 2 3 4 5 6

7 - Acessibilidade *

- 1 2 3 4 5 6

8 - Horário *

1 2 3 4 5 6

 9 - Dimensão *

1 2 3 4 5 6

 10 - Organização do espaço *

1 2 3 4 5 6

 11 - Limpeza *

1 2 3 4 5 6

 12 - Visibilidade e clareza das informações disponibilizadas *

(preçário, horário e outras)

1 2 3 4 5 6

 ATENDIMENTO

CONSIDERE: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom; 6 - Excelente

13 - Apresentação / imagem *

1 2 3 4 5 6

 14 - Tempo de espera *

1 2 3 4 5 6

15 - Eficácia de resposta *

1 2 3 4 5 6

 16 - Competência *

1 2 3 4 5 6

 17 - Cordialidade *

1 2 3 4 5 6

 SERVIÇOS

CONSIDERE: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom; 6 - Excelente

18 - Cópias *

1 2 3 4 5 6

 19 - Impressões *

1 2 3 4 5 6

 20 - Encadernação / plastificação *

1 2 3 4 5 6

 21 - Dissertações / Teses *

1 2 3 4 5 6



22 - Outros *

1 2 3 4 5 6

23 - Relação qualidade / preço *

1 2 3 4 5 6

24 - Observações / Sugestões



Ficha Técnica

Elaboração

Maria João Carneiro
Bruno Oliveira
Ilda Fernandes

Sistematização da Informação

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão