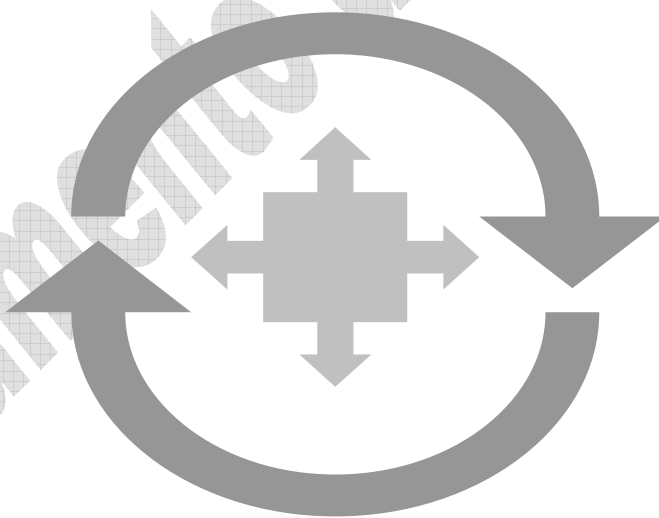




---

**Proposta para a definição de procedimentos metodológicos para a avaliação da qualidade dos Serviços da Universidade de Évora**

---



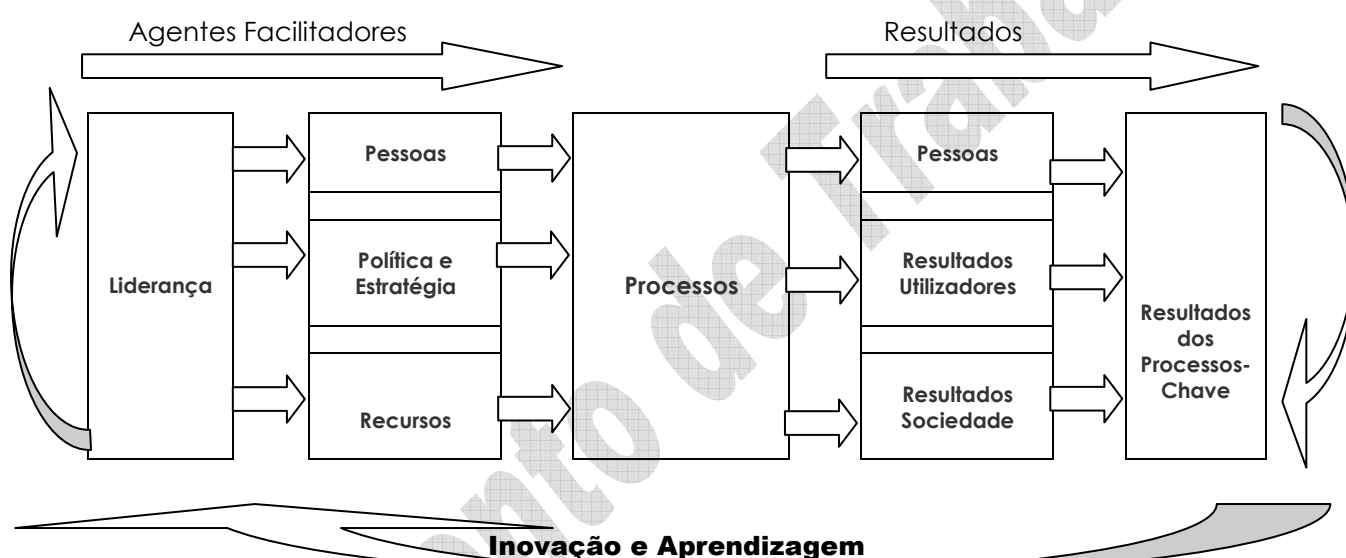
**Pró-Reitoria para a Avaliação e Promoção da Qualidade**

**Dezembro de 2010**

## Nota Introdutória

A promoção e garantia da qualidade é um objectivo da política da Universidade de Évora concretizada no PROQUAL. Dado este programa ainda não integrar a avaliação dos serviços, pretende-se com este documento propor um procedimento, o qual é procedimento baseado no modelo europeu de reconhecimento da qualidade definido pela European Foundation for Quality Management (EFQM).

O modelo EFQM é um instrumento prático, que tem por objectivo fazer o diagnóstico do funcionamento dos serviços e que favorece o estabelecimento ou a continuidade dos processos de melhoria contínua. Este sistema organiza-se em torno de critérios que se inter-relacionam num processo contínuo de inovação e aprendizagem que envolve, os agentes facilitadores e os resultados alcançados de forma descrita na figura seguinte:



Os agentes facilitadores são os elementos do sistema de gestão que são os motivadores dos resultados e que se dividem em cinco critérios: liderança, pessoas, política e estratégia, recursos e processos. O grupo dos resultados divide-se em quatro critérios: resultados para as pessoas, resultados para os utilizadores, resultados para a sociedade e resultados chave.

## Enquadramento do processo de avaliação dos serviços no PROQUAL

Pág. 10

### Elaboração dos processos de auto-avaliação

“Sendo um processo transversal a toda a instituição, são vários os responsáveis pela elaboração dos processos de auto-avaliação:”

- (...)
- Directores de serviço

Pág. 10 / 11

### Monitorização dos processos de avaliação

“A monitorização dos processos de avaliação e a verificação do seu cumprimento atempado é uma responsabilidade, de acordo com as suas competências estatutárias e regulamentares, dos seguintes órgãos:”

- (...)
- Administrador: monitorização dos processos de avaliação dos serviços.

## ANEXO A.6: Relatório do Serviço

### Identificação do Serviço – upload do organograma do serviço

Serviço	Director	Atribuições
a)	b)	c)

Divisões		
nome	chefe de divisão	atribuições
d)	e)	c)

Gabinetes, Sectores e Secções		
nome	responsável	atribuições
f)	g)	c)

- a) nome do Serviço, com link para a página própria  
b) nome do director de serviços  
c) atribuições contempladas nos estatutos da Universidade de Évora e/ou despachos em vigor  
d) nome das divisões  
e) nome dos chefes de divisão, responsáveis ou coordenadores  
f) nome do(s) gabinete(s), sector(es), secção(ões)  
g) nome do responsável, coordenador, chefe de secção

### Objectivos e actividades desenvolvidas – upload legislação que pode afectar o serviço

Missão:	
Visão:	

Unidade a)	Objectivos Operacionais	Eixo estratégico	Indicadores	Meta	Fonte de verificação	Actividades desenvolvidas
Divisão A	b)	b)	b)	b)	b)	c)
Divisão ...						

- a) divisão / secção / gabinete / núcleo que integram o serviço  
b) de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)  
c) actividades desenvolvidas no âmbito dos objectivos do QUAR e outras actividades não planeadas ou não previstas

**Recursos humanos – Upload de: Plano de Formação; Avaliações de Desempenho; Organograma com perfis profissionais; Manual de funções do pessoal do serviço**

unidade	nome	vínculo laboral	carreira	categoria	antiguidade	Idade	formação académica	formação contínua Interna	formação contínua externa
a)									

a) nome das divisões, gabinetes, sectores ou secções

**Identificação dos utilizadores**

Tipo de utilizador	Assinale	Número
Alunos de 1º Ciclo		
Alunos de 2º Ciclo		
Alunos de 3º Ciclo		
Alunos de outros ciclos de estudo		
Pessoal docente e investigadores		
Pessoal não docente do serviço (...)		
Pessoal não docente do serviço (...)		
(...)		

**Recursos materiais – Upload do inventário**

classificação do espaço	quantidade de espaço	m <sup>2</sup>	Capacidade	Edifícios	Taxa média de ocupação	Equipamento

**Recursos financeiros**

orçamento da UÉ	Receita		Despesa				Unidade
	Receitas próprias		Correntes		capital		
	fonte	montante	rubrica	montante	rubrica	montante	

## Processos – upload manual de procedimentos; relatórios de actividades

Processos	Quando se executa	Existe manual de procedimento	Etapas de execução	Responsabilidade da etapa	Período de execução da etapa	Métodos de avaliação de desempenho	Métodos de avaliação da satisfação do utilizador
Processos Chave							
Processos de Suporte							

## Resultados do inquérito aos funcionários não docentes e do(s) inquéritos de satisfação aos utilizadores do serviço

(Definir a forma de proceder à disponibilização dos resultados, em conjunto com os Serviços de Informática, selecção das questões a disponibilizar, com link para os resultados dos inquéritos)

Inquérito aos...				
Categorias de resposta	Questão 1	Questão 2	...	
Muito satisfeito				
Satisfeito				
...				

Representação gráfica

## Resultados para os utilizadores

Indicador	Valor
Nº de dias de abertura (anual)	
Nº de horas de abertura semanal	
Nº de utilizadores	
Nº de reuniões com utilizadores	
Nº de queixas e reclamações	
Tempo médio de resposta às queixas e reclamações	
Nº de rectificações/ Nº de queixas	

## Resultados para os funcionários

Indicador	Valor
Nº médio de cursos por funcionário	
Nº de pessoas que não participaram em actividades de formação	
Nº de grupos de melhoria criados dentro do serviço	
Nº de grupos de melhoria participados com outros serviços	

Percentagem de participação na resposta ao inquérito de opinião	
Nº total de projectos de melhoria do serviço	
Nº de projectos de melhoria por pessoa	
Nº médio de anos de permanência na função	
Nº de promoções dentro do serviço	
Percentagem de absentismo laboral	
Nº de queixas por funcionário	
Nº de medidas de prevenção de riscos	
Nº de acidentes e cobertura de responsabilidades	

### Resultados na sociedade

Indicador	Valor
Nº de projectos com o exterior	
Nº de prémios e distinções recebidos	
Cobertura pelos meios de comunicação	
Reconhecimentos explícitos recebidos pelo serviço	
Número de queixas recebidas dos utilizadores	
Número de incidentes relacionados com saúde laboral	

### Síntese de Resultados

Indicador	Valor
Volume de actividade	
Taxa de utilização da capacidade do serviço	
Percentagem de cumprimento dos objectivos	
Prazo médio dos processos chave	
Percentagem de normalização dos processos chave	
Percentagem de mecanização dos processos de suporte	
Poupança produzida no serviço pela introdução de programas de melhoria da qualidade	
Percentagem de custos com pessoal sobre os custos totais	
Percentagem de despesas de capital sobre os custos totais	
Percentagem dos custos com bens e serviços sobre os custos totais	

---

**Auto-avaliação do serviço** (comentário e análise)

*(A preencher pelo director de serviços)*

*(Deve existir um ícone/link que abra uma nova janela mais pequena com os referenciais estabelecidos no anexo B)*

---

**Data da última actualização**

*(Data da última actualização da informação efectuada pelo director de serviços)*

---

Imprimir	ícone que permita a possibilidade de imprimir o relatório completo, em formato "amigável" (friendly print)
----------	--



## Informações complementares para a organização do Relatório do Serviço:

Responsável	Campo de informação	Notas	Outros fins a que se destina a informação
<b>Identificação do serviço</b>			
Serviços de Informática	Serviço	Nome do serviço, com link para a página própria	
Serviços de Informática	Director	Nome do director de serviço	
Serviços de Informática	Divisões	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome: divisão / secção / gabinete / núcleo que integram o serviço, com link para a página própria.</li> <li>Chefe: nome do chefe / responsável da divisão</li> <li>Atribuições: atribuições da divisão / secção / gabinete / núcleo de acordo com os Estatutos da universidade e/ou os despachos em vigor.</li> </ul>	
Director do serviço	Objectivos e Actividades Desenvolvidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divisão: divisão / secção / gabinete / núcleo que integram o serviço.</li> <li>Objectivos Operacionais: objectivos de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR).</li> <li>Eixo estratégico: eixo estratégico de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li> <li>Indicadores: indicadores de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li> <li>Ponderação: ponderação de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li> <li>Meta: meta de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li> <li>Fonte de verificação: fonte de verificação de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li> <li>Acção / Medida</li> <li>Actividades desenvolvidas</li> </ul>	
<b>Recursos humanos</b>			
Divisão dos Recursos Humanos e Serviços Comuns	Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divisão: nome da divisão / secção / gabinete / núcleo a que o pessoal está afecto.</li> <li>Nome.</li> <li>Vínculo laboral.</li> <li>Carreira.</li> <li>Categoria.</li> </ul>	
<b>Recursos materiais</b>			
Serviços técnicos (listagem automática)	Classificação do espaço	Classificação do espaço: tipo de espaços existentes no serviço (gabinete, armazém, oficina, espaço de atendimento público, etc - de acordo com a classificação dos serviços técnicos).	
Serviços técnicos (contagem automática)	Quantidade de espaço	Quantidade de espaços: número de gabinetes, armazéns, oficinas, espaços de atendimento público, etc. do serviço	
Serviços técnicos (soma automática)	m <sup>2</sup>		

(continua)

(continuação)

Serviços técnicos (soma automática)	Capacidade	Capacidade: número total de utilizadores que os espaços desta classificação comportam	
Serviços técnicos (listagem automática)	Edifícios	Edifícios: edifício ou edifícios onde se localizam os espaços	
Director do Serviço	Taxa média de ocupação	Taxa de ocupação: o cálculo da taxa varia de acordo com o tipo de utilização do espaço (ex. horas de utilização/horas disponíveis, ou numero de utilizadores/capacidade)	
Director do Serviço	Equipamento	Lista dos bens existentes que não estejam directamente afectos a um espaço (por exemplo um automóvel)	
Director do Serviço	Descrição - para cada Classificação do espaço	A informação abaixo discriminada só é visível quando se clica no tipo de espaço.	
Serviços técnicos (automático)		<ul style="list-style-type: none"><li>• Espaço: lista do número do gabinete / designação do espaço.</li><li>• Edifício: edifício onde se localiza cada espaço</li><li>• m<sup>2</sup>: m<sup>2</sup> de cada espaço.</li><li>• Capacidade: número de utilizadores que cada espaço comporta.</li><li>• Equipamento: material existente em cada uma dos espaços utilizados (de acordo com a classificação dos serviços técnicos).</li></ul>	
Director do Serviço		<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidade: divisão / secção / gabinete / núcleo a que o espaço está afecto</li></ul>	
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Taxa de ocupação: o cálculo da taxa varia de acordo com o tipo de utilização do espaço (ex. horas de utilização/horas disponíveis, ou numero de utilizadores/capacidade)</li></ul>	
Director do serviço	Objectivos e Actividades Desenvolvidas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divisão: divisão / secção / gabinete / núcleo que integram o serviço.</li><li>• Objectivos Operacionais: objectivos de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR).</li><li>• Eixo estratégico: eixo estratégico de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li><li>• Indicadores: indicadores de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li><li>• Ponderação: ponderação de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li><li>• Meta: meta de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li><li>• Fonte de verificação: fonte de verificação de acordo com o quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)</li><li>• Acção / Medida</li><li>• Actividades desenvolvidas</li></ul>	
<b>Recursos financeiros</b>			
Divisão dos Recursos Físicos e Financeiros	Receita		
	Despesa		

(continua)

(continuação)

<b>Processos</b>			
	Processos Chave	Para cada processo deverá ser referido: - Existência de manual de procedimento; - Etapas de execução; - Responsabilidade da Etapa; - Período de execução; - Métodos de avaliação de desempenho; - Métodos de avaliação da satisfação do utilizador.	
Director do serviço	Processos de Suporte		

Documento de Trabalho

## ANEXO B: Referenciais para a auto-avaliação

Elaborar uma análise crítica com base na identificação de pontos fortes, pontos fracos, propostas de melhoria que se deduzam das avaliações realizadas sobre os seguintes aspectos:

- a) Enquadramento dos objectivos do serviço no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da Universidade de Évora
- b) Enquadramento dos objectivos das divisões, gabinetes, sectores e/ou secções no QUAR do serviço
- c) Enquadramento dos objectivos individuais no QUAR das divisões, gabinetes, sectores e/ou secções no QUAR do serviço
- d) Adequação dos recursos humanos (quantidade e qualidade) aos objectivos
- e) Necessidade de formação dos recursos humanos
- f) Adequação dos recursos materiais e financeiros aos objectivos
- g) Nível de concretização de cada objectivo e respectiva justificação
- h) Nível de satisfação dos utilizadores do serviço
- i) Nível de satisfação dos funcionários do serviço
- j) Adequação dos processos
- k) (...)

## ANEXO C: Modelos de inquéritos de opinião

### ANEXO C.5: Inquérito de Opinião aos Funcionários Não Docentes

Propõe-se a utilização da versão já incluída no PROQUAL (de 18-11-2009).

### ANEXO C.7: Inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços da Universidade de Évora

- **Objectivo:** auscultar o grau de satisfação dos utilizadores dos serviços da Universidade de Évora sobre o seu funcionamento. O questionário baseia-se na proposta apresentada pela *Estrutura Comum de Avaliação* (Common Assessment Framework - CAF). O conteúdo do inquérito deverá ser adaptado em função das atribuições de cada serviço.

- **Normas de aplicação:** Aplicação online (através de uma aplicação informática) ou em suporte papel, dependendo das características do universo.

- **Periodicidade:** a definir

- **Procedimentos para divulgação dos resultados:** Garantia do anonimato das respostas, divulgação dos resultados de forma agregada.

Inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços da Universidade de Évora	
Identificação do serviço:	Data:

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e NA = Não Aplicável.

1. Acessibilidade					
Satisfação com...	Grau de Satisfação				NA
	1	2	3	4	
Localização do serviço (proximidade, acessibilidades, etc.)					
Horários de abertura, de atendimento ao público e tempos de espera					
Clareza da informação disponível no local de atendimento					
Acessibilidade à informação que deve ser facultada					
Atendimento telefónico					
Acesso através de computador via internet					
Informação útil ou livre disponível no website do serviço					
Espaço do serviço onde é realizado o atendimento (tipo de instalação, ambiente agradável, temperatura amena, mobiliário, etc.)					
Existência de serviços disponíveis on-line (solicitação de certidões via email e inscrições, etc.)					
Tipo de formulários a serem preenchidos (clareza da linguagem, paridade de acesso e de preenchimento)					
Envio de formulário por via electrónica para o serviço					
Resposta às solicitações efectuadas por correio electrónico					

Possibilidade de efectuar o pagamento dos serviços (ex: multibanco, transferência bancária, etc.)					
Sistemas interactivos de divulgação das actividades/informações					

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e NA = Não Aplicável.

2. Envolvimento e participação					
Satisfação com...	Grau de Satisfação				NA
	1	2	3	4	
Existência de vários canais para reclamações/ sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)					
Tempo de resposta às reclamações/ sugestões					
Aplicação de medidas correctivas em função das reclamações / sugestões que tenha efectuado ou que saiba que alguém efectuou					

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e NA = Não Aplicável.

3. Imagem global do serviço					
Satisfação com...	Grau de Satisfação				NA
	1	2	3	4	
Modo como lhe foi prestado o serviço solicitado					
Simpatia dos funcionários no local de atendimento ao público (atendimento cordial, tom de voz agradável, etc.)					
Simpatia dos funcionários no atendimento telefónico (atendimento cordial, tom de voz agradável, etc.)					
Igualdade de tratamento praticada no serviço					
Flexibilidade e autonomia que os funcionários da área do atendimento têm para resolver as situações individuais					
Resposta do serviço para a resolução dos problemas apresentados					
Satisfação global com o desempenho do serviço					

Indique, resumidamente, o que falta na prestação do serviço para que o seu grau de satisfação seja "muito satisfeito".

Caracterização do respondente:

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Se é docente refira qual a categoria: (assistente, prof. auxiliar/prof. adjunto, prof. associado/prof. coordenador, prof. catedrático/prof. coordenar principal; prof. convidado, contracto a termo, contracto por tempo indeterminado/ nomeação definitiva; outra tipologia qual \_\_\_\_\_)

Se é funcionário refira qual o tipo (CTFPTI, CTFPTC, outra tipologia \_\_\_\_\_)

Se é estudante refira qual o tipo (regular, externo, trabalhador-estudante, estrangeiro, outro tipo. Qual? \_\_\_\_\_)

## ANEXO C.7: Inquérito de satisfação a outras organizações / serviços utilizadores dos serviços da Universidade de Évora

- **Objectivo:** auscultar o grau de satisfação de outras organizações / serviços sobre o funcionamento dos serviços da Universidade de Évora. O questionário baseia-se na proposta apresentada pela *Estrutura Comum de Avaliação* (Common Assessment Framework - CAF). O conteúdo do inquérito deverá ser adaptado em função das atribuições de cada serviço.

- **Normas de aplicação:** Aplicação online (através de uma aplicação informática) ou em suporte papel, dependendo das características do universo.

- **Periodicidade:** a definir

- **Procedimentos para divulgação dos resultados:** Garantia do anonimato das respostas, divulgação dos resultados de forma agregada.

### Inquérito de satisfação a outras organizações / serviços utilizadores dos serviços da Universidade de Évora

Identificação do serviço:	Data:
---------------------------	-------

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e NA = Não Aplicável.

Satisfação com...		Grau de Satisfação				NA
		1	2	3	4	
Acessibilidade	Informação acessível					
	Meios expeditos na prestação do serviço (ex. uso de e-mail)					
	Atendimento telefónico					
	Atendimento por e-mail					
Produtos e serviços	Satisfação global com os produtos / serviços prestados <sup>a)</sup>					
	Qualidade da informação disponibilizada					
	Tempo de resposta às solicitações					
Envolvimento e participação	Consulta sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados					
	A possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)					
Imagem global do serviço	A existência de interlocutores responsáveis pelas relações com as organizações / serviços					
	Desempenho global do serviço					
	A cortesia dos funcionários no atendimento					
	Flexibilidade e autonomia dos funcionários para resolver situações invulgares					

a) Na concretização da avaliação serão solicitadas às unidades orgânicas/serviços as tarefas a avaliar.

Indique, resumidamente, o que falta na prestação do serviço para que o seu grau de satisfação seja "muito satisfeito".