



INQUÉRITO ÀS NECESSIDADES E GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

1 - METODOLOGIA

Na prossecução dos seus objetivos, os Serviços de Informática pretendem assumir um compromisso com a Qualidade o que implica uma melhoria contínua no trabalho diário, tanto nas atividades ligadas diretamente ao desenvolvimento e manutenção de infraestruturas, serviços e sistemas, como nas atividades de apoio e gestão interna.

Neste contexto da Qualidade identificaram-se como objetivos estratégicos:

- Conseguir a plena satisfação dos utilizadores mediante o cumprimento dos requisitos e expectativas por eles demonstrados;
- Manter um sistema d e melhoria contínua na prestação dos nossos serviços;
- Motivar os colaboradores para a Qualidade.

Foi nesse sentido e igualmente em cumprimento¹ da alínea a) do nº2, do artº15 da Lei n.º66- B/2007 que se iniciou a disponibilização de inquéritos de satisfação aos utilizadores com o intuito de possibilitar a apreciação da quantidade e qualidade dos serviços prestados.

Os inquéritos disponibilizados têm como objetivo avaliar a atuação dos Serviços de Informática nomeadamente em relação ao atendimento, organização, instalações e relevância e qualidade dos serviços prestados e organizam-se em três grupos:

- **Individuais**, em função do apoio prestado ao utilizador com o objetivo de avaliar diretamente a intervenção realizada.
- **Gerais**, a aplicar a todos os utilizadores da Universidade.
- **Específicos**, no sentido de avaliar áreas concretas de intervenção como sejam o MOODLE, o SIIUE, videoconferência, gestão documental e rede informática, entre outras, a aplicar aos seus utilizadores.

2 - CALENDARIZAÇÃO E PROCEDIMENTOS

Sempre que se conclui uma intervenção, será aplicado um **inquérito individual** ao utilizador que a requereu, seja através do seu preenchimento em papel ou *online*.

O **inquérito geral** será aplicado *online* e estará sempre disponível para preenchimento em:

<http://www.inqueritos.uevora.pt/index.php?sid=42563&lang=pt>

Será assegurado que o mesmo utilizador durante um trimestre apenas terá possibilidade de preencher o inquérito por uma vez.

Os inquéritos específicos serão disponibilizados online diretamente aos utilizadores dos respetivos sistemas (SIIUE, GesDoc e MOODLE) , serviços (correio eletrónico e antivírus) ou infraestruturas (rede informática e salas).

Os resultados de cada inquérito serão compilados e tratados trimestralmente; as respostas obtidas através do inquérito serão analisadas assegurando-se sempre o anonimato do inquirido.

¹ “Artigo 15.º-Auto –avaliação

....

2- A auto-avaliação é parte integrante do relatório de atividades anual e deve ser acompanhada de informação relativa: a) À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;”