



Universidade do Minho

Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM)

Nota Metodológica sobre o Relatório Power BI de divulgação de resultados do mecanismo de Elogios, Sugestões e Reclamações

1. Enquadramento

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade da UMinho (SIGAQ-UM), certificado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) no âmbito das competências estabelecidas pelo Decreto Lei n.º 369/2007 de 5 de Novembro, contempla um mecanismo de participação destinado à recolha permanente de Elogios, Sugestões e Reclamações relativamente à qualidade da UMinho.

O mecanismo de Elogios, Sugestões e Reclamações (ESR) permite a qualquer parte interessada apresentar uma participação através dos canais disponibilizados pela Universidade. As ocorrências são analisadas pela Unidade de Serviços de Gestão e Acreditação da Qualidade (USGAQ), que procede à respetiva classificação e tratamento, em conformidade com os procedimentos institucionalmente definidos.

O relatório Power BI foi desenvolvido com o objetivo de disponibilizar uma visão agregada dos resultados do mecanismo ESR, permitindo acompanhar a evolução das ocorrências recebidas e analisar a sua distribuição por tipologia, proponente, âmbito, Unidade envolvida e tipo de tratamento.

O relatório constitui um instrumento de monitorização periódica dos resultados do mecanismo e não uma ferramenta de gestão operacional das ocorrências. A informação é atualizada com base nos registos disponíveis e validados pela USGAQ até à data de referência indicada no relatório.

Esta nota metodológica define o âmbito, as regras de tratamento dos dados e a metodologia de cálculo dos indicadores, contribuindo para a consistência dos resultados apresentados e para a sua adequada interpretação.

2. Unidade de análise e fonte de dados

A unidade de análise corresponde a cada ocorrência recebida através do mecanismo de Elogios, Sugestões e Reclamações do SIGAQ-UM e incluído na base de dados após análise e validação pela USGAQ.

A atualização dos dados é efetuada periodicamente e corresponde às ocorrências recebidas entre 1 de janeiro do ano selecionado e a data de referência indicada no relatório.

As ocorrências são classificadas considerando a tipologia atribuída após a respetiva análise. Para além da tipologia “Elogio”, “Sugestão” e “Reclamação”, é utilizada a categoria operacional “Pedido de apoio/solicitação” sempre que se conclua que o registo não se enquadra nas tipologias próprias do mecanismo ESR.

A fonte de informação corresponde às ocorrências do mecanismo ESR rececionados e tratados pela USGAQ, posteriormente organizados e consolidados para efeitos de produção do relatório Power BI.

3. Indicadores e metodologia de cálculo

iESR01 – Ocorrências recebidas (nº)	
Características	Descrição
Definição	Mede o número total de ocorrências recebidas através do mecanismo Elogios, Sugestões e Reclamações, no período em análise, e validados pela USGAQ. A informação é apresentada considerando os seguintes níveis de desagregação: • Evolução mensal das ocorrências recebidas; • Comparação com o período homólogo do ano anterior; • Diferença absoluta face ao período homólogo.
Fórmula de cálculo/métrica	Contagem do número de ocorrências incluídos na base de dados no período selecionado
Unidade de medida	Número
Período de referência	De 1 de janeiro até à data de atualização indicada no relatório, para o ano selecionado
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do mecanismo de ESR
Observações	Quando o ano ainda não está concluído, a comparação homóloga considera o mesmo intervalo temporal do ano anterior.

iESR02 – Ocorrências por tipologia (nº e %)	
Características	Descrição
Definição	Mede o número e a percentagem de ocorrências classificados pela USGAQ em cada tipologia: Elogio, Sugestão, Reclamação e Pedido de apoio/solicitação.
Fórmula de cálculo/métrica	Número de ocorrências = contagem das ocorrências de cada tipologia. % Registos por tipologia =(número de ocorrências da tipologia/número total de ocorrências recebidas) × 100.
Unidade de medida	Número e percentagem
Período de referência	De 1 de janeiro até à data de atualização indicada no relatório, para o ano selecionado
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do mecanismo de ESR
Observações	A tipologia “Pedido de apoio/solicitação” é uma categoria operacional utilizada quando, após análise do conteúdo, se conclui que a ocorrência não se enquadra nas tipologias Elogio, Sugestão ou Reclamação.

iESR03 – Ocorrências por tipo de proponente (% do total)

Características	Descrição
Definição	Mede a distribuição percentual das ocorrências recebidas por tipo de proponente: “Estudante”, “Trabalhador”, “Externo” e “Outro”. Através do <i>tooltip</i> , é apresentada a distribuição das ocorrências por cada tipo de proponente pelas diferentes tipologias (“Elogio”, “Sugestão”, “Reclamação”, “Pedido de apoio/solicitação”).
Fórmula de cálculo/métrica	(número de ocorrências por tipo de proponente/número total de ocorrências recebidas) × 100.
Unidade de medida	Porcentagem
Período de referência	De 1 de janeiro até à data de atualização indicada no relatório, para o ano selecionado
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do mecanismo de ESR
Observações	-

iESR04 – Ocorrências por âmbito (% do total)

Características	Descrição
Definição	Mede a distribuição percentual das ocorrências de acordo com o âmbito. Através do <i>tooltip</i> , é apresentada a distribuição das ocorrências por âmbito (“Pessoas e Serviços”, “Infraestruturas e Equipamentos”, “Outro”) pelas diferentes tipologias (“Elogio”, “Sugestão”, “Reclamação”, “Pedido de apoio/solicitação”).
Fórmula de cálculo/métrica	(número de ocorrências classificadas por âmbito/número total de ocorrências recebidas) × 100
Unidade de medida	Porcentagem
Período de referência	De 1 de janeiro até à data de atualização indicada no relatório, para o ano selecionado
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do mecanismo de ESR
Observações	-

iESR05 – Ocorrências por tipo de tratamento (nº e %)

Características	Descrição
Definição	Mede o número e a percentagem de ocorrências segundo o tipo de tratamento realizado pela USGAQ. Categorias consideradas para o tipo de tratamento: - Resposta direta ao proponente; - Reenvio para as Unidades; - Sem tratamento/não considerado.
Fórmula de cálculo/métrica	Número de ocorrências por tipo de tratamento = contagem das ocorrências classificados em cada tipo. $\% \text{ Ocorrências por tipologia} = (\text{número de ocorrências classificadas por tipo} / \text{número total de ocorrências recebidas}) \times 100.$
Unidade de medida	Número e percentagem.
Período de referência	De 1 de janeiro até à data de atualização indicada no relatório, para o ano selecionado.
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do mecanismo de ESR
Observações	-

iESR06 – Ocorrências por Unidade (% do total)

Características	Descrição
Definição	Mede a distribuição percentual das ocorrências por Unidade, identificado pela USGAQ.
Fórmula de cálculo/métrica	$\% \text{ de ocorrências por Unidade} = (\text{número de ocorrências associados a cada Unidade} / \text{número total de ocorrências recebidas}) \times 100.$
Unidade de medida	Número
Período de referência	De 1 de janeiro até à data de atualização indicada no relatório, para o ano selecionado
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do mecanismo de ESR
Observações	Para efeitos de divulgação dos resultados, as Unidades envolvidas foram organizadas de acordo com a seguinte classificação: • Unidades Orgânicas; • Unidades de Serviços; • Reitoria e Administrador; • Serviços de Ação Social da UMinho; • Outro.

iESR07 – Ocorrência por tipologia, em cada Unidade (%)

Características	Descrição
Definição	Mede, em cada Unidade a distribuição percentual das ocorrências pelas tipologias “Elogio”, “Sugestão”, “Reclamação” e “Pedido de apoio/solicitação”.
Fórmula de cálculo/métrica	% de ocorrências de cada tipologia na Unidade = (número de ocorrências da tipologia associados à Unidade/número total de ocorrências associados à Unidade) × 100.
Unidade de medida	Porcentagem
Período de referência	De 1 de janeiro até à data de atualização indicada no relatório, para o ano selecionado
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do mecanismo de ESR
Observações	Em cada Unidade (“Unidades Orgânicas”, “Unidades de Serviços”, “Reitoria e Administrador”, “Serviços de Ação Social da UMinho” e “Outro”) a soma das percentagens das tipologias (“Elogio”, “Sugestão”, “Reclamação” e “Pedido de apoio/solicitação”) corresponde a 100%. A interpretação deve considerar o número total de ocorrências associadas a cada Unidade, sobretudo quando esse número é reduzido.