



# Regulamento para elaboração e aplicação de inquéritos no IST



# Índice geral

CAPÍTULO I.....	3
Disposições Gerais .....	3
CAPÍTULO II.....	4
Dos Inquéritos .....	4
CAPÍTULO III .....	6
Transparência e confidencialidade dos dados .....	6
CAPÍTULO IV .....	6
Disposições Finais .....	6

*Considerando o previsto no artigo 6.º dos Estatutos do Instituto Superior Técnico e tendo em conta uma política de garantia da qualidade, que visa alcançar uma melhoria contínua do desempenho organizacional, o Conselho de Gestão regula através deste documento as principais disposições para a elaboração e aplicação de inquéritos no IST, bem como as linhas de orientação para a produção e divulgação dos seus resultados, por forma a uniformizar e harmonizar os procedimentos.*

## **CAPÍTULO I**

### ***Disposições Gerais***

#### **Artigo 1.º**

##### **Âmbito**

1. O presente regulamento aplica-se a todos os interessados, entidades coletivas ou individuais, internas ou externas ao Instituto Superior Técnico, adiante designado por IST, que pretendam estudar e inquirir a população do IST.

#### **Artigo 2.º**

##### **Função e Objeto**

1. Os inquéritos têm por função aprofundar o conhecimento sobre determinada realidade ou fenómeno social e /ou a sua avaliação.
2. Os inquéritos têm por objeto a observação e análise de qualquer matéria de interesse relevante para o exercício das atribuições da instituição.
3. O presente Regulamento estabelece os princípios, as normas e a estrutura que estão envolvidos nos pedidos de implementação, elaboração e aplicação deste tipo de instrumento.

#### **Artigo 3.º**

##### **Definição de inquérito**

1. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que os inquéritos são um processo de recolha de informação sobre uma determinada população objetivamente definida e que pode ser realizado por meio de entrevista ou de questionário, sendo que:
  - a) O inquérito por questionário é uma técnica de recolha quantitativa e possui uma abordagem de carácter extensivo.
  - b) O inquérito por entrevista é uma técnica de recolha qualitativa e possui uma abordagem de carácter intensivo.

#### **Artigo 4.º**

##### **Implementação**

1. O Conselho de Gestão, no âmbito da sua atuação pode autorizar todo e qualquer pedido para a implementação de inquéritos à população do IST, após validação pela Área de Estudos e Planeamento, adiante designada por AEP.
2. O Conselho de Gestão, pode solicitar a implementação de inquéritos, tendo em vista a melhoria da qualidade do IST.
3. Para a prossecução destes inquéritos, o Conselho de Gestão do IST, deve:
  - a) Determinar do interesse, obrigatoriedade e pertinência dos inquéritos a aplicar;
  - b) Promover, quando necessário, a divulgação dos resultados, nomeadamente a forma e o âmbito;
  - c) Estabelecer o período previsto de conservação dos documentos, de acordo com a regulamentação específica em vigor.
4. Nos termos da lei, o Conselho de Gestão pode delegar estas competências.

## **CAPÍTULO II**

### ***Dos Inquéritos***

#### Artigo 5.º

#### **Natureza e tipologia de inquéritos**

1. Os inquéritos podem ser:
  - a) Internos, quando aplicados por pessoas singulares ou coletivas pertencentes aos corpos do IST ou,
  - b) Externos, quando aplicados por pessoas singulares ou coletivas externas à população do IST.
2. Nos inquéritos internos incluem-se:
  - a) Os inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes dos serviços do IST;
  - b) Os inquéritos de avaliação da satisfação dos colaboradores do IST;
  - c) Os inquéritos de avaliação das atividades nucleares do IST (de ensino, de ID&I e de ligação à sociedade);
  - d) Outro tipo de inquéritos.
3. Os inquéritos aplicados por pessoas singulares ou coletivas externas à população do IST são da responsabilidade dessas entidades, mas carecem de autorização do CG após validação da AEP.

#### Artigo 6.º

#### **Aplicação de inquéritos**

1. Para efeitos do presente regulamento os inquéritos devem ser, sempre que possível, realizados por via eletrónica, sendo o pedido de aplicação submetido através de formulário de preenchimento *on-line* com recurso à plataforma na página da internet da AEP, de acordo com as diretrizes do Suporte à Elaboração de Inquéritos, adiante designado de SEI.
2. Os inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes ou dos colaboradores devem seguir as diretrizes expressas na documentação constante na página da internet do SEI, nomeadamente no Guia de Suporte à Elaboração de Inquéritos e no, referencial de construção do modelo de análise.
3. Deve o IST, através da AEP, manter um registo permanente de todos os inquéritos lançados, com estrita obrigação de zelar pela proteção dos arquivos de informação ou bases de dados sujeitos a confidencialidade ou anonimato.
4. Excecionalmente os inquéritos podem ser implementados em formato de papel, ou qualquer outra forma, desde que devidamente enquadrada e fundamentada no que respeita à sua utilização.

#### Artigo 7.º

##### **Iniciativa**

1. Os inquéritos internos referidos nas alíneas a), b) e c) do ponto 2 do artigo 5º deste regulamento podem ser despoletados por iniciativa dos dirigentes máximos dos Órgãos do IST, dos Departamentos, dos Serviços ou Unidades.
2. Sempre que os inquéritos sejam da iniciativa do responsável do serviço/unidade devem ser aprovados pelo membro do Conselho de Gestão responsável pelo Pelouro onde se insere o serviço/unidade ou pelo Conselho Científico ou Conselho Pedagógico, conforme o âmbito e após validação pela AEP.
3. O processo tem início imediatamente após o preenchimento obrigatório, do formulário de proposta disponível no SEI.
4. Da não aprovação de uma proposta de inquérito, apresentada nos termos do presente Regulamento, cabe sempre recurso para o Presidente do IST.

#### Artigo 8º

##### **Tratamento e resultado dos Inquéritos**

1. Nos inquéritos internos deverão ser adotados os seguintes procedimentos:
  - a) Nos inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes e/ou dos colaboradores referidos nas alíneas a) e b) do artigo 5º, cabe à AEP a gestão do seu lançamento, a monitorização das taxas de resposta e o fornecimento da base de dados em bruto ao respetivo serviço/unidade.
  - b) Nos inquéritos de avaliação das atividades nucleares do IST indicados na alínea c) do artigo 5º, cabe à AEP a aplicação, o tratamento e análise dos resultados.
  - c) Nos outros tipos de inquérito, a entidade requisitante é responsável pelo tratamento e análise dos resultados.

2. Em casos devidamente justificados e não especificados no ponto 1 deste artigo, o Conselho de Gestão poderá solicitar à AEP que proceda à produção do relatório de apresentação dos resultados, com o respetivo tratamento e análise dos dados.
3. Os relatórios elaborados e todos os documentos relevantes produzidos no âmbito dos inquéritos internos deverão estar acessíveis aos Órgãos de Gestão.
4. Nos inquéritos externos a entidade requisitante é responsável pelo tratamento dos dados, devendo facultar ao IST os resultados obtidos e autorizar a sua eventual publicação.
5. O Conselho de Gestão, sempre que considere necessário, pode pedir parecer à Área para a Qualidade e Auditoria Interna (AQAI), sobre as eventuais ações corretivas e/ou preventivas a implementar.

### **CAPÍTULO III**

#### *Transparência e confidencialidade dos dados*

##### Artigo 9º

#### **Confidencialidade e proteção de dados**

1. As informações obtidas no âmbito dos inquéritos internos, seja qual for a sua forma, não podem ser comunicadas a outras pessoas além daquelas que na instituição devam conhecê-las, em razão das suas funções, nem ser utilizadas para outros fins que não sejam os de assegurar a melhoria contínua da qualidade do IST.
2. O presente artigo é assegurado pelo cumprimento da Lei da Proteção de Dados Pessoais - Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro.

### **CAPÍTULO IV**

#### *Disposições Finais*

##### Artigo 10º

#### **Casos omissos e dúvidas de interpretação**

As dúvidas e os casos omissos suscitados pela aplicação do presente Regulamento são resolvidos por despacho do Presidente do Instituto Superior Técnico.

##### Artigo 11º

#### **Entrada em vigor**

O presente Regulamento entra em vigor logo após aprovação pelo Conselho de Gestão.