

DEI

Referência no Ensino e Investigação na Informática em Portugal

O Departamento de Engenharia Informática (DEI) do ISEP, integrado na rede do Ensino Superior Público, leciona a Licenciatura em Engenharia Informática desde 1986 (primeira licenciatura em Portugal distinguida com a **certificação de qualidade EUR-ACE** da Ordem dos Engenheiros).

Conta com três mestrados: o Mestrado em Engenharia Informática, o Mestrado em Engenharia de Inteligência Artificial e o Mestrado em Engenharia Sistemas Computacionais Críticos, e nove Pós-Graduações, bem como um vasto conjunto de cursos de formação especializada de média e curta duração.

Tem atualmente mais de 1500 estudantes, cerca de 60 docentes doutorados e 5 especialistas num universo de 80 docentes, e um número significativo de outros docentes com vasta experiência profissional em organizações na área de Informática ou de consultadoria.

O DEI tem uma forte componente de ensino aliada a atividades de investigação de renome nacional e internacional contando com cinco centros de investigação, dois dos quais avaliados com excelente pela Fundação para a Ciência e Tecnologia.

FORMAÇÃO DEI CURSOS DE CURTA DURAÇÃO

METODOLOGIAS ESTATÍSTICAS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE UTILIZADORES/ CLIENTES

40 HORAS

DEI - Departamento de Engenharia Informática
Rua Dr. Bernardino de Almeida, 431
4200-072 Porto

+351 228 340 500
dei@isep.ipp.pt
www.dei.isep.ipp.pt

+INFO:

formacaodei@isep.ipp.pt

<http://formacao.dei.isep.ipp.pt>



Enquadramento

Conhecer os fatores que afetam a satisfação de clientes/ utilizadores é crucial, uma vez que permite delinear planos de ação ajustados às perceções e expectativas com vista ao incremento da qualidade na prestação de serviços ou no produto e à superação das necessidades dos clientes/utilizadores.

O exercício da avaliação quantitativa dessa satisfação passa, frequentemente, pela auscultação de um conjunto de clientes/ utilizadores através de um inquérito por questionário, pela análise estatística da informação recolhida e pela apresentação de resultados.

Objetivos

Familiarizar os participantes com técnicas de recolha de informação no contexto da avaliação da satisfação, bem como com técnicas estatísticas de tratamento dessa informação e de apresentação de resultados.

Metodologias de Formação

Formação teórico-prática apoiada na análise de casos práticos: 50% de exposição teórica e 50% de trabalho prático. O curso será ministrado com o software IBM-SPSS.

As sessões decorrerão em formato Misto (ao vivo - online).

Conteúdos Programáticos

1	Variáveis; escalas de medida (tipo Likert e Cantril); dimensões e indicadores	2h
2	Desenho e avaliação da qualidade de questionários de satisfação	5h
3	Construção de índices sintéticos e respetiva fiabilidade	2h
4	Descrição de resultados: representações gráficas; tabelas de frequência; estatísticas descritivas	5h
5	Comparação de distribuições com base em frequências: testes de hipóteses	5h
6	Comparação de duas ou mais populações: testes de hipóteses paramétricos e não paramétricos	8h
7	Correlação e regressão linear simples e múltipla	5h
8	Breve introdução aos modelos de equações estruturais	8h

Destinatários

Estudantes de mestrado e de doutoramento e investigadores de diferentes áreas que pretendam proceder a análises estatísticas quantitativas de avaliação de satisfação de utilizadores/clientes.

Breve Descrição Curricular do(s) Formador(es)

Os formadores são docentes do departamento de Matemática do ISEP com larga experiência na Análise Estatística de Dados Quantitativos. São promotores e formadores de ações de formação na área da Análise de Dados com recurso a diferentes softwares. Possuem doutoramento em Matemática Aplicada (especialidade Probabilidade e Estatística) e são membro de centros de investigação reconhecidos.

Generalidades

Duração: 40 horas

Número de formandos: 20

Local de realização: DEI - ISEP

Formato: Misto (online e presencial)

Duração das sessões: 3 horas

Horário: Consultar horário no site da formação

Inclui a oferta de um manual de apoio e certificado de frequência.

Inscrições

As inscrições são efetuadas online:

<http://formacao.dei.isep.ipp.pt/>

O custo da inscrição é de 300€*.

***20% de desconto para a comunidade P. PORTO.**

Informações detalhadas sobre o curso: <http://formacao.dei.isep.ipp.pt/>

Informações adicionais: formacaodei@isep.ipp.pt