

# 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

|          |   |    |
|----------|---|----|
| <b>1</b> | Variáveis; escalas de medida (tipo Likert e Cantril); dimensões e indicadores                     | 2h |
| <b>2</b> | Desenho e avaliação da qualidade de questionários de satisfação                                   | 5h |
| <b>3</b> | Construção de índices sintéticos e respetiva fiabilidade  | 2h |
| <b>4</b> | Descrição de resultados: representações gráficas; tabelas de frequência; estatísticas descritivas | 5h |
| <b>5</b> | Comparação de distribuições com base em frequências: testes de hipóteses                          | 5h |
| <b>6</b> | Comparação de duas ou mais populações: testes de hipóteses paramétricos e não paramétricos        | 8h |
| <b>7</b> | Correlação e regressão linear simples e múltipla  | 5h |
| <b>8</b> | 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](mailto:formacaodei@isep.ipp.pt)