

[Handwritten signature]
01/10/15



ISEL
INSTITUTO SUPERIOR DE
ENGENHARIA DE LISBOA

Relatório

INQUÉRITO AOS UTENTES DOS SERVIÇOS (2014)
Sistema Interno de Garantia da Qualidade

2015



RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2014

FICHA TÉCNICA

Título: Relatório
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2014

Autoria: Gabinete de Auditoria e Qualidade

Edição: ISEL

Data: Junho de 2015

Local de Edição: ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa
Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1
1959-007 Lisboa.

Aprovado: Pelo Presidente do ISEL em 1 de outubro de 2015, com parecer favorável do Conselho de Gestão de 30 de setembro de 2015.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

ÍNDICE

1.	<i>Enquadramento</i>	4
1.1	INTRODUÇÃO	4
1.2	METODOLOGIA	4
1.3	AMOSTRA	5
2.	<i>Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes dos Serviços</i>	7
2.1	RESUMO	7
3.	<i>Apresentação dos Resultados</i>	9
3.1	CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS	9
3.1.1	<i>Idade</i>	9
3.1.2	<i>Género</i>	9
3.1.3	<i>Habilitação Literária</i>	10
3.2	SATISFAÇÃO COM O FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	12
3.2.1	<i>Biblioteca</i>	12
3.2.2	<i>Centro de Congressos</i>	13
3.2.3	<i>Unidade Complementar de Informática</i>	14
3.2.4	<i>Gabinete de Auditoria e Qualidade</i>	15
3.2.5	<i>Gabinete de Auditoria Interna</i>	16
3.2.6	<i>Gabinete de Avaliação e Qualidade</i>	17
3.2.7	<i>Gabinete de Comunicação e Imagem</i>	18
3.2.8	<i>Serviço de Documentação e Publicações</i>	19
3.2.9	<i>Serviço de Recursos Humanos</i>	20
3.2.10	<i>Serviço de Relações Externas</i>	21
3.2.11	<i>Serviços Académicos</i>	22
3.2.12	<i>Serviços Financeiros</i>	23
3.2.13	<i>Serviços Técnicos</i>	24
3.2.14	<i>Secretariado da Presidência</i>	25
3.3	RECLAMAÇÕES.....	26
3.3.1	<i>Biblioteca</i>	26
3.3.2	<i>Unidade Complementar de Informática</i>	26
3.3.3	<i>Gabinete de Comunicação e Imagem</i>	27
3.3.4	<i>Serviço de Documentação e Publicações</i>	27
3.3.5	<i>Serviço de Recursos Humanos</i>	27
3.3.6	<i>Serviços Académicos</i>	27
3.3.7	<i>Serviços Financeiros</i>	27
3.3.8	<i>Serviços Técnicos</i>	27
3.4	SUGESTÕES OU DÚVIDAS APRESENTADAS	28
3.4.1	<i>Biblioteca</i>	28
3.4.2	<i>Centro de Congressos</i>	29
3.4.3	<i>Unidade Complementar de Informática</i>	29
3.4.4	<i>Gabinete de Auditoria e Qualidade</i>	29
3.4.5	<i>Gabinete de Auditoria Interna</i>	29
3.4.6	<i>Gabinete de Avaliação e Qualidade</i>	29
3.4.7	<i>Gabinete de Comunicação e Imagem</i>	30
3.4.8	<i>Serviço de Documentação e Publicações</i>	30
3.4.9	<i>Serviço de Recursos Humanos</i>	30
3.4.10	<i>Serviço de Relações Externas</i>	30
3.4.11	<i>Serviços Académicos</i>	30
3.4.12	<i>Serviços Financeiros</i>	31



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.4.13	Serviços Técnicos	31
3.4.14	Secretariado da Presidência	32
4.	Oportunidades de Melhorias.....	33
4.1	MODELO DE INQUÉRITO.....	33
4.2	PROPOSTAS APRESENTADAS PELOS INQUIRIDOS	33
5.	Anexos.....	35
5.1	INQUÉRITO AOS UTENTES DOS SERVIÇOS	35
5.2	CORREIO ELETRÓNICO ENVIADO AOS INQUIRIDOS	38
5.3	RECLAMAÇÕES	39

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.	Respostas por grupos de população inquirida	5
Tabela 2.	Análise por Idade	9
Tabela 3.	Respostas por Género	10
Tabela 4.	Respostas por Habilitação literária	10

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Respostas	6
Gráfico 2.	Resumo da Satisfação com os Serviços, Gabinetes e Unidades Complementares	7
Gráfico 3.	Respostas por Idade	9
Gráfico 4.	Respostas por Género	10
Gráfico 5.	Respostas por Habilitação Literária	11
Gráfico 6.	Satisfação com a Biblioteca	12
Gráfico 7.	Satisfação com o Centro de Congressos.....	13
Gráfico 8.	Satisfação com a Unidade Complementar de Informática.....	14
Gráfico 9.	Satisfação com o Gabinete de Auditoria e Qualidade.....	15
Gráfico 10.	Satisfação com o Gabinete de Auditoria Interna.....	16
Gráfico 11.	Satisfação com o Gabinete de Avaliação e Qualidade	17
Gráfico 12.	Satisfação com o Gabinete de Comunicação e Imagem.....	18
Gráfico 13.	Satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações.....	19
Gráfico 14.	Satisfação com o Serviço de Recursos Humanos	20
Gráfico 15.	Satisfação com o Serviço de Relações Externas.....	21
Gráfico 16.	Satisfação com os Serviços Académicos.....	22
Gráfico 17.	Satisfação com os Serviços Financeiros.....	23
Gráfico 18.	Satisfação com os Serviços Técnicos	24
Gráfico 19.	Satisfação com o Secretariado da Presidência	25
Gráfico 20.	Número de Reclamações.....	26
Gráfico 21.	Número de Sugestões.....	28

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

1. ENQUADRAMENTO

1.1 Introdução

Está previsto no Sistema Interno de Garantia da Qualidade, mais concretamente no Regulamento de Qualidade do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa - aprovado na reunião N.º 77 do Conselho de Gestão de 04-09-2013 - que anualmente, em janeiro, é efetuado o inquérito aos utentes dos Serviços do ISEL, sob a responsabilidade do Presidente sendo a execução do atual Gabinete de Auditoria e Qualidade em colaboração com a Unidade Complementar de Informática.

O modelo do inquérito aplicado é o previsto no Anexo X do Regulamento de Qualidade do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa e consta do anexo 5.1 deste relatório, com as alterações resultantes da implementação das oportunidades de melhoria de 2 a 4 identificadas no Relatório do Inquérito aos Utentes dos Serviços 2013.

O inquérito tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos Utentes dos Serviços existentes no ISEL.

1.2 Metodologia

O Inquérito aos Utentes dos Serviços do ISEL foi disponibilizado no período de 31-03-2014 a 19-04-2014, a todos os trabalhadores, docentes e não docentes, e aos discentes, através da aplicação *LimeSurvey* e reporta à avaliação do ano 2014.

Os utentes foram convidados a participar no inquérito através de uma mensagem de correio eletrónico, do Gabinete de Auditoria e Qualidade, via *LimeSurvey*. A mensagem enviada consta do anexo 5.2.

O inquérito de satisfação dos utentes dos serviços do ISEL é composto por quatro partes diferentes. Numa primeira parte é efetuada a caracterização dos inquiridos, na segunda parte os inquiridos são convidados a dar a sua opinião sobre diferentes parâmetros de funcionamento dos serviços, na terceira parte são colocadas questões acerca da formalização de reclamações e na quarta parte, tendo como objetivo a melhoria do serviço prestado, é solicitado que o inquirido refira as suas sugestões e no caso de ter dúvidas as coloque, para que os serviços tenham a oportunidade de prestar os esclarecimentos necessários.

Para as diferentes questões colocadas na segunda parte do inquérito, são dadas hipóteses de resposta sob a forma de uma escala qualitativa, sendo que para a frequência do serviço foi utilizada uma escala de 4 pontos constituída por “Muito Raramente”, “Raramente”, “Frequentemente”, “Muito Frequentemente” e para avaliação do serviço foi utilizada uma escala de 5 pontos em que os extremos estão identificados por “Muito Desadequado” e “Muito Adequado”.

Para efeitos de análise de resultados, estas escalas foram transformadas em duas escalas quantitativas, com a seguinte correspondência:

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

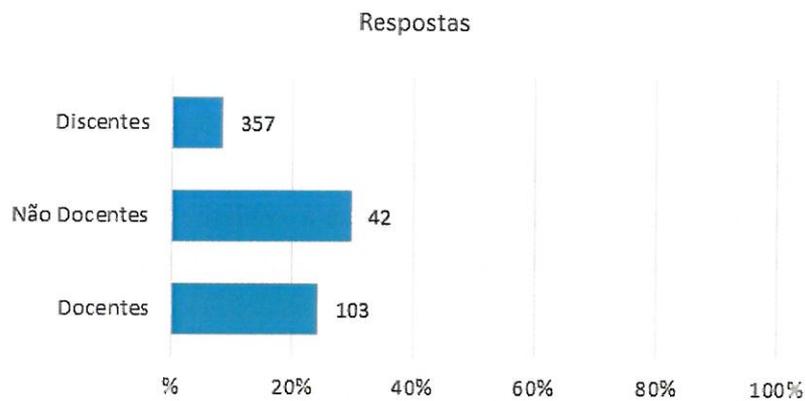


Gráfico 1. Respostas



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

2. AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

2.1 Resumo

Em relação às questões relacionadas com a satisfação dos utentes com o funcionamento dos Serviços, Gabinetes e Unidades Complementares, constata-se que a avaliação apresenta uma média 3,3 numa escala de 1 a 5. De referir que a média de frequência de utilização dos serviços foi de 2,4 numa escala de 1 a 4.

A Biblioteca, o Secretariado Presidência, o Serviço de Documentação e Publicações e o Serviço de Recursos Humanos foram as áreas com melhor classificação. As áreas menos pontuadas foram os Serviços Técnicos, a Unidade Complementar de Informática e os Serviços Académicos.

De referir, que de um modo geral, o aspeto mais pontuado é conhecimentos dos assuntos e o menos pontuado é o da adequação do *site* às funcionalidades do Serviço.

Também se verifica que a frequência com que os inquiridos recorrem aos serviços do ISEL varia consoante o serviço em causa, que poderá estar relacionado com o tipo de interface que o serviço estabelece com os inquiridos, sendo muito mais frequente no caso dos Serviços Académicos ou da Biblioteca e menos frequente com o Gabinete de Auditoria Interna.

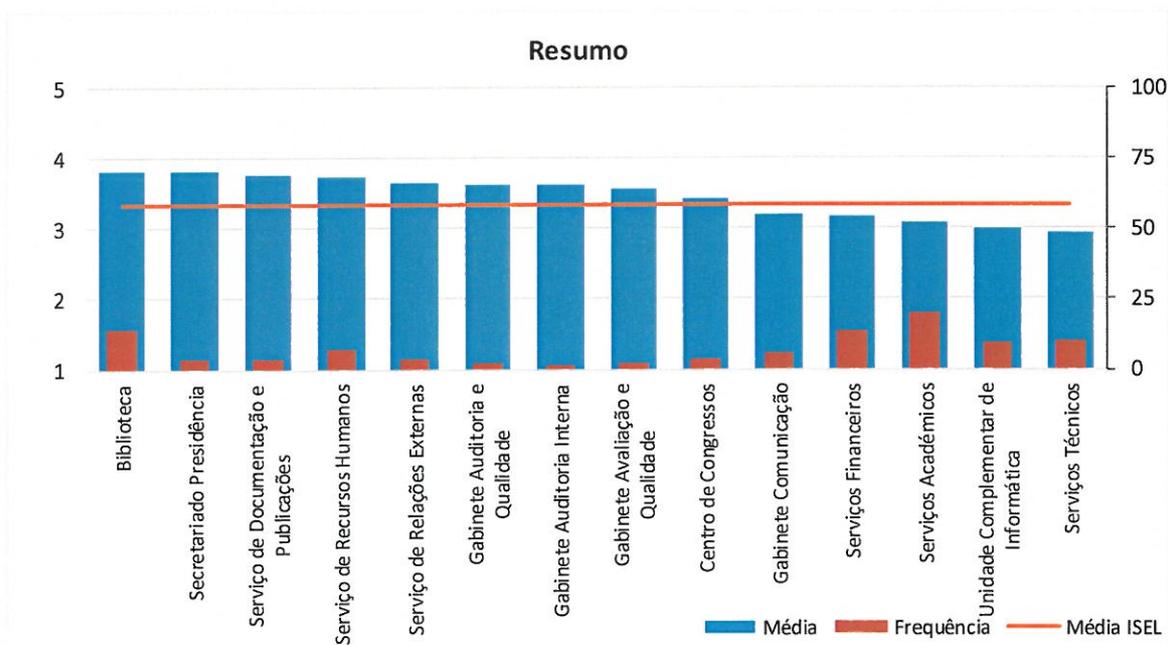


Gráfico 2. Resumo da Satisfação com os Serviços, Gabinetes e Unidades Complementares

De referir ainda que os inquiridos apresentaram um total de 27 reclamações e um total de 166 sugestões ou dúvidas.

RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2014



De uma maneira geral, as sugestões apresentadas relacionam-se com os horários praticados pelos serviços, a divulgação da Instituição tanto a nível interno como externo, a melhoria no atendimento e nas condições das instalações existentes.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

3.1 Caracterização dos Utentes dos Serviços

3.1.1 Idade

Relativamente à caracterização em termos de idade, é de salientar que a maior percentagem de respostas se enquadra na faixa etária dos 20 aos 24 anos, sendo que o inquirido mais novo tem 18 anos de idade e o mais velho 65 anos.

Idade	Respostas previstas	% Respostas previstas	Respostas	% Respostas
20[370	7,7	8	1,6
[20-25[1815	37,7	164	32,7
[25-30[917	19,1	69	13,7
[30-35[491	10,2	50	10,0
[35-40[399	8,3	64	12,7
[40-45[292	6,1	52	10,4
[45-50[183	3,8	37	7,4
[50-55[143	3,0	22	4,4
[55-60[111	2,3	25	5,0
[60-65[69	1,4	10	2,0
[65	21	0,4	1	0,2
Total	4811	100,0	502	100,0

Tabela 2. Análise por Idade

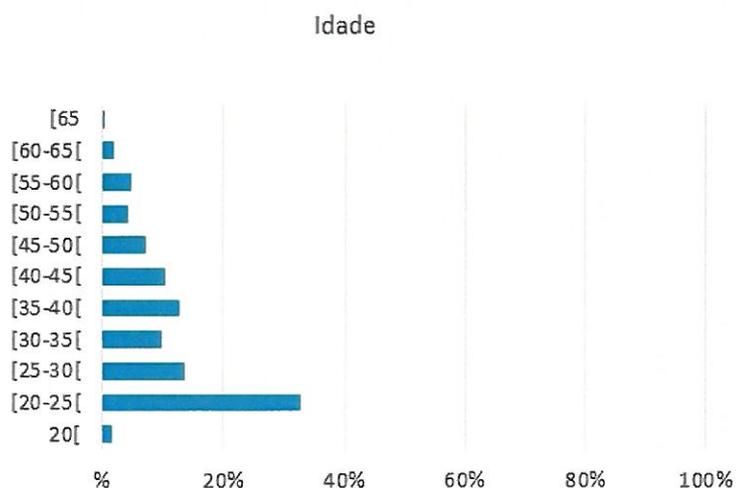


Gráfico 3. Respostas por Idade

3.1.2 Género

No que concerne à distribuição dos inquiridos por género, destaca-se a participação do género masculino com 71,3%, em comparação com 28,7% do sexo feminino.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

Género	Respostas previstas	% Respostas previstas	Respostas	% Respostas
Feminino	918	19,1	144	28,7
Masculino	3893	80,9	358	71,3
Total	4811	100,0	502	100,0

Tabela 3. Respostas por Género

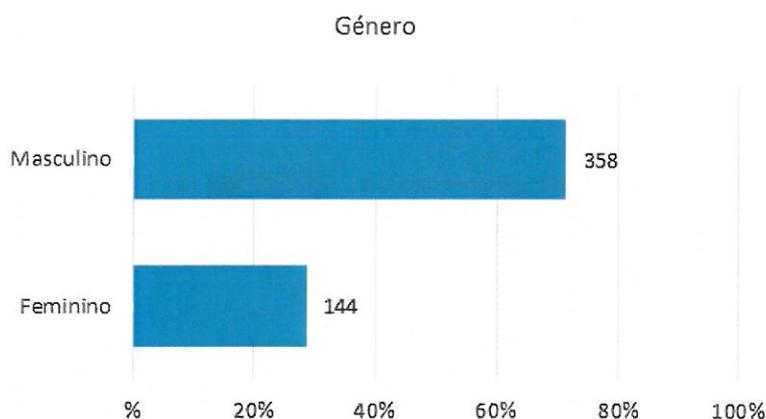


Gráfico 4. Respostas por Género

3.1.3 Habilitação Literária

A maioria dos inquiridos tem habilitação literária de nível secundário (36,5%), sendo que 36,1% dos inquiridos tem uma habilitação ao nível da licenciatura.

Habilitação literária	Respostas previstas	% Respostas previstas	Respostas	% Respostas
Ensino básico 1.º ciclo - 4.º ano de escolaridade	77	1,6	0	0,0
Ensino básico 2.º ciclo - 6.º ano de escolaridade	15	0,3	0	0,0
Ensino básico 3.º ciclo - 9.º ano de escolaridade	53	1,1	2	0,4
Ensino secundário - 12.º ano de escolaridade	3091	64,2	183	36,5
Ensino pós-secundário – CET	47	1,0	16	3,2
Ensino médio	0	0,0	2	0,4
Ensino superior - bacharelato	118	2,5	13	2,6
Ensino superior - licenciatura	1007	20,9	181	36,1
Ensino superior - mestrado	222	4,6	54	10,8
Ensino superior - doutoramento	181	3,8	51	10,2
Total	4811	100,0	502	100,0

Tabela 4. Respostas por Habilitação literária

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

Habilitação literária

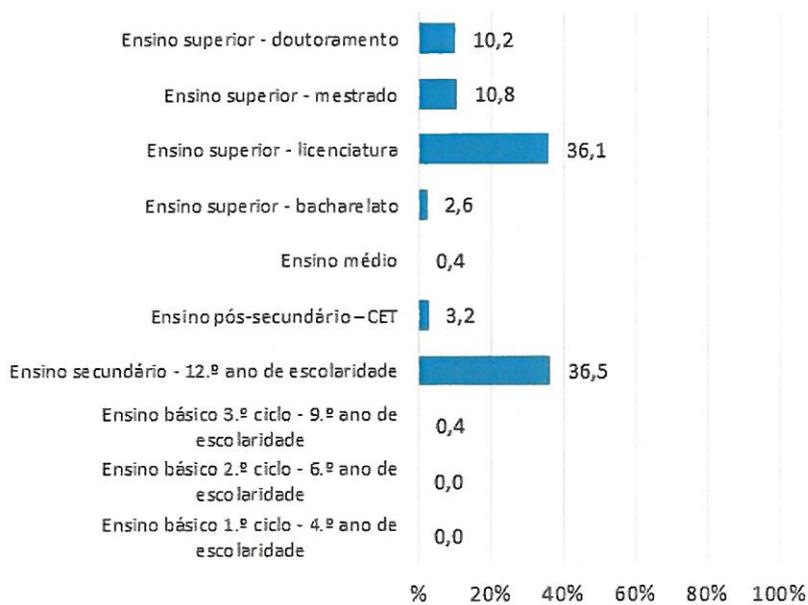


Gráfico 5. Respostas por Habilitação Literária

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2 Satisfação com o Funcionamento dos Serviços

3.2.1 Biblioteca

Os resultados relativos à satisfação com Biblioteca tem por base as respostas de 249 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,8, à qual corresponde uma classificação de adequado.

De destacar que todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, - ao nível do ADEQUADO - sendo que a melhor classificação, 4,0, foi atribuída aos parâmetros relacionados com o conhecimento dos assuntos e encaminhamento / aconselhamento técnico. O aspeto menos pontuado, apesar de positivos, foi a adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com uma média de 3,6.

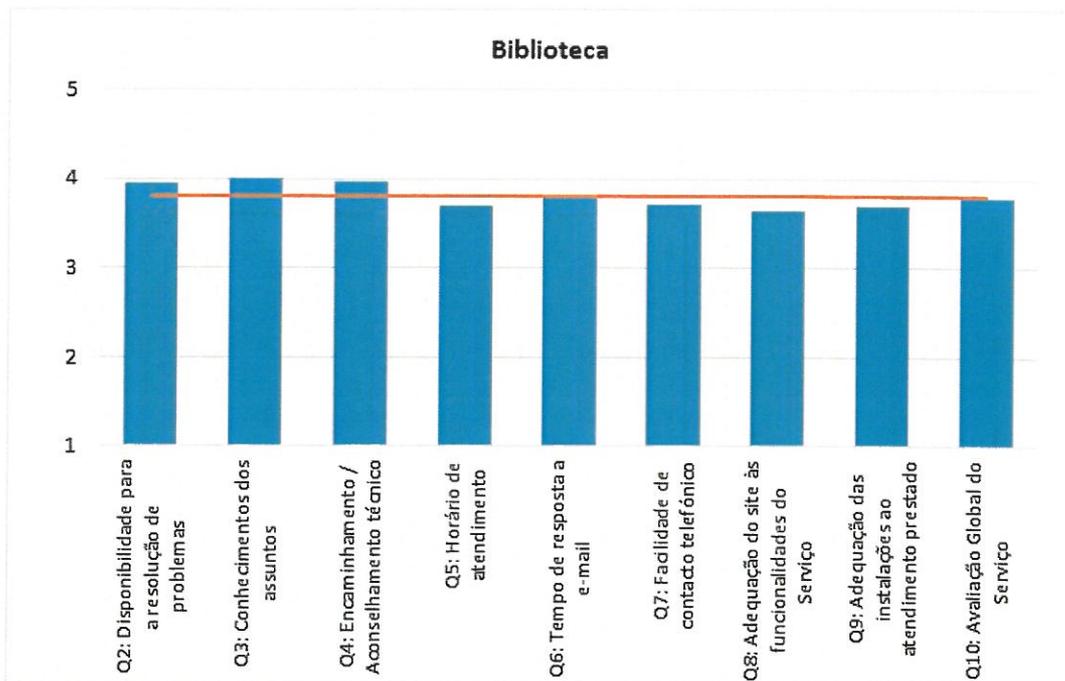


Gráfico 6. Satisfação com a Biblioteca

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.2 Centro de Congressos

Os resultados relativos à satisfação com o Centro de Congressos tem por base as respostas de 56 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,4, à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - foi obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas e ao tempo de resposta a *e-mail*, com uma pontuação de 3,7.

O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 2,9.

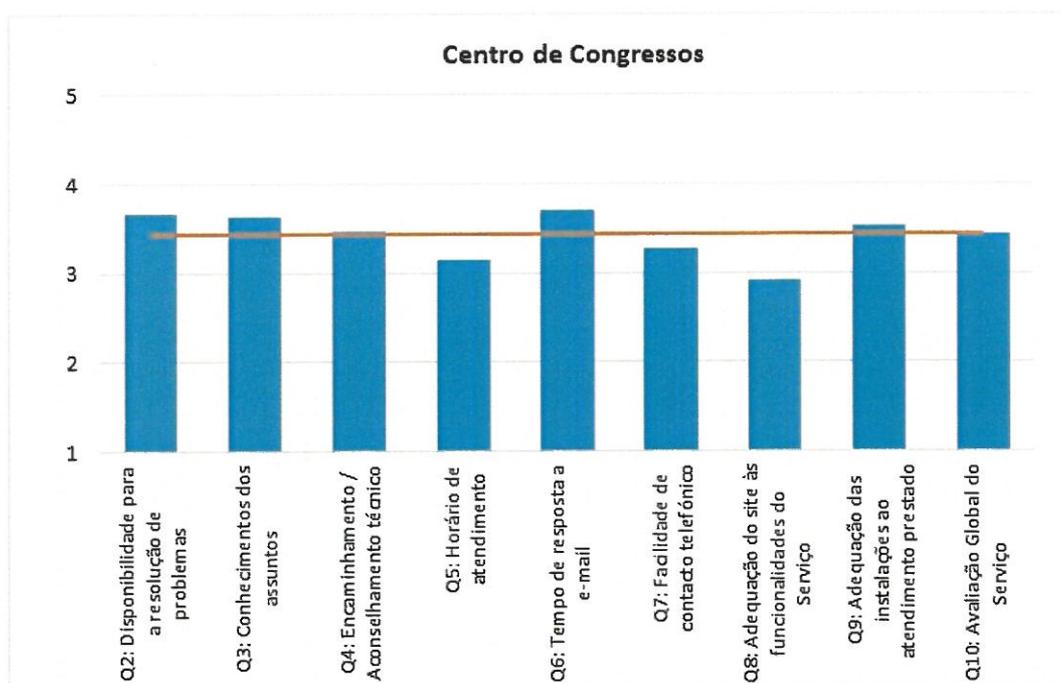


Gráfico 7. Satisfação com o Centro de Congressos

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.3 Unidade Complementar de Informática

Os resultados relativos à satisfação com a Unidade Complementar de Informática tem por base as respostas de 157 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,0 à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do RAZOÁVEL - foi obtido ao nível dos conhecimentos dos assuntos, encaminhamento / aconselhamento técnico e adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 3,1.

O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 2,7.

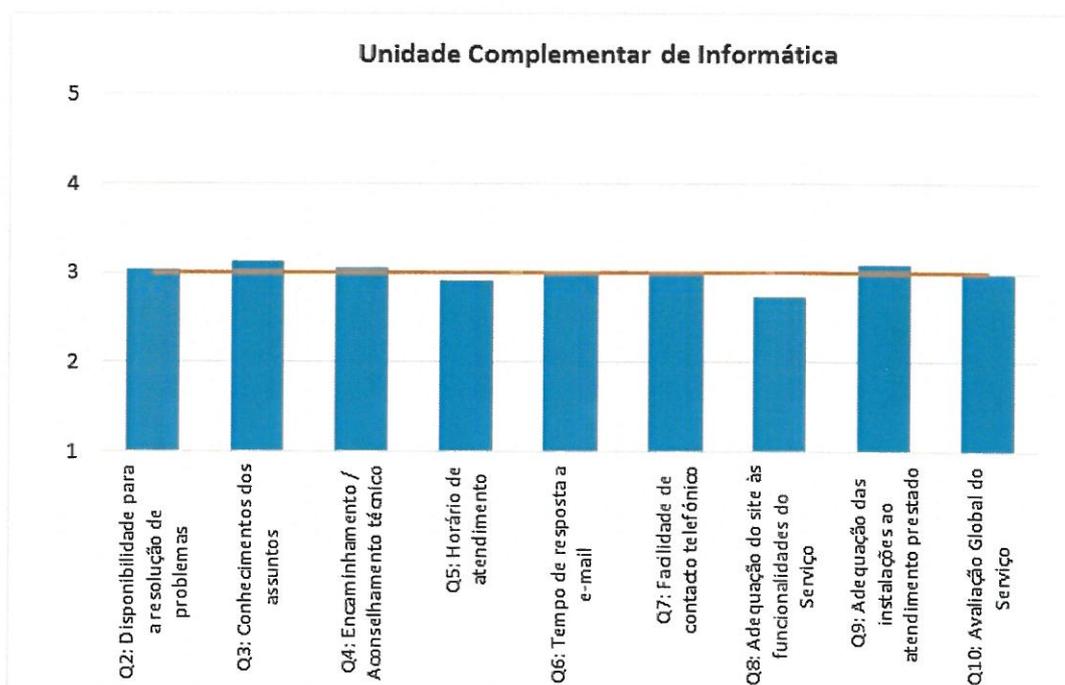


Gráfico 8. Satisfação com a Unidade Complementar de Informática

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.4 Gabinete de Auditoria e Qualidade

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Auditoria e Qualidade tem por base as respostas de 35 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,6 à qual corresponde uma classificação de adequado.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - sido obtido em relação ao horário de atendimento, com uma pontuação de 3,8.

O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,2.

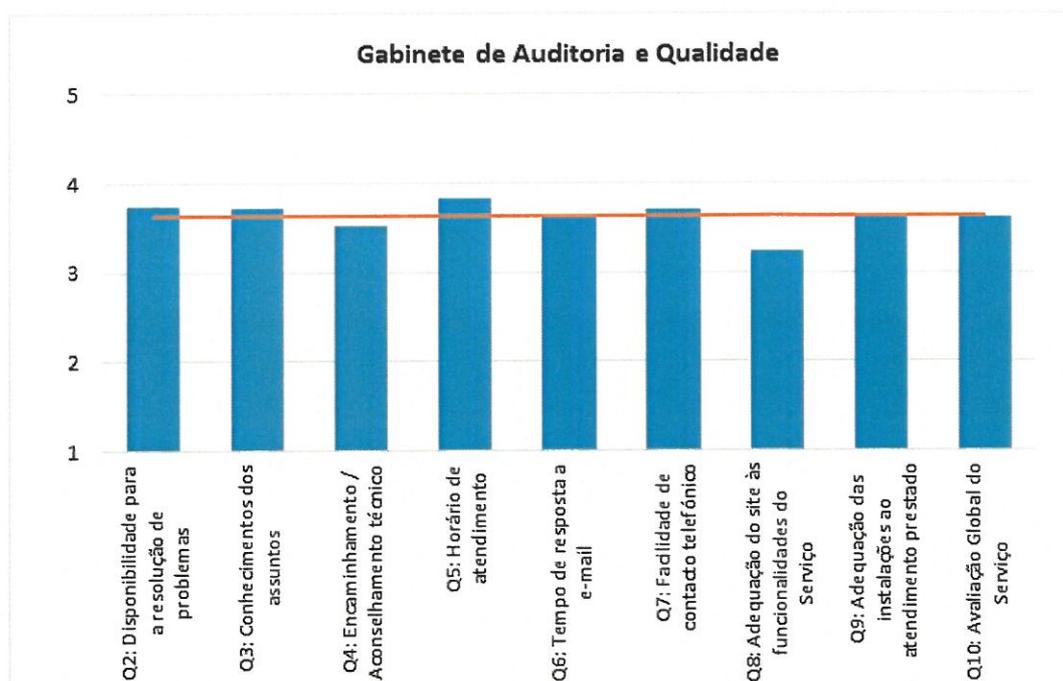


Gráfico 9. Satisfação com o Gabinete de Auditoria e Qualidade

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.5 Gabinete de Auditoria Interna

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Auditoria Interna tem por base as respostas de 22 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,6 à qual corresponde uma classificação de adequado.

O valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 3,9.

O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 2,8.

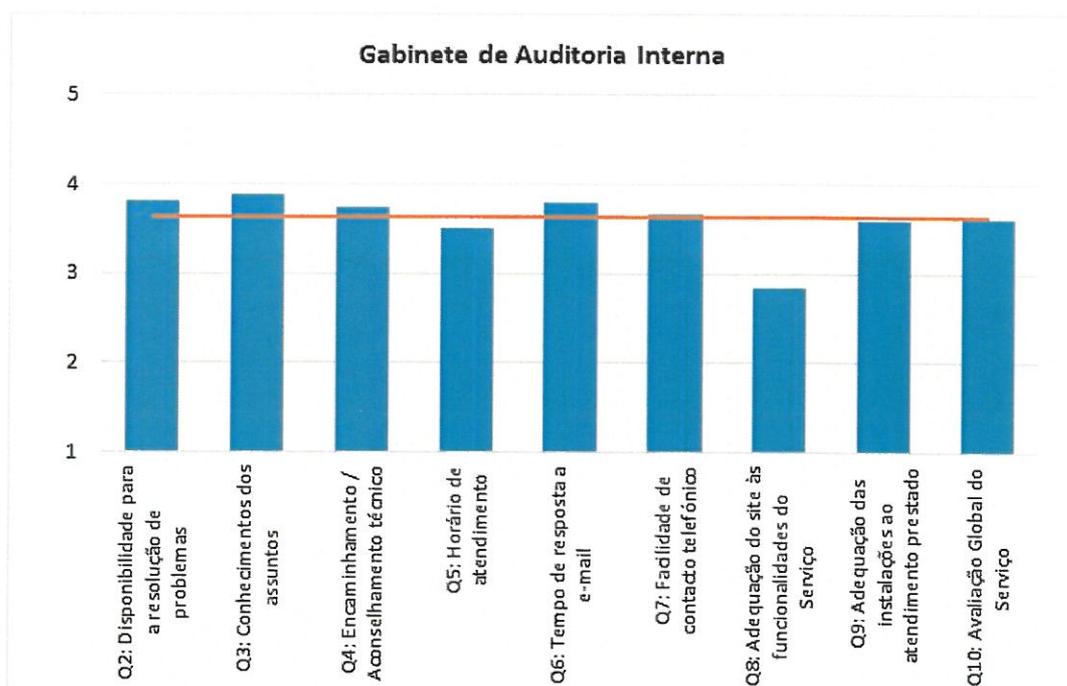


Gráfico 10. Satisfação com o Gabinete de Auditoria Interna

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.6 Gabinete de Avaliação e Qualidade

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Qualidade e Avaliação tem por base as respostas de 34 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,6, à qual corresponde uma classificação de adequado.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - sido obtido em relação aos à disponibilidade para a resolução de problemas e aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 3,7.

O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 3,3.

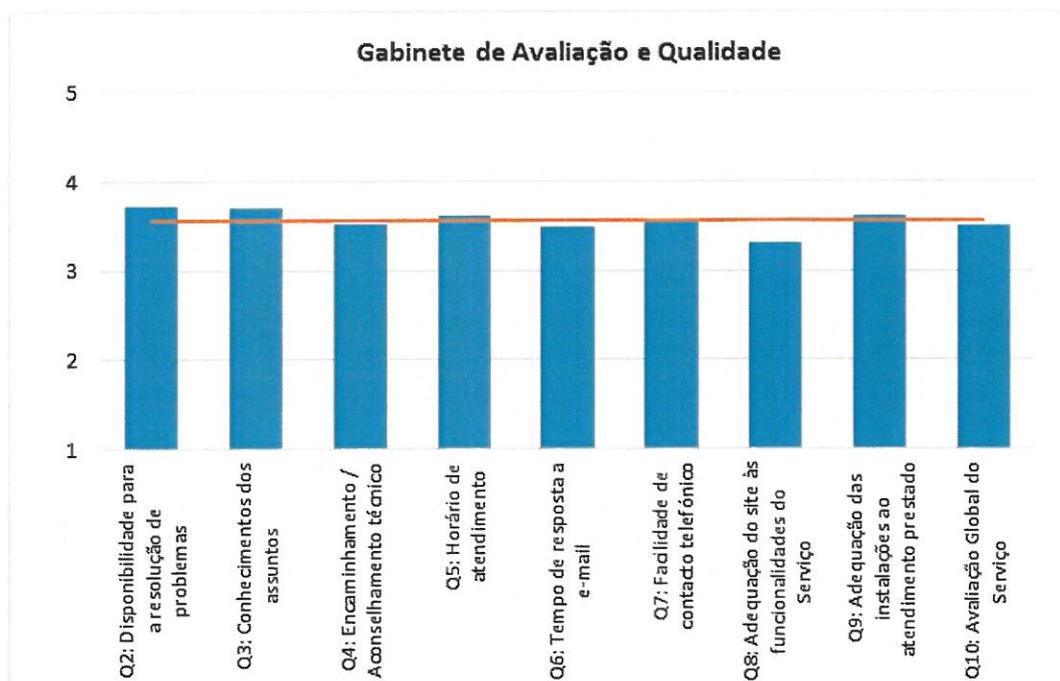


Gráfico 11. Satisfação com o Gabinete de Avaliação e Qualidade

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.7 Gabinete de Comunicação e Imagem

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Comunicação e Imagem tem por base as respostas de 99 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,2, à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado – ao nível do RAZOÁVEL - foi obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas, conhecimentos dos assuntos, tempo de resposta a *e-mail* e adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 3,3.

O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 2,9.

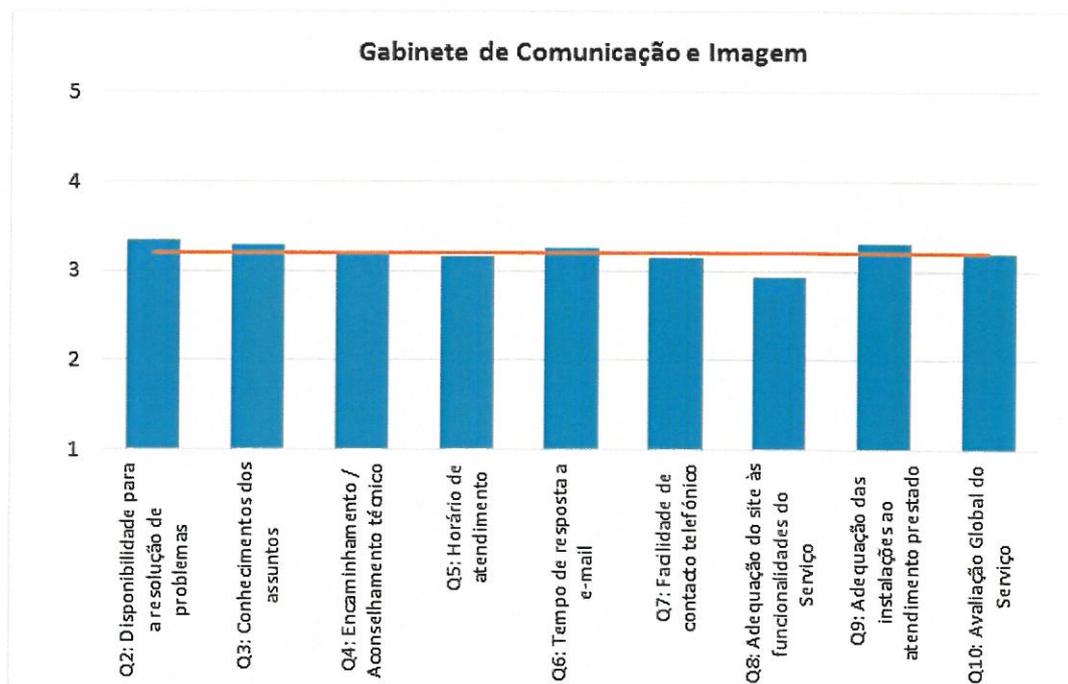


Gráfico 12. Satisfação com o Gabinete de Comunicação e Imagem

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.8 Serviço de Documentação e Publicações

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações tem por base as respostas de 63 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,8, à qual corresponde uma classificação de adequado.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado – ao nível do ADEQUADO - sido obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas e facilidade de contacto telefónico, com uma pontuação de 4,0.

O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 3,3.

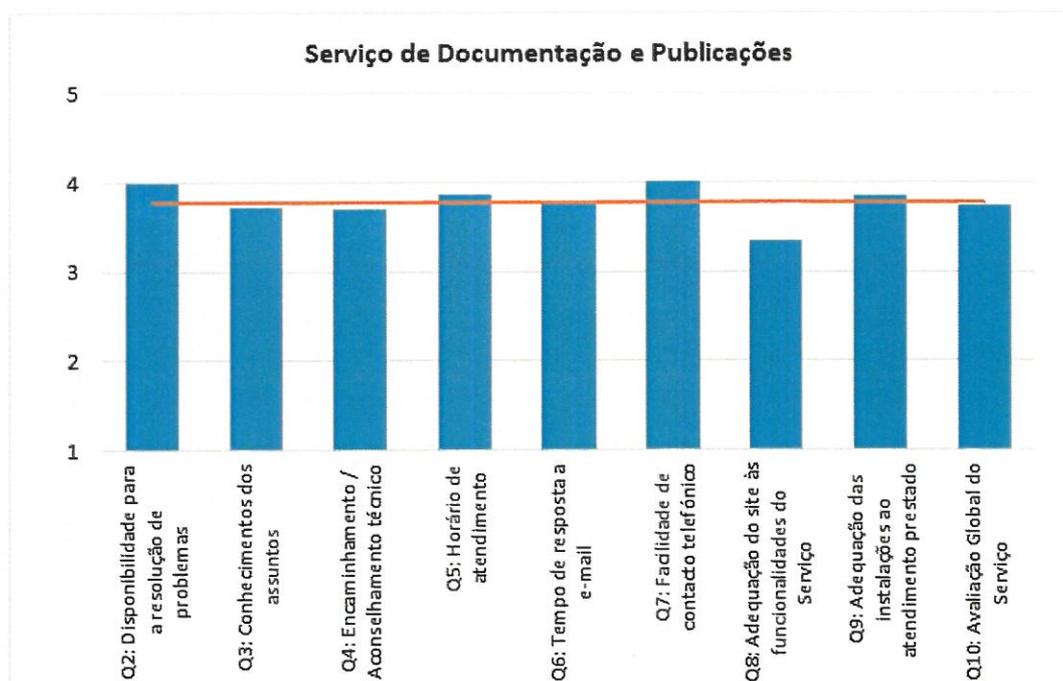


Gráfico 13. Satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.9 Serviço de Recursos Humanos

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Recursos Humanos tem por base as respostas de 116 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,7, à qual corresponde uma classificação de adequado.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - sido obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas e adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 4,0.

O parâmetro menos pontuado foi o horário de atendimento e a adequação do site às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,3.

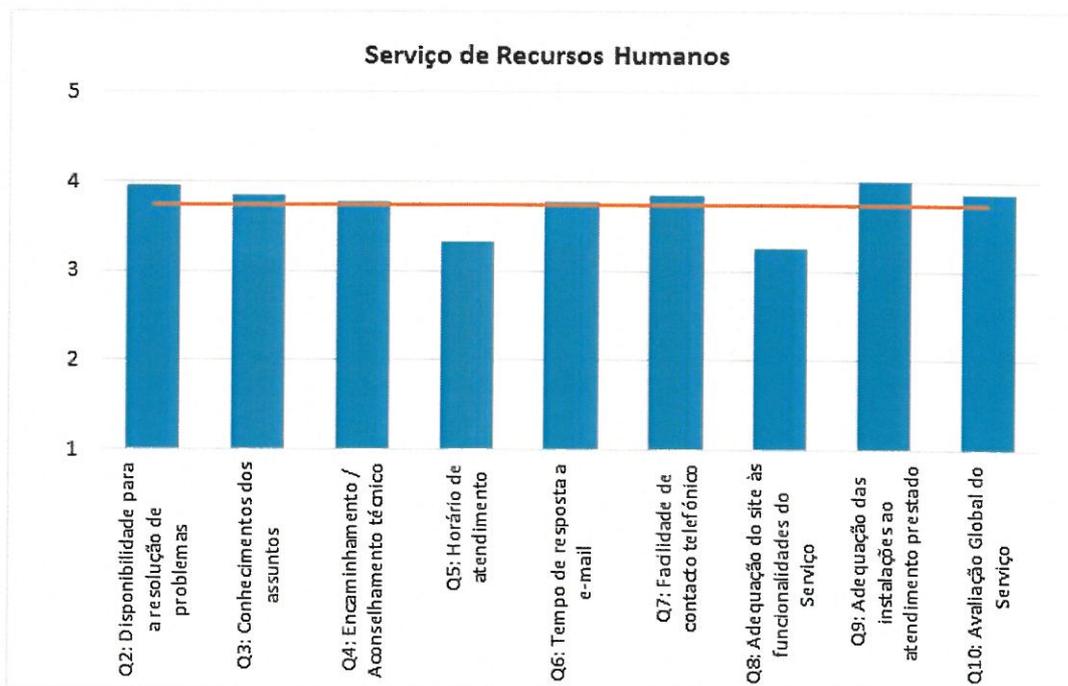


Gráfico 14. Satisfação com o Serviço de Recursos Humanos

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.10 Serviço de Relações Externas

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Relações Externas tem por base as respostas de 65 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,7, à qual corresponde uma classificação de adequado.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - sido obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas e adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 4,0.

O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,0.

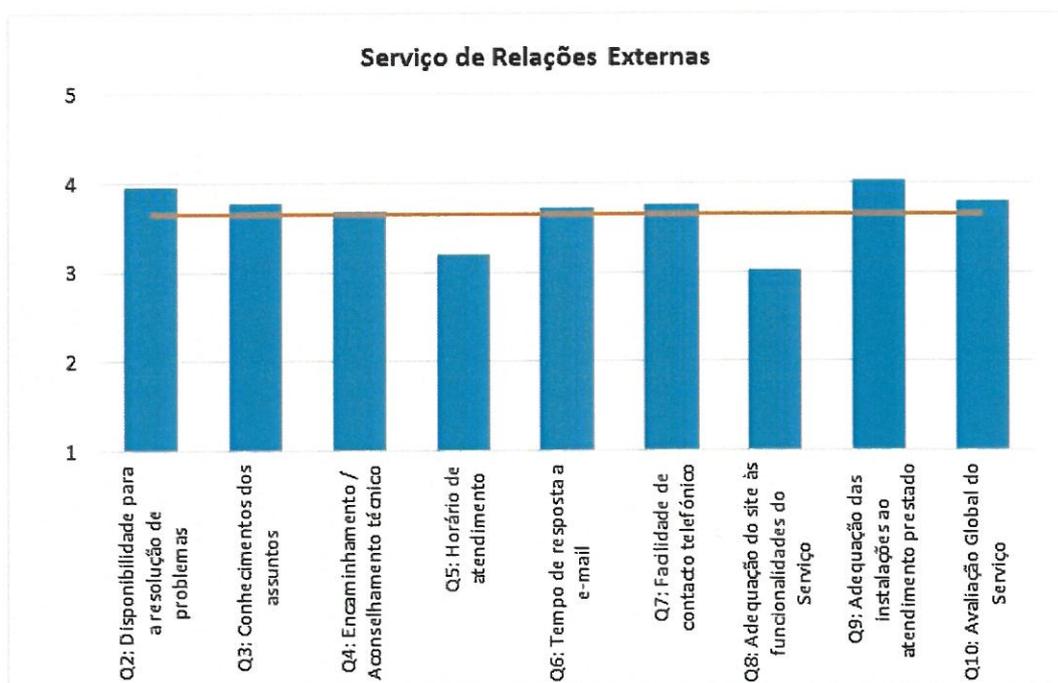


Gráfico 15. Satisfação com o Serviço de Relações Externas

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.11 Serviços Académicos

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Académicos tem por base as respostas de 341 inquiridos e termos globais, apresentam uma média de 3,1, à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 3,5.

O parâmetro menos pontuado foi o do horário de atendimento, com o valor de 2,5.

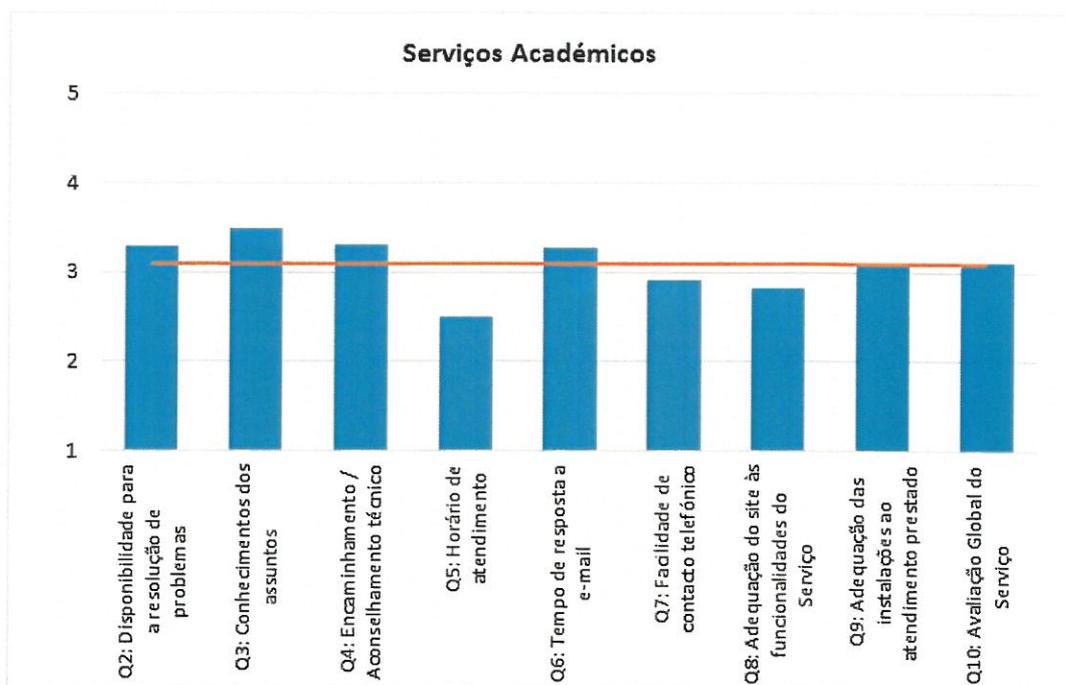


Gráfico 16. Satisfação com os Serviços Académicos

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.12 Serviços Financeiros

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Financeiros tem por base as respostas de 226 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,2, à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 3,7.

O parâmetro menos pontuado foi o do horário de atendimento, com o valor de 2,7.

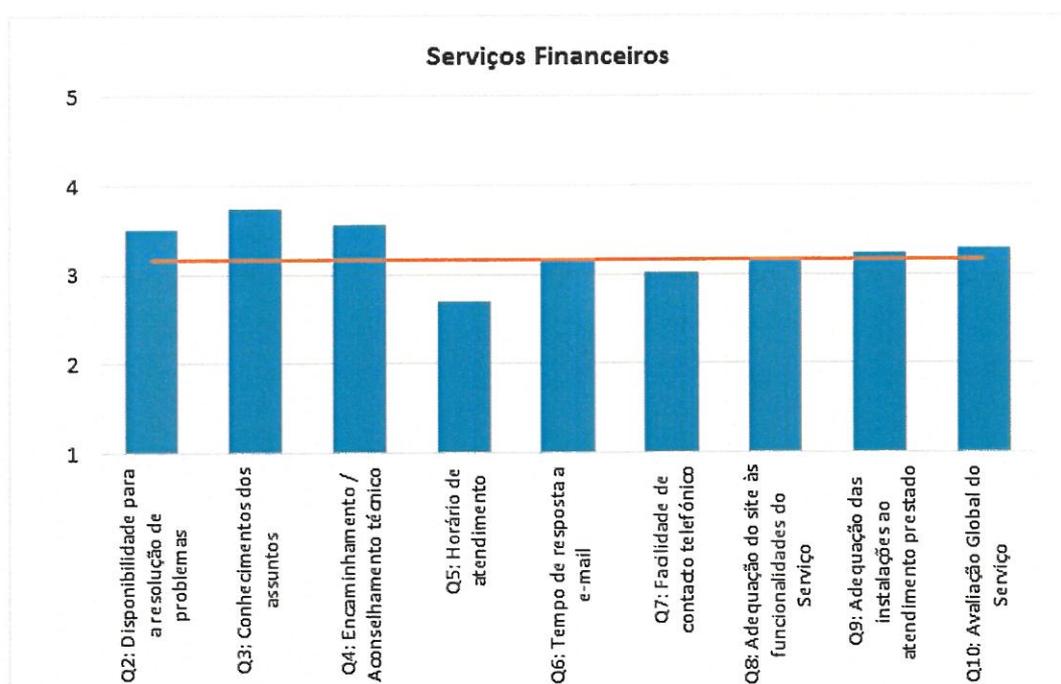


Gráfico 17. Satisfação com os Serviços Financeiros

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.13 Serviços Técnicos

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Técnicos tem por base as respostas de 176 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 2,9, à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do RAZOÁVEL - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 3,3.

O parâmetro menos pontuado foi o de adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 2,7.

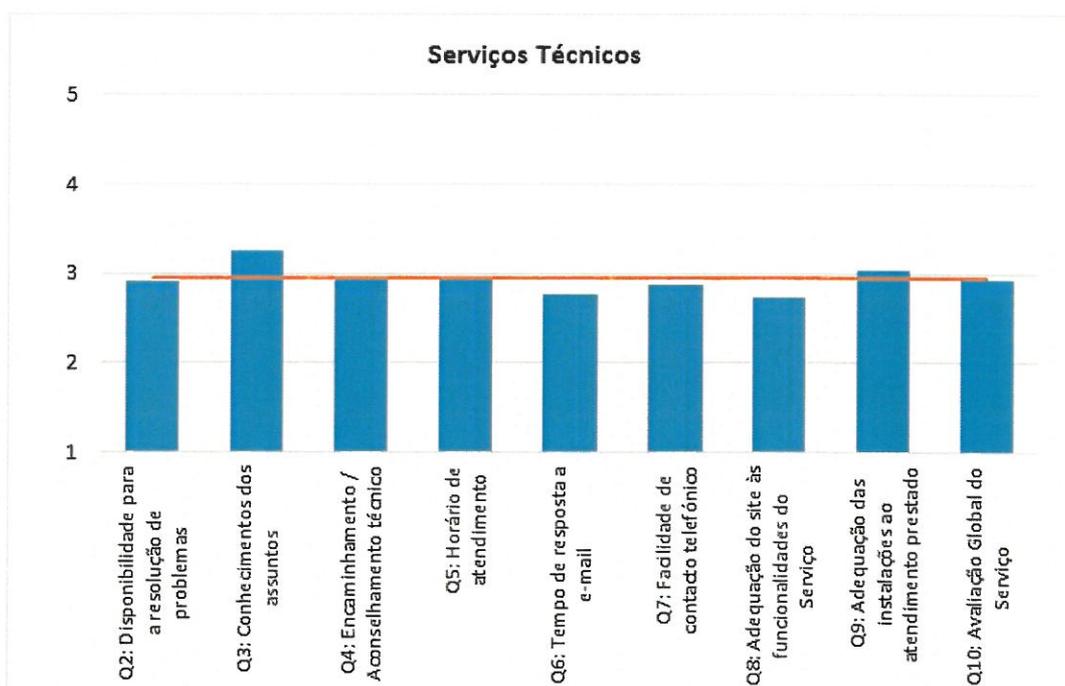


Gráfico 18. Satisfação com os Serviços Técnicos

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.2.14 Secretariado da Presidência

Os resultados relativos à satisfação com o Secretariado da Presidência tem por base as respostas de 60 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,8, à qual corresponde uma classificação de adequado.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - sido obtido em relação à facilidade de contacto telefónico e à adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 4,0.

O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,4.

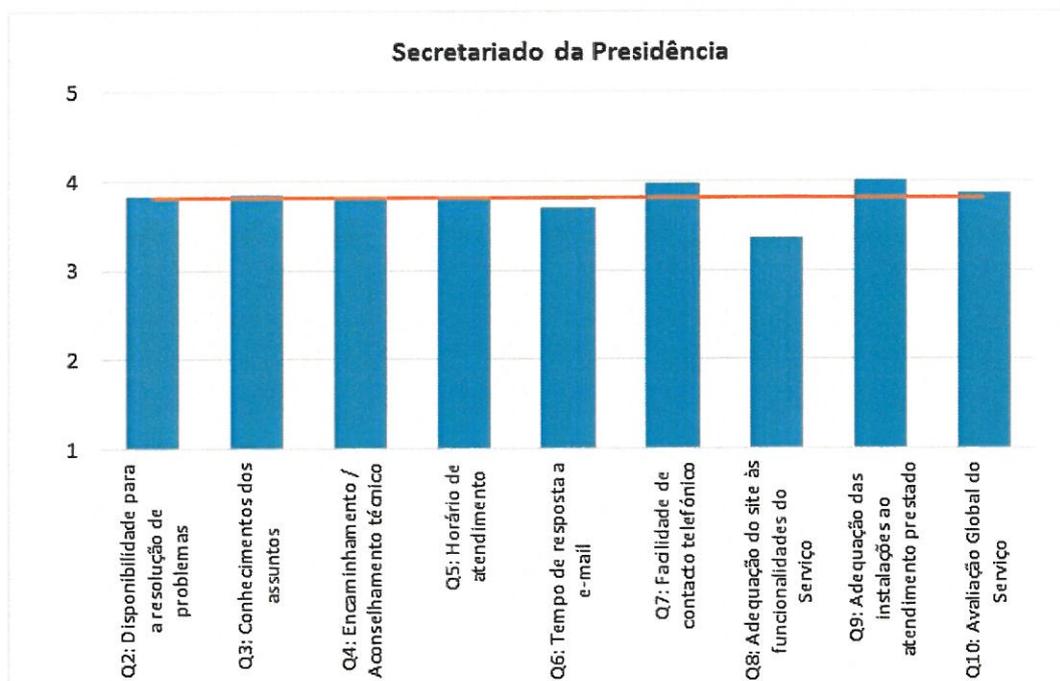


Gráfico 19. Satisfação com o Secretariado da Presidência

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.3 Reclamações

Relativamente às reclamações, verifica-se que os 502 inquiridos apresentaram um total de 27 reclamações sendo que destas, 15 foram reincidentes no período de 3 meses. De referir que 3 dos inquiridos se identificaram possibilitando uma resposta.

Os inquiridos apresentaram reclamações relativas à Biblioteca, à Unidade Complementar de Informática, ao Gabinete de Comunicação e Imagem, ao Serviço de Documentação e Publicações, ao Serviço de Recursos Humanos, aos Serviços Académicos, aos Serviços Financeiros e aos Serviços Técnicos.

As reclamações referidas pelos inquiridos são apresentadas em bruto no anexo 5.3.

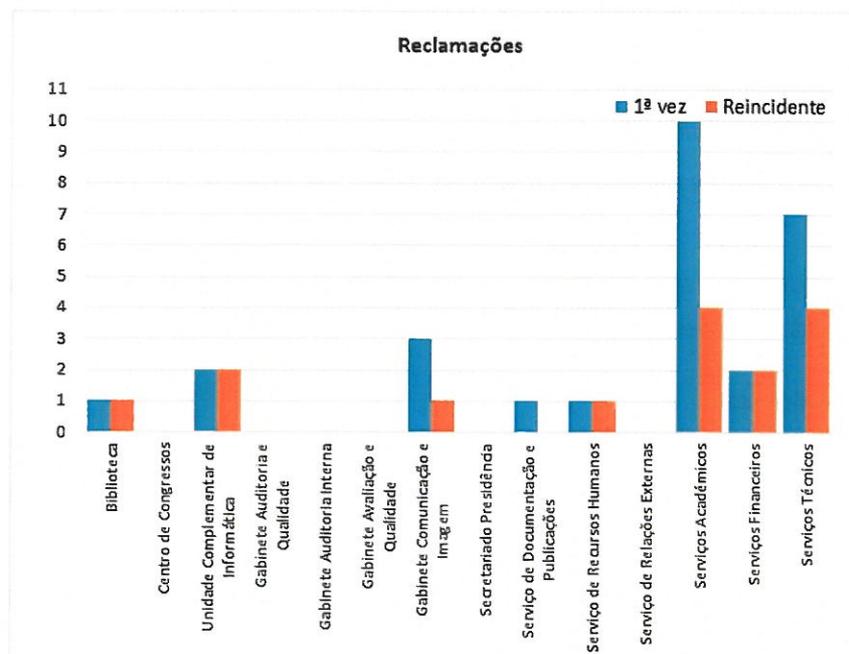


Gráfico 20. Número de Reclamações

3.3.1 Biblioteca

Um dos inquiridos (0,4%) assinalou ter realizado uma reclamação junto da Biblioteca, por se ter esquecido do cartão e lhe ter sido impossibilitado o acesso à Biblioteca.

O inquirido dá a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.2 Unidade Complementar de Informática

Em relação à Unidade Complementar de Informática, 1,3% dos inquiridos apresentaram como motivos de reclamação os problemas relacionados com o Portal Académico, com o Moodle, E-mail e acesso a serviços externos.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014



Os dois inquiridos deram a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.3 Gabinete de Comunicação e Imagem

As três reclamações efetuadas (3,0%) estão relacionadas com informação disponibilizada e a página web da ADEC.

Um dos inquiridos dá a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.4 Serviço de Documentação e Publicações

Um dos inquiridos (1,6%) indicou que o motivo da sua reclamação era relativa à falta de cuidado/critério/insensibilidade da informação disponibilizada pelo serviço.

3.3.5 Serviço de Recursos Humanos

Um dos inquiridos (0,9%) destacou que o motivo da sua reclamação era respeitante a uma redução inadequada no vencimento.

O inquirido dá a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.6 Serviços Académicos

Cerca de 2,9% dos inquiridos manifestou ter apresentado um total de 10 reclamações, relacionadas com a falta de rigor nas informações prestadas e a celeridade e a eficácia na resolução dos diferentes problemas.

Quatro dos inquiridos deram a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.7 Serviços Financeiros

As reclamações apresentadas pelos inquiridos (0,9%) relacionam-se com o tempo de espera para resposta aos pedidos.

Os dois inquiridos deram a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.8 Serviços Técnicos

Cerca de 4,0% dos inquiridos apresentaram reclamações relacionadas com o tempo de espera para resposta aos pedidos e sobre a conduta de trabalhadores do ISEL.

Quatro dos inquiridos deram a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.4 Sugestões ou Dúvidas apresentadas

Relativamente às sugestões, verifica-se que os 502 inquiridos apresentaram um total de 166 sugestões, sendo que 3 se identificaram possibilitando uma resposta.

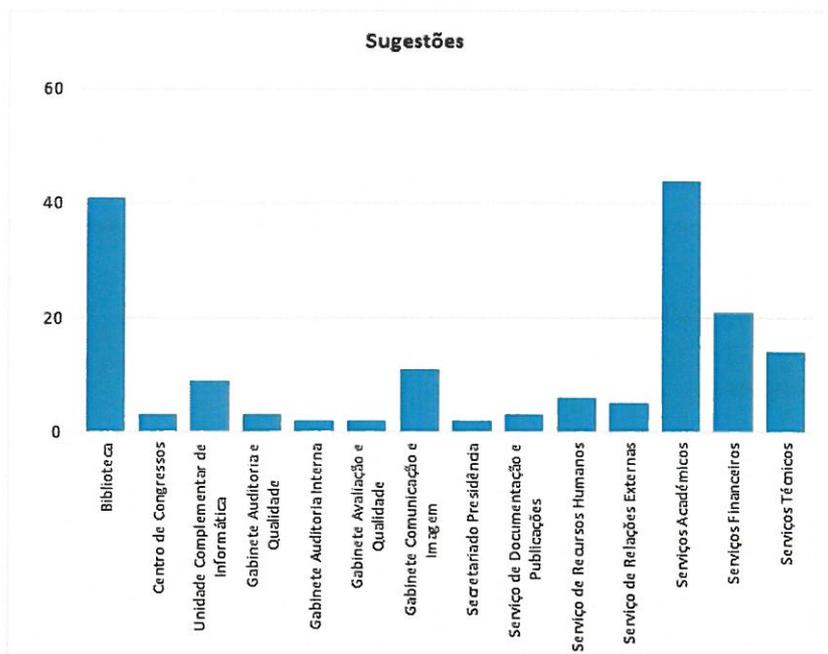


Gráfico 21. Número de Sugestões

3.4.1 Biblioteca

Em relação à Biblioteca, os inquiridos assinalaram 41 sugestões que foram organizadas em pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fracos:

- Abuso por parte dos alunos, em relação ao tempo que deixam os seus pertences pessoais nos lugares existentes;
- Colaboradores barulhentos;
- Escassez de tomadas elétricas (p.e. para ligar portáteis);
- Espaço reduzido para o número de alunos que frequentam a biblioteca, principalmente no período de exames;
- Inexistência de um sistema de arrefecimento adequado (a temperatura no interior da biblioteca é muito elevada ou muito reduzida);
- Limpeza das salas com pouca frequência;
- O horário de funcionamento não é compatível com os alunos em regime pós-laboral;
- Recursos bibliográficos insuficientes nas diversas especialidades.

Sugestões de Melhoria:

- Ampliar o horário de funcionamento;

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

- Anexar outras áreas contíguas, de forma a minimizar os constrangimentos associados à falta de espaço;
- Atualizar o acervo bibliográfico existente;
- Clarificar os procedimentos de compra de livros ou de revistas;
- Instalar tomadas elétricas, disponibilizar mais mobiliário e computadores;
- Promover o conhecimento da Estrutura Administrativa interna junto do público interno;
- Rever o sistema de entradas na biblioteca (a obrigatoriedade de ter um cartão da biblioteca para entrar não é prático e obriga à disponibilização de meios desnecessários);
- Rever o sistema de renovação das reservas que não gera mensagem de aviso de expiração da nova reserva;
- Substituir o cartão da biblioteca pelo cartão de aluno.

3.4.2 Centro de Congressos

Foi sugerido, por um dos inquiridos que o procedimento para utilização das instalações para eventos deveria ser mais simples e expedito.

3.4.3 Unidade Complementar de Informática

Em relação à Unidade Complementar de Informática, os inquiridos assinalaram nove sugestões que foram organizadas em pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fracos:

- Pouca clareza e objetividade na resposta;
- Existir com muita frequência problemas associados ao *Moodle* e ao Portal Académico de difícil resolução.

Sugestões de Melhoria:

- Melhorar as competências e conhecimentos técnicos dos colaboradores;
- Melhorar o funcionamento do *Moodle* e do Portal Académico.

3.4.4 Gabinete de Auditoria e Qualidade

Um dos três inquiridos referiu que deveriam ser realizadas uma sessão de esclarecimentos e/ou divulgação para conhecer as atribuições e competências dos serviços e para que fossem apresentadas sugestões diretamente aos responsáveis.

3.4.5 Gabinete de Auditoria Interna

Um dos inquiridos referiu que em virtude da pouca utilização deste serviço não seria possível de efetuar a sua mais correta avaliação.

3.4.6 Gabinete de Avaliação e Qualidade

Um dos inquiridos referiu ter insuficiente informação para dar uma opinião mais justa.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

3.4.7 Gabinete de Comunicação e Imagem

Em relação ao Gabinete de Comunicação e Imagem, os inquiridos assinalaram onze sugestões que foram organizadas em pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fracos:

- Demasiada informação enviada;
- Informação enviada desatualizada ou para o próprio dia.

Sugestões de Melhoria:

- Modernizar o *layout* da página de internet do ISEL e das Áreas Departamentais;
- Promover a divulgação da estrutura administrativa e do funcionamento do ISEL, de matérias do IPL, de bolsas, etc., junto do público interno;
- Promover a imagem da Instituição e dos seus cursos junto do público externo, utilizando como meio, as redes sociais;
- Servir as necessidades dos alunos, devendo facilitar o envio de *emails* para todos ou parte dos alunos (comissões coordenadores, grupos de estudantes como *Formula Student*,...).

3.4.8 Serviço de Documentação e Publicações

As duas sugestões efetuadas foram vagas e não se revestem de ponto fraco, ponto forte ou sugestão de melhoria.

3.4.9 Serviço de Recursos Humanos

Os inquiridos mencionam boa qualidade do serviço como ponto forte e como pontos fracos a demora em relação a pedidos efetuados, falta de profissionalismo e à falta de formação aos trabalhadores do ISEL.

3.4.10 Serviço de Relações Externas

Das 5 sugestões apresentadas, realça-se a referência à uma fraca imagem institucional do ISEL, referindo-se concretamente ao *site* que não mostra convenientemente os cursos existentes.

3.4.11 Serviços Académicos

Em relação a este Serviço, foram apresentadas as seguintes sugestões de melhoria:

- Ampliar/flexibilizar os horários de atendimento presencial e telefónico;
- Melhorar a climatização do espaço;
- Melhorar a qualidade e o tempo de espera do atendimento, através:
 - aumento do número de colaboradores que prestam esta tarefa ao início e fim de semestres;
 - procura de formas de resolver as situações que lhes são colocadas;
 - informação atualizada na página do site do Instituto;
 - otimização da página do site do Instituto (criando uma lista de FAQ's);

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

- desmaterialização de processos ou de parte de processos de forma a minimizar o contacto direto com os serviços;
 - implementação de um mecanismo que permita aos alunos acompanhar o número de atendimento por SMS/web ou estimativa para o atendimento;
 - melhorar o relacionamento interpessoal com os estudantes;
 - aceitar a assinatura digital em documentos do aluno em alternativa à entrega presencial dos documentos assinados;
- Tornar mais curto o tempo de resposta aos pedidos efetuados;
 - Uniformizar procedimentos/critérios de forma a existir uma única forma de esclarecimento de uma mesma situação.

3.4.12 Serviços Financeiros

Em relação a este Serviço, os inquiridos assinalaram 21 sugestões que foram organizadas em pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fracos:

- O atendimento presencial é muito demorado, em especial;
- O horário de atendimento é pouco alargado/adequado e existem poucos colaboradores a suportarem esta atividade;
- Tempo de resposta elevado para resposta por *e-mails*.
- Valores dos emolumentos elevados.

Sugestões de melhoria:

- Ampliar/Flexibilizar o horário de atendimento;
- Encontrar e implementar procedimentos que visem diminuir o tempo de atendimento (p.e. passar a efetuar pagamentos online de renovação de parque ou multas; implementação de um mecanismo que permita aos alunos acompanhar o número de atendimento por SMS/web ou estimativa para o atendimento).

3.4.13 Serviços Técnicos

Das catorze sugestões dadas pelos inquiridos, foram apresentadas os seguintes pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fracos:

- Ampliar o horário de atendimento;
- Falta de resposta a pedidos;
- Manutenção reduzida ou inexistente.

Sugestões de melhoria:

- Apostar na divulgação do tipo de intervenções que realiza junto do público interno;

RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2014

- Disponibilizar mais tomadas de energia elétrica nas salas de aulas;
- Efetuar manutenções periódicas de forma a assegurar a qualidade das instalações (atualmente existem instalações, como as salas de aulas, os bares ou as casas-de-banho, que apresentam um aspeto degradado);
- Resolver as ocorrências de forma mais célere.

3.4.14 Secretariado da Presidência

Foi realçado por um dos inquiridos que o serviço tem um bom funcionamento.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

4. OPORTUNIDADES DE MELHORIAS

Salientam-se algumas oportunidades de melhoria, identificadas no decorrer da elaboração do presente relatório, associadas a:

4.1 Modelo de Inquérito

- OM 1.** Reavaliar a questão “Habilitação Literária”
Analisar qual a melhor tipologia de habilitação a utilizar (RAIDES, Níveis EQF, Balanço Social, etc.).

4.2 Propostas apresentadas pelos inquiridos

Os inquiridos apresentaram as suas sugestões de melhoria para os diferentes serviços do Instituto, as quais se apresentam de seguida.

Biblioteca:

- OM 2.** Ampliar o horário de funcionamento.
- OM 3.** Anexar outras áreas contíguas, de forma a minimizar os constrangimentos associados à falta de espaço;
- OM 4.** Atualizar o acervo bibliográfico existente;
- OM 5.** Clarificar os procedimentos de compra de livros ou de revistas;
- OM 6.** Instalar tomadas elétricas, disponibilizar mais mobiliário e computadores;
- OM 7.** Promover o conhecimento da Estrutura Administrativa interna junto do público interno;
- OM 8.** Rever o sistema de entradas na biblioteca (a obrigatoriedade de ter um cartão da biblioteca para entrar não é prático e obriga à disponibilização de meios desnecessários);
- OM 9.** Rever o sistema de renovação das reservas que não gera mensagem de aviso de expiração da nova reserva;
- OM 10.** Substituir o cartão da biblioteca pelo cartão de aluno.

Centro de Congressos:

- OM 11.** Simplificar o procedimento para utilização das instalações.

Unidade Complementar de Informática:

- OM 12.** Melhorar o funcionamento do *Moodle* e do Portal Académico;
- OM 13.** Melhorar as competências e conhecimentos técnicos dos colaboradores.

Gabinete de Auditoria e Qualidade

- OM 14.** Realização de uma sessão de esclarecimentos e/ou divulgação para conhecer as atribuições e competências dos serviços e para que fossem apresentadas sugestões diretamente aos responsáveis.

Gabinete de Comunicação e Imagem



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

- OM 15.** Modernizar o layout da página de internet do ISEL e das Áreas Departamentais;
- OM 16.** Promover a divulgação da estrutura administrativa e do funcionamento do ISEL, de matérias do IPL, de bolsas, etc., junto do público interno;
- OM 17.** Promover a imagem da Instituição e dos seus cursos junto do público externo, utilizando como meio, as redes sociais;
- OM 18.** Servir as necessidades dos alunos, devendo facilitar o envio de emails para todos ou parte dos alunos (comissões coordenadores, grupos de estudantes como *Formula Student*,...).

Serviços Académicos

- OM 19.** Ampliar/flexibilizar os horários de atendimento presencial e telefónico;
- OM 20.** Melhorar a climatização do espaço;
- OM 21.** Melhorar a qualidade e o tempo de espera do atendimento, através: aumento do número de colaboradores que prestam esta tarefa ao início e fim de semestres; procura de formas de resolver as situações que lhes são colocadas; informação atualizada na página do site do Instituto; otimização da página do site do Instituto (criando uma lista de FAQ`s); desmaterialização de processos ou de parte de processos de forma a minimizar o contacto direto com os serviços; implementação de um mecanismo que permita aos alunos acompanhar o número de atendimento por SMS/web ou estimativa para o atendimento; melhorar o relacionamento interpessoal com os estudantes; aceitar a assinatura digital em documentos do aluno em alternativa à entrega presencial dos documentos assinados;
- OM 22.** Tornar mais curto o tempo de resposta aos pedidos efetuados;
- OM 23.** Uniformizar procedimentos/critérios de forma a existir uma única forma de esclarecimento de uma mesma situação.

Serviços Financeiros

- OM 24.** Ampliar/Flexibilizar o horário de atendimento;
- OM 25.** Encontrar e implementar procedimentos que visem diminuir o tempo de atendimento (p.e. passar a efetuar pagamentos online de renovação de parque ou multas; implementação de um mecanismo que permita aos alunos acompanhar o número de atendimento por SMS/web ou estimativa para o atendimento).

Serviços Técnicos

- OM 26.** Apostar na divulgação do tipo de intervenções que realiza junto do público interno;
- OM 27.** Disponibilizar mais tomadas de energia elétrica nas salas de aulas;
- OM 28.** Efetuar manutenções periódicas de forma a assegurar a qualidade das instalações (atualmente existem instalações, como as salas de aulas, os bares ou as casas-de-banho, que apresentam um aspeto degradado);
- OM 29.** Resolver as ocorrências de forma mais célere.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

5. ANEXOS

5.1 Inquérito aos Utentes dos Serviços

Inquérito aos Utentes dos Serviços - 2014

Caracterização dos Utentes dos Serviços

• Escolha uma das seguintes respostas

Estudante
 Docente
 Não Docente

• Idade
Neste campo só é possível introduzir números.

• Género
Escolha uma das seguintes respostas

Feminino
 Masculino

• Habilitação literária
Escolha uma das seguintes respostas

Ensino básico 1.º ciclo - 4.º ano de escolaridade (antiga 4.ª classe)
 Ensino básico 2.º ciclo - 6.º ano de escolaridade (antigo 2.º ano liceal ou ciclo preparatório)
 Ensino básico 3.º ciclo - 9.º ano de escolaridade (antigo 5.º ano liceal ou ensino técnico)
 Ensino secundário - 12.º ano de escolaridade ou equivalente
 Ensino médio
 Ensino pós-secundário - curso de especialização tecnológica
 Ensino superior - bacharelato
 Ensino superior - licenciatura
 Ensino superior - mestrado
 Ensino superior - doutoramento

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014



Inquérito aos Utentes dos Serviços

Escolha dos Inquéritos
Escolha qual(ais) o(s) inquérito(s) ao(s) qual(ais) quer responder:

• **Biblioteca:**

Sim Não

• **Centro de Congressos:**

Sim Não

• **Gabinete de Auditoria e Qualidade:**

Em funcionamento desde 1 de outubro de 2014 de acordo com a Ordem de Serviço N.º 16/P/2014

Sim Não

• **Gabinete de Auditoria Interna:**

Em funcionamento até 30 de setembro de 2014 de acordo com a Ordem de Serviço N.º 16/P/2014

Sim Não

• **Gabinete de Avaliação e Qualidade:**

Em funcionamento até 30 de setembro de 2014 de acordo com a Ordem de Serviço N.º 16/P/2014

Sim Não

• **Gabinete de Comunicação e Imagem:**

Sim Não

• **Secretariado da Presidência:**

Sim Não

• **Serviço de Documentação e Publicações:**

Sim Não

• **Serviço de Recursos Humanos:**

Sim Não

• **Serviço de Relações Externas:**

Sim Não

• **Serviços Académicos:**

Sim Não

• **Serviços Financeiros:**

Sim Não

• **Serviços Técnicos:**

Sim Não

• **Unidade Complementar de Informática:**

Sim Não

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

(Modelo de inquérito aplicável a cada unidade funcional)

Inquérito aos Utentes dos Serviços - 2014

Biblioteca

• Questões

	(1) Muito Raramente	(2) Raramente	(3) Frequentemente	(4) Muito Frequentemente
Com que frequência recorre ao Serviço?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

•

	(1) Muito Desadequado	(2)	(3)	(4)	(5) Muito Adequado	Não Aplicável
Disponibilidade para a resolução de problemas	<input type="radio"/>					
Conhecimentos dos assuntos	<input type="radio"/>					
Encaminhamento/Aconselhamento técnico	<input type="radio"/>					
Horário de atendimento	<input type="radio"/>					
Tempo de resposta a e-mail	<input type="radio"/>					
Facilidade de contacto telefónico	<input type="radio"/>					
Adequação do site às funcionalidades do Serviço	<input type="radio"/>					
Adequação das instalações ao atendimento prestado	<input type="radio"/>					
Avaliação global do Serviço	<input type="radio"/>					

• Alguma vez efectuou uma reclamação?

Sim Não

• Se respondeu SIM, indique o motivo da reclamação

*** A reclamação é reincidente (o mesmo problema, no espaço de 3 meses)?**

Sim Não

Relativamente a este serviço e porque a sua opinião é importante, deixe-nos as suas sugestões ou dúvidas e, se desejar obter uma resposta, indique o seu contacto no espaço reservado à sua mensagem.

 **Escreva aqui a sua mensagem**

RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2014



5.2 Correio Eletrónico Enviado aos Inquiridos

Caro(a) {FIRSTNAME},

Foi convidado para participar no "{SURVEYNAME}".

Para participar, por favor, utilize o endereço abaixo.

{SURVEYURL}

O inquérito estará disponível para preenchimento até ao dia 15 de abril de 2015.

Com os melhores cumprimentos,

Helena Pinto

Gabinete de Auditoria e Qualidade

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

5.3 Reclamações

BIB

Como aluno da instituição, para frequentar a espaço sou obrigado a possuir um cartão de utente, sem o qual não posso usufruir do espaço. Por me ter esquecido do cartão foi-me impossibilitado a entrada para estudar com outros colegas, quando haviam outras pessoas externas a instituição, que puderam aceder com o seu Cartão de Cidadão ou com o seu cartão de aluno de outra instituição.

Recorri ao gabinete de apoio ao estudante que também nada pode fazer pois disseram que eram as normas de utilização da Biblioteca. Não havendo ninguém responsável para expor a situação vi-me obrigado a fazer a reclamação.

GCOM

Devido ao 'protocolo' com a Microsoft relativo ao Windows Surface, em que após a primeira comunicação não houve mais informação.

reclamei pela elaboração da pagina web da ADEC.

Já fiz pedido em alguns serviços, abrem um ticket e fecham sem resolver o problema. É raro encontrar a pessoa responsável em tempo útil.

SDP

Falta de cuidado e critério e insensibilidade na informação prestada em relatórios de actividade e na página do ISEL. Informação aquém da dimensão real e fiel do trabalho desenvolvido pelos docentes da escola, nomeadamente, publicações, prémios e nomeações. A informação deve ser completa e imparcial.

SRH

Redução no vencimento inadequada.

SA

Falta na entrega de documentos

Omissão de esclarecimentos e indicações de Procedimentos Administrativos Errados.

Problemas no lançamento de notas e nas inscrições dos alunos.

Problemas criados pelos Serviços são transferidos para os docentes que não dispõem dos meios necessários para a sua resolução, os meios pertencem, ou deverão pertencer, aos serviços.

Atrasos com prazos estabelecidos pelos próprios Serviços Académico. Entre muitos outros.

Fui mal informada sobre uma situação que mais tarde me causou muitos problemas na minha inscrição

Incapacidade de resposta.

Não atribuição de tempo parcial, bem como a não exposição dos critérios de seleção.

Por não existir salas de estudo suficiente na faculdade, termos um bar e cantina que têm baratas, cai o teto e

chove dentro do mesmo bar e existem formigas na comida, existir um horário de atendimento na faculdade

péssimo, não existir uma hora continente a todos os alunos, são funcionários públicos tem mais que cumprir um

horário mais alargado, visto que existe pós-laboral na faculdade

ausência de resposta a mail

incapacidade para indicarem uma solução para a minha situação e demora nas respostas

SF

Celeridade no despacho de requisições. Não é admissível que se espere meses por uma resposta a cabimento de verbas relativas a projectos com financiamento próprio. De quem é a culpa não sei. Um documento deve ter uma resposta, seja ela qual for, num prazo (2). Nunca se sabe onde está a documentação e quem está a emperrar o

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2014

sistema. Deveria ser implementado um sistema de tracking da documentação. As responsabilidades não deviam pegar por empurrão.

Em Novembro de 2014, fiz o pagamento do cartão de acesso ao estacionamento.

Passados 5 meses ainda aguardo o cartão.

Ninguém responde às minhas reclamações sobre este assunto.

ST

À coisa de 3 anos reclamei/reportei por 3 ocasiões, mail, telefone e presencial uma situação irregular relativa ao sensor de um ar condicionado. Nada foi feito e no final do verão de 2014 o respectivo equipamento não aguentou a pressão de trabalho 24h/dia reportada e queimou de vez. O prejuízo causado foi de muitas centenas de euro se não mais. Nesta situação foi puro comportamento negligente dos Serviços porque a situação reportada apenas exigia 10 minutos de trabalho, sem qualquer obra e sem qualquer despesa, bastava mudar o sensor de temperatura de local. A situação é revoltante pelo facto do prejuízo causado incidir sobre terceiros que não os culpados.

Outras situações semelhantes com prejuízos avultados existem. Outras situações existem com graves implicações ao nível da segurança de funcionários e alunos.

Em Novembro de 2014, fiz o pagamento do cartão de acesso ao estacionamento.

Passados 5 meses ainda aguardo o cartão.

Ninguém responde às minhas reclamações sobre este assunto.

A reclamação foi dirigida aos serviços financeiros.

Apesar das várias reclamações, a única resposta que obtive destes serviços, foi que este caso estaria relacionado com os serviços Técnicos. Dos serviços técnicos, nunca recebi qualquer resposta.

Queixa por causa de um professor do instituto.

No dia 17 de março de 2015 efetuei uma reclamação acerca de uma funcionária que costuma estar de serviço a abrir salas de aula e apagar os quadros das mesmas no Pavilhão XXX no turno XXX de nome XXX. Essa Sra. andava a intrometer-se na minha vida desde o semestre de Inverno do presente Ano Letivo 2014/2015 e, quando eu me impus para que a Sra. parasse de se meter na minha vida, a mesma ameaçou-me e disse que me agredia se me apanhasse fora do ISEL e para tal, esperou até me apanhar sozinha, sem testemunhas, para me ameaçar, no dia 16 de março de 2015 um pouco antes das 17h no pavilhão XXX. Resultante dessa queixa, tenho sofrido represálias/provocações verbais por parte de alguns funcionários que têm funções similares à da referida funcionária, nomeadamente por parte do Sr. XXX. Esse Sr. sempre teve o costume de olhar para as senhoras alunas de forma indelicada e, na minha opinião, ordinária.

Não me sinto segura dentro do ISEL por esse motivo, tenho receio de frequentar sozinha alguns locais no ISEL. Sinto-me intimidada, ameaçada, humilhada, nem consigo estudar corretamente devido ao meu estado de constante preocupação e sinto que a situação já me começa a prejudicar nos estudos.

Falta de iluminação nas salas de aula.

nao obtive qualquer resposta na segunda reclamação !!!

Buchos a ocupar passeio

UCI

Problemas com a plataforma moodle, acesso a serviços externos com portos diferentes dos standard

Problemas com o mail e o portal.



Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1
1959-007 Lisboa PORTUGAL
(+351) 218317000
www.isel.pt