



ISEL
INSTITUTO SUPERIOR DE
ENGENHARIA DE LISBOA

Relatório

INQUÉRITO AOS UTENTES DOS SERVIÇOS
Sistema Interno de Garantia da Qualidade

2013



RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2013



FICHA TÉCNICA

Título: Relatório

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

Autoria: Gabinete de Auditoria e Qualidade

Edição: ISEL

Data: novembro de 2014

Local de Edição: ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1

1959-007 Lisboa.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

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>	6
2.1	RESUMO	6
3.	<i>Apresentação dos resultados</i>	8
3.1	SATISFAÇÃO COM O FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	8
3.1.1	<i>Biblioteca</i>	8
3.1.2	<i>Centro de Congressos</i>	8
3.1.3	<i>Unidade Complementar de Informática</i>	9
3.1.4	<i>Gabinete de Auditoria Interna</i>	10
3.1.5	<i>Gabinete de Avaliação e Qualidade</i>	11
3.1.6	<i>Gabinete de Comunicação</i>	12
3.1.7	<i>Serviço de Documentação e Publicações</i>	13
3.1.8	<i>Serviço de Recursos Humanos</i>	14
3.1.9	<i>Serviço de Relações Externas</i>	15
3.1.10	<i>Serviços Académicos</i>	16
3.1.11	<i>Serviços Financeiros</i>	17
3.1.12	<i>Serviços Técnicos</i>	18
3.1.13	<i>Secretariado da Presidência</i>	19
3.2	RECLAMAÇÕES	20
3.2.1	<i>Biblioteca</i>	21
3.2.2	<i>Gabinete de Comunicação e Imagem</i>	21
3.2.3	<i>Serviços Académicos</i>	21
3.2.4	<i>Serviços Financeiros</i>	22
3.2.5	<i>Serviços Técnicos</i>	22
3.2.6	<i>Unidade Complementar de Informática</i>	22
3.3	SUGESTÕES OU DÚVIDAS APRESENTADAS	22
3.3.1	<i>Biblioteca</i>	23
3.3.2	<i>Centro de Congressos</i>	23
3.3.3	<i>Unidade Complementar de Informática</i>	23
3.3.4	<i>Gabinete de Auditoria Interna</i>	24
3.3.5	<i>Gabinete de Avaliação e Qualidade</i>	24
3.3.6	<i>Gabinete de Comunicação</i>	24
3.3.7	<i>Serviço de Recursos Humanos</i>	24
3.3.8	<i>Serviço de Relações Externas</i>	25
3.3.9	<i>Serviços Académicos</i>	25
3.3.10	<i>Serviços Financeiros</i>	25
3.3.11	<i>Serviços Técnicos</i>	26
4.	<i>Oportunidades de Melhorias</i>	27
4.1	MODELO DE INQUÉRITO	27
4.2	PROPOSTAS APRESENTADAS PELOS INQUIRIDOS	27
5.	<i>Anexos</i>	30
5.1	INQUÉRITO AOS UTENTES DOS SERVIÇOS.....	30
5.2	CORREIO ELETRÓNICO ENVIADO AOS INQUIRIDOS	44



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

ÍNDICE DE GRÁFICOS

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

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

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.

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 25-07-2014 a 13-10-2014, a todos os docentes, funcionários não docentes e discentes, através da aplicação LimeSurvey e reporta à avaliação do ano 2013.

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 três partes diferentes. Numa primeira parte os inquiridos são convidados a dar a sua opinião sobre diferentes parâmetros de funcionamento dos serviços, na segunda parte são colocadas questões acerca da formalização de reclamações e na terceira 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 primeira parte do inquérito, são dadas hipóteses de resposta sob a forma de uma escala qualitativa (“mau”, “razoável”, “bom”, “muito bom”).

Para efeitos de análise de resultados, esta escala foi transformada numa escala quantitativa, com a seguinte correspondência.

1	2	3	4
Mau	Razoável	Bom	Muito Bom

Os resultados apresentados correspondem à média ponderada de respostas dadas pelos inquiridos nos parâmetros relacionados com o funcionamento dos serviços.

Os resultados provenientes das respostas dadas pelos utentes, às questões colocadas na segunda parte do inquérito, estão representados sob a forma de frequência percentual.

A informação obtida nas questões de resposta aberta foram alvo de um tratamento qualitativo.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

1.3 Amostra

Do universo de 5.358 inquiridos, o inquérito foi respondido validamente por 518, o que corresponde a 9,7% de respostas.

Utente	Respostas Previstas	N.º Respostas	% Respostas
Docentes	446	59	13,2
Não Docentes	129	24	18,6
Discentes	4783	435	9,1
	5358	518	9,7

Tabela 1. Respostas por grupos de população inquirida

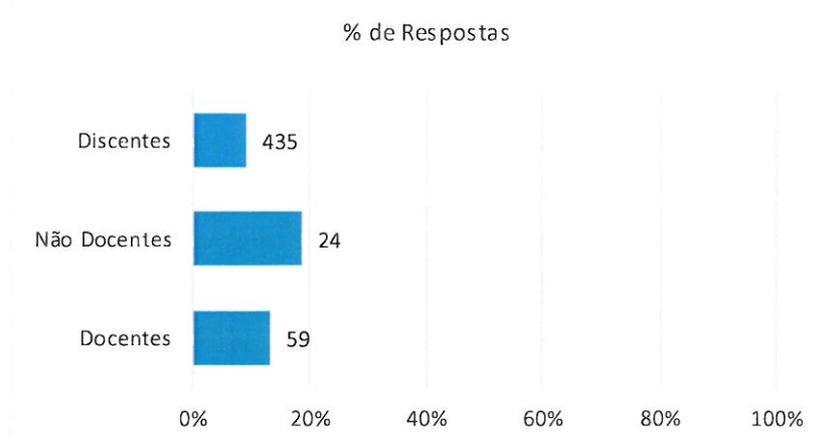


Gráfico 1. % de Respostas

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

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, em termos globais, apresenta uma média de 2,6.

De referir que, em média, os gabinetes tem uma pontuação ligeiramente superior aos Serviços e Unidades Complementares.

O Serviço de Documentação e Publicações e o Gabinete de Avaliação e Qualidade foram as áreas com uma melhor classificação. As áreas menos pontuadas foram o Serviço de Relações Externas e a Unidade Complementar de Informática.

De referir, que de um modo geral, o aspeto mais pontuado é o dos 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 do Secretariado da Presidência ou da Biblioteca e menos frequente com o Gabinete de Auditoria Interna.

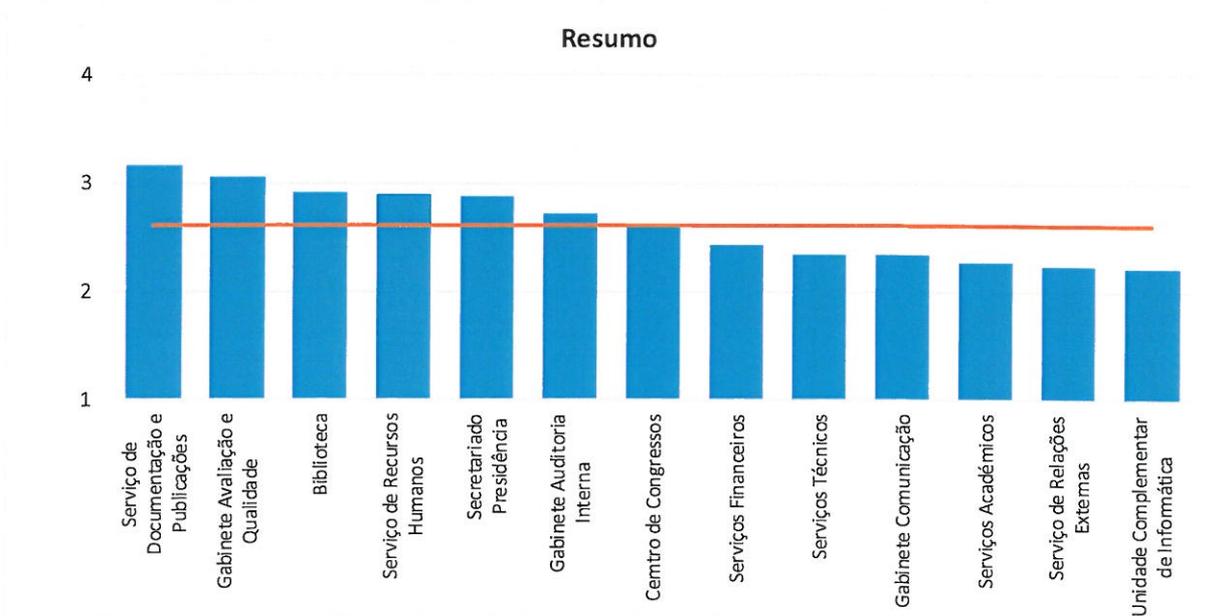


Gráfico 2. Resumo da Satisfação com os Serviços, Gabinetes e Unidades Complementares

De referir ainda que os inquiridos apresentaram um total de 28 reclamações e um total de 158 sugestões ou dúvidas.



RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2013

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.

Alguns dos inquiridos referiram também pontos fortes dos serviços como sendo a competência e o profissionalismo dos colaboradores.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

3.1 Satisfação com o funcionamento dos Serviços

3.1.1 Biblioteca

Os resultados relativos à satisfação com Biblioteca tem por base as respostas de 284 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 2,9, à qual corresponde uma classificação de “Bom”.

De destacar que todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, - ao nível do “BOM” - sendo que a melhor classificação, 3,2, foi atribuída ao parâmetro relacionado com o conhecimento dos assuntos. Os aspetos menos pontuados, apesar de positivos, foram a adequação do site às funcionalidades do Serviço e a adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma média de 2,7.

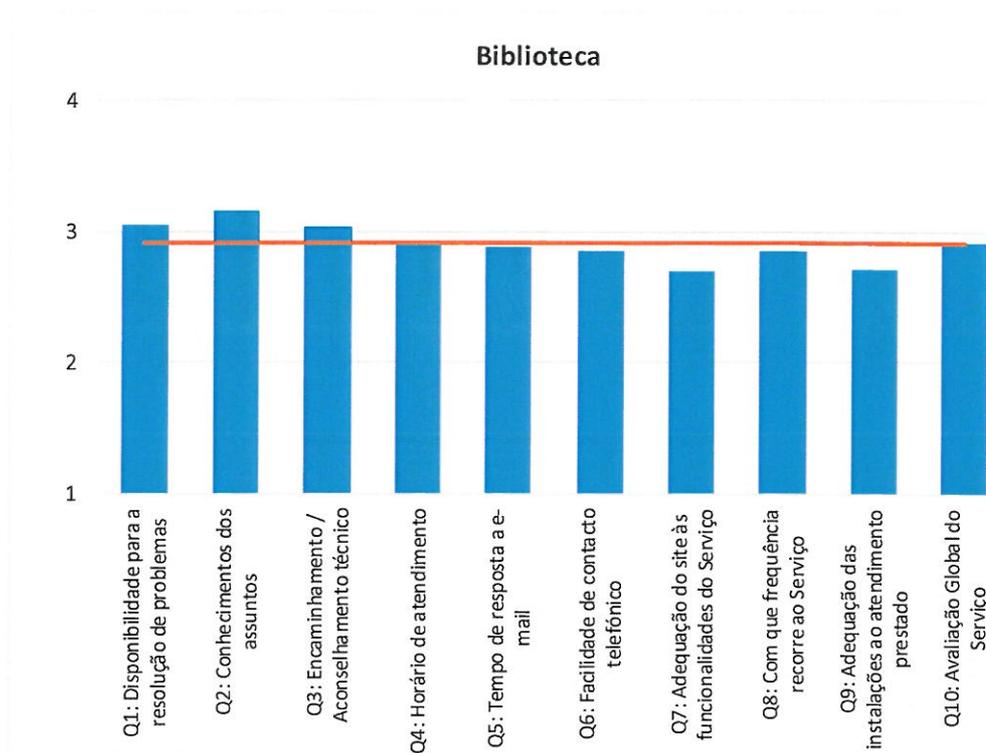


Gráfico 3. Satisfação com a Biblioteca

3.1.2 Centro de Congressos

Os resultados relativos à satisfação com o Centro de Congressos tem por base as respostas de 47 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 2,6, à qual corresponde uma classificação de “Bom”.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado - ao nível do BOM - sido obtido em relação à facilidade de contacto telefónico, com uma pontuação de 2,8.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

Os parâmetros menos pontuados foram a adequação do site às funcionalidades do Serviço e a frequência com que recorre ao Serviço, com o valor de 2,3.

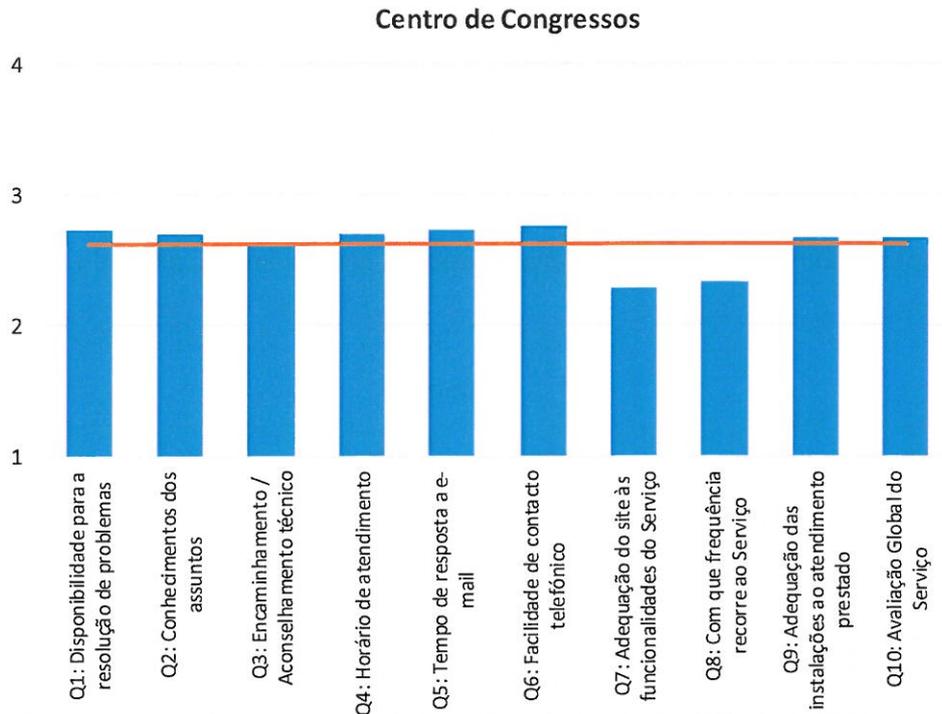


Gráfico 4. Satisfação com o Centro de Congressos

3.1.3 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, apresenta uma média de 2,2 à qual corresponde uma classificação de “Razoável”.

O valor médio mais elevado - ao nível do RAZOÁVEL - foi obtido ao nível dos conhecimentos dos assuntos e da frequência com que recorre ao Serviço, com uma pontuação de 2,4.

Os parâmetros menos pontuados foram o horário de atendimento, a facilidade de contacto telefónico e a adequação do site às funcionalidades do Serviço, com o valor de 2,1.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

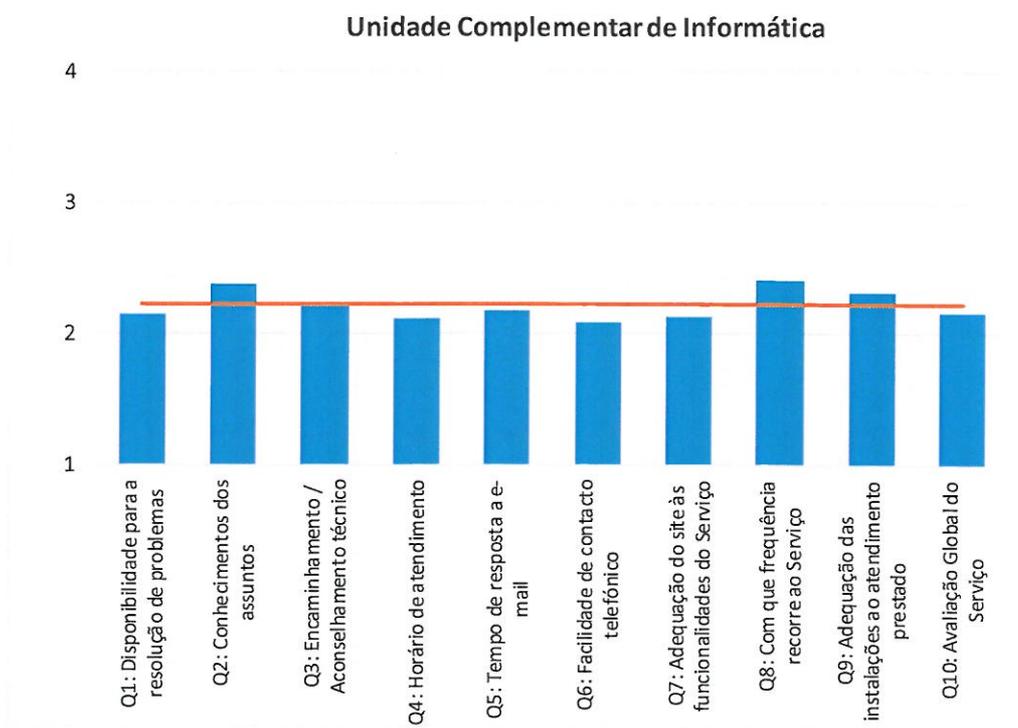


Gráfico 5. Satisfação com a Unidade Complementar de Informática

3.1.4 Gabinete de Auditoria Interna

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Auditoria Interna tem por base as respostas de 12 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 2,7 à qual corresponde uma classificação de “Bom”.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado - ao nível do BOM - sido obtido em relação à facilidade de contacto telefónico, com uma pontuação de 3,0.

O parâmetro menos pontuado foi o da frequência com que recorre ao Serviço, com o valor de 2,0.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

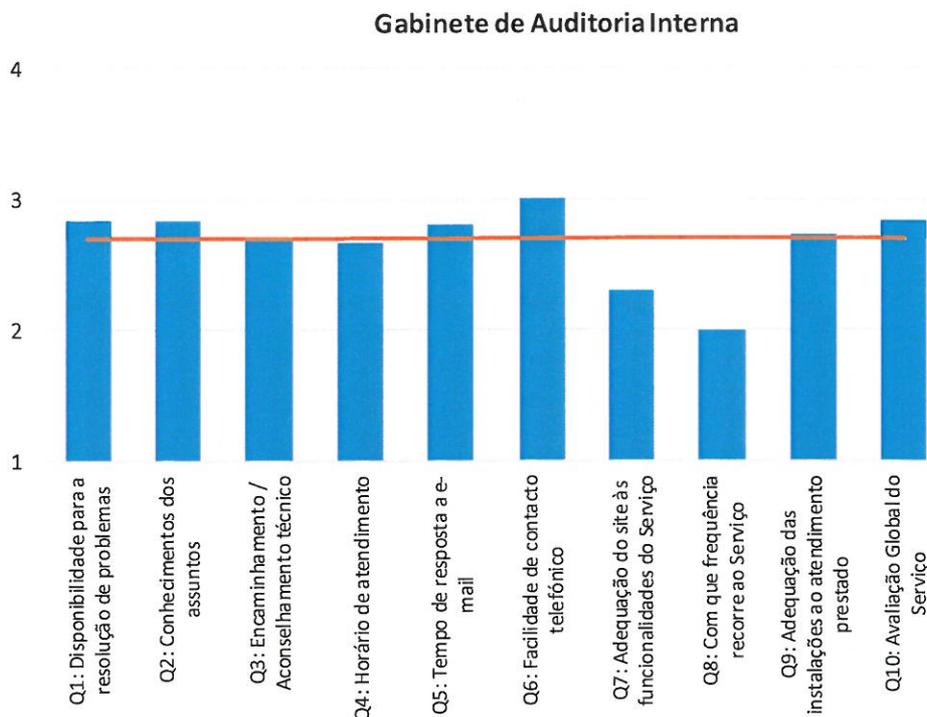


Gráfico 6. Satisfação com o Gabinete de Auditoria Interna

3.1.5 Gabinete de Avaliação e Qualidade

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Qualidade e Avaliação tem por base as respostas de 27 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 3,1, à qual corresponde uma classificação de “Bom”.

Todos os itens em apreciação foram classificados positivamente, tendo o valor médio mais elevado - ao nível do BOM - sido obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos e ao tempo de resposta a e-mail, com uma pontuação de 3,3.

O parâmetro menos pontuado foi o da frequência com que recorre ao Serviço, com o valor de 2,5.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

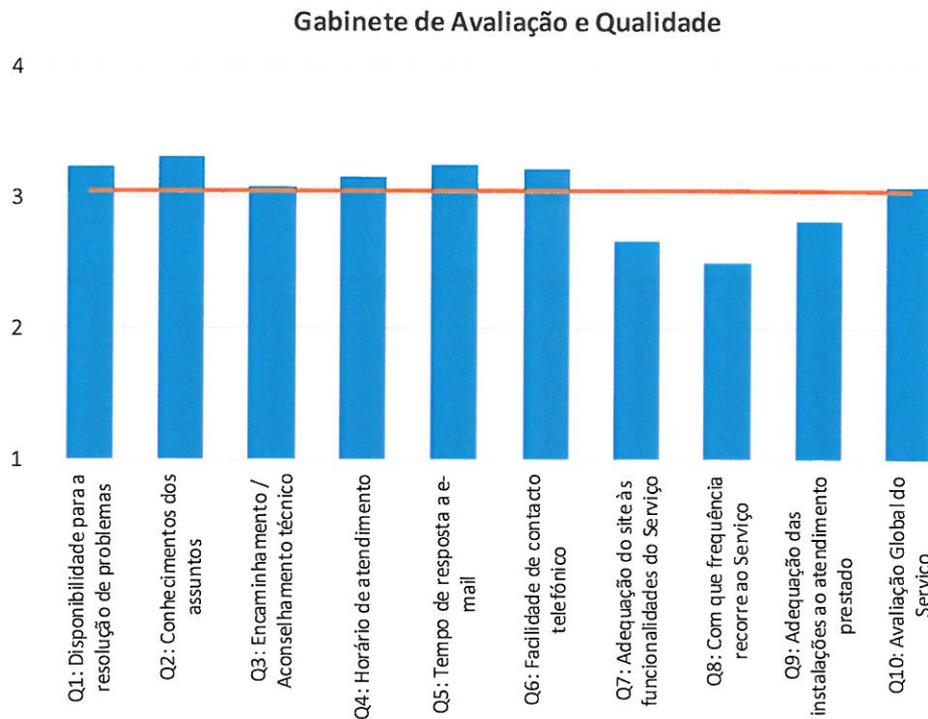


Gráfico 7. Satisfação com o Gabinete de Avaliação e Qualidade

3.1.6 Gabinete de Comunicação

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Comunicação tem por base as respostas de 86 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 2,3, à qual corresponde uma classificação de “Razoável”.

O valor médio mais elevado – ao nível do RAZOÁVEL - foi obtido em relação à adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 2,5.

O parâmetro menos pontuado foi o da frequência com que recorre ao Serviço e o da adequação do site às funcionalidades do Serviço, com 2,1 e 2,2 respetivamente.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

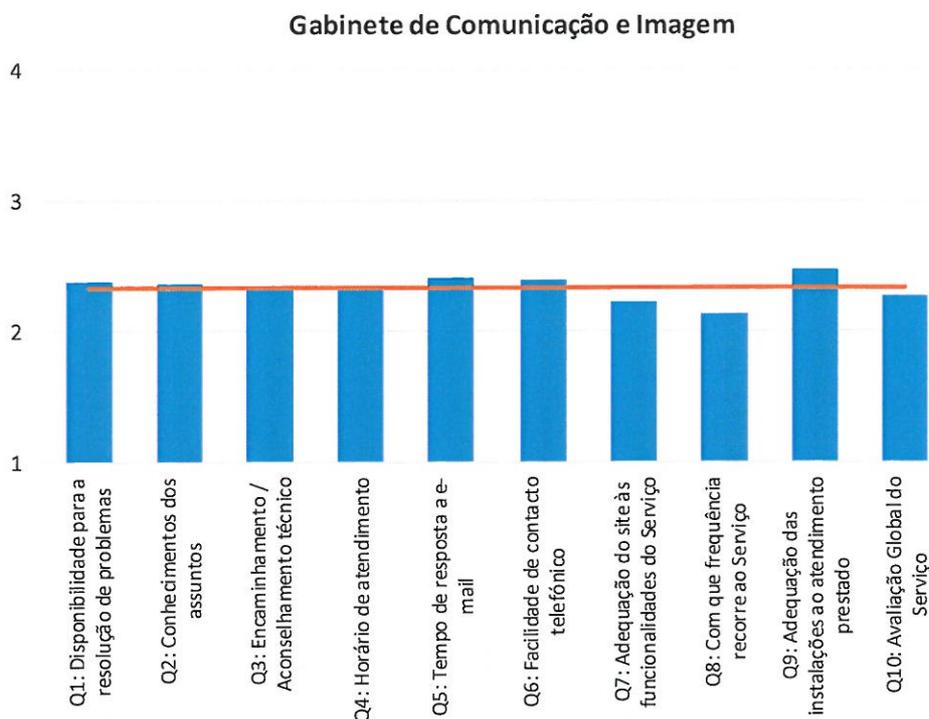


Gráfico 8. Satisfação com o Gabinete de Comunicação

3.1.7 Serviço de Documentação e Publicações

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações tem por base as respostas de 37 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 3,2, à qual corresponde uma classificação de “Bom”.

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

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



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

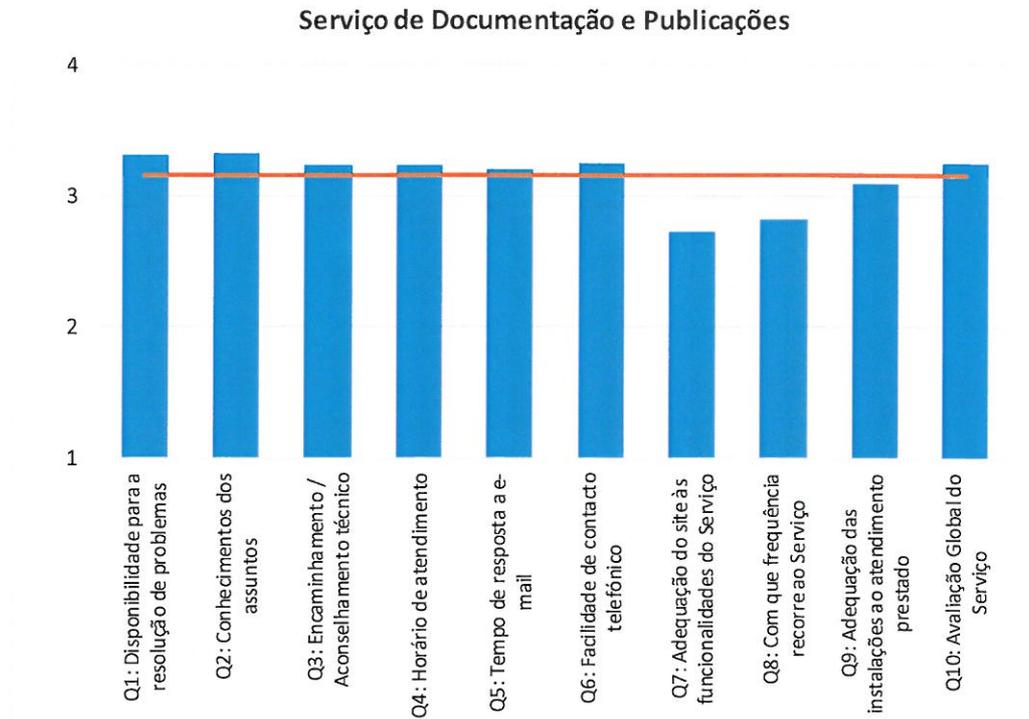


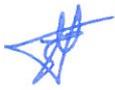
Gráfico 9. Satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações

3.1.8 Serviço de Recursos Humanos

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Recursos Humanos tem por base as respostas de 68 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 2,9, à qual corresponde uma classificação de “Bom”.

O valor médio mais elevado - ao nível do BOM - foi obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas e encaminhamento / aconselhamento técnico, com uma pontuação de 3,1.

O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do site às funcionalidades do Serviço, com o valor de 2,5.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

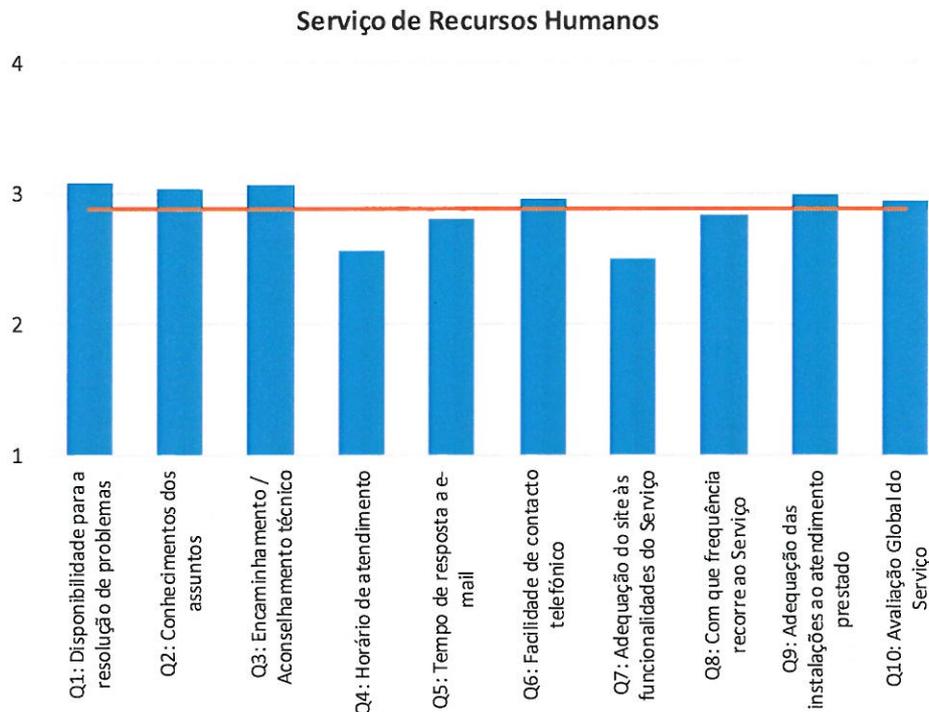


Gráfico 10. Satisfação com o Serviço de Recursos Humanos

3.1.9 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, apresenta uma média de 2,2, 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, facilidade de contacto telefónico, frequência com que recorre ao Serviço e adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 2,3.

O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do site às funcionalidades do Serviço, com o valor de 2,0.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

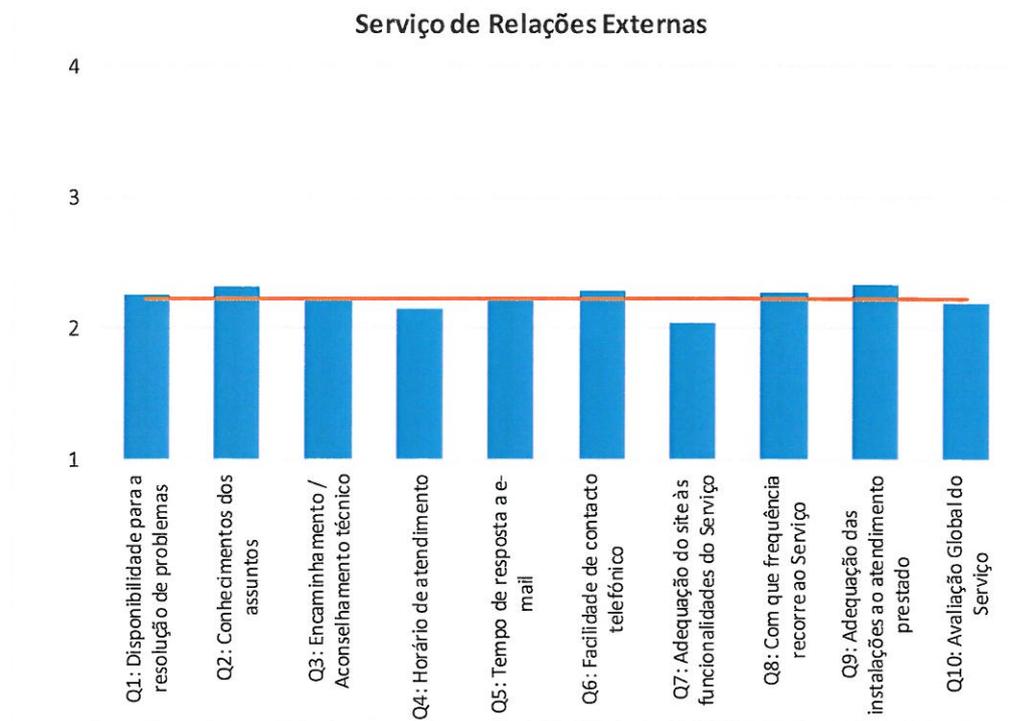


Gráfico 11. Satisfação com o Serviço de Relações Externas

3.1.10 Serviços Académicos

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Académicos tem por base as respostas de 397 inquiridos e termos globais, apresenta uma média de 2,3, à qual corresponde uma classificação de “Razoável”.

O valor médio mais elevado - ao nível do BOM - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 2,6.

O parâmetro menos pontuado foi o do horário de atendimento, com o valor de 1,9.

RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2013

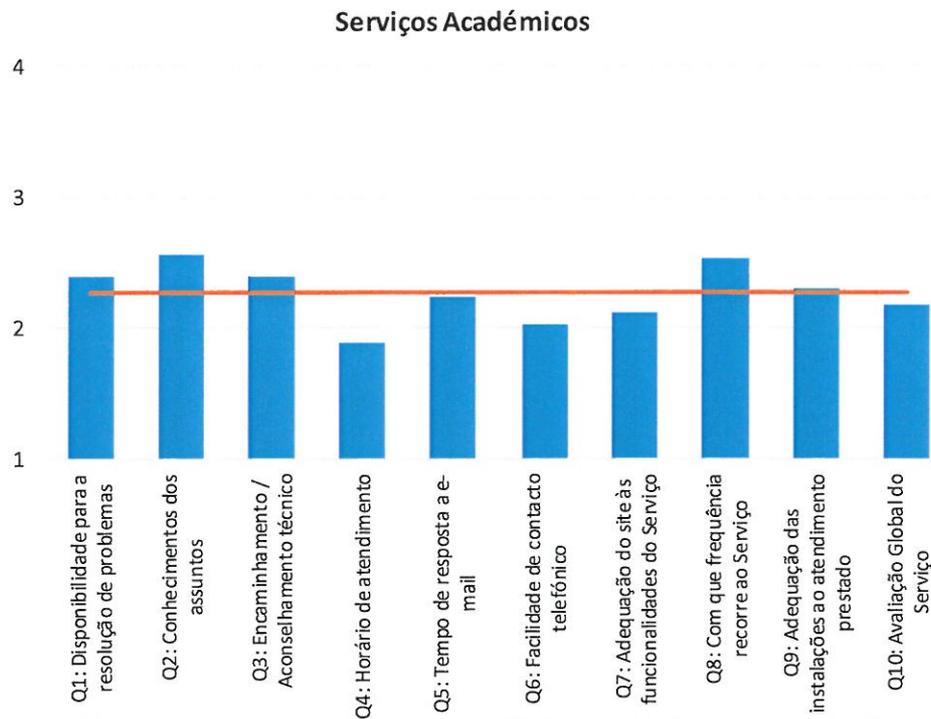


Gráfico 12. Satisfação com o Serviços Académicos

3.1.11 Serviços Financeiros

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Financeiros tem por base as respostas de 277 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 2,4, à qual corresponde uma classificação de “Razoável”.

O valor médio mais elevado - ao nível do BOM - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 2,9.

O parâmetro menos pontuado foi o do horário de atendimento, com o valor de 2,0.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

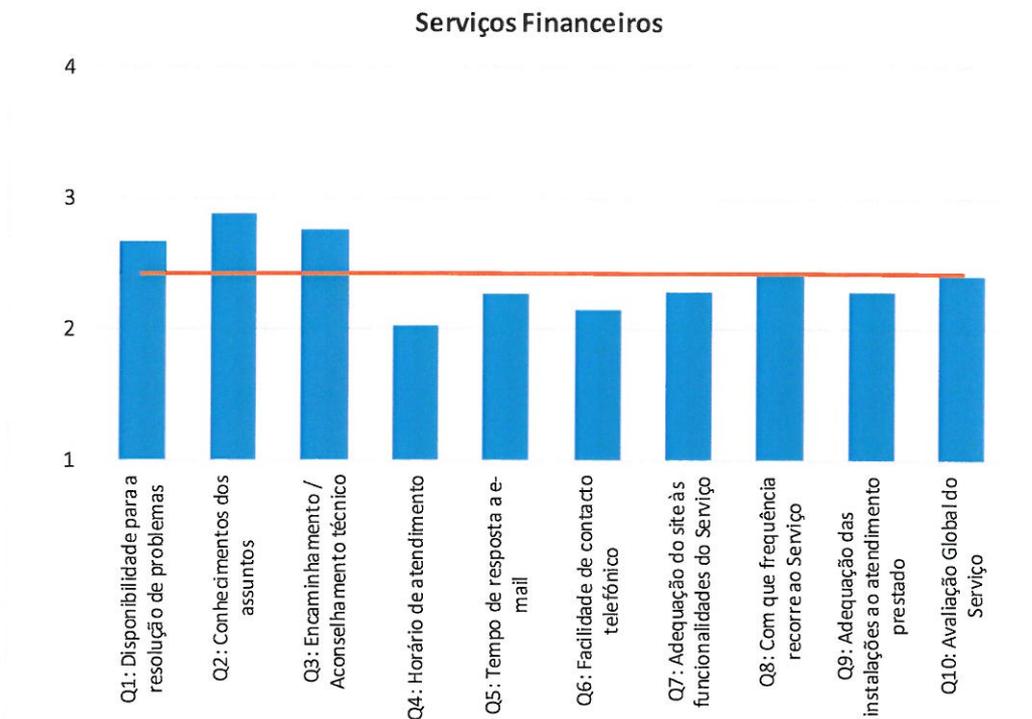


Gráfico 13. Satisfação com os Serviços Financeiros

3.1.12 Serviços Técnicos

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Técnicos tem por base as respostas de 162 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 2,3, à qual corresponde uma classificação de “Razoável”.

O valor médio mais elevado - ao nível do BOM - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 2,5.

O parâmetro menos pontuado foi o do tempo de resposta a e-mail, facilidade de contacto telefónico e frequência com que recorre ao Serviço, com o valor de 2,2.

RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2013

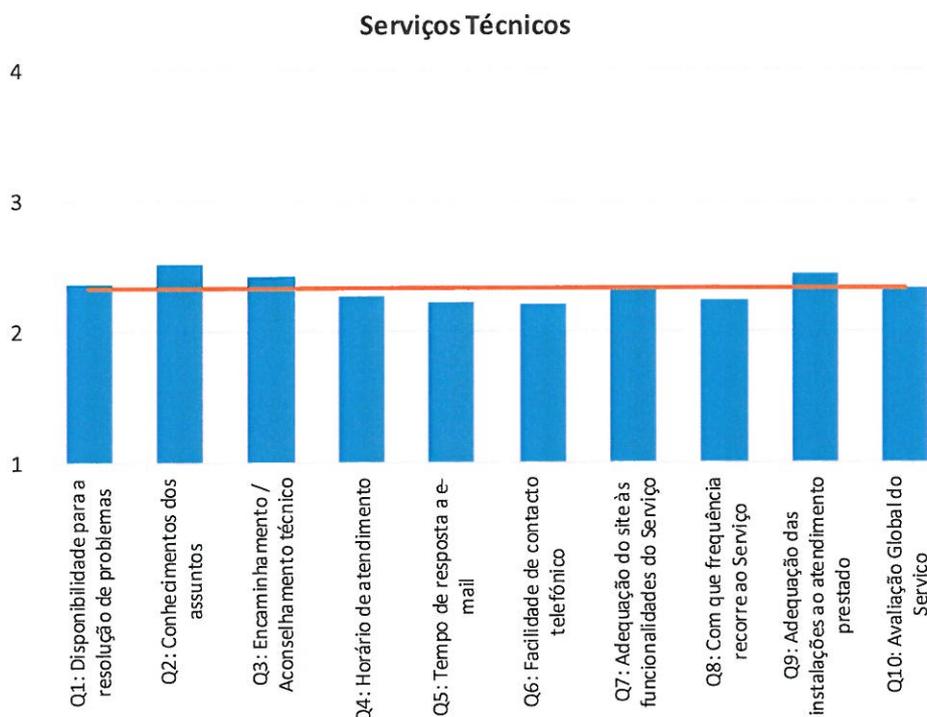


Gráfico 14. Satisfação com os Serviços Técnicos

3.1.13 Secretariado da Presidência

Os resultados relativos à satisfação com o Secretariado da Presidência tem por base as respostas de 27 inquiridos e, em termos globais, apresenta uma média de 2,9, à qual corresponde uma classificação de “Bom”.

O valor médio mais elevado - ao nível do BOM - foi obtido em relação à 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 2,5.

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

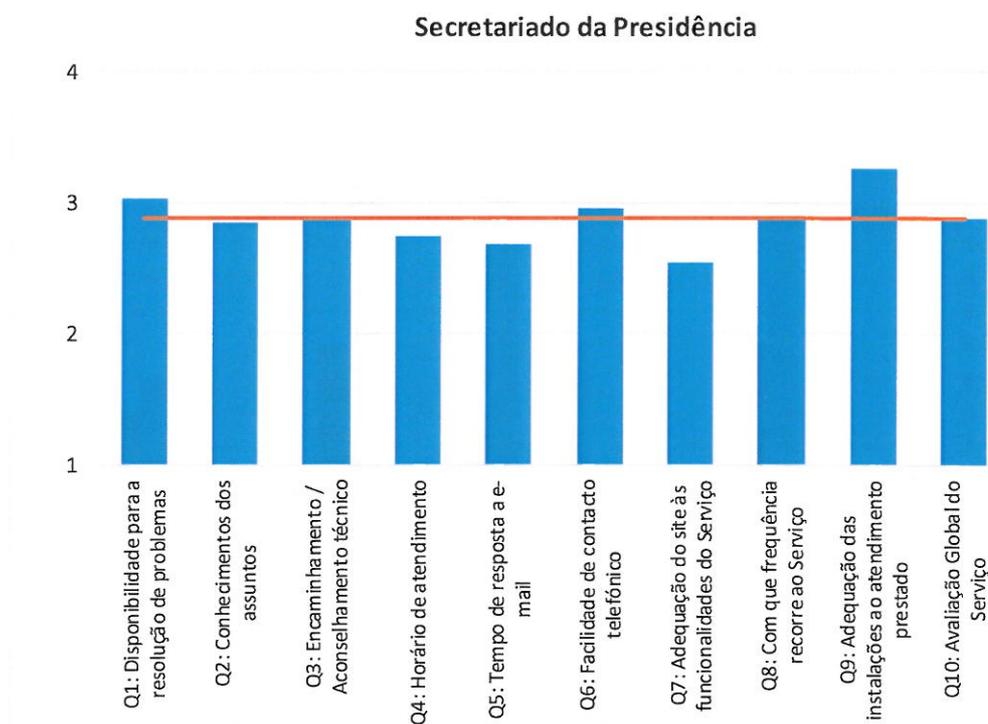


Gráfico 15. Satisfação com o Secretariado da Presidência

3.2 Reclamações

Relativamente às reclamações, verifica-se que os 518 inquiridos apresentaram um total de 38 reclamações sendo que destas, 12 foram reincidentes no período de 3 meses.

Os inquiridos apresentaram reclamações relativas à Biblioteca, ao Gabinete de Comunicação, aos Serviços Académicos, aos Serviços Financeiros, aos Serviços Técnicos e à Unidade Complementar de Informática.

As reclamações referidas pelos inquiridos são apresentadas em bruto no anexo **Erro! A origem da referência não foi encontrada..**



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

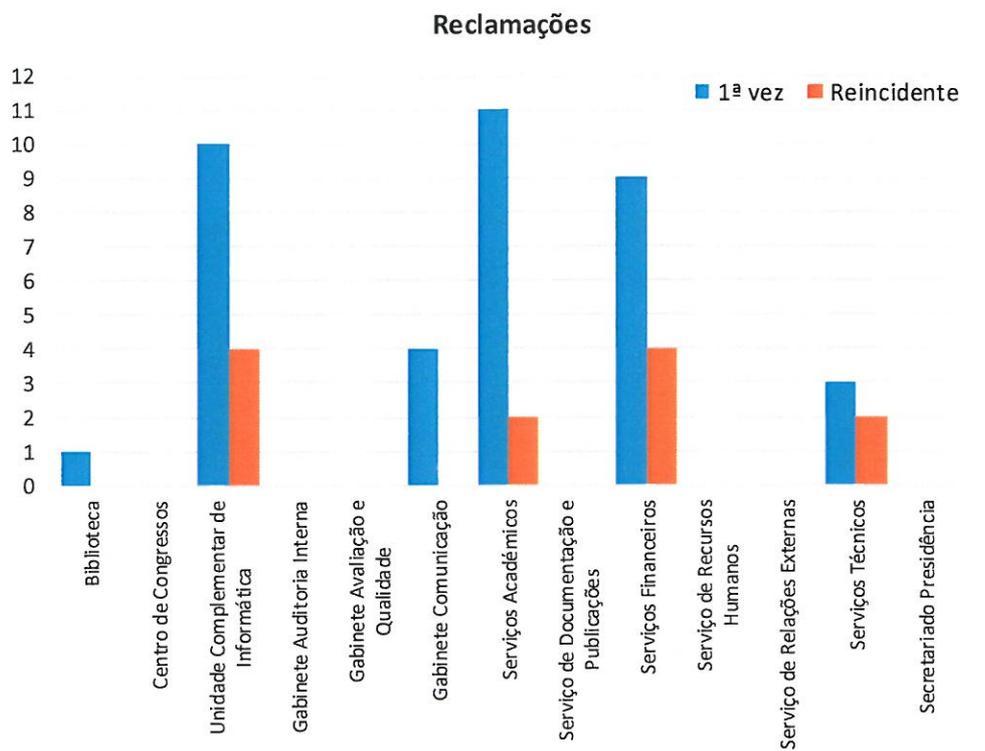


Gráfico 16. Número de Reclamações

3.2.1 Biblioteca

Um dos inquiridos (0,4%) assinalou ter realizado uma reclamação junto da Biblioteca, por considerar que lhe foi atribuída uma penalização excessiva pelo atraso na entrega do livro.

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

3.2.2 Gabinete de Comunicação e Imagem

Das quatro reclamações efetuadas (4,7%), apenas duas se enquadram no âmbito das funções deste gabinete. Os problemas associados a essas duas reclamações estão relacionados com a visualização dos e-mails fora de um browser e a atualização do site em tempo real.

3.2.3 Serviços Académicos

Cerca de 2,8% dos inquiridos manifestou ter apresentado um total de 11 reclamações, relacionadas com a falta de rigor nas informações prestadas e a celeridade e a eficácia na resolução dos diferentes problemas.

A causa das reclamações reincidentes é a falta de eficácia na resolução dos problemas apresentadas pelos estudantes.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

3.2.4 Serviços Financeiros

As reclamações apresentadas pelos inquiridos (3,2%) relacionam-se com o tempo de espera para a concretização do atendimento e lapsos relacionados com informações do Portal.

As reclamações reincidentes estão relacionadas com o tempo de espera no atendimento.

3.2.5 Serviços Técnicos

Apesar de 1,9% dos inquiridos apresentaram reclamações, na prática apenas 1 forneceu informação para análise, sendo que o problema está relacionado com as reparações de instalações.

3.2.6 Unidade Complementar de Informática

Em relação à Unidade Complementar de Informática, 6,4% dos inquiridos apresentaram como motivos de reclamação os problemas relacionados com o Portal Académico, com o Moodle, a rede e equipamentos informáticos disponíveis ao público.

3.3 Sugestões ou dúvidas apresentadas

Relativamente às sugestões, verifica-se que os 518 inquiridos apresentaram um total de 158 sugestões.

As sugestões referidas pelos inquiridos são apresentadas em bruto no anexo **Erro! A origem da referência não foi encontrada..**

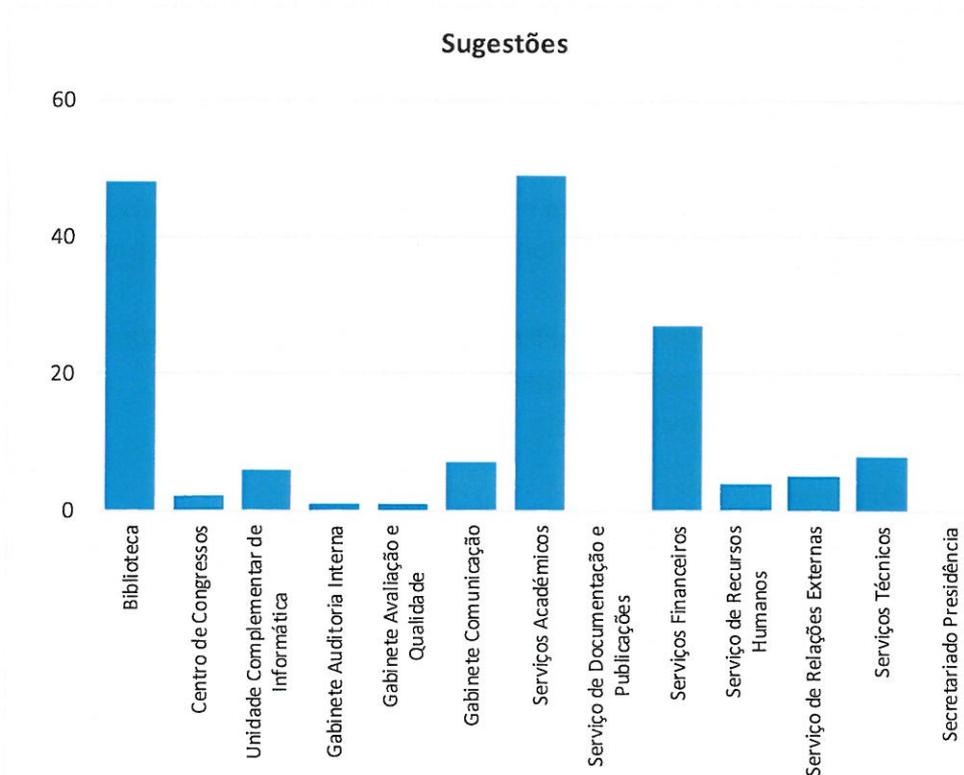


Gráfico 17. Número de Sugestões



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

3.3.1 Biblioteca

Em relação à Biblioteca, os inquiridos assinalaram 48 sugestões que foram organizadas em pontos fortes, fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fortes:

- Colaboradoras competentes e que prestam um bom atendimento;
- Existe um acervo bibliográfico muito rico.

Pontos Fracos:

- Espaço reduzido para o número de alunos que frequentam a biblioteca, principalmente no período de exames;
- Escassez de tomadas elétricas (p.e. para ligar portáteis);
- Inexistência de um sistema de arrefecimento adequado (a temperatura no interior da biblioteca é elevada);
- O horário de funcionamento não é compatível com os alunos em regime pós-laboral;
- Abuso por parte dos alunos, em relação ao tempo que deixam os seus pertences pessoais nos lugares existentes;
- O site não é suficientemente intuitivo, nomeadamente no que respeita ao procedimento de reservas;
- Recursos bibliográficos insuficientes na área da engenharia civil/vias de comunicação e transportes.

Sugestões de Melhoria:

- 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);
- Anexar outras áreas contíguas, de forma a minimizar os constrangimentos associados à falta de espaço;
- Instalar tomadas elétricas, disponibilizar mais mobiliário e computadores;
- Atualizar o acervo bibliográfico existente;
- Ampliar o horário de funcionamento.

3.3.2 Centro de Congressos

Foi sugerido, por um dos inquiridos que o Centro de Congressos tivesse uma maior dinâmica de funcionamento, nomeadamente na concretização de eventos abertos ao exterior.

3.3.3 Unidade Complementar de Informática

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

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

Pontos Fracos:

- Existir com muita frequência problemas associados ao Moodle e ao Portal Académico de difícil resolução;
- Haver anualmente alterações nas definições da ligação wireless, o que implica perda de tempo com a sua atualização;
- Comunicar com pouca clareza e objetividade.

Sugestões de Melhoria:

- Promover o conhecimento da Estrutura Administrativa interna junto do público interno;
- Melhorar o funcionamento do Portal Académico, permitindo a comunicação, em tempo real, das anomalias no seu funcionamento (criação de uma plataforma no portal);
- Passar a utilizar o e-mail como meio de comunicação para prestar esclarecimentos relacionados com a utilização das infraestruturas informáticas utilizadas pelos alunos;
- Melhorar as competências e conhecimentos técnicos dos colaboradores.

3.3.4 Gabinete de Auditoria Interna

Um dos inquiridos referiu como ponto forte deste gabinete, o profissionalismo do trabalhador que prestou os esclarecimentos.

3.3.5 Gabinete de Avaliação e Qualidade

O ponto forte assinalado relaciona-se com o profissionalismo e simpatia do trabalhador que prestou os esclarecimentos.

3.3.6 Gabinete de Comunicação

Em relação a este gabinete, os 7 inquiridos propuseram as seguintes melhorias:

- Promover a imagem da Instituição e dos seus cursos junto do público externo, utilizando como meio, as redes sociais;
- Promover a divulgação da estrutura administrativa e do seu funcionamento, junto do público interno;
- Modernizar o layout da página de internet do ISEL.

3.3.7 Serviço de Recursos Humanos

Os 4 inquiridos mencionam como ponto forte, o profissionalismo das colaboradoras do serviço e como ponto fraco a demora em relação a pedidos efetuados.

Sugeriram que existisse um horário diferenciado para docentes que lecionam no horário pós-laboral.



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

3.3.8 Serviço de Relações Externas

Das 5 sugestões apresentadas, como ponto forte é mencionada a realização de eventos relacionados com a inserção dos estudantes no mercado de trabalho e como melhoria, é sugerido que passe a existir um maior acompanhamento ao nível dos programas de mobilidade.

3.3.9 Serviços Académicos

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

- Melhorar a qualidade e o tempo de espera do atendimento, através: aumento do número de colaboradores que prestam esta tarefa; procura de formas de resolver as situações que lhes são colocadas; 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 estado de desenvolvimento dos seus pedidos sem necessidade presencial; melhorar o relacionamento interpessoal com os estudantes;
- Ampliar/flexibilizar os horários de atendimento presencial e telefónico;
- Tornar mais curto o tempo de resposta aos pedidos efetuados;
- Definir e implementar medidas corretivas decorrentes das reclamações apresentadas;
- Uniformizar procedimentos/critérios de forma a existir uma única forma de esclarecimento de uma mesma situação (núcleo de licenciaturas).

3.3.10 Serviços Financeiros

Em relação a este Serviço, os inquiridos assinalaram 27 sugestões que foram organizadas em pontos fortes, fracos e sugestões de melhoria:

Pontos fortes:

- Colaboradores competentes e prestáveis.

Pontos Fracos:

- O atendimento presencial é muito demorado;
- O horário de atendimento é pouco alargado/adequado e existem poucos colaboradores a suportarem esta atividade;
- Sistema de comunicação deficiente no que se refere à utilização do RT;
- Valores dos emolumentos elevados.

Sugestões de melhoria:

- Encontrar e implementar procedimentos que visem diminuir o tempo de atendimento (p.e. passar a efetuar pagamentos através de multibanco; criar filas de espera de acordo com os assuntos a tratar; aumentar o número de colaboradores no atendimento);
- Permitir pagamentos em numerário, para pequenas quantias;
- Criar mecanismos de resposta às situações que constam das reclamações apresentadas;

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

- Ampliar/Flexibilizar o horário de atendimento;
- Melhorar a cooperação do Serviço com a CGD;
- Melhorar o arquivo, permitindo maior acessibilidade à informação;
- Uniformizar procedimentos, de forma a tornar o serviço prestado mais rápido.

3.3.11 Serviços Técnicos

Das oito sugestões dadas pelos inquiridos, apenas seis se enquadram no âmbito das funções deste serviço.

Foram apresentadas as seguintes sugestões de melhoria:

- Apostar na divulgação do tipo de intervenções que realiza junto do público interno;
- Resolver as ocorrências de forma mais célere;
- 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).



RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

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. Revisão integral do inquérito

OM 2. Alteração da escala

Para as diferentes questões colocadas na primeira parte do inquérito, são dadas hipóteses de resposta sob a forma de uma escala qualitativa (“mau”, “razoável”, “bom”, “muito bom”), sendo que Razoável, bom e muito bom indicam uma avaliação positiva e Mau, uma avaliação negativa, o que representa, claramente, um desequilíbrio na classificação atribuída pela escala. Sugere-se, por isso, que se passe a aplicar uma escala quantitativa, de 1 a 5, em que 1 se refere a “muito desadequado” e 5 a “muito adequado”.

OM 3. Rever a questão “Com que frequência recorre ao Serviço?”

Esta questão está enquadrada num grupo de questões de opinião com uma escala de “mau”, “razoável”, “bom”, “muito bom”, que não se aplica a esta questão. A escala para esta questão deveria estar relacionada com frequência (ex.: Muito Raramente, Raramente, Frequentemente, Muito Frequentemente). Deste modo seria possível, numa próxima análise, aferir da existência de uma relação entre a frequência com que os inquiridos recorrem ao serviço e a opinião desses mesmos inquiridos.

OM 4. No âmbito do enriquecimento da análise a efetuar aos resultados obtidos, sugere-se a integração de um grupo de questões no inquérito que vise a caracterização dos utentes dos serviços (corpos a que pertence (docente, funcionário não docente ou discente); idade; género e habilitação literária).

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 5. 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 6. Anexar outras áreas contíguas, de forma a minimizar os constrangimentos associados à falta de espaço;

OM 7. Instalar tomadas elétricas, disponibilizar mais mobiliário e computadores;

OM 8. Atualizar o acervo bibliográfico existente;

OM 9. Ampliar o horário de funcionamento.

Centro de Congressos:

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

OM 10. Passar a ter uma maior dinâmica de funcionamento, nomeadamente na concretização de eventos abertos ao exterior.

Unidade Complementar de Informática:

- OM 11.** Promover o conhecimento da Estrutura Administrativa interna junto do público interno;
- OM 12.** Melhorar o funcionamento do Portal Académico, permitindo a comunicação, em tempo real, das anomalias no seu funcionamento (criação de uma plataforma no portal);
- OM 13.** Passar a utilizar o e-mail como meio de comunicação para prestar esclarecimentos relacionados com a utilização das infraestruturas informáticas utilizadas pelos alunos;
- OM 14.** Melhorar as competências e conhecimentos técnicos dos colaboradores.

Gabinete de Comunicação

- OM 15.** Promover a imagem da Instituição e dos seus cursos junto do público externo, utilizando como meio, as redes sociais;
- OM 16.** Promover a divulgação da estrutura administrativa e do seu funcionamento, junto do público interno;
- OM 17.** Modernizar o layout da página de internet do ISEL.

Serviço de Recursos Humanos

- OM 18.** Passar a existir um horário diferenciado para docentes que lecionam no horário pós-laboral.

Serviço de Relações Externas

- OM 19.** Investir num maior acompanhamento ao nível dos programas de mobilidade.

Serviços Académicos

- OM 20.** Melhorar a qualidade e o tempo de espera do atendimento, através: aumento do número de colaboradores que prestam esta tarefa; procura de formas de resolver as situações que lhes são colocadas; 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 estado de desenvolvimento dos seus pedidos sem necessidade presencial; melhorar o relacionamento interpessoal com os estudantes;
- OM 21.** Ampliar/flexibilizar os horários de atendimento presencial e telefónico;
- OM 22.** Tornar mais curto o tempo de resposta aos pedidos efetuados;
- OM 23.** Definir e implementar medidas corretivas decorrentes das reclamações apresentadas;
- OM 24.** Uniformizar procedimentos/critérios de forma a existir uma única forma de esclarecimento de uma mesma situação (núcleo de licenciaturas).

Serviços Financeiros



RELATÓRIO
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2013

- OM 25.** Encontrar e implementar procedimentos que visem diminuir o tempo de atendimento (p.e. passar a efetuar pagamentos através de multibanco; criar filas de espera de acordo com os assuntos a tratar; aumentar o número de colaboradores no atendimento);
- OM 26.** Permitir pagamentos em numerário, para pequenas quantias;
- OM 27.** Criar mecanismos de resposta às situações que constam das reclamações apresentadas;
- OM 28.** Ampliar/Flexibilizar o horário de atendimento;
- OM 29.** Melhorar a cooperação do Serviço com a CGD;
- OM 30.** Melhorar o arquivo, permitindo maior acessibilidade à informação;
- OM 31.** Uniformizar procedimentos, de forma a tornar o serviço prestado mais rápido.

Serviços Técnicos

- OM 32.** Apostar na divulgação do tipo de intervenções que realiza junto do público interno;
- OM 33.** Resolver as ocorrências de forma mais célere;
- OM 34.** 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);

RELATÓRIO

Inquérito aos Utentes dos Serviços

2013

5. ANEXOS

5.1 Inquérito aos utentes dos Serviços

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 Interna:**

Sim Não

• **Gabinete de Avaliação e Qualidade:**

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

2013

Biblioteca Biblioteca

• **Questões**

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Centro de Congressos Centro de Congressos

• Questões

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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
2013

Gabinete de Auditoria Interna
Gabinete de Auditoria Interna

• **Questões**

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Gabinete de Avaliação e Qualidade Gabinete de Avaliação e Qualidade

• Questões

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Gabinete de Comunicação e Imagem Gabinete de Comunicação e Imagem

• **Questões**

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Secretariado da Presidência Secretariado da Presidência

• Questões

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Serviço de Documentação e Publicações

• Questões

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Serviço de Recursos Humanos Serviço de Recursos Humanos

• **Questões**

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Serviço de Relações Externas

Serviço de Relações Externas

• **Questões**

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Serviços Académicos Serviços Académicos

• **Questões**

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Serviços Financeiros

• **Questões**

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Serviços Técnicos Serviços Técnicos

• Questões

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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

2013

Unidade Complementar de Informática

Unidade Complementar de Informática

• **Questões**

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	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"/>				
Com que frequência recorre ao 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 recorrente (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
2013

5.2 Correio eletrónico enviado aos inquiridos

Caro(a) {FIRSTNAME} {LASTNAME},

Foi convidado para participar no "{SURVEYNAME}".

Para participar, por favor, utilize o endereço abaixo.

{SURVEYURL}

Com os melhores cumprimentos,

Helena Pinto

Gabinete de Avaliação e Qualidade



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