



ISEL
INSTITUTO SUPERIOR DE
ENGENHARIA DE LISBOA



Relatório

INQUÉRITO AOS UTENTES DOS SERVIÇOS (2015)
Sistema Interno de Garantia da Qualidade

2016



FICHA TÉCNICA

- Título:** Relatório
Inquérito aos Utentes dos Serviços
2015
- Autoria:** Gabinete de Auditoria e Qualidade
- Edição:** ISEL
- Data:** abril de 2016
- Local de Edição:** ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa
Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1
1959-007 Lisboa.
- Aprovado:** Pelo Presidente do ISEL em 9 de maio de 2016, com parecer favorável do Conselho de Gestão de 06 de maio de 2016.



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>	10
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 Comunicação e Imagem</i>	16
3.2.6	<i>Serviço de Documentação e Publicações</i>	17
3.2.7	<i>Serviço de Recursos Humanos</i>	18
3.2.8	<i>Serviço de Relações Externas</i>	19
3.2.9	<i>Serviços Académicos</i>	20
3.2.10	<i>Serviços Financeiros</i>	21
3.2.11	<i>Serviços Técnicos</i>	22
3.2.12	<i>Secretariado da Presidência</i>	23
3.3	RECLAMAÇÕES.....	24
3.3.1	<i>Biblioteca</i>	24
3.3.2	<i>Unidade Complementar de Informática</i>	25
3.3.3	<i>Serviço de Recursos Humanos</i>	25
3.3.4	<i>Serviços Académicos</i>	25
3.3.5	<i>Serviços Financeiros</i>	25
3.3.6	<i>Serviços Técnicos</i>	25
3.3.7	<i>Gabinete de Auditoria e Qualidade</i>	25
3.4	SUGESTÕES OU DÚVIDAS APRESENTADAS	26
3.4.1	<i>Biblioteca</i>	26
3.4.2	<i>Centro de Congressos</i>	27
3.4.3	<i>Unidade Complementar de Informática</i>	27
3.4.4	<i>Gabinete de Auditoria e Qualidade</i>	27
3.4.5	<i>Gabinete de Comunicação e Imagem</i>	28
3.4.6	<i>Serviço de Documentação e Publicações</i>	28
3.4.7	<i>Serviço de Recursos Humanos</i>	28
3.4.8	<i>Serviço de Relações Externas</i>	28
3.4.9	<i>Serviços Académicos</i>	28
3.4.10	<i>Serviços Financeiros</i>	29
3.4.11	<i>Serviços Técnicos</i>	29
3.4.12	<i>Secretariado da Presidência</i>	30



4.	<i>Oportunidades de Melhorias</i>	31
4.1	MODELO DE INQUÉRITO.....	31
4.2	PROPOSTAS APRESENTADAS PELOS INQUIRIDOS	31
5.	<i>Anexos</i>	33
5.1	INQUÉRITO AOS UTENTES DOS SERVIÇOS	33
5.2	CORREIO ELETRÓNICO ENVIADO AOS INQUIRIDOS	36
5.3	RECLAMAÇÕES	37

ÍNDICE DE TABELAS

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

ÍNDICE DE GRÁFICOS

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



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.

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 inicialmente no período de 03-03-2016 a 13-03-2016, a todos os trabalhadores, docentes e não docentes, e aos discentes, através da aplicação *LimeSurvey* e reporta à avaliação do ano 2015. Tendo sido enviado um lembrete a 14-03-2016 e o Inquérito disponibilizado até 18-03-2016.

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” à qual está associada uma escala quantitativa. Para avaliação do serviço foi utilizada uma escala quantitativa de 5 pontos em que os extremos estão identificados também de forma qualitativa por “Muito Desadequado” e “Muito Adequado”.



Para efeitos de análise de resultados, foram usadas escalas quantitativas, com a seguinte correspondência:

Para a frequência do serviço:

1 2 3 4
Muito Raramente Raramente Frequentemente Muito Frequentemente

Para o funcionamento dos serviços:

1 2 3 4 5
Muito Desadequado (Desadequado) (Razoável) (Adequado) Muito Adequado

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

A apresentação gráfica da resposta à questão inicial da segunda parte, “Com que frequência recorre ao Serviço”, é apresentada no Gráfico 2, assim como estão, neste mesmo gráfico, as respostas sobre o grau de satisfação dos serviços, sendo que a média apresentada em relação a cada serviço não tem em conta a questão inicial: “Com que frequência recorre ao Serviço”.

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

A informação obtida nas questões de resposta aberta, quarta parte do inquérito, foi alvo de um tratamento qualitativo.

1.3 Amostra

Do universo ISEL de 4538 (Discentes, trabalhadores Docentes e Não Docentes), o inquérito foi enviado através da aplicação *Limesurvey* a 4534 utentes de acordo com os códigos disponíveis gerados na aplicação (apenas se gerou 4023 códigos dos 4027, no caso dos Discentes). Esta diferença no número de códigos gerados ocorreu devido à aplicação não ter validado o endereço de *e-mail* de quatro Discentes. O inquérito foi respondido por 767 utentes, o que corresponde a 16,9% de respostas.

Utentes	N.º Utentes a Inquirir	N.º Utentes Inquiridos	N.º Respostas	% Respostas
Docentes	385	385	127	33,0
Não Docentes	126	126	43	34,1
Estudantes	4027	4023	597	14,8
	4538	4534	767	16,9

Tabela 1. Respostas por grupos de população inquirida



Para este inquérito foram inquiridos os Discentes que constavam nos dados de Raides 15 (Momento 1 - submetido), e os trabalhadores Docentes e Não Docentes que estiveram em funções a 31 de dezembro de 2015, de acordo com o balanço social.

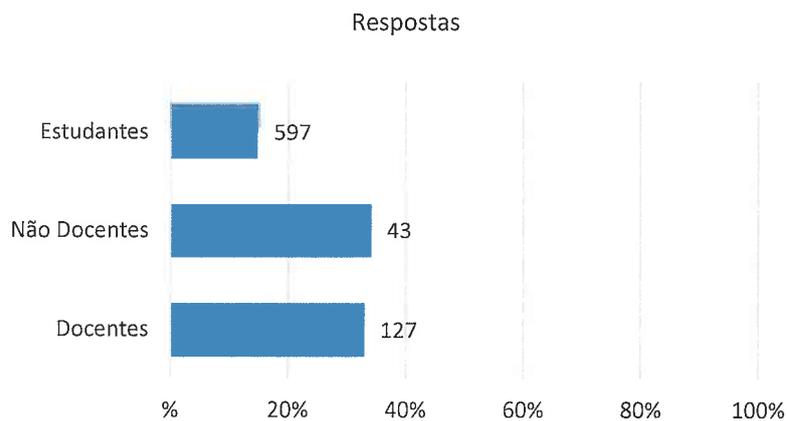


Gráfico 1. Respostas



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 3,4 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.

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

De referir, que de um modo geral, o aspeto mais pontuado é conhecimentos dos assuntos e o menos pontuado é o horário de atendimento.

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 Centro de Congressos.

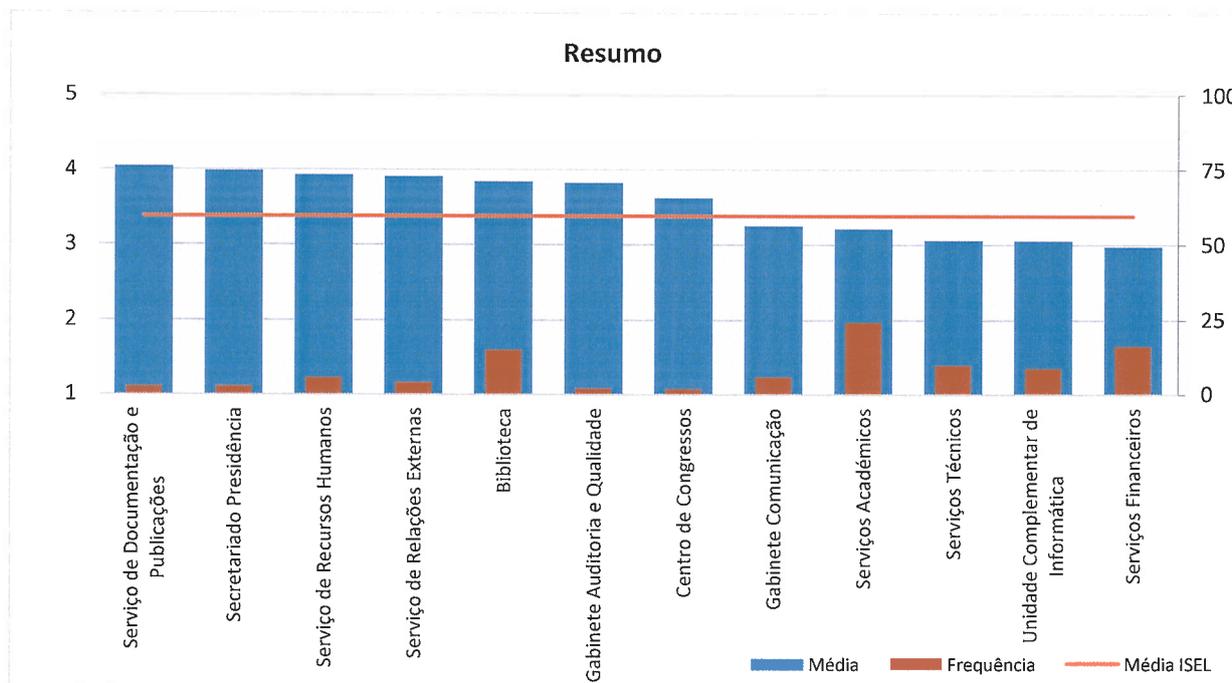


Gráfico 2. Resumo da Satisfação com os Serviços, Gabinetes e Unidades Complementares



De referir ainda que os inquiridos apresentaram um total de 44 reclamações, sendo que apenas se consideraram procedentes 41 reclamações e um total de 175 sugestões ou dúvidas. Considerou-se reclamação procedente, uma reclamação fundamentada.

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.



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.

Idade	N.º Utentes a Inquirir	% Utentes a Inquirir	N.º Respostas	% Respostas
20[566	12,5	54	7,0
[20-25[1521	33,5	235	30,6
[25-30[910	20,1	147	19,2
[30-35[408	9,0	57	7,4
[35-40[375	8,3	71	9,3
[40-45[266	5,9	66	8,6
[45-50[173	3,8	56	7,3
[50-55[137	3,0	36	4,7
[55-60[115	2,5	29	3,8
[60-65[54	1,2	13	1,7
[65	13	0,3	3	0,4
Total	4538	100,0	767	100,0

Tabela 2. Análise por Idade

Idade

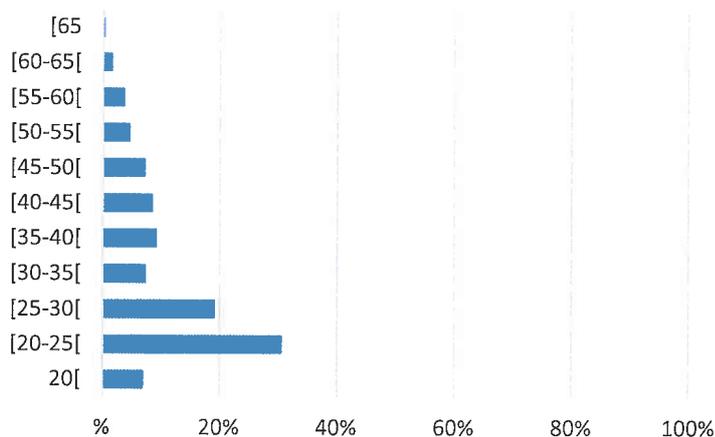


Gráfico 3. Respostas por Idade



3.1.2 Género

No que concerne à distribuição dos inquiridos por género, verifica-se que apesar do género feminino ser apenas 18,7% a sua taxa de participação foi de 25,2^o que mostra ser este o género mais participativo.

Género	N.º Utentes a Inquirir	% Utentes a Inquirir	N.º Respostas	% Respostas
Feminino	849	18,7	193	25,2
Masculino	3689	81,3	574	74,8
Total	4538	100,0	767	100,0

Tabela 3. Respostas por Género

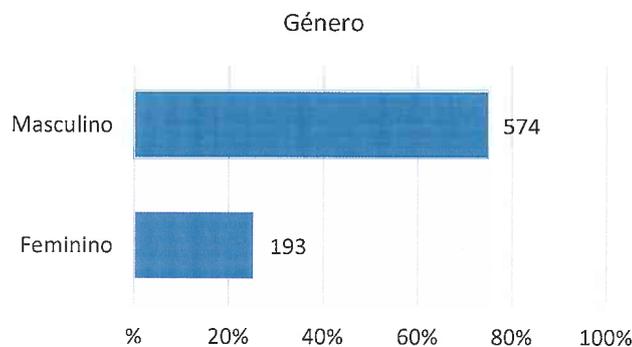


Gráfico 4. Respostas por Género

3.1.3 Habilitação Literária

A maioria dos inquiridos tem habilitação literária de nível secundário (46,9%), sendo que 30,1% dos inquiridos tem uma habilitação ao nível da licenciatura. Verificou-se que apesar de não haver inquiridos com determinado tipo de habilitação, foram obtidas respostas para essas mesmas habilitações.

Habilitação literária	N.º Utentes a Inquirir	% Utentes a Inquirir	N.º Respostas	% Respostas
Ensino básico 1.º ciclo - 4.º ano de escolaridade	10	0,2	1	0,1
Ensino básico 2.º ciclo - 6.º ano de escolaridade	5	0,1	0	0
Ensino básico 3.º ciclo - 9.º ano de escolaridade	28	0,6	3	0,4
Ensino secundário - 12.º ano de escolaridade	3001	66,1	360	46,9
Ensino pós-secundário – CET	0	0	21	2,7
Ensino médio	0	0	8	1
Ensino superior - bacharelato	140	3,1	8	1
Ensino superior - licenciatura	1007	22,2	231	30,1
Ensino superior - mestrado	130	2,9	49	6,4
Ensino superior-doutoramento	217	4,8	86	11,2
Total	4538	100,0	767	100,0

Tabela 4. Respostas por Habilitação literária



Habilitação literária

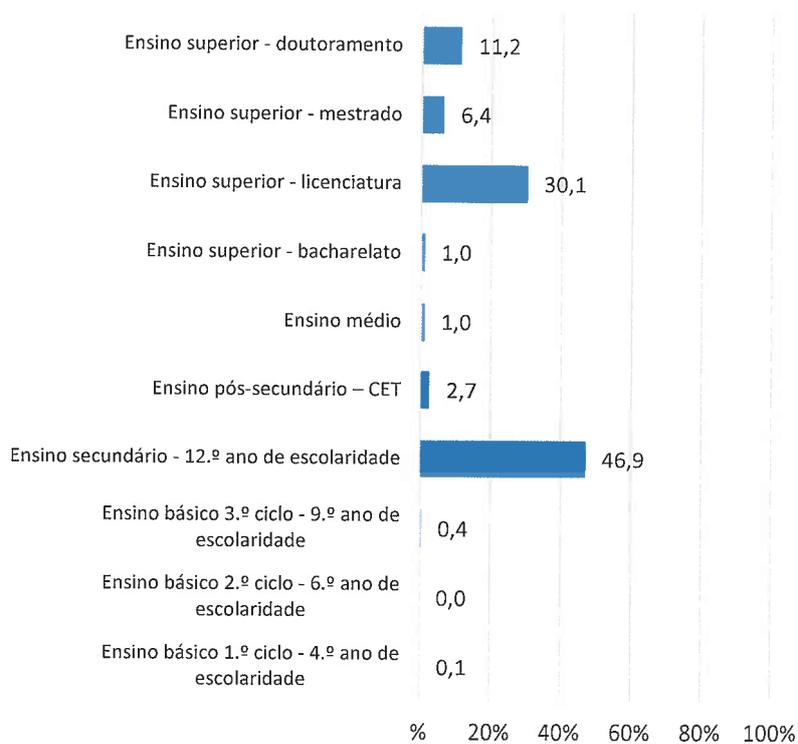


Gráfico 5. Respostas por Habilitação Literária



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 320 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 a disponibilidade para a resolução de problemas, o conhecimento dos assuntos e encaminhamento / aconselhamento técnico. O aspeto menos pontuado, apesar de positivo, foi a adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com uma média de 3,6.

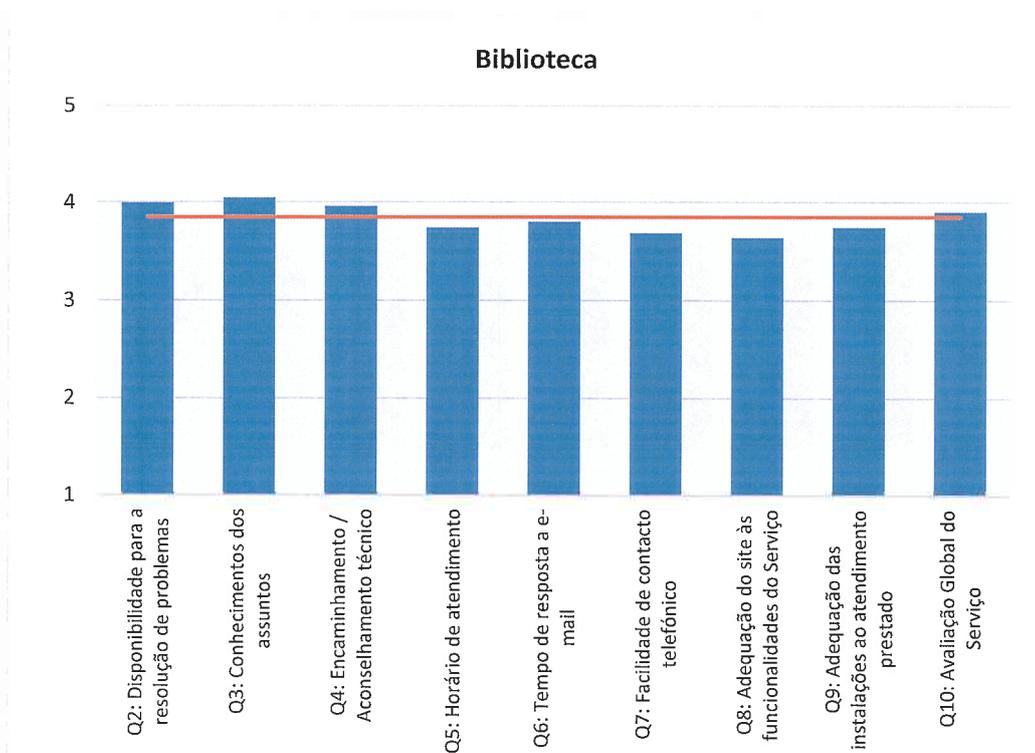


Gráfico 6. Satisfação com a Biblioteca



3.2.2 Centro de Congressos

Os resultados relativos à satisfação com o Centro de Congressos tem por base as respostas de 42 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,6, à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - foi obtido em relação ao tempo de resposta a *e-mail*, com uma pontuação de 3,9 e conhecimento dos assuntos, com pontuação 3,8.

O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 3,1.

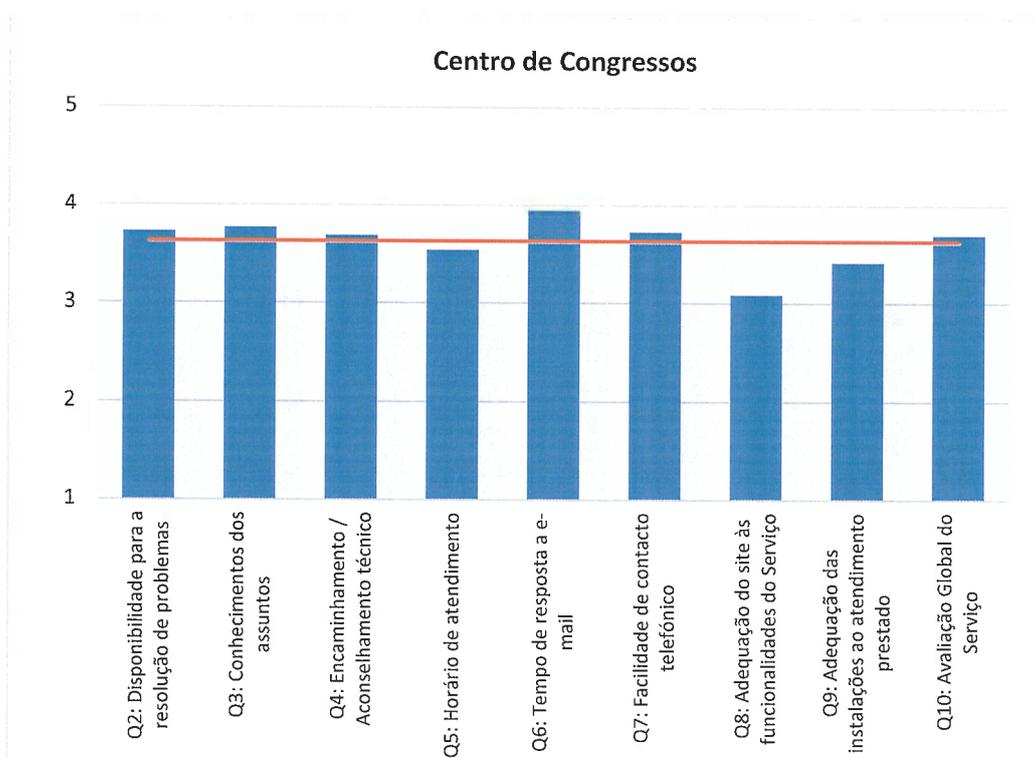


Gráfico 7. Satisfação com o Centro de Congressos



3.2.3 Unidade Complementar de Informática

Os resultados relativos à satisfação com a Unidade Complementar de Informática tem por base as respostas de 188 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,1 à qual corresponde uma classificação de razoável.

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

O parâmetro menos pontuado foi a facilidade de contacto telefónico, com o valor de 2,8.

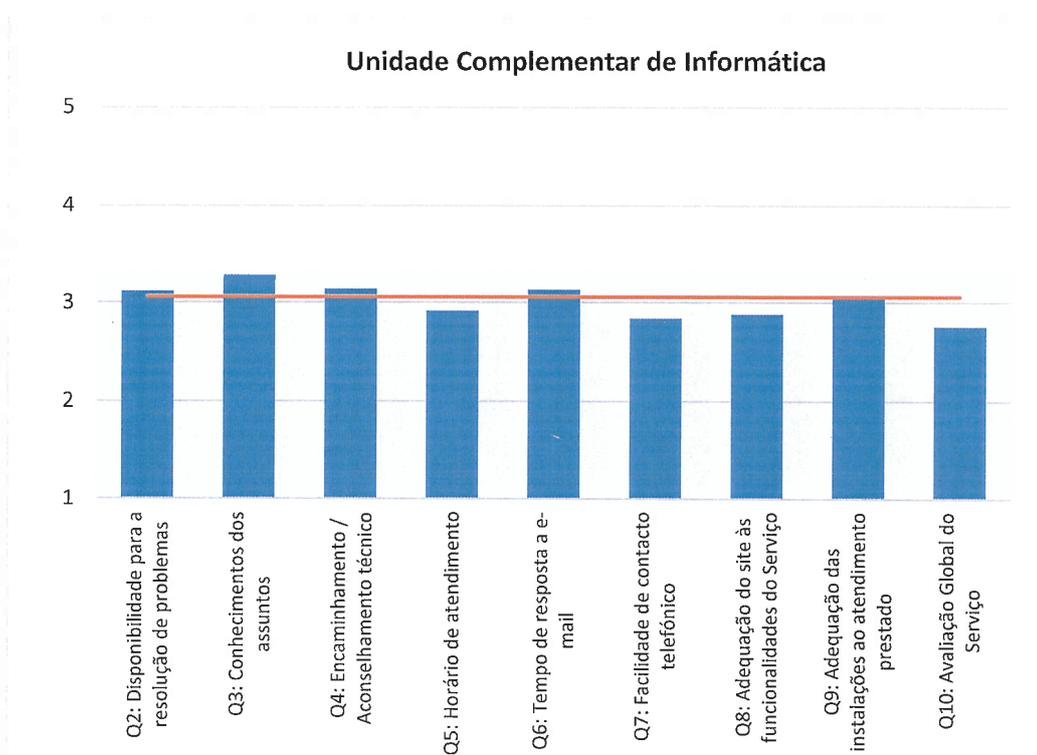


Gráfico 8. Satisfação com a Unidade Complementar de Informática



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 47 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, tempo de resposta a *e-mail*, conhecimento dos assuntos, e facilidade de contacto telefónico, com uma pontuação de 3,9. O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,6.

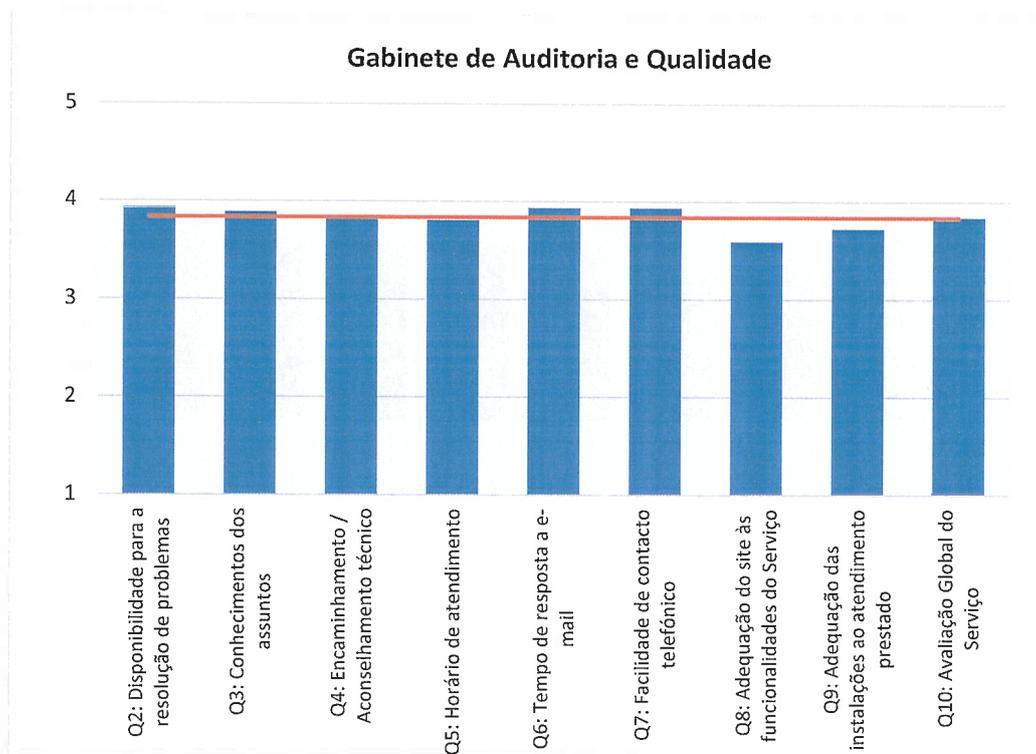


Gráfico 9. Satisfação com o Gabinete de Auditoria e Qualidade



3.2.5 Gabinete de Comunicação e Imagem

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Comunicação e Imagem tem por base as respostas de 127 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,3, 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 e horário de atendimento, com uma pontuação de 3,3.

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

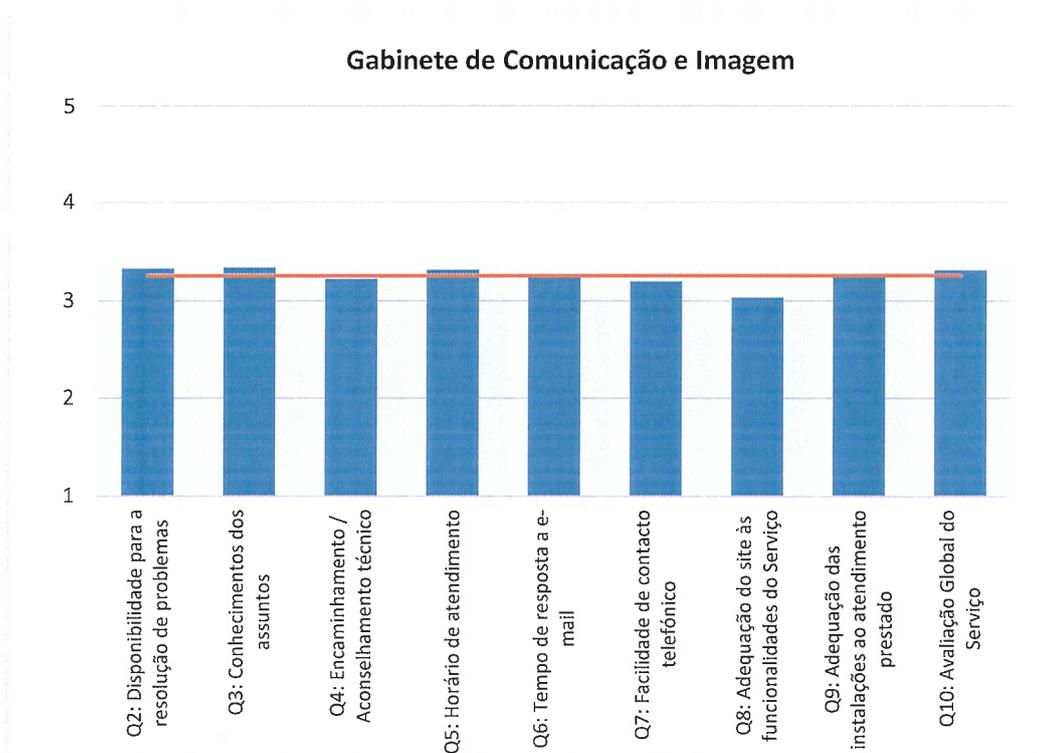


Gráfico 10. Satisfação com o Gabinete de Comunicação e Imagem



3.2.6 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 4,0, 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, conhecimento dos assuntos, horário de atendimento, tempo de resposta a *e-mail*, adequação das instalações ao serviço prestado e facilidade de contacto telefónico, com uma pontuação de 4,1.

O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 3,8.

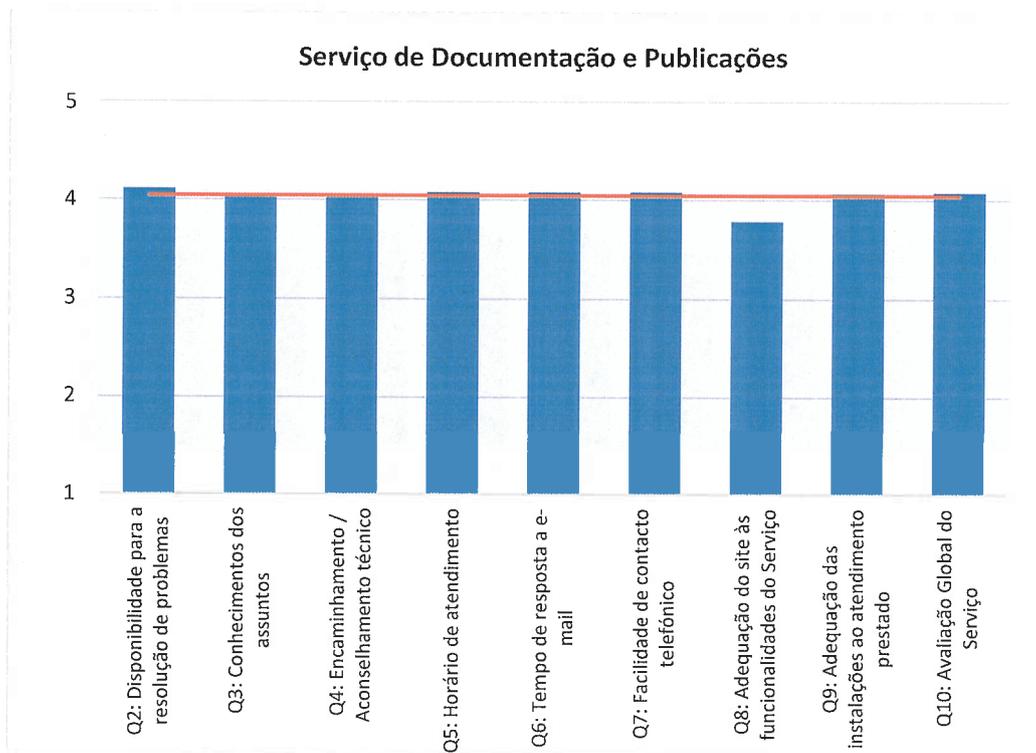


Gráfico 11. Satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações



3.2.7 Serviço de Recursos Humanos

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Recursos Humanos tem por base as respostas de 122 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,9, 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, com pontuação de 4,2 e conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 4,1.

O parâmetro menos pontuado foi o horário de atendimento e a adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,5.

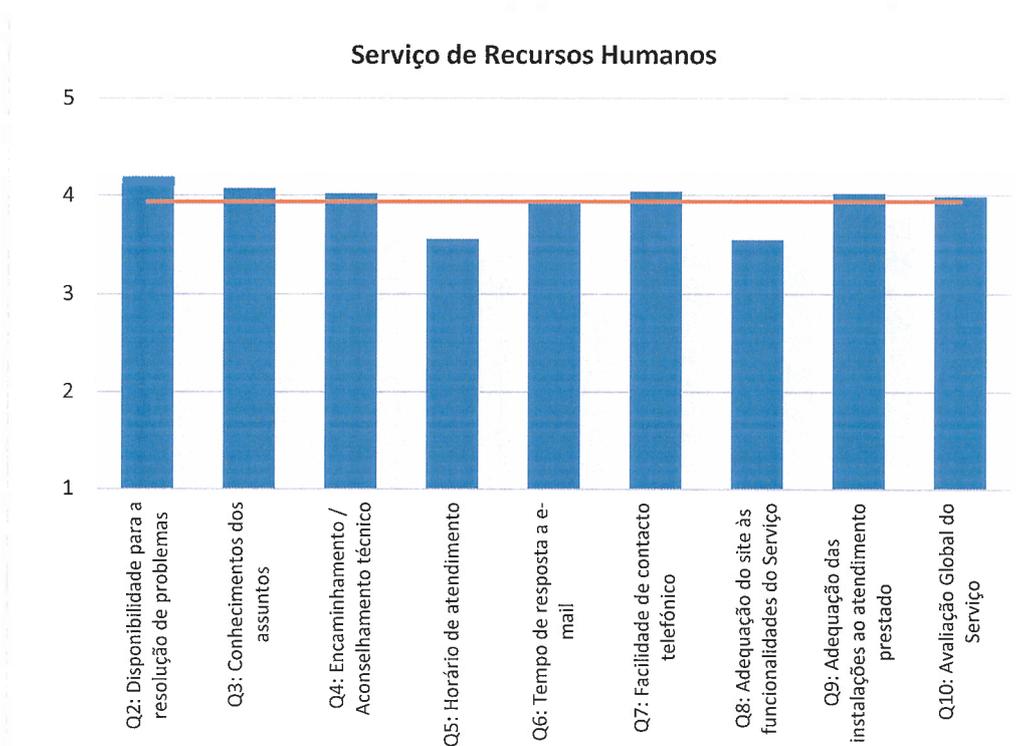


Gráfico 12. Satisfação com o Serviço de Recursos Humanos



3.2.8 Serviço de Relações Externas

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Relações Externas tem por base as respostas de 90 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,9, 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, com uma pontuação de 4,3 e conhecimento dos assuntos/facilidade de contacto telefónico com uma pontuação de 4,1.

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

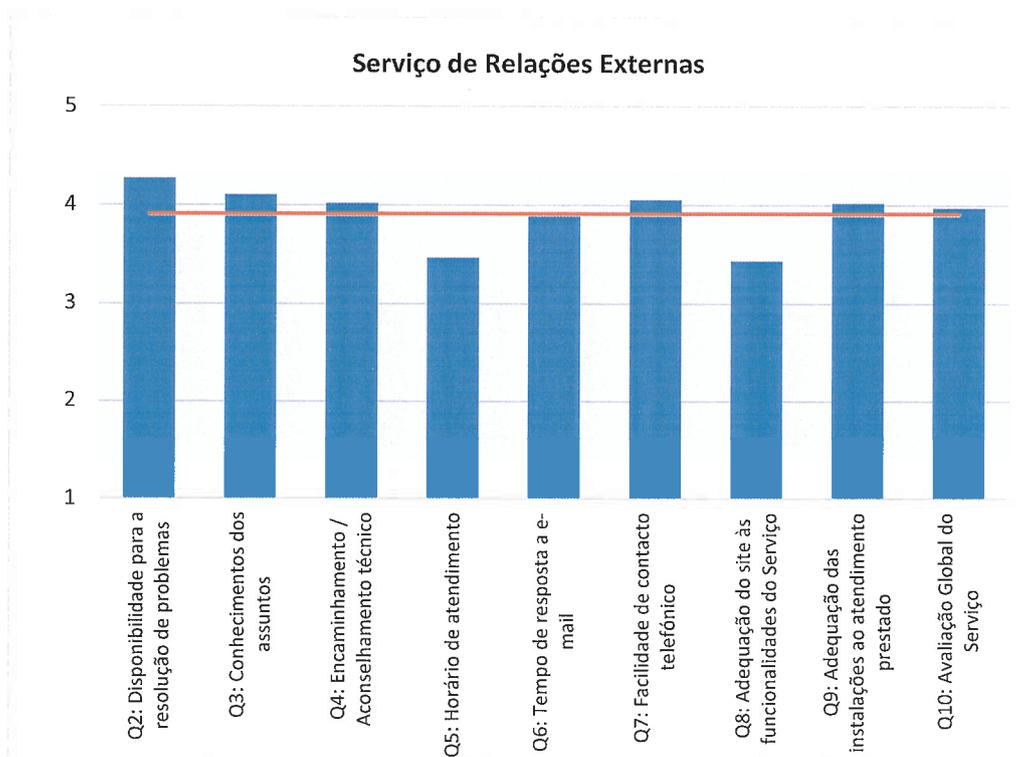


Gráfico 13. Satisfação com o Serviço de Relações Externas



3.2.9 Serviços Académicos

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Académicos tem por base as respostas de 517 inquiridos e 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 3,5.

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

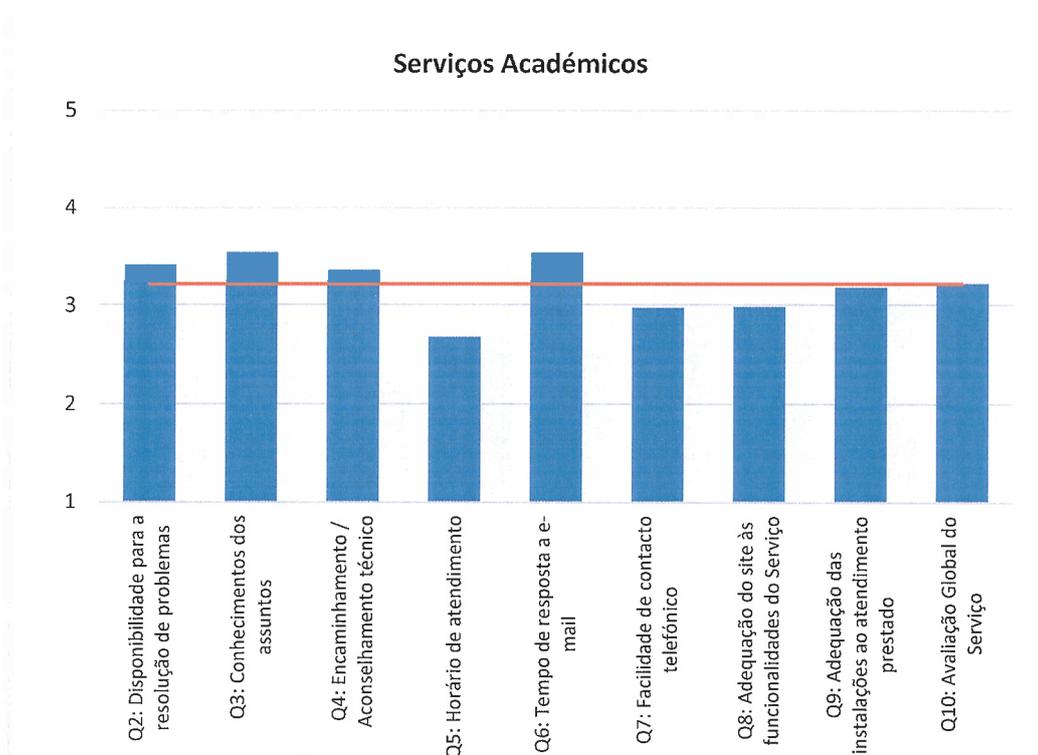


Grafico 14. Satisfação com os Serviços Académicos



3.2.10 Serviços Financeiros

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Financeiros tem por base as respostas de 348 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 ADEQUADO - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 3,6.

O parâmetro menos pontuado foi a facilidade de contacto telefónico, com o valor de 2,3.

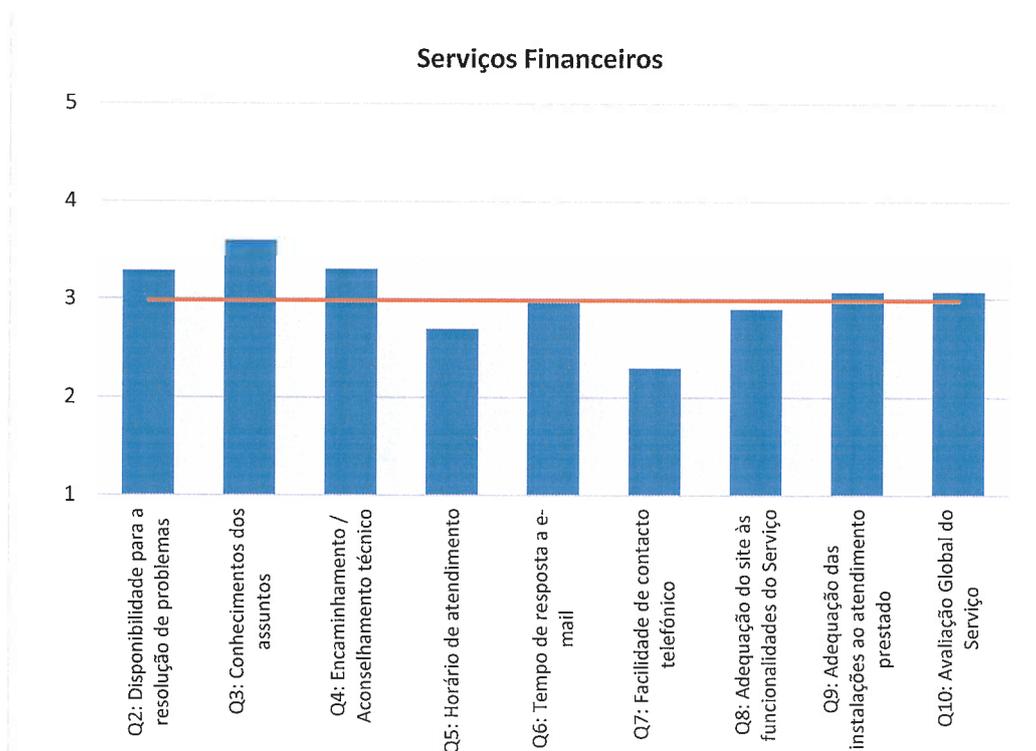


Gráfico 15. Satisfação com os Serviços Financeiros



3.2.11 Serviços Técnicos

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Técnicos tem por base as respostas de 210 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 3,1, 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 2,9.

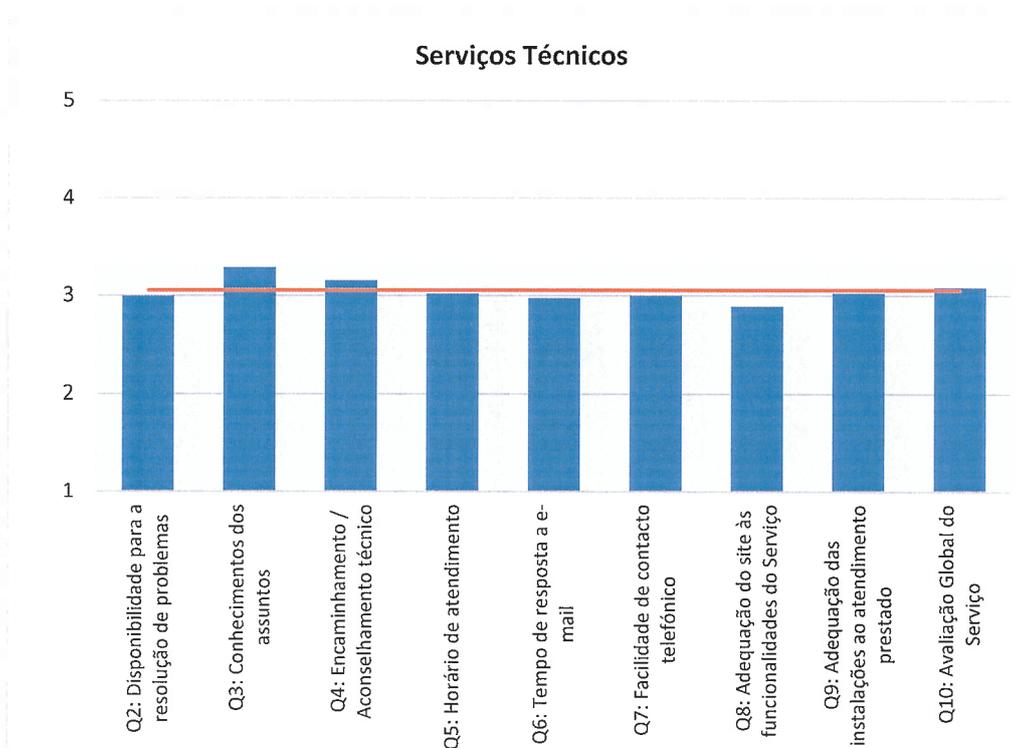


Gráfico 16. Satisfação com os Serviços Técnicos



3.2.12 Secretariado da Presidência

Os resultados relativos à satisfação com o Secretariado da Presidência tem por base as respostas de 62 inquiridos e, em termos globais, apresentam uma média de 4,0, 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 disponibilidade para a resolução de problemas, com uma pontuação de 4,2.

O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor 3,6.

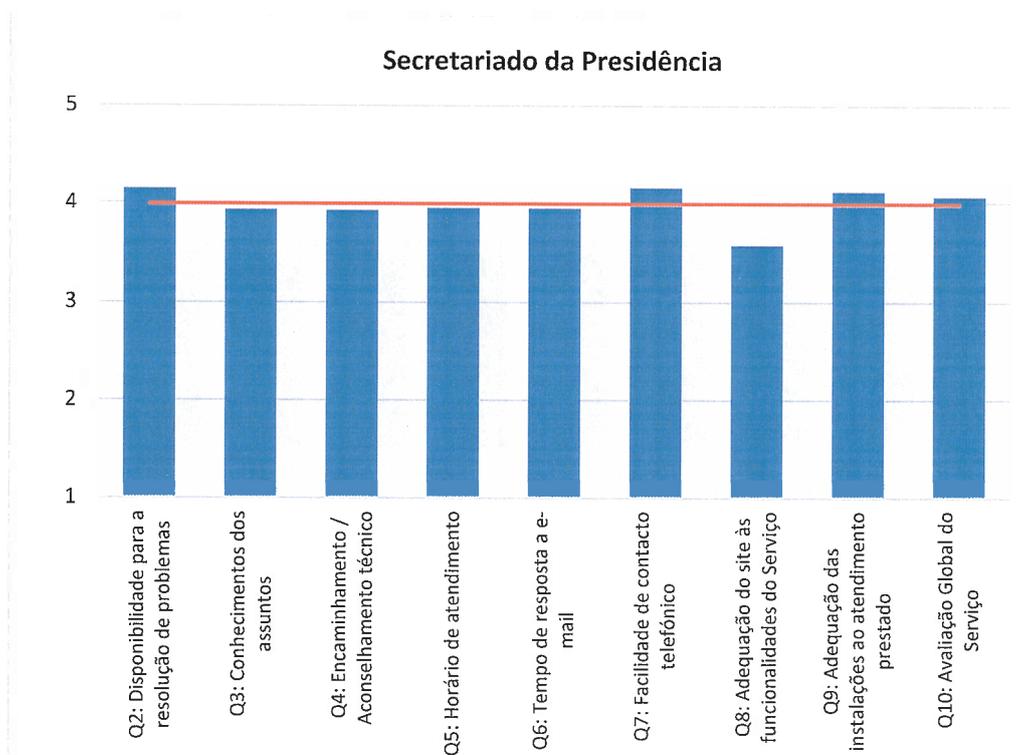


Gráfico 17. Satisfação com o Secretariado da Presidência



3.3 Reclamações

Relativamente às reclamações, verifica-se que os 767 inquiridos apresentaram um total de 44 reclamações (5,7%) sendo que apenas se consideraram procedentes 41 reclamações. Destas, 22 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 Auditoria e Qualidade, 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.

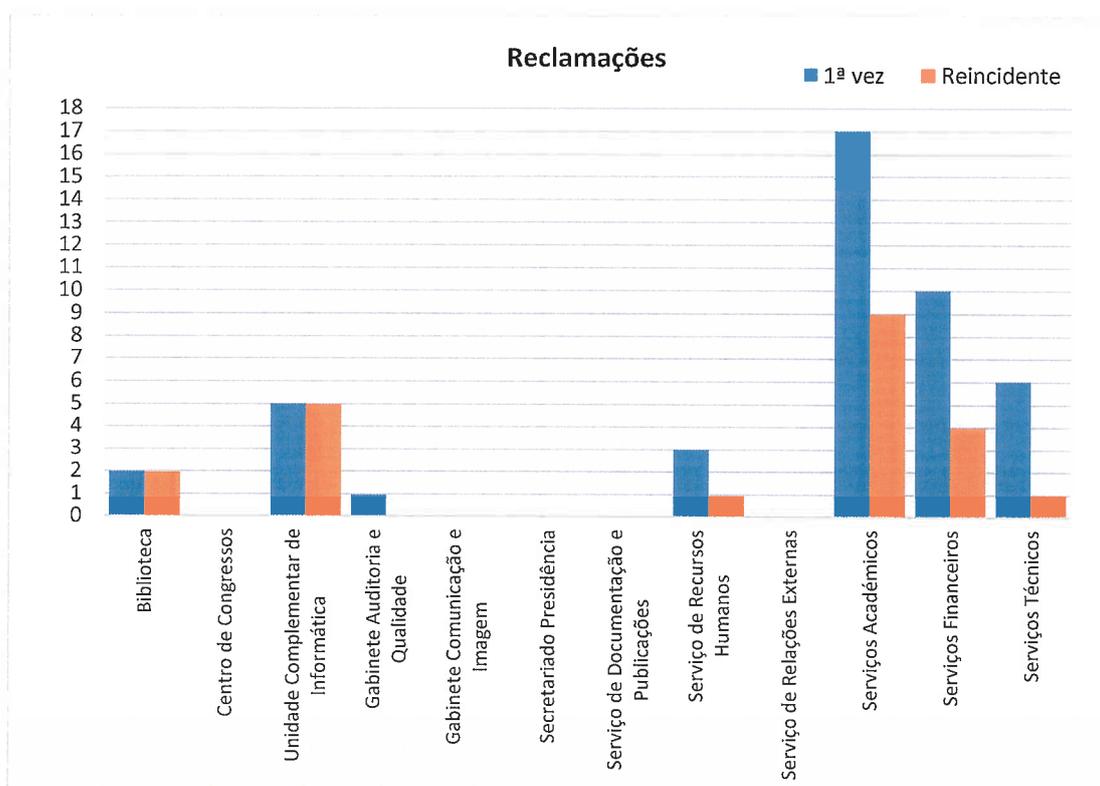


Gráfico 18. Número de Reclamações

3.3.1 Biblioteca

Um dos inquiridos (0,3%) assinalou ter realizado uma reclamação junto da Biblioteca, por falta tomadas elétricas. Um outro inquirido assinalou ter realizado uma reclamação devido à falta de limpeza.



3.3.2 Unidade Complementar de Informática

Em relação à Unidade Complementar de Informática, 1,0% dos inquiridos apresentaram como motivos de reclamação os problemas relacionados com o *E-mail*. Relativamente a esta Unidade, 0,5% dos inquiridos apresentaram como motivos a falta de resposta aos problemas.

Os dois inquiridos (1,0%) deram a conhecer que as situações que deram origem à apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.3 Serviço de Recursos Humanos

Um dos inquiridos (0,8%) destacou que o motivo da sua reclamação era respeitante à existência de dados pessoais errados no *website*. O inquirido deu a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses. Outro inquirido manifestou ter apresentado uma reclamação sobre a existência de gralhas.

3.3.4 Serviços Académicos

Cerca de 1,3% dos inquiridos manifestou ter apresentado um total de 7 reclamações, relacionadas com a falta de celeridade na resolução dos diferentes problemas.

Nove dos inquiridos (1,7%) deram a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.5 Serviços Financeiros

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

Quatro inquiridos (1,1%) deram a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.6 Serviços Técnicos

Cerca de 1,0% dos inquiridos apresentaram reclamações relacionadas com o tempo de espera para resposta aos pedidos. Um dos inquiridos deu a conhecer que a situação responsável pela apresentação da reclamação voltou a suceder no espaço de 3 meses.

3.3.7 Gabinete de Auditoria e Qualidade

Um dos inquiridos (2,1%) destacou que o motivo da reclamação era respeitante à publicação de dados sem validade.



3.4 Sugestões ou Dúvidas apresentadas

Relativamente às sugestões, verifica-se que os 767 inquiridos apresentaram um total de 175 sugestões (22,8%), sendo que 3 se identificaram, possibilitando uma resposta.

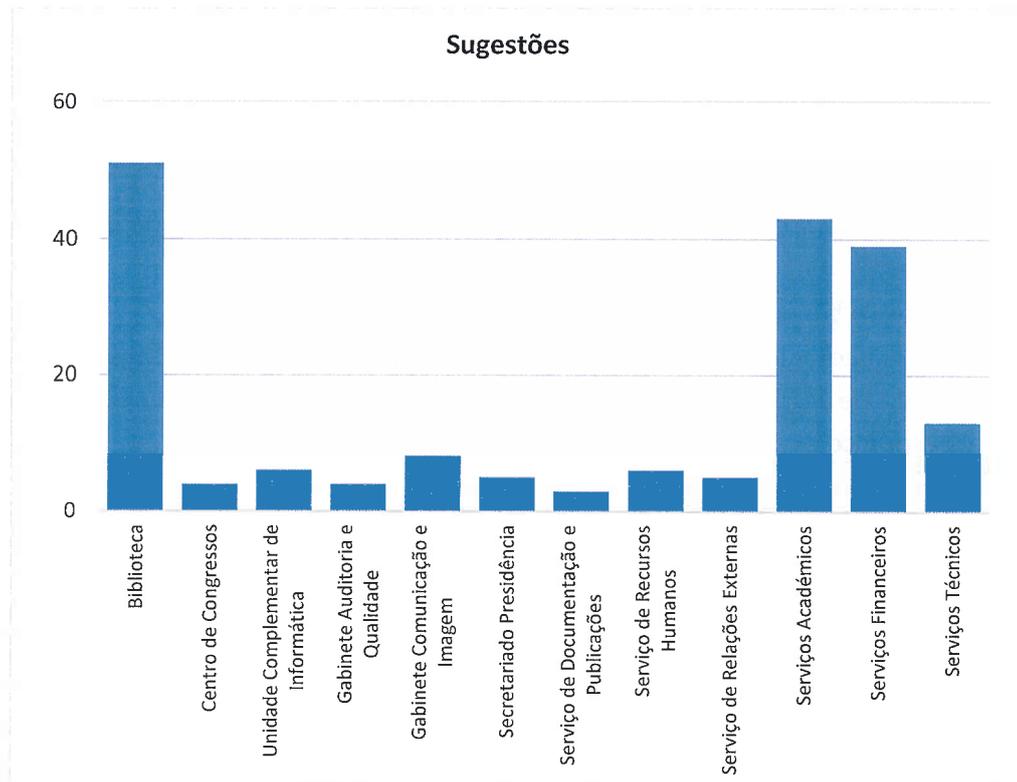


Gráfico 19. Número de Sugestões

3.4.1 Biblioteca

Em relação à Biblioteca, os inquiridos assinalaram 50 sugestões que foram organizadas em pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fortes:

- Funcionárias competentes, conhecedoras e prestáveis.

Pontos Fracos:

- Abuso por parte dos alunos, em relação ao tempo que deixam os seus pertences pessoais nos lugares existentes;
- 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;
- 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;
- Acesso ao serviço estar limitado a quem é portador do cartão da biblioteca.

Sugestões de Melhoria:

- Ampliar o horário de funcionamento;
- Melhorar as condições de ventilação do espaço;
- Aumentar os pontos de distribuição de energia para ligar os portáteis;
- Aumentar a área destinada à biblioteca, de forma a minimizar os constrangimentos associados à falta de espaço;
- Atualizar o acervo bibliográfico existente;
- Promover o conhecimento da biblioteca através de iniciativas envolvam a comunidade;
- Rever o sistema de entrada na biblioteca (a obrigatoriedade de ter um cartão da biblioteca para entrar não é prático e obriga à disponibilização de meios desnecessários);
- Substituir o cartão da biblioteca pelo cartão de aluno.

3.4.2 Centro de Congressos

Em relação ao Centro de Congressos, um dos inquiridos assinala que considera inadequado neste inquérito colocar questões sobre a adequação ao *website*, uma vez que este está em remodelação desde meados de 2015.

3.4.3 Unidade Complementar de Informática

Em relação à Unidade Complementar de Informática, os inquiridos assinalaram 5 sugestões que foram organizadas em pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fracos:

- Baixa celeridade na resolução de problemas.

Sugestões de Melhoria:

- Melhorar as competências e conhecimentos técnicos dos colaboradores para facilitar a utilização de novas tecnologias aos utentes;

3.4.4 Gabinete de Auditoria e Qualidade

Um dos inquiridos (2,1%) referiu que deveriam ser divulgadas as atribuições e competências dos serviços e definir procedimentos para as várias situações, garantindo efetivamente a implementação de um sistema de qualidade.

Um dos inquiridos referiu que o inquérito aos alunos deve ser cuidadosamente revisto e sustentado no que respeita ao conteúdo e operacionalização.



3.4.5 Gabinete de Comunicação e Imagem

Em relação ao Gabinete de Comunicação e Imagem, os inquiridos assinalaram sete 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:

- Maior coordenação do serviço;
- Utilizar canais de comunicação mais eficientes, como as redes sociais;

3.4.6 Serviço de Documentação e Publicações

A sugestão efetuada traduz-se num ponto forte, sendo os funcionários considerados prestáveis.

3.4.7 Serviço de Recursos Humanos

Os inquiridos mencionam que o horário de atendimento deveria de ser alargado, pelo menos um dia por semana.

3.4.8 Serviço de Relações Externas

Das 4 sugestões apresentadas, realça-se a falta de colaboradores face às necessidades da escola.

3.4.9 Serviços Académicos

Em relação a este Serviço, foram apresentadas 42 sugestões.

Pontos Fortes:

- O atendimento no Núcleo de Mestrados é bom e os problemas resolvidos de forma célere.

Pontos Fracos:

- O atendimento presencial é muito demorado;
- 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;
- A localização dos serviços académicos deveria estar num local próximo da tesouraria.

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

- Ampliar/flexibilizar os horários de atendimento presencial e telefónico;
- 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;
- melhorar o relacionamento interpessoal com os estudantes;
- 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;
- Melhor articulação com o serviço da tesouraria;
- Validar institucionalmente um procedimento para lançamento de notas dos alunos no portal académico.

3.4.10 Serviços Financeiros

Em relação a este Serviço, os inquiridos assinalaram 38 sugestões que foram organizadas em pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fracos:

- O atendimento presencial é muito demorado;
- O horário de atendimento é pouco alargado/adequado;
- Melhor articulação com os serviços académicos;
- Tempo de resposta elevado para resposta por *e-mails*.

Sugestões de melhoria:

- Ampliar/Flexibilizar o horário de atendimento;
- Adequação do processo de obtenção dos comprovativos/faturas de pagamento de propinas (ou outras despesas) através do novo portal académico;
- No atendimento presencial dispor de um sistema de distribuição de senhas.
- Uniformizar procedimentos/critérios de forma a existir uma única forma de esclarecimento de uma mesma situação;
- Os serviços de tesouraria deveriam estar localizados mais próximo dos serviços académicos;
- Maior flexibilidade no pagamento de propinas.

3.4.11 Serviços Técnicos

Das 12 sugestões dadas pelos inquiridos, foram apresentadas os seguintes pontos fracos e sugestões de melhoria:

Pontos Fracos:

- Falta de celeridade na resposta a pedidos;
- Manutenção reduzida;



- Falta de celeridade na resolução da questão do dispositivo de leitura de via verde que se encontra localizado junto do portão principal do *campus*;
- Horário de funcionamento desadequado.

Sugestões de melhoria:

- Apostar na melhoria das condições de iluminação e climatização das salas, sobretudo dos laboratórios da Área Departamental de Engenharia Eletrónica e Telecomunicações e Computadores;
- 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);
- Ampliar/Flexibilizar o horário de atendimento.

3.4.12 Secretariado da Presidência

Foi realçado por um dos inquiridos que o serviço tem um bom funcionamento, no entanto também foi mencionado por outro inquirido que existem falhas na transmissão da informação.



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 seguinte questão “Habilitação Literária”
Analisar qual a melhor tipologia de habilitação a utilizar (RAIDES, Níveis EQF, Balanço Social, etc.);
- OM 2.** Avaliar a pertinência da alteração do título do Inquérito para Inquérito aos Utentes dos Serviços Centrais;
- OM 3.** Rever o uso do termo “serviço”, uma vez que de acordo com os estatutos do ISEL no artigo 78.º não estão contemplados como serviços o secretariado da presidência, nem as unidades complementares.

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 4.** Ampliar o horário de funcionamento.
- OM 5.** Melhorar as condições de ventilação do espaço;
- OM 6.** Aumentar os pontos de distribuição de energia para ligar portáteis;
- OM 7.** Aumentar a área destinada à biblioteca, de forma a minimizar os constrangimentos associados à falta de espaço;
- OM 8.** Atualizar o acervo bibliográfico existente;
- OM 9.** Promover o conhecimento da biblioteca através de iniciativas que envolvam a comunidades;
- OM 10.** Rever o sistema de entrada na biblioteca (a obrigatoriedade de ter um cartão da biblioteca para entrar não é prático e obriga à disponibilização de meios desnecessários);
- OM 11.** Substituir o cartão da biblioteca pelo cartão do aluno;

Unidade Complementar de Informática:

- OM 12.** Melhorar as competências e conhecimentos técnicos dos colaboradores para facilitar a utilização de novas tecnologias.



Gabinete de Auditoria e Qualidade

OM 13. Promover a divulgação das atribuições e competências dos serviços e garantir a definição de procedimentos para as várias situações, garantindo efetivamente a implementação de um sistema de qualidade.

Gabinete de Comunicação e Imagem

OM 14. Maior coordenação do serviço;

OM 15. Promover a utilização de canais de comunicação mais eficientes.

Serviços Académicos

OM 16. Ampliar/flexibilizar os horários de atendimento presencial e telefónico;

OM 17. Aumentar o número de colaboradores e o relacionamento interpessoal com os estudantes;

OM 18. Tornar mais curto o tempo de resposta aos pedidos efetuados;

OM 19. Melhor articulação com o serviço da tesouraria;

OM 20. Validar institucionalmente um procedimento para lançamento de notas dos alunos no portal académico.

OM 21. Avaliar a possibilidade de ser o docente a carimbar as folhas de presença nos exames quando seja requerida a respetiva justificação pelo trabalhador estudante.

Serviços Financeiros

OM 22. Ampliar/Flexibilizar o horário de atendimento;

OM 23. Adequação do processo de obtenção dos comprovativos/faturas de pagamento de propinas (ou outras despesas) através do novo portal académico;

OM 24. No atendimento presencial dispor de um sistema de distribuição de senhas;

OM 25. Uniformizar procedimentos/critérios de forma a existir uma única forma de esclarecimento de uma mesma situação;

OM 26. Os serviços de tesouraria deveriam estar localizados mais próximo dos serviços académicos;

OM 27. Maior flexibilidade no pagamento de propinas;

Serviços Técnicos

OM 28. Apostar na melhoria das condições de iluminação e climatização das salas, sobretudo nos laboratórios na Área Departamental de Engenharia Eletrónica e Telecomunicações e Computadores;

OM 29. Efetuar manutenções periódicas de forma a assegurar a qualidade das instalações;

OM 30. Ampliar/Flexibilizar o horário de atendimento.



5. ANEXOS

5.1 Inquérito aos Utentes dos Serviços

Inquérito aos Utentes dos Serviços - 2015
[Modelo GAQ, NO. 29.01]
Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Caracterização dos Utentes dos Serviços

Escolha uma das seguintes respostas

Estudante
 Docente
 Não Docente

Idade
Neste campo só é possível introduzir números.
Cada resposta deverá ser no mínimo 17

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



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 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



(Modelo de inquérito aplicável a cada unidade funcional)

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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhecimentos dos assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encaminhamento/Aconselhamento técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de resposta a e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de contacto telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação do site às funcionalidades do Serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação das instalações ao atendimento prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avaliação global do Serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Alguma vez efectuou uma reclamação?						
<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						
• Se respondeu SIM, indique o motivo da reclamação						
<input type="text"/>						
* A reclamação é reincidente (o mesmo problema, no espaço de 3 meses)?						
<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> 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.						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						



5.2 Correio Eletrónico Enviado aos Inquiridos

Convite

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 13 de abril de 2016.

Com os melhores cumprimentos,

Helena Pinto

Gabinete de Auditoria e Qualidade

Lembrete

Caro(a) {FIRSTNAME},

Verificámos que apesar do convite enviado ainda não respondeu ao "{SURVEYNAME}". Considerando que o prazo de resposta ao questionário foi até dia 13 de março de 2016, agradece-se a sua resposta com a maior brevidade possível.

De modo a possibilitar a sua colaboração prolongámos o prazo para resposta até ao dia 18 de março de 2016.

Para participar, por favor, carregue no endereço abaixo.

{SURVEYURL}

Com os melhores cumprimentos,

Helena Pinto

Gabinete de Auditoria e Qualidade



5.3 Reclamações

BIB

Falta de tomadas eléctricas para os alunos.
Falta de limpeza diária.

SRH

Dados pessoais errados no *website*.
Gralhas

SA

o motivo pelo qual reclamei na secretaria rege-se pelo facto da não disponibilidade de alguns funcionários, não todos, em ajudar em qualquer assunto por *e-mail*, por vezes basta explicar a situação. É recorrente nem sequer responderem a *e-mails*.

Informação constante no portal está errada (data de validade para pagamento das prestações das propinas) o que invalidava a minha inscrição nos exames. Simplesmente informaram que teria de reclamar junto da tesouraria.

O facto de um trabalhador estudante ter de carimbar nos serviços académicos as folhas de presença dos exames, visto ser algo necessário por trabalhadores estudantes, a disponibilidade de nos deslocarmos à secretaria dentro do horário pós-laboral tornar-se complicado. Noutras faculdades os professores levam um carimbo com eles para os exames.

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.

A não entrega de pedidos de equivalências pagos pelos alunos.

Os serviços prestados pelas colaboradoras ficam bastante aquém daquilo que deviam ser.

Dualidade de critérios. Ao que parece, nem todos os alunos são tratados da mesma forma.

O portal académico novo (que é da idade da pedra e não dá para fazer nada sem problemas). É ridículo terem deixado de usar o outro portal que era óptico, tinha um ou outro problema mas era simples, fácil de usar e tinha imensas funcionalidades. Juro que não percebo qual foi a ideia triste de voltar ao portal do IPL que nunca foi bom e já tem no mínimo uns 8 anos sem sofrer evoluções nem correcções. Mas como no ISEL gostam de regredir em vez de evoluir, continuem, estão muito bem.

Não aviso para levantamento de um documento.

Muito tempo de espera para levantar um simples documento (Certidão de TEOR). +- 2hs de espera.

O motivo foi o facto de o *moodle* estar indisponível mais de uma semana.

Uma vergonha, nunca resolvem os problemas a tempo e horas!

Tendo em conta que acabei a licenciatura em 2013, não consigo perceber porque razão é que o diploma de curso ainda não está pronto para ser levantado.

Prazos de resposta.

Inscrição no portal.

Venho pelo presente mostrar o meu profundo desagrado relativo ao funcionamento do novo portal do ISEL "Netpa", pois o mesmo foi disponibilizado com graves patologias, gerado atrasos e burocracias nas resoluções de assuntos enquanto aluno.

Face ao descrito solicitei explicação junto da tesouraria, relativos a faturas e recibos cujos pagamentos já efetuei e não os conseguia obter no novo Portal.

Resposta Tesouraria: "Tem de se deslocar aos serviços para levantamentos das mesmas."

Solicitei às Licenciaturas uma explicação para a emissão do comprovativo de matrícula efetuado no portal.

Resposta Licenciaturas: "Tem de se deslocar aos serviços para levantamento da mesma."



Face ao exposto solicito uma explicação para a não obtenção dos referidos documentos no novo portal. E pela obrigatoriedade de ter de me deslocar pessoalmente aos serviços para resolver questões que no antigo portal estavam acessíveis.

Cláudio Vitorino (39442)

Em 2014 dirigi, por *e-mail*, reclamação sobre o Processo de Lançamento de Notas no Portal Académico. O 1º *e-mail* (6/03/2014) foi enviado aos Prof. Francisco Severo e Rita Pacheco. O 2º *e-mail* (23/10/2014) foi dirigido ao Prof. Paulo Mendes. Faço notar que, até à data (Março 2016) nunca recebi qualquer resposta ou orientação à "reclamação" colocada.

Ao solicitar uma certidão de teor, foi-me dito que na pior das hipóteses iria estar pronta em 7 dias, assim sendo paguei de imediato tal como me foi imposto e foi-me dito.

SF

Desconhecimento do procedimento correto que deve ser adotado.

O portal indica que o aluno tem prestações de proprinas em atraso no dia em que o prazo termina (ex. Dia 29 fev dizia que estava atrasado qd o limite era mesmo dia 29 fev. Só podia estar em atraso a partir da meia-noite do dia 29). Isto impedia a minha inscrição em exames.

Esprei 1 hora na Fila; No momento de ser atendido a funcionária fechou-me a porta.

Falta de profissionalismo no atendimento juntamente com uma falta de educação no mesmo e recusa de atendimento por mau humor derivado a um desentendimento prévio com outra situação com outra pessoa. Pessoa em questão Sara Mato

O horário é muito mau em especial para alunos da noite. Para agravar o problema as senhas são retiradas 30 minutos antes do fecho. As filas são enormes e culminam sempre com ter de faltar a aulas para conseguir resolver qualquer questão.

Não estavam a cumprir o horário estabelecido para a atribuição de senhas.

Pretendia reclamar nos serviços técnicos, mas estes não fazem atendimento presencial, apenas por e-mail. Não sendo possível reclamar nos serviços técnicos, efectuei reclamação nos serviços de tesouraria.

horário de atendimento desadequado, principalmente para quem estuda a noite, enormes filas de espera... Da última vez que tive que ir a tesouraria, passei dias a perder a primeira aula entre as 18h30 e as 20h.

Aluno 39442 - Comprovativo de Matrícula - Facturas

Venho pelo presente mostrar o meu profundo desagrado relativo ao funcionamento do novo portal do ISEL "Netpa", pois o mesmo foi disponibilizado com graves patologias, gerado atrasos e burocracias nas resoluções de assuntos enquanto aluno.

Face ao descrito solicitei explicação junto da tesouraria, relativos a faturas e recibos cujos pagamentos já efetuei e não os conseguia obter no novo Portal.

Resposta Tesouraria: "Tem de se deslocar aos serviços para levantamentos das mesmas."

Solicitei às Licenciaturas uma explicação para a emissão do comprovativo de matrícula efectuado no portal.

Resposta Licenciaturas: "Tem de se deslocar aos serviços para levantamento da mesma."

Face ao exposto solicito uma explicação para a não obtenção dos referidos documentos no novo portal. E pela obrigatoriedade de ter de me deslocar pessoalmente aos serviços para resolver questões que no antigo portal estavam acessíveis.

Face ao exposto solicito uma explicação para a não obtenção dos referidos documentos no novo portal. E pela obrigatoriedade de ter de me deslocar pessoalmente aos serviços para resolver questões que no antigo portal estavam acessíveis.

Devolução do pagamento do cartão de acesso ao parque de estacionamento do ISEL.

ST

Enviei *e-mail* a reclamar que na renovação do estacionamento apenas foi dado 5 meses de acesso, quando este é anual. Demoraram 4 meses a responder ao e-mail, dizendo que eu deveria dirigir ao Presidente do ISEL, pois não



tinham permissão para corrigir a situação. Ou seja, erraram na criação da renovação e demoraram 4 meses a responder a um *e-mail*.

Infelizmente não me foi possível efetuar reclamar nos serviços técnicos, tendo eu feito a minha reclamação nos serviços de tesouraria. Pois este serviço não tem atendimento presencial, apenas por *e-mail* e por *e-mail* não resolveram o meu problema, além de demorarem imenso tempo a responder. Relativamente a entrada da minha viatura no estacionamento no ISEL, sou informado verbalmente que tenho que ser possuidor de via verde, quando no regulamento de acesso ao campus do ISEL, secção II, artigo 10, ponto 1: É descrito como duas opções de entrada, um cartão magnético ou um dístico de leitura, uma vez que já possuo cartão magnético o porque de me quererem obrigar a adquirir um dístico de via verde a uma entidade externa ao ISEL. Essa reclamação não foi efetuada nos serviços técnicos, mas se a situação não se resolver, é algo que pretendo fazer.

Ar Condicionado na Área Departamental de Engenharia Mecânica.

Problemas com projetores e estores nas salas de aulas.

Más/Erradas informações prestadas.

UCI

Muita desorganização e pouco equilíbrio na carga de trabalho.

Falta de resposta aos problemas.

E-mail do ISEL com problemas de funcionamento e problemas com Portal/Moodle.

Problemas com a conta de *e-mail* e com os toners das impressoras.

GAQ

Publicação de resultados sem validade – Inquéritos aos alunos (2º Semestre 2014-2015).

[Handwritten signature]



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