



UNIVERSIDADE DO MINHO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Janeiro 2018

Índice

Índice de tabelas.....	iii
Índice de gráficos.....	iii
1. Introdução	4
2. Nota metodológica	5
Parte I – Resultados do questionário - utentes	6
3. Caracterização da população inquirida	6
4. Apresentação de resultados sobre a frequência na utilização dos serviços.....	7
4.1 Frequência aos serviços	7
4.2 Motivos da frequência aos serviços do ICS 2017	8
5. Apresentação dos resultados sobre a avaliação dos serviços.....	9
6. Avaliação dos serviços por ciclo de estudos.....	12
❖ Estudantes de licenciatura	12
❖ Estudantes de mestrado	12
❖ Estudantes de doutoramento	12
7. Sugestões.....	12
Parte II - Resultados do questionário – docentes e investigadores (as)	13
8. Caracterização da população inquirida	13
9. Apresentação de resultados sobre a frequência na utilização dos serviços.....	14
9.1. Frequência aos serviços.....	14
9.2. Motivo pela frequência aos serviços do ICS	16
10. Apresentação dos resultados sobre a avaliação aos serviços	16
11. Conclusão.....	18
Anexos	18

Índice de tabelas

Tabela 1. Ficha técnica dos dados do questionário.....	5
Tabela 2. Inquiridos por curso	6
Tabela 3. Frequência aos serviços do ICS	7
Tabela 4. Motivo pela frequência aos serviços do ICS	9
Tabela 5. Avaliação dos serviços do ICS	10
Tabela 6. Avaliação dos serviços do ICS	10
Tabela 7. Frequência dos docentes aos serviços do ICS.....	15
Tabela 8. Motivo de frequência aos serviços do ICS	16
Tabela 9. Avaliação aos serviços do ICS.....	16
Tabela 10. Grau de satisfação - Licenciatura	18
Tabela 11. Grau de satisfação - mestrado	19
Tabela 12. Grau de satisfação - doutoramento.....	20

Índice de gráficos

Gráfico 1. Inquiridos/as por grau de ensino.....	6
Gráfico 2. Docentes inquiridos por departamento	13

1. Introdução

O presente relatório enquadra-se no âmbito da aplicação do Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), em vigor no Instituto de Ciências Sociais (ICS), da Universidade do Minho.

Com a aplicação deste questionário, no âmbito do SIADAP, pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- Avaliar a qualidade dos serviços prestados, medida pela satisfação dos utentes;
- Contribuir para a identificação de melhorias do desempenho das funções;
- Identificar e potenciar contributos individuais para melhoria dos serviços.

O questionário utilizado foi adaptado da Comum Assessment Framework (CAF).

Os níveis de satisfação dos/as estudantes e docentes são elevados, sendo de destacar algumas sugestões de melhoria.

2. Nota metodológica

O questionário foi preenchido entre os dias 7 e 15 de dezembro de 2017. Fazem parte da amostra estudantes de licenciatura, mestrado e doutoramento, bem como docentes e investigadores/as e, ainda, outros/as utilizadores/as do ICS.

Os serviços apreciados neste questionário foram:

- Secretariado ICS
- Secretariado Departamentos
- Apoio Técnico-Laboratorial
- Secretariado Pedagógico
- Secretariado de apoio aos centros (aplicado apenas a docentes)

Com o objetivo de tentar chegar ao maior número de utilizadores/as possível, tomámos a iniciativa de procurar os/as estudantes nas salas de aula. Foram preenchidos 430 questionários, de um universo de 1347 utilizadores/as.

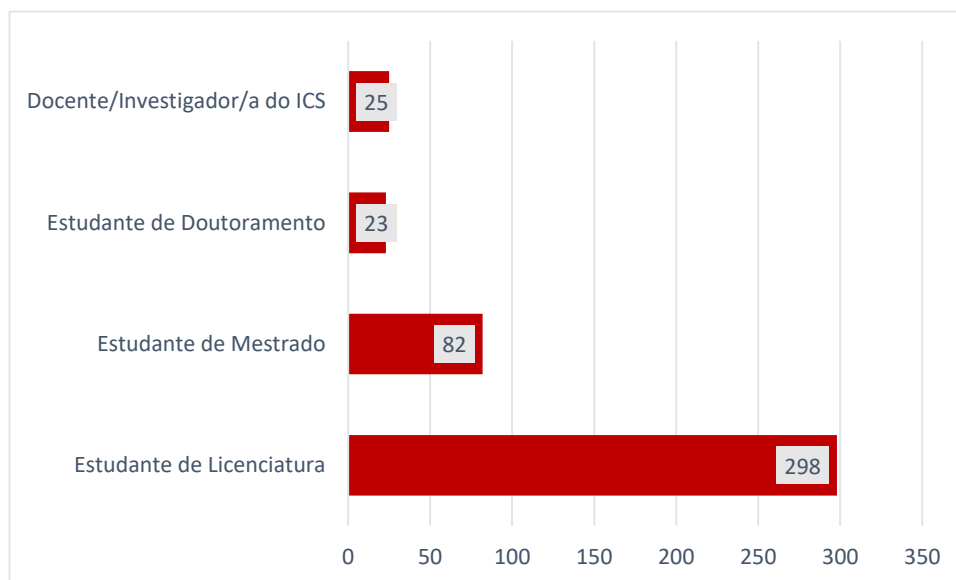
Tabela 1. Ficha técnica dos dados do questionário

Universo	1347*
Utentes	Estudantes de licenciatura, mestrado e doutoramento, docentes e investigadores e outros utilizadores dos serviços do ICS
Unidade de Análise	Utilizadores/as dos serviços do ICS
Indicador de Medida	Grau de satisfação
Instrumento	Questionário-modelo adaptado da CAF
Método de Recolha de Dados	Aplicação do questionário em contexto aula
Amostra	430
Representatividade da Amostra	32%

*Dados referentes ao período entre 7,11,12,13,14,15 de dezembro 2017 e compreendem estudantes de licenciatura, mestrado ou doutoramento, docentes e investigadores/as.

Apresentam-se na primeira parte do relatório os dados referentes aos/as utentes e na segunda parte os dados relativos aos investigadores (as).

Gráfico 1. Inquiridos/as por grau de ensino



Parte I – Resultados do questionário - utentes

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

3. Caracterização da população inquirida

A maioria dos inquiridos/as respeita a estudantes de licenciatura (69.3%), seguida dos estudantes de mestrado (19.06%), estudantes de doutoramento (5,34%), docentes/investigadores/as (5.8%) e outros/as (0,5%).

A licenciatura em Ciências da Comunicação e Sociologia são as que compõem em maior número a amostra.

Tabela 2. Inquiridos por curso

Curso	2017 (n)
Licenciatura em Arqueologia	19
Licenciatura em Ciências da Comunicação	90
Licenciatura em Geografia e Planeamento	64
Licenciatura em História	39
Licenciatura em Sociologia	86

Mestrado em Arqueologia	1
Mestrado Comunicação, Arte e Cultura	22
Mestrado em Ciências da Comunicação	8
Mestrado Crime, Diferenças e Desigualdades	18
Mestrado em Geografia	8
Mestrado em História	11
Mestrado Património Cultural	13
Mestrado em Sociologia	3
Doutoramento em Ciências da Comunicação	13
Doutoramento em Estudos Culturais	5
Doutoramento em Geografia	3
Doutoramento em Sociologia	2
Total	405

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

4. Apresentação de resultados sobre a frequência na utilização dos serviços

4.1 Frequência aos serviços

A maior parte dos/as estudantes recorre aos serviços do ICS raramente (52.4% dos/as estudantes inquiridos/as). Esta conclusão é válida para todos os serviços.

Tabela 3. Frequência aos serviços do ICS

Secretariado ICS						
	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Licenciatura	3	5	7	78	203	296
Mestrado	1	2	11	44	21	79
Doutoramento	0	1	4	17	1	23
Outra situação	0	0	0	2	0	2
Total	4	8	22	141	225	400

Secretariado Departamentos						
	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Licenciatura	7	12	17	79	181	296
Mestrado	7	2	6	30	34	79
Doutoramento	2	0	5	10	5	22

Outra situação	0	0	1	1	0	2
Total	16	14	29	120	220	399

Apoio Técnico/Laboratorial						
	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Licenciatura	6	29	19	74	166	294
Mestrado	8	8	6	22	37	81
Doutoramento	0	1	7	7	7	22
Outra situação	0	0	1	0	1	2
Total	14	38	33	103	211	399

Secretariado Pedagógico (1º e 2º e 3º ciclos)						
	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Licenciatura	2	1	3	54	234	294
Mestrado	1	3	3	30	43	80
Doutoramento	0	1	1	16	5	23
Outra situação	0	0	0	2	0	2
Total	3	5	7	102	282	399

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017.

4.2 Motivos da frequência aos serviços do ICS 2017

A frequência do ICS e o recurso às secretarias explicam-se, principalmente, pela necessidade de contactar professores (4.4% mais de duas vezes por semana, 12.0% uma vez por semana e 23.0% uma a duas vezes por mês). A seguir, surgem a instalação de software, o uso dos laboratórios pedagógicos e a busca de informação sobre horários.

Tabela 4. Motivo pela frequência aos serviços do ICS

Motivo	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca
Contactar professores	4.4%	12.0%	23.0%	38.3%	19.0%
Requisitar material informático/audiovisual	0.7%	5.5%	12.8%	33.9%	43.4%
Instalar software	0%	1.8%	9.5%	50.7%	34.7%
Pedido de informações sobre oferta educativa/candidaturas	0%	4.0%	5.5%	46.7%	40.5%
Assuntos relacionados com horários dos cursos	0%	4.4%	8.8%	43.8%	38.7%
Assuntos relacionados com inscrição em UCs de opção	0%	1.8%	7.7%	44.2%	41.6%
Provas académicas (doutoramento, mestrado e licenciatura)	0.7%	2.9%	9.9%	38.3%	42.3%
Uso dos laboratórios pedagógicos	2.9%	21.2%	11.3%	28.5%	32.%
Assuntos relacionados com estágios curriculares	0.4%	1.8%	4.0%	26.3%	60.9%
Outro: Entrega de equipamentos	-	-	-	-	-

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

- O **Secretariado Pedagógico** é o serviço do ICS **menos vezes** utilizado pelos utilizadores do ICS.
- O **Secretariado ICS** é o serviço do ICS só é procurado **raramente**.
- O **Apoio Técnico/Laboratorial** é o serviço utilizado **mais vezes** pelos/as estudantes em 2017.

5. Apresentação dos resultados sobre a avaliação dos serviços

Os serviços são avaliados com 3.96, o que equivale a adequado, na escala SIADAP.

Os parâmetros que reúnem os valores mais elevados são o “modo atencioso e cortês no atendimento” (valor 4.01) e o “tempo de espera para o atendimento” (valor 4.12).

Tabela 5. Avaliação dos serviços do ICS

Modo atencioso e cortês no atendimento	4.01
Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrônico	4.05
Rigor e precisão na realização das tarefas	3.92
Confidencialidade no tratamento da informação	4.11
Cumprimento dos horários de atendimento	3.96
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	3.95
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	3.82
Organização do local de atendimento	3.99
Média	Adequado 3.98

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

Tabela 6. Avaliação dos serviços do ICS

	Secretariado ICS	Secretariado Departamentos	Apoio Técnico/Laboratorial	Secretariado Pedagógico (1º, 2º e 3º ciclo)
Modo atencioso e cortês no atendimento	3.92	4,19	4.04	3,91
Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrônico	3.80	4.03	4.01	3.71
Rigor e precisão na realização das tarefas	3.79	4.03	4.15	3.71
Confidencialidade no tratamento da informação	4.04	4.22	4.21	4.00
Cumprimento dos horários de atendimento	3.85	4.01	4.12	3.88
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	3.81	4.07	4.17	3.75
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	3.61	4.01	4.00	3.66
Organização do local de atendimento	3.87	4.10	4.01	3.99
Média	3.83	4.08	4.08	3.82

1 = Insuficiente; 2= Necessita desenvolvimento; 3= Bom; 4= Muito Bom; 5= Excelente

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

❖ **Secretariado ICS**

O valor atingido é 3.83, correspondendo a **adequado**, na escala SIADAP.

O parâmetro que reúne os **valores mais elevados**:

- Confidencialidade no tratamento da informação (4.04).

O **parâmetro que reúne o valor mais baixo**:

- Rigor e precisão na realização das tarefas (3.79).

❖ **Secretariado Departamentos**

O valor é 4.08, o que equivale a um desempenho **relevante** na escala do SIADAP.

O parâmetro que reúne o **valor mais elevado**:

- Confidencialidade no tratamento da informação (4.22).

O parâmetro que reúne o **valor mais baixos**:

- Cumprimento dos horários de atendimento (4.01).
- Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a) (4.01).

❖ **Apoio Técnico/Laboratorial**

A avaliação média é **4,08**, equivalente a desempenho **relevante** na escala do SIADAP.

O parâmetro que reúne o **valor mais elevado**:

- Confidencialidade no tratamento da informação (4.21)

O **parâmetro que reúne o valor mais baixo**:

- Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a) (4.00).

❖ **Secretariado Pedagógico (1º e 2º e 3º ciclo)**

O valor é 3,82, equivale a desempenho **adequado**.

O parâmetro que reúne o **valor mais elevado**:

- Confidencialidade no tratamento da informação (4.00).

O **parâmetro que reúne o valor mais baixo**:

- Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro/a funcionário/a” (3,66).

6. Avaliação dos serviços por ciclo de estudos

❖ Estudantes de licenciatura

Os/as estudantes de licenciatura classificaram os serviços com 3,89, correspondendo a um desempenho adequado, na escala do SIADAP. Os/as estudantes de licenciatura apontam o tempo de resposta e a iniciativa e empenho na resolução dos assuntos como parâmetros a melhorar (ver tabela 11).

❖ Estudantes de mestrado

Os estudantes classificaram os serviços do ICS 3.98, desempenho adequado, na escala do SIADAP. A “disponibilidade para resolver problemas, na ausência de funcionário” destaca-se com o valor mais baixo e é assinalado como parâmetro a melhorar. A “confidencialidade no tratamento de informação” é parâmetro que atinge o valor mais elevado (ver tabela 12).

❖ Estudantes de doutoramento

A avaliação dos/as estudantes de doutoramento com os serviços do ICS é de 4, relevante. Não há sugestões de melhoria (ver tabela 13).

7. Sugestões

De forma resumida, as ideias sugeridas por 27 estudantes que responderam a esta questão podem dividir-se em 4 grupos:

1. melhoria dos meios de divulgação da informação (16);
2. infraestruturas do polo de Azurém (9);
3. modo de atendimento (8);
4. infraestruturas em Braga (4).

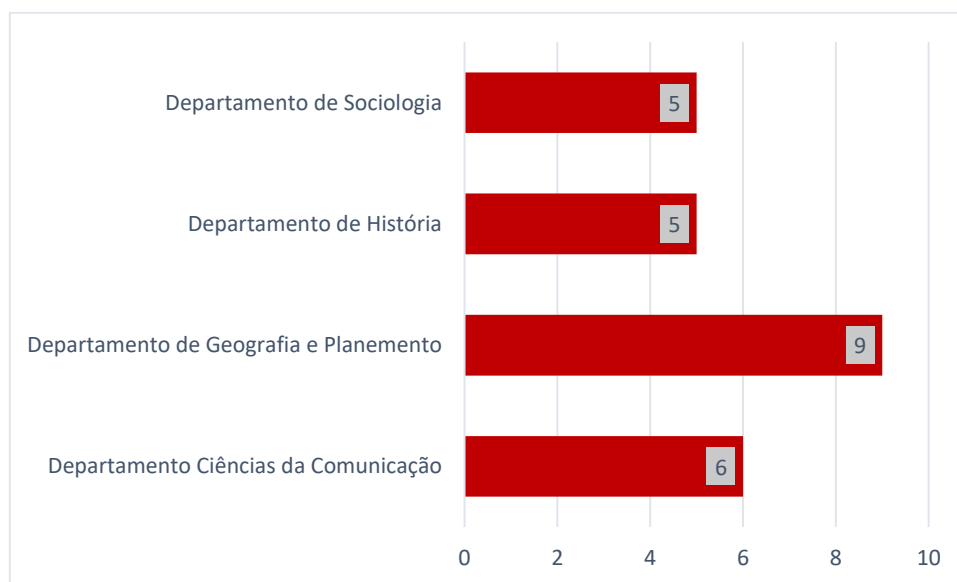
Estes consideram haver falta de informação, sobretudo online, relativa a variados assuntos, tais como: aulas, estágios, estruturas, calendário, defesas de tese e respetivas datas, eventos científicos, mestrados existentes no ICS e serviços do ICS. A ausência de espaços para estudo, como biblioteca, e a impossibilidade de recorrer aos serviços em horário pós-laboral constituem dois pontos de referência.

Parte II - Resultados do questionário – docentes e investigadores (as)

8. Caracterização da população inquirida

A população inquirida corresponde a docentes com vínculo ao ICS, cerca de 25. Foi no departamento de Geografia e Planeamento que foram respondidos em maior número os questionários.

Gráfico 2. Docentes inquiridos por departamento



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

9. Apresentação de resultados sobre a frequência na utilização dos serviços

9.1. Frequência aos serviços

Com exceção do secretariado de departamentos, que é frequentado + 2 vezes por semana e 1 vez por semana pelos quatro departamentos, todos os outros serviços são frequentados 1 a 2 vezes por semana ou raramente.

Tabela 7. Frequência dos docentes aos serviços do ICS

Secretariado ICS						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	1	1	4	0	0	6
Geografia e Planeamento	0	1	3	5	0	9
História	0	1	2	1	0	4
Sociologia	0	1	2	2	0	5
Total	1	4	11	8	0	24
Secretariado Pedagógico						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	0	1	3	2	0	6
Geografia e Planeamento	0	2	2	2	3	9
História	0	2	1	1	0	4
Sociologia	0	0	3	2	0	5
Total	0	5	9	7	3	24
Secretariado Departamentos						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	2	3	0	0	0	5
Geografia e Planeamento	8	1	0	0	0	9
História	1	4	0	0	0	5
Sociologia	1	3	1	0	0	5
Total	12	11	1	0	0	24
Apoio Técnico/ Laboratorial						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	0	1	3	1	0	5
Geografia e Planeamento	1	1	4	3	0	9
História	0	0	1	3	0	4
Sociologia	0	0	2	3	0	5
Total	1	2	10	10	0	23
Secretariado de apoio aos centros						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	0	1	2	3	0	6
Geografia e Planeamento	1	1	1	2	4	9
História	0	1	2	1	0	4
Sociologia	1	1	0	3	0	5
Total	2	4	5	9	4	24

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

9.2. Motivo pela frequência aos serviços do ICS

Os/as docentes inquiridos/as/as afirmam contactar os serviços do ICS, principalmente em situações de provas académicas, procura de salas e de apoio técnico e laboratorial em contexto letivo.

Tabela 8. Motivo de frequência aos serviços do ICS

Motivo	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	total
Recursos Humanos			3	17	4	24
Contabilidade/execução financeira		2	7	12	4	25
Provas académicas			8	16	1	25
Gestão pedagógica		2	9	11	3	25
Gestão de projetos	1	1	4	11	6	23
Infraestruturas (salas e equipamentos)		2	7	15	1	25
Apoio técnico e laboratorial em contexto letivo	1	1	7	14	2	25
Apoio técnico e laboratorial em contexto não letivo	1		3	18	3	25

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

10. Apresentação dos resultados sobre a avaliação aos serviços

Os/as docentes e investigadores(as) inquiridos/as/as avaliam os serviços do ICS em 4.68, desempenho relevante, na escala do SIADAP.

Tabela 9. Avaliação aos serviços do ICS

	Secretariado do ICS	Secretariado Departamentos	Apoio Técnico / Laboratorial	Secretariado de apoio aos Centros	Secretariado Pedagógico (1º, 2º e 3º ciclo)
Modo atencioso e cortês no atendimento	4.95	4.96	4.71	4.39	4.90
Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico	4.80	4.84	4.53	4.29	4.68
Rigor e precisão na realização das tarefas	4.80	4.63	4.42	4.18	4.56
Confidencialidade no tratamento da informação	4.83	4.81	4.81	4.47	4.81
Cumprimento dos horários de atendimento	4.95	4.92	4.68	4.61	4.84
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	4.86	4.83	4.42	4.28	4.84

Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	4.85	4.82	4.33	4.25	4.68
Organização do local de atendimento	4.86	4.88	4.68	4.76	4.95
Média	4.86	4.83	4.57	4.40	4.78

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

- **Secretariado do ICS**, os/as docentes avaliaram com melhor classificação o “modo atencioso e cortês no atendimento” e o “cumprimento dos horários de atendimento”. Há sugestões de melhoria no “tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico” e no “rigor e precisão na realização das tarefas”.
- Quanto ao **secretariado de departamentos**, os/as docentes também avaliam este serviço, maioritariamente, com a classificação **superior a 4, desempenho relevante**. A melhor avaliação recai sobre “o modo atencioso e cortês no atendimento” e como sugestão de melhoria “rigor e precisão na realização das tarefas”.
- O **secretariado pedagógico** recolhe uma avaliação de desempenho **relevante**. Os valores mais baixos correspondem ao “rigor e precisão na realização das tarefas” e o serviço melhor classificado incide sobre “organização do local de atendimento”.
- Os **serviços de apoio técnico/laboratorial** são classificados com valores superiores a 4, desempenho **relevante**. O valor mais elevado refere-se ao parâmetro “confidencialidade no tratamento da informação”. *Há uma indicação de melhoria* para o parâmetro “disponibilidade para resolver problemas, na ausência de funcionário”.
- Sobre o **secretariado de apoio aos centros** recolhe valores superiores a 4, desempenho **relevante**. *Há indicação de melhoria*, nomeadamente no rigor e precisão na realização de tarefas.

A média de satisfação geral é de 4.72.

11. Conclusão

Este relatório consistiu em avaliar os serviços prestados pelos vários componentes que constituem o Instituto de Ciências Sociais (ICS). Os serviços do ICS, foram avaliados desempenho adequado pelos alunos de licenciatura, mestrado ou doutoramento. Os/as docentes, investigadores/as avaliam o desempenho dos serviços do ICS com relevante.

Anexos

Tabela 10. Grau de satisfação - licenciatura

	Secretariado ICS					Apoio técnico/laboratorial					Secretariado departamentos					Secretariado Pedagógico				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Modo atencioso e cortês no atendimento	1,2%	6,2%	34,6%	30,9%	27,2%	0,9%	3,7%	28,7%	32,4%	34,3%	0%	2%	25,7%	30,7%	41,6%	0%	9,5%	38,1%	31%	21,4%
Tempo de resposta às solicitações.	0%	8,2%	30,1%	37%	24,7%	2%	2,9%	29,4%	29,4%	36,3%	0%	6,3%	16,8%	43,2%	33,7%	2,5%	7,5%	40%	32,5%	17,5%
Rigor e precisão na realização das tarefas	0%	6,9%	33,3%	37,5%	22,2%	0%	3%	21%	37%	39%	0%	3,2%	24,7%	37,5%	36,9%	0%	10,3%	38,5%	38,5%	12,8%
Confidencialidade no tratamento da informação	1,4%	2,8%	33,3%	27,8%	34,7%	1,1%	2,1%	22,1%	32,6%	42,1%	1,1%	1,1%	20,9%	33%	44%	2,7%	10,8%	21,6%	35,1%	29,7%
Cumprimento dos horários de atendimento	1,3%	7,9%	36,8%	27,6%	26,3%	1%	2,9%	24,3%	34%	37,9%	1,1%	1,1%	20,9%	33%	44%	2,5%	5%	37,5%	32,5%	22,5%
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	0%	8%	33,3%	33,3%	25,3%	0%	0%	23,2%	39,4%	37,4%	0%	4,3%	22,3%	31,9%	41,5%	0%	2,6%	41%	28,2%	28,2%
Disponibilidade para resolver problemas.	0%	8%	36%	33,3%	22,7%	1,1%	4,3%	22,6%	41,9%	30,1%	2,1%	1,1%	20,2%	38,3%	38,3%	0%	7,7%	38,5%	35,9%	17,9%
Organização do local de atendimento	2,7%	6,7%	30,7%	30,7%	29,3%	1%	6,9%	23,5%	36,3%	32,4%	1%	4,2%	21,9%	35,4%	37,5%	0%	2,6%	35,9%	30,8%	30,8%

1 = Insuficiente; 2= Necessita desenvolvimento; 3= Bom; 4= Muito Bom; 5= Excelente

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

Tabela 11. Grau de satisfação - mestrado

	Secretariado ICS					Apoio técnico/laboratorial					Secretariado departamentos					Secretariado Pedagógico				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Modo atencioso e cortês no atendimento	1,9%	3,8%	28,3%	32,1%	34%	0%	3%	18,2%	33,3%	55,6%	0%	2,6%	13,2%	39,5%	44,7%	0%	0%	15,4%	53,8%	30,8%
Tempo de resposta às solicitações.	2%	10%	34%	26%	28%	0%	9,1%	9,1%	33,3%	48,5%	0%	7,9%	23,7%	36,8%	31,6%	4,2%	8,3%	16,7%	45,8%	25%
Rigor e precisão na realização das tarefas	3,9%	3,9%	33,3%	41,2%	17,6%	0%	3%	15,2%	39,4%	42,4%	2,6%	2,6%	23,7%	42,1%	28,9%	0%	8,3%	20,8%	54,2%	16,7%
Confidencialidade no tratamento da informação	0%	2,1%	22,9%	43,8%	31,3%	0%	0%	12,1%	39,4%	48,5%	0%	2,7%	16,2%	37,8%	43,2%	0%	0%	17,4%	47,8%	34,8%
Cumprimento dos horários de atendimento	2%	3,9%	25,5%	39,2%	29,4%	3%	0%	12,1%	39,4%	45,5%	0%	2,7%	16,2%	37,8%	43,2%	0%	4,2%	16,7%	50%	29,2%
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	3,8%	7,7%	26,9%	34,6%	26,9%	0%	6,1%	12,1%	30,3%	51,5%	2,6%	7,9%	18,4%	31,6%	39,5%	4,2%	2,8%	16,7%	37,5%	20,8%
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	5,8%	11,5%	40,4%	26,9%	15,4%	0%	6,1%	24,2%	33,3%	36,4%	0%	7,9%	34,2%	31,6%	26,3%	0%	20,8%	29,2%	29,2%	20,8%
Organização do local de atendimento	4%	4%	22%	44%	26%	0%	3%	15,2%	39,4%	42,4%	0%	0%	16,2%	43,2%	37,8%	0%	0%	21,7%	52,2%	26,1%

1 = Insuficiente; 2= Necessita desenvolvimento; 3= Bom; 4= Muito Bom; 5= Excelente

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017

Tabela 12. Grau de satisfação - doutoramento

	Secretariado ICS					Apoio técnico/laboratorial					Secretariado departamentos					Secretariado Pedagógico				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Modo atencioso e cortês no atendimento	0%	0%	16,7%	16,7%	66,7%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	15,4%	23,1%	61,5%	0%	0%	18,2%	27,3%	54,5%
Tempo de resposta às solicitações.	0%	5,9%	17,6%	23,5%	52,9%	0%	11,1%	22,2%	22,2%	44,4%	0%	7,7%	7,7%	23,1%	61,5%	0%	10%	10%	30%	50%
Rigor e precisão na realização das tarefas	0%	0%	6,7%	40%	53,3%	0%	0%	12,5%	50%	37,5%	0%	0%	25%	25%	50%	0%	0%	11,1%	44,4%	44,4%
Confidencialidade no tratamento da informação	0%	0%	7,1%	14,3%	78,6%	0%	0%	12,5%	12,5%	75%	0%	0%	9,1%	18,2%	72,7%	0%	0%	12,5%	12,5%	75%
Cumprimento dos horários de atendimento	0%	6,7%	6,7%	20%	66,7%	0%	0%	12,5%	25%	62,5%	0%	0%	25%	16,7%	58,3%	0%	0%	22,2%	22,2%	55,6%
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	0%	0%	12,5%	37,5%	50%	0%	11,1%	11,1%	33,3%	44,4%	0%	7,7%	23,1%	15,4%	53,8%	0%	0%	27,3%	36,4%	36,4%
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	6,3%	6,3%	12,5%	31,3%	43,8%	0%	0%	11,1%	44,4%	44,4%	9,1%	0%	18,2%	27,3%	45,5%	0%	0%	22,2%	33,3%	44,4%
Organização do local de atendimento	0%	0%	7,7%	23,1%	69,2%	0%	0%	25%	25%	50%	0%	0%	18,2%	9,1%	72,7%	0%	0%	25%	12,5%	62,5%

1 = Insuficiente; 2= Necessita desenvolvimento; 3= Bom; 4= Muito Bom; 5= Excelente

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2017