



UNIVERSIDADE DO MINHO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

**RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS
SERVIÇOS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**

JANEIRO DE 2017

Índice

I.	Introdução	5
II.	Metodologia	6
III.	Satisfação geral com os serviços	9
3.1	Serviços administrativos	12
3.2	Serviços técnicos	13
3.3	Serviços administrativos e serviços técnicos	13
IV.	Satisfação com os serviços por tipo de utente/utilizador	15
4.1	Alunos de Licenciatura	15
4.1.1	Serviços administrativos	15
4.1.2	Serviços técnicos	17
4.1.3	Serviços técnicos e administrativos	18
4.2	Alunos de mestrado/doutoramento	20
4.2.1	Serviços administrativos	20
4.2.2	Serviços técnicos	21
4.2.3	Serviços técnicos e administrativos	22
4.3	Docentes/investigadores/Outros	23
4.3.1	Serviços administrativos	23
4.3.2	Serviços técnicos	24
4.3.3	Serviços técnicos e administrativos	24
V.	Sugestões para melhoria nos serviços	26
VI.	Conclusão	27

Índice de Quadros

Quadro 1: Inquiridos por perfil	7
Quadro 2: Serviços utilizados pelos inquiridos.....	8
Quadro 3: Satisfação geral dos inquiridos com os serviços do ICS.....	10
Quadro 4: Satisfação geral dos utentes com os serviços (%).....	11
Quadro 5: Satisfação com os serviços administrativos	12
Quadro 6: Satisfação com os serviços técnicos.....	13
Quadro 7: Satisfação com os serviços administrativos e serviços técnicos.....	14
Quadro 8: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos	15
Quadro 9: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos (%).....	16
Quadro 10: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços técnicos.....	17
Quadro 11: Satisfação dos alunos de licenciatura com os serviços técnicos (%).....	18
Quadro 12: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos e os serviços técnicos.....	19
Quadro 13: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento inquiridos com os serviços administrativos	20
Quadro 14: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento com os serviços administrativos (%).....	21
Quadro 15: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento inquiridos com os serviços administrativos e com os serviços técnicos.....	22
Quadro 16: Satisfação dos docentes/investigadores inquiridos com os Serviços Administrativos.....	23
Quadro 17: Satisfação dos docentes/investigadores/outros inquiridos com os serviços administrativos (%).....	24
Quadro 18: Satisfação dos docentes/investigadores/outros inquiridos com os serviços administrativos e com os serviços técnicos.....	25

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Inquiridos por perfil	7
Gráfico 2: Serviços utilizados pelos inquiridos.....	8
Gráfico 3: Satisfação geral dos inquiridos com os serviços do ICS.....	10
Gráfico 4: Satisfação geral dos utentes com os serviços	11
Gráfico 6: Satisfação com os serviços técnicos.....	13
Gráfico 7: Média de satisfação com os serviços administrativos e serviços técnicos.....	14
Gráfico 8: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos	16
Gráfico 9: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços técnicos.....	17
Gráfico 10: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos e os serviços técnicos	19
Gráfico 11: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento inquiridos com os serviços administrativos	21
Gráfico 12: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento inquiridos com os serviços administrativos e com os serviços técnicos.....	22
Gráfico 13: Satisfação dos docentes/investigadores inquiridos com os Serviços Administrativos..	23
Gráfico 14: Satisfação dos docentes/investigadores/outros inquiridos com os serviços administrativos e com os serviços técnicos.....	25
Gráfico 15: Sugestões dos utentes para a melhoria dos serviços	26

I. Introdução

O presente relatório (2016) 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) / Estrutura Comum de Avaliação.

Apresentamos, a seguir, os dados detalhados provenientes da análise das respostas obtidas junto dos utilizadores dos serviços do ICS.

De modo geral, os níveis de satisfação de alunos e docentes são elevados, sendo de destacar algumas sugestões de melhoria com relevo para eventuais intervenções futuras.

II. Metodologia

O questionário foi preenchido nos dias 5,6,7,8,9,12,13,14,15 e 16 de dezembro, de 2016 nas instalações do ICS. Fazem parte da amostra alunos(as) de licenciatura, mestrado e doutoramento, bem como docentes e investigadores(as) e, ainda, outros utilizadores do ICS.

A amostra foi constituída de modo acidental, contemplando vários dias da semana e vários períodos do dia e envolveu 332 utentes do ICS, de um universo de 1323 utilizadores(as).

O questionário foi aplicado aos utilizadores dos serviços na entrada/saída dos edifícios em Braga e Guimarães. Cada utilizador(a) recebeu o questionário e entregou-o, depois de preenchido, no mesmo momento em que foi entregue. No caso dos docentes, os questionários foram deixados nos respetivos cacifos, tendo sido pedida a devolução dos mesmos através do depósito numa **caixa de sugestões** que se encontrava à entrada do edifício do ICS. Todo o processo de preenchimento foi anónimo.

Ficha técnica dos dados do questionário

Universo	1323*
Utentes	Alunos de licenciatura, mestrado e doutoramento, docentes e investigadores e outros utilizadores dos serviços do ICS
Unidade de Análise	Utilizadores dos serviços do ICS
Indicador de Medida	Grau de satisfação dos utentes
Instrumento	Questionário-modelo adaptado da CAF
Método de Recolha de Dados	Aplicação do questionário aos utentes do ICS que se deslocam aos serviços do Instituto
Amostra	332
Representatividade da Amostra	25.09%

*Dados referentes ao período entre 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15 e 16 de dezembro 2016 e compreendem os alunos de licenciatura, mestrado ou doutoramento, docentes e investigadores e outros utilizadores.

A maioria dos inquiridos integra alunos de licenciatura (52,1%), seguida dos alunos de mestrado (33,1 %), alunos de doutoramento (5,1%), docentes/investigadores (9,1%) e outros (0,6%).

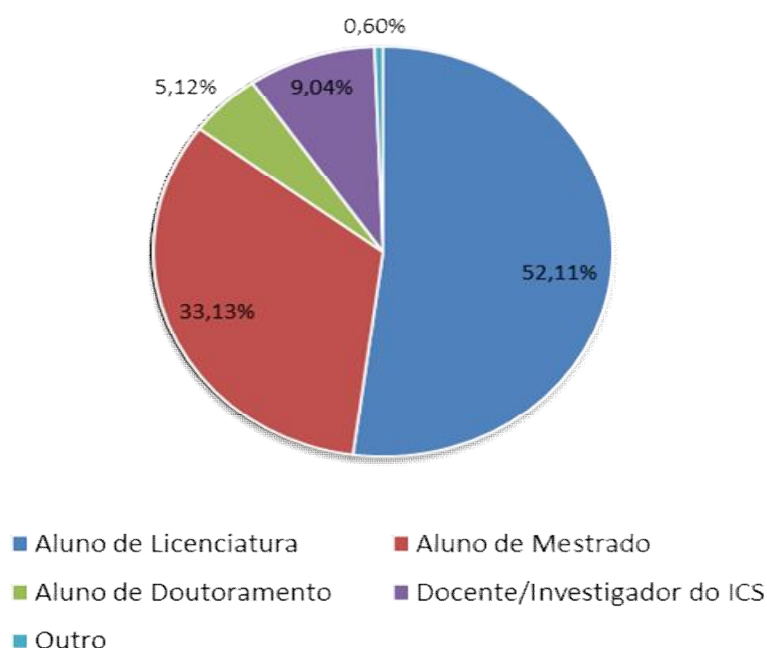
Os resultados são apresentados ao longo do relatório, usando os valores da média obtida em cada parâmetro.

Quadro 1: Inquiridos por perfil

Utilizadores Inquiridos	Fi	Fri %
Aluno de Licenciatura	173	52.11 %
Aluno de Mestrado	110	33.13 %
Aluno de Doutoramento	17	5.12 %
Docente/Investigador do ICS	30	9.04 %
Outro	2	0.60 %
Total	332	100,0 %

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 1: Inquiridos por perfil



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Os serviços apreciados neste questionário foram divididos em dois tipos:

- Serviços administrativos (secretaria/atendimento geral);
- Serviços técnicos (apoio laboratorial, informático ou à investigação).

Os dados podem ser visualizados no quadro 2 (abaixo), tendo em atenção que muitos dos inquiridos usam ambos os serviços e, outros, apenas um.

Aos serviços administrativos (secretaria/atendimento geral) recorreram 55,4% dos indivíduos inquiridos.

Aos serviços técnicos (apoio laboratorial, informático ou à investigação) recorreram 12,4% dos inquiridos.

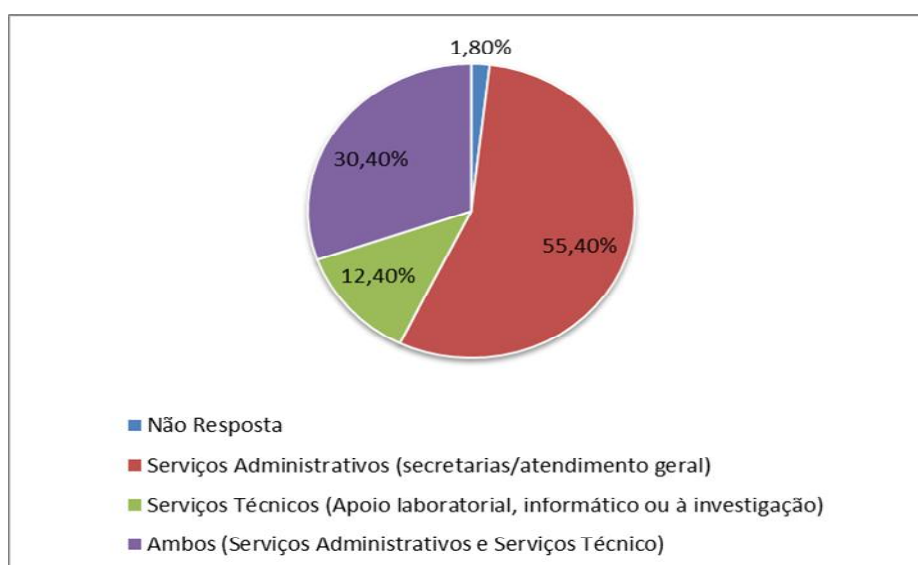
Do total de inquiridos, 30,4% assinalaram ter utilizado ambos os serviços.

Quadro 2: Serviços utilizados pelos inquiridos

Serviços	Fi	Fri %
Não resposta	6	1,8%
Serviços Administrativos (secretarias/atendimento geral)	184	55,4%
Serviços Técnicos (Apoio laboratorial, informático ou à investigação)	41	12,4%
Ambos (Serviços Administrativos e Serviços Técnico)	101	30,4%
Total	332	100 %

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 2: Serviços utilizados pelos inquiridos



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

III. Satisfação geral com os serviços

O objetivo final desta análise consiste na avaliação do nível de satisfação dos utentes do ICS relativamente aos serviços administrativos e/ou técnicos prestados deste Instituto.

A satisfação dos utentes poderá variar de acordo com o perfil do utilizador e o serviço a que se refere. Neste sentido, é necessário proceder ao estreitamento da análise dos dados através de uma avaliação dos níveis de satisfação gerais e dos níveis de satisfação individuais.

Importa considerar os parâmetros dos serviços avaliados, para entender, na globalidade, o estudo efetuado.

Os parâmetros submetidos à avaliação foram:

- O modo atencioso e cortês no atendimento;
- O tempo de resposta às solicitações;
- O rigor e eficácia na realização das tarefas;
- O tempo de espera para o atendimento;
- A realização do compromisso de não discriminação dos utentes;
- O cumprimento dos horários de atendimento ao público;
- A iniciativa e empenho na resolução dos assuntos;
- A organização do local de trabalho.

O quadro 3 apresenta o nível de satisfação geral dos utilizadores com os serviços do ICS, Utiliza-se, para o efeito, o valor da média em cada um dos parâmetros.

Os parâmetros com os quais os utentes se sentem mais satisfeitos são a “realização do compromisso de não discriminação dos utentes” (4,28), o “modo atencioso e cortês no atendimento” (4,27) e a “organização do local de trabalho” (4,23).

Os parâmetros que assinalam um grau de satisfação mais baixo são o “tempo de resposta às solicitações” (3,92) e o “tempo de espera para o atendimento” (3,86).

Quadro 3: Satisfação geral dos inquiridos com os serviços do ICS

<i>Satisfação com os serviços do ICS (Administrativos e técnicos)</i>	<i>N</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>NR-I*</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	331	4,27	0,768	1	5	1
Tempo de resposta às solicitações	332	3,92	0,813	1	5	0
Rigor e Eficácia na realização de tarefas	331	4,10	0,728	1	5	1
Tempo de Espera para o atendimento	331	3,86	0,979	1	5	1
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	329	4,28	0,792	1	5	3
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	328	4,10	0,833	1	5	4
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	331	4,11	0,794	1	5	1
Organização do local de trabalho	332	4,23	0,782	1	5	0
Média Global		4,11	0,811			

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

*NR-Não Responde; I-Inválida

Gráfico 3: Satisfação geral dos inquiridos com os serviços do ICS

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

No quadro 4 (abaixo) apresentam-se os níveis de satisfação dos utentes com os serviços em análise.

A maioria dos inquiridos considerou o nível dos serviços **bom**, em todos os parâmetros avaliados.

Destaque-se a classificação de **bom** atribuída às seguintes dimensões:

- Rigor e eficácia na realização de tarefas (54.5%);
- Tempo de resposta às solicitações (53.0%);
- Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos (47.0%)

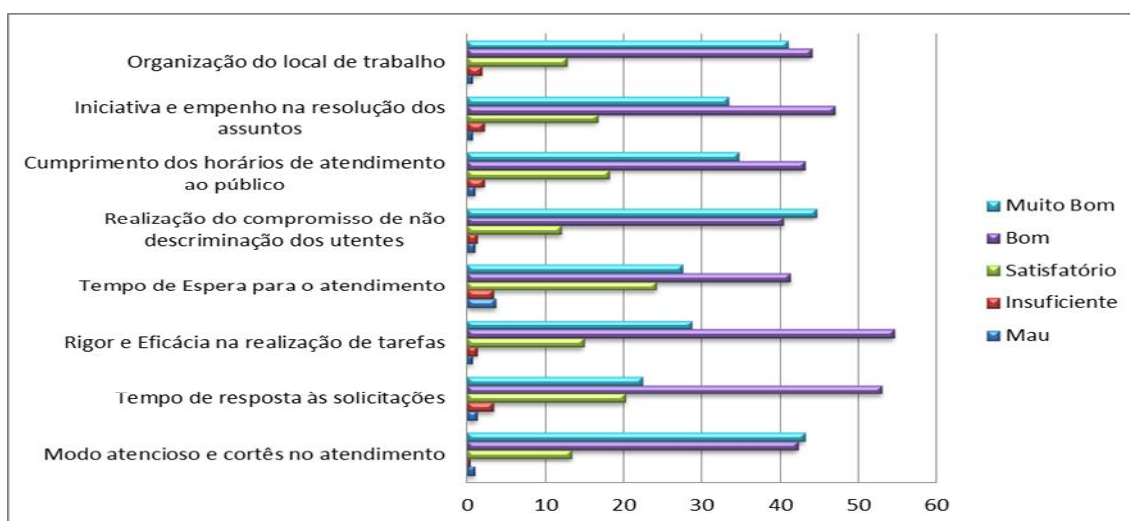
Quadro 4: Satisfação geral dos utentes com os serviços (%)

	<i>Mau</i>	<i>Insuficiente</i>	<i>Satisfatório</i>	<i>Bom</i>	<i>Muito Bom</i>	<i>NR-I*</i>	<i>Total</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	0,9	0,3	13,3	42,1	43,1	0,3-0	100
Tempo de resposta às solicitações	1,2	3,3	20,2	53,0	22,3	0-0	100
Rigor e Eficácia na realização de tarefas	0,6	1,2	14,8	54,5	28,6	0,3-0	100
Tempo de Espera para o atendimento	3,6	3,3	24,1	41,3	27,4	0,3-0	100
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	0,9	1,2	12,0	40,4	44,6	0,9-0	100
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	0,9	2,1	18,1	43,1	34,6	0,3-0,9	100
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	0,6	2,1	16,6	47,0	33,4	0-0,3	100
Organização do local de trabalho	0,6	1,8	12,7	44,0	41,0	0	100

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

NR-Não Responde; I-Inálido

Gráfico 4: Satisfação geral dos utentes com os serviços



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

3.1 Serviços administrativos

No quadro 5 (abaixo) apresenta-se a média dos níveis de satisfação dos inquiridos relativamente aos serviços administrativos (secretaria/atendimento geral), situada entre os valores 3,73 e os 4,20.

Todos os parâmetros em análise estão situados no nível 4 do objetivo de “responsabilidade partilhada”, o que revela o cumprimento do mesmo, na sua totalidade.

Quadro 5: Satisfação com os serviços administrativos

<i>Satisfação com os serviços Administrativos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	182	4,16	0,78	1	5
Tempo de resposta às solicitações	182	3,77	0,88	1	5
Rigor e eficácia na realização de tarefas	182	4,01	0,77	1	5
Tempo de espera para o atendimento	182	3,73	1,06	1	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	182	4,20	0,84	1	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	182	3,93	0,88	1	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	182	3,98	0,86	1	5
Organização do local de trabalho	182	4,13	0,81	1	5
Média Global		4	0,86		

*2 casos não resposta/inválido

Fonte: questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 5: Satisfação com os serviços administrativos



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do IC

3.2 Serviços técnicos

No que respeita à satisfação dos utentes inquiridos com os serviços técnicos (apoio laboratorial, informático ou à investigação), o valor da média dos níveis de satisfação com os serviços técnicos é aproximadamente 4.

A “realização do compromisso de não discriminação” e a “organização do local de trabalho” apresentam os valores mais elevados (4,10).

O “tempo de espera” atinge o valor mais baixo (3,79).

Todos os parâmetros cumpriram o objetivo de “responsabilidade partilhada”.

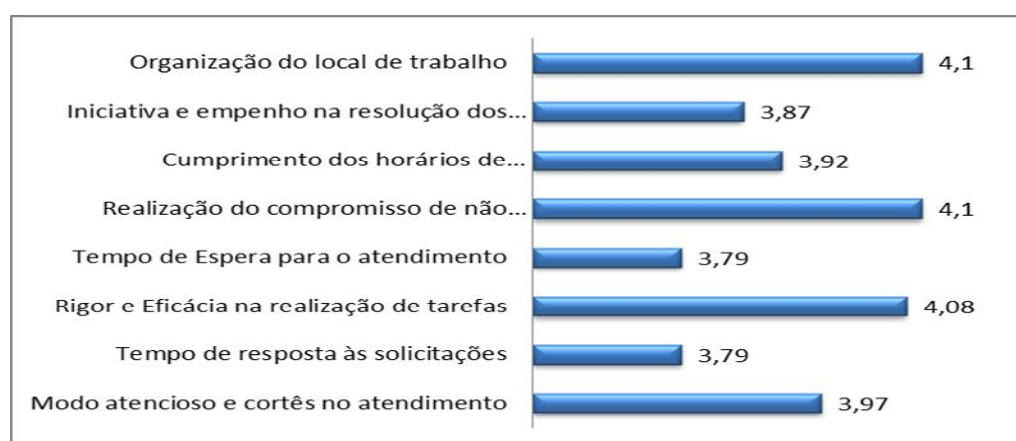
Quadro 6: Satisfação com os serviços técnicos

<i>Satisfação com os Serviços Técnicos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	39	3,97	0,67	3	5
Tempo de resposta às solicitações	39	3,79	0,57	3	5
Rigor e Eficácia na realização de tarefas	39	4,08	0,53	3	5
Tempo de Espera para o atendimento	39	3,79	0,66	3	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	39	4,10	0,72	2	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	39	3,92	0,74	2	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	39	3,87	0,62	3	5
Organização do local de trabalho	39	4,10	0,72	2	5
Média Global		3,95	0,65		

*2 casos não resposta/inválidos

Fonte: questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 6: Satisfação com os serviços técnicos



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

3.3 Serviços administrativos e serviços técnicos

Quando a análise versa sobre a satisfação em relação a ambos os serviços, a média global é superior a 4 (ver quadro 7):

O “modo atencioso e cortês no atendimento” apresenta o valor mais elevado (4,62).

O “tempo de espera para o atendimento” recolhe o valor mais baixo (4,19)

Todos os parâmetros avaliados cumpriram o objetivo de responsabilidade partilhada.

Quadro 7: Satisfação com os serviços administrativos e serviços técnicos

<i>Satisfação com os Serviços Administrativos e Técnicos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	97	4,62	0,59	3	5
Tempo de resposta às solicitações	97	4,25	0,66	2	5
Rigor e eficácia na realização de tarefas	97	4,31	0,64	3	5
Tempo de espera para o atendimento	97	4,19	0,81	1	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	97	4,53	0,63	3	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	97	4,49	0,63	3	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	97	4,45	0,60	3	5
Organização do local de trabalho	97	4,48	0,65	3	5
Média Global		4.42	0.65		

*4 casos não resposta/inválido

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 7: Média de satisfação com os serviços administrativos e serviços técnicos



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

IV. Satisfação com os serviços por tipo de utente/utilizador

Tal como explicitado na metodologia, existem quatro tipos, ou perfis, de utilizadores dos serviços do ICS: os alunos de licenciatura, os alunos de mestrado/doutoramento, os docentes/investigadores do ICS e o utilizador não especificado. Procedeu-se à análise descritiva dos resultados da satisfação dos utentes com os serviços, tendo em consideração o perfil de utilizador e o(s) serviço(s) ao(s) qual(ais) recorreram.

4.1 Alunos de Licenciatura

4.1.1 Serviços administrativos

No quadro 8, encontram-se expostas os valores das médias que permitem perceber o nível de satisfação dos alunos de licenciatura com os serviços administrativos. Os alunos classificaram estes serviços com uma média geral que atinge 3,88 pontos. O “tempo de resposta às solicitações” (3,59) e o “tempo de espera para o atendimento” (3,61) destacam-se pelos valores mais baixos. Os parâmetros “iniciativa e empenho na resolução dos assuntos” e “cumprimento dos horários de atendimento” apresentam médias próximas do valor 4. A “organização do local de trabalho” e o “modo atencioso e cortês no atendimento” atingem os valores mais elevados (4,05 e 4,12, respetivamente).

Quadro 8: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos

<i>Satisfação dos alunos de licenciatura com os serviços Administrativos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	83	4,12	0,76	1	5
Tempo de resposta às solicitações	83	3,59	0,86	1	5
Rigor e eficácia na realização de tarefas	83	3,94	0,69	1	5
Tempo de espera para o atendimento	83	3,61	0,97	1	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	83	4,04	0,83	1	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	83	3,81	0,86	1	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	83	3,86	0,78	1	5
Organização do local de trabalho	83	4,05	0,79	1	5
Média Global		3,88	0,81		

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 8: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

No que respeita à satisfação dos alunos de licenciatura com os serviços administrativos (secretaria/atendimento geral), os valores (quadro 9, abaixo) revelam que a maioria dos parâmetros surge classificada com **bom**. De salientar que o parâmetro “rigor e eficácia na realização de tarefas” foi classificado como **bom ou muito bom**, pela maioria dos inquiridos (66.7% e 15, 5%, respetivamente).

Quadro 9: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos (%)

	<i>Mau</i>	<i>Insuficiente</i>	<i>Satisfatório</i>	<i>Bom</i>	<i>Muito Bom</i>	<i>Total</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	1.2	0.0	16.7	51.2	31.0	100
Tempo de resposta às solicitações	3.6	4.8	28.6	54.8	8.3	100
Rigor e eficácia na realização de tarefas	1.2	1.2	15.5	66.7	15.5	100
Tempo de espera para o atendimento	4.8	4.8	29.8	45.2	15.5	100
Realização do compromisso da não discriminação dos utentes	1.2	1.2	21.4	45.2	31.0	100
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	2.4	2.4	26.5	49.4	19.3	100
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	1.2	1.2	27.7	50.6	19.3	100
Organização do local de trabalho	2.4	0.0	14.3	57.1	26.2	100

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

4.1.2 Serviços técnicos

No que concerne à avaliação dos alunos de licenciatura relativamente aos serviços técnicos (apoio laboratorial, informático ou à investigação), a média situa-se entre 3,76 e 4,08, em todos os parâmetros. Tal significa que estes serviços cumpriram o objetivo, sendo que a média de satisfação situa-se no nível três da responsabilidade partilhada.

A “realização do compromisso de não discriminação” e a “organização do local de trabalho” obtêm a média de avaliação mais elevada, com 4,08. O “tempo de espera para o atendimento” e o “tempo de resposta às solicitações” obtêm a média de satisfação mais baixa: 3,76.

Quadro 10: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços técnicos

<i>Satisfação dos alunos de licenciatura com os serviços Técnicos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	37	3,95	0,66	3	5
Tempo de resposta às solicitações	37	3,76	0,55	3	5
Rigor e eficácia na realização de tarefas	37	4,05	0,52	3	5
Tempo de espera para o atendimento	37	3,76	0,64	3	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	37	4,08	0,72	2	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	37	3,89	0,74	2	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	37	3,84	0,60	3	5
Organização do local de trabalho	37	4,08	0,72	2	5
Média Global		3,92	0,64		

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 9: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços técnicos



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Os alunos de licenciatura avaliaram os serviços técnicos (apoio laboratorial, informático e ou à investigação) com **bom**.

Os parâmetros “tempos de resposta às solicitações” e o “rigor e eficácia na realização de tarefas” foram classificados igualmente, com **bom**, pela maioria dos inquiridos (64,1% e 69.2%, respetivamente).

Quadro 1 I: Satisfação dos alunos de licenciatura com os serviços técnicos (%)

	<i>Mau</i>	<i>Insuficiente</i>	<i>Satisfatório</i>	<i>Bom</i>	<i>Muito Bom</i>	<i>Total</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	2.6	0.0	23.7	55.3	18.4	100
Tempo de resposta às solicitações	0.0	2.6	28.2	64,1	5.1	100
Rigor e eficácia na realização de tarefas	0.0	2.6	12.8	69.2	15.4	100
Tempo de espera para o atendimento	2.6	0.0	35.9	51.3	10,3	100
Realização do compromisso de não Discriminação dos utentes	0	2.6	12.8	53.8	30.8	100
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	0.0	2.6	23.7	55.3	18.4	100
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	0.0	0.0	28.2	59.0	12.8	100
Organização do local de trabalho	0.0	2.6	15.4	53.8	28.2	100

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

4.1.3 Serviços técnicos e administrativos

A avaliação dos alunos de licenciatura relativamente serviços aos administrativos e aos serviços técnicos (considerados em conjunto) revela valores médios situados entre 3,94 e 4,43, em todos os parâmetros.

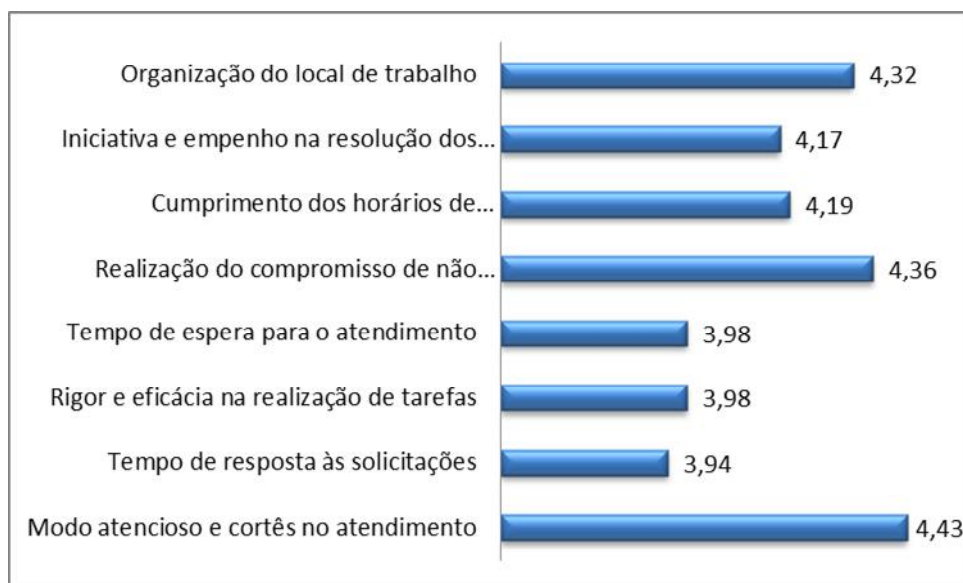
Tal resultado significa que estes serviços cumpriram o objetivo, pois a média de satisfação situa-se no nível quatro da responsabilidade partilhada.

O “modo atencioso e cortês no atendimento” (4,43) obtém a média de satisfação mais elevada, enquanto o “tempo de resposta às solicitações”, a mais baixa (3,94).

Quadro 12: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos e os serviços técnicos

<i>Satisfação dos alunos de licenciatura com os Serviços Administrativos e os Serviços Técnicos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	47	4,43	0,68	3	5
Tempo de resposta às solicitações	47	3,94	0,67	2	5
Rigor e eficácia na realização de tarefas	47	3,98	0,57	3	5
Tempo de espera para o atendimento	47	3,98	0,92	1	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	47	4,36	0,71	3	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	47	4,19	0,65	3	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	47	4,17	0,60	3	5
Organização do local de trabalho	47	4,32	0,73	3	5
Média Global		4.17	0.69		

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 10: Satisfação dos alunos de licenciatura inquiridos com os serviços administrativos e os serviços técnicos

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

4.2 Alunos de mestrado/doutoramento

4.2.1 Serviços administrativos

Relativamente à satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento com os Serviços Administrativos (Secretaria/Atendimento Geral), a grande parte dos parâmetros avaliados recolhe uma classificação de 4. Os parâmetros que obtêm uma classificação superior a 4 são o “modo atencioso e cortês no atendimento” (4,10), a “realização do compromisso de não discriminação dos utentes” (4,26) e a “organização do local de trabalho” (4,15).

Quadro 13: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento inquiridos com os serviços administrativos

<i>Média de satisfação dos mestrados/doutoramentos com os serviços Administrativos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	86	4,10	0,79	1	5
Tempo de resposta às solicitações	86	3,81	0,82	1	5
Rigor e eficácia na realização de tarefas	86	3,97	0,79	1	5
Tempo de espera para o atendimento	86	3,69	1,13	1	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	86	4,26	0,86	1	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	86	3,91	0,88	1	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	86	4,00	0,89	1	5
Organização do local de trabalho	86	4,15	0,83	2	5
Média Global		4,00	0,87		

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

De acordo com as médias assinaladas no quadro 14 (abaixo), o nível de satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento com os serviços administrativos é **bom**. Os parâmetros que apresentam os valores mais elevados são os que se referem ao “tempo de resposta às solicitações” (54%) e ao “rigor e eficácia na realização de tarefas” (50,6%). O parâmetro que mostra um resultado mais baixo é o de “tempo de espera para o atendimento” (37,9%).

Quadro 14: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento com os serviços administrativos (%)

	<i>Mau</i>	<i>Insuficiente</i>	<i>Satisfatório</i>	<i>Bom</i>	<i>Muito Bom</i>	<i>Total</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	1.1	1.1	16.1	48.3	33.3	100
Tempo de resposta às solicitações	1.1	4.6	23.0	54.0	17.2	100
Rigor e eficácia na realização de tarefas	1.1	1.1	21.8	50.6	25.3	100
Tempo de espera para o atendimento	6.9	5.7	24.1	37.9	25.3	100
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	2.3	1.2	9.3	43.0	44.2	100
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	1.1	4.6	21.8	46.0	26.4	100
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	1.1	5.7	14.9	48.3	29.9	100
Organização do local de trabalho	0.0	4.6	13.8	42.5	39.1	100

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 11: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento inquiridos com os serviços administrativos

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

4.2.2 Serviços técnicos

Visto existir uma única resposta nesta área, os resultados não são estatisticamente significativos.

4.2.3 Serviços técnicos e administrativos

O valor da média relativa á avaliação dos alunos de mestrado/doutoramento, em relação aos serviços administrativos e aos serviços técnicos, encontra-se, em grande parte, acima do valor 4. Tal resultado significa que estes serviços cumpriram o objetivo, pois a maioria das avaliações se situam no **bom**. O “modo atencioso e cortês no atendimento” (4,74), a “iniciativa e empenho na resolução dos assuntos” (4,74) e o “cumprimento dos horários de atendimento ao público” (4,71) registam as médias mais elevadas. Os parâmetros “tempo de resposta às solicitações” e “tempo de espera para o atendimento”, recolhem valores mais baixos, porém mantêm-se acima dos 4 valores.

Quadro 15: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento inquiridos com os serviços administrativos e com os serviços técnicos

<i>Média de satisfação dos mestrados/doutoramentos com os serviços Administrativos e os serviços Técnicos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	35	4,74	0,44	4	5
Tempo de resposta às solicitações	35	4,49	0,51	4	5
Rigor e Eficácia na realização de tarefas	35	4,57	0,56	3	5
Tempo de Espera para o atendimento	35	4,31	0,68	3	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	35	4,66	0,54	3	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	35	4,71	0,52	3	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	35	4,74	0,44	4	5
Organização do local de trabalho	35	4,60	0,55	3	5
Média Global		4,61	0,53		

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 12: Satisfação dos alunos de mestrado/doutoramento inquiridos com os serviços administrativos e com os serviços técnicos



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

4.3 Docentes/investigadores/Outros

4.3.1 Serviços administrativos

Os docentes e investigadores avaliam muito positivamente os serviços administrativos (secretaria/atendimento geral) (ver quadro 16, abaixo). Todos os parâmetros avaliados recolhem uma classificação positiva, superior a 4.

Os parâmetros com médias mais elevadas são a “realização do compromisso e de não discriminação dos utentes” e o “cumprimento dos horários de atendimento ao público”, ambos com uma média de 4,85. O parâmetro com menor média diz respeito à “organização do local de trabalho” (4,54).

Quadro 16: Satisfação dos docentes/investigadores inquiridos com os Serviços Administrativos

<i>Média de satisfação dos mestrados/doutoramentos com os serviços Administrativos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	13	4,77	0,60	3	5
Tempo de resposta às solicitações	13	4,69	0,86	2	5
Rigor e eficácia na realização de tarefas	13	4,77	0,83	2	5
Tempo de espera para o atendimento	13	4,77	0,60	3	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	13	4,85	0,38	4	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	13	4,85	0,56	3	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	13	4,69	0,86	2	5
Organização do local de trabalho	13	4,54	0,66	3	5
Média Global		4,74	0,67		

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 13: Satisfação dos docentes/investigadores inquiridos com os Serviços Administrativos



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Observando mais detalhadamente a avaliação feita pelos docentes/investigadores aos serviços administrativos (secretaria/atendimento geral), regista-se que os parâmetros foram todos classificados com um desempenho **muito bom**. Os parâmetros que apresentam a avaliação mais elevada são “Cumprimento dos horários de atendimento ao público” e “rigor e eficácia na realização de tarefas” (88,9). O valor mais baixo refere-se à “organização do local de trabalho” (61,5%).

Quadro 17: Satisfação dos docentes/investigadores/outros inquiridos com os serviços administrativos (%)

	<i>Insuficiente</i>	<i>Satisfatório</i>	<i>Bom</i>	<i>Muito Bom</i>	<i>Total</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	0.0	7.7	7.7	84.6	100
Tempo de resposta às solicitações	7.7	0.0	7.7	84.6	100
Rigor e Eficácia na realização de tarefas	7.7	0.0	0.0	92.3	100
Tempo de Espera para o atendimento	0.0	7.7	7.7	84.6	100
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	0.0	0.0	15.4	84.6	100
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	0.0	7.7	0.0	92.3	100
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	7.7	0.0	7.7	84.6	100
Organização do local de trabalho	0.0	7.7	30.8	61.5	100

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

4.3.2 Serviços técnicos

Não houve respostas a considerar.

4.3.3 Serviços técnicos e administrativos

A avaliação dos docentes/investigadores ao conjunto “serviços administrativos e serviços técnicos” situa-se acima do valor 4, em todos os parâmetros. Este resultado dá conta da superação dos objetivos estipulados.

Os parâmetros que apresentam a avaliação mais elevada são o “modo atencioso e cortês no atendimento” (4,93), o “cumprimento dos horários de atendimento ao público” (4,93), o “rigor e eficácia na realização de tarefas” (4,73) e a “organização do local de trabalho” (4,73).

O parâmetro com avaliação mais baixa é o “tempo de espera para o atendimento” (4,53).

Quadro 18: Satisfação dos docentes/investigadores/outros inquiridos com os serviços administrativos e com os serviços técnicos

<i>Satisfação dos Docentes/Investigadores com os serviços Administrativos e serviços Técnicos</i>	<i>N Válido</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Modo atencioso e cortês no atendimento	15	4,93	0,26	4	5
Tempo de resposta às solicitações	15	4,67	0,49	4	5
Rigor e Eficácia na realização de tarefas	15	4,73	0,46	4	5
Tempo de Espera para o atendimento	15	4,53	0,52	4	5
Realização do compromisso de não discriminação dos utentes	15	4,73	0,46	4	5
Cumprimento dos horários de atendimento ao público	15	4,93	0,26	4	5
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	15	4,67	0,49	4	5
Organização do local de trabalho	15	4,73	0,46	4	5
Média Global		4.74	0,43		

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

Gráfico 14: Satisfação dos docentes/investigadores/outros inquiridos com os serviços administrativos e com os serviços técnicos

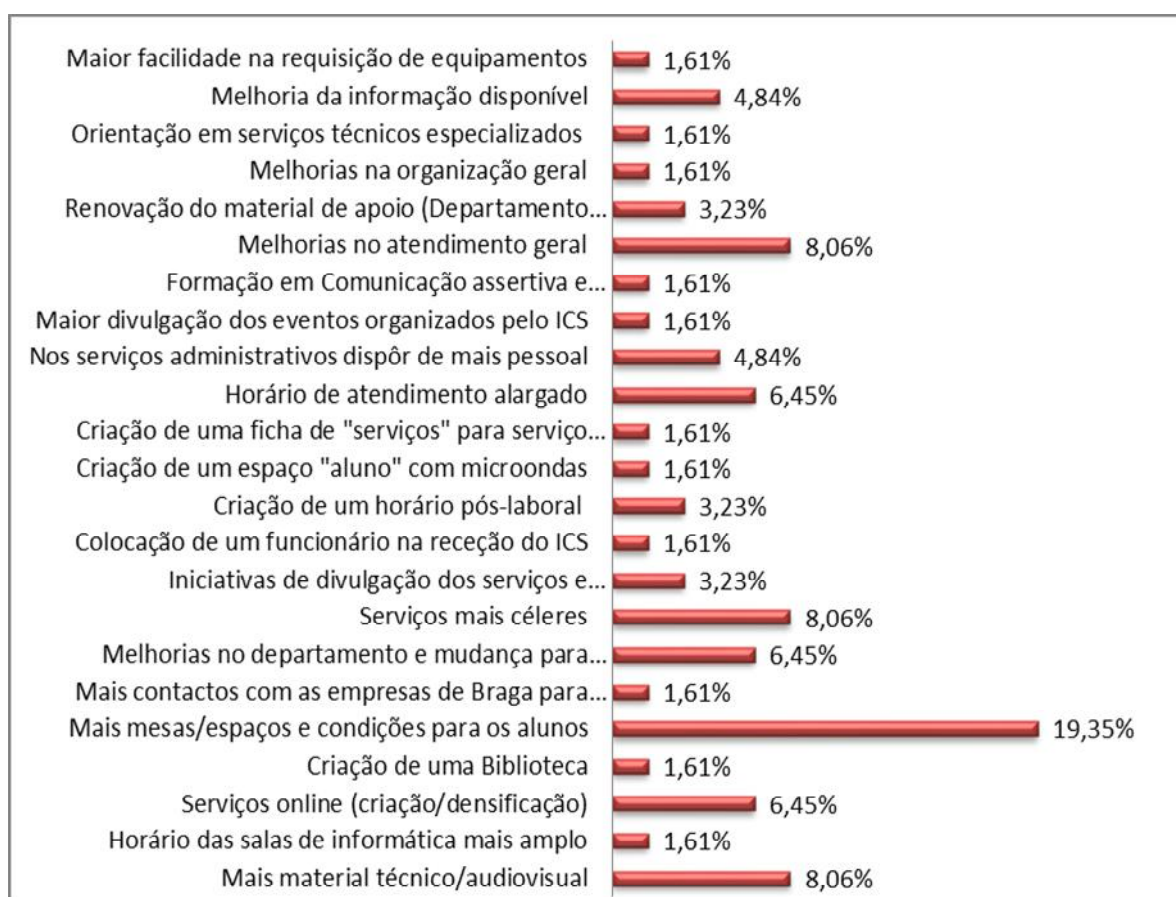
Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

V. Sugestões para melhoria nos serviços

Tal como mencionado na introdução, um dos mais importantes contributos na auscultação dos utentes é recolha de ideias que possibilitem uma oportunidade de melhoria aos serviços prestados.

Entre alguns aspetos assinalados (de entre as 77 respostas recolhidas) a existência de mais mesas e condições para os alunos (19,35%), a aquisição de equipamentos técnicos/audiovisuais (8,06%), melhorias no atendimento geral e maior celeridade (8,06%), aparecem destacadas. Da mesma forma, sugere-se horário de atendimento alargado (6,45%) e, no mesmo patamar, a densificação dos serviços online disponíveis (6,45%). Os inquiridos, sobretudo localizados em Azurém, referem a sugestão referente às “melhorias no departamento de Geografia e a mudança para Braga” (6,45%).

Gráfico 15: Sugestões dos utentes para a melhoria dos serviços



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS

VI. Conclusão

Este relatório consistiu em avaliar os serviços existentes no Instituto de Ciências Sociais (ICS).

A amostra contemplou quatro tipos de utilizadores dos serviços do ICS. Compôs-se de alunos de licenciatura (52,11%), alunos de mestrado (33,13%), alunos de doutoramento (5,12%), docentes e outros utilizadores (9,04%).

De um modo geral, os utentes avaliaram positivamente os serviços relativamente aos parâmetros apreciados: o modo atencioso e cortês do atendimento, o tempo de resposta às solicitações, o rigor e eficácia na realização das tarefas, o tempo de espera para o atendimento, a realização do compromisso de não discriminação dos utentes, o cumprimento dos horários de atendimento ao público, a iniciativa e empenho na resolução dos assuntos e a organização do local de trabalho.

A satisfação global dos utilizadores do ICS face aos serviços prestados atinge a classificação de **bom**.

Em resumo e quando analisados isoladamente:

- Os serviços administrativos (secretaria/atendimento geral) obtêm uma média global de 4.
- Os serviços técnicos (apoio laboratorial, informático e ou à investigação) obtêm a média global de 3,95.
- Ao considerarmos os níveis de satisfação por tipo de utilizador, os docentes/investigadores do ICS surgem como a população mais satisfeita face aos serviços prestados (média global de 4,74).

Os alunos de licenciatura (maioria populacional da amostra) consideram-se satisfeitos face aos serviços prestados no e pelo ICS. A melhor avaliação recai sobre ambos os serviços, com uma média de 4,17, correspondendo à classificação **bom** (que demonstra um ligeiro aumento face à última avaliação).

Finalizando, acrescente-se que um grande número de inquiridos não apresentou sugestões aos serviços prestados pelo Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho. Dos que responderam, a maioria referiu-se às condições do espaço, à aquisição de equipamentos, a melhorias no atendimento geral, incluindo redução do tempo de espera e melhoria de atendimento via eletrónica

