



UNIVERSIDADE DO MINHO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVIÇOS

INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Janeiro 2019

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 – 2018	9
EM SÍNTESE.....	10
5. Apresentação dos resultados sobre a avaliação dos serviços.....	11
6. Avaliação dos serviços por ciclo de estudos.....	14
❖ Estudantes de licenciatura	14
❖ Estudantes de mestrado	14
❖ Estudantes de doutoramento	14
7. Sugestões.....	15
Parte II - Resultados do questionário – docentes e investigadores (as)	16
8. Caracterização da população inquirida	16
9. Apresentação de resultados sobre a frequência na utilização dos serviços.....	16
9.1. Frequência aos serviços.....	16
9.2. Motivo pela frequência aos serviços do ICS	18
10. Apresentação dos resultados sobre a avaliação aos serviços	19
11. Conclusão.....	20
Anexos	21

Índice de tabelas

Tabela 1. Ficha técnica dos dados do inquérito por questionário - 2018.....	5
Tabela 2. Inquiridos por curso, 2017-2018.....	6
Tabela 3. Frequência ao Secretariado ICS	7
Tabela 4. Frequência ao Secretariado Departamentos do ICS.....	8
Tabela 5. Frequência ao Apoio Técnico/Laboratorial	8
Tabela 6. Frequência ao Secretariado Pedagógico (1º e 2º e 3º ciclos).....	9
Tabela 7. Motivo da frequência ao serviço do ICS	9
Tabela 8. Avaliação geral dos serviços do ICS	11
Tabela 9. Avaliação dos serviços do ICS - 2017 e 2018	12
Tabela 10. Frequência dos docentes aos serviços do ICS.....	17
Tabela 11. Motivo pela frequência aos serviços do ICS	18
Tabela 12. Avaliação dos serviços	19
Tabela 13. Avaliação dos serviços - licenciatura	21
Tabela 14. Avaliação dos serviços – mestrado	22
Tabela 15. Avaliação dos serviços - doutoramento.....	23

Índice de gráficos

Gráfico 1. Inquiridos/as por grau de ensino.....	6
Gráfico 2. Média de utilizadores do ICS - 2017-2018	10
Gráfico 3. Docentes inquiridos/as por departamento	16

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).

O presente relatório pretende demonstrar comparativamente ao ano de 2017 quais as principais transformações e evolução no desempenho dos mais diversos serviços. 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 3 e 7 de dezembro de 2018. 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)

A aplicação dos inquéritos foi feita no espaço físico do ICS. Foram preenchidos 308 inquéritos, de um universo de 1218 alunos dos diversos graus académicos. Também foram inquiridos os docentes e os investigadores num total de 26.

Tabela 1. Ficha técnica dos dados do inquérito por questionário - 2018

Universo	1218 utentes
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 quando acediam ao mesmo
Amostra	308
Representatividade da Amostra	25%

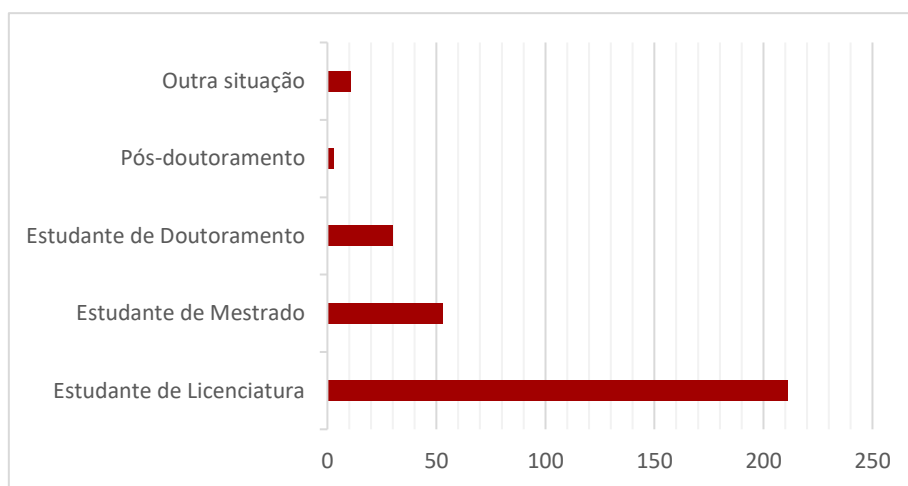
Apresentam-se na primeira parte do relatório os dados referentes aos/as utentes e na segunda parte os dados relativos aos investigadores (as).

Parte I – Resultados do questionário - utentes

3. Caracterização da população inquirida

A maioria da população inquirida inclui estudantes de licenciatura (52.2%), seguindo-se os estudantes de mestrado (13.1%), estudantes de doutoramento (0.7%) e outros/as (2.7%). Esta categoria integra estudantes de Erasmus (n=2), Bolseiros (n=4), fornecedores (n=2), estágio científico avançado (n=1) e docente noutra instituição (n=1).

Gráfico 1. Inquiridos/as por grau de ensino



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2018

No ano de 2018, em comparação com o ano de 2017, inserimos na amostra alunos da Licenciatura em Proteção Civil e Gestão do Território, em funcionamento pela primeira vez em 2018, do Doutoramento em História e do Doutoramento em Arqueologia. Na amostra, os alunos de licenciatura em Ciências da Comunicação representam 24.9% e da licenciatura em Sociologia 30.2%.

Tabela 2. Inquiridos por curso, 2017-2018

Curso	2017 (n)	2018 (n)
Licenciatura em Arqueologia	19	5
Licenciatura em Ciências da Comunicação	90	75
Licenciatura em Geografia e Planeamento	64	15

Licenciatura em História	39	20
Licenciatura em Sociologia	86	91
Licenciatura em Proteção Civil e Gestão do Território	-	5
Mestrado em Arqueologia	1	5
Mestrado Comunicação, Arte e Cultura	22	9
Mestrado em Ciências da Comunicação	8	9
Mestrado Crime, Diferenças e Desigualdades	18	3
Mestrado em Geografia	8	15
Mestrado em História	11	11
Mestrado Património Cultural	13	1
Mestrado em Sociologia	3	4
Doutoramento em Ciências da Comunicação	13	6
Doutoramento em Estudos Culturais	5	7
Doutoramento em Geografia	3	7
Doutoramento em Sociologia	2	6
Doutoramento em Arqueologia	-	1
Doutoramento em História	-	1
Total	405	295

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS/2018

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

4.1 Frequência aos serviços

❖ Secretariado do ICS

A maior parte da população estudantil inquirida utiliza o secretariado do ICS raramente (n=147) ou nunca (n=96).

Tabela 3. Frequência ao Secretariado ICS

Secretariado ICS - 2018						
	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Licenciatura	3	10	15	100	82	210
Mestrado	3	3	11	29	7	53
Doutoramento	2	2	11	10	5	30
Pós-doutoramento	0	0	1	2	0	3
Outra situação	0	1	1	6	2	11
Total	8	16	40	147	96	307

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

❖ Secretariado Departamentos

A conclusão é semelhante para o caso da frequência ao secretariado dos departamentos. Estes serviços são utilizados raramente (n= 128) ou nunca (n=121), considerando 4 estudantes que não responderam.

Tabela 4. Frequência ao Secretariado Departamentos do ICS

Secretariado Departamentos - 2018						
	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Licenciatura	8	2	13	83	102	208
Mestrado	3	4	8	27	10	52
Doutoramento	2	3	9	12	4	30
Pós-doutoramento	0	0	1	0	2	3
Outra situação	1	0	1	6	3	11
Total	14	9	32	128	121	304

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

❖ Apoio Técnico/Laboratorial

Os serviços técnicos/laboratoriais também são procurados raramente (n=118) ou nunca (n=74), contando com duas não respostas.

Tabela 5. Frequência ao Apoio Técnico/Laboratorial

Apoio Técnico/Laboratorial - 2018						
	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Licenciatura	9	25	32	70	74	210
Mestrado	5	1	6	30	10	52
Doutoramento	5	1	6	13	5	30
Pós-doutoramento	0	0	0	2	0	3
Outra situação	1	0	5	3	2	11
Total	20	27	49	118	92	306

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

❖ Secretariado Pedagógico (1º e 2º e 3º ciclos)

De todos os serviços, o menos procurado é o secretariado pedagógico (160 estudantes dizem nunca ter recorrido a este).

Tabela 6. Frequência ao Secretariado Pedagógico (1º e 2º e 3º ciclos)

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	1	4	6	70	127	208
Mestrado	1	1	7	24	19	52
Doutoramento	0	2	7	15	6	30
Pós-doutoramento	0	0	1	0	2	3
Outra situação	0	0	0	5	6	11
Total	2	7	21	114	160	304

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

4.2 Motivos da frequência aos serviços do ICS 2017 – 2018

Os dados indicam que a população de estudantes inquirida que recorre aos serviços do ICS, o faz para contactar com os professores, requisitar material informático/audiovisual e usar os laboratórios pedagógicos. Em comparação com o ano 2017, regista-se uma tendência de aumento de procura por estes motivos.

Tabela 7. Motivo da frequência ao serviço do ICS

Motivo	+ de 2 vezes por semana		1 vez por semana		1 a 2 vezes por mês		Raramente		Nunca	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Contactar professores	4.4%	7.2%	12.0%	12.0%	23.0%	30.4%	38.3%	39.9%	19.0%	9.5%
Requisitar material informático/audiovisual	0.7%	1.1%	5.5%	5.7%	12.8%	20.8%	33.9%	40.9%	43.4%	31.4%
Instalar software	0%	0.4%	1.8%	-	9.5%	9.5%	50.7%	55.9%	34.7%	34.2 %
Pedido de informações sobre oferta educativa/candidaturas	0%	-	4.0%	2.7%	5.5%	10.6%	46.7%	50.2%	40.5%	36.5%
Assuntos relacionados com horários dos cursos	0%	1.1%	4.4%	2.7%	8.8%	10.6%	43.8%	48.1%	38.7%	37.5%
Assuntos relacionados com inscrição em UCs de opção	0%	0.4%	1.8%	1.5%	7.7%	8.4%	44.2%	49.4%	41.6%	49.4%
Provas académicas (doutoramento, mestrado e licenciatura)	0.7%	0.8%	2.9%	2.7%	9.9%	14.4%	38.3%	42.6%	42.3%	39.5%

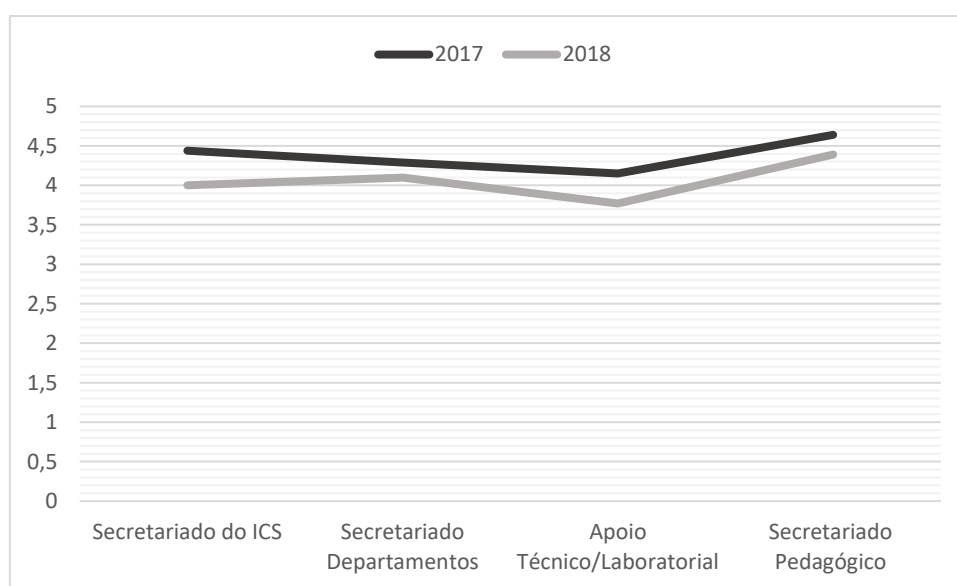
Uso dos laboratórios pedagógicos	2.9%	6.8%	21.2%	16.2%	11.3%	16.2%	28.5%	38.1%	32.%	22.6%
Assuntos relacionados com estágios curriculares	0.4%	0.4%	1.8%	1.9 %	4.0%	6.5%	26.3%	28.9%	60.9%	62.4%
Outro: Entrega de equipamentos	-	1%	-	-	-	2%	-	-	-	-

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

EM SÍNTESE

A média de utilização é muito baixa, em continuidade com a verificada em 2017.

Gráfico 2. Média de utilizadores do ICS - 2017-2018



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

- O **Secretariado Pedagógico** é o serviço do ICS **menos vezes** utilizado pelos utilizadores do ICS, tanto em 2017 como em 2018.
- O **Secretariado ICS** é o serviço do ICS só é procurado **raramente**, uma tendência que se mantém desde 2017.
- O **Apoio Técnico/Laboratorial** é o serviço **utilizado mais vezes** pelos/as estudantes em 2017 e 2018.

5. Apresentação dos resultados sobre a avaliação dos serviços

Regista-se uma melhoria na satisfação dos utentes perante os serviços do ICS. Em 2017 os resultados indicaram uma avaliação ADEQUADA, na escala SIADAP e em 2018 o valor subiu para a atribuição do **RELEVANTE**. Na tabela seguinte estão discriminados os vários parâmetros de avaliação. O único parâmetro que registou declínio foi o “tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico”.

Tabela 8. Avaliação geral dos serviços do ICS

	2017	2018
Modo atencioso e cortês no atendimento	4.01	4.04
Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico	4.05	3.82
Rigor e precisão na realização das tarefas	3.92	4.02
Confidencialidade no tratamento da informação	4.11	4.20
Cumprimento dos horários de atendimento	3.96	4.09
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	3.95	4.03
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	3.82	3.82
Organização do local de atendimento	3.99	4.10
Média	Adequado 3.98	Relevante 4.01

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

Quando comparamos os serviços, observa-se o Secretariado Departamentos e o Apoio Técnico/Laboratorial apresenta, no entanto, ligeira descida nos níveis de satisfação (tabela 9).

Tabela 9. Avaliação dos serviços do ICS - 2017 e 2018

	Secretariado do ICS		Secretariado Departamentos		Apoio Técnico/Laboratorial		Secretariado Pedagógico (1º, 2º e 3º ciclo)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Modo atencioso e cortês no atendimento	3.92	4.15	4,19	4.08	4.04	3.97	3,91	3.95
Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico	3.80	3.83	4.03	3.86	4.01	3.90	3.71	3.71
Rigor e precisão na realização das tarefas	3.79	4.10	4.03	4.02	4.15	4.06	3.71	3.92
Confidencialidade no tratamento da informação	4.04	4.28	4.22	4.27	4.21	4.28	4.00	4.15
Cumprimento dos horários de atendimento	3.85	4.08	4.01	4.15	4.12	4.13	3.88	4.02
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	3.81	4.10	4.07	4.10	4.17	4.02	3.75	3.92
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	3.61	3.85	4.01	3.88	4.00	3.79	3.66	3.78
Organização do local de atendimento	3.87	4.10	4.10	4.18	4.01	4.07	3.99	4.05
Média	3.83	4.06	4.08	4.06	4.08	4.02	3.82	3.93

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

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

❖ Secretariado ICS

O valor atingido é 4.06, correspondendo a **relevante**, na escala SIADAP.

Os parâmetros que reúnem os **valores mais elevados** são:

- Modo atencioso e cortês no atendimento (4.15).
- Confidencialidade no tratamento da informação (4.28).

Os **parâmetros que reúnem os valores mais baixos** são:

- Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a) (3.85).
- Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico (3.83).

❖ Secretariado Departamentos

O valor é 4.06, o que equivale a um desempenho **relevante** na escala do SIADAP.

O secretariado departamentos diminui a sua avaliação em relação ao ano de 2017.

Os parâmetros que reúnem os **valores mais elevados** são:

- Organização do local de atendimento (4.18).
- Confidencialidade no tratamento da informação (4.27).

Os **parâmetros que reúnem os valores mais baixos** são:

- Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a) (3.88).
- Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico (3.86).

❖ Apoio Técnico/Laboratorial

A avaliação média é **4,02**, equivalente a desempenho **relevante** na escala do SIADAP.

O apoio técnico e laboratorial foi a função que diminui em maior valor a satisfação dos utentes.

Os parâmetros que reúnem os **valores mais elevados** são:

- Confidencialidade no tratamento da informação (4.28)
- Cumprimento nos horários de atendimento (4.13)

Os **parâmetros que reúnem os valores mais baixos** são:

- Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico (3.90)
- Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a) (3.79).

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

O valor é 3,93, equivalente a desempenho **adequado**.

Os parâmetros que reúnem os **valores mais elevados** são:

- Confidencialidade no tratamento da informação (4.15).

- Organização do local de atendimento (4.05).

Os **parâmetros que reúnem os valores mais baixos** são:

- Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico (3.71).
- Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro/a funcionário/a” (3,78).

6. Avaliação dos serviços por ciclo de estudos

❖ Estudantes de licenciatura

Os alunos de licenciatura avaliaram como Excelente, nos diversos serviços, a “confidencialidade no tratamento da informação”. Porém, salientam como aspetos a melhorar a “disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)”. Em 2017, parâmetro também apresentou valores elevados sendo indicado que “necessita desenvolvimento” (ver [tabela nº13](#)).

❖ Estudantes de mestrado

A avaliação ao modo de atendimento assume os valores mais elevados no secretariado do ICS (52.5%), registando-se a necessidade de melhoria em relação ao “o tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico”, no secretariado do ICS, no secretariado dos departamentos e no secretariado pedagógico. No apoio técnico/laboratorial verifica-se a necessidade de melhorar a “disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)”, (ver [tabela nº 14](#)).

❖ Estudantes de doutoramento

Os alunos de doutoramento apontam como aspetos a melhorar maioritariamente “o tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico”. Esta sinalização é transversal a todos os serviços, exceto ao secretariado do ICS em relação ao qual se aponta a necessidade de melhorar a “confidencialidade no tratamento da informação”.

A organização do local de atendimento (secretariado departamentos e secretariado pedagógico), a iniciativa e empenho na resolução dos problemas e a confidencialidade

no tratamento de informação (apoio técnico/laboratorial) e o cumprimento dos horários de atendimento (secretariado do ICS) são classificados com excelente (ver [tabela nº 15](#)).

Foi proposto aos utentes avaliarem de 1 a 5 o grau de satisfação com o serviço prestado pelos serviços de apoio do ICS e em 2018, o valor médio é de 4 – muito bom. Na escala do SIADAP corresponde ao nível de avaliação máximo, o **relevante**.

Em 2017, o valor máximo atingido foi de 3.79, correspondendo ao nível **adequado** do mesmo sistema de avaliação. Assim, estamos perante uma evolução do nível de satisfação por parte dos utentes, aos serviços do ICS.

7. Sugestões

Foram 26 as respostas à questão sobre as sugestões, nas quais podemos agregar em 3 grupos:

- [1] Melhorar os equipamentos em Braga (9)
- [2] Modo de atendimento (10)
- [3] Melhorar os meios de divulgação de informação (3)
- [4] Melhoria dos horários dos serviços (4)

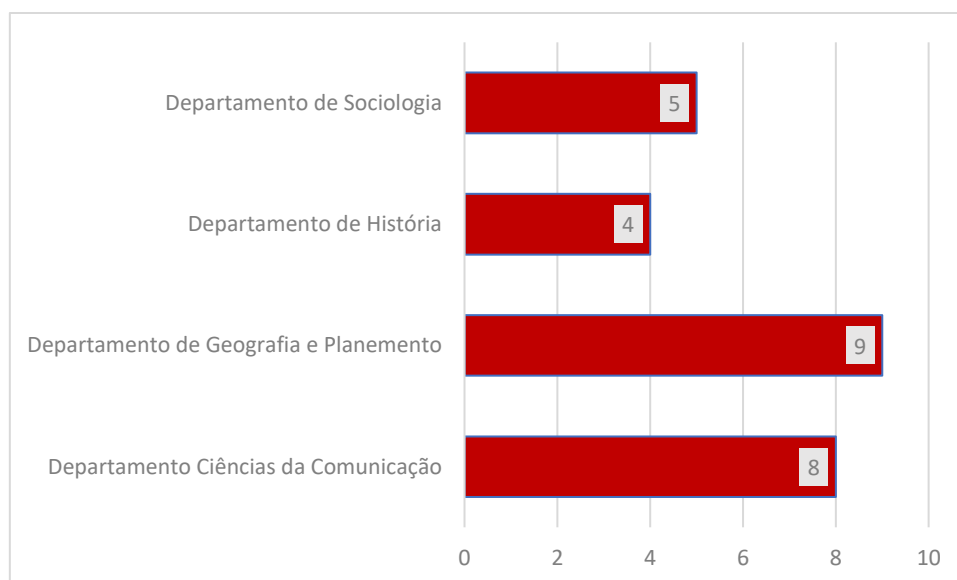
Os alunos consideram haver falta de locais para estudar, reclamam o tempo de resposta aos emails e têm necessidade de alongar o horário de abertura e disponibilidade dos laboratórios do ICS. Também é significativo o número de alunos que consideram importante melhorar as informações disponíveis online permitindo um maior esclarecimento.

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

8. Caracterização da população inquirida

Numa amostra total de 26 inquiridos todos eles afirmaram ser docentes com vínculo a um departamento do ICS. O departamento de Geografia e Planeamento foi quem respondeu em maior número (n=9) tal como ocorreu em 2017.

Gráfico 3. Docentes inquiridos/as por departamento



Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

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

9.1. Frequência aos serviços

O serviço considerado o menos utilizado pelos docentes é a secretaria de apoio aos centros. Contrariamente ao secretariado dos departamentos que é o mais utilizado.

Tabela 10. Frequência dos docentes aos serviços do ICS

Secretariado ICS - 2018						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	2	1	4	1	-	8
Geografia e Planeamento	0	0	3	1	-	4
História	0	0	3	1	-	4
Sociologia	2	0	1	2	-	5
Total	4	1	12	9	-	26
Secretariado Pedagógico - 2018						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	0	2	1	5	0	8
Geografia e Planeamento	0	1	4	3	1	9
História	1	0	2	1	0	4
Sociologia	0	1	4	0	0	5
Total	1	4	11	9	1	26
Secretariado Departamentos - 2018						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	4	1	3	-	-	8
Geografia e Planeamento	7	2	0	-	-	9
História	2	0	2	-	-	4
Sociologia	3	2	0	-	-	5
Total	16	5	5	-	-	26
Apoio Técnico/ Laboratorial - 2018						
Departamento	+ de 2 vezes por semana	1 vez por semana	1 a 2 vezes por mês	Raramente	Nunca	Total
Ciências da Comunicação	1	1	2	4	0	8
Geografia e Planeamento	1	2	2	3	1	9
História	0	0	1	2	1	4
Sociologia	0	0	4	1	0	5
Total	2	3	9	10	2	26
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	2	1	5	0	8
Geografia e Planeamento	0	1	1	4	3	9
História	1	0	1	2	0	4
Sociologia	2	1	1	1	0	5
Total	3	4	4	12	3	26

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

9.2. Motivo pela frequência aos serviços do ICS

Em relação ao motivo pela frequência aos serviços do ICS temos uma variedade distinta de respostas não sendo possível definir com clareza o principal motivo. Porém, podemos destacar, a gestão pedagógica, os recursos humanos e as provas académicas como sendo os principais motivos (ver tabela 11)

Tabela 11. 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		total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Recursos Humanos	0	1	0	2	3	6	17	15	4	2	24	26
Contabilidade/execução financeira	0	1	2	4	7	4	12	10	4	6	25	25
Provas académicas	0	1	0	0	8	14	16	11	1	0	25	25
Gestão pedagógica	0	0	2	5	9	10	11	5	3	5	25	25
Gestão de projetos	1	2	1	3	4	4	11	6	6	10	23	25
Infraestruturas (salas e equipamentos)	0	2	2	2	7	9	15	11	1	1	25	25
Apoio técnico e laboratorial em contexto letivo	1	1	1	3	7	6	14	12	2	3	25	25
Apoio técnico e laboratorial em contexto não letivo	1	0	2	2	3	6	18	12	3	5	25	121

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

10. Apresentação dos resultados sobre a avaliação aos serviços

O serviço melhor classificado, em 2018 foi o secretariado dos departamentos, sendo que, o que apresenta uma média mais baixa foi o apoio técnico/laboratorial. Os serviços, quando comparados com o ano de 2017 diminuíram na avaliação dos docentes, o secretariado do ICS, o secretariado dos departamentos e o apoio técnico/laboratorial. Em contrapartida, o secretariado de apoio aos centros melhorou a sua avaliação e o secretariado pedagógico manteve a classificação do ano transato.

Tabela 12. Avaliação dos serviços

	Secretariado ICS		Secretariado Departamentos		Apoio Técnico / Laboratorial		Secretariado de apoio aos Centros		Secretariado Pedagógico (1º, 2º e 3º ciclo)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Modo atencioso e cortês no atendimento	4.95	4.84	4.96	4.88	4.71	4.39	4.39	4.52	4.90	4.70
Tempo de resposta às solicitações, incluindo as realizadas através de correio eletrónico	4.80	4.71	4.84	4.73	4.53	4.36	4.29	4.42	4.68	4.73
Rigor e precisão na realização das tarefas	4.80	4.67	4.63	4.69	4.42	4.39	4.18	4.32	4.56	4.73
Confidencialidade no tratamento da informação	4.83	4.78	4.81	4.80	4.81	4.67	4.47	4.63	4.81	4.90
Cumprimento dos horários de atendimento	4.95	4.84	4.92	4.92	4.68	4.41	4.61	4.74	4.84	4.86
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	4.86	4.83	4.83	4.81	4.42	4.35	4.28	4.53	4.84	4.81
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	4.85	4.83	4.82	4.80	4.33	4.59	4.25	4.35	4.68	4.75
Organização do local de atendimento	4.86	4.67	4.88	4.81	4.68	4.14	4.76	4.61	4.95	4.76
Média	4.86	4.77	4.83	4.80	4.57	4.41	4.40	4.51	4.78	4.78

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

De forma geral, os docentes e investigadores/as pontuam os serviços do ICS com uma média de 4.72, o que corresponde a uma pontuação **relevante**, no sistema de avaliação do SIADAP. Não apresenta nenhuma sugestão de melhoria.

11. Conclusão

Este relatório permitiu avaliar os serviços prestados pelos vários componentes que constituem o Instituto de Ciências Sociais (ICS). Os serviços do ICS, foram avaliados desempenho relevante pelos alunos de licenciatura, mestrado ou doutoramento. Também os (as) docentes apresentaram a mesma avaliação.

Comparativamente ao ano transato estamos perante um aumento do desempenho no ICS. Evolui de uma classificação de adequado para relevante, com base nos dados fornecidos pelos alunos dos diferentes níveis de ensino.

Anexos

Tabela 13. Avaliação dos serviços - 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	0%	4,5%	19,6%	46,4%	29,5%	0,8%	8%	18,4%	52%	20,8%	0%	2,4%	23,8%	47,6%	26,2%	0%	1,8%	32,1%	44,6%	21,4%
Tempo de resposta às solicitações.	0%	5,5%	34,2%	37%	23,3%	0,9%	4,7%	27,1%	43,9%	23,4%	0%	5,5%	34,2%	37%	23,3%	0%	5,7%	43,4%	32,1%	19,8%
Rigor e precisão na realização das tarefas	0%	2,1%	20,8%	46,9%	30,2%	0%	2,6%	19,7%	52,1%	25,6%	0%	3,9%	26%	41,6%	28,6%	0%	3,7%	29,6%	48,1%	18,5%
Confidencialidade no tratamento da informação	1,1%	1,1%	14,1%	38%	45,7%	0%	0%	11,1%	49,1%	39,8%	0%	0%	14,3%	46,4%	39%	0%	0%	22,6%	45,3%	32,1%
Cumprimento dos horários de atendimento	3,1%	6,3%	18,8%	40,6%	31,3%	1,7%	9,5%	18,1%	44%	25,9%	3,9%	3,9%	16,9%	42,9%	32,5%	1,9%	7,5%	26,4%	43,4%	20,8%
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	1,01%	3%	20%	44%	32%	0,8%	4,2%	26,1%	42,9%	26,1%	1,3%	1,3%	21,8%	46,2%	29,5%	0%	1,9%	37,7%	39,6%	20,8%
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	2,1%	6,4%	30,9%	36,2%	24,5%	1,8%	8,3%	25,7%	44%	20,2%	2,6%	5,2%	28,6%	37,7%	26%	3,9%	5,9%	35,3%	39,2%	15,7%
Organização do local de atendimento	2,1%	4,2%	20%	40%	33,7%	2,7%	2,7%	19,1%	43,6%	31,8%	2,6%	1,3%	16,9%	48,1%	31,2%	3,9%	2%	27,5%	41,2%	25,5%

1 – Insuficiente; 2= Precisa desenvolver; 3= Bom; Muito Bom; 5= Excelente

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

Tabela 14. Avaliação dos serviços – 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	0%	2,5%	20%	25%	52,5%	0%	8,8%	29,4%	20,6%	41,2%	0%	2,9%	26,5%	35,3%	35,3%	4%	0%	28%	36%	32%
Tempo de resposta às solicitações.	0%	10,8%	29,7%	32,4%	27%	0%	9,7%	32,3%	19,4%	38,7%	0%	15,6%	28,1%	21,9%	34,4%	0%	8,7%	43,5%	26,1%	21,7%
Rigor e precisão na realização das tarefas	0%	7,9%	18,4%	44,7%	28,9%	0%	9,4%	25%	28,1%	37,5%	0%	12,1%	21,2%	33,3%	33,3%	0%	4,5%	36,4%	36,4%	22,7%
Confidencialidade no tratamento da informação	0%	5,4%	18,9%	24,3%	51,4%	0%	6,5%	25,8%	19,4%	48,4%	0%	6,3%	18,8%	25%	50%	0%	8,7%	21,7%	26,1%	43,5%
Cumprimento dos horários de atendimento	2,6%	0%	15,4%	35,9%	46,2%	2,9%	2,9%	20,6%	32,4%	41,2%	2,9%	0%	11,8%	35,3%	50%	4,2%	0%	16,7%	33,3%	45,8%
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	2,6%	5,1%	15,4%	33,3%	43,6%	0%	3,2%	25,8%	25,8%	45,2%	3,1%	12,5%	12,5%	25%	46,9%	0%	4,5%	31,8%	27,3%	36,4%
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	5,4%	5,4%	18,9%	35,1%	35,1%	6,3%	12,5%	18,8%	34,4%	28,1%	6,3%	12,5%	12,5%	37,5%	31,3%	9,1%	0%	18,2%	45,5%	27,3%
Organização do local de atendimento	0%	2,6%	15,8%	39,5%	42,1%	0%	6,3%	21,9%	31,3%	40,6%	0%	3%	15,2%	36,4%	45,5%	0%	8,7%	13%	34,8%	43,5%

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

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.

Tabela 15. Avaliação dos serviços - 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%	18,2%	22,7%	59,1%	0%	0%	18,2%	18,2%	63,6%	0%	0%	22,7%	13,6%	63,6%	0%	0%	25%	30%	45%
Tempo de resposta às solicitações	0%	4,5%	22,7%	31,8%	40,9%	0%	5,6%	27,8%	22,2%	44,4%	0%	8,7%	13%	30,4%	47,8%	0%	9,5%	23,8%	28,6%	38,1%
Rigor e precisão na realização das tarefas	0%	0%	19%	23,8%	57,1%	0%	0%	16,7%	38,9%	44,4%	0%	0%	19%	23,8%	57,1%	0%	0%	25%	25%	50%
Confidencialidade no tratamento da informação	0%	5%	20%	15%	60%	0%	5,6%	11,1%	16,7%	66,7%	0%	5%	15%	15%	65%	0%	5,3%	15,8%	15,8%	63,2%
Cumprimento dos horários de atendimento	0%	0%	19%	14,3%	66,7%	0%	0%	15,8%	21,1%	63,2%	0%	0%	21,7%	8,7%	69,6%	0%	0%	19%	14,3%	66,7%
Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	4,5%	4,5%	18,2%	13,6%	59,1%	0%	5,6%	11,1%	16,7%	66,7%	0%	4,5%	9,1%	22,7%	63,6%	0%	9,5%	23,8%	14,3%	52,4%
Disponibilidade para resolver problemas, na ausência de outro (a) funcionário (a)	9,1%	4,5%	13,6%	27,3%	45,5%	5%	5%	10%	30%	50%	4,2%	4,2%	16,7%	20,8%	54,2%	0%	4,8%	14,3%	38,1%	42,9%
Organização do local de atendimento	0%	4,5%	18,2%	13,6%	63,6%	0%	0%	21,1%	15,8%	63,2%	0%	4,3%	13%	8,7%	73,9%	0%	0%	20%	10%	70%

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

Fonte: Questionário aplicado aos utilizadores do ICS.