



**ISEL**  
INSTITUTO SUPERIOR DE  
ENGENHARIA DE LISBOA

## **Relatório**

INQUÉRITO AOS UTENTES DOS SERVIÇOS (2016)  
Sistema Interno de Garantia da Qualidade

**2016**



## FICHA TÉCNICA

- Título:** Relatório  
Inquérito aos Utentes dos Serviços  
2016
- Autoria:** Gabinete de Auditoria e Qualidade
- Edição:** ISEL
- Data:** fevereiro de 2017
- Local de Edição:** ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa  
Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1  
1959-007 Lisboa.
- Aprovado:** Pelo Presidente do ISEL em 14 de março de 2017, com parecer favorável do Conselho de Gestão de 06 de março de 2017.



## ÍNDICE

1.	<i>Enquadramento</i> .....	4
1.1	INTRODUÇÃO .....	4
1.2	METODOLOGIA .....	4
1.3	AMOSTRA .....	5
2.	<i>comparação dos resultados - resumo</i> .....	7
3.	<i>apresentação dos resultados</i> .....	9
3.1	CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES QUE RESPONDERAM .....	9
3.1.1	<i>Idade</i> .....	9
3.1.2	<i>Género</i> .....	9
3.2	AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA .....	9
3.2.1	<i>Biblioteca</i> .....	10
3.2.2	<i>Centro de Congressos</i> .....	11
3.2.3	<i>Gabinete de Auditoria e Qualidade</i> .....	12
3.2.4	<i>Gabinete de Comunicação e Imagem</i> .....	13
3.2.5	<i>Secretariado da Presidência</i> .....	14
3.2.6	<i>Serviço de Documentação e Publicações</i> .....	15
3.2.7	<i>Serviço de Recursos Humanos</i> .....	16
3.2.8	<i>Serviço de Relações Externas</i> .....	17
3.2.9	<i>Serviços Académicos</i> .....	18
3.2.10	<i>Serviços Financeiros</i> .....	19
3.2.11	<i>Serviços Técnicos</i> .....	20
3.2.12	<i>Tesouraria</i> .....	21
3.2.13	<i>Unidade Complementar de Informática</i> .....	22
3.3	RECLAMAÇÕES .....	24
3.4	SUGESTÕES .....	25
4.	<i>Oportunidades de melhoria</i> .....	27
4.1	MODELO DE INQUÉRITO.....	27
4.2	PROPOSTA DE MELHORIA AO PROCESSO .....	27
5.	<i>Anexos</i> .....	28
5.1	MODELO DE INQUÉRITO.....	28
5.2	CONVITE ENVIADO A 2 DE FEVEREIRO DE 2017.....	36
5.3	LEMBRETE ENVIADO A 6 DE FEVEREIRO DE 2017.....	36

## ÍNDICE DE TABELAS

<i>Tabela 1. Respostas por grupos inquirido</i> .....	5
<i>Tabela 2. Comparação de resultados de 2014 a 2016</i> .....	8
<i>Tabela 3. Idade</i> .....	9
<i>Tabela 4. Género</i> .....	9
<i>Tabela 5. Respostas por tipo de utente – Biblioteca</i> .....	10
<i>Tabela 6. Respostas por tipo de utente – Centro de Congressos</i> .....	11
<i>Tabela 7. Respostas por tipo de utente – Gabinete de Auditoria e Qualidade</i> .....	12
<i>Tabela 8. Respostas por tipo de utente – Gabinete de Comunicação e Imagem</i> .....	13



<i>Tabela 9. Respostas por tipo de utente – Secretariado da Presidência.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabela 10. Respostas por tipo de utente – Serviço de Documentação e Publicações .....</i>	<i>15</i>
<i>Tabela 11. Respostas por tipo de utente – Serviço de Recursos Humanos.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabela 12. Respostas por tipo de utente – Serviço de Relações Externas.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabela 13. Respostas por tipo de utente – Serviços Académicos.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabela 14. Respostas por tipo de utente – Serviços Financeiros.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabela 15. Respostas por tipo de utente – Serviços Técnicos .....</i>	<i>20</i>
<i>Tabela 16. Respostas por tipo de utente – Tesouraria .....</i>	<i>21</i>
<i>Tabela 17. Respostas por tipo de utente – Unidade Complementar de Informática .....</i>	<i>22</i>

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<i>Gráfico 1. Respostas por grupo inquirido .....</i>	<i>6</i>
<i>Gráfico 2. Resumo da avaliação da estrutura administrativa .....</i>	<i>10</i>
<i>Gráfico 3. Satisfação com a Biblioteca .....</i>	<i>11</i>
<i>Gráfico 4. Satisfação com o Centro de Congressos.....</i>	<i>12</i>
<i>Gráfico 5. Satisfação com o Gabinete de Auditoria e Qualidade.....</i>	<i>13</i>
<i>Gráfico 6. Satisfação com o Gabinete de Comunicação e Imagem .....</i>	<i>14</i>
<i>Gráfico 7. Satisfação com o Secretariado da Presidência.....</i>	<i>15</i>
<i>Gráfico 8. Satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações.....</i>	<i>16</i>
<i>Gráfico 9. Satisfação com o Serviço de Recursos Humanos.....</i>	<i>17</i>
<i>Gráfico 10. Satisfação com o Serviço de Relações Externas .....</i>	<i>18</i>
<i>Gráfico 11. Satisfação com os Serviços Académicos.....</i>	<i>19</i>
<i>Gráfico 12. Satisfação com os Serviços Financeiros.....</i>	<i>20</i>
<i>Gráfico 13. Satisfação com os Serviços Técnicos .....</i>	<i>21</i>
<i>Gráfico 14. Satisfação com a Tesouraria .....</i>	<i>22</i>
<i>Gráfico 15. Satisfação com a Unidade Complementar de Informática.....</i>	<i>23</i>
<i>Gráfico 16. Número de reclamações por serviço .....</i>	<i>24</i>
<i>Gráfico 17. Número de sugestões por serviço .....</i>	<i>25</i>

## 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 pelo Presidente do ISEL em 19 de abril de 2016, após parecer favorável do Conselho Coordenador da Qualidade de 7 de março de 2016 e do Conselho de Gestão de 4 de março de 2016 - que anualmente, em novembro é efetuado o Inquérito aos Utentes dos Serviços, sob a responsabilidade do Presidente do ISEL sendo a execução do mesmo uma atividade do Gabinete de Auditoria e Qualidade.

O modelo de inquérito teve por base o modelo GAQ.MD.29.01, aprovado em 19 de maio de 2016, com alguns pequenos ajustes no que diz respeito a termos utilizados e à construção das frases, e consta no 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 2 a 6 de fevereiro de 2017 a todos os trabalhadores docentes e não docentes, e aos estudantes, através da aplicação *LimeSurvey* e reporta à avaliação do ano 2016. A 7 de fevereiro foi enviado um lembrete aos inquiridos que ainda não haviam respondido e encerrado o inquérito a 9 de fevereiro de 2017.

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, a saber:

- Primeira parte: é efetuada a caracterização dos inquiridos;
- Segunda parte: os inquiridos são convidados a dar a sua opinião sobre diferentes parâmetros de funcionamento dos serviços;
- Terceira parte: são colocadas questões acerca da formalização de reclamações;
- 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 4, estando também neste 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 4609 (estudantes, trabalhadores docentes e não docentes), o inquérito foi enviado através da aplicação *Limesurvey* a 4603 utentes de acordo com os códigos disponíveis gerados na aplicação. Esta diferença no número de códigos gerados ocorreu devido à aplicação não ter permitido o envio para o mesmo endereço de *email* de dois convites (havia 3 estudantes com inscrição a dois cursos). O inquérito foi respondido por 647 utentes, o que corresponde a 14,1% de respostas.

Utentes	N.º Utentes Inquiridos	N.º Respostas	% Respostas
Docentes	372	148	39,8
Não Docentes	113	40	35,4
Estudantes	4118	459	11,1
	<b>4603</b>	<b>647</b>	<b>14,1</b>

Tabela 1. Respostas por grupos inquirido



Handwritten mark

Para este inquérito foram inquiridos os estudantes inscritos a 31 de dezembro de 2016, e os trabalhadores docentes e não docentes que estavam em funções a 31 de dezembro de 2016, de acordo com informação dos Serviços Académicos e Recursos Humanos respetivamente.

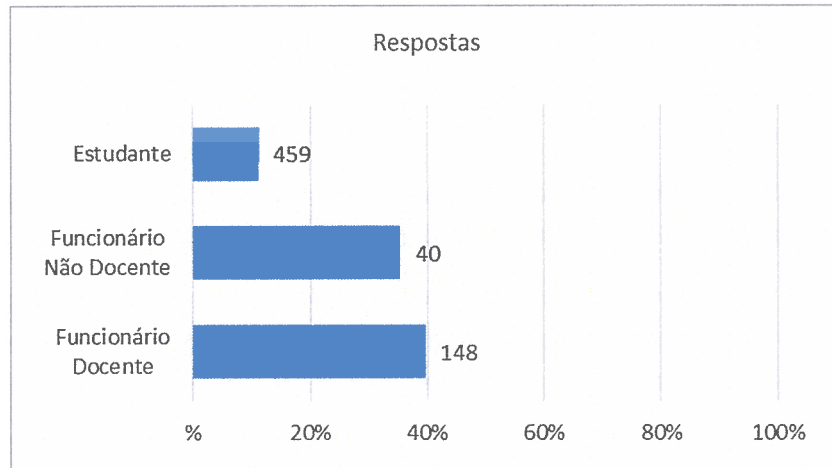


Gráfico 1. Respostas por grupo inquirido



## 2. COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS - RESUMO

Analisando os dados relativos aos últimos três anos, pode-se concluir que são os funcionários docentes e não docentes quem na maioria responde ao inquérito, são do género masculino e maioritariamente têm idades compreendidas entre os 18 e os 40 anos.

Pode-se, ainda, verificar que ao longo dos anos a taxa de resposta tem vindo a manter-se acima dos 10%, sendo que o universo de alunos inquiridos *versus* o número que respondem faz baixar a média de respostas no seu global.

De qualquer forma na grande maioria a estrutura administrativa do ISEL apresenta médias de satisfação crescentes sendo que no global do ISEL também se regista uma subida.

De um modo geral e com pequenas variações ao longo dos anos, os aspetos mais pontuados são o “Conhecimentos dos assuntos” e “Disponibilização para a resolução de problemas” e os menos pontuados a “Adequação do *site* às funcionalidades do serviço” e o “Horário de atendimento”.

A nível da frequência com que os inquiridos recorrem aos serviços, têm-se mantido o nível de resposta no “Raramente” (valores de 2,4 nos três anos).

O nível de reclamações apresentadas aos serviços (que não implica que tenham sido realizadas no Livro de Reclamações do ISEL) diminuíram de 2015 para 2016, assim como o número de sugestões.

Fazendo uma comparação dos últimos anos, obtém-se os seguintes resultados:

Resumo	2014			2015			2016		
	Nº Inq.	Nº Resp.	%	Nº Inq.	Nº Resp.	%	Nº Inq.	Nº Resp.	%
<b>Tipo de Utentes</b>									
- Funcionários docentes	425	103	24,2	385	127	33,0	372	148	39,8
- Funcionários não docentes	141	42	29,8	126	43	34,1	113	40	35,4
- Estudantes	4245	357	8,4	4023	597	14,8	4118	459	11,1
<b>Total</b>	<b>4811</b>	<b>502</b>	<b>10,4</b>	<b>4534</b>	<b>767</b>	<b>16,9</b>	<b>4603</b>	<b>647</b>	<b>14,1</b>

Resumo	2014		2015		2016	
	Nº Resp.	%	Nº Resp.	%	Nº Resp.	%
<b>Idade</b>						
- Até 25 anos	172	34,3	289	37,7	261	40,3
- De 26 a 40 anos	183	36,5	275	35,9	182	28,1
- De 41 a 55 anos	111	22,1	158	20,6	160	24,7
- Mais de 55 anos	36	7,2	45	5,9	44	6,8
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100,0</b>	<b>767</b>	<b>100,0</b>	<b>647</b>	<b>100,0</b>
<b>Género</b>						
- Feminino	144	28,7	193	25,2	176	27,2
- Masculino	358	71,3	574	74,8	471	72,8
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100,0</b>	<b>767</b>	<b>100,0</b>	<b>647</b>	<b>100,0</b>





Resumo	2014		2015		2016	
	Média	Nº Resp.	Média	Nº Resp.	Média	Nº Resp.
<b>Estrutura Administrativa - avaliação</b>						
- Biblioteca	3,8	249	3,8	320	3,8	277
- Centro de Congressos	3,4	56	3,6	42	3,8	50
- Gabinete de Auditoria e Qualidade	3,6	34	3,8	47	3,6	49
- Gabinete de Avaliação e Qualidade	3,6	35	---	---	---	---
- Gabinete de Auditoria Interna	3,6	22	---	---	---	---
- Gabinete de Comunicação e Imagem	3,2	99	3,3	127	3,5	115
- Secretariado da Presidência	3,8	60	4,0	62	4,2	70
- Serviço de Documentação e Publicações	3,8	63	4,0	63	3,6	64
- Serviço de Recursos Humanos	3,8	116	3,9	122	4,0	144
- Serviço de Relações Externas	3,7	65	3,9	90	3,6	67
- Serviços Académicos	3,1	341	3,2	517	3,5	386
- Serviços Financeiros	3,2	226	3,0	348	3,3	43
- Serviços Técnicos	2,9	176	3,1	210	3,2	167
- Tesouraria	---	---	---	---	3,5	276
- Unidade Complementar de Informática	3,1	157	3,1	188	3,3	139
<b>Total</b>	---	<b>1699</b>	---	<b>2136</b>	---	<b>1847</b>
<b>Média Serviços</b>	3,5	---	3,6	---	3,6	---
<b>Média Gabinetes</b>	3,5	---	3,5	---	3,5	---
<b>Média Unidades Complementares</b>	3,4	---	3,5	---	3,6	---
<b>Média ISEL</b>	<b>3,3</b>	---	<b>3,4</b>	---	<b>3,6</b>	---
<b>Reclamações</b>	<b>27</b>	---	<b>44</b>	---	<b>29</b>	---
<b>Sugestões</b>	<b>166</b>	---	<b>175</b>	---	<b>117</b>	---

Tabela 2. Comparação de resultados de 2014 a 2016



### 3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

#### 3.1 Caracterização dos utentes que responderam

##### 3.1.1 Idade

Relativamente à idade, 647 utentes que responderam, a maioria e tendo em conta que o maior número de respostas foram de estudantes, isso acaba refletido no escalão etário que mais respondeu com 40,3% (até 25 anos) seguido com 28,1% do escalão “de 26 a 40 anos”.

Idade	Respostas	% Respostas
Até 25 anos;	261	40,3
De 26 a 40 anos;	182	28,1
De 41 a 55 anos;	160	24,7
Mais de 56 anos.	44	6,8
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>100,0</b>

Tabela 3. Idade

##### 3.1.2 Género

A distribuição das respostas por género mostra que a maioria é de género masculino (72,8%).

Género	Respostas	% Respostas
Feminino	176	27,2
Masculino	471	72,8
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>100,0</b>

Tabela 4. Género

#### 3.2 Avaliação da estrutura administrativa

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 geral do ISEL de 3,6 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.

Analisando os dados obtidos tendo em consideração o número de resposta por serviço obtém-se que o serviço com maior número de resposta foram os Serviços Académicos (386) correspondendo a uma média de 3,5, a Biblioteca (277) com uma média de 3,8 e a Tesouraria (276) com 3,5. Por outro lado, os que tiveram o menor número de respostas foram os Serviços Financeiros com 43 (correspondendo a uma avaliação de 3,3) e o Gabinete de Auditoria e Qualidade com 49 respostas (média de 3,8).

Refira-se que o universo de inquiridos não é o mesmo para todos os serviços, sendo que os funcionários docentes e não docentes poderiam responder a toda a estrutura (exceção ao seu próprio serviço) e os estudantes não respondem sobre o Gabinete de Auditoria e Qualidade, o Secretariado da Presidência, o Serviço de Documentação e Publicações, o Serviço de Recursos Humanos e os Serviços Financeiros.



De qualquer forma, os resultados obtidos têm em consideração a ponderação entre cada resposta e o número de pessoas que a selecionou. Assim, tem-se o Secretariado da Presidência (aqui considerado como serviço) com a pontuação mais alta, 4,2 e na mesma lógica os Serviços Financeiros com a nota mais baixa 3,3.

De referir, ainda, que os inquiridos apresentaram um total de 29 reclamações e 117 sugestões ou dúvidas.

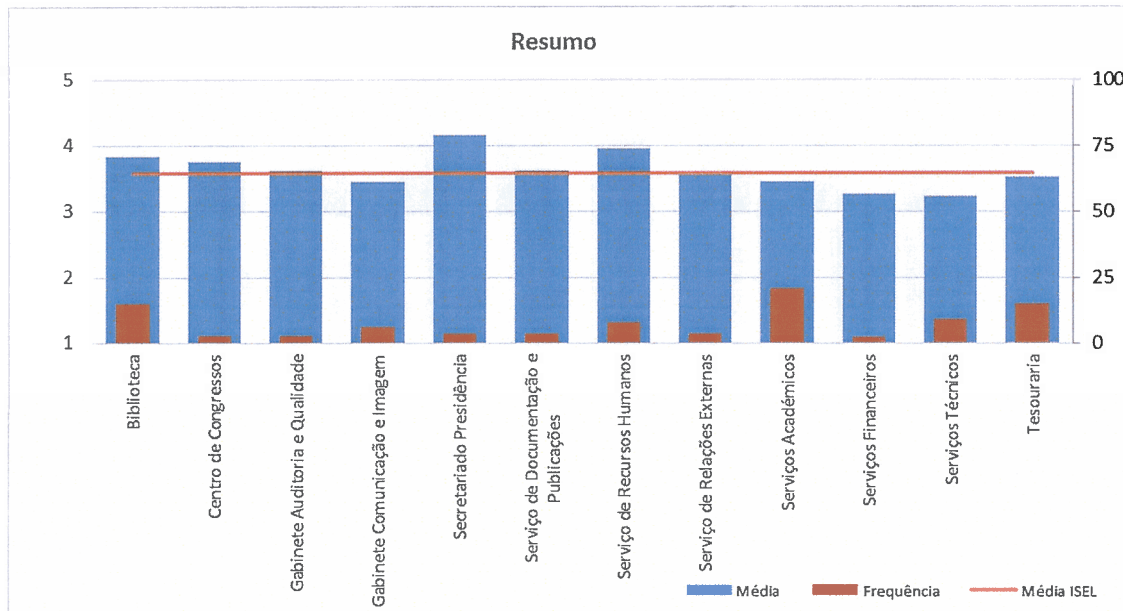


Gráfico 2. Resumo da avaliação da estrutura administrativa

### 3.2.1 Biblioteca

Os resultados relativos à satisfação com a Biblioteca têm por base as respostas de 277 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,7), 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 o tempo de resposta a *email*. Os aspetos menos pontuados, apesar de positivos, foram o horário de atendimento, a adequação do *site* às funcionalidades do serviço e a adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma média de 3,7.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	41	16,5	50	15,6	52	18,8
Funcionário Não Docente	9	3,6	8	2,5	9	3,2
Estudante	199	79,9	262	81,9	216	78,0
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100,0</b>	<b>320</b>	<b>100,0</b>	<b>277</b>	<b>100,0</b>

Tabela 5. Respostas por tipo de utente – Biblioteca



LF

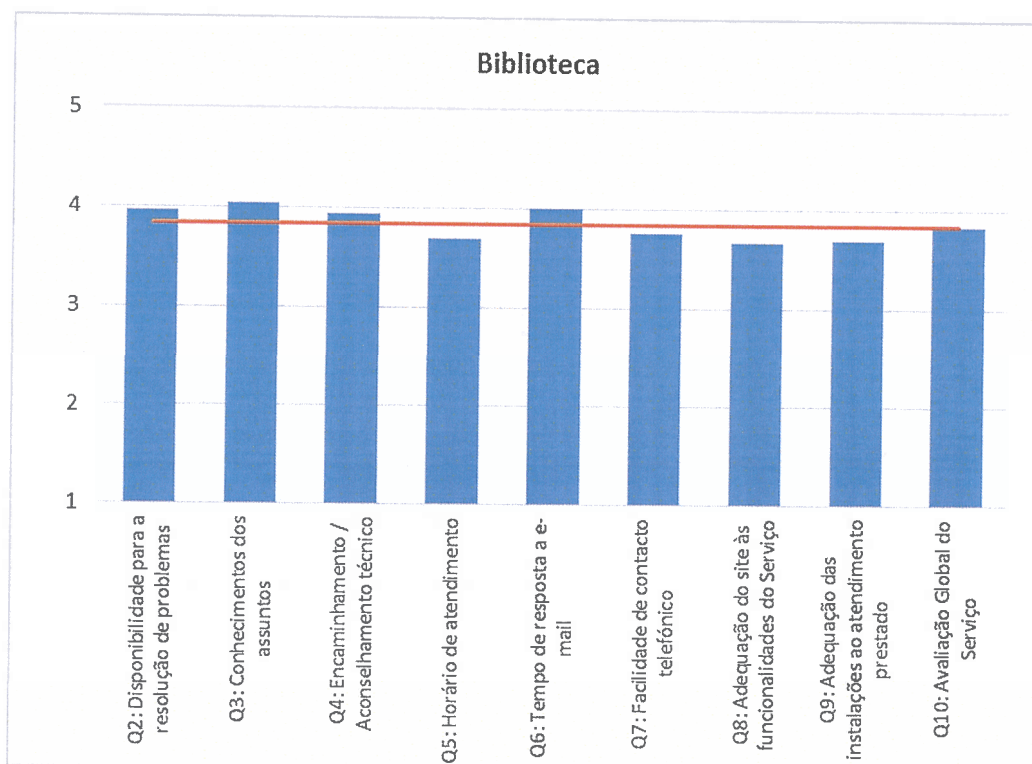


Gráfico 3. Satisfação com a Biblioteca

### 3.2.2 Centro de Congressos

Os resultados relativos à satisfação com o Centro de Congressos têm por base as respostas de 50 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,3) e, em termos globais apresentam uma média de 3,8, à qual corresponde uma classificação de adequado.

O valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO (4,0) - foi obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas, ao conhecimento dos assuntos e ao tempo de resposta a *email*. O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 3,1.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	35	62,5	29	69,0	35	70,0
Funcionário Não Docente	11	19,6	13	31,0	15	30,0
Estudante	10	17,9	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Tabela 6. Respostas por tipo de utente – Centro de Congressos



SE

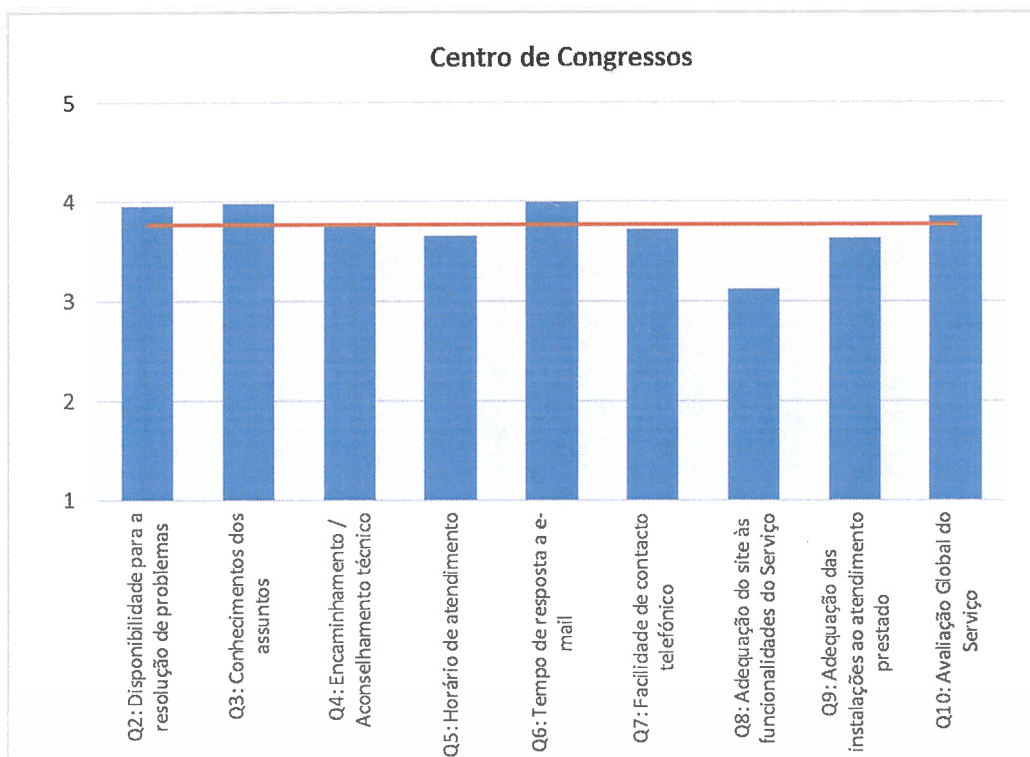


Gráfico 4. Satisfação com o Centro de Congressos

### 3.2.3 Gabinete de Auditoria e Qualidade

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Auditoria e Qualidade têm por base as respostas de 49 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,0) e, em termos globais apresentam uma média de 3,6, 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 (3,8) - sido obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas, conhecimentos dos assuntos e tempo de resposta a *email*. O parâmetro menos pontuado foi a adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 3,1.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	23	65,7	33	70,2	35	71,4
Funcionário Não Docente	12	34,3	14	29,8	14	28,6
Estudante	---	---	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>

Tabela 7. Respostas por tipo de utente – Gabinete de Auditoria e Qualidade

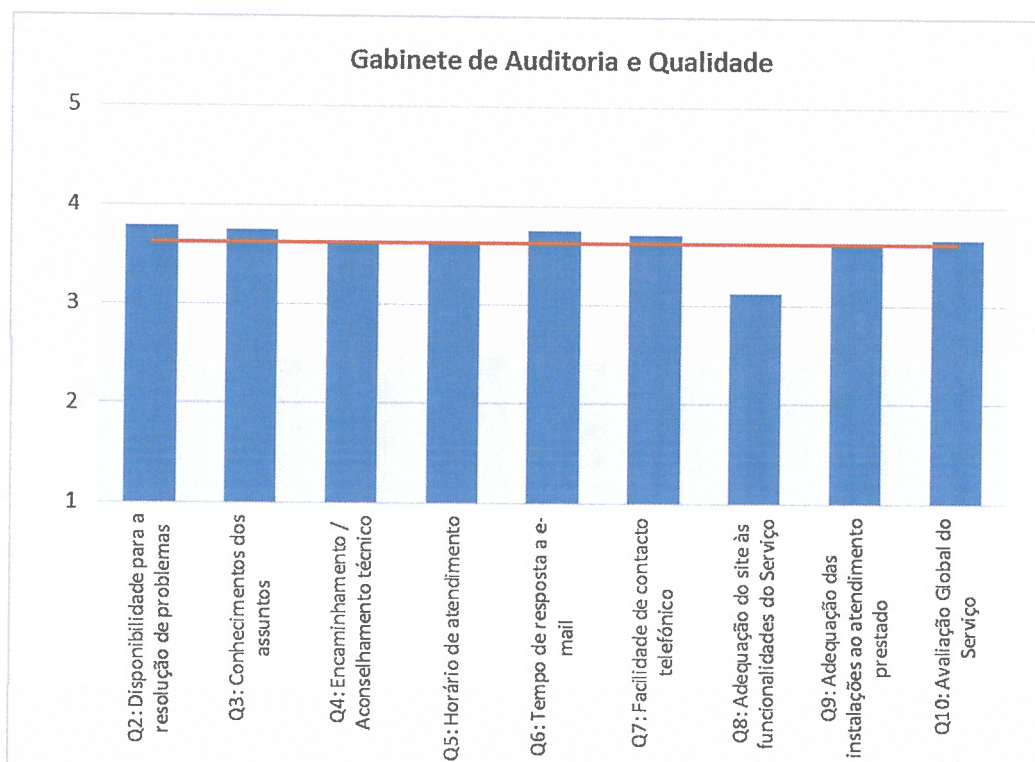


Gráfico 5. Satisfação com o Gabinete de Auditoria e Qualidade

### 3.2.4 Gabinete de Comunicação e Imagem

Os resultados relativos à satisfação com o Gabinete de Comunicação e Imagem têm por base as respostas de 115 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,1) e, em termos globais apresentam uma média de 3,5 a 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, com uma pontuação de 3,6. O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,2.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	51	51,5	45	35,4	52	45,2
Funcionário Não Docente	21	21,2	18	14,2	19	16,5
Estudante	27	27,3	64	50,4	44	38,3
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>115</b>	<b>100,0</b>

Tabela 8. Respostas por tipo de utente – Gabinete de Comunicação e Imagem

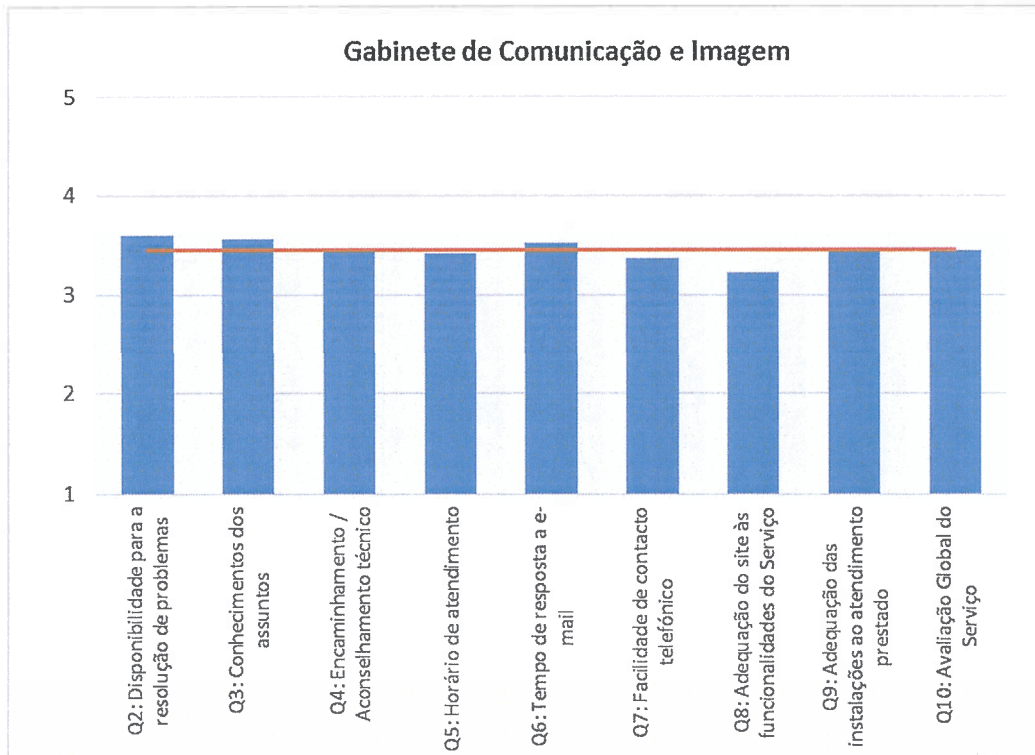


Gráfico 6. Satisfação com o Gabinete de Comunicação e Imagem

### 3.2.5 Secretariado da Presidência

Os resultados relativos à satisfação com o Secretariado da Presidência têm por base as respostas de 70 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,5) e, em termos globais apresentam uma média de 4,2, 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, disponibilidade para a resolução de problemas e adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 4,3. O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor 3,8.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	39	65,0	45	72,6	51	72,9
Funcionário Não Docente	21	35,0	17	27,4	19	27,1
Estudante	---	---	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>

Tabela 9. Respostas por tipo de utente – Secretariado da Presidência



AS

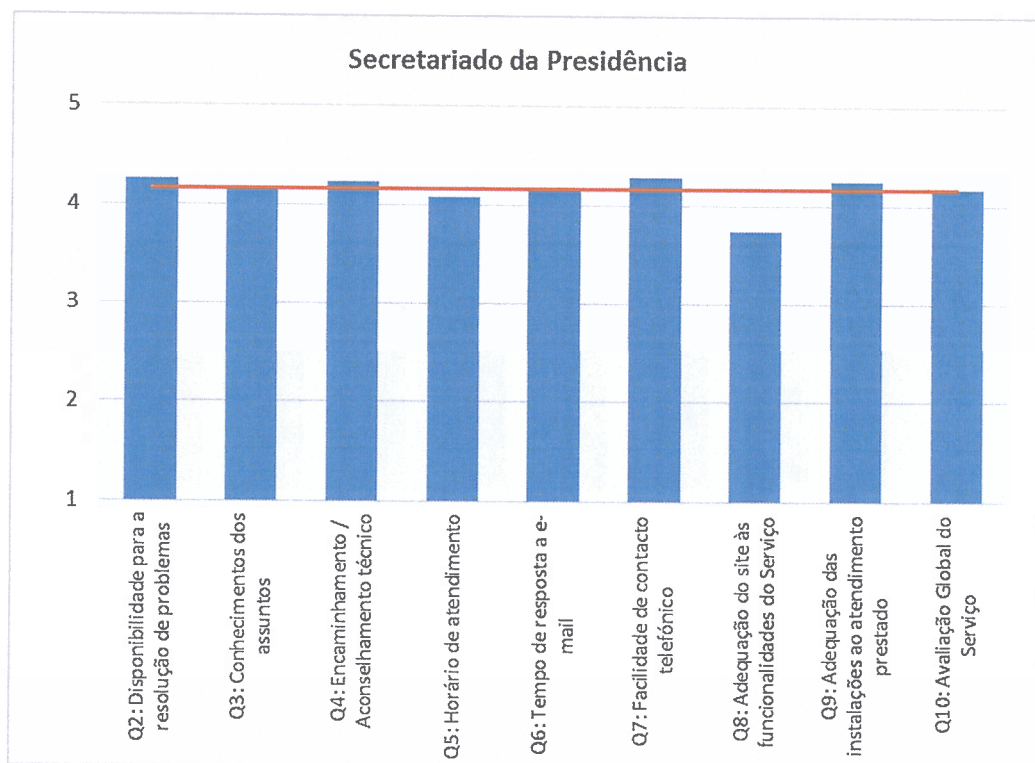


Gráfico 7. Satisfação com o Secretariado da Presidência

### 3.2.6 Serviço de Documentação e Publicações

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações têm por base as respostas de 64 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,4), 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 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.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	49	77,8	51	81,0	48	75,0
Funcionário Não Docente	14	22,2	12	19,0	16	25,0
Estudante	---	---	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>	<b>64</b>	<b>100,0</b>

Tabela 10. Respostas por tipo de utente – Serviço de Documentação e Publicações



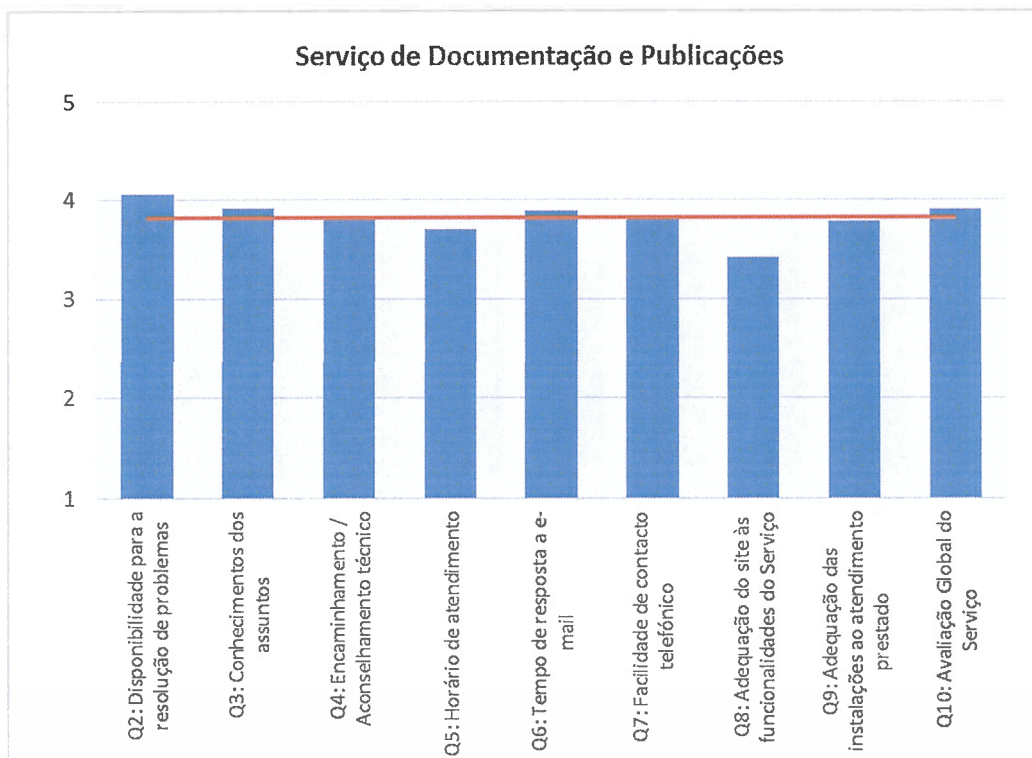


Gráfico 8. Satisfação com o Serviço de Documentação e Publicações

### 3.2.7 Serviço de Recursos Humanos

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Recursos Humanos têm por base as respostas de 144 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,6) 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, com pontuação de 4,2. Os parâmetros menos pontuados foram o horário de atendimento e a adequação do site às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,6.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	83	71,6	99	81,2	116	80,6
Funcionário Não Docente	33	24,4	22	18,0	28	19,4
Estudante	---	---	1	0,8	---	---
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,0</b>	<b>122</b>	<b>100,0</b>	<b>144</b>	<b>100,0</b>

Tabela 11. Respostas por tipo de utente – Serviço de Recursos Humanos

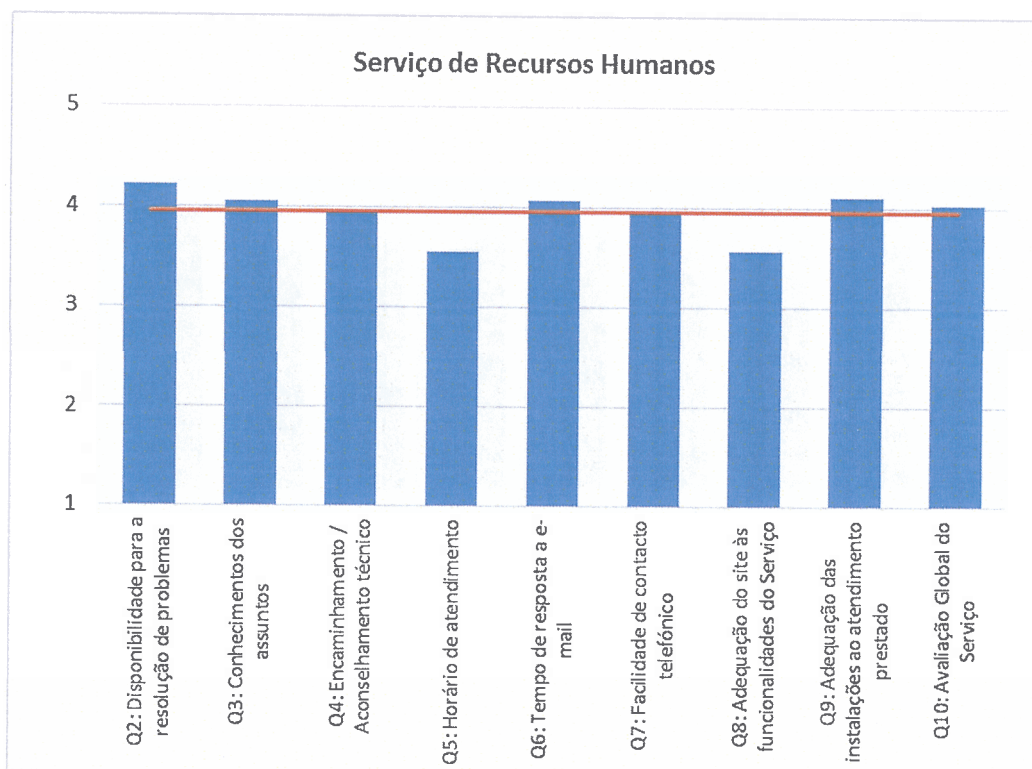


Gráfico 9. Satisfação com o Serviço de Recursos Humanos

### 3.2.8 Serviço de Relações Externas

Os resultados relativos à satisfação com o Serviço de Relações Externas têm por base as respostas de 67 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,1) e, em termos globais apresentam uma média de 3,6, 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 e ao conhecimento dos assuntos, com uma pontuação de 3,8. O parâmetro menos pontuado foi o da adequação do *site* às funcionalidades do Serviço, com o valor de 3,4.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	34	52,3	31	34,4	25	37,3
Funcionário Não Docente	15	23,1	14	15,6	10	14,9
Estudante	16	24,6	45	50,0	32	47,8
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Tabela 12. Respostas por tipo de utente – Serviço de Relações Externas

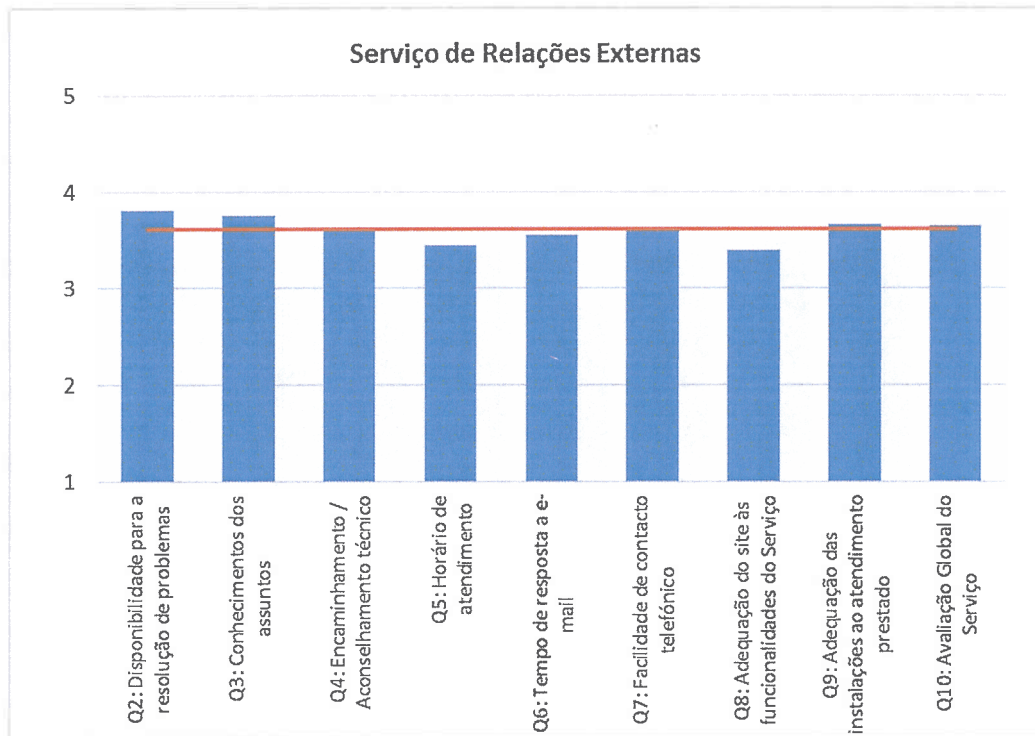


Gráfico 10. Satisfação com o Serviço de Relações Externas

### 3.2.9 Serviços Académicos

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Académicos têm por base as respostas de 386 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,4) e termos globais apresentam uma média de 3,5, à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - foi obtido em relação à disponibilidade para a resolução de problemas e aos conhecimentos dos assuntos, com uma pontuação de 3,7. O parâmetro menos pontuado foi o do horário de atendimento, com o valor de 3,0.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	47	13,8	65	12,6	69	17,9
Funcionário Não Docente	16	4,7	12	2,3	16	4,1
Estudante	278	81,5	440	85,1	301	78,0
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100,0</b>	<b>517</b>	<b>100,0</b>	<b>386</b>	<b>100,0</b>

Tabela 13. Respostas por tipo de utente – Serviços Académicos



AF

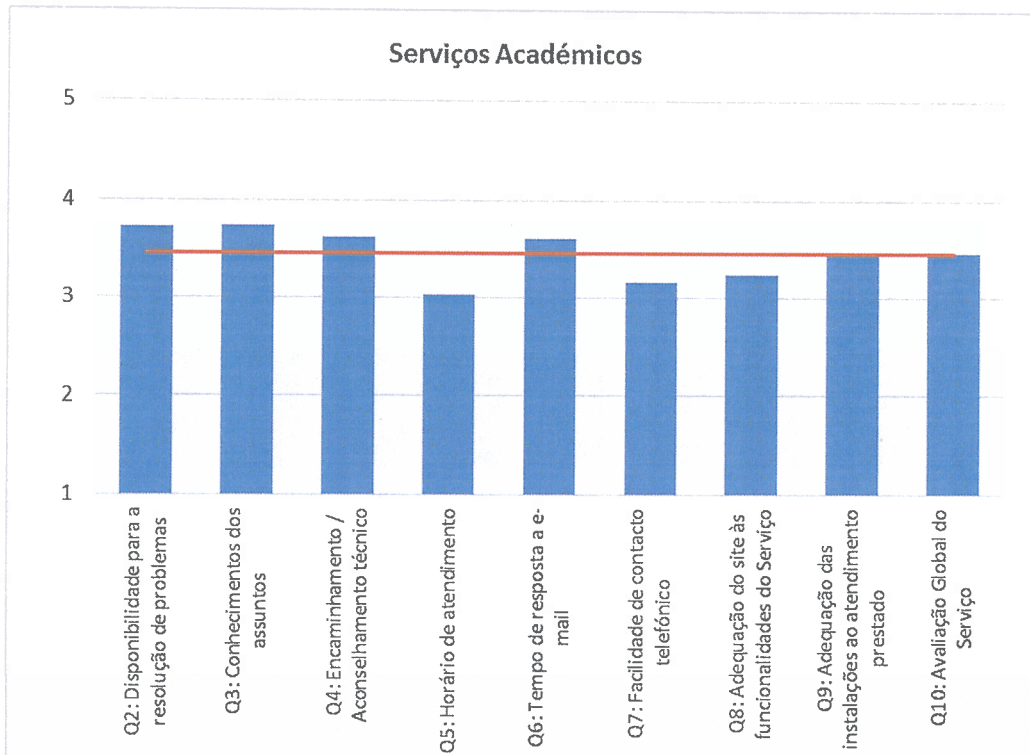


Gráfico 11. Satisfação com os Serviços Académicos

### 3.2.10 Serviços Financeiros

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Financeiros têm por base as respostas de 43 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,3) 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 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.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	22	9,7	32	9,2	30	69,8
Funcionário Não Docente	20	8,9	16	4,6	13	30,2
Estudante	184	81,9	300	86,2	---	---
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>100,0</b>	<b>348</b>	<b>100,0</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>

Tabela 14. Respostas por tipo de utente – Serviços Financeiros



AS

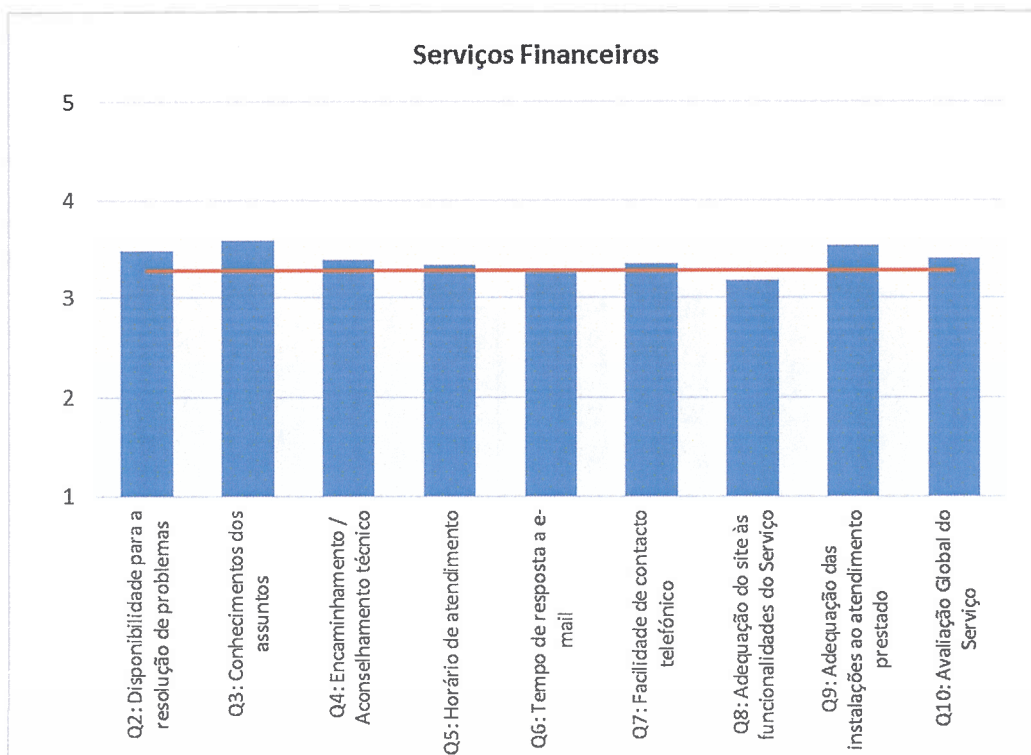


Gráfico 12. Satisfação com os Serviços Financeiros

### 3.2.11 Serviços Técnicos

Os resultados relativos à satisfação com os Serviços Técnicos têm por base as respostas de 167 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,2) e, em termos globais apresentam uma média de 3,2, à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do RAZOÁVEL - foi obtido em relação aos conhecimentos dos assuntos e à adequação das instalações ao atendimento prestado, com uma pontuação de 3,4. Os parâmetros menos pontuados foram o tempo de resposta a *email* e o de adequação do *site* às funcionalidades do serviço, com o valor de 2,9.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	50	28,4	59	28,1	67	40,1
Funcionário Não Docente	26	14,8	21	1,0	23	13,8
Estudante	100	56,8	130	61,1	77	46,1
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>	<b>210</b>	<b>100,0</b>	<b>167</b>	<b>100,0</b>

Tabela 15. Respostas por tipo de utente – Serviços Técnicos

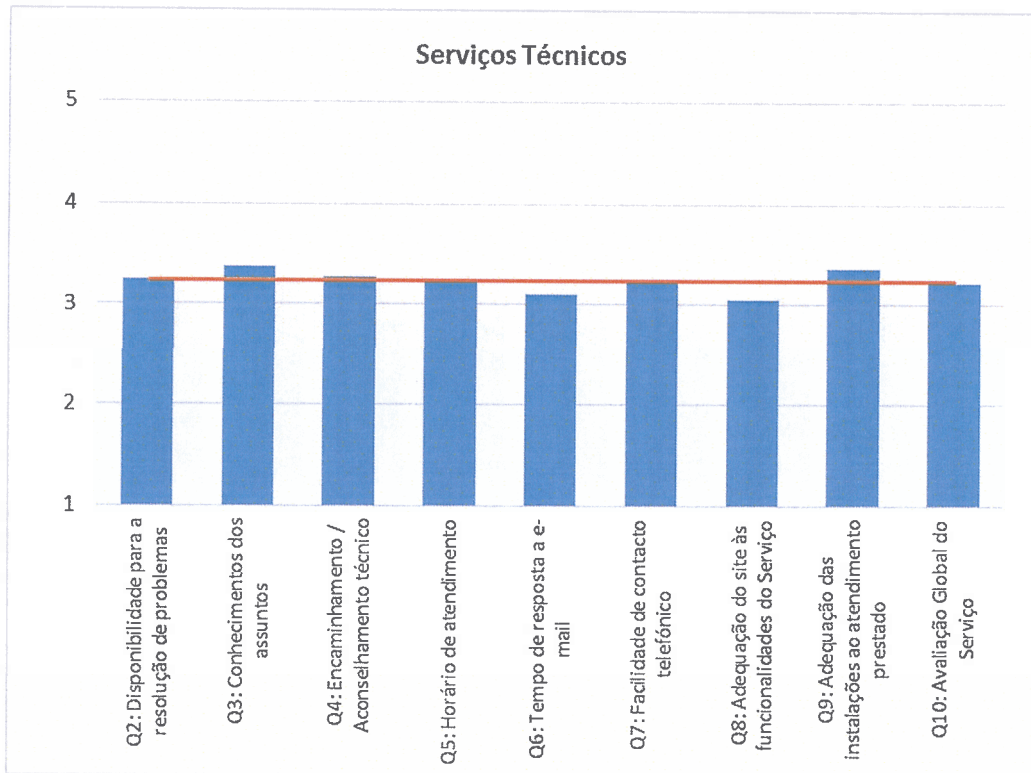


Gráfico 13. Satisfação com os Serviços Técnicos

### 3.2.12 Tesouraria

Os resultados relativos à satisfação com a Tesouraria têm por base as respostas de 276 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,8) e, em termos globais apresentam uma média de 3,5 à qual corresponde uma classificação de razoável.

O valor médio mais elevado - ao nível do ADEQUADO - foi obtido ao nível dos conhecimentos dos assuntos, com pontuação 3,9. O parâmetro menos pontuado foi a facilidade de contacto telefónico, com o valor de 3,1.

Em 2016 a tesouraria foi avaliada independentemente dos Serviços Financeiros pelo que não é possível apresentar a comparação com anos anteriores.

Utentes	N.º Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	40	14,5
Funcionário Não Docente	14	5,1
Estudante	222	80,4
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100,0</b>

Tabela 16. Respostas por tipo de utente – Tesouraria



AS

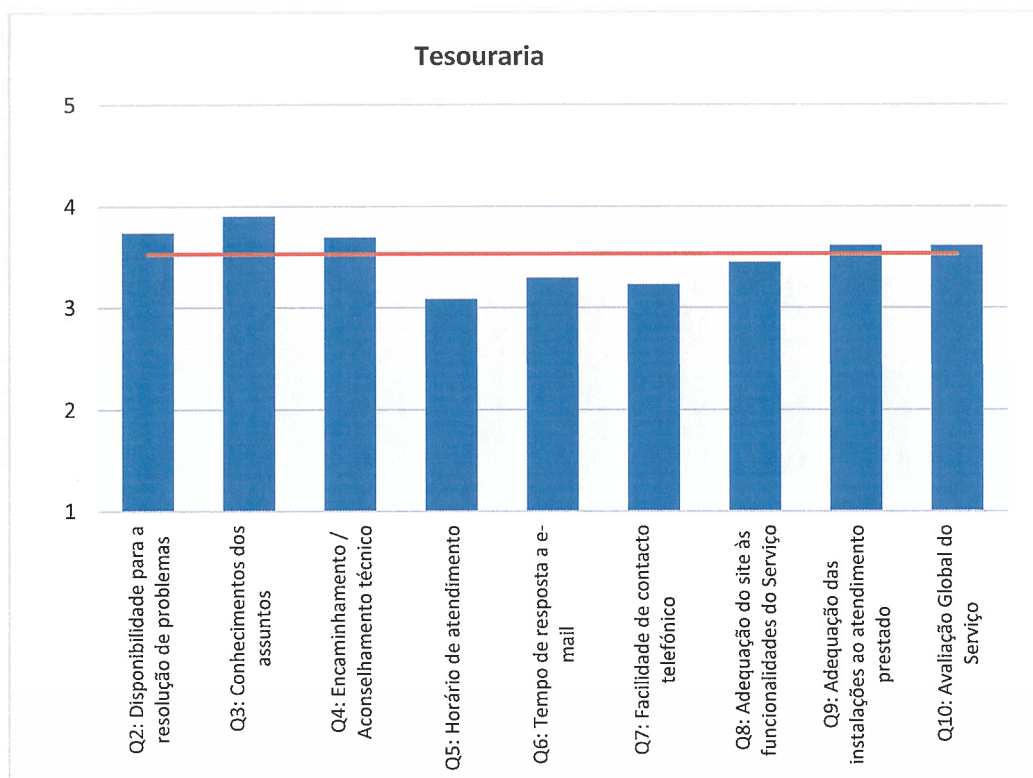


Gráfico 14. Satisfação com a Tesouraria

### 3.2.13 Unidade Complementar de Informática

Os resultados relativos à satisfação com a Unidade Complementar de Informática têm por base as respostas de 139 inquiridos (frequência com que recorrem ao serviço com média de 2,1) 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 ao nível dos conhecimentos dos assuntos, com pontuação 3,5. Os parâmetros menos pontuados foram o horário de atendimento e a adequação do site às funcionalidades do serviço, com o valor de 3,1.

Utentes	2014		2015		2016	
	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas	Nº Respostas	% Respostas
Funcionário Docente	52	33,1	53	28,2	55	39,6
Funcionário Não Docente	24	15,3	22	11,7	20	14,4
Estudante	81	51,6	113	60,1	64	46,0
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100,0</b>	<b>188</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>

Tabela 17. Respostas por tipo de utente – Unidade Complementar de Informática

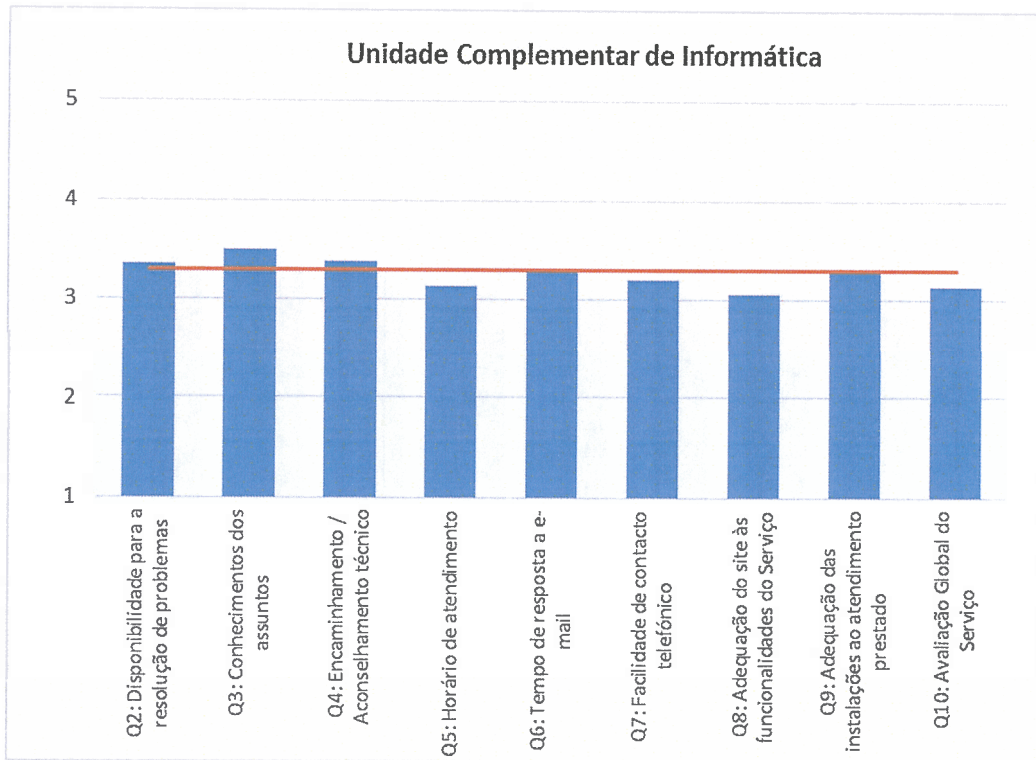


Gráfico 15. Satisfação com a Unidade Complementar de Informática





### 3.3 Reclamações

Relativamente às reclamações, verifica-se que os 647 inquiridos apresentaram um total de 29 reclamações (4,5%) sendo que apenas se consideraram procedentes 27 reclamações (duas deles não eram reclamações nem reportavam qualquer situação). Destas, nenhuma foi reincidentes no período de 3 meses. De referir que 1 dos inquiridos se identificou possibilitando uma resposta caso o serviço, objeto da reclamação, assim o entenda.

Os inquiridos apresentaram reclamações relativas à Biblioteca, aos Serviços Académicos, aos Serviços Técnicos, à Tesouraria e à Unidade Complementar de Informática.

As reclamações referidas pelos inquiridos foram disponibilizadas aos serviços em causa.

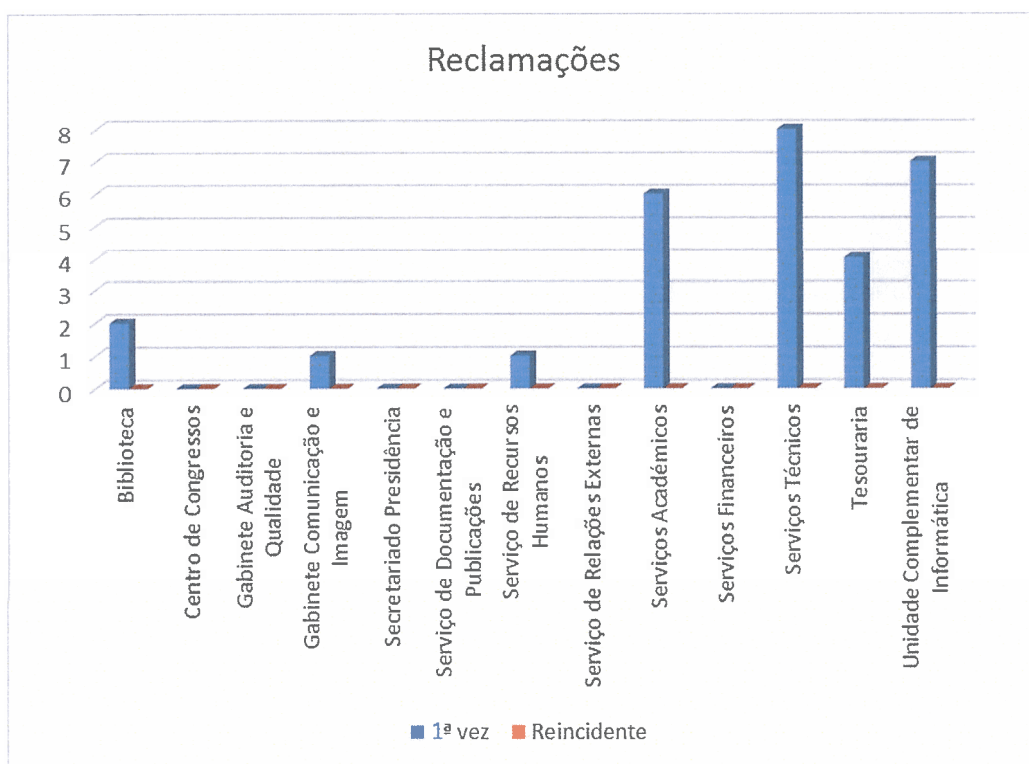


Gráfico 16. Número de reclamações por serviço

### 3.4 Sugestões

Relativamente às sugestões, verifica-se que os 647 inquiridos apresentaram um total de 117 sugestões (18,1%), sendo que 1 se identificou.

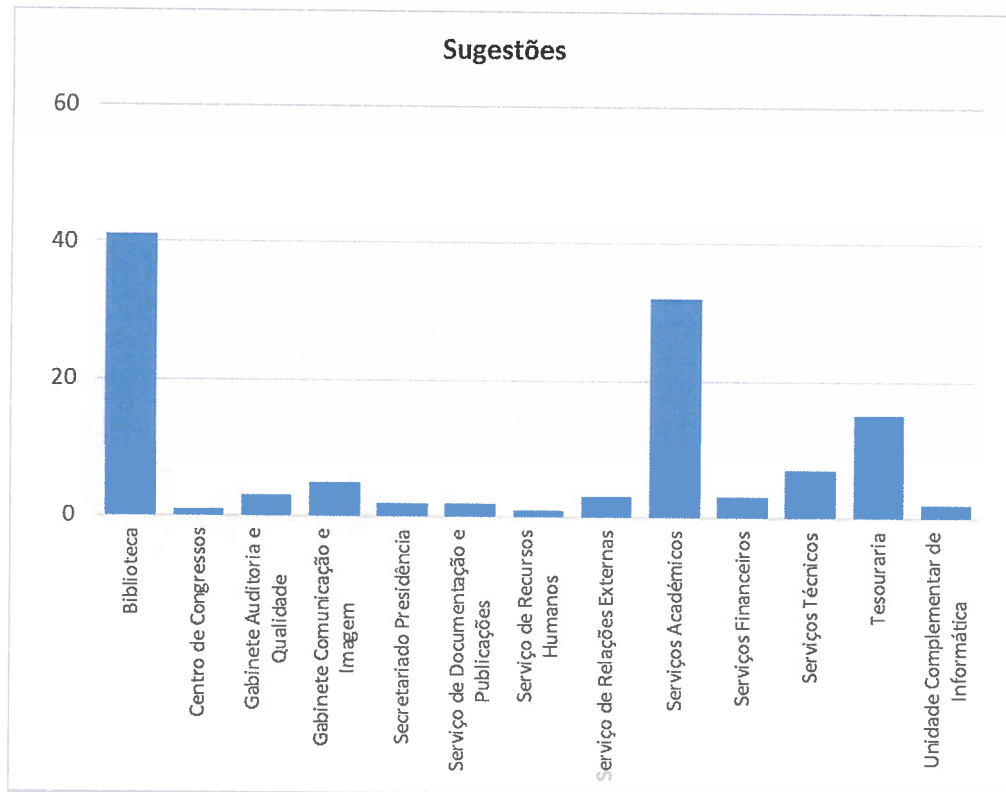


Gráfico 17. Número de sugestões por serviço

Apresentam-se de seguida as sugestões (por tema) para cada um dos serviços:

- Biblioteca: horário de atendimento; melhoria no atendimento prestado pelos funcionários; não cumprimento de regras estabelecidas; falta de livros e revistas atuais; encerramento do espaço sem justificação plausível; falta de condições (espaço pequeno para estudo ou trabalho, barulho, falta de tomadas);
- Gabinete de Auditoria e Qualidade: *site* pouco funcional e diminuição do número de inquéritos;
- Gabinete de Comunicação e Imagem: não tratamento de assuntos; ISEL não se encontra presente nas redes sociais;
- Serviço de Recursos Humanos: horário de funcionamento (não funcionar todos os dias);



- Serviços Académicos: pouco pessoal no atendimento; horário de atendimento (pós laboral); melhorar a informação prestada; lançamento de notas; declarações de presença e exames; melhorar articulação SA/Tesouraria; melhorar atendimento presencial e telefónico; melhoria no atendimento prestado pelos funcionários; atraso na emissão de diplomas;
- Serviços Financeiros: melhoria no atendimento prestado pelos funcionários;
- Serviços Técnicos: reserva de salas; não resposta a *emails*; falta de manutenção nos edifícios e salas; falta de salas de estudo; não utilização da via-verde;
- Secretariado da Presidência: *site* pouco funcional;
- Serviço de Documentação e Publicações: *site* pouco funcional;
- Tesouraria: faturas (não comunicadas no Efatura ou tardiamente comunicadas); tempo longo para atendimento; funcionários; pagamento do parque por transferência;
- Unidade Complementar de Informática: problemas com *moodle*, *email*, portal; problemas com resposta a *emails* (não resposta ou concluído sem estar); falta de capacidade técnica para a resolução dos problemas.



Handwritten mark in blue ink, possibly initials or a signature.

#### **4. OPORTUNIDADES DE MELHORIA**

Salientam-se algumas oportunidades de melhoria, identificadas no decorrer da elaboração do presente relatório, associadas a:

##### **4.1 Modelo de Inquérito**

- OM 1.** 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, as unidades complementares e os gabinetes.
- OM 2.** Rever o inquérito tornando-o mais apelativo para os inquiridos e de acordo com o tipo de utente e serviço que é disponibilizado (parte de avaliação igual para todos e depois uma específica).
- OM 3.** Disponibilizar o inquérito para resposta dos estudantes em relação ao Secretariado da Presidência.

##### **4.2 Proposta de melhoria ao processo**

- OM 4.** Informar os serviços tanto das reclamações como das sugestões recebidas, para que possam ser objeto de análise nos documentos estratégicos de 2017 (a implementação das sugestões/oportunidades de melhora deverá ocorrer durante 2017);



## 5. ANEXOS

### 5.1 Modelo de inquérito

(Modelo de inquérito aplicável a cada serviço: exemplo da Biblioteca)

# Inquérito aos Utentes dos Serviços - 2016

[Modelo GAQ.MD.29.01]

**Instituto Superior de Engenharia de Lisboa**

Este Inquérito enquadra-se no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade e tem como objetivo avaliar a satisfação dos utentes com os Serviços do ISEL bem como identificar oportunidades de melhoria.

A sua opinião é fundamental para podermos melhorar os Serviços do ISEL. Aceda a cada Serviço do ISEL que utilizou em **2016** e responda apenas a estes (não é possível responder sobre o Serviço a que pertence). Estimamos que o tempo máximo de resposta será de 5 minutos por serviço selecionado.

O inquérito estará disponível para preenchimento até ao dia 7 de fevereiro de 2017.

Agradecemos desde já a colaboração prestada.

Qualquer questão poderá ser esclarecida junto do Gabinete de Auditoria e Qualidade através dos seguintes contactos: [gaq@isel.pt](mailto:gaq@isel.pt) ou 1697/2653.

Por favor escolha **Seguinte** para dar início ao inquérito.

Existem 94 perguntas neste inquérito

## Caracterização dos Utentes dos Serviços

### Tipo de utente \*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Estudante
- Funcionário Docente
- Funcionário Não Docente

**[ ] Idade \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Até 25 anos;
- De 26 a 40 anos;
- De 41 a 55 anos;
- Mais de 56 anos.

**[ ] Género \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Feminino
- Masculino

## Avaliação dos Serviços

Escolha qual(ais) o(s) serviços(s) ao(s) qual(ais) quer responder:

**[ ] Biblioteca: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_2 é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não



**[ ]Centro de Congressos: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_2 é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regex)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**[ ]Gabinete de Auditoria e Qualidade: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regex)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**[ ]Gabinete de Comunicação e Imagem: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_2 é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regex)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não



**[ ]Secretariado da Presidência: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**[ ]Serviço de Documentação e Publicações: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**[ ]Serviço de Recursos Humanos: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não





13

**[ ] Serviço de Relações Externas: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_2 é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regex)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**[ ] Serviços Académicos: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_2 é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regex)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**[ ] Serviços Financeiros: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regex)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regex)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não



AS

**[ ] Serviços Técnicos: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_2 é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Sim

Não

**[ ] Tesouraria: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Sim

Não

**[ ] Unidade Complementar de Informática: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_2 é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Sim

Não



## Biblioteca

### [ ] Questões \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

Your attribute\_2 não é e A resposta for 'Sim' na pergunta '4 [B]' (Biblioteca:)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	(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"/>

### [ ] \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '4 [B]' (Biblioteca:)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	(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? \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '4 [B]' (Biblioteca:)

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Sim  
 Não



**[ ] Se respondeu SIM, indique o motivo da reclamação \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '4 [B]' (Biblioteca:) e A resposta for 'Sim' na pergunta '19 [BIB2]' (Alguma vez efectuou uma reclamação?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**[ ] A reclamação é reincidente (o mesmo problema, no espaço de 3 meses)? \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '4 [B]' (Biblioteca:) e A resposta for 'Sim' na pergunta '19 [BIB2]' (Alguma vez efectuou uma reclamação?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**[ ] Relativamente a este serviço e porque a sua opinião é importante, deixem-nos as suas sugestões ou dúvidas e, se desejar obter uma resposta, indique o seu contacto no espaço reservado à sua mensagem.**

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '4 [B]' (Biblioteca:)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Escreva aqui a sua mensagem



### **5.2 Convite enviado a 2 de fevereiro de 2017**

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 7 de fevereiro de 2017.

O tempo máximo de resposta será de 5 minutos por serviço selecionado.

Com os melhores cumprimentos,

Anabela Carneiro

Gabinete de Auditoria e Qualidade

### **5.3 Lembrete enviado a 6 de fevereiro de 2017**

Caro(a) {FIRSTNAME},

Verificámos que apesar do convite enviado ainda não respondeu ao "{SURVEYNAME}". Considerando que o prazo de resposta foi prorrogado até dia 9 de fevereiro de 2017. Agradecemos a sua resposta com a maior brevidade, relembrando que o tempo máximo de resposta é de 5 minutos por serviço selecionado.

Para participar, por favor, carregue no endereço abaixo.

{SURVEYURL}

Com os melhores cumprimentos,

Anabela Carneiro

Gabinete de Auditoria e Qualidade



Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1  
1959-007 Lisboa PORTUGAL  
**(+351) 218317000**  
**[www.isel.pt](http://www.isel.pt)**