



Avaliação do Grau de Satisfação para com os Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social do P.PORTO 2024

FEVEREIRO DE 2024

ATUALIZAÇÃO| OUTUBRO 2024

SIGQ|P.PORTO

RESUMO

A Avaliação do Grau de Satisfação para com os Serviços da Presidência do P. PORTO, pelas partes interessadas internas, é uma atividade fulcral para o acompanhamento, avaliação e melhoria do SIGQ|P.PORTO. Neste sentido, anualmente são auscultados os intervenientes que interagem com os diversos Serviços/Estruturas adstritos aos Serviços da Presidência do P. PORTO, quer numa perspetiva de atendimento e satisfação das necessidades dos Estudantes, quer na perspetiva da articulação com os Serviços/Estruturas equivalentes nas UOEI.

Tendo como período em análise o ano de 2023, em fevereiro de 2024, foi realizada a auscultação dos Estudantes (especificamente sobre a satisfação para com o Gabinete de Gestão Académica, Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade, Centro Desportivo e Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais dos Serviços da Presidência do P. PORTO, assim como para com os núcleos de Apoios Diretos, de Alojamento, de Alimentação e Nutrição e de Outras Respostas Sociais dos Serviços de Ação Social do P.PORTO), e dos Responsáveis de Serviço e Administradores das UOEI (sobre satisfação para com os Serviços/Estruturas dos Serviços da Presidência do P. PORTO com os quais articulam). Para tal, desenvolveu-se um inquérito no software Microsoft Forms™, em que para avaliar cada Serviço/Estrutura o participante teve de responder a duas questões de resposta fechada: 1) Pretende Avaliar o Serviço?, cujas alternativas de resposta eram Sim ou Não, sendo que em caso de resposta positiva, o participante teria de responder à questão 2) A sua opinião sobre o Serviço..., onde poderia selecionar uma das seguintes alternativas para cada item a avaliar: nada satisfeito(a), pouco satisfeito(a), satisfeito(a) e muito satisfeito(a). Na questão 2, os itens a avaliar eram: Clareza e objetividade na informação prestada; Capacidade de comunicação entre os Serviços (apenas para Responsáveis de Serviço UOEI); Capacidade técnica dos colaboradores (apenas para Responsáveis de Serviço UOEI); Capacidade técnica dos colaboradores; Simpatia e disponibilidade do Serviço; Resposta atempada às questões colocadas; Avaliação Global do Serviço.

Obtiveram-se respostas de 254 Estudantes, de 34 Responsáveis de Serviço/Administradores das UOEI e de 46 colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social. Os resultados obtidos nos três grupos (Estudantes, Responsáveis Serviço/Administradores UOEI e colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social) foram amplamente positivos, revelando um Grau de Satisfação elevado. A larga maioria dos participantes que responderam revelaram estar satisfeitos(as) ou muito satisfeitos(as) com o apoio/serviço prestado na generalidade dos Serviços/Estruturas dos Serviços da Presidência do P. PORTO avaliados.

1. Avaliação do Grau de Satisfação dos Estudantes

A totalidade do universo de Estudantes do P.PORTO, como intervenientes e partes interessadas fundamentais para o P.PORTO, foram convidados a preencher um breve inquérito de satisfação para com os serviços com os quais usualmente mais interagem, nomeadamente, Gabinete de Gestão Académica, Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade, Centro Desportivo e Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais dos Serviços da Presidência do P. PORTO, e núcleos de Apoios Diretos, de Alojamento, de Alimentação e Nutrição e de Outras Respostas Sociais dos Serviços de Ação Social do P.PORTO. A Figura 1 apresenta a distribuição dos participantes por UOEl.

1. Unidade Orgânica

[More Details](#)

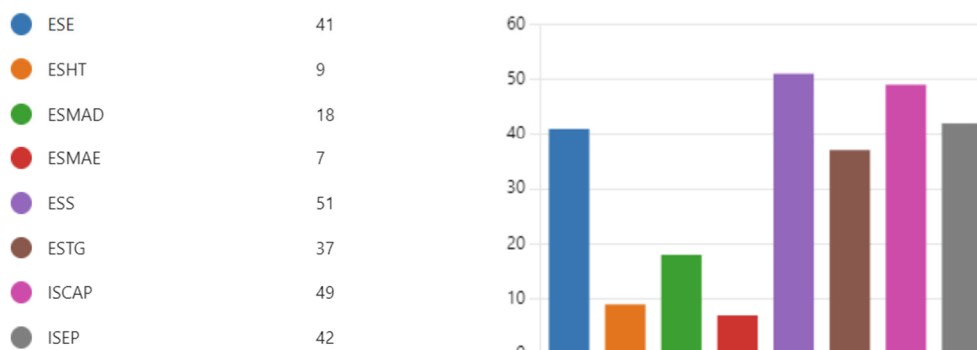


Figura 1- Nº participantes por UOEl.

Conforme é possível observar pela análise da Figura 1, em nº absoluto a ESS teve mais estudantes a participar (n=51), correspondendo a 20,1% do nº total de participantes (n=254). Na Figura 2, são apresentados os resultados sobre o Gabinete de Gestão Académica.

2. Pretende avaliar o Gabinete de Gestão Académica (Serviços Centrais do P.PORTO)?

[More Details](#)

Insights

● Sim	146
● Não	108



3. A sua opinião acerca do Gabinete de Gestão Académica (Serviços Centrais do P.PORTO)

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

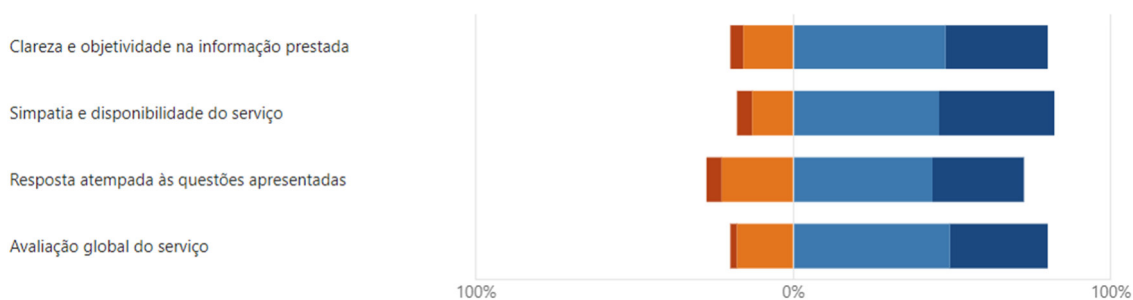


Figura 2 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Académica.

Pela análise da Figura 2, da totalidade dos participantes (n=254), 57,5% (n=146) acederam responder, resultando numa avaliação global do serviço de 80,1%, correspondendo a uma avaliação de “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado.

Observa-se que ainda há espaço para melhorias, visto que alguns participantes se sentem “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 3, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade.

4. Pretende avaliar o Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade (P.PORTO)?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Sim	43
● Não	211



5. A sua opinião acerca do Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade (P.PORTO)

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)



Figura 3 – Resultados de satisfação – Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=254), 16,9% (n=43) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 76,8% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Observa-se que ainda há necessidade de melhorias, visto que alguns participantes se sentem "Nada Satisfeito" ou "Pouco Satisfeito". A Figura 4, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Centro Desportivo

6. Pretende avaliar o Centro Desportivo?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Sim	40
● Não	214



7. A sua opinião acerca do Centro Desportivo

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

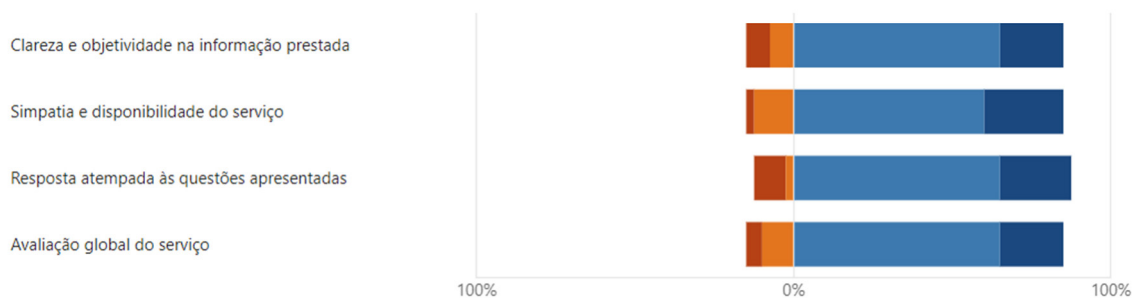


Figura 4 – Resultados de satisfação – Centro Desportivo.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Centro Desportivo, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=254), 15,7% (n=40), acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Centro. 85,0% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Observa-se que ainda há necessidades de melhorias, visto que alguns participantes se sentem “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 5, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

8. Pretende avaliar o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Sim	42
● Não	212



9. A sua opinião acerca do Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

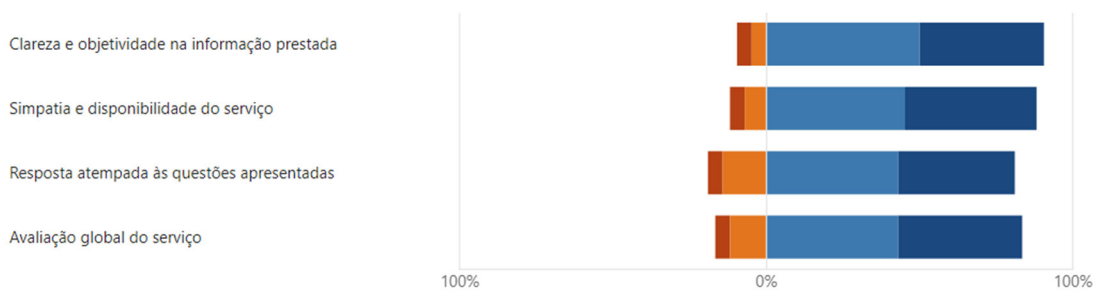


Figura 5 – Resultados de satisfação – Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=254), 16,5% (n=42) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 83,4% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Nota-se que ainda há algum espaço para aperfeiçoamento, pois alguns participantes manifestam estar “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 6, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Núcleo de Apoios Diretos dos Serviços de Ação Social.

10. Pretende avaliar os Serviços de Ação Social- Núcleo de Apoios Diretos (Bolsas)?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Sim	102
● Não	152



11. A sua opinião acerca os Serviços de Ação Social- Núcleo de Apoios Diretos (Bolsas)

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

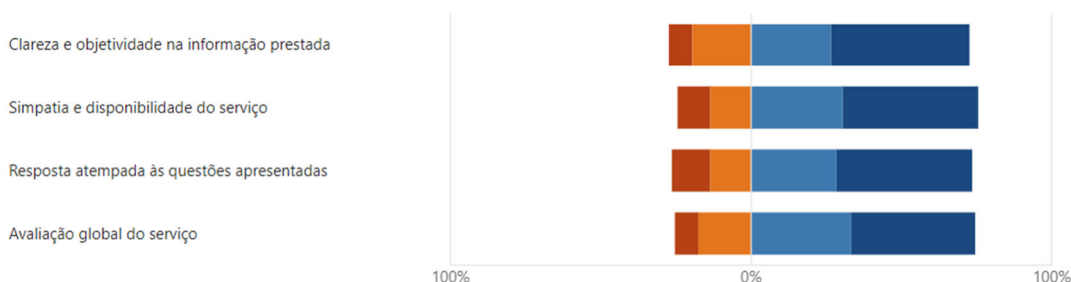
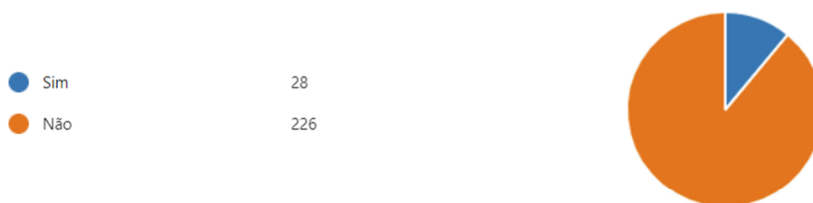


Figura 6 – Resultados de satisfação – Serviços de Ação Social- Núcleo de Apoios Diretos.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Núcleo de Apoios Diretos dos Serviços de Ação Social, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=254), 40,2% (n=102) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 74,5% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Constata-se que ainda existe margem para melhorias, já que alguns participantes indicam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 7, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Núcleo de Alojamento dos Serviços de Ação Social.

12. Pretende avaliar os Serviços de Ação Social- Núcleo de Alojamento?

[More Details](#)



13. A sua opinião acerca os Serviços de Ação Social- Núcleo de Alojamento

[More Details](#)

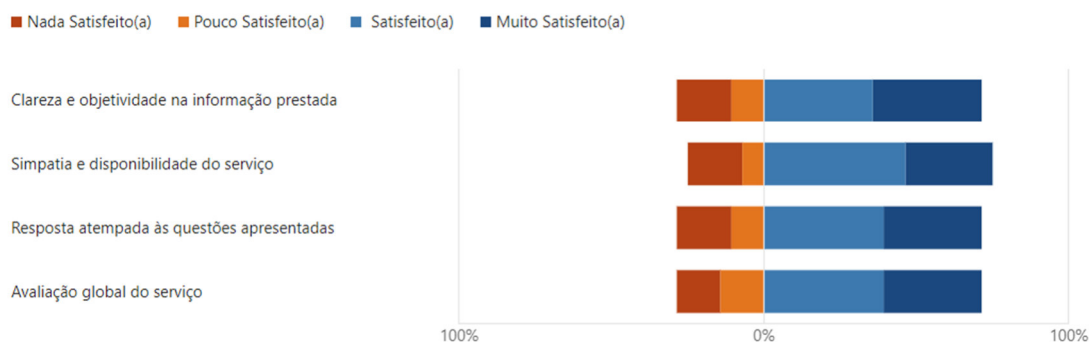


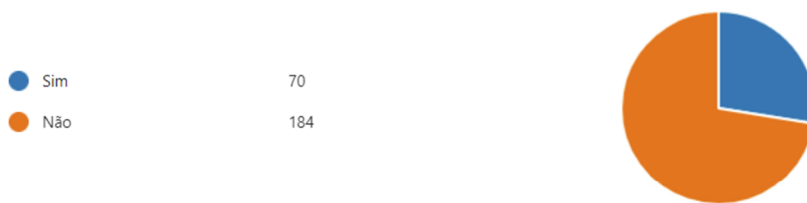
Figura 7 – Resultados de satisfação – Serviços de Ação Social- Núcleo de Alojamento.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Núcleo de Alojamento dos Serviços de Ação Social, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=254), 11,0% (n=28) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 71,4% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 8, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Núcleo de Alimentação e Nutrição dos Serviços de Ação Social.

14. Pretende avaliar os Serviços de Ação Social- Núcleo de Alimentação e Nutrição?

[More Details](#)

[Insights](#)



15. A sua opinião acerca os Serviços de Ação Social- Núcleo de Alimentação e Nutrição

[More Details](#)

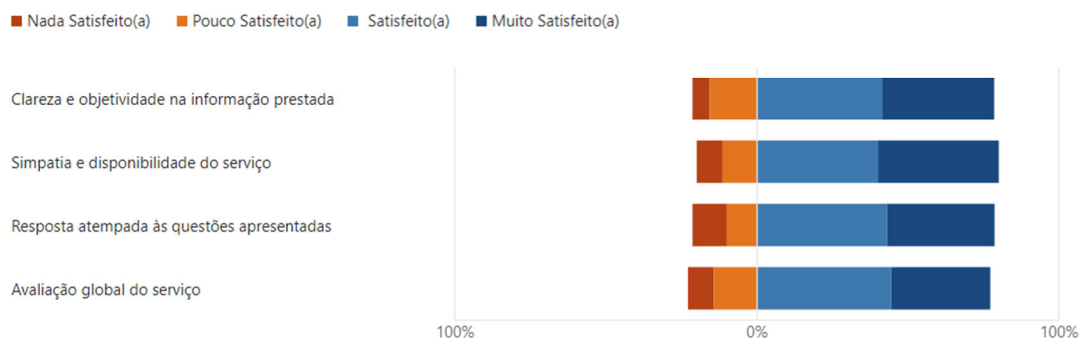


Figura 8 – Resultados de satisfação – Serviços de Ação Social- Núcleo de Alimentação e Nutrição.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Núcleo de Alimentação e Nutrição dos Serviços de Ação Social, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=254), 27,6% (n=70) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 77,2% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 9, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Núcleo de Outras Respostas Sociais dos Serviços de Ação Social.

16. Pretende avaliar os Serviços de Ação Social- Núcleo de Outras Respostas Sociais (Ex: Serviços de Saúde, Psicologia e Aconselhamento)?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Sim 51
● Não 203



17. A sua opinião acerca os Serviços de Ação Social- Núcleo de Outras Respostas Sociais (Ex: Serviços de Saúde, Psicologia e Aconselhamento)

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

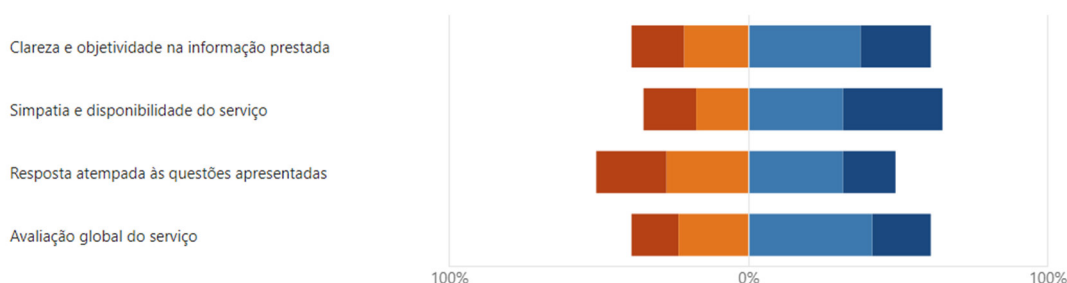


Figura 9 – Resultados de satisfação – Serviços de Ação Social- Núcleo de Outras Respostas Sociais.

Relativamente ao grau de satisfação para com Núcleo de Outras Respostas Sociais dos Serviços de Ação Social, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=254), 20,0% (n=51), acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Centro. 60,8% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”!

2. Avaliação do Grau de Satisfação pelas UOEI

2.1 Os Gabinetes das UOEI que fazem acompanhamento dos processos de avaliação/acreditação, registo e alteração de ciclos de estudos e respetivos docentes com responsabilidades na gestão do processo da A3ES foram convidados a preencher um breve inquérito de satisfação para com os serviços de avaliação e acreditação do Gabinete de Qualidade e Acreditação do P.PORTO. A Figura 26 apresenta a distribuição dos participantes por UOEI.

1. Unidade Orgânica

[More Details](#)

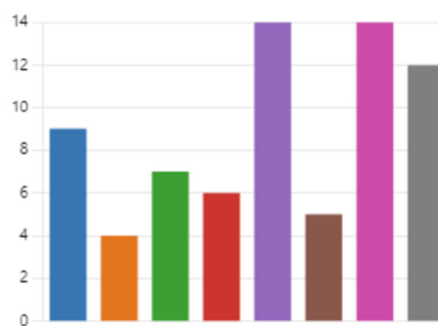
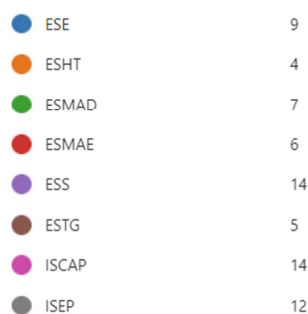


Figura 26 - Nº participantes por UOEI.

Em nº absoluto, a ESS e o ISCAP participaram com 14 elementos cada, correspondendo individualmente a 19,7% do nº total de participantes (n=71). Na Figura 27, são apresentados os resultados sobre o Gabinete de Qualidade e Acreditação.

2.

[More Details](#)

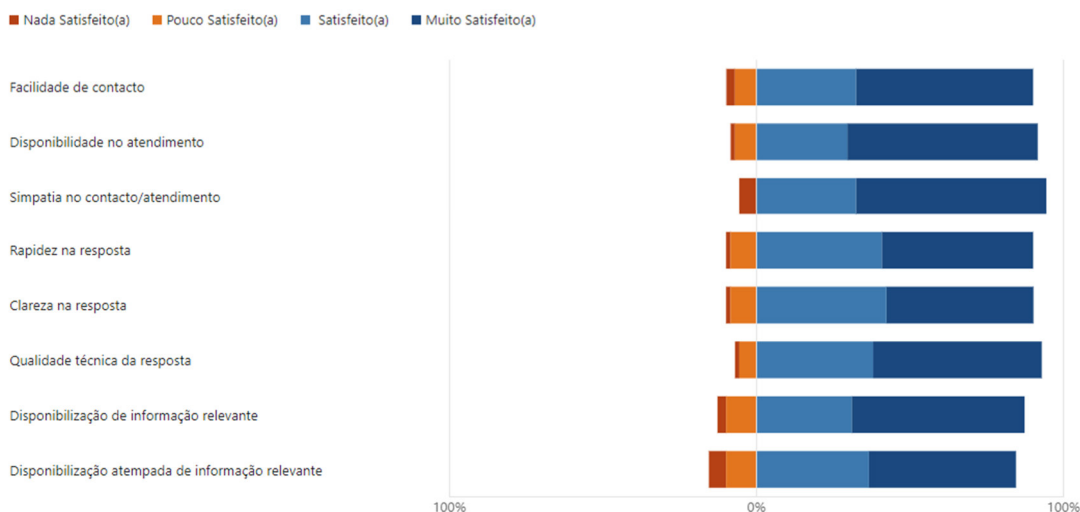


Figura 27 – Resultados de satisfação – Gabinete de Qualidade e Acreditação.

Analisando os dados, verifica-se que 90,1% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”.

2.2 Todas as UOEI do P. PORTO, através dos seus Administradores e Responsáveis de Serviço, foram convidadas a preencher um breve inquérito de satisfação para com os serviços/estruturas adstritos aos Serviços da Presidência do P. PORTO, com os quais articulam. A Figura 12 apresenta a distribuição dos participantes por UOEI.

1. Unidade Orgânica

[More Details](#)

[Insights](#)

ESE	3
ESHT	3
ESMAD	1
ESMAE	4
ESS	6
ESTG	9
ISCAP	7
ISEP	1

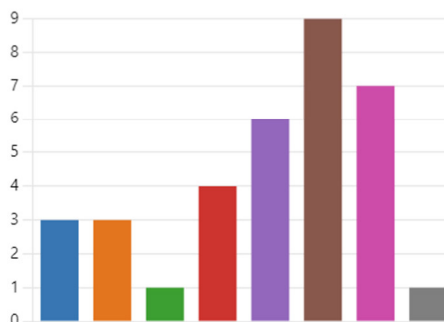


Figura 10 – Nº participantes por UOEI.

Em nº absoluto, a ESTG participou com 9 elementos, correspondendo a 26,5% do nº total de participantes (n=34). Na Figura 11, são apresentados os resultados sobre o Gabinete de Gestão Académica.

3. A sua opinião acerca do Gabinete de Gestão Académica

[More Details](#)

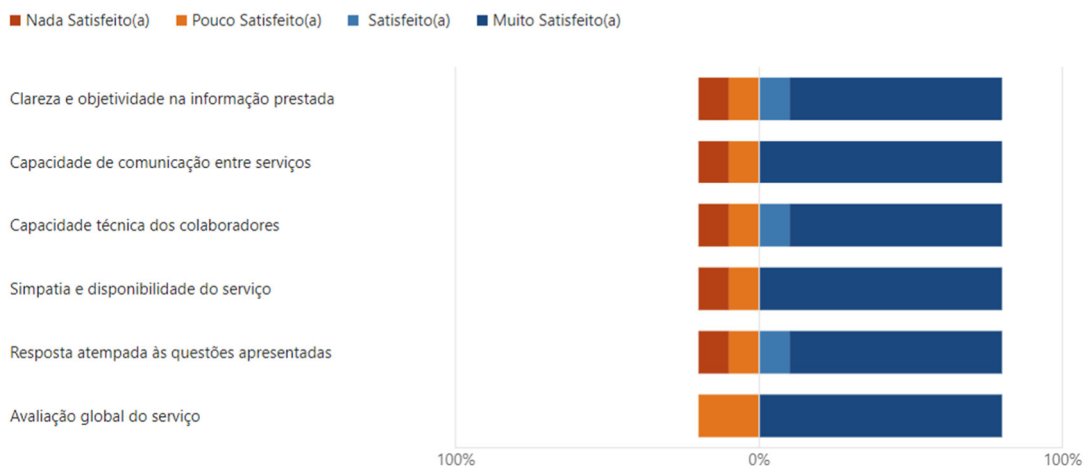


Figura 11 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Académica.

Pela análise da Figura 11, constata-se que 80,0% dos participantes, considera sentir-se “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete de Gestão Académica, considerando os itens em avaliação, no entanto o nº de respostas foi muito baixo. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 12, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos.

5. A sua opinião acerca do Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos

[More Details](#)

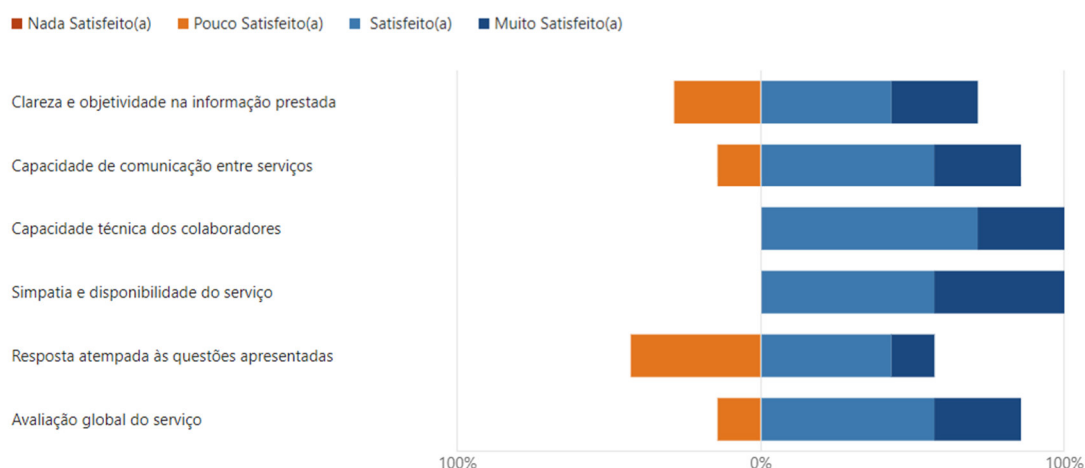


Figura 12 – Resultados de satisfação – Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos.

Pela análise dos dados, constata-se que 85,7% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 13, são

apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

7. A sua opinião acerca do Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria

[More Details](#)

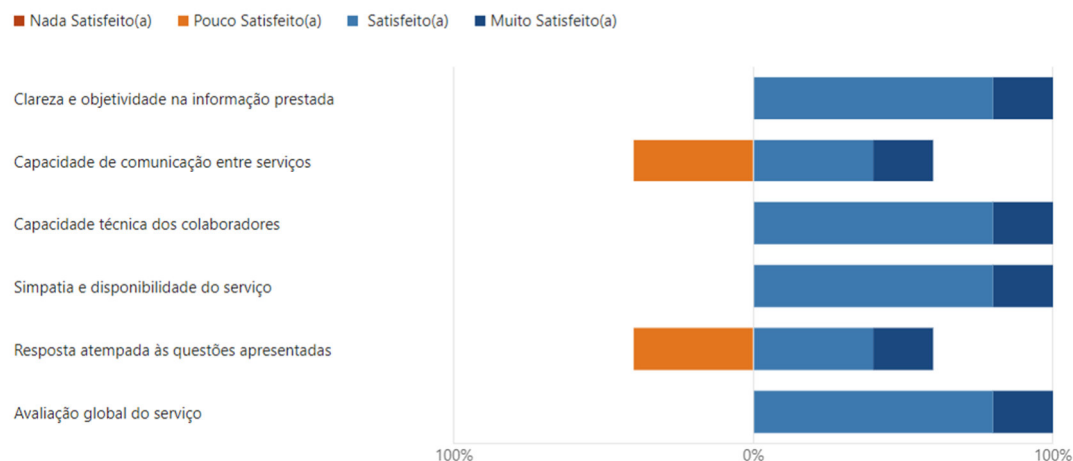


Figura 13 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

Através dos dados, verifica-se que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 14, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Aprovisionamento e Compras.

9. A sua opinião acerca do Gabinete de Aprovisionamento e Compras

[More Details](#)

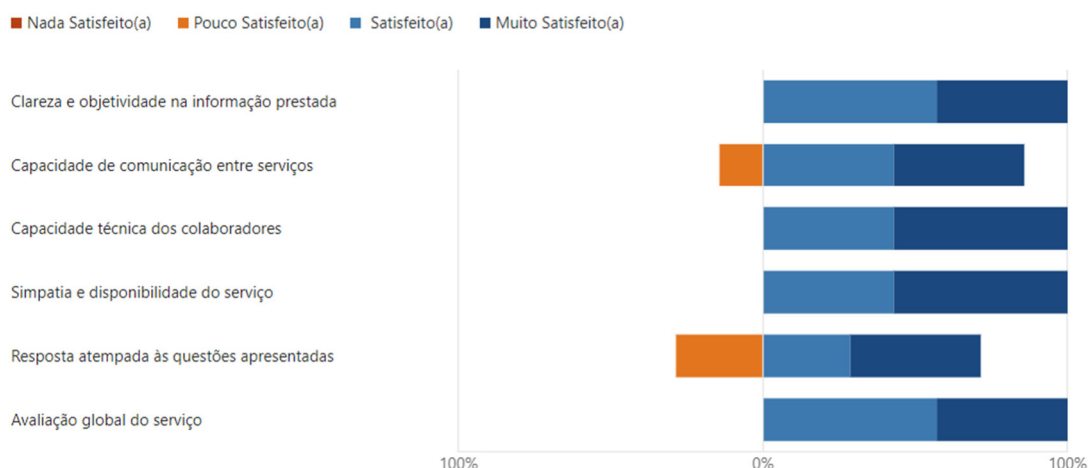


Figura 14 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão de Aprovisionamento e Compras.

Analisando os dados, verifica-se que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete de Aprovisionamento

e Compras. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se "Nada Satisfeito" ou "Pouco Satisfeito". A Figura 15, apresenta os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

11. A sua opinião acerca do Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado

[More Details](#)

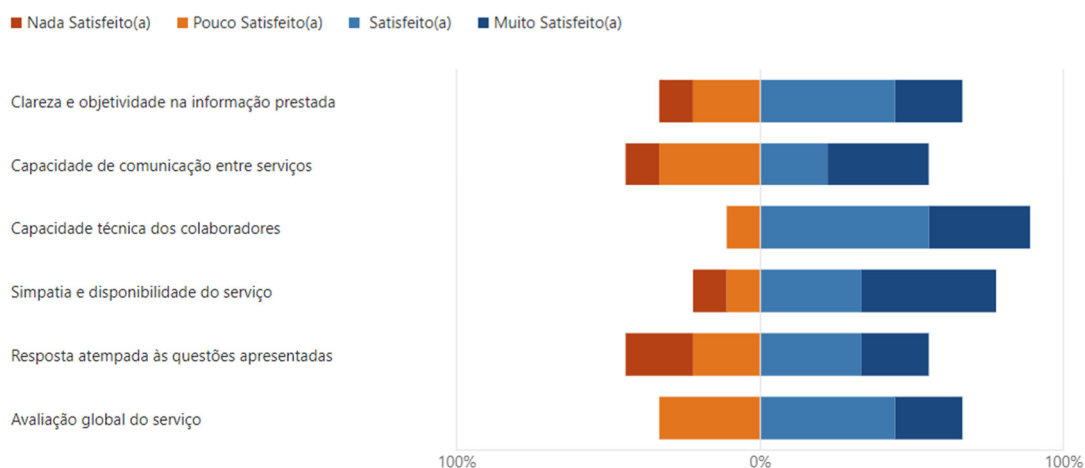


Figura 15 – Resultados de satisfação – Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

Pela análise dados, constata-se que 66,6% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se "Nada Satisfeito" ou "Pouco Satisfeito". Na Figura 16, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde.

13. A sua opinião acerca do Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde

[More Details](#)

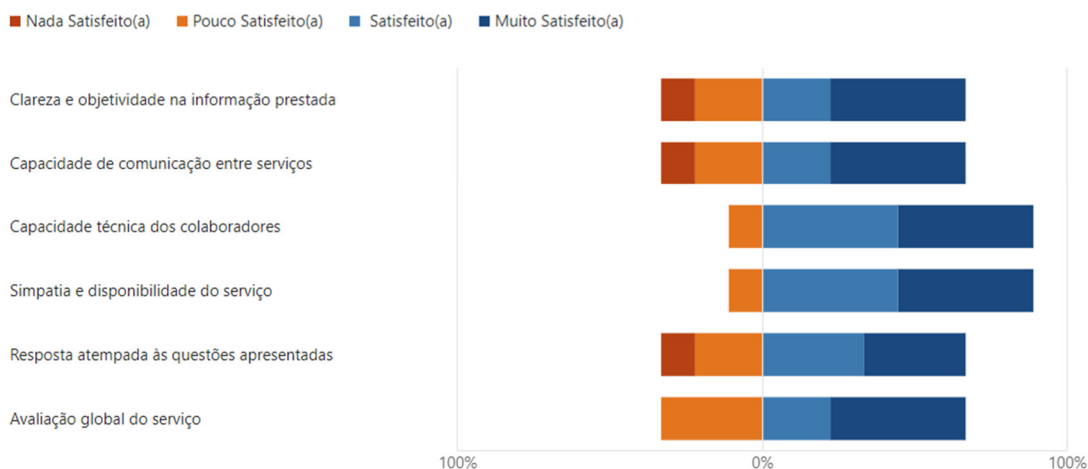


Figura 16 – Resultados de satisfação – Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde.

Pela análise dos dados, constata-se que 66,6% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 17, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Assessoria Jurídica.

15. A sua opinião acerca do Gabinete de Assessoria Jurídica

[More Details](#)

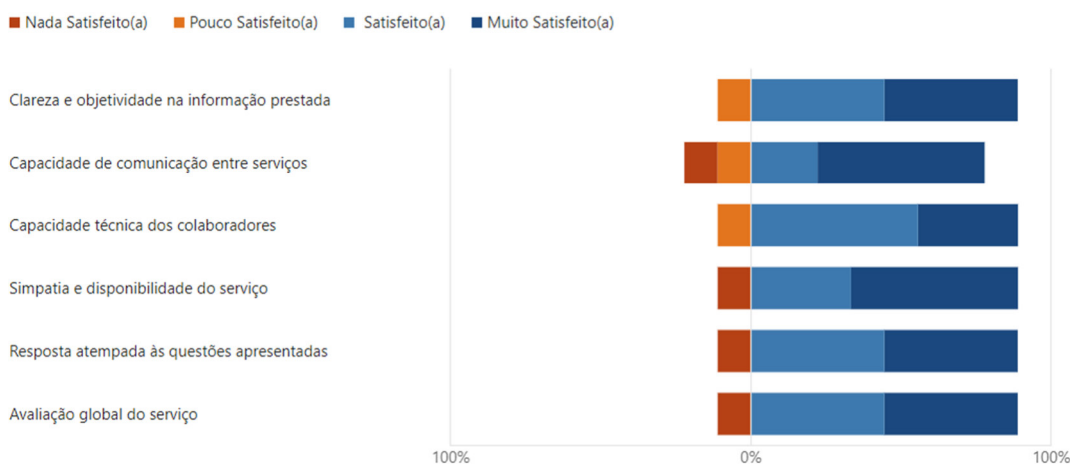


Figura 17 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria Jurídica.

Pela análise dos dados, constata-se que 88,8% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete de Assessoria Jurídica. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 18, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com os Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

17. A sua opinião acerca dos Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação

[More Details](#)

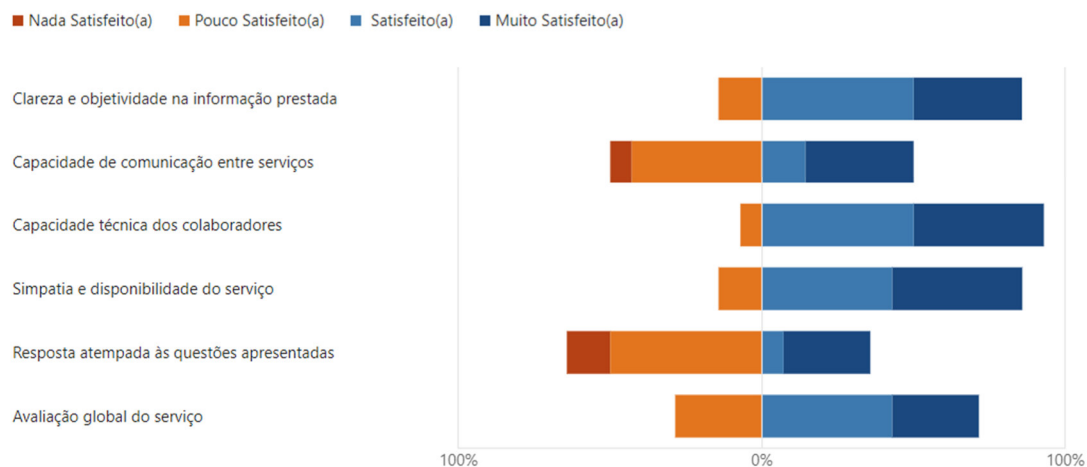


Figura 18 – Resultados de satisfação – Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

Pela análise dos dados, verifica-se que 71,5% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelos Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 19, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

19. A sua opinião acerca do Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais

[More Details](#)

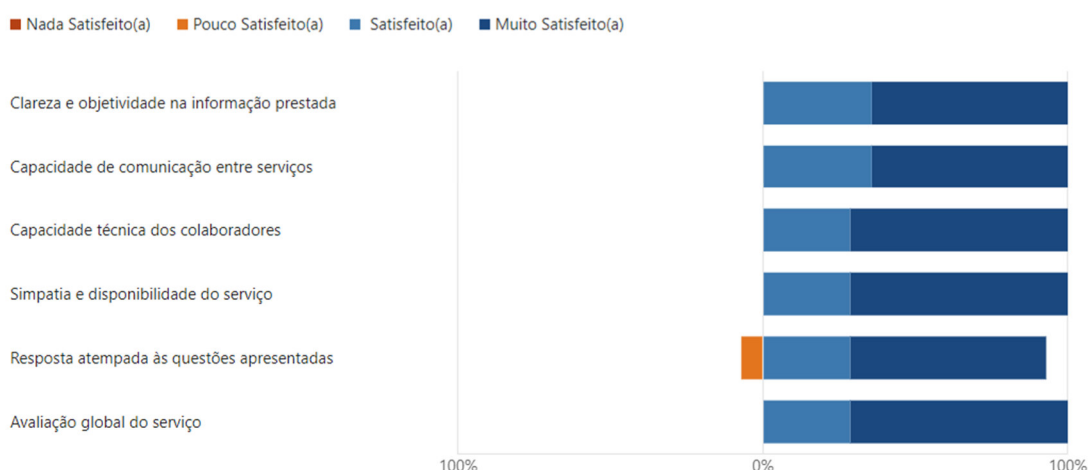


Figura 19 – Resultados de satisfação – Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

Analisando os resultados, é possível verificar que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 20, são

apresentados os resultados relativos o grau de satisfação para com o Serviço de Comunicação, Relações-Públicas e Protocolo.

21. A sua opinião acerca do Serviço de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo

[More Details](#)

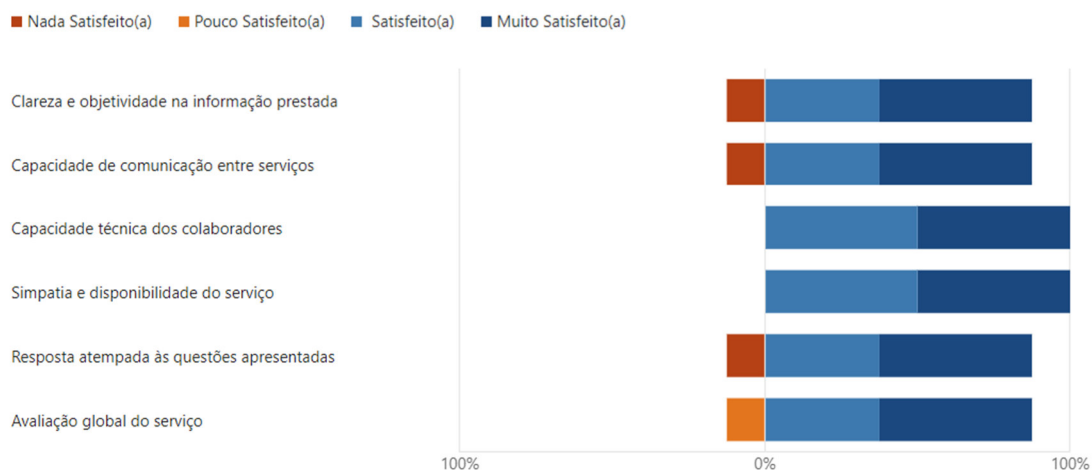


Figura 20 – Resultados de satisfação – Serviço de Comunicação, Relações-Públicas e Protocolo.

Através da Figura 20, é possível constatar que 87,5% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Serviço de Comunicação, Relações-Públicas e Protocolo. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se "Nada Satisfeito" ou "Pouco Satisfeito". Na Figura 21, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Centro Desportivo.

23. A sua opinião acerca do Centro Desportivo

[More Details](#)

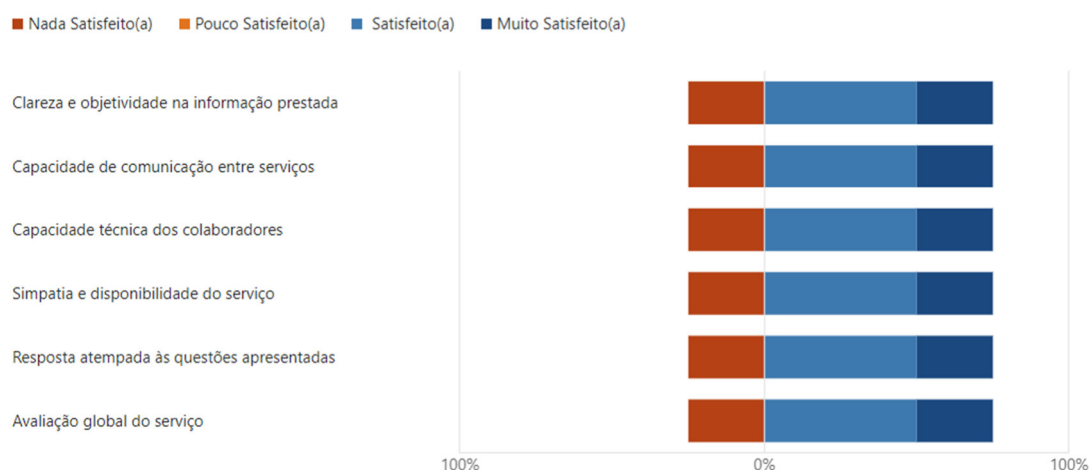


Figura 21 – Resultados de satisfação – Centro Desportivo.

Através dos dados, é possível constatar que 75,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Centro Desportivo. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se "Nada

Satisfeito" ou "Pouco Satisfeito". Na Figura 22, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Secretariado da Presidência.

25. A sua opinião acerca do Gabinete do Secretariado da Presidência

[More Details](#)

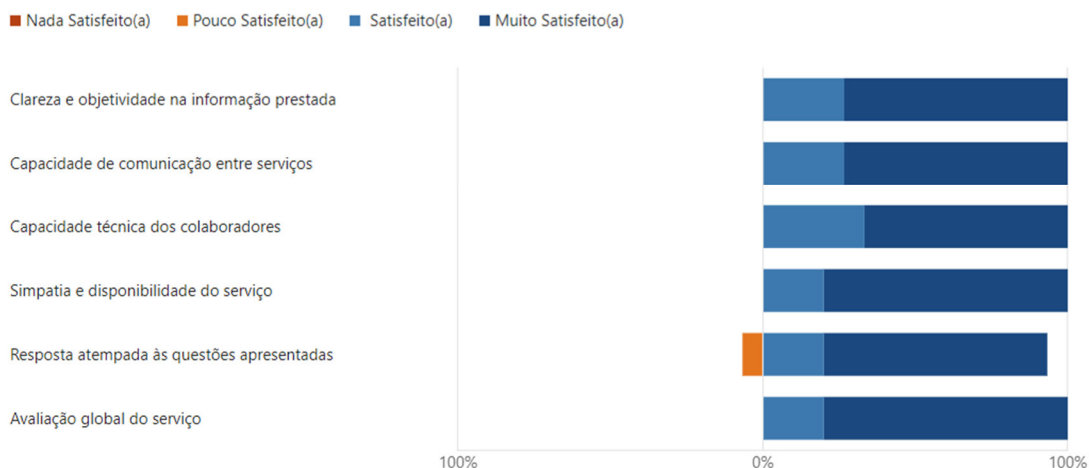


Figura 22 – Resultados de satisfação – Gabinete Secretariado da Presidência.

Pela análise dos dados, constata-se que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete de Secretariado da Presidência. Na Figura 23, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Assessoria à Gestão.

27. A sua opinião acerca do Gabinete de Assessoria à Gestão

[More Details](#)

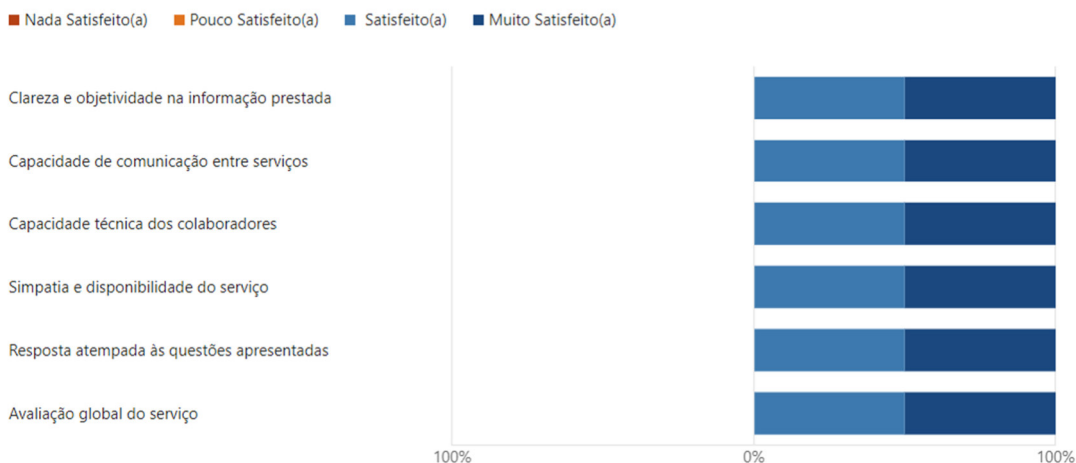


Figura 23 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria à Gestão.

Pela análise dos dados, constata-se que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Secretariado da Presidência. Na Figura 24, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Núcleo de Expediente e Arquivo.

29. A sua opinião acerca do Núcleo de Expediente e Arquivo

[More Details](#)

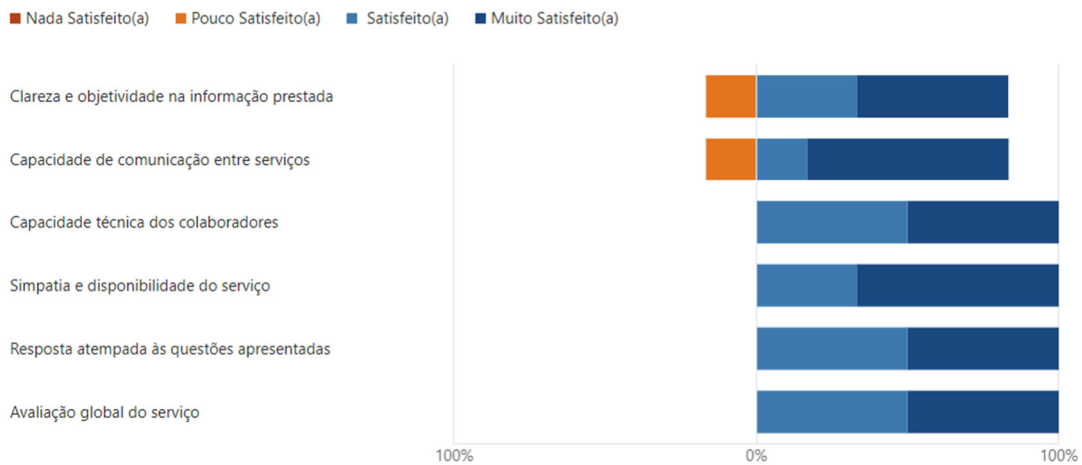


Figura 24 – Resultados de satisfação – Núcleo de Expediente e Arquivo.

Pela análise dos dados, constata-se que 100% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Núcleo de Expediente e Arquivo. Na Figura 25, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Centro de Inovação, Inovação e Desenvolvimento.

31. A sua opinião acerca do Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento

[More Details](#)

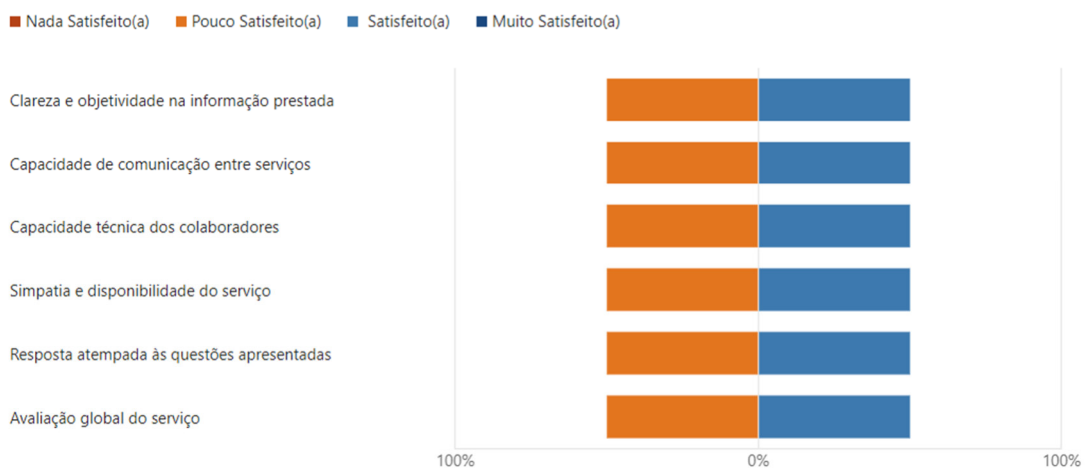


Figura 25 – Resultados de satisfação – Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento.

Pela análise dos resultados, verifica-se que a 50,0% dos participantes, considera sentir-se “Pouco Satisfeito” e 50,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento, no entanto o nº de respostas foi muito baixo (n=2). Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”.

3. Avaliação do Grau de Satisfação pelos colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social

Todos os colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social foram convidados a preencher um breve inquérito de satisfação para com os Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social com os quais articulam. A Figura 28 apresenta os resultados sobre o Serviço de Recursos Humanos.

1. Pretende avaliar o Serviço de Recursos Humanos?

[More Details](#) [Insights](#)

● Sim 35
● Não 11



2. A sua opinião acerca do Serviço de Recursos Humanos

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

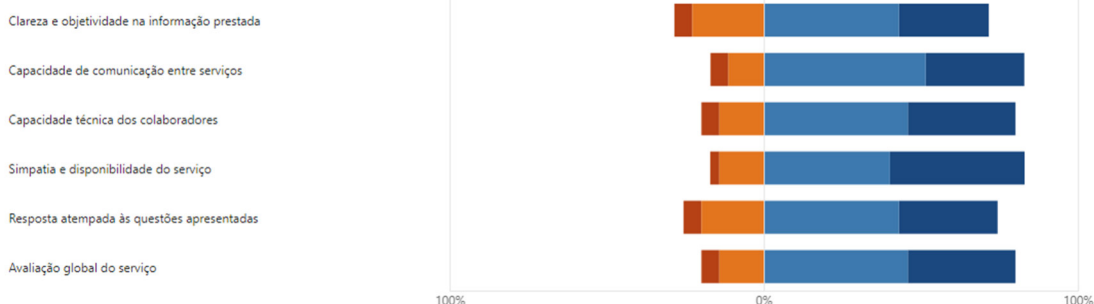


Figura 28 – Resultados de satisfação – Serviço de Recursos Humanos.

Pela análise da Figura 28, constata-se que da totalidade dos participantes (n=46), 76,0% (n=35) acederam responder. 80,0%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 29, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Gestão Académica.

3. Pretende avaliar o Gabinete de Gestão Académica?

[More Details](#) [Insights](#)

- Sim 17
- Não 29



4. A sua opinião acerca do Gabinete de Gestão Académica

[More Details](#)

- Nada Satisfeito(a)
- Pouco Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Muito Satisfeito(a)

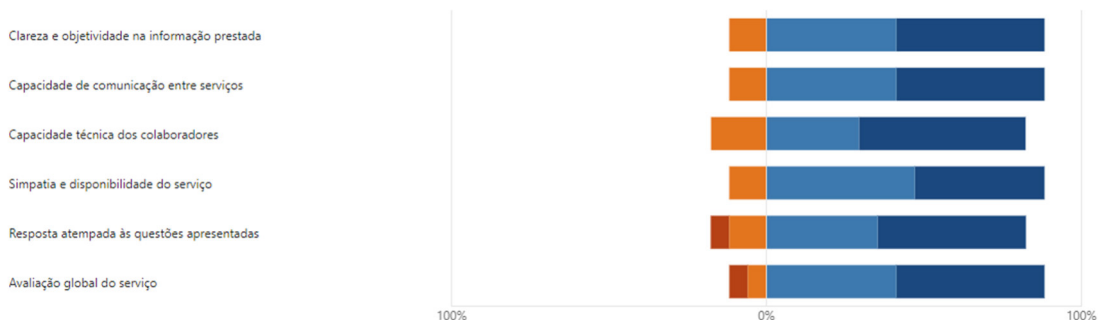


Figura 29 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Académica.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Gestão Académica, os dados revelam que da totalidade dos participantes (n=46), 37,0% (n=17) acederam responder. 88,3%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se "Nada Satisfeito" ou "Pouco Satisfeito". A Figura 30, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos.

5. Pretende avaliar o Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos?

[More Details](#) [Insights](#)

● Sim 17
● Não 29



6. A sua opinião acerca do Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

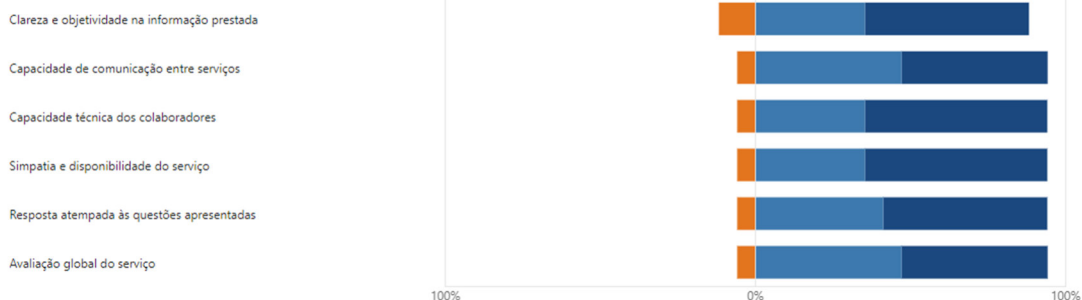


Figura 30 – Resultados de satisfação – Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos, os dados revelam que da totalidade dos participantes (n=46), 37% (n=17), acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Centro. 94,2%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 31, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

7. Pretende avaliar o Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria?

[More Details](#) [Insights](#)

● Sim 20
● Não 26



8. A sua opinião acerca do Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

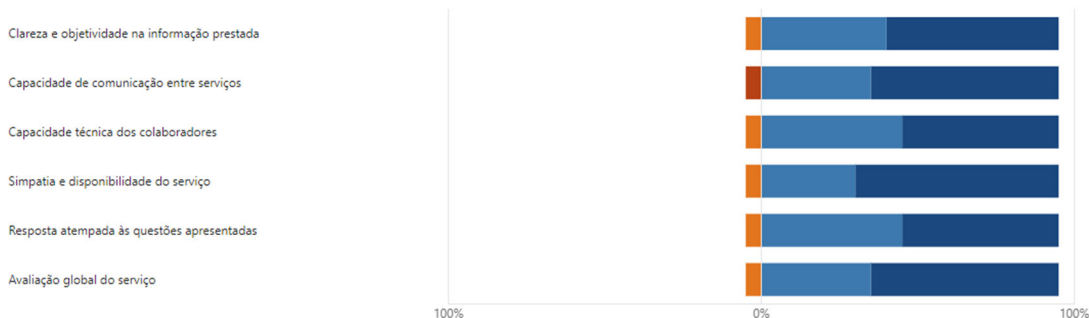


Figura 31 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria, os dados revelam que da totalidade dos participantes (n=46), 43,0% (n=20) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 95,0%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 32, mostra os resultados das respostas obtidas relativas Gabinete de Aprovisionamento e Compras.

9. Pretende avaliar o Gabinete de Aprovisionamento e Compras?

[More Details](#) [Insights](#)

- Sim 27
- Não 19



10. A sua opinião acerca do Gabinete de Aprovisionamento e Compras

[More Details](#)

- Nada Satisfeito(a)
- Pouco Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Muito Satisfeito(a)

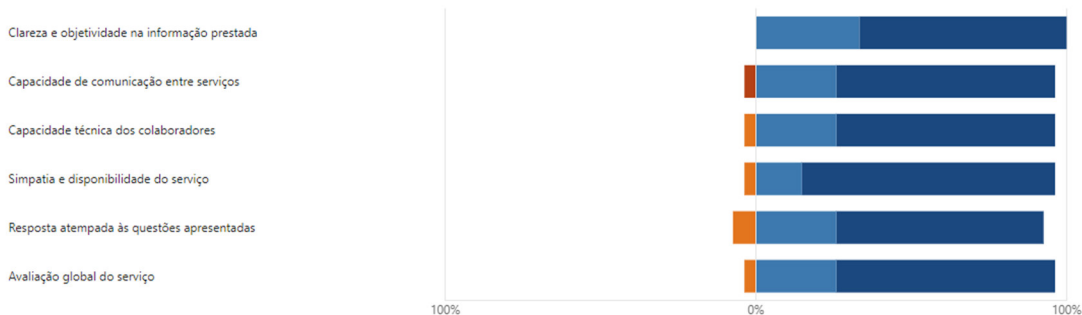


Figura 32 – Resultados de satisfação – Gabinete de Aprovisionamento e Compras.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Aprovisionamento e Compras, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=46), 59,0% (n=27) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 96,3%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 33, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

11. Pretende avaliar o Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado?

[More Details](#) [Insights](#)

- Sim 19
- Não 27



12. A sua opinião acerca do Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado

[More Details](#)

- Nada Satisfeito(a)
- Pouco Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Muito Satisfeito(a)

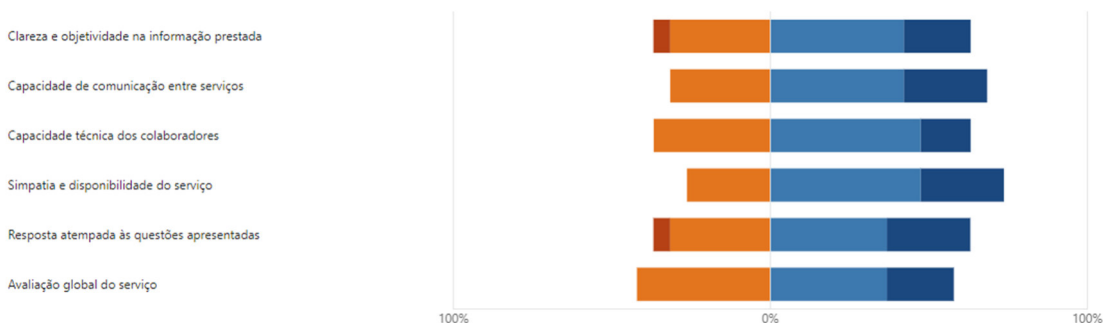


Figura 33 – Resultados de satisfação – Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

Relativamente ao grau de satisfação para com Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=46), 41,0% (n=19) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Serviço. 57,9%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 34, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Gabinete de Estudos e Planeamento.

13. Pretende avaliar o Gabinete de Estudos e Planeamento?

[More Details](#) [Insights](#)

● Sim 12
● Não 34



14. A sua opinião acerca do Gabinete de Estudos e Planeamento

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

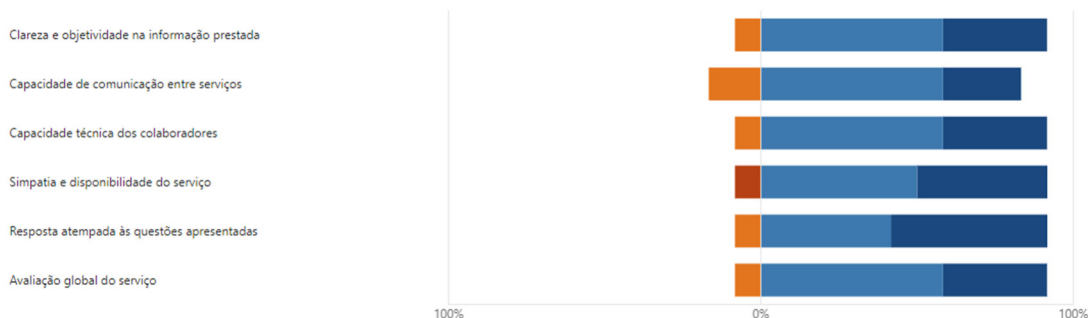


Figura 34 – Resultados de satisfação – Gabinete de Estudos e Planeamento.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Estudos e Planeamento, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=46), 26,0% (n=12) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 91,6%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 35, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde.

15. Pretende avaliar o Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde?

[More Details](#) [Insights](#)

- Sim 13
- Não 33



16. A sua opinião acerca do Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

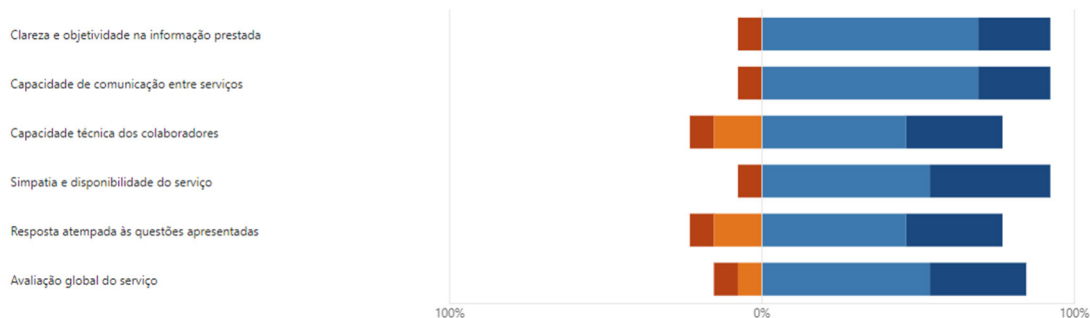


Figura 35 – Resultados de satisfação – Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=46), 28,0% (n=13), acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 84,6%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se "Nada Satisfeito" ou "Pouco Satisfeito".

17. Pretende avaliar o Gabinete de Assessoria Jurídica?

[More Details](#) [Insights](#)

- Sim 22
- Não 24



18. A sua opinião acerca do Gabinete de Assessoria Jurídica

[More Details](#)

- Nada Satisfeito(a)
- Pouco Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Muito Satisfeito(a)

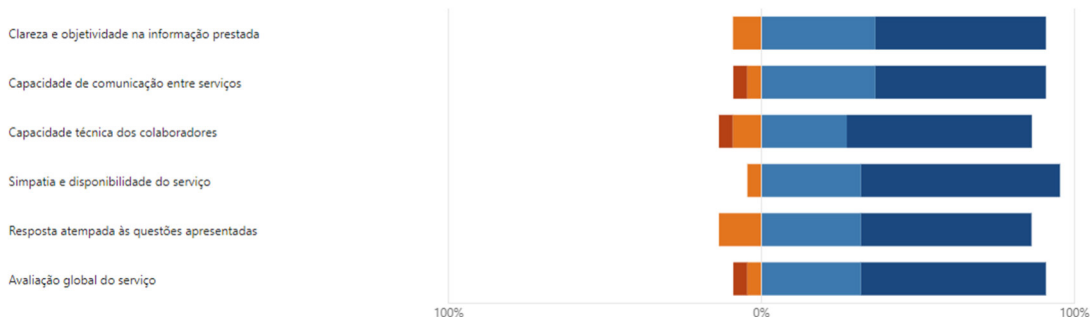


Figura 36 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria Jurídica.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Gabinete de Assessoria Jurídica, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=46), 48,0% (n=22), acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. 90,9%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”.

19. Pretende avaliar os Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação?

[More Details](#) [Insights](#)

● Sim 32
● Não 14



20. A sua opinião acerca dos Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)



Figura 37 – Resultados de satisfação – Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

Pela análise dos dados, constata-se que 90,7%, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelos Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação, considerando os itens em avaliação. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 38, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

21. Pretende avaliar o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais?

[More Details](#) [Insights](#)

● Sim 27
● Não 19



22. A sua opinião acerca do Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

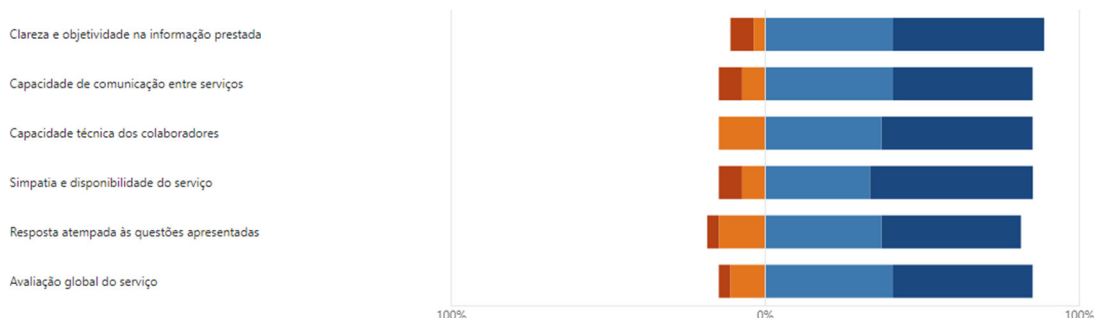


Figura 38 – Resultados de satisfação – Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

Pela análise dos dados, constata-se que 85,1% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 39, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Serviço de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo.

23. Pretende avaliar o Serviço de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo?

[More Details](#) [Insights](#)

- Sim 21
- Não 25



24. A sua opinião acerca do Serviço de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

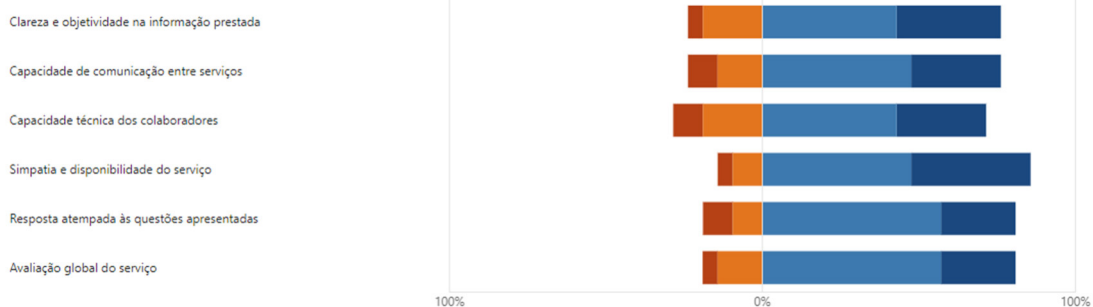


Figura 39 – Resultados de satisfação – Serviço de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo.

Através dos dados, verifica-se que 80,9% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Serviço. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 40, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Centro Desportivo.

25. Pretende avaliar o Centro Desportivo?

[More Details](#)

[Insights](#)

- Sim 13
- Não 33



26. A sua opinião acerca do Centro Desportivo

[More Details](#)

- Nada Satisfeito(a)
- Pouco Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Muito Satisfeito(a)

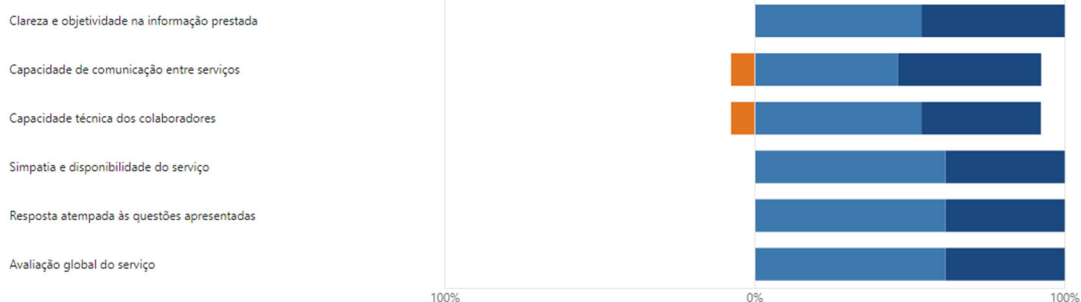


Figura 40 – Resultados de satisfação – Centro Desportivo.

Analisando os dados, verifica-se que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Centro. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. A Figura 41, apresenta os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete do Secretariado da Presidência.

27. Pretende avaliar o Gabinete do Secretariado da Presidência?

[More Details](#)

● Sim	38
● Não	8



28. A sua opinião acerca do Gabinete do Secretariado da Presidência

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

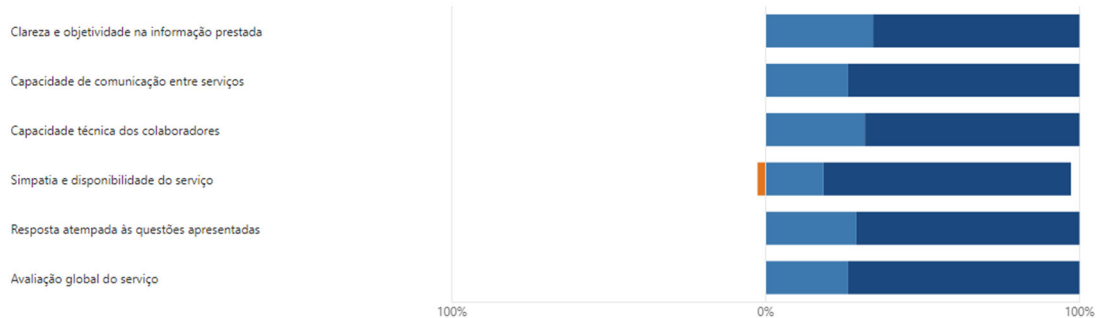


Figura 41 – Resultados de satisfação – Gabinete do Secretariado da Presidência.

Pela análise dados, constata-se que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete. Na Figura 42, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Assessoria à Gestão.

29. Pretende avaliar o Gabinete de Assessoria à Gestão?

[More Details](#) [Insights](#)

● Sim 14
● Não 32



30. A sua opinião acerca do Gabinete de Assessoria à Gestão

[More Details](#)

■ Nada Satisfeito(a) ■ Pouco Satisfeito(a) ■ Satisfeito(a) ■ Muito Satisfeito(a)

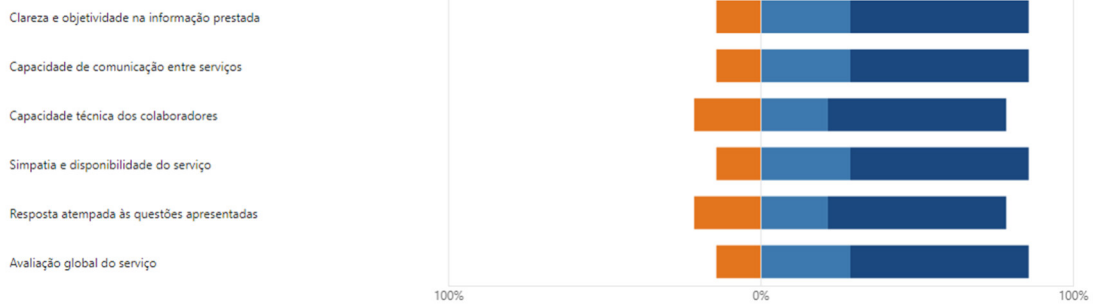


Figura 42 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria à Gestão.

Pela análise dos dados, constata-se que 85,7% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 43, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Núcleo de Expediente e Arquivo.

31. Pretende avaliar o Núcleo de Expediente e Arquivo?

[More Details](#) [Insights](#)

- Sim 27
- Não 19



32. A sua opinião acerca do Núcleo de Expediente e Arquivo

[More Details](#)

- Nada Satisfeito(a)
- Pouco Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Muito Satisfeito(a)

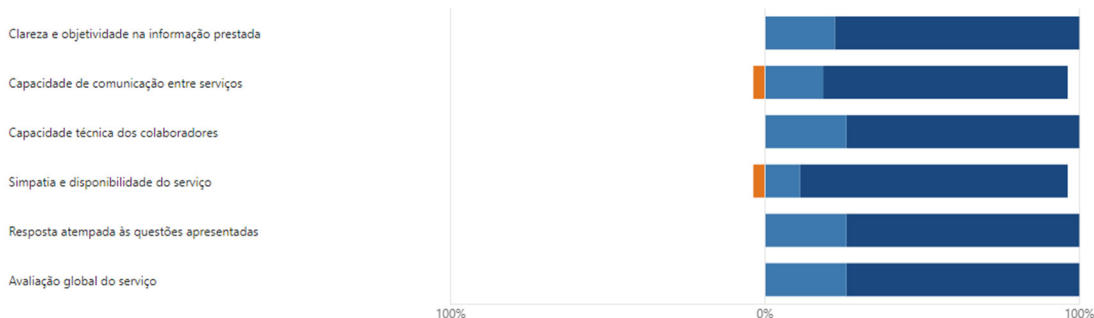


Figura 43 – Resultados de satisfação – Núcleo de Expediente e Arquivo.

Pela análise dos dados, constata-se que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Núcleo. Na Figura 44, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento.

33. Pretende avaliar o Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento?

[More Details](#)

- Sim 9
- Não 37



34. A sua opinião acerca do Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento

[More Details](#)

- Nada Satisfeito(a)
- Pouco Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Muito Satisfeito(a)

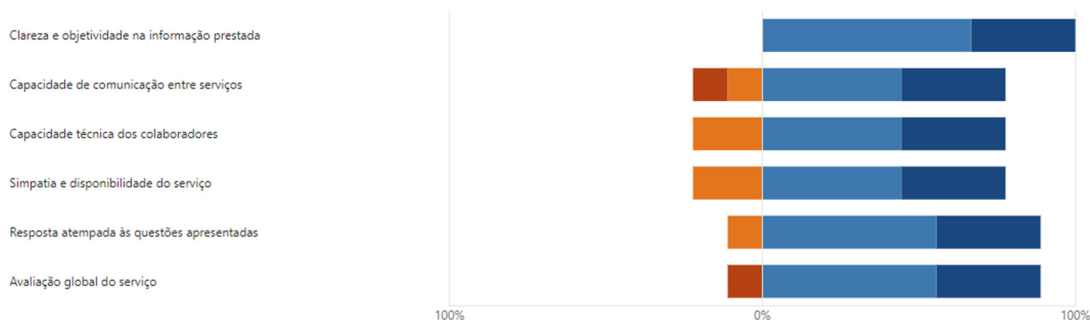


Figura 44 – Resultados de satisfação – Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento.

Pela análise dos dados, que 88,9% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 45, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Qualidade e Acreditação.

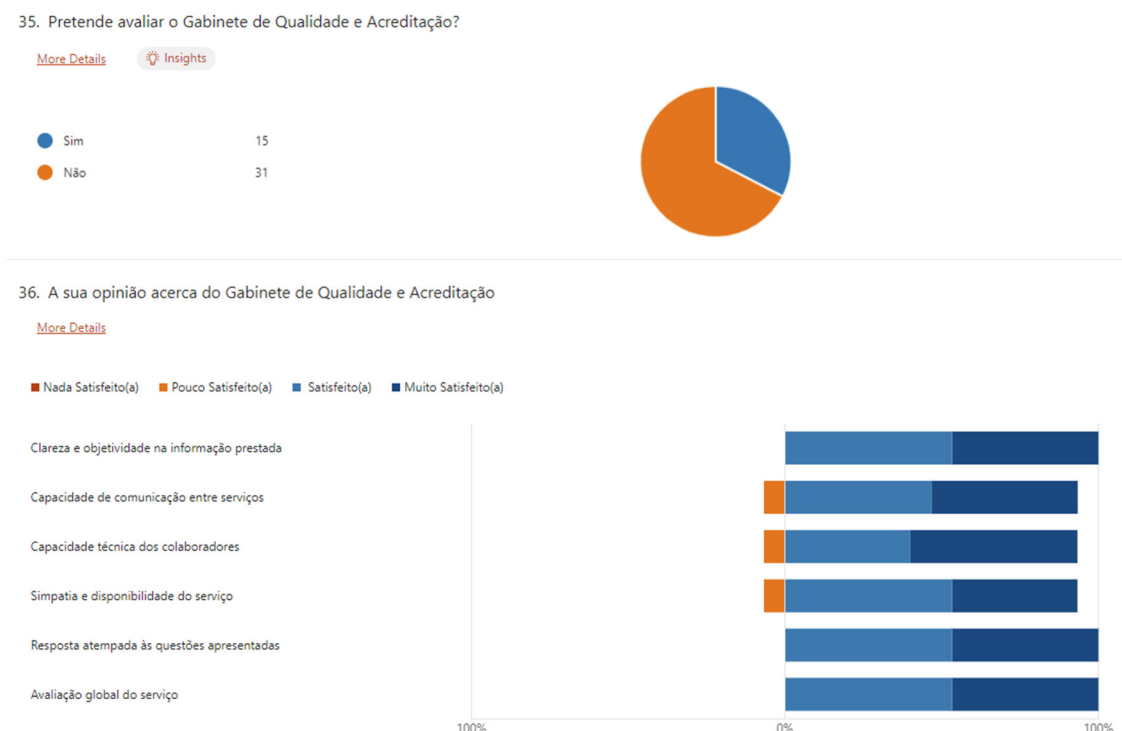


Figura 45 – Resultados de satisfação – Gabinete de Qualidade e Acreditação.

Analisando os resultados, é possível que 100,0% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Na Figura 46, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Serviços de Ação Social.

37. Pretende avaliar os Serviços de Ação Social?

[More Details](#) [Insights](#)

- Sim 15
- Não 31



38. A sua opinião acerca dos Serviços de Ação Social

[More Details](#)

- Nada Satisfeito(a)
- Pouco Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Muito Satisfeito(a)

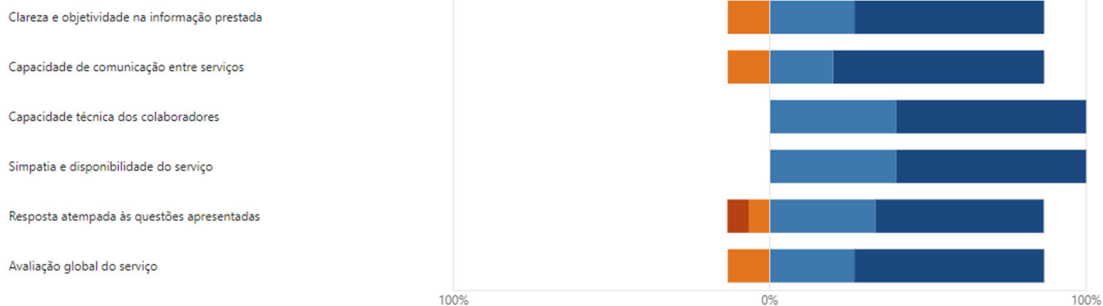


Figura 46 – Resultados de satisfação – Serviços de Ação Social.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Serviços de Ação Social, os dados revelam que da totalidade dos participantes (n=46), 33,0% (n=15) acederam responder. que 86,7% dos participantes, considera sentir-se "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito" com o serviço prestado pelos Serviços de Ação Social. Verifica-se que ainda há oportunidade de melhoria, pois alguns participantes relatam sentir-se "Nada Satisfeito" ou "Pouco Satisfeito".