Relatório | Avaliação dos Serviços

FACULDADE DE DIREITO | UNIVERSIDADE DE LISBOA

Valentina Oliveira | Gabinete de Apoio à Gestão

Fevereiro de 2015

Índice

Enquadramento 2

Divisão Académica 3

Gabinete Erasmus 5

Tesouraria 7

Recursos Humanos 8

Recursos Financeiros 9

Serviço de Apoio aos Pisos 10

Biblioteca 11

Notas finais 13

Resultados | Quadros 14

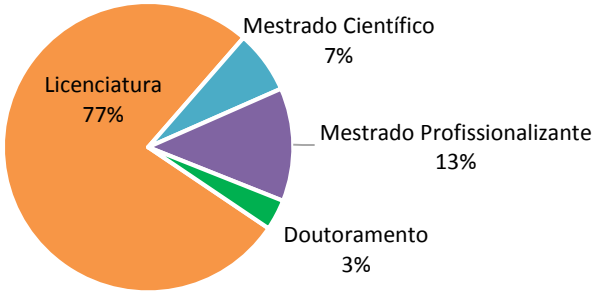
Questionários 33

Enquadramento

O presente relatório versa sobre a aplicação de um inquérito aplicado à comunidade académica da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa sobre o seu grau de satisfação relativamente aos vários serviços da Faculdade. O guião foi construído com o objetivo de avaliar a satisfação dos utilizadores dos seguintes serviços: Divisão Académica e Biblioteca (estudantes e professores), Gabinete Erasmus e Tesouraria (apenas estudantes), Recursos Humanos, Recursos Financeiros e Serviço de Apoio aos Pisos (apenas professores).

O convite à participação foi realizado seguindo os procedimentos habituais: divulgação na página web da Faculdade e através das listas de e-mails de estudantes e professores. O período de recolha de dados decorreu entre 22 de outubro e 03 de novembro de 2014.

Gráfico 1 | Estudantes | Ciclo

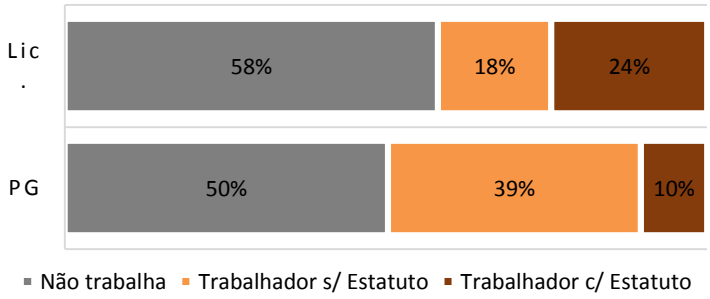


Caracterização dos respondentes

Foram recebidos 618 questionários sendo 586 de estudantes (maioritariamente de licenciatura) e 32 de professores (**Quadro 1**). De acrescentar que a taxa de participação neste momento de reflexão não foi elevada mas, ainda assim, os resultados podem ser interpretados enquanto indicador de satisfação.

De maneira a monitorizar o relevo dado pelos estudantes ao funcionamento dos serviços em horários pós-laborais foi também perguntado a situação profissional sendo de realçar a proporção de estudantes que respondeu ao inquérito e que está presentemente a desenvolver uma atividade profissional (**Gráfico 2**).

Gráfico 2 | Estudantes | Estatuto de Trabalhador-estudante



Apresentam-se de seguida algumas notas de leitura dos resultados obtidos. Os quadros que estiveram na origem dos seguintes comentários são apresentados na secção "**Resultados**".

Divisão Académica

Os serviços da Divisão Académica são, no geral, avaliados de uma maneira positiva sendo de notar uma maior satisfação juntos dos estudantes de estudos pós-graduados e dos professores (**Gráfico 3**). O item que reuniu consenso mais positivo foi o "Interesse e o empenho demonstrados" pelos funcionários da Divisão (**Quadros 3 a 6**).

Relativamente ao tempo de espera para o atendimento presencial (**Gráfico 4**), os resultados apresentam, novamente, alguma discrepância entre a avaliação feita pelos estudantes de licenciatura e de pós-graduados: a percentagem de resposta com tempo inferior a 15 minutos é superior (+20%) no caso do Núcleo de Estudos Pós-Graduados. Por sua vez grande parte dos professores afirma que o tempo de espera para o atendimento presencial foi inferior a 5 minutos.

De salientar que, no caso dos estudantes (licenciatura e pós-graduados), o tempo de espera para o atendimento presencial é percentualmente superior ao tempo de espera para atendimento telefónico. Verifica-se tendência inversa no caso dos professores.

No atendimento por e-mail 40% dos estudantes de licenciatura refere ter esperado entre menos de 1 a 3 dias por uma resposta da Divisão Académica (**Quadro 9**). No caso dos docentes estas categorias de resposta representam quase a totalidade dos respondentes.

Cerca de metade dos estudantes refere que necessitou entre 2 a 3 deslocações/contactos para que uma situação/problema fosse resolvido enquanto ¾ dos professores menciona apenas a necessidade de 1 deslocação/contacto (**Quadro 10**).

Quando inquiridos sobre a eventualidade de não ter sido atendido em alguma ocasião (via telefónica ou presencial) cerca de metade dos inquiridos (estudantes e professores) refere que tal nunca aconteceu (**Gráfico 5**). Para os estudantes de licenciatura e para os professores os motivos mais referenciados para a impossibilidade de atendimento estão relacionados com o "Tempo de espera elevado / Grande afluência de estudantes / Escassez de recursos humanos" (**Quadro 12**). Nos

Gráfico 3 | Divisão Académica | Satisfeito + Muito satisfeito

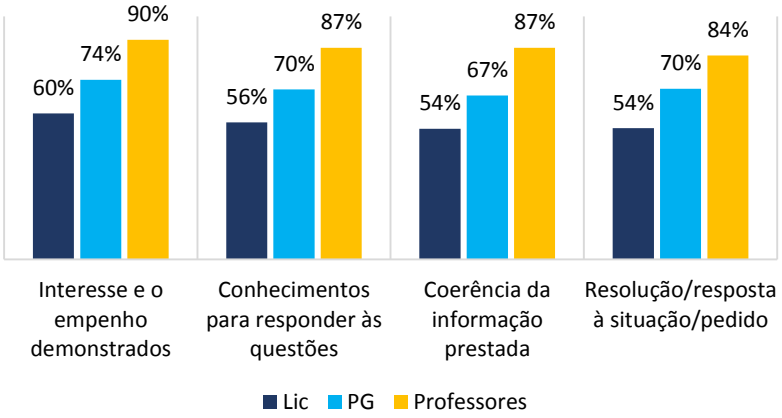
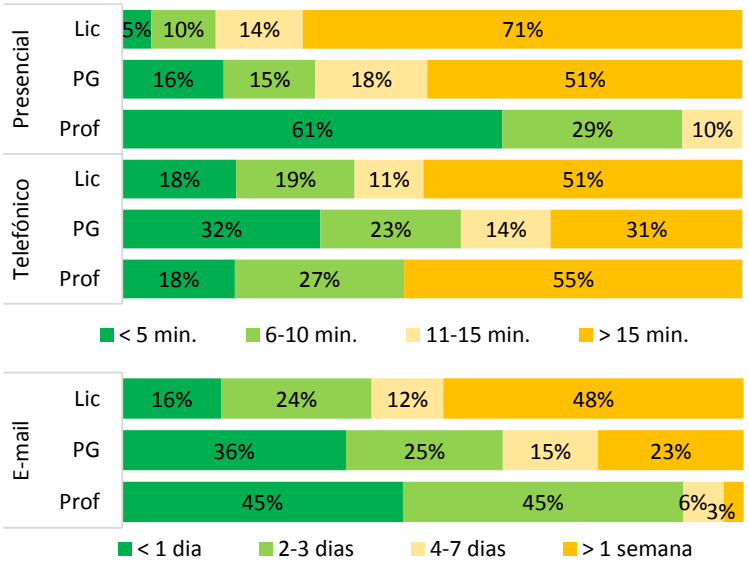


Gráfico 4 | Divisão Académica | Tempo de espera para atendimento

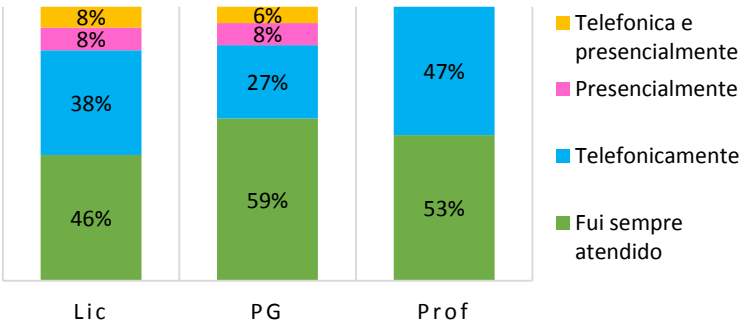


estudantes de 2.º e 3.º ciclo a inadequação do horário de atendimento presencial foi o motivo mais vezes referido.

Foram recebidas sugestões de melhorias a introduzir na Divisão Académica de 350 estudantes (266 de licenciatura, 32 de estudos pós-graduados) e de 14 professores. De maneira a facilitar a análise das sugestões optou-se por agrupar em categorias os vários aspetos que os respondentes referiram ser importantes de melhorar no funcionamento dos serviços. No **Quadro 13** estão apresentadas as categorias de resposta encontradas para classificar as respostas de estudantes e professores relativamente à Divisão Académica.

As duas principais sugestões apontadas por estudantes e professores estão relacionadas com a melhoria de competências técnicas dos recursos humanos (62% licenciatura, 74% nos pós-graduados, 57% professores) e o aumento do número de postos de postos de atendimento / recursos humanos (39% licenciatura, 25% nos pós-graduados, 29% professores). A terceira sugestão mais apontada pelos estudantes de 1.º ciclo foram alterações no horário de atendimento (29%) sejam elas o alargamento do horário ou uma maior adequação às necessidades específicas dos estudantes e, no caso dos estudantes de Mestrado e Doutoramento a melhoria das competências sociais (24%). Ao nível dos professores importa referir o reforço das competências sociais dos funcionários e a necessidade de haver uma maior coerência da informação prestada pelos/as funcionários/as (ambas referenciadas por 21% dos professores respondentes a esta questão).

Gráfico 5 | Divisão Académica | Já lhe aconteceu não ter sido atendido



Gabinete Erasmus

Afirmaram ter recorrido recentemente ao Gabinete Erasmus apenas 23% dos estudantes respondentes ao questionário, sendo a proporção maior nos estudantes de 1.º ciclo (25%) do que no 2.º e 3.º (16%) (**Quadro 14**).

Mais de metade dos respondentes a esta secção do questionário (apenas dirigida a estudantes que recorreram aos serviços deste Gabinete) considera que as instalações do Gabinete são satisfatórias. Ainda assim, é de salientar que ¼ dos estudantes de licenciatura avaliou-as como insatisfatórias (**Quadro 15**).

No **Gráfico 6** estão representados os níveis de satisfação (Satisfeito + Muito satisfeito) relativamente a vários aspetos do atendimento prestado pelos/as funcionários/as do Gabinete. Os itens melhor avaliados foram "Os conhecimentos sobre o Programa Erasmus", "A coerência da informação prestada" e "Os conhecimentos sobre planos curriculares no estrangeiro" apresentando percentagens de satisfação superiores a 50%. O "acompanhamento personalizado na construção do plano Erasmus", "O interesse e o empenho demonstrados" e "A resolução/resposta à sua situação/pedido" são os itens que reportam maiores níveis de insatisfação. De destacar que o acompanhamento personalizado, tanto no caso dos estudantes de 1.º ciclo como de estudos pós-graduados, é avaliado em cerca de 40% como Muito insatisfatório (**Quadro 20**).

Ao nível do tempo de espera para ser atendido (**Gráfico 7**), a avaliação é, novamente, no caso dos estudantes, mais positiva no atendimento telefónico[1] quando comparado com o presencial. Ainda assim, é importante salientar o elevado reporte de tempos de espera superiores a 10 minutos no atendimento telefónico (**Quadro 23**). No atendimento por e-mail cerca de 40% dos estudantes refere ter esperado mais de uma semana por uma resposta (**Quadro 24**).

[1] As percentagens relativas ao atendimento telefónico dos estudantes de 2.º e 3.º ciclo devem ser interpretadas com alguma reserva uma vez que responderam a esta pergunta apenas 5 indivíduos.

Gráfico 6 | Gabinete Erasmus | Satisfeito + Muito satisfeito

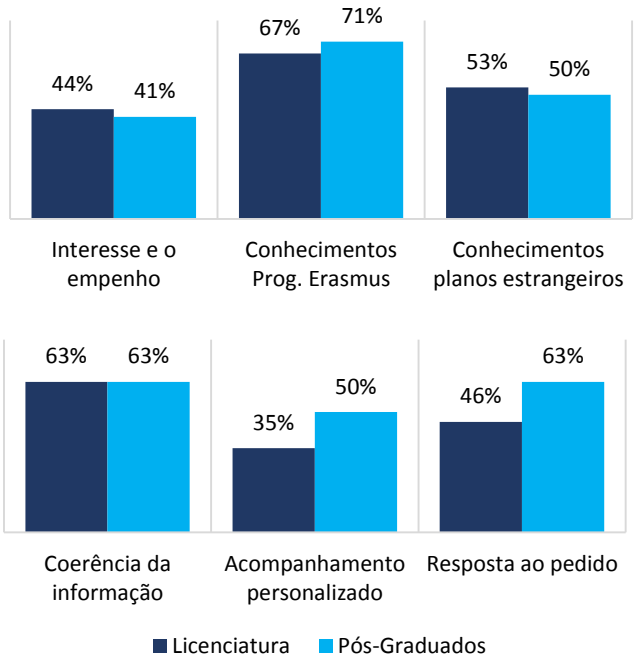
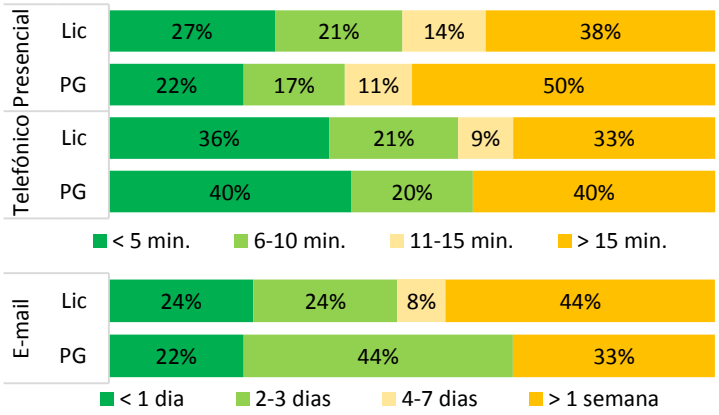


Gráfico 7 | Gabinete Erasmus | Tempo de espera para atendimento

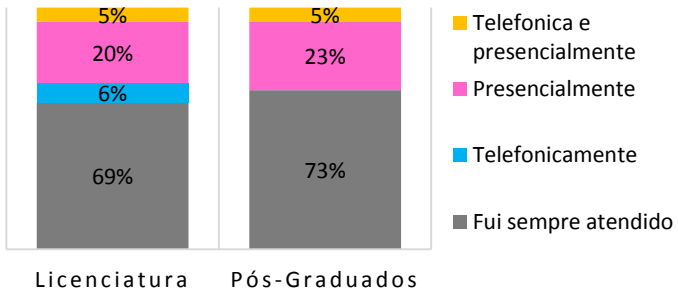


Quando inquiridos sobre o número de deslocações/contactos para que uma situação fosse resolvida, apenas metade dos inquiridos refere que a média será "apenas 1" (**Quadro 25**).

Cerca de 30% referiu também não terem existido situações em que não atendimento (telefónico e/ou presencialmente) (**Gráfico 8**). Ainda assim os motivos mais vezes apontados para a impossibilidade de atendimento têm que ver especificamente com o desempenho dos/as funcionários/as (**Quadro 26 e 27)**.

Os três aspetos mais vezes referenciados pelos estudantes como importantes de melhorar no funcionamento do Gabinete de Erasmus (**Quadro 28**) foram: o reforço das competências sociais (67% licenciatura, 50% pós-graduados) e das competências técnicas dos funcionários/as (67% licenciatura, 38% pós-graduados), bem como a necessidade de uma maior coerência da informação prestada / conhecimento sistematizado (22% licenciatura, 25% pós-graduados).

Gráfico 8 | Gabinete Erasmus | Já lhe aconteceu não ter sido atendido



Tesouraria

Os serviços da Tesouraria têm uma avaliação extremamente positiva representando a soma das categorias "Satisfeito" e "Muito satisfeito" mais de 85% nos seguintes campos: "O interesse e o empenho demonstrados", "Os conhecimentos para responder às questões colocadas", "A coerência da informação prestada" e "A resolução/resposta à situação/pedido" (**Gráfico 9**).

Os níveis de satisfação são semelhantes entre estudantes de 1.º ciclo e de estudos pós-graduados, ainda assim, a percentagem de respondentes que classificou com "Muito satisfeito" nos itens coerência da avaliação e a resposta ao pedido, é superior (10%) no caso dos pós-graduados (**Quadro 31 e 32**).

Os tempos de espera reportados são tendencialmente inferiores aos apresentados nos outros sectores, sendo que mais de 60% dos respondentes refere que aguardou, em média, menos de 10 minutos para o atendimento telefónico ou presencial (**Gráfico 10**). Também aqui existem diferenças na avaliação entre os resultados dos estudos pré e pós-graduados sendo importante referir que este serviço presta atendimento comum aos 3 ciclos (contrariamente ao atendimento na Divisão Académica onde existem dois balcões de atendimento dedicados).

Uma percentagem dos respondentes <20 refere que necessitou de mais do que uma deslocação/contacto para que uma situação específica fosse resolvida (**Quadro 36**) e inferior a 12 que nem sempre foi atendido quando se deslocou ou contactou o serviço (**Gráfico 11**). Os motivos apontados para o não atendimento são os relacionados com o "Tempo de espera elevado / Grande afluência de estudantes / Escassez de recursos humanos" (**Quadro 38**).

No **Quadro 39** estão expostos os aspetos que 81 estudantes consideram importantes melhorar no funcionamento da Tesouraria. Nos dois grupos é consensual a necessidade de reforçar as competências técnicas dos/as funcionários/as deste serviço (60% licenciatura, 38% pós-graduados); os estudantes de Mestrado e Doutoramento referem também a necessidade de serem prestados mais serviços online nesta área (38%).

Gráfico 9 | Tesouraria | Satisfeito + Muito satisfeito

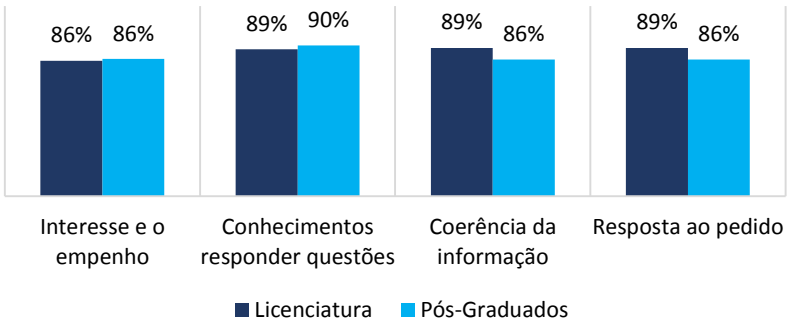


Gráfico 10 | Tesouraria | Tempo de espera para atendimento

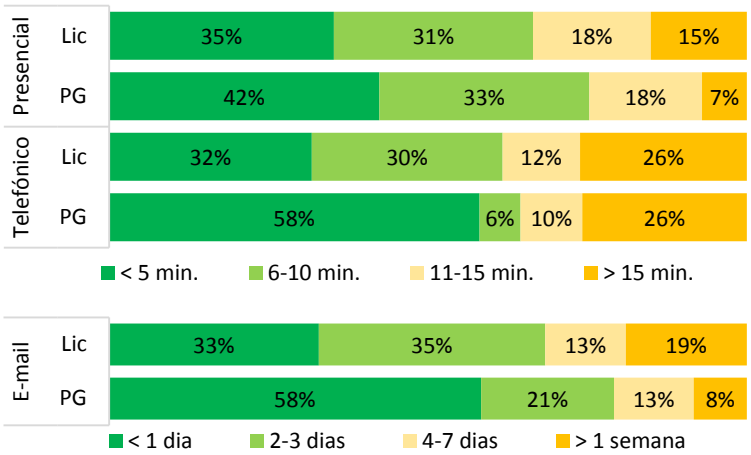
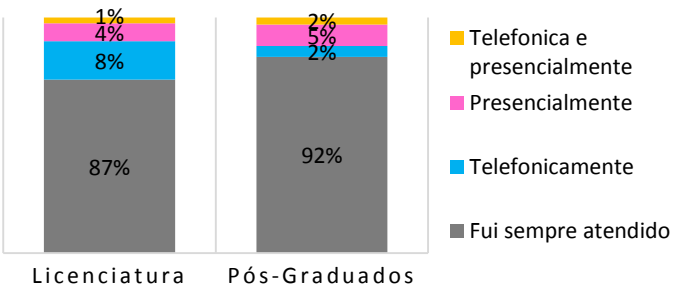


Gráfico 11 | Tesouraria | Já lhe aconteceu não ter sido atendido



Recursos Humanos

Os professores avaliaram os serviços de Recursos Humanos de maneira muito positiva: mais de 80% dos respondentes está satisfeito com o desempenho deste serviço. De destacar a avaliação do "Interesse e o empenho demonstrados" e "A resolução / resposta à situação / pedido" que apresentam percentagens de Insatisfação inferiores a 10 (**Gráfico 12**).

O tempo de espera para ser atendido apontado é também relativamente reduzido sendo que apenas 4 respondentes, em 30, referiu ter aguardado mais de 10 minutos para ser atendido presencialmente (). No que concerne ao atendimento via e-mail o máximo de tempo de espera reportado foi uma semana (**Quadro 41 e Gráfico 13**).

O número médio de deslocações/contactos necessários para que uma situação fosse resolvida foi apenas 1 (¾ dos respondentes) e, apenas 5 em 31 professores referiram não ter sido atendidos quando se deslocaram ou contactaram o serviço (**Quadros 42 e 43**).

Apenas seis professores apontaram sugestões de melhoria no serviço de Recursos Humanos e a maioria está relacionada com o reforço da autonomia dos/as funcionários/as (**Quadro 45**).

Gráfico 12 | Recursos Humanos | Satisfeito + Muito satisfeito

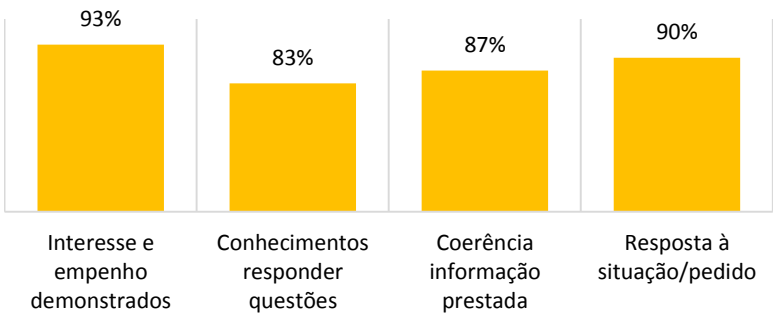


Gráfico 13 | Recursos Humanos | Tempo de espera para atendimento

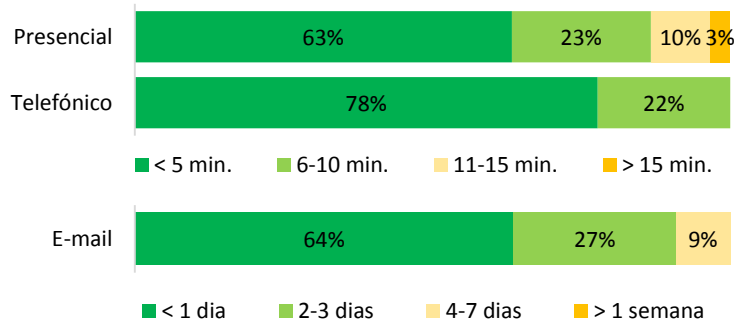
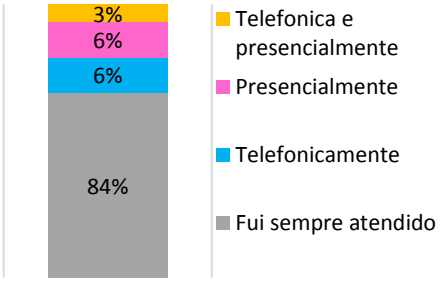


Gráfico 14 | Recursos Humanos | Já lhe aconteceu não ter sido atendido



Recursos Financeiros

Relativamente aos Recursos Financeiros o item melhor avaliado foi "O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários" e o com avaliação menos positiva "Os conhecimentos para responder às questões colocadas". Ainda assim, de salientar que a categoria "Muito insatisfeito" não registou nenhuma resposta em qualquer um dos itens sujeitos a avaliação (**Quadro 46**). Um outro aspeto importante de referir foi a grande proporção dos professores respondentes que refere não ter recorrido a este serviço – superior a 60% – e que, consequentemente, não o avaliou.

No que concerne aos tempos de espera para atendimento não foram registadas respostas nas extremidades superiores, indicando que o tempo de espera, para estes respondentes, nunca foi superior a 10 minutos, no caso do atendimento presencial ou telefónico, ou a 3 dias, no caso do atendimento via e-mail (**Quadro 47**).

Em média foi necessária apenas 1 deslocação/contacto para que uma situação específica fosse resolvida (**Quadro 48**) e a grande maioria dos respondentes afirmou ter sido sempre atendida quando se deslocou ao serviço (**Quadro 49**).

Gráfico 15 | Recursos Financeiros | Satisfeito + Muito satisfeito

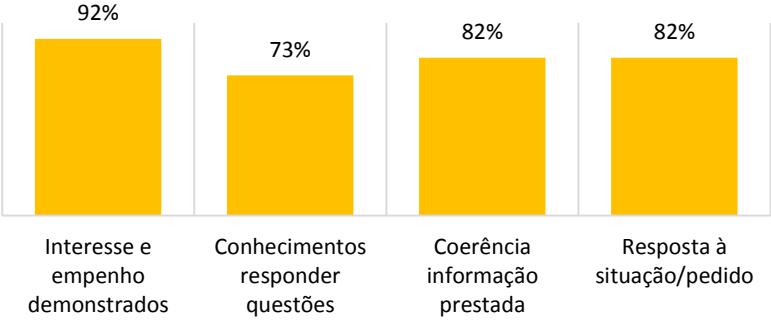


Gráfico 16 | Recursos Financeiros | Tempo de espera para atendimento

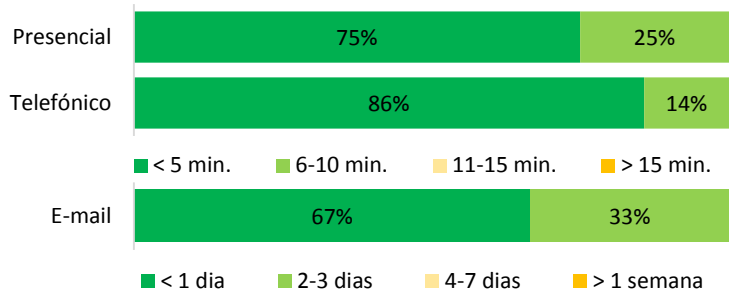
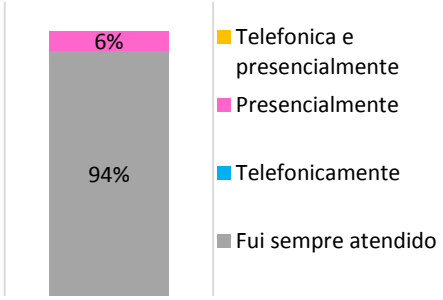


Gráfico 17 | Recursos Financeiros | Já lhe aconteceu não ter sido atendido

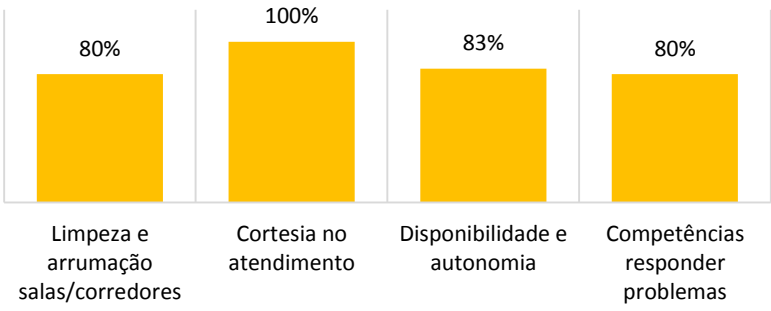


Serviço de Apoio aos Pisos

Os níveis de satisfação relativamente ao Serviço de Apoio aos Pisos são, também, elevados (**Gráfico 18**): os itens "Limpeza e arrumação das salas e corredores" e "Competências para responder aos problemas" apresentam apenas 6 respostas (em 30) de "Muito insatisfeito"/"Insatisfeito"; a "Disponibilidade e autonomia para resolução dos problemas" foi avaliada em 83% dos casos com satisfação; e, finalmente, a "Cortesia no atendimento" teve a totalidade de avaliações positivas, sendo que a categoria "Muito satisfeito" representou 63% das respostas (**Quadro 52**).

Apresentaram sugestões de melhoria 12 professores (**Quadro 53**) sendo a maioria relacionada com o reforço da autonomia destes funcionários e/ou o repensar da organização/importância deste serviço.

Gráfico 18 | Apoio aos Pisos | Satisfeito + Muito satisfeito



Biblioteca

A Biblioteca foi avaliada, tal como a Divisão Académica, por estudantes e professores. Nesta área existem alguns itens reportam níveis de satisfação baixos que merecem alguma atenção (**Gráfico 19**).

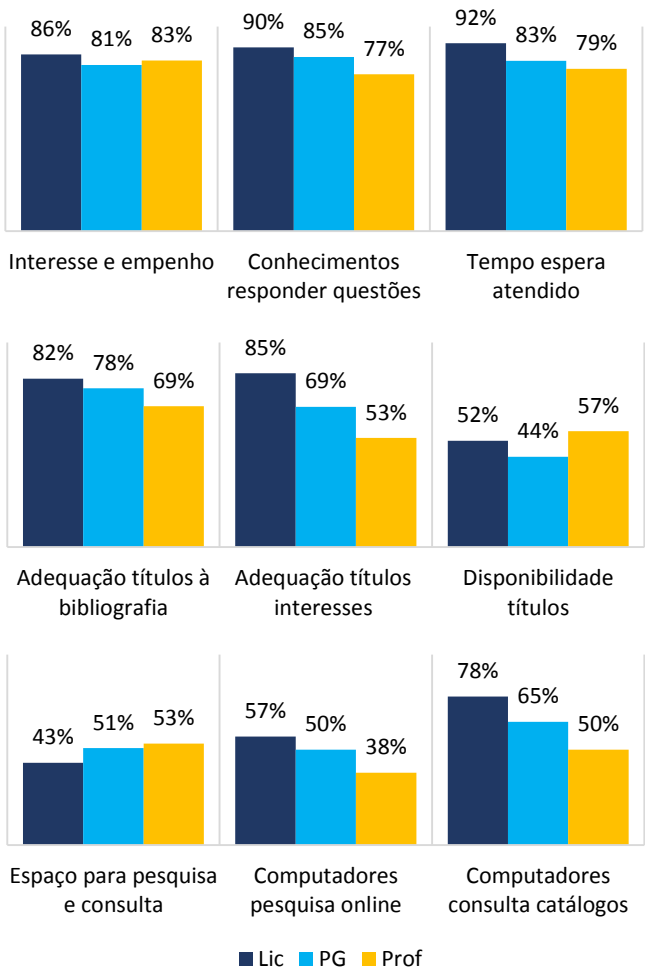
Os itens relacionados com o atendimento prestado pelos funcionários do serviço, nomeadamente, "Interesse e o empenho demonstrados pelos funcionários", "Os conhecimentos para responder às questões colocadas" e o "Tempo de espera para ser atendido presencialmente" são avaliados de forma muito positiva e semelhante por estudantes de licenciatura, de estudos pós-graduados e também por professores, apresentando percentagens de resposta na soma das categorias "Muito satisfeito" e "Satisfeito" superiores a 77 (**Quadros 54 a 56**).

Ao nível da variedade e disponibilidade dos títulos, o aspeto com avaliação menos satisfatória foi o da "Disponibilidade dos títulos para consulta/empréstimo". No caso dos estudantes de estudos pós-graduados a soma das categorias "Muito insatisfeito" com "Insatisfeito" representa 66% dos respondentes; nos estudantes de 1.º ciclo 56% e, no caso dos professores 43% (**Quadro 59**).

A adequação dos títulos aos próprios interesses e às recomendações dos professores tanto estudantes de 1.º ciclo como de 2.º e 3º consideram, na sua maioria, estar satisfeitos: percentagens superiores a 80 no caso dos estudantes do nível de ensino inferior e a 69 no caso de estudantes a realizar estudos pós-graduados (**Quadros 57 e 58**). A avaliação dos professores é um pouco mais díspar uma vez que a adequação dos títulos à bibliografia recomendada é avaliada de forma mais positiva do que a adequação aos seus próprios interesses.

Os espaços e recursos da biblioteca são avaliados de forma diferente por cada dos grupos utilizados para a presente análise: estudantes de 1.º ciclo, de estudos pós-graduados e professores (**Quadros 60 a 62**). Mais de metade dos estudantes avalia como suficiente o número de computadores disponíveis para consulta de catálogos (78% licenciatura e 65% nos pós-graduados). Todavia, os estudantes do 1.º ciclo estão mais satisfeitos com o número de computadores disponível para pesquisa/consulta de bibliografia online (57%) do que os de Mestrado e Doutoramento (50%) e mais insatisfeitos com o

Gráfico 19 | Biblioteca | Suficiente + Mais do que suficiente



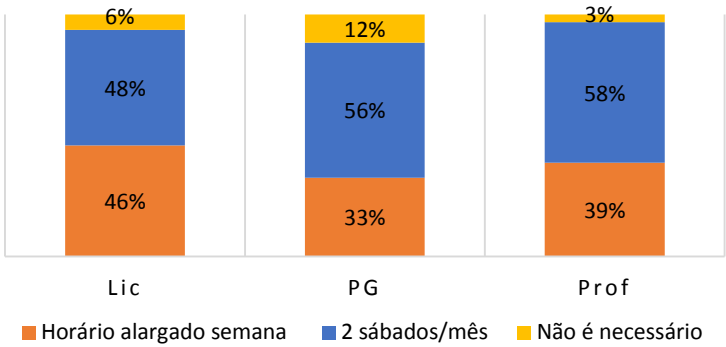
espaço disponível (ao nível dos postos de trabalho) na biblioteca (apenas 43% de "Suficiente" + "Mais do que suficiente") do que os segundos (51%).

Os professores, por seu lado, avaliam como insuficientes o "Número de computadores disponíveis para pesquisa e consulta de bibliografia online" (cerca de 50% "Insuficiente" + 14% de "Muito insuficiente") e avaliam de forma semelhante o espaço (postos de trabalho) e o número de computadores para a consulta de catálogos (53% e 50%, respetivamente). Este posicionamento de metade dos respondentes em cada um dos sentidos da escala poderá demonstrar que existe espaço para a melhoria nestes itens específicos.

Quando inquiridos sobre a possibilidade de alargamento do horário de funcionamento da Biblioteca apenas uma minoria (7%) dos respondentes a este inquérito afirmou que tal não seria necessário. Perante as duas opções de resposta apresentadas – "O horário ser alargado para além do atual nos dias de semana (9h00 - 20h30)" e "A abertura da Biblioteca 2 sábados por mês" – as preferências dividem-se de forma semelhante havendo, no entanto, uma tendência para o funcionamento da biblioteca aos fins-de-semana (**Gráfico 20**). São os estudantes de Mestrado/Doutoramento e os professores que revelam, proporcionalmente, uma maior eleição desta opção, quando comparados com os estudantes de 1.º ciclo.

Cerca de 160 respondentes referiram outros serviços que poderiam ser disponibilizados pela Biblioteca para melhorar o apoio à investigação (**Quadro 64**). Os estudantes referem mais vezes a necessidade de introduzir melhorias nas infraestruturas e/ou recursos materiais disponibilizados (63% licenciatura e 53% pós-graduados) e, os professores, uma maior adequação do horário de funcionamento (53%). Em segundo lugar, no caso dos estudantes de licenciatura, foram referidas sugestões ao nível da requisição e empréstimo de títulos; para os estudantes de 2.º e 3.º ciclo a necessidade de a Biblioteca disponibilizar mais exemplares/títulos (41%); e, para os professores o segundo aspeto a melhorar foi o reforço das potencialidades online, tanto a nível de disponibilização de mais serviços como de títulos em formato digital (27%).

Gráfico 20 | Biblioteca | Existindo a possibilidade de alargar o horário de funcionamento da Biblioteca, o que consideraria mais útil?



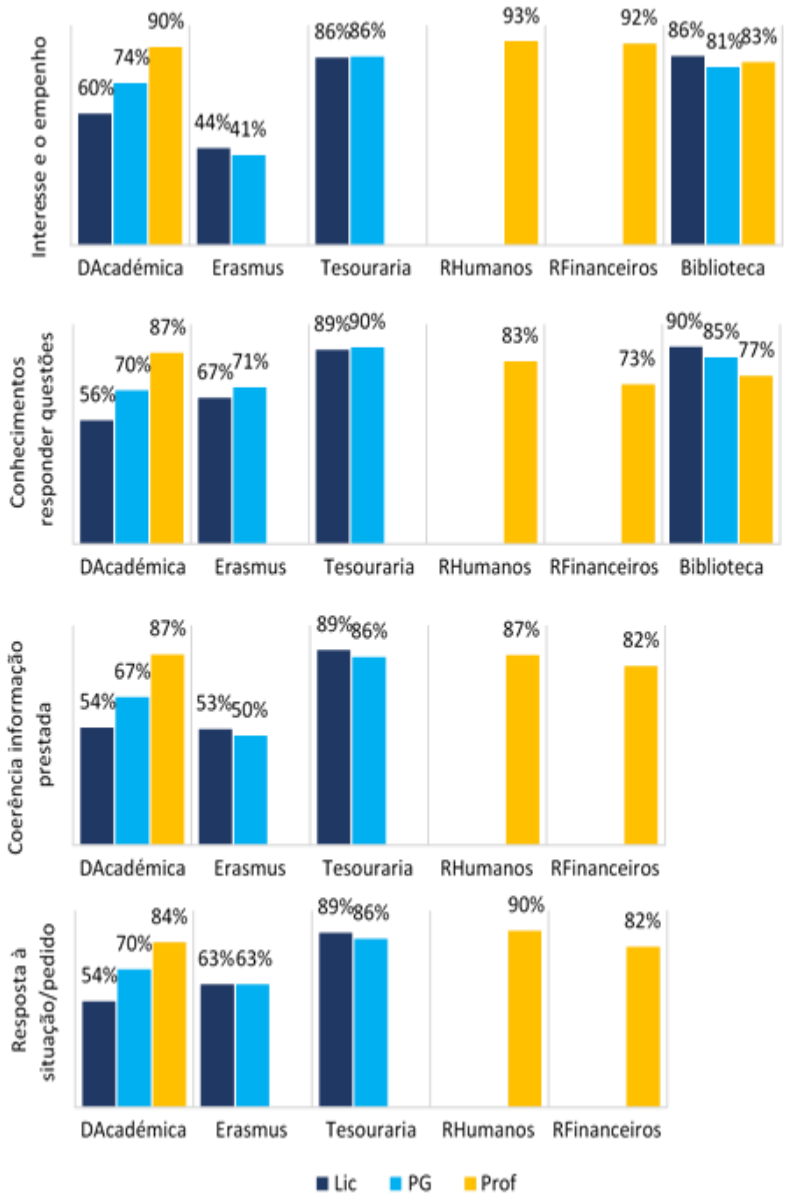
Notas finais

Em jeito de conclusão, e pensando apenas para as respostas relacionadas com a satisfação com os serviços (**Gráfico 21**):

- O **interesse e o empenho demonstrado pelo/a funcionário/a** foi avaliado de forma uniformemente positiva no caso da Tesouraria, Recursos Humanos, Recursos Financeiros e Biblioteca (com percentagens de satisfação superiores a 80). A avaliação do item no caso da Divisão Académica é diferenciada entre estudantes de licenciatura, de estudos pós-graduados e de professores, sendo que os primeiros avaliam de pior forma que os últimos (60%, 74% e 90% de satisfação, respetivamente). No caso do Gabinete de Erasmus foi declarado um maior nível de insatisfação, sendo que a soma das categorias "Muito insatisfeito" e "Insatisfeito" ronda os 60%, tanto no caso dos estudantes de 1.º como no dos 2.º e 3.º ciclos.
- Os **conhecimentos para responder às questões colocadas** foram genericamente avaliados de forma positiva, sendo que os estudantes, comparativamente, demonstraram maior satisfação com os funcionários da Biblioteca e Tesouraria do que com os do Gabinete de Erasmus e Divisão Académica. Por sua vez, a satisfação dos professores revela maior nível de satisfação com este último serviço em comparação com a Biblioteca.
- Os níveis de satisfação reportados perante os itens **coerência da informação prestada** e **resolução/resposta do/a funcionário/a à situação/pedido** são, no caso dos estudantes, superiores no caso da Tesouraria (>86%) do que no Gabinete de Erasmus (>50%) e Divisão Académica (>54%). Os professores avaliam de igual forma, positivamente, os funcionários dos três serviços sobre os quais foram inquiridos.

De uma forma geral podemos afirmar que a avaliação que estudantes e professores fez, neste momento de reflexão sobre os serviços prestados pelos diversos gabinetes da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa é positiva, deixando ainda assim algumas pistas para a sua melhoria.

Gráfico 21 | Satisfeito + Muito satisfeito



Resultados | Quadros

Quadro 1 | Número de respondentes – Estudantes e Professores

		N	%
Estudantes	Licenciatura	451	77%
	Mestrado Científico	41	7%
	Mest. Profissionalizante	74	13%
	Doutoramento	20	3%
	Total Estudantes	***586***	***100%***
Professores		***32***	

Quadro 2 | **Estudantes** | É trabalhador estudante?

	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Não	323	78	401
	58,1%	50,3%	56,4%
Sim, mas não tenho Estatuto	98	61	159
	17,6%	39,4%	22,4%
Sim, tenho/pedi Estatuto	135	16	151
	24,3%	10,3%	21,2%
Total	556	155	711
	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 3 | **Divisão Académica** | O interesse e o empenho demonstrados

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	46	7	53	
	10,8%	5,2%	9,5%	
Insatisfeito/a	124	28	152	3
	29,2%	20,9%	27,2%	9,7%
Satisfeito/a	213	73	286	14
	50,1%	54,5%	51,2%	45,2%
Muito satisfeito/a	42	26	68	14
	9,9%	19,4%	12,2%	45,2%
Total	425	134	559	31
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*25*	*1*	*26*	*1*
	5,6%	*,7%*	*4,4%*	*3,1%*

Quadro 4 | **Divisão Académica** | Os conhecimentos para responder às questões colocadas

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	39	8	47	1
	9,2%	6,2%	8,5%	3,2%
Insatisfeito/a	145	31	176	3
	34,4%	23,8%	31,9%	9,7%
Satisfeito/a	191	69	260	17
	45,3%	53,1%	47,1%	54,8%
Muito satisfeito/a	47	22	69	10
	11,1%	16,9%	12,5%	32,3%
Total	422	130	552	31
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	28	5	33	1
	6,2%	3,7%	5,6%	3,1%

Quadro 5 | **Divisão Académica** | A coerência da informação prestada

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	53	13	66	
	12,6%	10,1%	12,0%	
Insatisfeito/a	142	29	171	4
	33,6%	22,5%	31,0%	12,9%
Satisfeito/a	187	67	254	17
	44,3%	51,9%	46,1%	54,8%
Muito satisfeito/a	40	20	60	10
	9,5%	15,5%	10,9%	32,3%
Total	422	129	551	31
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*28*	*6*	*34*	1
	6,2%	*4,4%*	*5,8%*	*3,1%*

Quadro 6 | **Divisão Académica** | A resolução/resposta à sua situação/pedido

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	60	12	72	
	14,2%	9,2%	13,0%	
Insatisfeito/a	135	27	162	5
	31,8%	20,6%	29,2%	16,1%
Satisfeito/a	189	67	256	18
	44,6%	51,1%	46,1%	58,1%
Muito satisfeito/a	40	25	65	8
	9,4%	19,1%	11,7%	25,8%
Total	424	131	555	31
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*26*	*4*	*30*	1
	5,8%	*3,0%*	*5,1%*	*3,1%*

Quadro 7 | **Divisão Académica** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento presencial

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Até 5 minutos	19	20	39	19
	4,7%	16,4%	7,4%	61,3%
6 a 10 minutos	42	18	60	9
	10,4%	14,8%	11,4%	29,0%
11 a 15 minutos	57	22	79	3
	14,1%	18,0%	15,0%	9,7%
Mais de 15 minutos	287	62	349	
	70,9%	50,8%	66,2%	
Total	405	122	527	31
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*45*	*13*	*58*	1
	10,0%	*9,6%*	*9,9%*	*3,1%*

Quadro 8 | **Divisão Académica** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento telefónico

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Até 5 minutos	58	31	89	4
	18,4%	32,0%	21,6%	18,2%
6 a 10 minutos	60	22	82	6
	19,0%	22,7%	19,9%	27,3%
11 a 15 minutos	35	14	49	
	11,1%	14,4%	11,9%	
Mais de 15 minutos	162	30	192	12
	51,4%	30,9%	46,6%	54,5%
Total	315	97	412	31
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*135*	*38*	*173*	1
	30,0%	*28,1%*	*29,6%*	*3,1%*

Quadro 9 | **Divisão Académica** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento via e-mail

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
1 dia ou menos	47	40	87	14
	16,0%	36,0%	21,5%	45,2%
2 a 3 dias	71	28	99	14
	24,1%	25,2%	24,4%	45,2%
4 a 7 dias	34	17	51	2
	11,6%	15,3%	12,6%	6,5%
Mais de uma semana	142	26	168	1
	48,3%	23,4%	41,5%	3,2%
Total	294	111	405	31
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*156*	*24*	*180*	1
	34,7%	*17,8%*	*30,8%*	*3,1%*

Quadro 10 | **Divisão Académica** | Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Apenas 1	113	46	159	24
	25,1%	34,1%	27,2%	75,0%
2 a 3	220	65	285	8
	48,9%	48,1%	48,7%	25,0%
Mais de 3	117	24	141	
	26,0%	17,8%	24,1%	
Total	450	135	585	32
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 11 | **Divisão Académica** | Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Não, fui sempre atendido	205	80	285	17
	45,9%	59,3%	49,0%	53,1%
Sim, telefonicamente	171	36	207	15
	38,3%	26,7%	35,6%	46,9%
Sim, presencialmente	37	11	48	
	8,3%	8,1%	8,2%	
Sim, telefónica e presencialmente	34	8	42	
	7,6%	5,9%	7,2%	
Total	447	135	582	32
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 12 | **Divisão Académica** | Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

		Tempo de espera elevado / Grande afluência / Escassez RH	Horário de funcionamento inadequado	Motivo relacionado especificamente com os funcionários	Outros [a)]	Motivo não especificado	Total
Estudantes Licenciatura	Sim, telefonicamente	77	8	1		13	99
		77,8%	8,1%	1,0%		13,1%	100,0%
	Sim, presencialmente	20	8		3		31
		64,5%	25,8%		9,7%		100,0%
	Sim, telefónica e presencialmente	17	7		1		25
		68,0%	28,0%		4,0%		100,0%
	Total Licenciatura	114	23	1	4	13	155
		73,5%	14,8%	0,6%	2,6%	8,4%	100,0%
Estudantes Pós-Graduados	Sim, telefonicamente	8	5	1	1	1	16
		50,0%	31,3%	6,3%	6,3%	6,3%	100,0%
	Sim, presencialmente	2	5	1		1	9
		22,2%	55,6%	11,1%		11,1%	100,0%
	Sim, telefónica e presencialmente	6	1				7
		85,7%	14,3%				100,0%
	Total Pós-Graduados	16	11	2	1	2	32
		50,0%	34,4%	6,3%	3,1%	6,3%	100,0%
Professores	Sim, telefonicamente	7				1	8
		87,5%				12,5%	100,0%

[a)] "mau funcionamento da net"; "Informaram que deveria colocar as questões via secretaria eletrónica"; "e email"; "Ainda não tenho resposta de um pedido que fiz por e-mail"; "informação só disponível via virtual"

Quadro 13 | **Divisão Académica** | Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento dos Serviços Académicos

	Estudantes Licenciatura		Estudantes Pós-Graduados		Professores	
Atendimento - Horário	77	*29%*	16	*19%*	2	*14%*
Atendimento telefónico / e-mail	42	*16%*	11	*13%*	2	*14%*
Burocracia / custos	5	*2%*	2	*2%*		
Comunicação com alunos	7	*3%*	6	*7%*		
Infraestruturas / Sistema senhas	5	*2%*	6	*7%*		
Maior articulação serviços	5	*2%*	2	*2%*		
Mais serviços online	30	*11%*	10	*12%*	2	*14%*
Redução do tempo de espera	16	*6%*	7	*8%*	1	*7%*
RH: autonomia / repensar organização	21	*8%*	6	*7%*	2	*14%*
RH: coerência da informação	55	*21%*	18	*21%*	3	*21%*
RH: competências sociais	62	*23%*	20	*24%*	3	*21%*
RH: competências técnicas	164	*62%*	62	*74%*	8	*57%*
RH: mais	105	*39%*	21	*25%*	4	*29%*
Outras especificidades	19	*7%*	2	*2%*		
Total respondentes	**266**		**84**		**14**	

Quadro 14 | **Gabinete Erasmus** | Recorreu recentemente ao Gabinete Erasmus?

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Não, nunca pensei fazer Erasmus	332	113	445
	74,6%	83,7%	76,7%
Sim, apenas para obter informações	84	17	101
	18,9%	12,6%	17,4%
Sim, para me candidatar ou tratar de questões relativas ao meu Erasmus	29	5	34
	6,5%	3,7%	5,9%
Total	445	135	580
	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 15 | **Gabinete Erasmus** | Qual o seu grau de satisfação relativamente às instalações do Gabinete Erasmus? (Condições físicas para o atendimento, conforto e aparência institucional)

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	12	3	15
	12,8%	17,6%	13,5%
Insatisfeito/a	23	2	25
	24,5%	11,8%	22,5%
Satisfeito/a	51	11	62
	54,3%	64,7%	55,9%
Muito satisfeito/a	8	1	9
	8,5%	5,9%	8,1%
Total	94	17	111
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*14*	*5*	*19*
	13,0%	*22,7%*	*14,6%*

Quadro 16 | **Gabinete Erasmus** | O interesse e o empenho demonstrados

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	35	5	40
	36,8%	29,4%	35,7%
Insatisfeito/a	18	5	23
	18,9%	29,4%	20,5%
Satisfeito/a	33	5	38
	34,7%	29,4%	33,9%
Muito satisfeito/a	9	2	11
	9,5%	11,8%	9,8%
Total	95	17	112
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*13*	*5*	*18*
	12,0%	*22,7%*	*13,8%*

Quadro 17 | **Gabinete Erasmus** | Os conhecimentos sobre o Programa Erasmus

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	11	3	14
	14,1%	21,4%	15,2%
Insatisfeito/a	15	1	16
	19,2%	7,1%	17,4%
Satisfeito/a	43	8	51
	55,1%	57,1%	55,4%
Muito satisfeito/a	9	2	11
	11,5%	14,3%	12,0%
Total	78	14	92
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*30*	*8*	*38*
	27,8%	*36,4%*	*29,2%*

Quadro 18 | **Gabinete Erasmus** | Os conhecimentos sobre planos curriculares no estrangeiro

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	12	4	16
	18,2%	33,3%	20,5%
Insatisfeito/a	19	2	21
	28,8%	16,7%	26,9%
Satisfeito/a	31	5	36
	47,0%	41,7%	46,2%
Muito satisfeito/a	4	1	5
	6,1%	8,3%	6,4%
Total	66	12	78
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*42*	*10*	*52*
	38,9%	*45,5%*	*40,0%*

Quadro 19 | **Gabinete Erasmus** | A coerência da informação prestada

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	16	4	20
	18,2%	25,0%	19,2%
Insatisfeito/a	17	2	19
	19,3%	12,5%	18,3%
Satisfeito/a	48	8	56
	54,5%	50,0%	53,8%
Muito satisfeito/a	7	2	9
	8,0%	12,5%	8,7%
Total	88	16	104
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*20*	*6*	*26*
	18,5%	*27,3%*	*20,0%*

Quadro 20 | **Gabinete Erasmus** | O acompanhamento personalizado na construção do plano Erasmus

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	25	4	29
	41,7%	40,0%	41,4%
Insatisfeito/a	14	1	15
	23,3%	10,0%	21,4%
Satisfeito/a	18	4	22
	30,0%	40,0%	31,4%
Muito satisfeito/a	3	1	4
	5,0%	10,0%	5,7%
Total	60	10	70
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*48*	*12*	*60*
	44,4%	*54,5%*	*46,2%*

Quadro 21 | **Gabinete Erasmus** | A resolução/resposta à sua situação/pedido

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	25	5	30
	29,4%	31,3%	29,7%
Insatisfeito/a	21	1	22
	24,7%	6,3%	21,8%
Satisfeito/a	30	6	36
	35,3%	37,5%	35,6%
Muito satisfeito/a	9	4	13
	10,6%	25,0%	12,9%
Total	85	16	101
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*23*	*6*	*29*
	21,3%	*27,3%*	*22,3%*

Quadro 22 | **Gabinete Erasmus** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento presencial

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Até 5 minutos	26	4	30
	27,4%	22,2%	26,5%
6 a 10 minutos	20	3	23
	21,1%	16,7%	20,4%
11 a 15 minutos	13	2	15
	13,7%	11,1%	13,3%
Mais de 15 minutos	36	9	45
	37,9%	50,0%	39,8%
Total	95	18	113
	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*13*	*4*	*17*
	12,0%	*18,2%*	*13,1%*

Quadro 23 | **Gabinete Erasmus** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento telefónico

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Até 5 minutos	12	2	14
	36,4%	40,0%	36,8%
6 a 10 minutos	7	1	8
	21,2%	20,0%	21,1%
11 a 15 minutos	3		3
	9,1%		7,9%
Mais de 15 minutos	11	2	13
	33,3%	40,0%	34,2%
Total	33	5	38
	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*75*	*17*	*92*
	69,4%	*77,3%*	*70,8%*

Quadro 24 | **Gabinete Erasmus** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento via e-mail

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
1 dia ou menos	15	2	17
	23,8%	22,2%	23,6%
2 a 3 dias	15	4	19
	23,8%	44,4%	26,4%
4 a 7 dias	5		5
	7,9%		6,9%
Mais de uma semana	28	3	31
	44,4%	33,3%	43,1%
Total	63	9	72
	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*45*	*13*	*58*
	41,7%	*59,1%*	*44,6%*

Quadro 25 | **Gabinete Erasmus** | Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Apenas 1	42	10	52
	46,7%	50,0%	47,3%
2 a 3	24	5	29
	26,7%	25,0%	26,4%
Mais de 3	24	5	29
	26,7%	25,0%	26,4%
Total	90	20	110
	100,0%	100,0%	100,0%
Não se aplica	*18*	*2*	*20*
	16,7%	*9,1%*	*15,4%*

Quadro 26 | **Gabinete Erasmus** | Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Não, fui sempre atendido	74	16	90
	68,5%	72,7%	69,2%
Sim, telefonicamente	7		7
	6,5%		5,4%
Sim, presencialmente	22	5	27
	20,4%	22,7%	20,8%
Sim, telefónica e presencialmente	5	1	6
	4,6%	4,5%	4,6%
Total	108	22	130
	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 27 | **Gabinete Erasmus** | Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

		Tempo de espera elevado / Grande afluência / Escassez RH	Horário de funcionamento inadequado	Motivo relacionado especificamente com os funcionários	Outros [a)]	Motivo não especificado	Total
Estudantes Licenciatura	Sim, telefonicamente		1	1			2
	Sim, presencialmente	3	1	8	1		13
	Sim, telefónica e presencialmente	1		2			3
	Total Licenciatura	4 22,2%	2 11,1%	11 61,1%	1 5,6%		18 100,0%
Estudantes Pós-Graduados	Sim, presencialmente		1	1	1		3
	Sim, telefónica e presencialmente	1					1
	Total Pós-Graduados	1 25,0%	1 25,0%	1 25,0%	1 25,0%		4 100,0%

[a)] "Não me foi dada qualquer justificação"; "Todos e mais alguns."

Quadro 28 | **Gabinete Erasmus** | Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento do Gabinete Erasmus

Estudantes	Licenciatura		Pós-Graduados	
Horário	6	*13%*	1	*13%*
Maior articulação serviços			2	*25%*
Recursos: sala	1	*2%*		
Recursos: sistema senhas	1	*2%*		
RH: Coerência informação / Conhecimento regulamentos	10	*22%*	2	*25%*
RH: competências sociais	30	*67%*	4	*50%*
RH: competências técnicas	30	*67%*	3	*38%*
RH: mais	7	*16%*	1	*13%*
RH: Repensar serviço/funções	7	*16%*	1	*13%*
Workshops / fóruns / cursos	6	*13%*		
Total respondentes	**45**		**8**	

Quadro 29 | **Tesouraria** | O interesse e o empenho demonstrados

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	20	3	23
	5,6%	3,5%	5,2%
Insatisfeito/a	31	9	40
	8,8%	10,5%	9,1%
Satisfeito/a	228	53	281
	64,4%	61,6%	63,9%
Muito satisfeito/a	75	21	96
	21,2%	24,4%	21,8%
Total	354	86	440
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*64*	*46*	*110*
	15,3%	*34,8%*	*20,0%*

Quadro 30 | **Tesouraria** | Os conhecimentos para responder às questões colocadas

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	10	3	13
	2,9%	3,4%	3,0%
Insatisfeito/a	30	6	36
	8,6%	6,9%	8,2%
Satisfeito/a	226	54	280
	64,6%	62,1%	64,1%
Muito satisfeito/a	84	24	108
	24,0%	27,6%	24,7%
Total	350	87	437
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*68*	*45*	*113*
	16,3%	*34,1%*	*20,5%*

Quadro 31 | **Tesouraria** | A coerência da informação prestada

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	13	3	16
	3,7%	3,5%	3,7%
Insatisfeito/a	26	9	35
	7,4%	10,6%	8,0%
Satisfeito/a	234	46	280
	66,3%	54,1%	63,9%
Muito satisfeito/a	80	27	107
	22,7%	31,8%	24,4%
Total	353	85	438
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*65*	*47*	*112*
	15,6%	*35,6%*	*20,4%*

Quadro 32 | **Tesouraria** | A resolução/resposta à sua situação/pedido

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Muito insatisfeito/a	11	3	14
	3,1%	3,5%	3,1%
Insatisfeito/a	27	7	34
	7,5%	8,1%	7,6%
Satisfeito/a	236	46	282
	65,7%	53,5%	63,4%
Muito satisfeito/a	85	30	115
	23,7%	34,9%	25,8%
Total	359	86	445
	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*59*	*46*	*105*
	14,1%	*34,8%*	*19,1%*

Quadro 33 | **Tesouraria** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento presencial

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Até 5 minutos	124	36	160
	35,2%	42,4%	36,6%
6 a 10 minutos	110	28	138
	31,3%	32,9%	31,6%
11 a 15 minutos	65	15	80
	18,5%	17,6%	18,3%
Mais de 15 minutos	53	6	59
	15,1%	7,1%	13,5%
Total	352	85	437
	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*66*	*47*	*113*
	15,8%	*35,6%*	*20,5%*

Quadro 34 | **Tesouraria** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento telefónico

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Até 5 minutos	34	18	52
	31,8%	58,1%	37,7%
6 a 10 minutos	32	2	34
	29,9%	6,5%	24,6%
11 a 15 minutos	13	3	16
	12,1%	9,7%	11,6%
Mais de 15 minutos	28	8	36
	26,2%	25,8%	26,1%
Total	107	31	138
	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*311*	*101*	*412*
	74,4%	*76,5%*	*74,9%*

Quadro 35 | **Tesouraria** | Tempo de espera para ser atendido: Atendimento via e-mail

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
1 dia ou menos	26	14	40
	32,9%	58,3%	38,8%
2 a 3 dias	28	5	33
	35,4%	20,8%	32,0%
4 a 7 dias	10	3	13
	12,7%	12,5%	12,6%
Mais de uma semana	15	2	17
	19,0%	8,3%	16,5%
Total	79	24	103
	100,0%	100,0%	100,0%
Não recorri / Não sei	*339*	*108*	*447*
	81,1%	*81,8%*	*81,3%*

Quadro 36 | **Tesouraria** | Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Apenas 1	336	112	448
	80,4%	84,8%	81,5%
2 a 3	61	15	76
	14,6%	11,4%	13,8%
Mais de 3	21	5	26
	5,0%	3,8%	4,7%
Total	418	132	550
	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 37 | **Tesouraria** | Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

Estudantes	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes
Não, fui sempre atendido	363	121	484
	86,8%	91,7%	88,0%
Sim, telefonicamente	34	3	37
	8,1%	2,3%	6,7%
Sim, presencialmente	16	6	22
	3,8%	4,5%	4,0%
Sim, telefónica e presencialmente	5	2	7
	1,2%	1,5%	1,3%
Total	418	132	550
	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 38 | **Tesouraria** |Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

		Tempo de espera elevado / Grande afluência / Escassez RH	Horário de funcionamento inadequado	Motivo relacionado especificamente com os funcionários	Outros [a)]	Motivo não especificado	Total
Estudantes Licenciatura	Sim, telefonicamente	2	1			1	4
	Sim, presencialmente	1	3	1	1		6
	Sim, telefónica e presencialmente	3	1				4
	Total Licenciatura	6 42,9%	5 35,7%	1 7,1%	1 7,1%	1 7,1%	14 100,0%
	Sim, telefonicamente	1				1	2
Estudantes Pós-Graduados	Sim, presencialmente	1	1	1			3
	Sim, telefónica e presencialmente	1					1
	Total Pós-Graduados	3 50,0%	1 16,7%	1 16,7%		1 16,7%	6 100,0%

[a)] "Desconhecimento da matéria em função das informações prestadas pela secretaria"

Quadro 39 | **Tesouraria** | Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento da Tesouraria

Estudantes	Licenciatura		Pós-Graduados	
Atendimento / Horário	20	*31%*	5	*31%*
Maior articulação serviços	10	*15%*		
RH: autonomia / repensar organização	2	*3%*		
RH: coerência da informação	1	*2%*	1	*6%*
RH: competências sociais	23	35%	2	13%
RH: competências técnicas	39	60%	6	38%
RH: mais	6	*9%*	5	*31%*
Serviços online	9	*14%*	6	*38%*
Total respondentes	**65**		**16**	

Quadro 40 | **Recursos Humanos** | Pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s), como avalia:

Professores	O interesse e o empenho demonstrados	Os conhecimentos para responder às questões colocadas	A coerência da informação prestada	A resolução / resposta à sua situação / pedido
Muito insatisfeito/a	1	1	1	1
	3,3%	3,3%	3,3%	3,3%
Insatisfeito/a	1	4	3	2
	3,3%	13,3%	10,0%	6,7%
Satisfeito/a	10	11	12	12
	33,3%	36,7%	40,0%	40,0%
Muito satisfeito/a	18	14	14	15
	60,0%	46,7%	46,7%	50,0%
Total	30	30	30	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*1*	*1*	*1*	*1*
	3,2%	*3,2%*	*3,2%*	*3,2%*

Quadro 41 | **Recursos Humanos** | Tempo de espera para ser atendido

Professores	Atendimento presencial	Atendimento telefónico		Atendimento via e-mail
Até 5 minutos	19	14	1 dia ou menos	14
	63,3%	77,8%		63,6%
6 a 10 minutos	7	4	2 a 3 dias	6
	23,3%	22,2%		27,3%
11 a 15 minutos	3		4 a 7 dias	2
	10,0%			9,1%
Mais de 15 minutos	1		Mais de uma semana	
	3,3%			
Total	30	18	**Total**	22
	100,0%	100,0%		100,0%
Não recorri / Não sei	1	13	Não recorri / Não sei	9
	3,2%	41,9%		29,0%

Quadro 42 | **Recursos Humanos** | Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

Professores	
Apenas 1	24
	77,4%
2 a 3	7
	22,6%
Mais de 3	
Total	31
	100,0%

Quadro 43 | **Recursos Humanos** | Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

Professores	
Não, fui sempre atendido	26
	83,9%
Sim, telefonicamente	2
	6,5%
Sim, presencialmente	2
	6,5%
Sim, telefónica e presencialmente	1
	3,2%
Total	31
	100,0%

Quadro 44 | **Recursos Humanos** | Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

Professores	Tempo de espera elevado / Grande afluência / Escassez RH	Horário de funcionamento inadequado	Motivo relacionado especificamente com os funcionários	Outros [a]	Motivo não especificado	Total
Sim, telefonicamente				1		1
Sim, presencialmente				1		1
Sim, telefónica e presencialmente				1		1
Total Professores				1		1

[a] "Ausência do funcionário com quem pretendia falar"; "Serviços encerrados (ainda que dentro do horário de abertura) "; "Ausência do funcionário e necessidade de tratamento do assunto pelo próprio".

Quadro 45 | **Recursos Humanos** | Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento dos Recursos Humanos

Professores	
RH: Repensar serviço / funções	1
RH: competências técnicas	2
RH: Mais autonomia	4
Serviços online	1
Total respondentes	**6**

Quadro 46 | **Recursos Financeiros** | Pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s), como avalia:

Professores	O interesse e o empenho demonstrados	Os conhecimentos para responder às questões colocadas	A coerência da informação prestada	A resolução / resposta à sua situação / pedido
Muito insatisfeito/a				
Insatisfeito/a	1 8,3%	3 27,3%	2 18,2%	2 18,2%
Satisfeito/a	8 66,7%	4 36,4%	5 45,5%	5 45,5%
Muito satisfeito/a	3 25,0%	4 36,4%	4 36,4%	4 36,4%
Total	12 100,0%	11 100,0%	11 100,0%	11 100,0%
Não sei / Não respondo	*19* *61,3%*	*20* *64,5%*	*20* *64,5%*	*20* *64,5%*

Quadro 47 | **Recursos Financeiros** | Tempo de espera para ser atendido

Professores	Atendimento presencial	Atendimento telefónico		Atendimento via e-mail
Até 5 minutos	9 75,0%	6 85,7%	1 dia ou menos	4 66,7%
6 a 10 minutos	3 25,0%	1 14,3%	2 a 3 dias	2 33,3%
11 a 15 minutos			4 a 7 dias	
Mais de 15 minutos			Mais de uma semana	
Total	12 100,0%	7 100,0%	**Total**	6 100,0%
Não recorri / Não sei	*19* *61,3%*	*24* *77,4%*	*Não recorri / Não sei*	*25* *80,6%*

Quadro 48 | **Recursos Financeiros** | Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

Professores	
Apenas 1	27 87,1%
2 a 3	4 12,9%
Mais de 3	
Total	31 100,0%

Quadro 49 | **Recursos Financeiros** | Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

Professores	
Não, fui sempre atendido	29 93,5%
Sim, telefonicamente	
Sim, presencialmente	2 6,5%
Sim, telefónica e presencialmente	
Total	31 100,0%

Quadro 50 | **Recursos Financeiros** | Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

Professores	Tempo de espera elevado / Grande afluência / Escassez RH	Horário de funcionamento inadequado	Motivo relacionado especificamente com os funcionários	Outros [a)]	Motivo não especificado	Total
Sim, presencialmente				1		1

[a)] A funcionária responsável não estava (estava em diligências fora do gabinete)

Quadro 51 | **Recursos Financeiros** | Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento dos Recursos Financeiros

Professores	
Maior articulação serviços	1
RH: competências técnicas	1
Total respondentes	**2**

Quadro 52 | **Serviço de Apoio** | No geral, pensando no Serviço de Apoio aos Pisos, como avalia:

Professores	Limpeza e arrumação das salas e corredores	Cortesia no atendimento	Disponibilidade e autonomia para resolução dos problemas	Competências para responder aos problemas
Muito insatisfeito/a	2			
	6,7%			
Insatisfeito/a	4		5	6
	13,3%		16,7%	20,0%
Satisfeito/a	16	11	12	14
	53,3%	36,7%	40,0%	46,7%
Muito satisfeito/a	8	19	13	10
	26,7%	63,3%	43,3%	33,3%
Total	30	30	30	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*1*	*1*	*1*	*1*
	3,2%	*3,2%*	*3,2%*	*3,2%*

Quadro 53 | **Serviço de Apoio** | Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento do Serviço de Apoio aos Pisos

Professores	
Controlo ocupação salas	4
Cumprimento horário / Presença serviço	3
Recursos: climatização, wc, quadros	4
RH: autonomia / repensar organização	6
RH: mais	2
Total respondentes	**12**

Quadro 54 | **Biblioteca** | O interesse e o empenho demonstrados

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	10	3	13	3
	3,0%	3,0%	3,0%	10,0%
Insatisfeito/a	35	16	51	2
	10,6%	15,8%	11,9%	6,7%
Satisfeito/a	209	53	262	12
	63,5%	52,5%	60,9%	40,0%
Muito satisfeito/a	75	29	104	13
	22,8%	28,7%	24,2%	43,3%
Total	329	101	430	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*81*	*28*	*109*	*1*
	19,8%	*21,7%*	*20,2%*	*3,1%*

Quadro 55 | **Biblioteca** | Os conhecimentos para responder às questões colocadas

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	8	2	10	2
	2,5%	2,0%	2,4%	6,7%
Insatisfeito/a	25	13	38	5
	7,7%	12,9%	8,9%	16,7%
Satisfeito/a	220	58	278	12
	67,9%	57,4%	65,4%	40,0%
Muito satisfeito/a	71	28	99	11
	21,9%	27,7%	23,3%	36,7%
Total	324	101	425	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*86*	*28*	*114*	*1*
	21,0%	*21,7%*	*21,2%*	*3,1%*

Quadro 56 | **Biblioteca** | O tempo de espera para ser atendido/a presencialmente

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	4	1	5	1
	1,3%	1,0%	1,2%	3,4%
Insatisfeito/a	22	16	38	5
	6,9%	15,8%	9,0%	17,2%
Satisfeito/a	203	52	255	12
	63,4%	51,5%	60,6%	41,4%
Muito satisfeito/a	91	32	123	11
	28,4%	31,7%	29,2%	37,9%
Total	320	101	421	29
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*90*	*28*	*118*	2
	22,0%	*21,7%*	*21,9%*	*6,5%*

Quadro 57 | **Biblioteca** | Adequação dos títulos disponíveis à bibliografia recomendada pelos professores

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	10	2	12	4
	3,1%	1,9%	2,8%	13,3%
Insatisfeito/a	39	31	70	10
	12,0%	29,5%	16,2%	33,3%
Satisfeito/a	221	61	282	13
	67,8%	58,1%	65,4%	43,3%
Muito satisfeito/a	56	11	67	3
	17,2%	10,5%	15,5%	10,0%
Total	326	105	431	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*84*	*24*	*108*	*1*
	20,5%	*18,6%*	*20,0%*	*3,1%*

Quadro 58 | **Biblioteca** | Adequação dos títulos disponíveis aos seus interesses específicos

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	64	18	82	5
	19,8%	17,3%	19,2%	16,7%
Insatisfeito/a	91	40	131	8
	28,2%	38,5%	30,7%	26,7%
Satisfeito/a	134	38	172	17
	41,5%	36,5%	40,3%	56,7%
Muito satisfeito/a	34	8	42	
	10,5%	7,7%	9,8%	
Total	323	104	427	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*87*	*25*	*112*	*1*
	21,2%	*19,4%*	*20,8%*	*3,1%*

Quadro 59 | **Biblioteca** | Disponibilidade dos títulos para consulta/empréstimo

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insatisfeito/a	64	18	82	5
	19,8%	17,3%	19,2%	16,7%
Insatisfeito/a	91	40	131	8
	28,2%	38,5%	30,7%	26,7%
Satisfeito/a	134	38	172	17
	41,5%	36,5%	40,3%	56,7%
Muito satisfeito/a	34	8	42	
	10,5%	7,7%	9,8%	
Total	323	104	427	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*87*	*25*	*112*	*1*
	21,2%	*19,4%*	*20,8%*	*3,1%*

Quadro 60 | **Biblioteca** | O espaço disponível para pesquisa e consulta dos títulos (Número de postos de trabalho - mesa/cadeira)

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insuficiente	59	11	70	5
	17,5%	10,4%	15,8%	16,7%
Insuficiente	133	41	174	9
	39,3%	38,7%	39,2%	30,0%
Suficiente	127	46	173	12
	37,6%	43,4%	39,0%	40,0%
Mais do que suficiente	19	8	27	4
	5,6%	7,5%	6,1%	13,3%
Total	338	106	444	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*72*	*23*	*95*	*1*
	17,6%	*17,8%*	*17,6%*	*3,1%*

Quadro 61 | **Biblioteca** | O número de computadores disponíveis para pesquisa e consulta de bibliografia online

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insuficiente	31	11	42	4
	9,8%	11,0%	10,1%	13,8%
Insuficiente	105	39	144	14
	33,2%	39,0%	34,6%	48,3%
Suficiente	161	45	206	8
	50,9%	45,0%	49,5%	27,6%
Mais do que suficiente	19	5	24	3
	6,0%	5,0%	5,8%	10,3%
Total	316	100	416	29
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*94*	*29*	*123*	2
	22,9%	*22,5%*	*22,8%*	*6,5%*

Quadro 62 | **Biblioteca** | O número de computadores disponíveis para a consulta de catálogos

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
Muito insuficiente	18	6	24	4
	5,8%	5,9%	5,8%	13,3%
Insuficiente	51	30	81	11
	16,3%	29,4%	19,5%	36,7%
Suficiente	220	60	280	13
	70,3%	58,8%	67,5%	43,3%
Mais do que suficiente	24	6	30	2
	7,7%	5,9%	7,2%	6,7%
Total	313	102	415	30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Não sei / Não respondo	*97*	*27*	*124*	*1*
	23,7%	*20,9%*	*23,0%*	*3,1%*

Quadro 63 | **Biblioteca** | Existindo a possibilidade de alargar o horário de funcionamento da Biblioteca, o que consideraria mais útil?

	Estudantes			Professores
	Licenciatura	Pós-Graduados	Total Estudantes	
O horário ser alargado para além do atual nos dias de semana (9h-20h30)	188	42	230	12
	45,9%	32,6%	42,7%	38,7%
A abertura dois sábados por mês	196	72	268	18
	47,8%	55,8%	49,7%	58,1%
Não acho necessário	26	15	41	1
	6,3%	11,6%	7,6%	3,2%
Total	410	129	539	31
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 64 | **Biblioteca** | Na Biblioteca, para além da consulta de títulos, que outros serviços poderiam ser disponibilizados para melhorar o apoio prestado à investigação

	Estudantes Licenciatura		Estudantes Pós-Graduados		Professores	
Acesso / Controlo utilizadores	14	*13%*	8	*25%*	1	*7%*
Horário	27	*24%*	7	*22%*	8	*53%*
Infraestruturas / Recursos	71	*63%*	17	*53%*	3	*20%*
Mais exemplares / títulos	23	*21%*	13	*41%*	3	*20%*
Mais serviços e/ou títulos online	20	*18%*	5	*16%*	4	*27%*
Pesquisa / Organização	5	*4%*	1	*3%*	2	*13%*
Recursos humanos	6	*5%*	3	*9%*		
Requisição / Empréstimo títulos	33	*29%*	8	*25%*	2	*13%*
Outras especificidades (Workshops / Cursos / Serv. Tradução)	5	*4%*	1	*3%*		
Total respondentes	**112**		**32**		**15**	

Questionários

FD - Académicos e Biblioteca (Estudantes)

SERVIÇOS ACADÉMICOS e BIBLIOTECA da FACULDADE DE DIREITO da ULISBOA

O presente questionário pretende medir a satisfação de **estudantes** relativamente aos **Serviços Académicos** e **Biblioteca** da **Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa**.

As questões apresentadas pretendem recolher opiniões pessoais com vista à implementação de estratégias de melhoria e modernização dos Serviços da Faculdade, nomeadamente sobre:

I. a Divisão Académica (Núcleo de Formação Inicial e Núcleo de Formação Pós-Graduada),
II. o Gabinete Erasmus,
III. a Tesouraria,
IV. e a Biblioteca.

A sua colaboração é essencial, pelo que agradecemos que responda com veracidade a cada uma das questões.

Garantimos o anonimato e confidencialidade das suas respostas.

O preenchimento do inquérito é realizado inteiramente online e levará cerca de 5 (cinco) minutos.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

Estudantes

Indique, por favor, qual o ciclo de estudos que frequenta:

- ○ Licenciatura
- ○ Mestrado Científico
- ○ Mestrado Profissionalizante
- ○ Doutoramento

É trabalhador(a)-estudante?

- ○ Não
- ○ Sim, tenho/pedi Estatuto
- ○ Sim, mas não tenho Estatuto

I. Sobre a Divisão Académica (Núcleo de Formação Inicial e Núcleo de Formaç...

FD - Académicos e Biblioteca (Estudantes)

No geral, pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s) neste serviço, como avalia:

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
O **interesse e o empenho** demonstrados	○	○	○	○	○
Os **conhecimentos** para responder às questões colocadas	○	○	○	○	○
A **coerência** da informação prestada	○	○	○	○	○
A **resolução/resposta** à sua situação/pedido	○	○	○	○	○

Relativamente ao tempo de espera para ser atendido/a considera que esperou:

a) No atendimento presencial

b) No atendimento telefónico

c) No atendimento via e-mail

Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

- ☐ Não, fui sempre atendido/a
- ☐ Sim, ao telefone
- ☐ Sim, presencialmente

Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

- ○ Apenas 1
- ○ 2 a 3
- ○ Mais de 3

Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento dos Serviços Académicos:

1.
2.
3.

II. Sobre o Gabinete Erasmus

FD - Académicos e Biblioteca (Estudantes)

Recorreu recentemente ao Gabinete Erasmus?

- ○ Não, nunca pensei fazer Erasmus
- ○ Sim, apenas para obter informações
- ○ Sim, para me candidatar ou tratar de questões relativas ao meu Erasmus

II. Sobre o Gabinete Erasmus

Qual o seu grau de satisfação relativamente às instalações do Gabinete Erasmus?

(Condições físicas para o atendimento, nível de conforto e de aparência institucional)

- ○ Muito insatisfeito
- ○ Insatisfeito
- ○ Satisfeito
- ○ Muito satisfeito
- ○ *Não sei / Não respondo*

No geral, pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s) do Gabinete Erasmus, como avalia:

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
O **interesse e o empenho** demonstrados	○	○	○	○	○
Os conhecimentos **sobre o Programa Erasmus**	○	○	○	○	○
Os conhecimentos **sobre planos curriculares no estrangeiro**	○	○	○	○	○
A **coerência** da informação prestada	○	○	○	○	○
O **acompanhamento personalizado** na construção do plano Erasmus	○	○	○	○	○
A **resolução/resposta** à sua situação/pedido	○	○	○	○	○

Relativamente ao tempo de espera para ser atendido/a considera que esperou:

a) No atendimento presencial

[ ]

b) No atendimento telefónico

[ ]

c) No atendimento via e-mail

[ ]

FD - Académicos e Biblioteca (Estudantes)

Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

- ☐ Não, fui sempre atendido/a
- ☐ Sim, ao telefone
- ☐ Sim, presencialmente

Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

- ○ Apenas 1
- ○ 2 a 3
- ○ Mais de 3
- ○ Não se aplica

Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento do Gabinete Erasmus:

1.
2.
3.

III. Sobre a Tesouraria

No geral, pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s) na Tesouraria, como avalia:

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
O **interesse e o empenho** demonstrados	○	○	○	○	○
Os **conhecimentos** para responder às questões colocadas	○	○	○	○	○
A **coerência** da informação prestada	○	○	○	○	○
A **resolução/resposta** à sua situação/pedido	○	○	○	○	○

Relativamente ao tempo de espera para ser atendido/a considera que esperou:

a) No atendimento presencial

b) No atendimento telefónico

c) No atendimento via e-mail

FD - Académicos e Biblioteca (Estudantes)

Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

- ☐ Não, fui sempre atendido/a
- ☐ Sim, ao telefone
- ☐ Sim, presencialmente

Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

- ○ Apenas 1
- ○ 2 a 3
- ○ Mais de 3

Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento da Tesouraria:

1.
2.
3.

IV. Sobre a Biblioteca

No geral, pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s) da Biblioteca, como avalia:

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
O **interesse e o empenho** demonstrados	○	○	○	○	○
Os **conhecimentos** para responder às questões colocadas	○	○	○	○	○
O **tempo de espera** para ser atendido/a presencialmente	○	○	○	○	○

Qual o seu grau de satisfação relativamente à:

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
Adequação dos títulos disponíveis à **bibliografia recomendada pelos professores**	○	○	○	○	○
Adequação dos títulos disponíveis **aos seus interesses específicos**	○	○	○	○	○
Disponibilidade dos títulos para consulta/empréstimo	○	○	○	○	○

FD - Académicos e Biblioteca (Estudantes)

Relativamente ao espaço e recursos disponíveis na Biblioteca, como avalia :

	Muito insuficiente	**Insuficiente**	**Suficiente**	**Mais do que suficiente**	*Não sei / Não respondo*
O **espaço disponível para pesquisa e consulta** dos títulos (Número de postos de trabalho - mesa/cadeira)	○	○	○	○	○
O número de computadores disponíveis para **pesquisa e consulta de bibliografia online**	○	○	○	○	○
O número de computadores disponíveis para a **consulta de catálogos**	○	○	○	○	○

Existindo a possibilidade de alargar o horário de funcionamento da Biblioteca, o que consideraria mais útil?

- ○ O horário ser alargado para além do atual nos dias de semana (9h00 - 20h30)
- ○ A abertura da Biblioteca 2 sábados por mês
- ○ Não acho necessário

Na Biblioteca, para além da consulta de títulos, que outros serviços poderiam ser disponibilizados para melhorar o apoio prestado à investigação:

1.
2.
3.

Fim

Comentários e sugestões

Concluiu o preenchimento do questionário com sucesso!

Agradecemos, mais uma vez, o seu precioso contributo.

Os resultados serão posteriormente divulgados em relatório.

No caso de desejar alguma informação adicional contacte-nos por favor através de e-mail.

FD - Serviços (Professores)

SERVIÇOS da FACULDADE DE DIREITO da ULISBOA

O presente questionário pretende medir a satisfação dos **professores** relativamente aos **Serviços da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa**.

As questões apresentadas pretendem recolher opiniões pessoais com vista à implementação de estratégias de melhoria e modernização dos Serviços da Faculdade, nomeadamente sobre:

I. a Divisão Académica (Núcleo de Formação Inicial e Núcleo de Formação Pós-Graduada),
II. os Recursos Humanos,
III. os Recursos Financeiros,
IV. os Serviço de Apoio aos pisos,
V. e a Biblioteca.

A sua colaboração é essencial, pelo que agradecemos que responda com veracidade a cada uma das questões.

Garantimos o anonimato e confidencialidade das suas respostas.

O preenchimento do inquérito é realizado inteiramente online e levará cerca de 5 (cinco) minutos.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

I. Sobre a Divisão Académica (Núcleo de Formação Inicial e Núcleo de Formaç...

No geral, pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s) na Divisão Académica, como avalia:

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
O **interesse e o empenho** demonstrados	○	○	○	○	○
Os **conhecimentos** para responder às questões colocadas	○	○	○	○	○
A **coerência** da informação prestada	○	○	○	○	○
A **resolução/resposta** à sua situação/pedido	○	○	○	○	○

Relativamente ao tempo de espera para ser atendido/a considera que esperou:

a) No atendimento presencial

b) No atendimento telefónico

c) No atendimento via e-mail

FD - Serviços (Professores)

Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

- ☐ Não, fui sempre atendido/a
- ☐ Sim, ao telefone
- ☐ Sim, presencialmente

Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

- ○ Apenas 1
- ○ 2 a 3
- ○ Mais de 3

Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento dos Serviços Académicos:

1.
2.
3.

II. Sobre os Recursos Humanos

No geral, pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s) nos Recursos Humanos, como avalia:

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
O **interesse e o empenho** demonstrados	○	○	○	○	○
Os **conhecimentos** para responder às questões colocadas	○	○	○	○	○
A **coerência** da informação prestada	○	○	○	○	○
A **resolução/resposta** à sua situação/pedido	○	○	○	○	○

Relativamente ao tempo de espera para ser atendido/a considera que esperou:

a) No atendimento presencial

b) No atendimento telefónico

c) No atendimento via e-mail

FD - Serviços (Professores)

Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

- ☐ Não, fui sempre atendido/a
- ☐ Sim, ao telefone
- ☐ Sim, presencialmente

Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

- ○ Apenas 1
- ○ 2 a 3
- ○ Mais de 3

Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento dos Recursos Humanos:

1.
2.
3.

Sobre os Recursos Financeiros

No geral, pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s) nos Recursos Financeiros, como avalia:

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
O **interesse e o empenho** demonstrados	○	○	○	○	○
Os **conhecimentos** para responder às questões colocadas	○	○	○	○	○
A **coerência** da informação prestada	○	○	○	○	○
A **resolução/resposta** à sua situação/pedido	○	○	○	○	○

Relativamente ao tempo de espera para ser atendido/a considera que esperou:

a) No atendimento presencial

b) No atendimento telefónico

c) No atendimento via e-mail

FD - Serviços (Professores)

Já lhe aconteceu não ter sido atendido/a (por algum motivo)? (via telefónica ou presencial)

- ☐ Não, fui sempre atendido/a
- ☐ Sim, ao telefone
- ☐ Sim, presencialmente

Que motivos estiveram na origem da impossibilidade de atendimento?

Em média, quantas deslocações/contactos necessitou para que uma situação específica fosse resolvida?

- ○ Apenas 1
- ○ 2 a 3
- ○ Mais de 3

Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento dos Recursos Financeiros:

1.
2.
3.

Sobre o Serviço de Apoio aos Pisos

No geral, pensando no Serviço de Apoio aos Pisos, como avalia

	Muito insatisfeito	**Insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	*Não sei / Não respondo*
A **limpeza e arrumação** das salas e corredores	○	○	○	○	○
A cortesia no atendimento	○	○	○	○	○
A **disponibilidade e autonomia** para resolução dos problemas	○	○	○	○	○
As **competências para responder** aos problemas	○	○	○	○	○

Indique até três aspetos que considera importante(s) melhorar no funcionamento do Serviço de Apoio aos Pisos:

1.
2.
3.

IV. Sobre a Biblioteca

FD - Serviços (Professores)

No geral, pensando no atendimento prestado pelo/a(s) funcionário/a(s) da Biblioteca, como avalia:

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	*Não sei / Não respondo*
O **interesse e o empenho** demonstrados	○	○	○	○	○
Os **conhecimentos** para responder às questões colocadas	○	○	○	○	○
O **tempo de espera** para ser atendido/a presencialmente	○	○	○	○	○

Qual o seu grau de satisfação relativamente à:

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	*Não sei / Não respondo*
Adequação dos títulos disponíveis à **bibliografia recomendada pelos professores**	○	○	○	○	○
Adequação dos títulos disponíveis **aos seus interesses específicos**	○	○	○	○	○
Disponibilidade dos títulos para consulta/empréstimo	○	○	○	○	○

Relativamente ao espaço e recursos disponíveis na Biblioteca, como avalia :

	Muito insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Mais do que suficiente	*Não sei / Não respondo*
O **espaço disponível para pesquisa e consulta** dos títulos (Número de postos de trabalho - mesa/cadeira)	○	○	○	○	○
O número de computadores disponíveis para **pesquisa e consulta de bibliografia online**	○	○	○	○	○
O número de computadores disponíveis para a **consulta de catálogos**	○	○	○	○	○

Existindo a possibilidade de alargar o horário de funcionamento da Biblioteca, o que consideraria mais útil?

- ○ O horário ser alargado para além do atual nos dias de semana (9h00 - 20h30)
- ○ A abertura da Biblioteca 2 sábados por mês
- ○ Não acho necessário

Na Biblioteca, para além da consulta de títulos, que outros serviços poderiam ser disponibilizados para melhorar o apoio prestado à investigação:

1.
2.
3.

Fim

Comentários e sugestões

FD - Serviços (Professores)

Concluiu o preenchimento do questionário com sucesso!

Agradecemos, mais uma vez, o seu precioso contributo.

Os resultados serão posteriormente divulgados em relatório.

No caso de desejar alguma informação adicional contacte-nos por favor através de e-mail.

Gabinete de Apoio à Gestão

Faculdade de Direito

Universidade de Lisboa