

Avaliação do Grau de
Satisfação para com os
Serviços da Presidência do
P.PORTO
2022

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 SIGQIP.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 2022, em abril de 2023, foi realizada a auscultação dos Estudantes (especificamente sobre satisfação para com o Gabinete de Gestão Académica, Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade e Centro Desportivo dos Serviços da Presidência 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*; *Simpatia e disponibilidade do Serviço*; *Resposta atempada às questões colocadas*; *Avaliação Global do Serviço*.

Obtiveram-se respostas de 391 Estudantes e de 39 Responsáveis de Serviço/Administradores das UOEI. Os resultados obtidos para os dois grupos (Estudantes e Responsáveis Serviço/Administradores UOEI) foram amplamente positivos, revelando um Grau de Satisfação elevado, dado que a larga maioria dos respondentes revelaram estar satisfeitos(as) ou muito satisfeitos(as) para com o apoio/serviço prestado pela 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 e Centro Desportivo. A Figura 1 apresenta a distribuição dos participantes por UOEI.

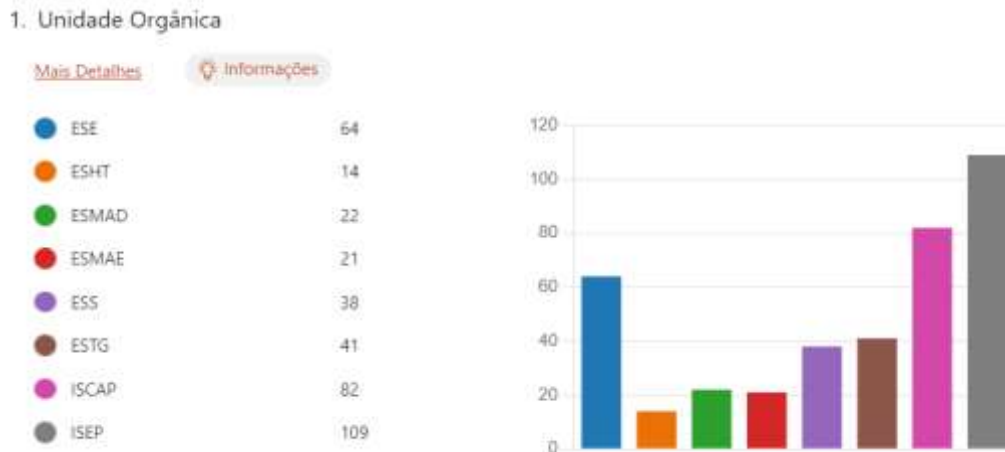


Figura 1- Nº participantes por UOEI.

Conforme é possível observar pela análise da Figura 1, em nº absoluto o ISEP teve mais estudantes a participar (n=109), correspondendo a 27,8% do nº total de participantes (n=391). O resultado, vai ao encontro do esperado dado ser a UOEI com maior nº de estudantes do universo P.PORTO. Na Figura 2, são apresentados os resultados sobre o Gabinete de Gestão Académica.

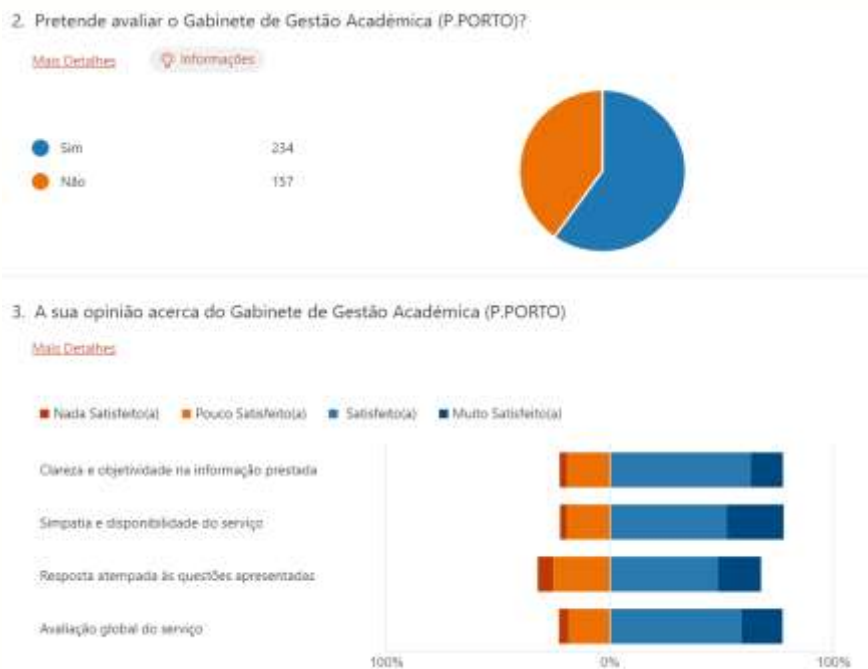


Figura 2 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Académica.

Pela análise da Figura 2, constata-se que 59,8% dos participantes (n=234) que acedeu responder, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pelo Gabinete de Gestão Académica. Na Figura 3, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade.



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=391), 28,9% (n=113) acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Gabinete. A maioria, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. A Figura 4, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Centro Desportivo.

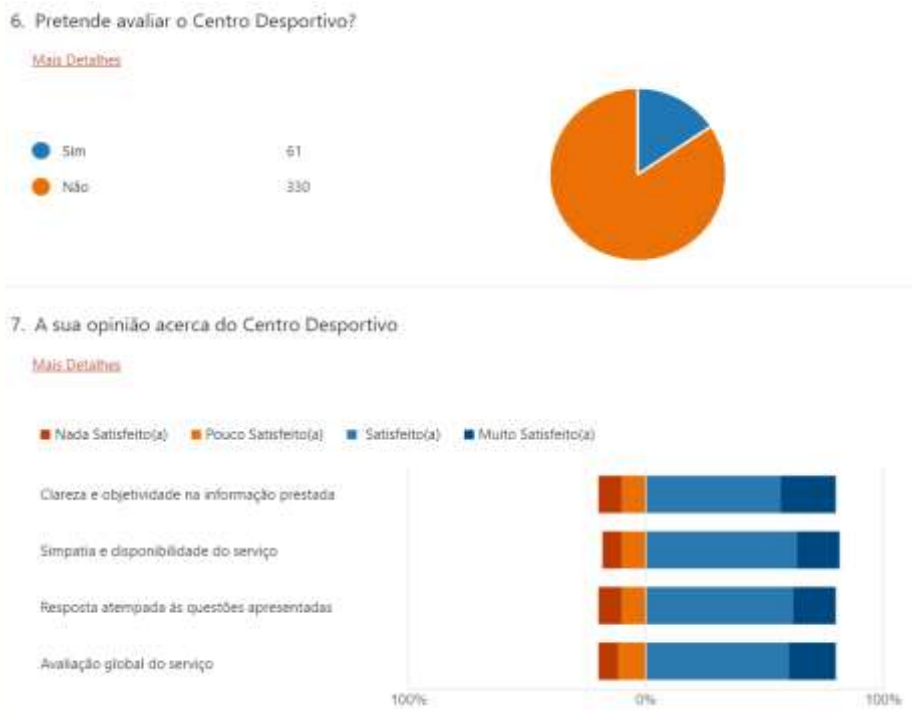


Figura 4 – Resultados de satisfação – Centro Desportivo.

Relativamente ao grau de satisfação para com o Centro Desportivo, os dados revelam, que da totalidade dos participantes (n=391), 15,6% (n=61), acederam responder, tendo sido potenciais utilizadores do Centro. Os resultados seguem o padrão dos gabinetes igualmente avaliados, onde a maioria, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço prestado, considerando os itens em avaliação. Ressalva-se que em 2022, ainda estavam em vigor alguns condicionalismos associados à situação pandémica vivenciada à data o que, se reflete no nº de estudantes que terá utilizado o Centro Desportivo.

2. Avaliação do Grau de Satisfação pelas UOEI

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 5 apresenta a distribuição dos participantes por UOEI.

1. Unidade Orgânica

[Mais Detalhes](#)

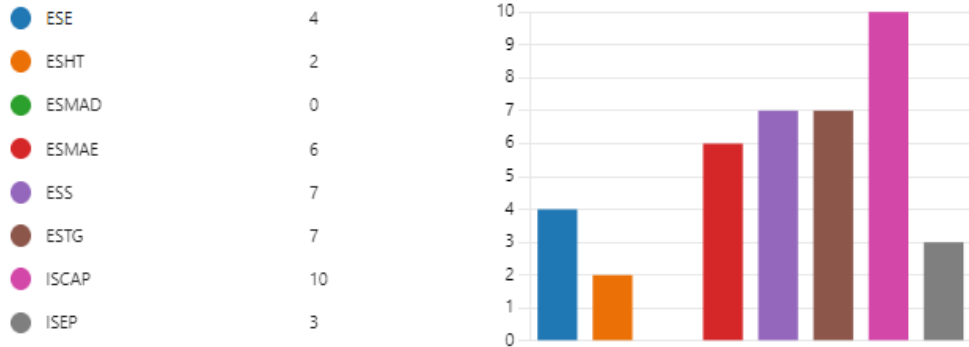


Figura 5 - Nº participantes por UOEI.

Em nº absoluto, o ISCAP participou com 10 elementos, correspondendo a 25,6% do nº total de participantes (n=39).

Na Figura 6, são apresentados os resultados sobre o Gabinete de Gestão Académica.

3. A sua opinião acerca do Gabinete de Gestão Académica

[Mais Detalhes](#)

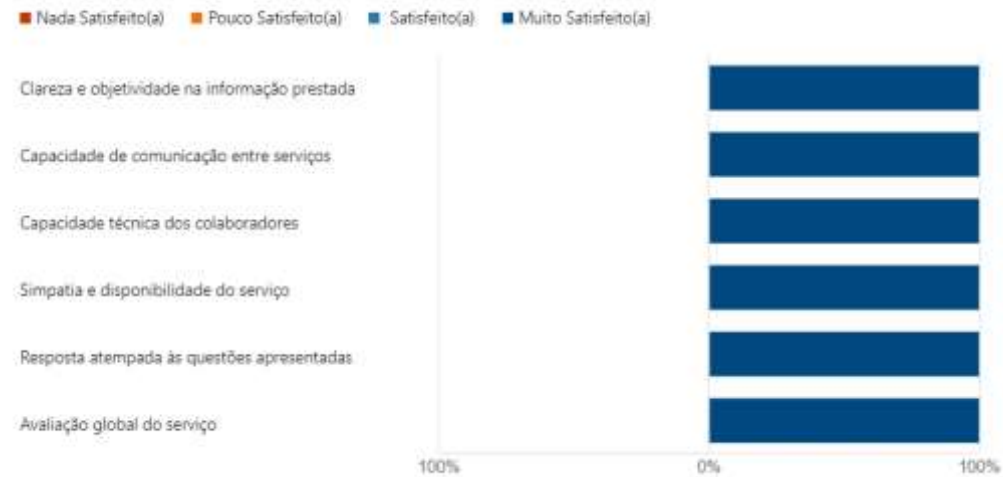


Figura 6 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Académica.

Pela análise da Figura 6, constata-se que 100% 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. Na Figura 7, 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

[Mais Detalhes](#)

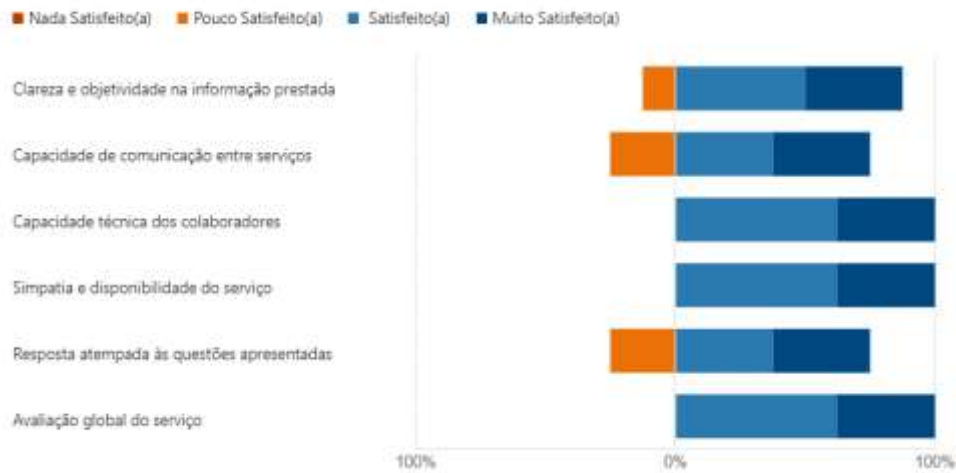


Figura 7 – Resultados de satisfação – Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos.

Pela análise dos dados, constata-se que 100% dos participantes, considera sentir-se “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete. Na Figura 8, 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

[Mais Detalhes](#)

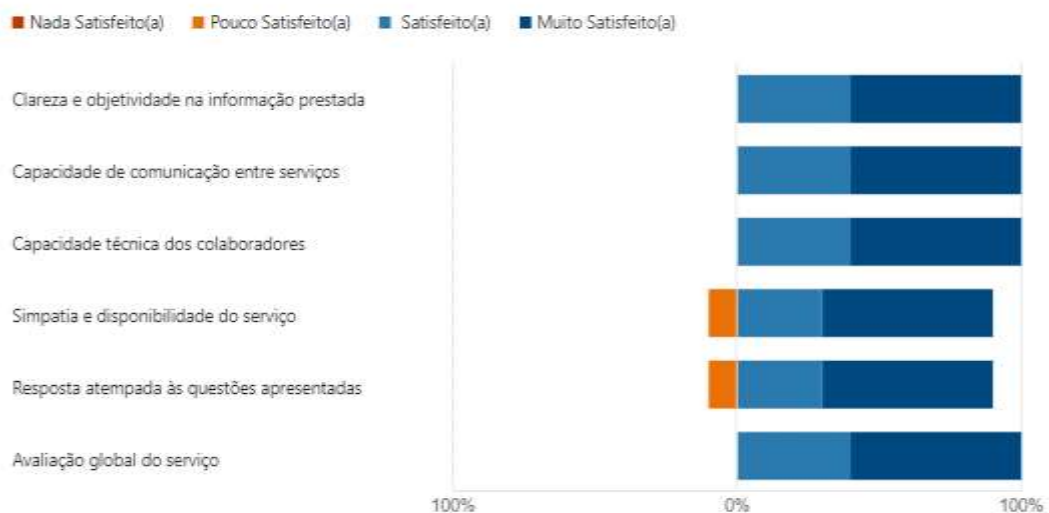


Figura 8 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

Através dos dados, verifica-se que 100% dos participantes, considera sentir-se “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete. Na Figura 9, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Aprovisionamento e Compras.

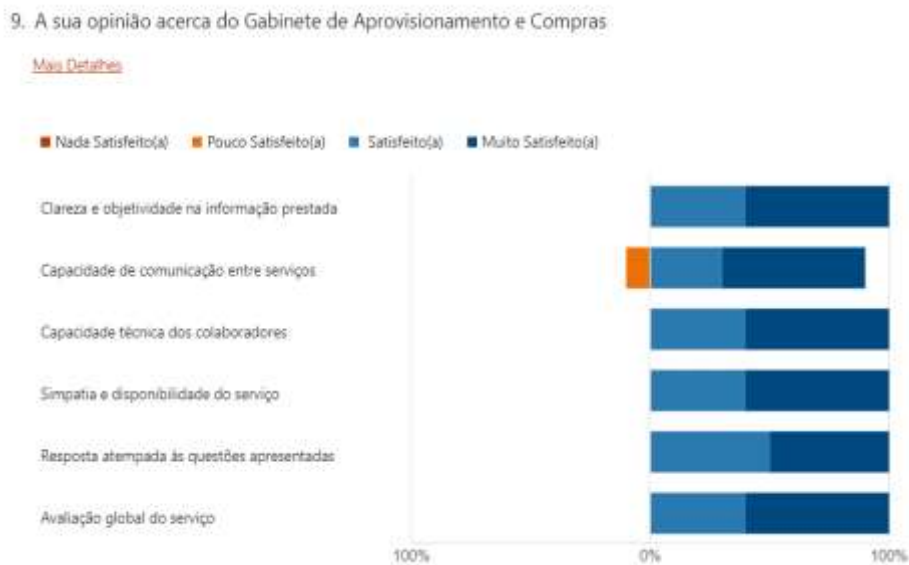


Figura 9 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão de Aprovisionamento e Compras.

Analisando os dados, verifica-se que 100% dos participantes, considera sentir-se “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete. A Figura 10, apresenta os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.



Figura 10 – Resultados de satisfação – Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

Pela análise dados, constata-se que a grande maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete. Na Figura 11, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Estudos e Planeamento.

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

[Mais Detalhes](#)

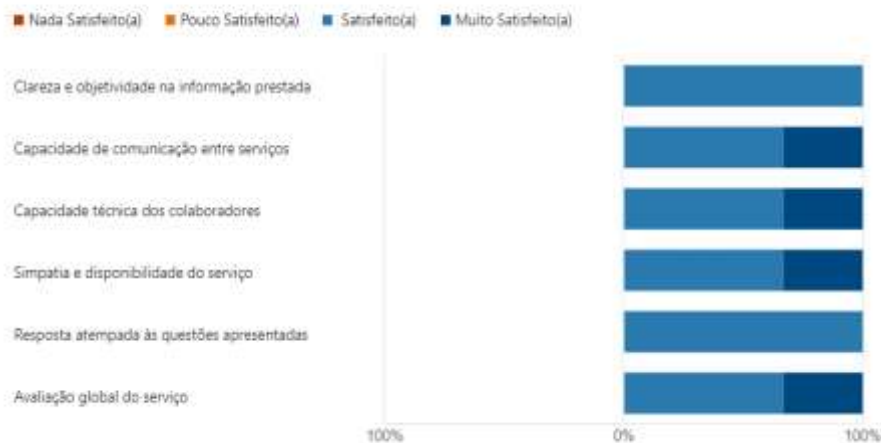


Figura 11 – Resultados de satisfação – Gabinete de Estudos e Planeamento.

Os dados referem que 100% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete. Na Figura 12, são apresentados os resultados relativos o grau de satisfação para com o Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde.

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

[Mais Detalhes](#)

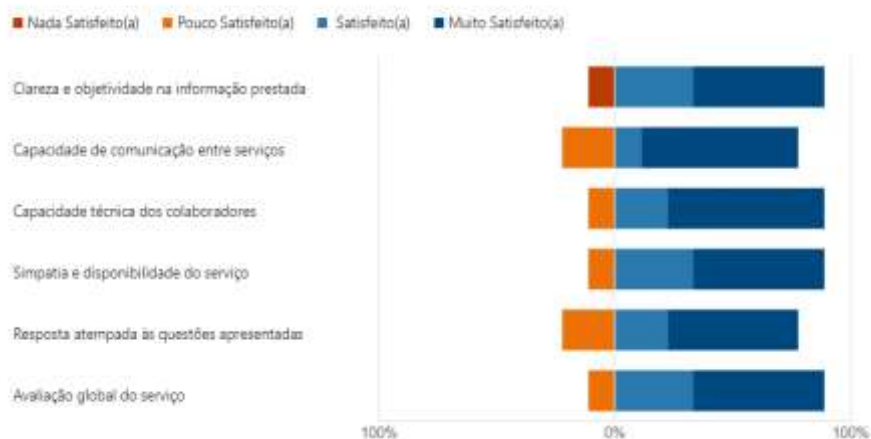


Figura 12 – Resultados de satisfação – Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde.

Pela análise dos dados, constata-se que a maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete. Na Figura 13, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Assessoria Jurídica.

17. A sua opinião acerca do Gabinete de Assessoria Jurídica

[Mais Detalhes](#)

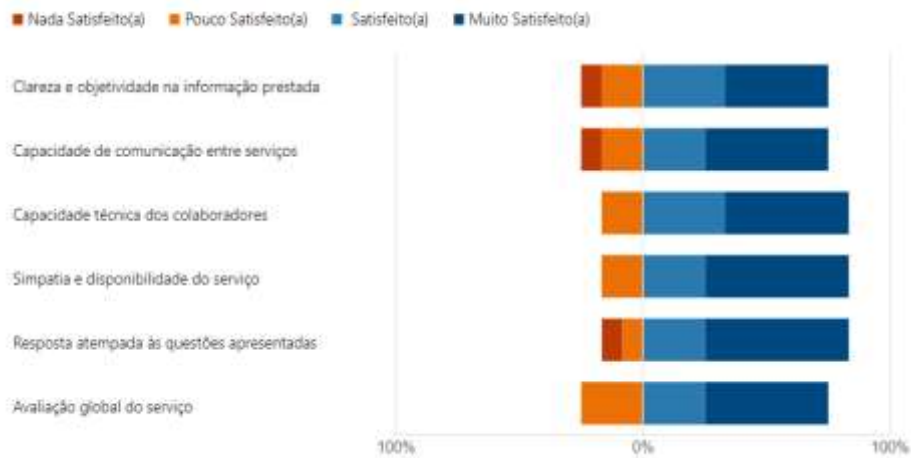


Figura 13 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria Jurídica.

Pela análise dos dados, constata-se que a maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete. Na Figura 14, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com os Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

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

[Mais Detalhes](#)

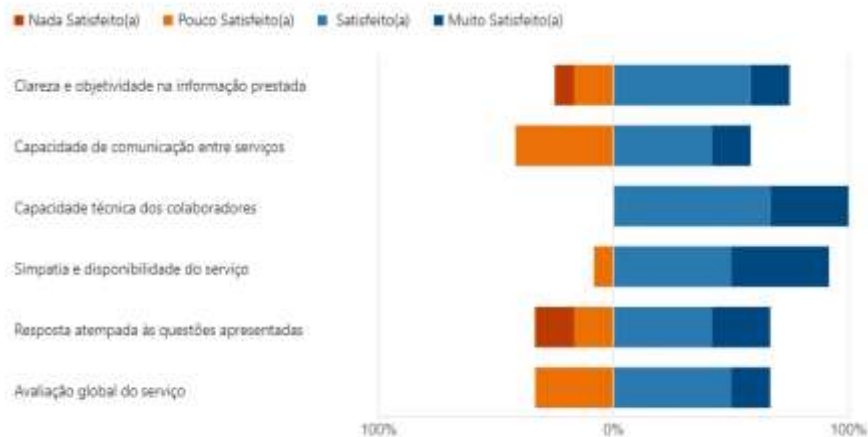


Figura 14 – Resultados de satisfação – Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

Pela análise dos dados, verifica-se que a maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelos Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação. Na Figura 15, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

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

[Mais Detalhes](#)

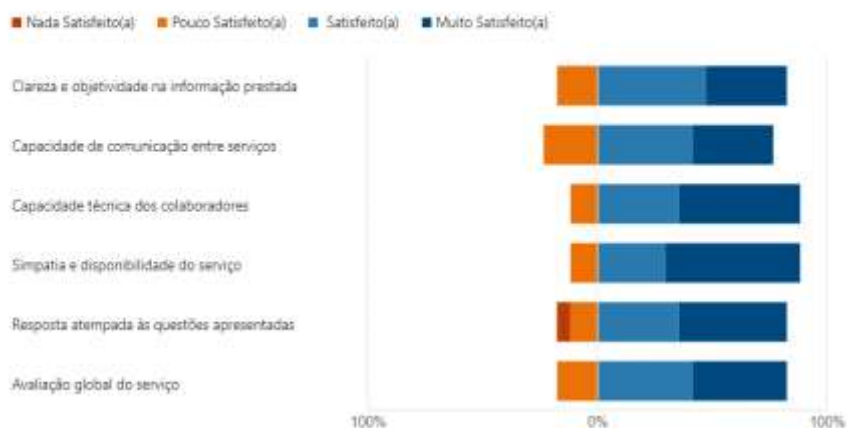


Figura 15 – Resultados de satisfação – Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

Analisando os resultados, é possível verificar que a maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado Gabinete. Na Figura 16, são apresentados os resultados relativos o grau de satisfação para com o Serviço de Comunicação, Relações-Públicas e Protocolo.

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

[Mais Detalhes](#)

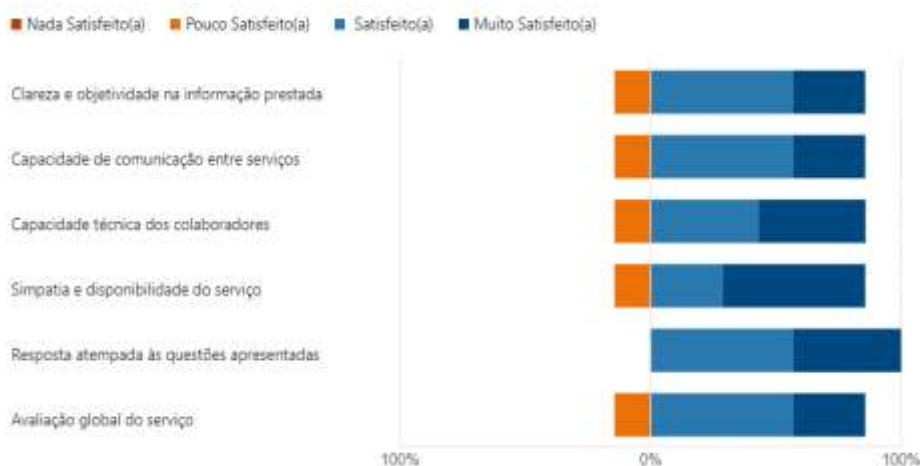


Figura 16 – Resultados de satisfação – Serviço de Comunicação, Relações-Públicas e Protocolo.

Através da Figura 16, é possível constatar que a maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado Serviço de Comunicação, Relações-Públicas e Protocolo. Na Figura 17, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Centro Desportivo.

25. A sua opinião acerca do Centro Desportivo

[Mais Detalhes](#)

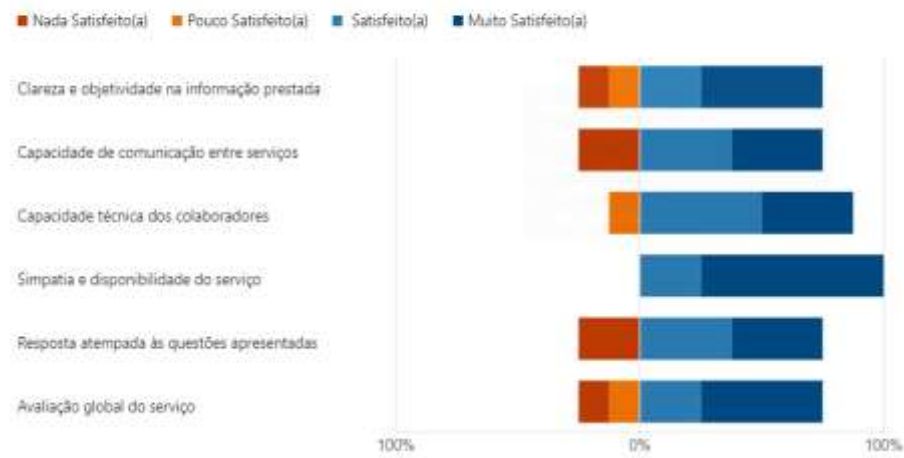


Figura 17 – Resultados de satisfação – Centro Desportivo.

Através dos dados, é possível constatar que a maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Centro Desportivo. A situação pandémica vivenciada em 2022 condicionou de certa forma, a atividade desenvolvida pelo Centro. Na Figura 18, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Secretariado da Presidência.

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

[Mais Detalhes](#)

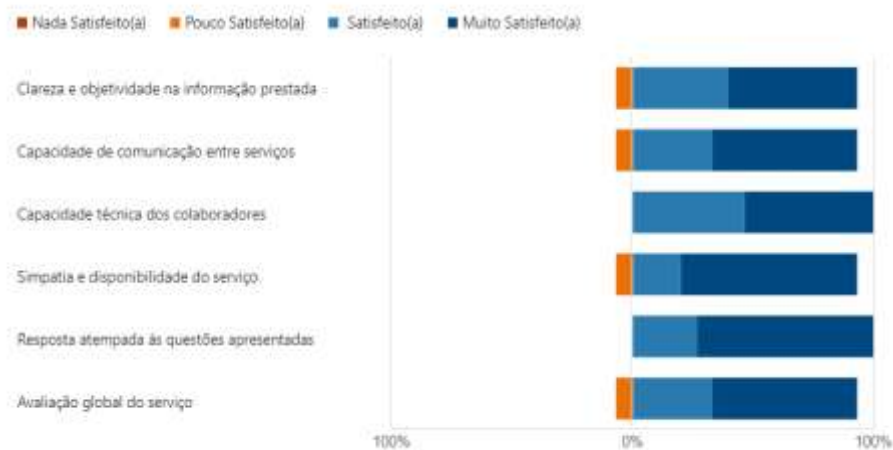


Figura 18 – Resultados de satisfação – Gabinete Secretariado da Presidência.

Pela análise dos dados, constata-se que a maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Secretariado da Presidência considerando os itens

em avaliação. Na Figura 19, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Assessoria à Gestão.



Figura 19 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria à Gestão.

Pela análise dos dados, constata-se que 100% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Secretariado da Presidência considerando os itens em avaliação. Na Figura 20, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Núcleo de Expediente e Arquivo.



Figura 20 – 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 considerando os

ítems em avaliação. Na Figura 21, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Centro de Inovação, Inovação e Desenvolvimento.



Figura 21 – Resultados de satisfação – Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento.

Pela análise dos resultados, verifica-se que a maioria dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento. Na Figura 22, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Qualidade e Acreditação.



Figura 22 – Resultados de satisfação – Gabinete de Qualidade Acreditação.

Analisando dos resultados, verifica-se que 100% dos participantes, considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço/apoio prestado pelo Gabinete de Qualidade e Acreditação, considerando os itens em avaliação.