

***Caracterização dos Recursos das Unidades do IST à
disposição dos alunos de licenciatura***

Rui Mendes
Ana Silva
Jorge Rodrigues
Sónia Revêz



Gabinete de Estudos e Planeamento
Coord. Marta Pile
Fevereiro 2005

**ÍNDICE**

I. INTRODUÇÃO	13
1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS	14
2. METODOLOGIA.....	14
2.1. Inquérito por Questionário aos Alunos.....	14
2.1.1. População e Amostra	14
2.1.2. Construção do inquérito por questionário.....	15
2.1.3. Aplicação do questionário.....	16
2.2. Entrevista aos Responsáveis das Unidades	17
2.2.1. População e Amostra	17
2.2.2. Construção da Entrevista Semi-directiva.....	17
2.2.3. Aplicação da Entrevista	17
2.3. Construção dos Índices.....	18
2.4. Técnicas de Análise de Dados	18
 II. CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS UNIDADES	20
1. BIBLIOTECA CENTRAL.....	22
2. BIBLIOTECA DOS DEPARTAMENTOS DE ENGENHARIA CIVIL E ARQUITECTURA E DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS.....	27
3. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELECTROTÉCNICA E DE COMPUTADORES.....	32
4. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA MECÂNICA.....	37
5. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA QUÍMICA.....	42
6. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE FÍSICA.....	47
7. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE MINAS E GEORRECURSOS	52
8. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E GESTÃO	57
9. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA INFORMÁTICA	62
10. BIBLIOTECA DO COMPLEXO.....	67
11. BIBLIOTECA DA SECÇÃO AUTÓNOMA DE ENGENHARIA NAVAL.....	72
12. BIBLIOTECA DO TAGUSPARK	77
13. CIIST – CENTRO DE INFORMÁTICA DO IST	82
14. GAPE – GABINETE DE APOIO AO ESTUDANTE.....	87
15. GIRE - GABINETE DE INFORMAÇÃO E RELAÇÕES COM O EXTERIOR	92
16. NAP – NÚCLEO DE APOIO PSICOLÓGICO	97
17. NÚCLEO DE COOPERAÇÃO	102
18. NÚCLEO MÉDICO	107
19. RECEPÇÃO	113
20. REPROGRAFIA.....	118
21. SECRETARIA (Alameda).....	123



22. SOP – SERVIÇO DE ORGANIZAÇÃO PEDAGÓGICA	128
23. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO TAGUSPARK (SECRETARIA DO TAGUSPARK)	132
III. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE SERVIÇOS.....	138
1. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE AS BIBLIOTECAS DO IST: os alunos	139
2. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE AS BIBLIOTECAS DO IST: os responsáveis.....	145
3. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE OS RESTANTES SERVIÇOS DO IST: os alunos.....	146
4. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE OS RESTANTES SERVIÇOS DO IST: os responsáveis.....	152
IV. ANÁLISE GLOBAL: BIBLIOTECAS VS RESTANTES UNIDADES	153
1. RECURSOS ORGANIZACIONAIS.....	154
2. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS.....	155
3. RECURSOS HUMANOS.....	156
V. CONCLUSÕES	157
1. AGRUPAMENTOS NATURAIS DOS SERVIÇOS	158
2. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	159
3. RECOMENDAÇÕES	160
 ANEXO 1 –Inquérito por questionário	
ANEXO 2 – Guião para inquérito por entrevista	
ANEXO 3 – Formulário para preenchimento das Unidades com dados dos funcionários	
ANEXO 4 – Dados dos funcionários das unidades do IST	
ANEXO 5 – Testes Anova – Diferenças entre unidades (Teste LSD)	

**ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS**

Tabela 1 - Amostra recolhida	15
Tabela 2 - Formas de contacto.....	16
Tabela 3 – Determinação do cálculo do valor índice.....	18
Tabela 4 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: Descrição da Unidade	22
Tabela 5 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: Recursos Organizacionais.....	22
Tabela 6 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: fluxo diário de alunos	22
Tabela 7 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: Recursos Físicos/Materiais	24
Tabela 8 – Caracterização/Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: Recursos Humanos	25
Tabela 9 – Avaliação Global da Responsável pela Biblioteca Central.....	26
Tabela 10 – Avaliação da Responsável Técnica pela BDEC : Descrição da Unidade.....	27
Tabela 11 – Avaliação da Responsável Técnica da BDEC: Recursos Organizacionais.....	27
Tabela 12 – Avaliação da Responsável Técnica da BDEC: fluxo diário de alunos	28
Tabela 13 – Avaliação da Responsável Técnica da BDEC: Recursos Físicos/Materiais.....	29
Tabela 14 – Caracterização/Avaliação da Responsável Técnica da BDEC: Recursos Humanos	30
Tabela 15 – Avaliação global do serviço pela Responsável Técnica da BDEC	31
Tabela 16 – Avaliação do Responsável da BDEEC : Descrição da Unidade	32
Tabela 17 – Avaliação do Responsável da BDEEC: Recursos Organizacionais	32
Tabela 18 – Avaliação do Responsável da BDEEC: fluxo diário de alunos.....	32
Tabela 19 – Avaliação do Responsável da BDEEC: Recursos Físicos/Materiais	34
Tabela 20 – Caracterização/Avaliação do Responsável da BDEEC: Recursos Humanos.....	35
Tabela 21 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da BDEEC	36
Tabela 22 – Avaliação da Responsável da BDEM : Descrição da Unidade.....	37
Tabela 23 – Avaliação da Responsável da BDEM: Recursos Organizacionais.....	37
Tabela 24 – Avaliação da Responsável da BDEM: fluxo diário de alunos	37
Tabela 25 – Avaliação da Responsável da BDEM: Recursos Físicos/Materiais.....	39
Tabela 26 – Caracterização/Avaliação da Responsável da BDEM: Recursos Humanos	40
Tabela 27 – Avaliação global do serviço pela Responsável da BDEM.....	41
Tabela 28 – Avaliação do Responsável da BDEQ : Descrição da Unidade	42
Tabela 29 – Avaliação do Responsável da BDEQ: Recursos Organizacionais.....	42
Tabela 30 – Avaliação do Responsável da Biblioteca de Química: fluxo diário de alunos.....	42
Tabela 31 – Avaliação do responsável da BDEQ: Recursos Físicos/Materiais.....	44
Tabela 32 – Caracterização/Avaliação do Responsável da BDEQ: Recursos Humanos	45
Tabela 33 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da BDEQ	46
Tabela 34 – Avaliação da Responsável da BDF: Descrição da Unidade	47
Tabela 35 – Avaliação da Responsável da BDF: Recursos Organizacionais	47
Tabela 36 – Avaliação da Responsável da BDF: fluxo diário de alunos.....	47
Tabela 37 – Caracterização/Avaliação da Responsável da BDF: Recursos Físicos/Materiais	49
Tabela 38 – Caracterização/Avaliação da Responsável da BDF: Recursos Humanos.....	50



Tabela 39 – Avaliação global do serviço pela Responsável da BDF	51
Tabela 40 – Avaliação da Responsável da BDEMG: Descrição da Unidade	52
Tabela 41 – Avaliação da Responsável da BDEMG: Recursos Organizacionais	52
Tabela 42 – Avaliação da Responsável da BDEMG: Recursos Físicos/Materiais	54
Tabela 43 – Caracterização/Avaliação da Responsável da BDEMG: Recursos Humanos	55
Tabela 44 – Avaliação global do serviço pela Responsável da BDEMG	56
Tabela 45 – Avaliação do Responsável da BDEG : Descrição da Unidade	57
Tabela 46 – Avaliação do Responsável da BDEG: Recursos Organizacionais	57
Tabela 47 – Avaliação do Responsável da BDEG: Recursos Físicos/Materiais	59
Tabela 48 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da BDEG	61
Tabela 49 – Avaliação dos Responsáveis da BDEI: Descrição da Unidade	62
Tabela 50 – Avaliação dos Responsáveis da BDEI: Recursos Organizacionais	62
Tabela 51 – Avaliação dos Responsáveis da BDEI: fluxo diário de alunos	62
Tabela 52 – Avaliação dos Responsáveis da BDEI: Recursos Físicos/Materiais	64
Tabela 53 – Caracterização/Avaliação dos Responsáveis da BDEI: Recursos Humanos	65
Tabela 54 – Avaliação global do serviço pelos Responsáveis da Biblioteca de Engenharia Informática	66
Tabela 55 – Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: Descrição da Unidade	67
Tabela 56 – Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: Recursos Organizacionais	67
Tabela 57 – Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: fluxo diário de alunos	67
Tabela 58 – Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: Recursos Físicos/Materiais	69
Tabela 59 – Caracterização/Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: Recursos Humanos	70
Tabela 60 – Avaliação global do serviço pelos Responsáveis da Biblioteca do Complexo	71
Tabela 61 – Avaliação do Responsável da BSAEN : Descrição da Unidade	72
Tabela 62 – Avaliação do Responsável da BSAEN: Recursos Organizacionais	72
Tabela 63 – Avaliação do Responsável da BSAEN: Recursos Físicos/Materiais	74
Tabela 64 – Caracterização/Avaliação do Responsável da BSAEN: Recursos Humanos	75
Tabela 65 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da BSAEN	76
Tabela 66 – Avaliação da Responsável da Biblioteca do Taguspark: Descrição da Unidade	77
Tabela 67 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Taguspark: Recursos Organizacionais	77
Tabela 68 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Tagus Park : fluxo diário de alunos	77
Tabela 69 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Taguspark: Recursos Físicos/Materiais	79
Tabela 70 – Caracterização/Avaliação da Responsável da Biblioteca Taguspark: Recursos Humanos	80
Tabela 71 – Avaliação global do serviço pela Responsável da Biblioteca Taguspark	81
Tabela 72 – Avaliação do Responsável do CIIST: Descrição da Unidade	82
Tabela 73 – Avaliação do Responsável do CIIST: Recursos Organizacionais	82
Tabela 74 – Avaliação do Responsável do CIIST: fluxo diário de alunos	83
Tabela 75 – Avaliação do Responsável do CIIST: Recursos Físicos/Materiais	84
Tabela 76 – Caracterização/Avaliação do Responsável do CIIST: Recursos Humanos	84
Tabela 77 – Avaliação global do serviço pelo Responsável do CIIST	86
Tabela 78 – Avaliação da Responsável do GAPE : Descrição da Unidade	87
Tabela 79 – Avaliação da Responsável do GAPE: Recursos Organizacionais	87



Tabela 80 – Avaliação da Responsável do GAPE: fluxo diário de alunos	88
Tabela 81 – Avaliação da Responsável do GAPE: Recursos Físicos/Materiais.....	89
Tabela 82 – Caracterização/Avaliação da Responsável do GAPE: Recursos Humanos	90
Tabela 83 – Avaliação global do serviço pela Responsável do GAPE.....	91
Tabela 84 – Avaliação da Responsável do GIRE : Descrição da Unidade.....	92
Tabela 85 – Avaliação da Responsável do GIRE: Recursos Organizacionais	92
Tabela 86 – Avaliação da Responsável do GIRE: fluxo diário de alunos.....	93
Tabela 87 – Avaliação da Responsável do GIRE: Recursos Físicos/Materiais	94
Tabela 88 – Caracterização/Avaliação da Responsável do GIRE: Recursos Humanos.....	95
Tabela 89 – Avaliação global do serviço pela Responsável do GIRE	96
Tabela 90 – Avaliação do Responsável do NAP : Descrição da Unidade.....	97
Tabela 91 – Avaliação do Responsável do NAP: Recursos Organizacionais	97
Tabela 92 – Avaliação do Responsável do NAP: fluxo diário de alunos.....	98
Tabela 93 – Avaliação do Responsável do NAP : Recursos Físicos/Materiais.....	99
Tabela 94 – Caracterização/Avaliação do Responsável do NAP: Recursos Humanos.....	100
Tabela 95 – Avaliação global do serviço pelos Responsáveis do NAP	101
Tabela 96 – Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: Descrição da Unidade.....	102
Tabela 97 – Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: Recursos Organizacionais.....	102
Tabela 98 – Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: fluxo diário de alunos	103
Tabela 99 – Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: Recursos Físicos/Materiais.....	104
Tabela 100 – Caracterização/Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: Recursos Humanos	104
Tabela 101 – Avaliação global do serviço pelo Responsável do Núcleo de Cooperação.....	106
Tabela 102 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: Descrição da Unidade	107
Tabela 103 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: Recursos Organizacionais.....	107
Tabela 104 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: fluxo diário de alunos	108
Tabela 105 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: Recursos Físicos/Materiais.....	109
Tabela 106 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: Recursos Humanos	110
Tabela 107 – Avaliação global do serviço pelo Responsável do Núcleo Médico.....	112
Tabela 108 – Avaliação do Responsável da Recepção: Descrição da Unidade	113
Tabela 109 – Avaliação do Responsável da Recepção: Recursos Organizacionais.....	113
Tabela 110 – Avaliação do Responsável da Recepção: Recursos Físicos/Materiais.....	114
Tabela 111 – Caracterização/Avaliação do Responsável da Recepção: Recursos Humanos	115
Tabela 112 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da Recepção.....	117
Tabela 113 – Avaliação do Responsável da Reprografia: Descrição da Unidade.....	118
Tabela 114 – Avaliação do Responsável da Reprografia: Recursos Organizacionais	118
Tabela 115 – Avaliação do Responsável da Reprografia: fluxo diário de alunos.....	119
Tabela 116 – Avaliação do Responsável da Reprografia: Recursos Físicos/Materiais	120
Tabela 117 – Caracterização/Avaliação do Responsável da Reprografia: Recursos Humanos.....	121
Tabela 118 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da Reprografia	122
Tabela 119 – Avaliação da Responsável da Secretaria: Descrição da Unidade	123
Tabela 120 – Avaliação da Responsável da Secretaria: Recursos Organizacionais.....	123



Tabela 121 – Avaliação da Responsável da Secretaria: fluxo diário de alunos	123
Tabela 122 – Avaliação da Responsável da Secretaria: Recursos Físicos/Materiais.....	125
Tabela 123 – Caracterização/Avaliação da Responsável da Secretaria: Recursos Humanos	126
Tabela 124 – Avaliação global do serviço pela Responsável da Secretaria.....	127
Tabela 125 – Avaliação do Responsável do SOP : Descrição da Unidade	128
Tabela 126 – Avaliação do Responsável do SOP: Recursos Organizacionais.....	128
Tabela 127 – Avaliação do Responsável do SOP: fluxo diário de alunos	129
Tabela 128 – Avaliação do Responsável do SOP: Recursos Físicos/Materiais.....	130
Tabela 129 – Caracterização/Avaliação do responsável do SOP: Recursos Humanos	131
Tabela 130 – Avaliação global do serviço pelo Responsável do SOP.....	132
Tabela 131 – Avaliação da Responsável dos SAT: Descrição da Unidade.....	133
Tabela 132 – Avaliação da Responsável dos SAT: Recursos Organizacionais.....	133
Tabela 133 – Avaliação da Responsável dos SAT: fluxo diário de alunos	134
Tabela 134 – Avaliação da Responsável dos SAT: Recursos Físicos/Materiais.....	135
Tabela 135 – Caracterização/Avaliação da Responsável dos SAT: Recursos Humanos	136
Tabela 136 – Avaliação global do serviço pela Responsável dos SAT	137
Tabela 137 – Avaliação dos alunos: Comparação entre bibliotecas - Recursos Humanos ^a	139
Tabela 138 – Avaliação dos alunos: Comparação entre bibliotecas - Recursos Físicos/Materiais ^a	141
Tabela 139 – Avaliação dos alunos: Comparação entre bibliotecas - Recursos Organizacionais ^a	143
Tabela 140 – Avaliação dos Responsáveis: Comparação entre bibliotecas	145
Tabela 141 – Avaliação dos alunos: Comparação entre serviços - Recursos Humanos ^a	146
Tabela 142 – Avaliação dos alunos: Comparação entre serviços - Recursos Físicos/Materiais ^a	148
Tabela 143 – Avaliação dos alunos: Comparação entre serviços - Recursos Organizacionais ^a	150
Tabela 144 – Avaliação dos Responsáveis – Comparação entre Serviços.....	152
Figura 1– Descrição das Unidades Avaliadas, segundo a localização espacial.....	21
Figura 2 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	23
Figura 3 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais.....	23
Figura 4 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	24
Figura 5 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	25
Figura 6 – Índices de satisfação com os recursos - Biblioteca Central	26
Figura 7 – Avaliação global dos alunos – Biblioteca Central.....	26
Figura 8 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	28
Figura 9 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais.....	28
Figura 10 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	29
Figura 11 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	30
Figura 12 – Índices de satisfação com os recursos - BDEC.....	31
Figura 13 – Avaliação global dos alunos - BDEC.....	31
Figura 14 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	33
Figura 15 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	33
Figura 16 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	34



Figura 17 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	35
Figura 18 – Índices de satisfação com os recursos - BDEEC	36
Figura 19 – Avaliação global dos alunos - BDEEC.....	36
Figura 20 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	38
Figura 21 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	38
Figura 22 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	39
Figura 23 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	40
Figura 24 – Índices de satisfação com os recursos – BDEM.....	41
Figura 25 – Avaliação global dos alunos – BDEM.....	41
Figura 26 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	43
Figura 27 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	43
Figura 28 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	44
Figura 29 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	45
Figura 30 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	48
Figura 31 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	48
Figura 32 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	49
Figura 33 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	50
Figura 34 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	53
Figura 35 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	53
Figura 36 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	54
Figura 37 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	55
Figura 38 – Índices de satisfação com os recursos – BDEMG	55
Figura 39 – Avaliação global dos alunos – BDEMG	56
Figura 40 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	58
Figura 41 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	58
Figura 42 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	59
Figura 43 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	60
Figura 44 – Índices de satisfação com os recursos – BDEG.....	60
Figura 45 – Avaliação global dos alunos – BDEG.....	61
Figura 46 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	63
Figura 47 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	63
Figura 48 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	64
Figura 49 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	65
Figura 50 – Índices de satisfação com os recursos – BDEI.....	66
Figura 51 – Avaliação global dos alunos – BDEI.....	66
Figura 52 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	68
Figura 53 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	68
Figura 54 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	69
Figura 55 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	70
Figura 56 – Índices de satisfação com os recursos – Biblioteca do Complexo.....	71
Figura 57 – Avaliação global dos alunos – Biblioteca do Complexo.....	71



Figura 58 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	73
Figura 59 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	73
Figura 60 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	74
Figura 61 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	75
Figura 62 – Avaliação global dos alunos - BSAEN.....	76
Figura 63 – Índices de satisfação com os recursos - BSAEN.....	76
Figura 64 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	78
Figura 65 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	78
Figura 66 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	79
Figura 67 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	80
Figura 68 – Índices de satisfação com os recursos – Biblioteca Taguspark	81
Figura 69 – Avaliação global dos alunos – Biblioteca Taguspark	81
Figura 70 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	83
Figura 71 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	83
Figura 72 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	84
Figura 73 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	85
Figura 74 – Índices de satisfação com os recursos – CIIST	86
Figura 75 – Avaliação global dos alunos – CIIST	86
Figura 76 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	88
Figura 77 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	88
Figura 78 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	89
Figura 79 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	90
Figura 80 – Índices de satisfação com os recursos – GAPE	91
Figura 81 – Avaliação global dos alunos – GAPE.....	91
Figura 82 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	93
Figura 83 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	93
Figura 84 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	94
Figura 85 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	95
Figura 86 – Índices de satisfação com os recursos - GIRE.....	96
Figura 87 – Avaliação global dos alunos - GIRE.....	96
Figura 88 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	98
Figura 89 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	98
Figura 90 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	99
Figura 91 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	100
Figura 92 – Índices de satisfação com os recursos – NAP	101
Figura 93 – Avaliação global dos alunos - NAP	101
Figura 94 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo.....	103
Figura 95 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	103
Figura 96 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	104
Figura 97 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos.....	105
Figura 98 – Índices de satisfação com os recursos – Núcleo de Cooperação	106



Figura 99 – Avaliação global dos alunos – Núcleo de Cooperação	106
Figura 100 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo	108
Figura 101 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	109
Figura 102 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	110
Figura 103 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos	111
Figura 104 – Índices de satisfação com os recursos – Núcleo Médico	111
Figura 105 – Avaliação global dos alunos – Núcleo Médico	111
Figura 106 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo	114
Figura 107 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	114
Figura 108 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	115
Figura 109 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos	116
Figura 110 – Índices de satisfação com os recursos – Recepção	116
Figura 111 – Avaliação global dos alunos – Recepção	116
Figura 112 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo	119
Figura 113 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	119
Figura 114 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	120
Figura 115 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos	121
Figura 116 – Índices de satisfação com os recursos – Reprografia	122
Figura 117 – Avaliação global dos alunos – Reprografia	122
Figura 118 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo	124
Figura 119 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	124
Figura 120 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	125
Figura 121 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos	126
Figura 122 – Índices de satisfação com os recursos – Secretaria	127
Figura 123 – Avaliação global dos alunos - Secretaria	127
Figura 124 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo	129
Figura 125 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	129
Figura 126 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	130
Figura 127 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos	131
Figura 128 – Índices de satisfação com os recursos - SOP	132
Figura 129 – Avaliação global dos alunos – SOP	132
Figura 130 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo	134
Figura 131 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais	134
Figura 132 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais	135
Figura 133 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos	136
Figura 134 – Índices de satisfação com os recursos – SAT	137
Figura 135 – Avaliação global dos alunos – SAT	137
Figura 136 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Humanos	140
Figura 137 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Físicos/Materiais	142
Figura 138 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Organizacionais	144
Figura 139 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Humanos	147



Figura 140 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Físicos/Materiais	149
Figura 141 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Organizacionais	151
Figura 142 – Médias – Indicadores de Recursos Organizacionais	154
Figura 143 – Médias – Indicadores de Recursos Físicos/Materiais	155
Figura 144 – Médias – Indicadores de Recursos Humanos	156
Figura 145 – Constituição dos Clusters a partir do dendograma (Ward Method)	158
Figura 146 – Análise da existência/adequação dos Recursos, segundo os responsáveis	161

I. INTRODUÇÃO

“A definição de objectivos e a avaliação de resultados permitirão valorizar o contributo útil de cada organismo e o interesse público do seu desempenho, envolvendo os dirigentes e funcionários num projecto comum e responsabilizando pela optimização dos recursos.”

Fonte: Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2004 in DIÁRIO DA REPÚBLICA — I SÉRIE-B N.º 94

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A optimização dos recursos de qualquer organização assenta no pressuposto da identificação dos seus pontos fortes e fracos. Neste sentido, a pertinência de uma avaliação ao conjunto das Unidades do Instituto Superior Técnico, que disponibilizam serviços aos alunos de graduação, entra em relação directa com a necessidade de identificar e classificar as várias Unidades, retendo-se assim as principais diferenças em termos de qualidade ao nível dos Recursos Humanos, Físicos/Materiais e Organizacionais. Tal avaliação, efectuou-se com base no conceito intrínseco à metodologia **ServQual**, desenvolvida por Zeithalm, Berry e Parasuraman¹, no qual a **qualidade** é avaliada em função da satisfação que o serviço prestado teve no utilizador. Note-se que é dado particular enfoque, por um lado, às causas da satisfação/insatisfação no utente, por outro, à eficácia ou desempenho, quer a nível individual quer da organização. Adicionalmente, numa tentativa de percepcionar causas de potenciais diferenças na **qualidade** entre as Unidades em análise, tem-se em conta os recursos que cada uma dispõe e a sua adequação, ou não, às competências que lhes são atribuídas.

Este estudo tem como suporte empírico a informação obtida, através de questionários, sobre a avaliação dos alunos às unidades em análise, e, em simultâneo, informação recolhida através de entrevistas semi-directivas, junto dos responsáveis das respectivas Unidades. Por último, ressalve-se que este conjunto de dados ficará disponível em base de dados para posteriores consultas ou actualizações por parte das unidades em análise.

2. METODOLOGIA

A avaliação da qualidade dos serviços do IST materializou-se em dois eixos: primeiro a avaliação que os alunos fazem de cada serviço, através da aplicação de um inquérito por questionário aos próprios; em segundo lugar, a aplicação de uma entrevista semi-estruturada (com perguntas abertas e fechadas) a cada serviço de modo a obtermos uma descrição do mesmo, bem como uma avaliação interna.

2.1. Inquérito por Questionário aos Alunos

2.1.1. População e Amostra

O inquérito foi aplicado a alunos que se encontram a frequentar o IST em 2004/05 e que recorreram aos serviços em avaliação no ano lectivo anterior, tendo sido recolhidos 860 questionários, entre 4 de Outubro e 30 de Novembro de 2004, de duas formas distintas: por recolha directa nas unidades e em espaços indiscriminados do IST (Alameda e Tagus Park), ou através da sua disponibilização nas unidades em avaliação.

¹ PARASURAMAN, A. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de Santos.

Tabela 1 - Amostra recolhida

Unidades	N	%
Biblioteca Central	62	7,2%
Biblioteca de Civil e Arquitectura	37	4,3%
Biblioteca de Electricidade	45	5,2%
Biblioteca de Mecânica	30	3,5%
Biblioteca de Química	42	4,9%
Biblioteca de Física	33	3,8%
Biblioteca de Minas e Georrecursos	21	2,4%
Biblioteca de Economia e Gestão	30	3,5%
Biblioteca de Engenharia Informática	31	3,6%
Biblioteca do Complexo	14	1,6%
Biblioteca da Secção Autónoma de Engenharia Naval	30	3,5%
Biblioteca do Tagus Park	33	3,8%
CIIST – Centro de Informática do IST	24	2,8%
GAPE – Gabinete de Apoio ao Estudante	46	5,3%
GIRE – Gabinete de Informações e de Apoio às Relações com o Exterior	36	4,2%
LTI's – Laboratórios de Tecnologias de Informação	61	7,1%
NAP – Núcleo de Aconselhamento Psicológico	30	3,5%
Núcleo de Cooperação	30	3,5%
Núcleo Médico	30	3,5%
Recepção	30	3,5%
Reprografia	39	4,5%
Secretaria (Alameda)	58	6,7%
SOP – Serviço de Organização Pedagógica	32	3,7%
SAT - Secretaria (Tagus Park)	36	4,2%
Total	860	100%

2.1.2. Construção do inquérito por questionário

O inquérito por questionário é uma técnica de recolha de informação intensiva que permite observar, não só as informações ao nível individual, como também sistematizar informações a nível global. Apesar disto, este modo de sistematizar a informação não é totalmente fidedigno, pois apresenta limitações ao nível da veracidade das respostas, podendo dessa forma enviesar os dados em relação a algumas questões. No entanto, numa análise tão extensa em termos de número de inquiridos, esta técnica demonstra ser a mais eficaz para combater o alto nível de abstracção que significa tratar um tão vasto campo de análise.

O Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP), em colaboração com o Gabinete de Recursos Humanos (GRH), elaborou o questionário de avaliação dos serviços. Posteriormente, este foi enviado aos responsáveis de cada serviço, tendo sido dado um prazo para que esses serviços pudessem sugerir alterações. Findo esse prazo foi estruturada uma versão final do inquérito a aplicar.

O inquérito foi dividido em 6 aspectos principais:

- identificação do inquirido e do serviço a avaliar;
- frequência com que o inquirido recorre ao serviço;
- avaliação dos recursos humanos;

- avaliação dos recursos físicos;
- avaliação dos recursos organizacionais;
- e a apreciação global que o inquirido faz ao serviço.

2.1.3. Aplicação do questionário

O questionário foi aplicado no espaço interno ao IST (Alameda e Tagus Park), quer pela equipa de colaboradores do GEP, que os distribuíram directamente aos alunos, quer por funcionários de Unidades que registam baixa afluência de estudantes e onde, apenas deste modo, se poderia garantir o número mínimo de respostas necessárias. Devido à existência de licenciaturas com um número reduzido de alunos, circunstância que dificulta a aplicação de questionários, colaboraram nesta tarefa delegados de turma, de forma a facilitar a localização de parte dos estudantes. Por outro lado, o facto de algumas bibliotecas estarem encerradas ao público, como é o caso das Bibliotecas Departamentais de Minas e Georrecursos e de Economia e Gestão, implicou a necessidade de procurar os seus utentes directamente nas salas de aula.

Tabela 2 - Formas de contacto

<i>Unidades</i>	<i>Formas de contacto</i>	<i>Incidência (n.º de vezes)²</i>
Biblioteca Central	P	9
Biblioteca de Civil e Arquitectura	P	2
Biblioteca de Electricidade	P	2
Biblioteca de Mecânica	P; PSE	3
Biblioteca de Química	P	1
Biblioteca de Física	P	2
Biblioteca de Minas e Georrecursos	PSA; PSE	9
Biblioteca de Economia e Gestão	PSA	4
Biblioteca de Engenharia Informática	P	2
Biblioteca do Complexo	P; U	2
Biblioteca da Secção Autónoma de Engenharia Naval	PSA; PSE	5
Biblioteca do Tagus Park	P	2
CIIST – Centro de Informática do IST	P; T	2
GAPE – Gabinete de Apoio ao Estudante	P	6
GIRE – Gabinete de Informações e de Apoio às Relações com o Exterior	CE	2
LTI's – Laboratórios de Tecnologias de Informação	P	7
NAP – Núcleo de Aconselhamento Psicológico	P; U	5
Núcleo de Cooperação	U	6
Núcleo Médico	P; U	6
Recepção	P	2
Reprografia	P	2
Secretaria (Alameda)	P	2
SOP – Serviço de Organização Pedagógica	P; T	4
SAT - Secretaria (Tagus Park)	P	1

Notas: P– presencial na unidade; PSA – presencial em sala de aula; PSE – presencial em salas de estudo; T– telefone; CE– correio electrónico; U – aplicado pela unidade

² Nos casos em que as formas de contacto foram não presenciais, considera-se o nº de fases que envolveram esses contactos.

Dada o carácter diferenciado nos processos de recolha de informação, deve ter-se algum cuidado na leitura dos dados de algumas das unidades avaliadas, nomeadamente naquelas em que os questionários foram aplicados por elementos da própria unidade. O facto do inquérito ser aplicado deste modo pode condicionar o tipo de resposta obtida.

2.2. Entrevista aos Responsáveis das Unidades

2.2.1. População e Amostra

A entrevista foi aplicada às 23 Unidades em análise (excluindo os LTI's).

2.2.2. Construção da Entrevista Semi-directiva

A entrevista foi elaborada pelo GEP em colaboração com o GRH. Neste caso, para além das habituais perguntas fechadas, foram utilizadas, em paralelo, questões abertas no sentido do enriquecimento da informação recolhida e da melhor captação da especificidade de cada Unidade. O método de recolha de informação consistiu numa entrevista semi-estruturada, técnica fundamental para a recolha de informação quando se pretende uma abordagem qualitativa. Neste caso, optou-se pela sua subdivisão em 5 grandes tópicos³:

- Identificação do serviço (p1- p6);
- Objectivos e funcionamento (p7 - 11);
- Caracterização do espaço físico (p12 – p22.1);
- Modo de contacto com os alunos (p23 – p25.1);
- Caracterização dos funcionários dos serviços (anexo).

2.2.3. Aplicação da Entrevista

As entrevistas foram efectuadas no intervalo temporal de 11 a 19 de Novembro de 2004. Os colaboradores do GEP deslocaram-se aos serviços e aplicaram a respectiva entrevista ao responsável ou a alguém indicado para lhe responder. Em alguns casos, foi necessário deixar uma das partes do formulário na Unidade (nomeadamente a que se referia à caracterização dos funcionários) que era, posteriormente, reenviada para o GEP. Refira-se ainda que, para permitir a comparação entre as considerações dos responsáveis (ou responsáveis técnicos) das unidades nos pontos III.2 e III.4, em relação à questão “Acha que tem ao seu dispor os recursos necessários para prestar um serviço de qualidade, relativamente aos: Recursos Humanos; Recursos Materiais; Recursos Organizacionais.”, procedeu-se à agregação das respostas em três categorias distintas – se responderam sim consideraram-se adequados; se responderam sim, com algumas considerações adicionais (ex: mas em relação ao aspecto x poderia ser melhor), considerou-se adequados com reservas; se responderam não, considerou-se não adequados, embora seja

³ O guião da entrevista aos serviços consta do Anexo 3.

prudente verificar a análise relativa à própria unidade, dado que, em alguns casos deve entender-se não adequado por insuficiente (quando existem em qualidade, mas o contingente é escasso).

2.3. Construção dos Índices

No sentido de facilitar a apresentação dos dados, foi construído um índice para cada tipo de recurso (humanos, físicos/materiais e organizacionais). Como exemplo, aplicável ao índice de recursos humanos, explicita-se a baixo a forma como se chegou ao seu cálculo:

Tabela 3 – Determinação do cálculo do valor índice

Aluno	Variáveis de Construção do Índice de Recursos Humanos								Valor de índice por aluno ⁴
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	
Aluno x	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	$\sum x_i / 8$ (a)
Aluno y	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	$\sum y_i / 8$ (b)
Aluno z	z1	z2	z3	z4	z5	z6	z7	z8	$\sum z_i / 8$ (c)
Valor de Índice de Recursos Humanos									Média (a,b,c)

Neste caso, e exemplificando apenas com três alunos, verifica-se que é feito, em primeiro lugar, um cálculo por aluno em relação às variáveis que compõem o índice de recursos humanos (não considerando as não respostas). Após este cálculo chega-se a um valor de índice por aluno. A média de todos os valores de índice por aluno, relativamente a uma dada unidade, permite então obter o valor de índice de um determinado recurso, neste exemplo, dos Recursos Humanos. Por último, refira-se que os índices não correspondem às médias dos itens, pelo que há que ter em atenção este facto na interpretação dos respectivos valores.

2.4. Técnicas de Análise de Dados

Numa primeira fase, procedeu-se a uma análise descritiva dos dados recolhidos nos inquéritos aplicados aos alunos, bem como dos dados recolhidos em cada serviço. Numa segunda fase foram aplicados no tratamento estatístico dos dados, a análise da variância simples paramétrica (Anova), o teste do Qui-quadrado, a análise de Clusters e ainda o teste de T-Student para a comparação de duas médias populacionais.

ANOVA

A Anova é utilizada quando se pretende comparar as médias de duas ou mais populações de onde foram extraídas amostras aleatórias e independentes. Para isso, é necessário que a variável em estudo tenha uma distribuição normal e se verifique a homogeneidade das variâncias populacionais. Este tipo de teste é útil para testar se o comportamento da variável (dependente) em análise é influenciado por outra variável (independente). Este teste não permite, no entanto, identificar as médias populacionais que se distinguem das restantes, identificando apenas a diferença. Deste modo, torna-se necessário testar *à posteriori* quais as médias ou a média que se distingue das restantes; para tal, são utilizados os testes post-hoc, nomeadamente o teste de Fisher-LSD (mais liberal) e o teste de Scheffé (mais conservador).

⁴ Note-se que, sempre que existirem não respostas, o valor de divisão (8), é subtraído pelo nº de variáveis com não resposta.

Qui-Quadrado

O teste do Qui-quadrado permite testar se duas ou mais amostras independentes diferem relativamente a uma determinada característica, ou seja, se a frequência com que os elementos da amostra se repartem pelas classes de uma variável nominal categorizada é ou não idêntica. Assim, temos para a formulação das hipóteses o seguinte:

Ho: não existem diferenças entre as amostras relativamente à distribuição nas classes da variável;

H1: Existem diferenças significativas entre os grupos de populações de onde foram extraídas as amostras.

T-Student

O teste T-Student para a comparação de duas médias populacionais, a partir de duas amostras populacionais, permite observar se existem diferenças entre dois grupos, neste caso, entre as bibliotecas e os restantes serviços, no que diz respeito aos vários itens de avaliação dos recursos humanos, físicos/materiais e organizacionais.

Análise de Clusters

Por fim, a análise de Clusters, considera-se como uma “técnica exploratória de análise multivariada que permite agrupar sujeitos ou variáveis em grupos homogêneos ou compactos relativamente a uma ou mais características comuns”⁵. O método a utilizar dentro desta técnica de análise multivariada será o Ward, dado que, normalmente, tende produzir a Clusters de dimensão semelhante.

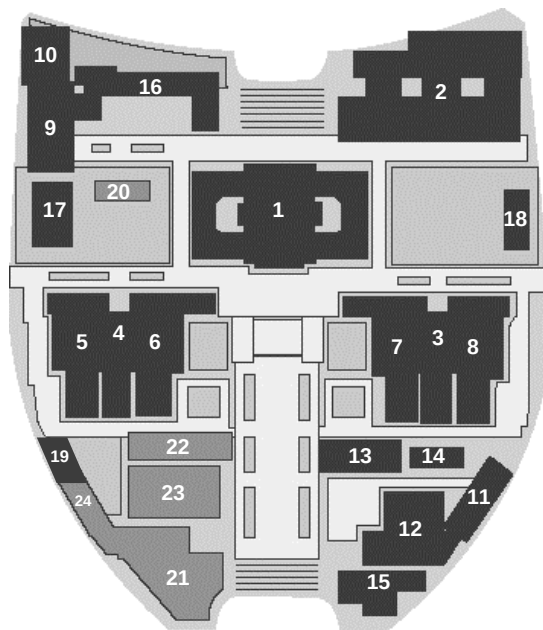
Por último, refira-se ainda que para todos os testes estatísticos utilizados se utiliza um grau de confiança de 95%, o que representa, em linguagem comum, a possibilidade de se extrapolar os dados da amostra para a população com 5% de probabilidade de erro. Face à dimensão da amostra (N=860) e à dimensão populacional (N=8610), a margem de erro dos resultados apresentados é de 3,17% (corrigida para populações finitas), isto é, os verdadeiros valores das médias amostrais estão contidos entre -3,17% e +3,17%.

⁵ /n, Maroco, João (2003); *Análise Estatística com utilização de SPSS*, Edições Silabo, Lisboa, p. 295.



II. CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS UNIDADES

Figura 1– Descrição das Unidades Avaliadas, segundo a localização espacial



1. Pavilhão Central

Biblioteca Central
Biblioteca de Naval
CIIST
GIRE
Recepção
Secção de Organização Pedagógica
Secretaria

2. Pavilhão de Civil

Biblioteca de Civil e Arquitectura /
Materiais
Reprografia

3. Torre Norte

Biblioteca de Electricidade

4. Torre Sul

Biblioteca de Química

5. Pavilhão de Minas

Bibliotecas de Minas e Georrecursos

6. Pavilhão de Química

7. Pavilhão de Mecânica I

Biblioteca de Mecânica

8. Pavilhão de Electricidade

9. Edifício de Pós-graduação

Biblioteca de Física

10. Edifício CIÊNCIA

11. Pavilhão das Novas Licenciaturas

Biblioteca de Engenharia Informática

12. Pavilhão de Mecânica II

13. Pavilhão de Mecânica III

Biblioteca de Engenharia e Gestão

14. Pavilhão de Mecânica IV

15. Pavilhão de Mecânica V

16. Complexo Interdisciplinar

Biblioteca do Complexo

17. Pavilhão do Jardim Sul

18. Pavilhão do Jardim Norte

19. Pavilhão de Acção Social

Gabinete de Apoio ao Estudante

Núcleo de Aconselhamento Pedagógico

Núcleo Médico

20. Infantário da APIST

21. Edifício da AEIST

22. Secção de Folhas da AEIST

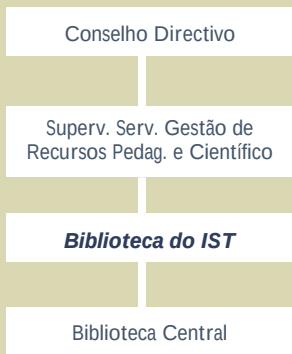
23. Campo Polidesportivo da AEIST

24. Piscina da AEIST

1. BIBLIOTECA CENTRAL

1.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 4 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1911		
Missão/Objectivos: Aquisição, preservação, tratamento técnico, difusão e disponibilização de acesso de todos os recursos informativos que constituem o seu património bibliográfico e documental, servindo de apoio às actividades de ensino, aprendizagem e investigação.		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005:		Organograma após reestruturação Fev. 2005:
		
Responsável	Nome	Clara Cristo
	Categoria Profissional	Técnica Superior
	Antiguidade no cargo	3 anos
Número de funcionários: 14 funcionários e 6 alunos bolsiros de apoio à gestão		

1.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 5 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: Os funcionários fazem trabalho de retaguarda e dão apoio directo os bolsiros que asseguram o funcionamento dos serviços da Recepção da Biblioteca.
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 9:00 – 20:00
Horário de Atendimento: 9:00 – 20:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Sim
Meios utilizados na informação aos alunos: na página Web, Informação em placares

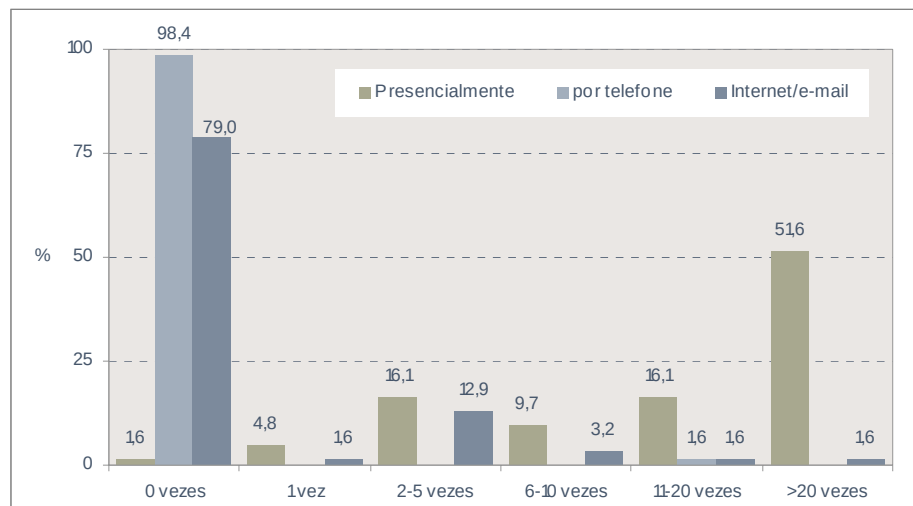
O atendimento é feito por bolsiros para de alguma forma colmatar a falta de pessoal técnico.

Tabela 6 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
200	5	50

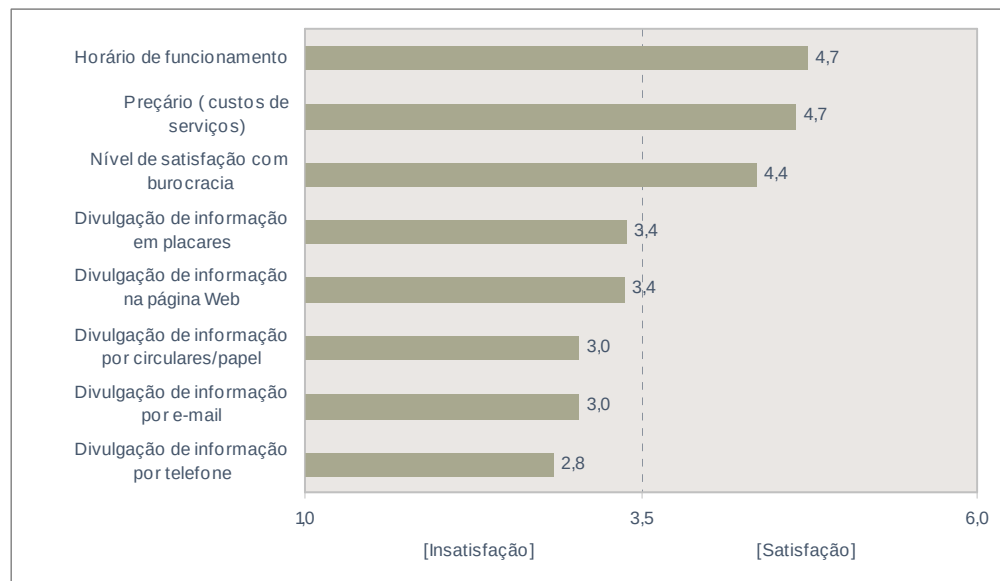
Segundo os dados facultados pela Biblioteca Central, os alunos acedem à unidade em questão, preferencialmente, por via presencial, utilizando também o telefone e o correio electrónico, ainda que de forma menos frequente. Estes dados são de alguma forma reforçados pelos inquéritos realizados junto dos alunos, onde se regista que as visitas presenciais tendem a ser realizadas recorrentemente (51,6 % mais de vinte vezes).

Figura 2 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Os Recursos Organizacionais possuem uma avaliação não homogénea. Por um lado, todos os factores relacionados com a divulgação de informação são negativamente avaliados, por outro lado registam-se níveis elevados de satisfação em três itens: horário de funcionamento (4,7), preço (4,7) e nível de satisfação com burocracia (4,4).

Figura 3 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



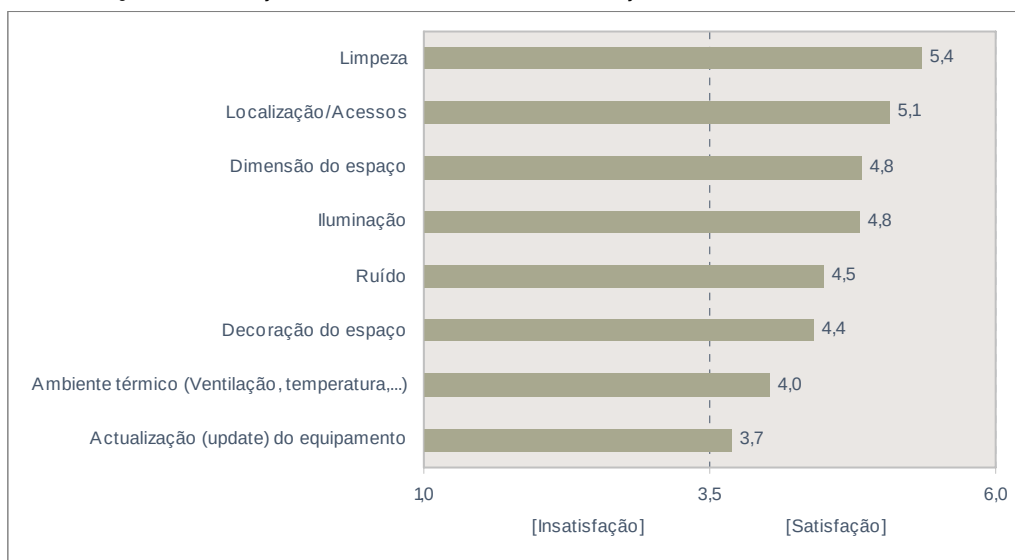
1.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 7 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 550 m2 só das salas de leitura e gabinetes de trabalho (sem contabilizar os depósitos)
Equipamentos informáticos adequados: Não ⁶
Equipamentos específicos adequados: Não
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Desadequado /Desadequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequada/Inadaptada (necessita modernização)
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Sim (Só existe nas salas de trabalho. Não existe nas salas de leitura, nem na sala de catálogos, nem na recepção da Biblioteca.).
Limpeza diária: Sim (recolha do lixo dos baldes e pouco mais).
A unidade é um local ruidoso: Sim (Não existe isolamento entre a área de retaguarda e de atendimento, o que, muitas vezes, incomoda os alunos que estão na biblioteca).
O local é agradável/confortável: Sim (Apesar de os alunos não possuírem todas as condições necessárias para estarem na biblioteca)
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não

Os alunos encontram-se, globalmente, bastante satisfeitos quanto aos Recursos Físicos/Materiais, variando as suas opiniões entre 3,7 (actualização do equipamento) e 5,4 (limpeza).

Figura 4 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



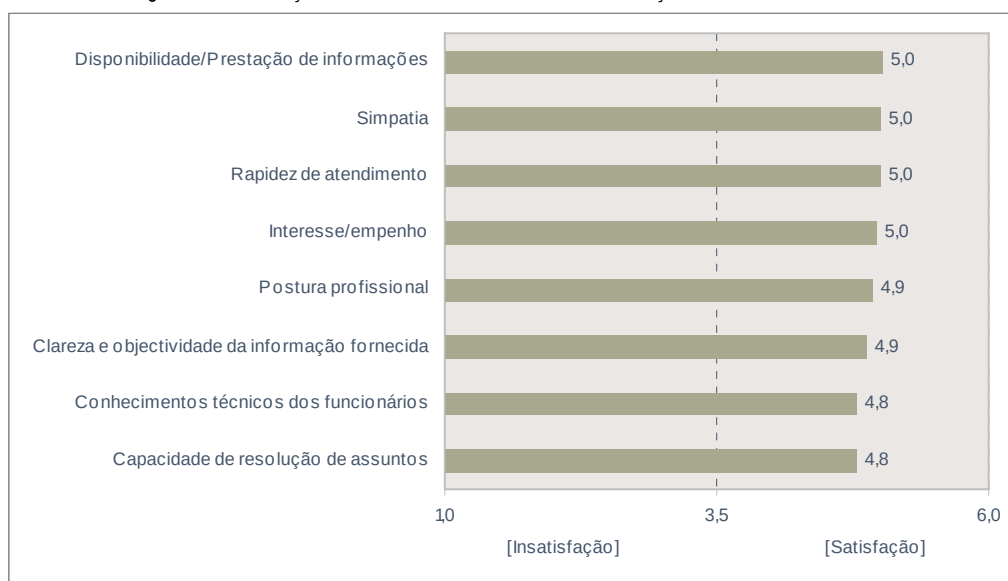
⁶ Embora esteja a decorrer um processo de substituição dos equipamentos após a realização das entrevistas e inquéritos.

1.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 8 – Caracterização/Avaliação da Responsável da Biblioteca Central: Recursos Humanos

	Funcionário
Vínculo	14 Funcionários do quadro, existindo também bolseiros (6)
Categoria Profissional	1 Técnico Superior BD, 6 técnicos profissionais especialistas principais BD, distribuindo-se os restantes por categorias distintas, mais 6 bolseiros.
Habilitações	Na maioria possuem o 11º ano /12º ano
Anos na Unidade	Entre 6 meses e 35 anos
Idade	Média – 38,4 anos; Mínimo – 23; Máximo – 56
Sexo	F (13 do quadro e 1 bolseiro) e M (5 bolseiros e um do quadro)
Anos na Função	Entre 3 meses e 35 anos
Tempo Inteiro/Tempo Parcial	Tempo inteiro (quadro), tempo parcial (bolseiros)
Atendimento/Retaguarda	Atendimento e retaguarda (quadro); Atendimento (bolseiros)
Função Desempenhada	Coordenação de serviços, administração do sistema informático da Biblioteca - Millenium (gestão do módulo de catalogação, circulação, controle de periódicos), tratamento técnico documental, aquisição de documentação, assinatura e controlo de publicações periódicas, gestão de recursos electrónicos, gestão de utilizadores, serviços de difusão /informação (atendimento e apoio directo ao utilizador), empréstimos inter-bibliotecas.
Formação Específica	Cursos de biblioteca, arquivo e documentação - BAD
Reestruturação dos RH nos últimos 5 anos:	Não

Figura 5 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



A avaliação feita aos Recursos Humanos pelos alunos de licenciatura revela que estes se encontram satisfeitos com os serviços prestados pela Biblioteca Central em todos os indicadores analisados.

1.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 6 – Índices de satisfação com os recursos - Biblioteca Central

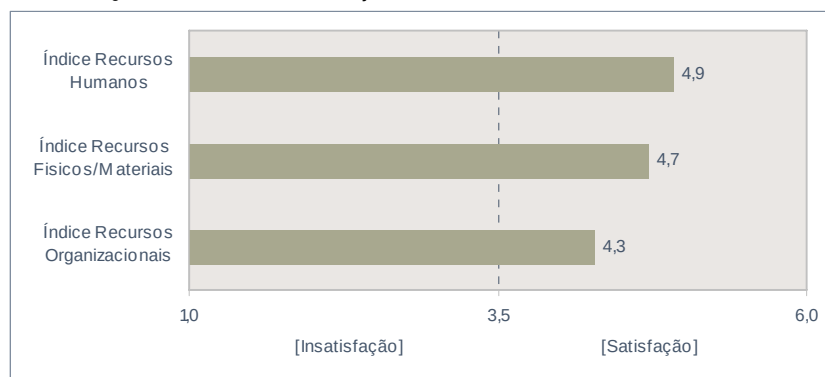
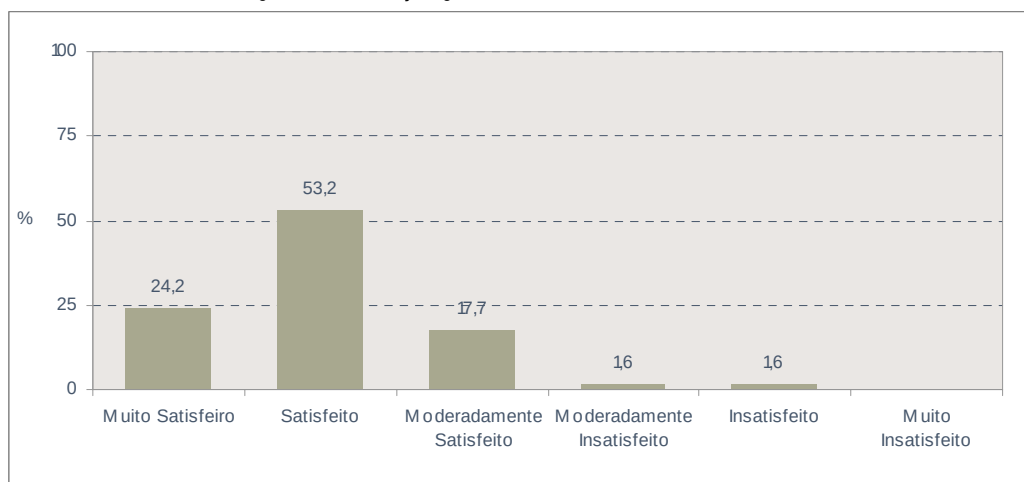


Figura 7 – Avaliação global dos alunos – Biblioteca Central



Os alunos estão, em 95,1 % dos casos, pelo menos, moderadamente satisfeitos com os serviços da Biblioteca Central, reflexo da satisfação evidenciada para com os Recursos Humanos (4,9), Recursos Físicos/Materiais (4,7) e Recursos Organizacionais (4,3). O responsável pelo serviço não partilha da opinião veiculada pelos alunos, denotando a existência de insuficiências em alguns dos recursos colocados à sua disposição.

Tabela 9 – Avaliação Global da Responsável pela Biblioteca Central

Recursos Organizacionais	Não Adequados (requerem adaptação a novas exigências específicas desta área funcional)
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (necessidade de obras de beneficiação gerais, nomeadamente nos depósitos; instalação de ar condicionado nas áreas dos utilizadores; substituição de algum do mobiliário existente por outro mais adequado às necessidades dos serviços em causa; recuperação de espaço que anteriormente lhe estava adstrito)
Recursos Humanos	Não Adequados (existe falta de pessoal técnico)

2. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL E ARQUITECTURA E DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS

2.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 10 – Avaliação da Responsável Técnica pela BDEC : Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1986		
Missão/Objectivos: Missão: fornecer informação à comunidade académica, no apoio ao ensino, aprendizagem e investigação. Objectivos prioritários: tratamento, organização, divulgação e preservação do fundo documental.		
Organograma: Comissão Executiva do DEC Comissão Executiva do DEM BDEC		
Responsável DEC	Nome	Luísa Gama Caldas
	Categoria Profissional	Professora Auxiliar
	Antiguidade no cargo	2 Anos
Responsável DEM	Nome	Clara Gonçalves
	Categoria Profissional	Professora Auxiliar
	Antiguidade no cargo	-
Responsável Técnica	Nome	Cristina Tomé
	Categoria Profissional	Técnica Superior de Biblioteca e Documentação
	Antiguidade no cargo	2 Anos
Número de funcionários: 2 (+ 5 alunos bolseiros que colaboram a tempo parcial e que não são funcionários)		

2.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 11 – Avaliação da Responsável Técnica da BDEC: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: biblioteca inserida na rede de bibliotecas do IST que formam a BIST (Biblioteca do Instituto Superior Técnico). É uma unidade de informação com gestão autónoma em relação à Biblioteca Central.
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim (Incidiu sobre o tratamento documental, uniformização da arrumação dos livros por assunto/ área temática)
Horário de Funcionamento: 8:00 – 20:00
Horário de Atendimento: 9:00 – 20:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não (apenas pagam cartões de fotocópias, fotocópias, impressões, encomenda de artigos científicos a bibliotecas externas ao IST, em Portugal e no estrangeiro). TODOS os serviços são GRATUITOS
Meios utilizados na informação aos alunos: Correio electrónico, telefone

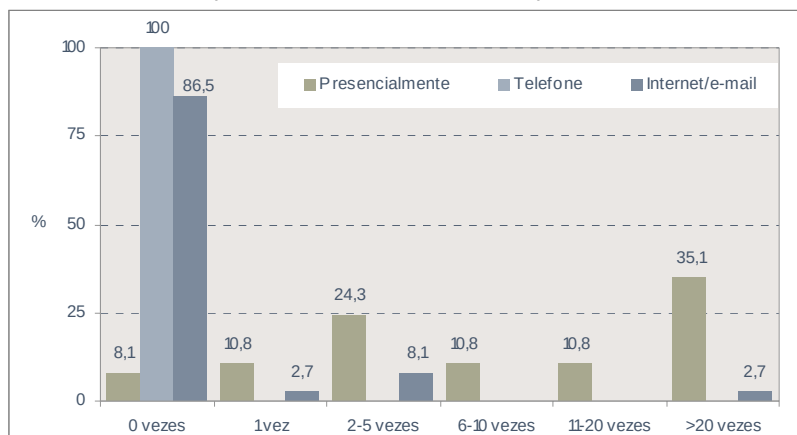
A BDEC apresenta um fluxo de alunos variável consoante o período do ano lectivo, verificando-se maiores picos de afluência nos meses de Fevereiro, Abril e Outubro.

Tabela 12 – Avaliação da Responsável Técnica da BDEC: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
67	-	-

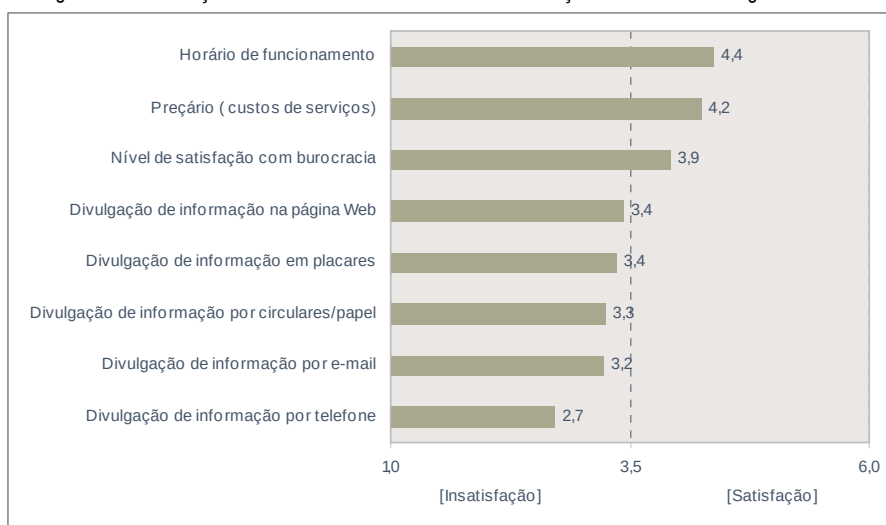
As informações recolhidas correspondem às informações obtidas através dos questionários aos alunos, onde se denota que a utilização dos serviços é feita maioritariamente por via presencial (91,9 %), sendo que os alunos acedem ao serviço com grande assiduidade, cerca de 35% dos alunos recorreram ao serviço mais de 20 vezes no último ano lectivo.

Figura 8 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A avaliação aos recursos Organizacionais desta unidade regista um nível de satisfação médio/baixo relativamente à globalidade dos itens sobre a divulgação de informação. Por outro lado, registam-se opiniões mais satisfatórias no que diz respeito ao aspecto burocrático (3,9), aos preços aplicados (4,2) e horário de funcionamento (4,4).

Figura 9 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



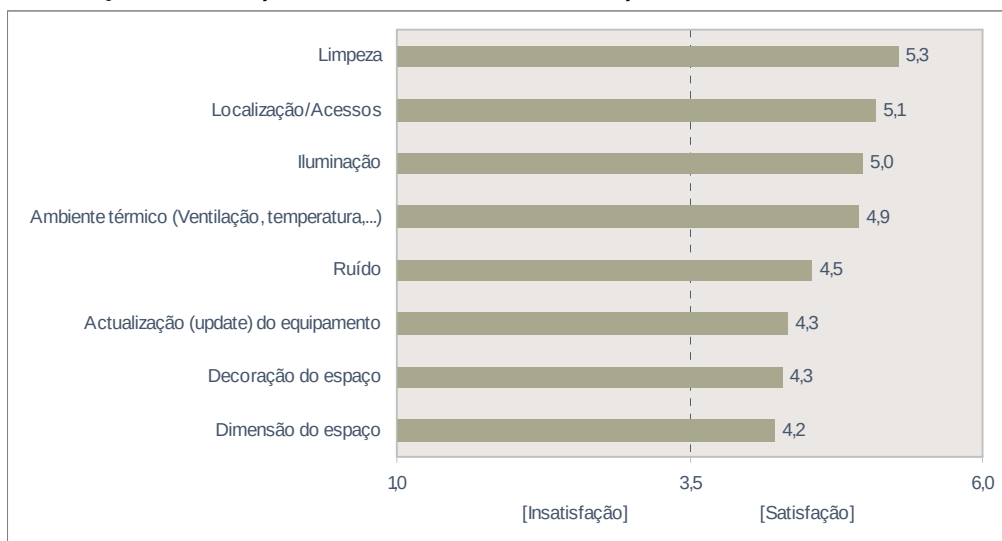
2.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 13 – Avaliação da Responsável Técnica da BDEC: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 450 m ²
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequado/Adequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequado
Iluminação: Adequada
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: material bibliográfico, equipamento informático (computadores, impressoras, periféricos), equipamento audiovisual (televisão e leitor de DVDs), fotocopiadora e estantes; Assinatura de bases de dados bibliométricos ⁷ .

A funcionalidade do espaço recebe avaliação positiva na totalidade das questões relacionadas com o espaço físico, sendo que a limpeza obtém o nível mais elevado de satisfação (5,3) e a dimensão do espaço (4,2), apesar de ser positivamente avaliada (referida como adequada), é o indicador menos satisfatório para os inquiridos.

Figura 10 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



⁷ Em 2005, foi adquirido equipamento audiovisual (televisão e leitor de DVD's), mais equipamento informático (computadores), novo material bibliográfico, além da renovação e ampliação das assinaturas de dados bibliométricos

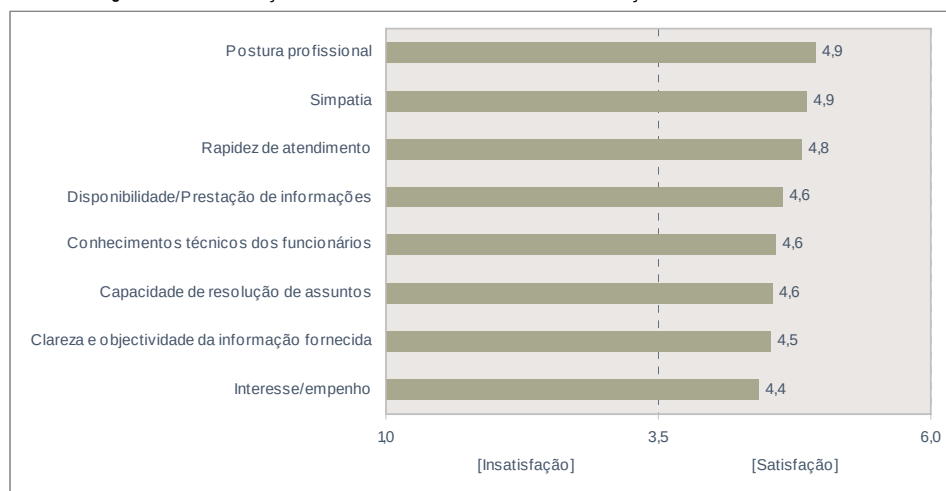
2.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 14 – Caracterização/Avaliação da Responsável Técnica da BDEC: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Quadro (2)
Categoria Profissional	1 Técnico Superior de Biblioteca e Documentação e 1 Técnico Profissional de Biblioteca, Arquivo e Documentação
Habilitações	Formação superior e formação técnica de nível intermédio
Anos na Unidade	Entre 2 a 8 anos
Idade	Mínimo – 39; Máximo – 44
Sexo	Feminino (2)
Anos na Função	Entre 12 a 16 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Ambas estão no atendimento/retaguarda
Função Desempenhada	Técnico Superior: gestão da unidade de informação; supervisão e coordenação dos recursos humanos e materiais; tratamento documental; apoio e formação ao utilizador, entre outras
Formação Específica	Técnico Profissional: Tratamento documental, arrumação e ordenação do fundo documental; apoio e formação ao utilizador; apoio às tarefas dos alunos colaboradores (bolseiros), entre outras.
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Pós-Graduação em Ciências Documentais / Mestrado em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais (1); Curso de BAD (1)

Todos os itens inerentes à avaliação dos recursos humanos apresentam um índice de satisfação homogéneo e elevado, destacando-se pela avaliação mais elevada, a postura profissional dos funcionários e a simpatia (ambos com 4,9).

Figura 11 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



2.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 12 – Índices de satisfação com os recursos - BDEC

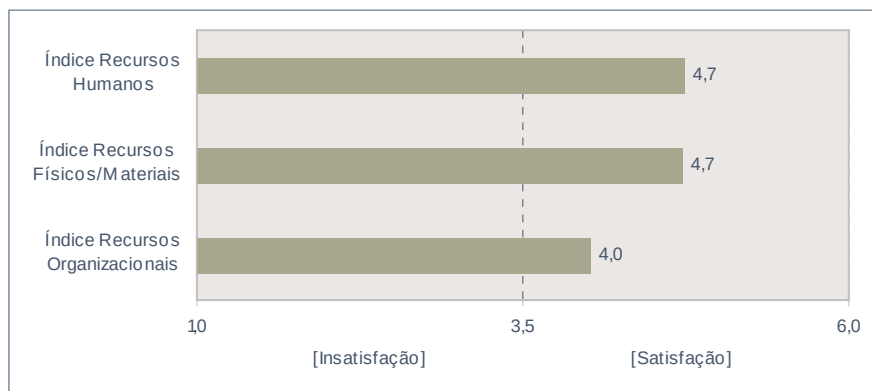
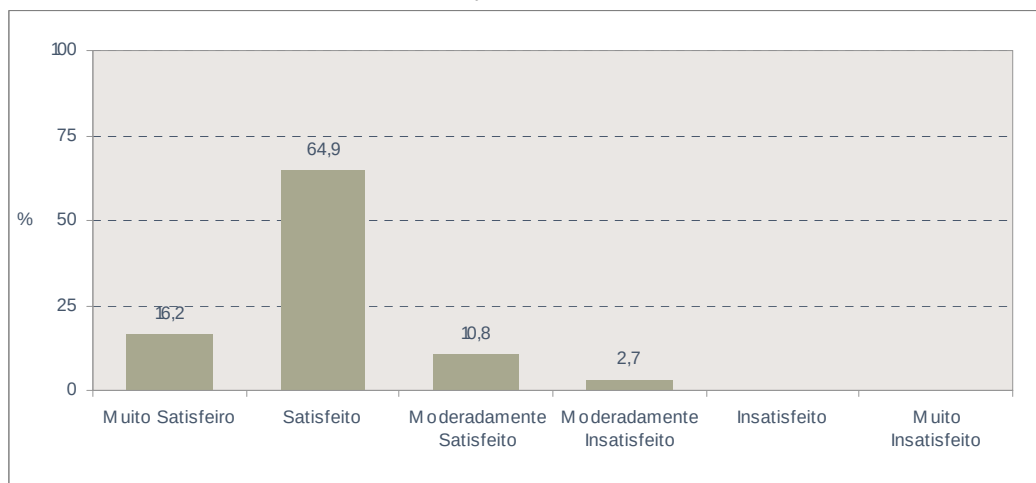


Figura 13 – Avaliação global dos alunos - BDEC



No que concerne à avaliação global do serviço por parte dos estudantes, 91,9% encontram-se, no mínimo, moderadamente satisfeitos.

Os níveis de satisfação supra enunciados, parecem reflectir os resultados positivos relativamente aos índices de satisfação dos recursos organizacionais (4,0), físicos (4,7) e humanos (4,7).

No que diz respeito aos meios disponíveis na Biblioteca de Engenharia Civil, a Responsável Técnica refere que os meios existentes não são suficientes, salvo o caso dos recursos organizacionais, revelando lacunas ao nível da dimensão das salas de leitura e do número de recursos humanos com formação especializada em bibliotecas e documentação.

Tabela 15 – Avaliação global do serviço pela Responsável Técnica da BDEC

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Insuficientes (ao nível do espaço para arrumação do fundo documental e da dimensão das salas de leitura)
Recursos Humanos	Insuficientes em número (ao nível da formação especializada)

3. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELECTROTÉCNICA E COMPUTADORES

3.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 16 – Avaliação do Responsável da BDEEC : Descrição da Unidade

Ano de criação: 1991 (no local onde se encontra hoje)		
Missão/Objectivos: Obter informações para os alunos		
Organograma: Comissão Executiva de DEEC Biblioteca do DEEC		
Responsável	Nome	Carlos Ferreira Fernandes
	Categoria profissional	Professor Auxiliar
	Antiguidade no cargo	4 anos
Número de funcionários: Quatro funcionários, mais um bolseiro		

3.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 17 – Avaliação do Responsável da BDEEC: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: ☐ atendimento é rotativo
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 2ª a 5ª Feira 9:00 - 19:00 / 6ª Feira 9:00 - 18:00
Horário de Atendimento: 2ª a 5ª Feira 9:00 - 19:00 / 6ª Feira 9:00 - 18:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Sim
Meios utilizados na informação aos alunos: E-mail; Página Web; Circulares; Telefone

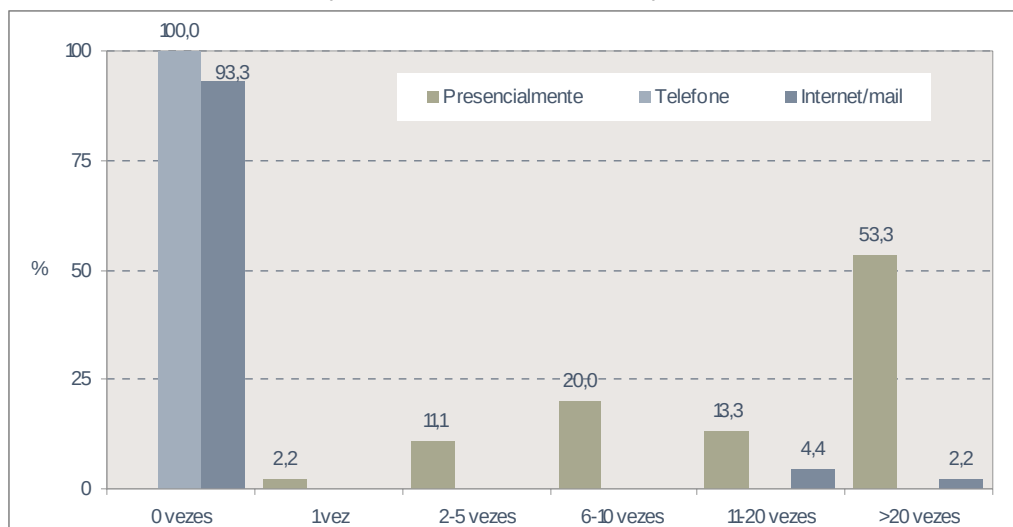
Esta estrutura de atendimento encontra-se disposta a satisfazer uma afluência variável de alunos , tanto de licenciatura como de pós-graduações e investigadores.

Tabela 18 – Avaliação do Responsável da BDEEC: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
70	10	10

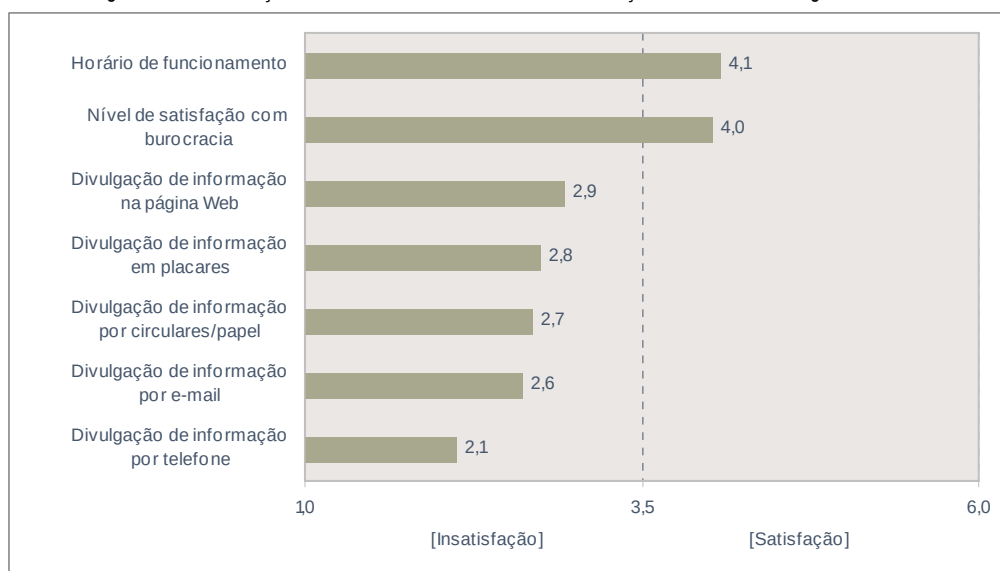
Das informações recolhidas, junto da responsável da unidade, verifica-se que o acesso aos serviços desta biblioteca é, quase exclusivamente, efectuada pela via presencial (77,8%). O inquérito aos alunos reforça esta tendência, observando-se que 53,3% dos mesmos recorreram presencialmente mais de 20 vezes ao serviço no último ano lectivo.

Figura 14 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Com base no Figura 3, pode concluir-se que os alunos estão insatisfeitos com parte significativa dos recursos organizacionais da biblioteca, nomeadamente, no que se refere aos meios de divulgação de informação. Contudo, apresentam avaliações positivas, no que se refere ao horário e ao nível de burocracia.

Figura 15 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



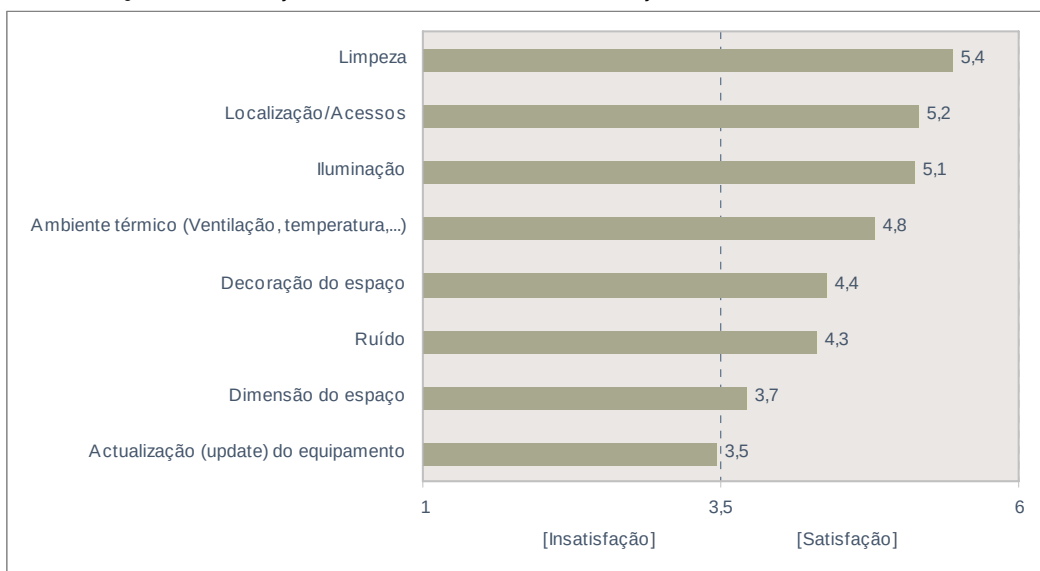
3.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 19 – Avaliação do Responsável da BDEEC: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 500 m2
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequada/Adequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequada
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Sim (com funcionamento deficiente)
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não

O espaço recebe, em geral, avaliação positiva por parte dos alunos. Estes mostram estar satisfeitos com os recursos físicos e materiais que a biblioteca dispõe. Os factores melhor avaliados são a limpeza do espaço (5,4) e a localização/acessos (5,2). O indicador relativo à actualização do equipamento apresenta um valor apenas mediano (3,5).

Figura 16 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais

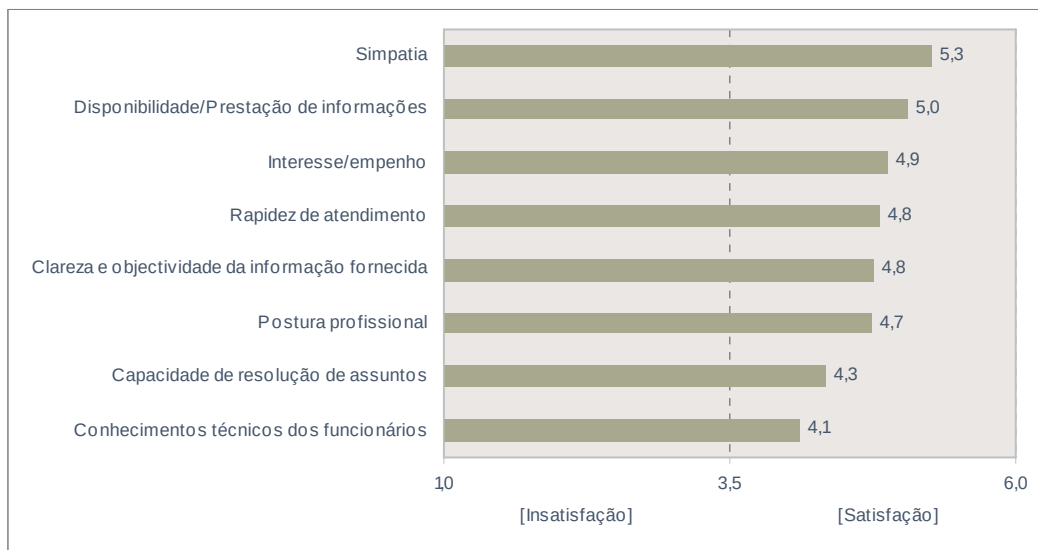


3.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 20 – Caracterização/Avaliação do Responsável da BDEEC: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Maioritariamente do Quadro (4), e 1 Bolseiro de Apoio à Gestão
Categoria Profissional	2 Assistentes Administrativos, 2 técnicos e um bolseiro
Habilitações	Maioria dos funcionários possui o ensino secundário incompleto e o bolseiro tem frequência de ensino superior
Anos na Unidade	Entre os 6 meses e os 14 anos
Idade	Média – 36,5 anos; Mínimo – 23; Máximo – 49
Sexo	Predominantemente feminino (4)
Anos na Função	Entre 6 meses e 14 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	4 funcionários em atendimento/retaguarda e um exclusivamente no atendimento
Função Desempenhada	Contabilidade, atendimento, inventário, gestão da biblioteca, catalogação
Formação Específica	Curso de computadores; cursos de BAD – Biblioteca, Arquivo e Documentação (2)
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Não

Figura 17 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



Os alunos avaliam os recursos humanos da Biblioteca do DEEC de forma muito satisfatória, variando as apreciações entre os 4,1 referentes aos conhecimentos técnicos dos funcionários e 5,3 para a simpatia dos mesmos.

3.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 18 – Índices de satisfação com os recursos - BDEEC

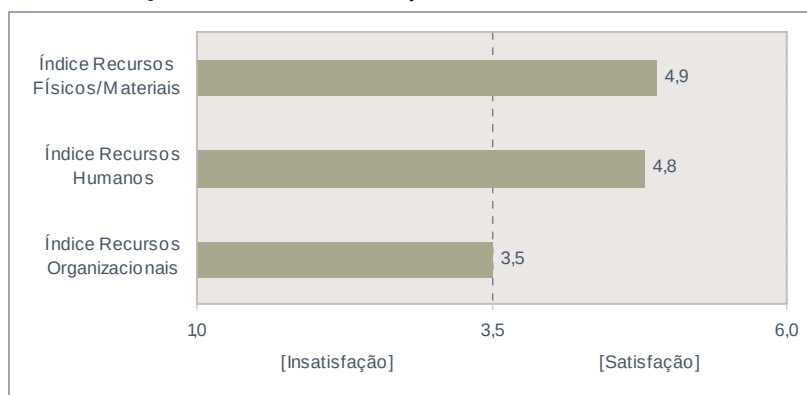
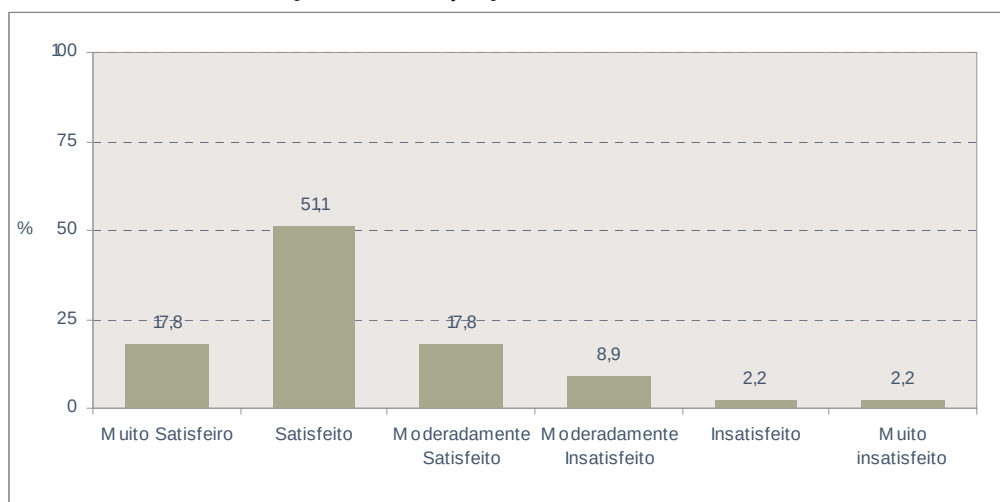


Figura 19 – Avaliação global dos alunos - BDEEC



Os alunos referem estar, na sua maioria, satisfeitos com a BDEEC, já que 86,7% afirmam-se, pelo menos, moderadamente satisfeitos, aparentemente, reflexo das avaliações sobre os índices constituídos para os Recursos Físicos/Materiais (4,9) e Recursos Humanos (4,8). No que se refere aos Recursos Organizacionais, conforme a opinião dos alunos, as formas de divulgação da informação parecem ser insuficientes. Porém, os responsáveis da Biblioteca (cf. quadro abaixo) consideram ter ao seu dispor os recursos adequados, estando apenas limitados no que se refere à dimensão do espaço.

Tabela 21 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da BDEEC

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não adequados (ao nível da dimensão do espaço)
Recursos Humanos	Adequados

4. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA MECÂNICA

4.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 22 – Avaliação da Responsável da BDEM : Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1989		
Missão/Objectivos: Auxiliar os alunos na investigação		
Organograma: Comissão Executiva do DEM Biblioteca de Mecânica (BDEM)		
Responsável	Nome	Rosa Mendonça
	Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal
	Antiguidade no cargo	20 anos
Número de funcionários: Três		

4.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 23 – Avaliação da Responsável da BDEM: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: dois funcionários no atendimento e na parte de informática. Também dão apoio aos alunos
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 9:00 – 17:00
Horário de Atendimento: 9:00 – 17:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: E-mail, Página Web da biblioteca, circulares e papel e por telefone

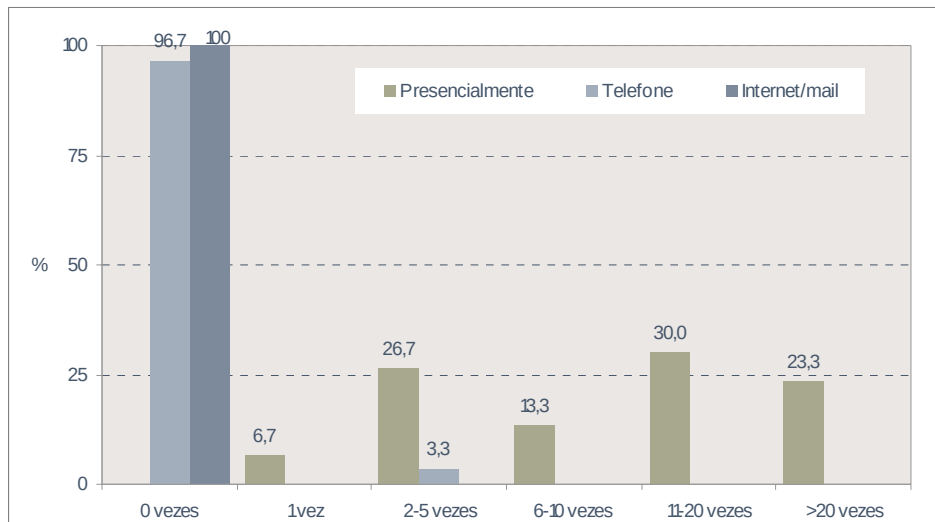
Esta estrutura de atendimento encontra-se disposta a satisfazer uma afluência variada de alunos, tanto de licenciatura como de pós-graduações bem como investigadores.

Tabela 24 – Avaliação da Responsável da BDEM: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
60	2-3	4-5

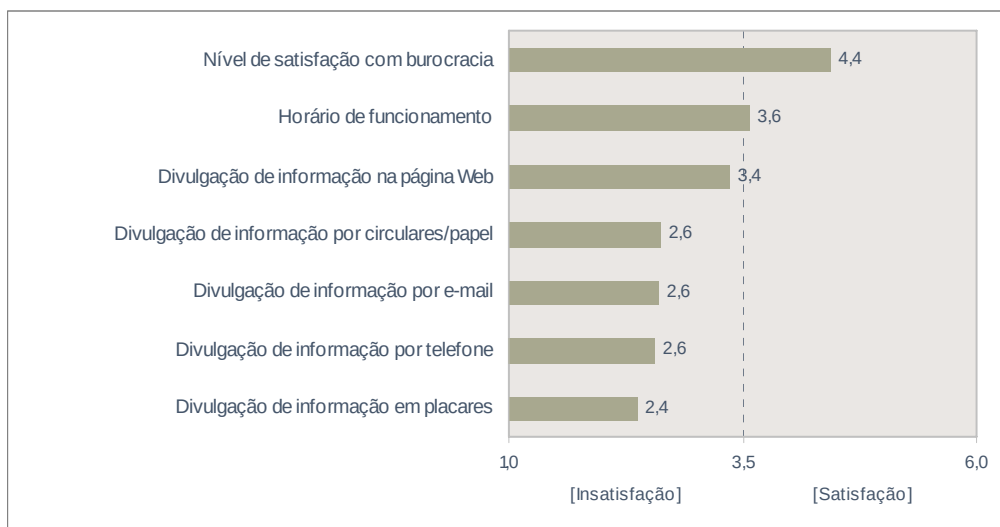
Verifica-se que os alunos recorrem a este serviço, maioritariamente, de modo presencial e de modo muito recorrente, cerca de metade da amostra (53,3%) recorreram ao serviço pelo menos 11 vezes no último ano lectivo.

Figura 20 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Segundo o gráfico abaixo, respeitante aos recursos organizacionais, esta unidade parece, de um modo geral, não corresponder às exigências dos estudantes, nomeadamente no que concerne aos meios de divulgação de informação, excepção feita ao nível de satisfação com a burocracia (4,4) e relativamente ao horário de atendimento (3,6).

Figura 21 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



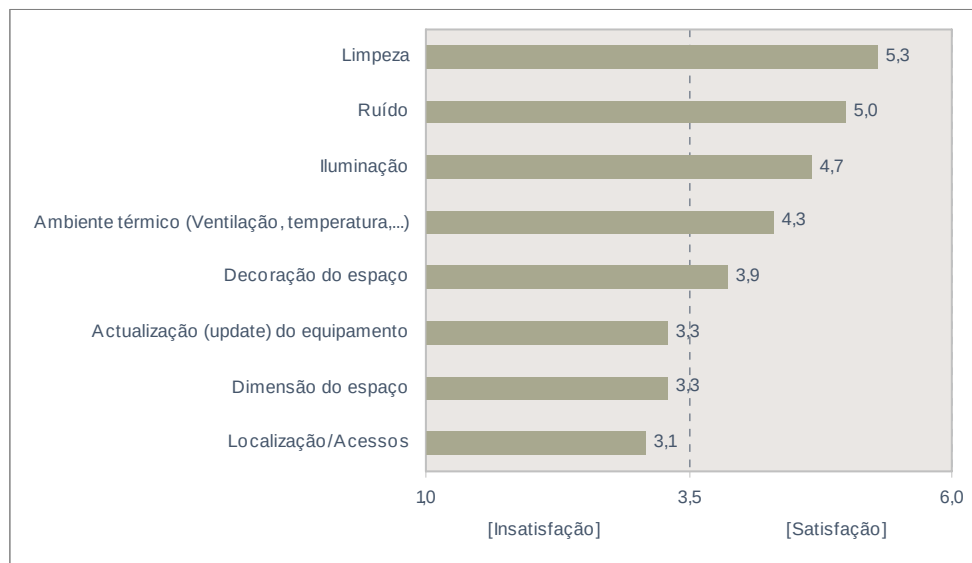
4.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 25 – Avaliação da Responsável da BDEM: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 200 m2
Equipamentos informáticos adequados: Não ⁸
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequada/Adequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequada
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Sim, têm mais uma sala

A funcionalidade do espaço recebe na totalidade avaliação positiva por parte dos alunos. Estes estão satisfeitos com os recursos físicos e materiais que a biblioteca tem ao seu dispor. Apenas a localização (3,1), a dimensão do espaço (3,3) e a actualização dos equipamentos (3,3) recebem notas abaixo do valor médio de satisfação. No que diz respeito à actualização dos equipamentos as opiniões dos alunos são coincidentes com as da responsável da biblioteca.

Figura 22 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



⁸ No final do mês de Fevereiro, isto é, após o processo de inquirição, a Biblioteca de Mecânica reforçou o seu equipamento informático com novos PC's.

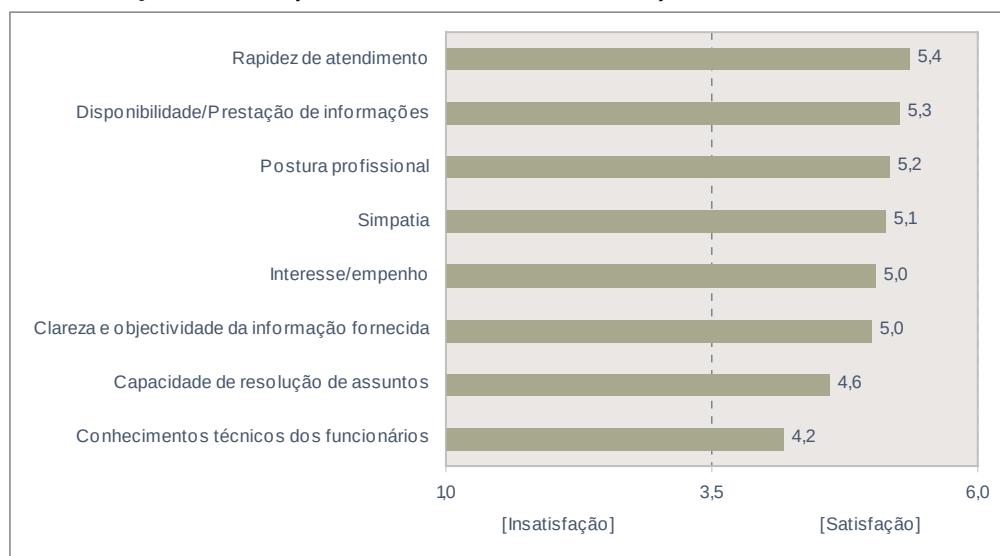
4.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 26 – Caracterização/Avaliação da Responsável da BDEM: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Estão todos no quadro do técnico
Categoria Profissional	Uma técnica profissional especialista principal, e duas assistentes administrativas principais
Habilitações	Entre o 4º e o 12º ano
Anos na Unidade	Entre os 14 e os 20 anos
Idade	Média – 48 anos; Mínimo – 46; Máximo – 51
Sexo	Dois femininos e um masculino
Anos na Função	Entre os 14 e os 27 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Duas no atendimento e uma na retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento e arrumação e gestão do serviço
Formação Específica	Curso de informática, Windows 2000, curso BAD, cursos de formação profissional, atendimento ao público.
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Não

A avaliação dos estudantes do IST, relativamente aos recursos humanos da BDEM, é muito positiva. Nenhum dos itens em avaliação teve valores abaixo do nível médio de satisfação. A rapidez do atendimento é o item mais valorizado pelos alunos, seguido da disponibilidade.

Figura 23 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



4.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 24 – Índices de satisfação com os recursos – BDEM

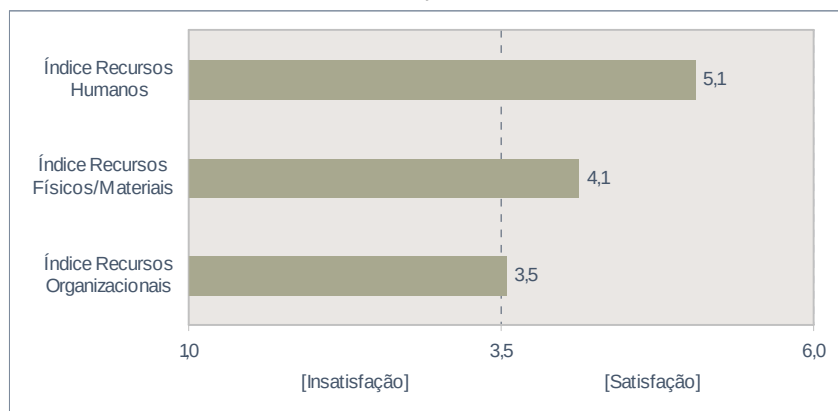
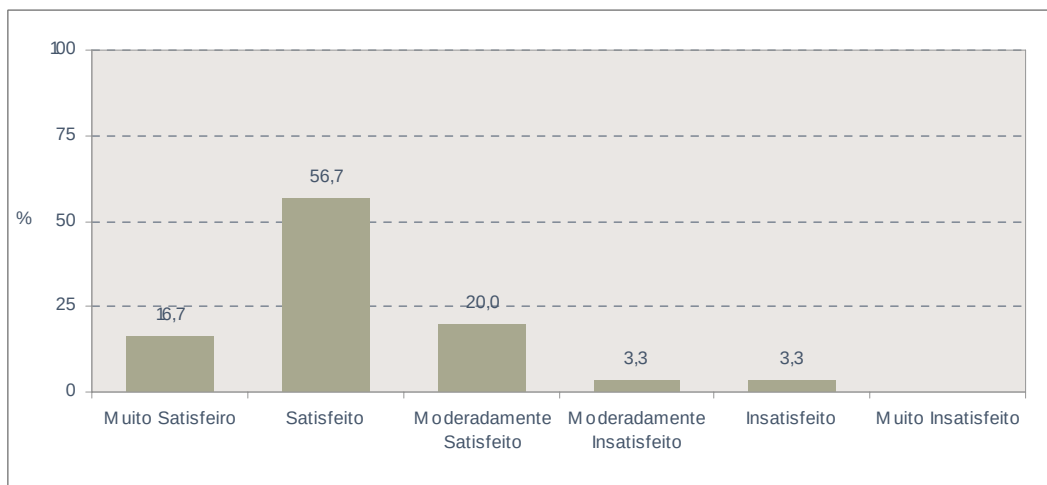


Figura 25 – Avaliação global dos alunos – BDEM



Os alunos referem estar maioritariamente satisfeitos com a biblioteca de mecânica; 93,4% estão pelo menos moderadamente satisfeitos com os serviços prestados, nomeadamente relativamente aos índices de Recursos Físicos/materiais (4,1) e de Recursos Humanos (5,1). No que se refere aos Recursos Organizacionais, os alunos manifestam menor satisfação que em relação aos restantes recursos (3,5), aspecto que se diferencia da opinião veiculada pelos responsáveis da biblioteca, que consideram ter ao seu dispor os recursos organizacionais adequados, evidenciando carências ao nível de técnicos profissionais e material informático.

Tabela 27 – Avaliação global do serviço pela Responsável da BDEM

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (Faltam computadores)
Recursos Humanos	Não Adequados (Faltam técnicos profissionais)

5. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA QUÍMICA

5.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 28 – Avaliação do Responsável da BDEQ : Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1956 sem instalações, já com instalações em 1962		
Missão/Objectivos: Dar ao público, alunos, investigadores e docentes o material bibliográfico (a biblioteca tem quatro licenciaturas agregadas).		
Organograma: <pre> graph TD DQ[Departamento de Química] --- BC[Biblioteca Central] DQ --- BQ[Biblioteca de Química] BQ --- B[Biotecnologia] BQ --- E[Electroquímica] </pre>		
Responsável	Nome	Edmundo Azevedo
	Categoria Profissional	Professor Associado
	Antiguidade no cargo	Dois anos
Número de funcionários: Três funcionários + nove bolsiros		

5.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 29 – Avaliação do Responsável da BDEQ: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: Todos os funcionários e bolsiros estão no atendimento, sendo que estes últimos ajudam os alunos a fazerem as pesquisas necessárias.
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim (O espaço foi aumentado em mais de 200 m2. Ao nível do pessoal passou a existir mais uma pessoa (em part-time no quadro). Os recursos materiais mudaram, tanto a nível informático, mobiliário, mais livros. Em termos organizacionais, o serviço passou a ser mais funcional.
Horário de Funcionamento: 9:00 – 20:00
Horário de Atendimento: 9:00 – 20:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Sim
Meios utilizados na informação aos alunos: Correio electrónico; telefone; em placares

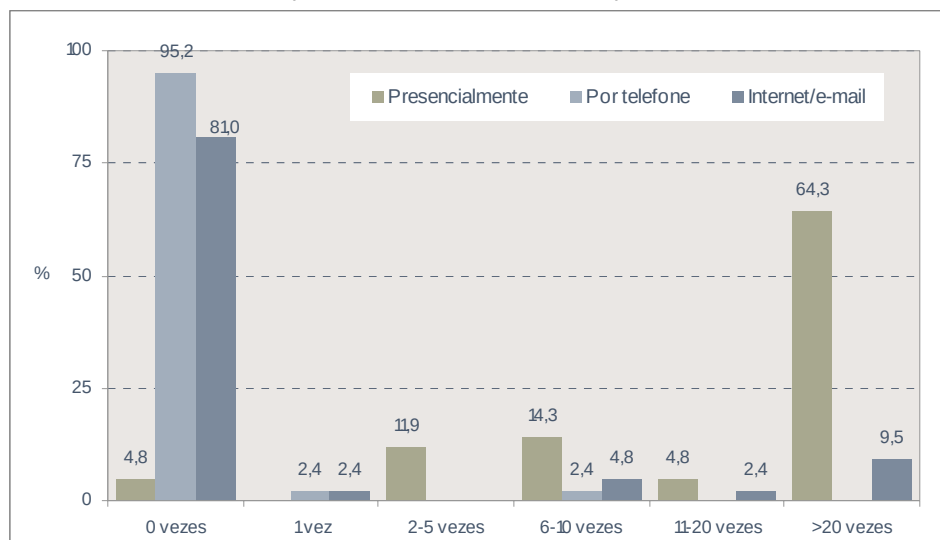
A estrutura de atendimento da Biblioteca do Departamento de Engenharia Química procura, de acordo com as suas especificidades (abrange quatro licenciaturas), satisfazer as necessidades dos alunos e dos investigadores.

Tabela 30 – Avaliação do Responsável da Biblioteca de Química: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
175	-	-

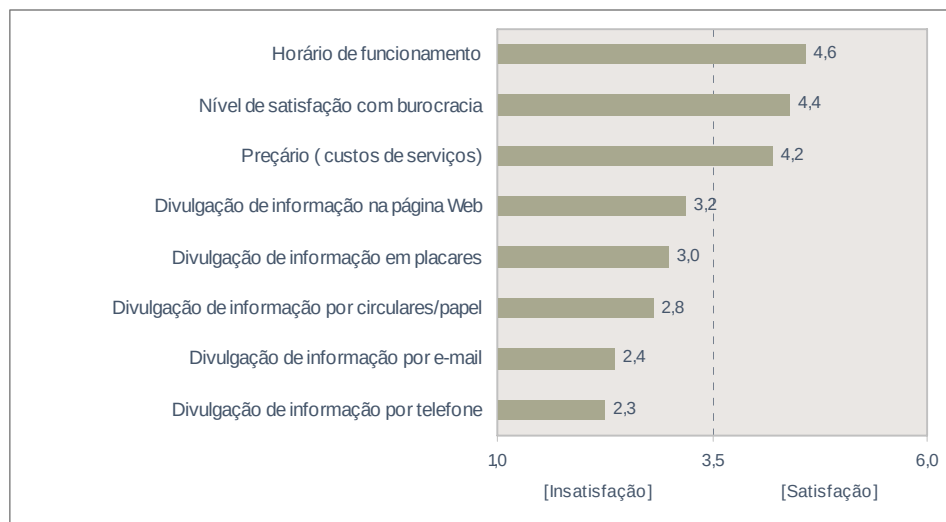
As informações recolhidas junto do responsável da Biblioteca de Química, concomitantemente aos dados fornecidos pelos questionários aplicados aos alunos, demonstram que o principal meio de acesso à unidade é a via presencial. Em adição, pôde verificar-se através da aplicação dos inquéritos, que a utilização dos serviços da unidade, quando acontece, tende a ser recorrente já que a maior porção de respostas indica que 64,3 % dos alunos utilizaram, de forma presencial e por mais de vinte vezes, a Biblioteca de Química. Os valores obtidos para a utilização do telefone e da Internet/e-mail não são significativos.

Figura 26 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A avaliação expressada pelos alunos relativamente aos recursos organizacionais é repartida. Num primeiro plano observa-se insatisfação para com a divulgação de informação, verificando-se os menores valores na divulgação de informação por telefone (2,3) e correio electrónico (2,4). Num outro plano, verifica-se a satisfação dos alunos face aos itens referentes ao horário de funcionamento (4,6), burocracia (4,4) e preço (4,2).

Figura 27 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais

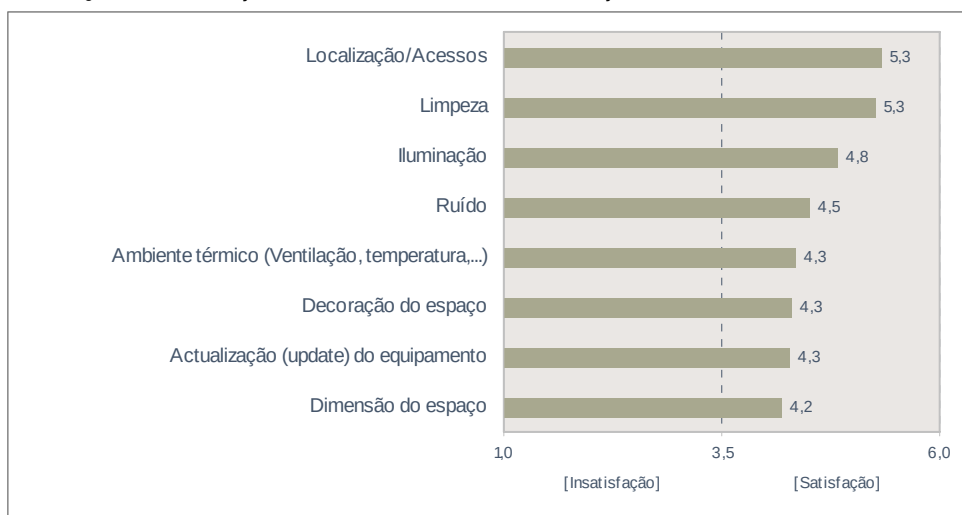


5.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 31 – Avaliação do responsável da BDEQ: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: +- 600 m2
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequada/Adequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequada
Iluminação adequada: Sim (mas duas salas são pouco iluminadas)
Ar condicionado: Não (só 3 salas é que têm).
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Sim (aumento de mais de 200 m2, mudança do equipamento informático e do mobiliário, para além de terem aumentado em grande escala o número de livros).

Figura 28 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



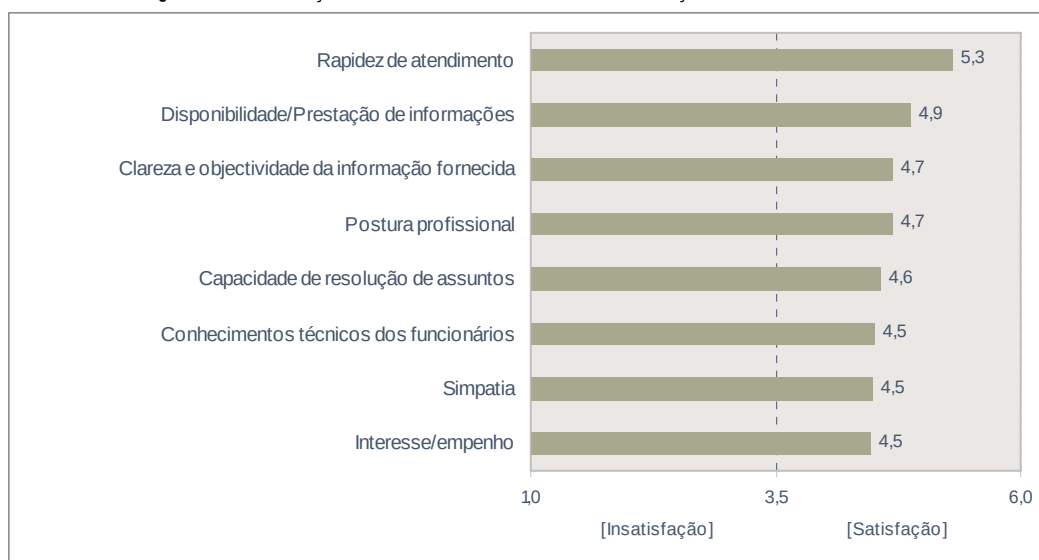
O nível de satisfação dos alunos com os recursos físicos e materiais é globalmente elevada, sendo que os níveis de satisfação variam entre 4,2 para a dimensão do espaço e 5,3 para a localização/acessos e limpeza.

5.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 32 – Caracterização/Avaliação do Responsável da BDEQ: Recursos Humanos

	Funcionário
Vínculo	Pertencem ao quadro (3); Bolseiros (6), Colaboradores (2)
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal (1); Impressor de artes-gráficas (2); bolseiros (6); Colaboradores (2)
Habilitações	Equiv. Bacharelato; Frequência do 10ª ano; 11º ano do quadro; Frequência Universitária (6) bolseiros; Licenciatura (2) colaboradores.
Anos na Unidade	Entre os 6 meses e os 34 anos.
Idade	Média = 32,2; Mínimo – 22; Máximo – +-50
Sexo	Feminino (9); Masculino (2- bolseiros)
Anos na Função	Entre os 6 meses e os 34 anos.
Tempo Inteiro/Tempo Parcial	2 a tempo inteiro, 1 a tempo parcial (os do quadro); tempo parcial (Bolsiros e colaboradores).
Atendimento/Retaguarda	6 funcionários em atendimento/retaguarda, Atendimento (5)
Função Desempenhada	Coordenação, atendimento; classificação de livros, acompanhamento do público (apoio às pesquisas), verificação do funcionamento do equipamento e instalações; gestão dos artigos científicos pedidos pelo resto do país.
Formação Específica	Curso BAD, curso de Informática
Reestruturação dos RH nos últimos 5 anos:	Sim (passou a haver mais uma pessoa do quadro, estando esta em Part-time).

Figura 29 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



Os alunos avaliaram os Recursos Humanos muito satisfatoriamente, sendo que, os resultados variam entre 4,5 no indicador interesse/empenho, simpatia e conhecimentos dos funcionários, e 5,3 para a rapidez de atendimento, item melhor avaliado globalmente.

5.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Gráfico 5 – Índices de satisfação com os recursos – BDEQ

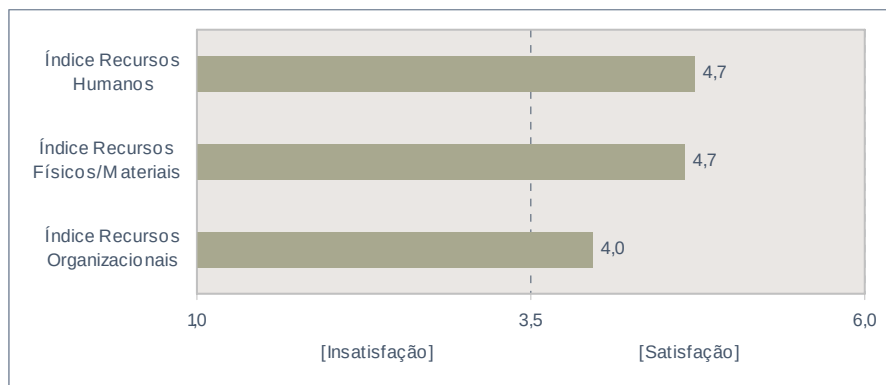
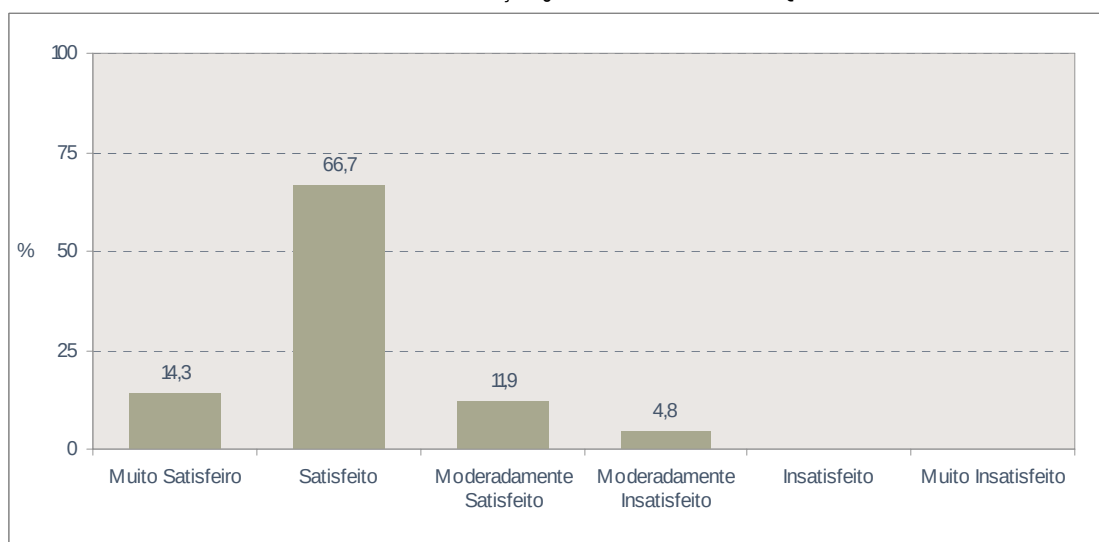


Gráfico 6 – Avaliação global dos alunos – BDEQ



No que se refere à avaliação global da biblioteca, os alunos, na sua grande maioria(92,9%), expressaram grande satisfação, reflexo dos valores verificados nos três índices considerados. Por outro lado, a avaliação do responsável indica alguma desadequação nos Recurso Físicos/Materiais, nomeadamente ao nível dos **packages** informáticos e das condições da sala da Biblioteca (iluminação e tecto).

Tabela 33 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da BDEQ

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (é necessário fazer-se a actualização informática, as salas têm de ter iluminação adequada, é necessário substituir o tecto).
Recursos Humanos	Adequados

6. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE FÍSICA

6.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 34 – Avaliação da Responsável da BDF: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1995 (no pavilhão de pós-graduações)		
Missão/Objectivos: Disponibilizar bibliografia específica, tanto para o ensino como para a investigação. Concentração de todo o material para as disciplinas de física num só espaço.		
Organograma: Biblioteca central Biblioteca do Departamento de Física		
Responsável	Nome	Prof. Lídia Ferreira
	Categoria Profissional	Professora associada com agregação
	Antiguidade no cargo	5 anos
Número de funcionários: Cinco		

6.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 35 – Avaliação da Responsável da BDF: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: diversidade de tarefas
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 9:00 – 22:00
Horário de Atendimento: 9:00 – 22:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: E-mail, Página Web da biblioteca e placares

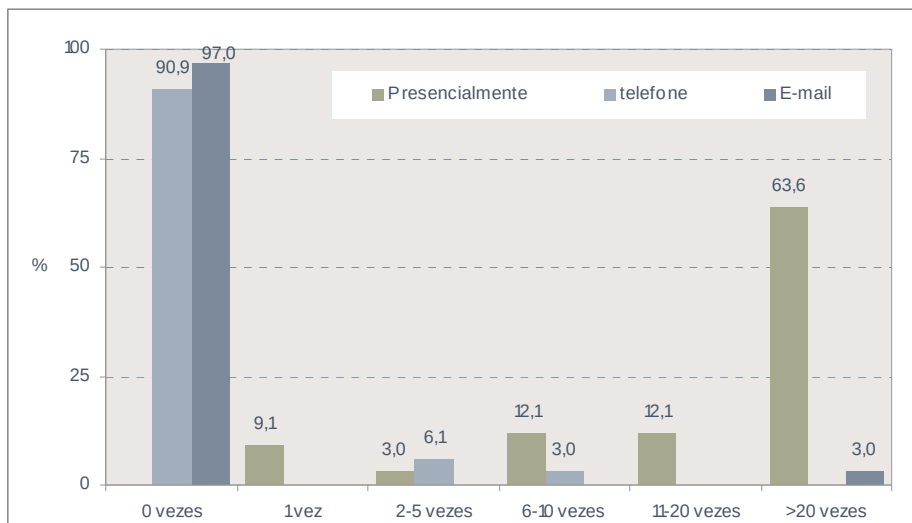
A Biblioteca de Física defronta-se com uma afluência variável de alunos, tanto de licenciatura como de pós-graduações e investigadores, sendo que, segundo o responsável pela unidade, a procura aos serviços da biblioteca é efectuada presencialmente, ou por via telefónica.

Tabela 36 – Avaliação da Responsável da BDF: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
50	-	30

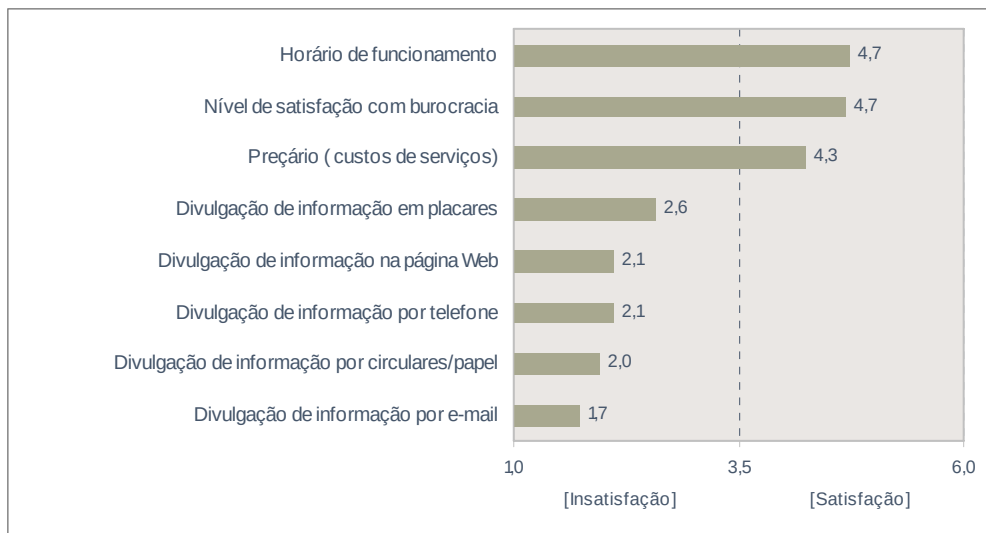
Confirma-se, pelos dados recolhidos junto dos alunos, que estes recorrem à unidade em questão maioritariamente de modo presencial e de forma muito recorrente - mais de metade da amostra (63,6%) recorreu ao serviço mais de 20 vezes no ultimo ano lectivo. A expressividade de utentes por telefone referida pelo responsável da unidade, não se confirmou nos dados transmitidos pelos alunos.

Figura 30 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



No que concerne aos recursos organizacionais, esta unidade parece, de modo geral, não corresponder minimamente às exigências dos estudantes, ao nível dos meios de divulgação de informação. Contudo, apresentam avaliações satisfatórias no que se refere ao horário (4,7) e ao nível de burocracia (4,7).

Figura 31 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



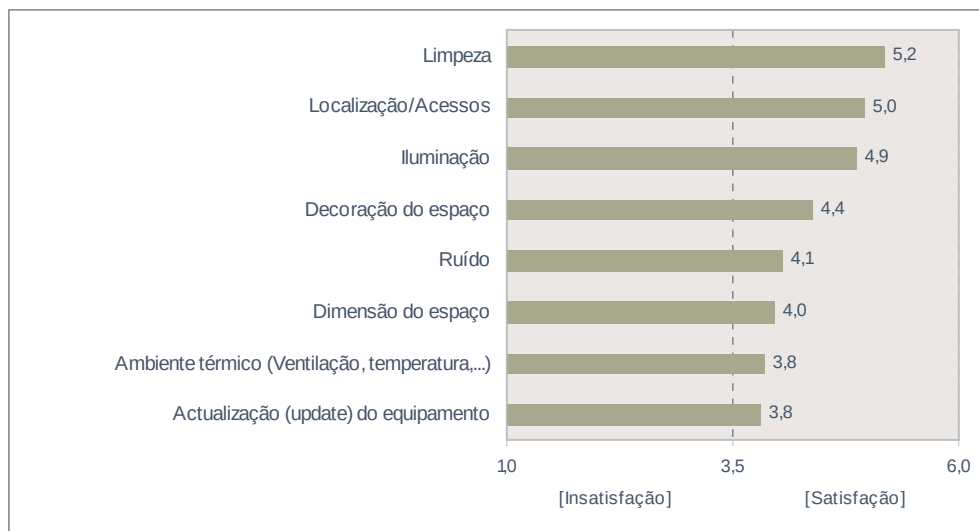
6.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 37 – Caracterização/Avaliação da Responsável da BDF: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço:
Equipamentos informáticos adequados: Não
Equipamentos específicos adequados: Não
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Desadequada/ desadequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequada
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Não
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Não
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não

A funcionalidade do espaço recebe, na sua totalidade, avaliação positiva por parte dos alunos. O ambiente térmico (3,8) e a actualização do equipamento (3,8) apresentam o valor menor, o que vai, conforme se pode verificar acima, ao encontro da avaliação do responsável pelo serviço.

Figura 32 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais

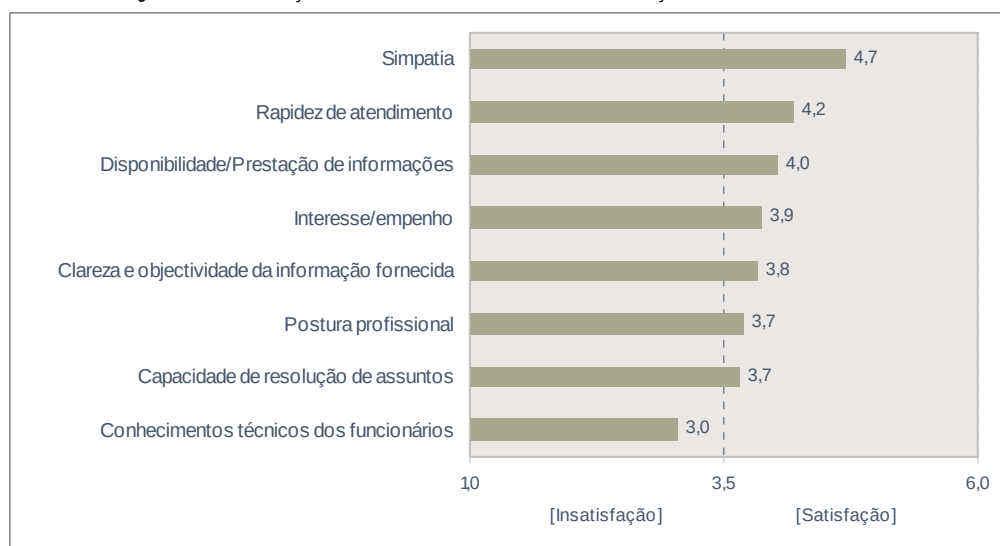


6.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 38 – Caracterização/Avaliação da Responsável da BDF: Recursos Humanos

	Funcionário
Vínculo	Pertencem todos ao quadro (5)
Categoria Profissional	3 Auxiliares técnicas, 1 técnica profissional e 1 professora associada com agregação
Habilitações	Maioria tem o ensino secundário incompleto (3), uma funcionária tem o 12ª no e a responsável pelo serviço que tem doutoramento
Anos na Unidade	Entre os 6 e os 18 anos.
Idade	Média = 43,2; Mínimo – 30; Máximo – 57
Sexo	Feminino
Anos na Função	Entre os 4 e os 17 anos.
Tempo Inteiro/Tempo Parcial	Todos a tempo inteiro
Atendimento/Retaguarda	4 funcionários em atendimento/retaguarda, exceptuando a responsável que apenas gere
Função Desempenhada	Contabilidade, atendimento, catalogação, empréstimos e renovações, arrumação, fotocópias e gestão da biblioteca
Formação Específica	Cursos de Word, biblioteca, arquivo, secretariado.
Reestruturação dos RH nos últimos 5 anos:	Não

Figura 33 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



A avaliação dos estudantes do IST, relativamente aos Recursos Humanos da Biblioteca de Física, é globalmente positiva. Apenas os conhecimentos técnicos dos funcionários (3,0) foram insatisfatoriamente avaliados, sendo que a simpatia dos funcionários (4,7) parece ser, para os alunos, o ponto forte desta unidade.

6.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Gráfico 5 – Índices de satisfação com os recursos - BDF

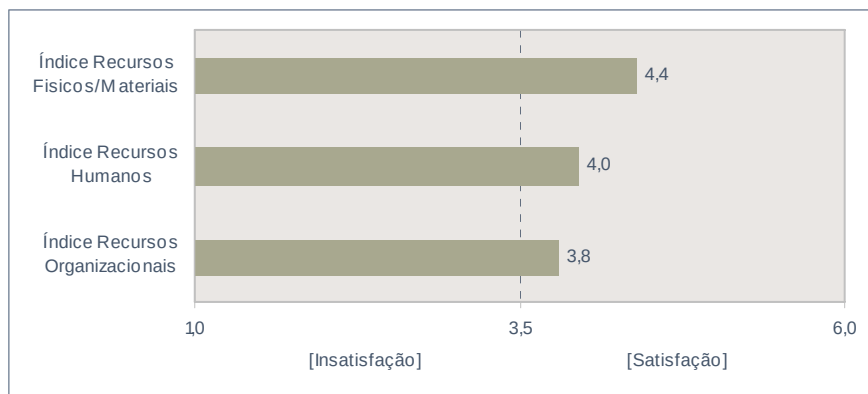
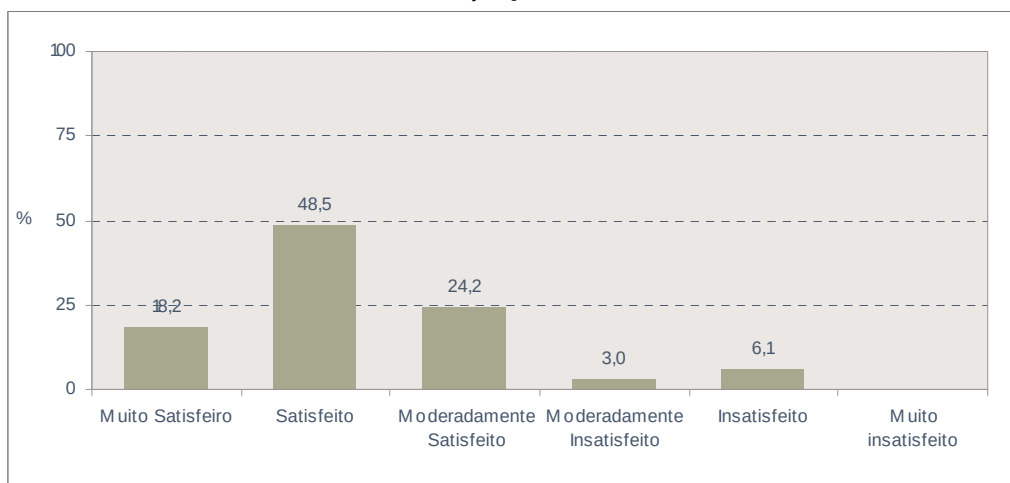


Gráfico 6 – Avaliação global dos alunos - BDF



No que se refere à avaliação global da biblioteca, os alunos demonstram, maioritariamente, satisfação (90,9% estão, pelo menos, moderadamente satisfeitos), aliás, avaliação que se estende de forma positiva a todos os índices avaliados, nomeadamente o índice de Recursos Físicos/Materiais (4,4).

Todavia, os responsáveis da Biblioteca (cf. quadro abaixo) consideram não ter ao seu dispor os recursos adequados ao nível material e humano, centrando as limitações na dimensão do espaço.

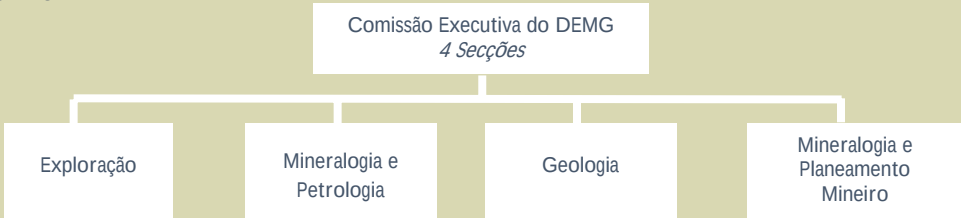
Tabela 39 – Avaliação global do serviço pela Responsável da BDF

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (Falta espaço. O espaço existente é aproveitado ao máximo, existem estantes nos corredores)
Recursos Humanos	Não Adequados (Existem muitas dificuldades derivadas da falta de espaço, a boa vontade dos funcionários permite assegurar um serviço razoável)

7. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENG. DE MINAS E GEORRECURSOS

7.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 40 – Avaliação da Responsável da BDEMG: Descrição da Unidade

Ano de Criação: Coincide com a criação do departamento de engenharia de minas e georrecursos (mais de 40 anos)		
Missão/Objectivos: Fornecer o apoio ao ensino da licenciatura em Eng. Geológica e Mineira (alunos e docentes) e também apoio para investigação científica, doutoramentos e mestrados.		
Organograma:  <pre> graph TD A[Comissão Executiva do DEMG 4 Secções] --- B[Exploração] A --- C[Mineralogia e Petrologia] A --- D[Geologia] A --- E[Mineralogia e Planeamento Mineiro] </pre>		
Responsável	Nome	Paula Falcão Neves
	Categoria Profissional	Professora auxiliar
	Antiguidade no cargo	1 mês
Número de funcionários: Nenhum		

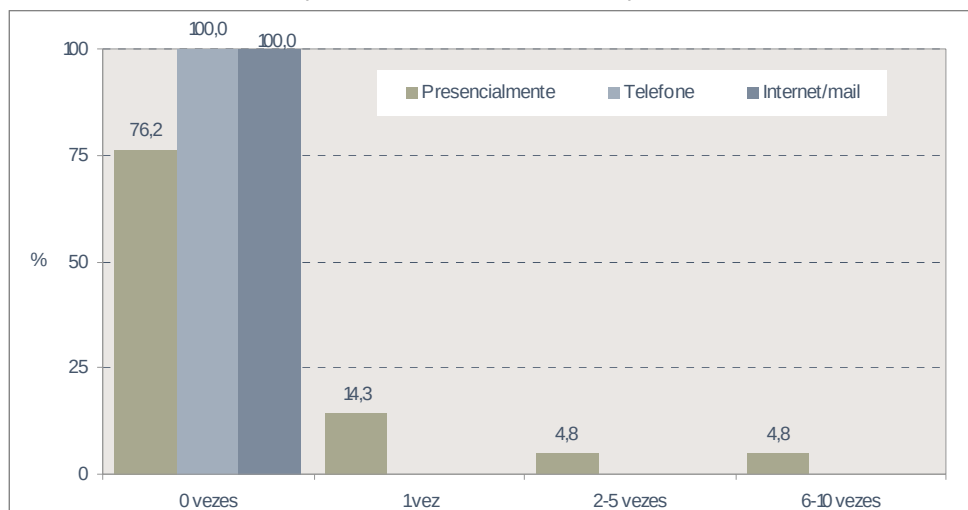
7.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 41 – Avaliação da Responsável da BDEMG: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: A biblioteca não dispõe de funcionários próprios, são os professores e funcionários que dão apoio.
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: Depende dos horários dos funcionários presentes nos departamentos e nas secções
Horário de Atendimento: 9:00 – 17:00 (não afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: Placares

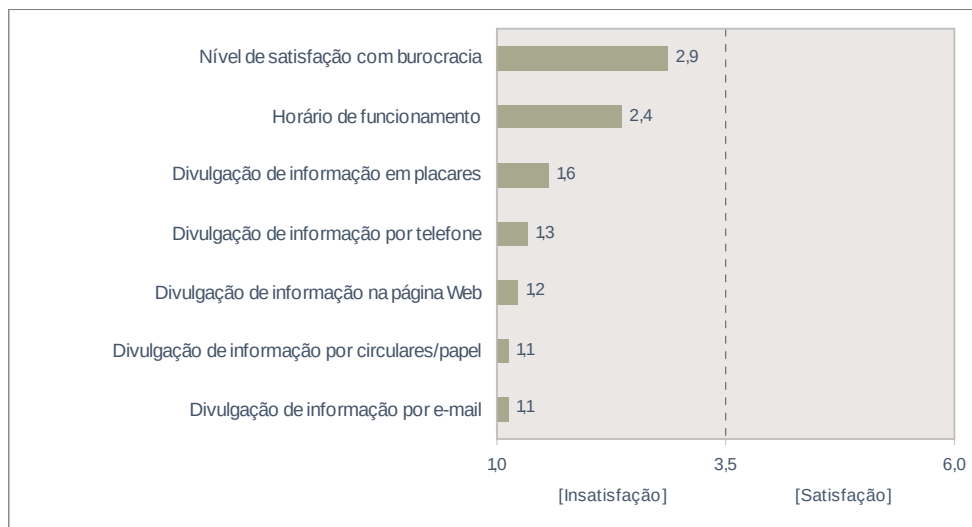
Dos dados recolhidos junto dos alunos, verifica-se que o acesso à Biblioteca do Departamento de Engenharia de Minas e Georrecursos por parte dos alunos é pouco frequente. Quando ocorre, é apenas efectuado de modo presencial e de forma pouco recorrente, já que dos 23,8% que afirmam ter utilizado a biblioteca no último ano lectivo, 14,3 % afirma não o ter feito por mais de uma vez.

Figura 34 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A avaliação efectuada pelos alunos à biblioteca em análise demonstra que, de modo geral, os recursos organizacionais são muito insatisfatórios, em especial, na divulgação de informação. Contudo, a insatisfação abrange, simultaneamente, o horário de funcionamento (2,4) e a burocracia (2,9).

Figura 35 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



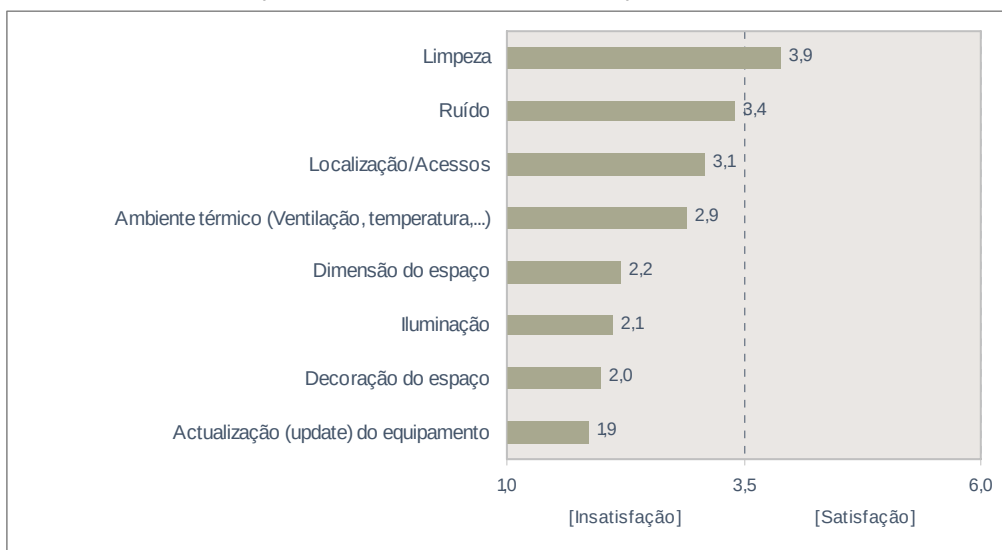
7.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS:

Tabela 42 – Avaliação da Responsável da BDEMG: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: um total de 180m2 nas quatro secções que constituem a biblioteca
Equipamentos informáticos adequados: Não
Equipamentos específicos adequados: Não
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Desadequado/ Desadequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequado
Iluminação adequada: Não
Ar condicionado: Não
Limpeza diária: Não
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Não
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não

A funcionalidade do espaço recebe, genericamente, avaliação negativa por parte dos alunos. A limpeza constitui-se como o único item que apresenta um índice de satisfação positivo (3,9). Todos os outros têm avaliação negativa, sendo a actualização do equipamento a que recebe o mais baixo índice de satisfação (1,9), não muito distante da avaliação efectuada sobre a decoração do espaço (2,0), iluminação (2,1) e dimensão do espaço (2,2).

Figura 36 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



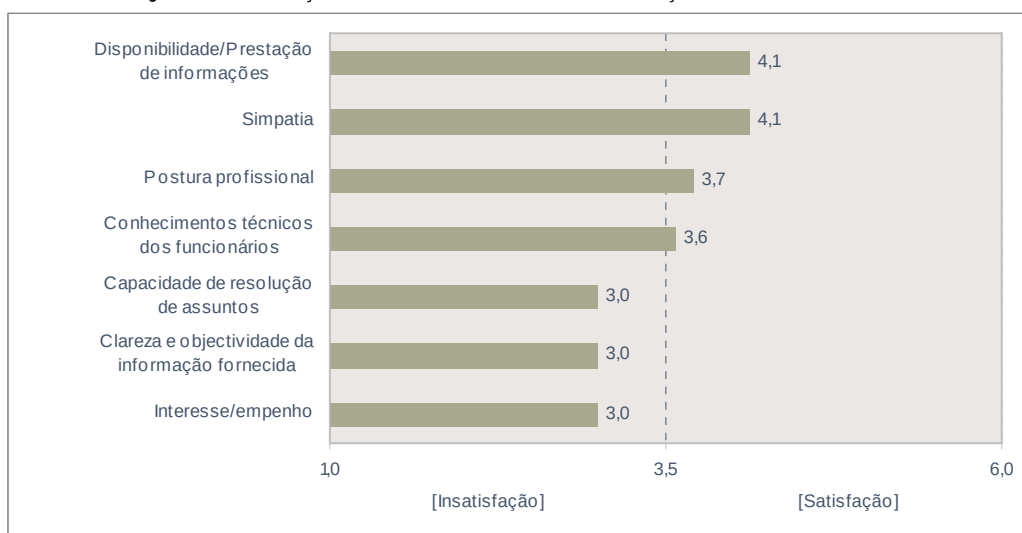
7.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 43 – Caracterização/Avaliação da Responsável da BDEMG: Recursos Humanos

Reestruturação dos Recursos Humanos nos últimos 5 anos: Não

A avaliação dos estudantes do IST, relativamente aos recursos humanos da biblioteca de Minas e Georrecursos, divide-se entre apreciações positivas e negativas. A salientar positivamente, encontram-se os itens referentes à disponibilidade/prestação de informações (4,1) e à simpatia dos funcionários (4,1), embora se destaquem negativamente, as avaliações à capacidade de resolução de assuntos, à clareza e objectividade da informação no esclarecimento de dúvidas e o interesse/empenho (3,0).

Figura 37 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



7.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 38 – Índices de satisfação com os recursos – BDEMG

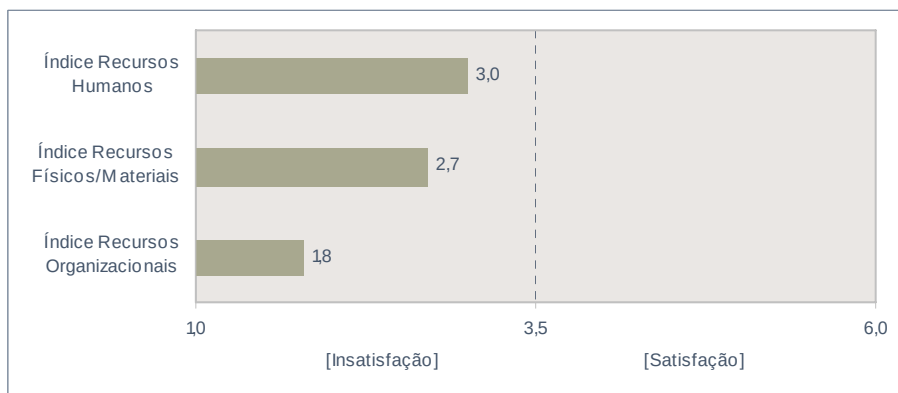
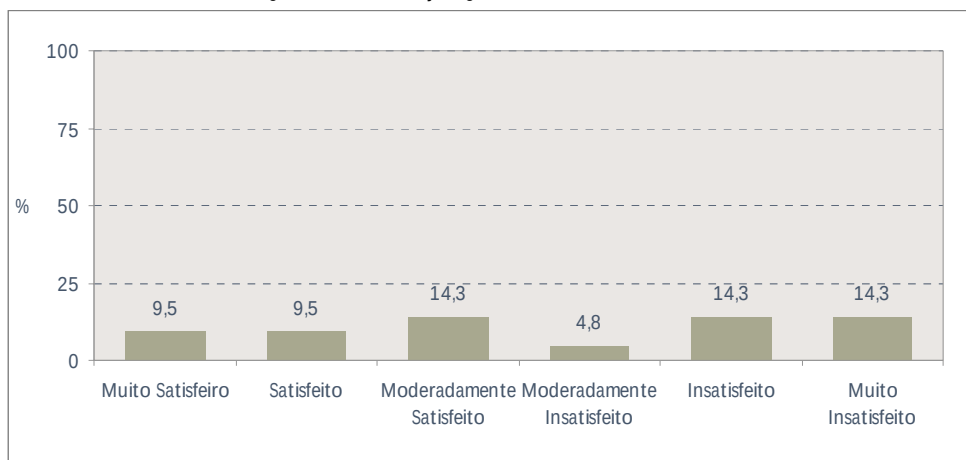


Figura 39 – Avaliação global dos alunos – BDEMG



Globalmente, os alunos que responderam ao questionário expressaram uma opinião diferenciada a respeito dos recursos da biblioteca. Contudo, a totalidade dos índices avaliados revelam insatisfação - Recursos Organizacionais (1,8), Recursos Físicos (2,7) e Recursos Humanos (3,0). Esta insatisfação é partilhada pelo responsável da unidade, quando este menciona a não adequação dos recursos existentes, destacando, a falta de um espaço com outras características e de funcionários a tempo inteiro.

Tabela 44 – Avaliação global do serviço pela Responsável da BDEMG

Recursos Organizacionais	Não Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (falta um espaço para uma biblioteca comum, com espaço para consulta e apoio informático)
Recursos Humanos	Não Adequados (falta um funcionário a tempo inteiro para a biblioteca)

8. BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E GESTÃO

8.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 45 – Avaliação do Responsável da BDEG : Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1994 (transferência para as instalações da Biblioteca Central (BC) em 1998)		
Missão/Objectivos: oferecer aos alunos do IST, em ambos os <i>campi</i> , um acervo bibliográfico que suporte adequadamente as matérias das cadeiras que são oferecidas pelo DEG, para as licenciaturas e para as pós-graduações.		
Organograma: 		
Responsável	Nome	Professor Fernando Cruz
	Categoria Profissional	Professor Auxiliar
	Antiguidade no cargo	1 ano
Número de funcionários: Não tem (está inserida na Biblioteca Central)		

8.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

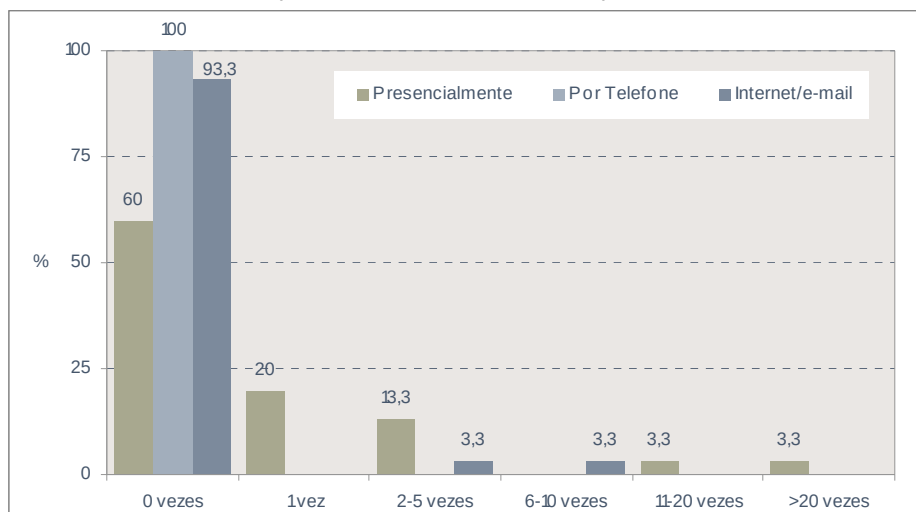
Tabela 46 – Avaliação do Responsável da BDEG: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos:: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Horário de Funcionamento: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Horário de Atendimento: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Serviços pagos: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Meios utilizados na informação aos alunos: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).

A Biblioteca do Departamento de Engenharia e Gestão possui um modelo diferenciado face às restantes bibliotecas, pelo facto da BDEG estar fisicamente inserida na BC (Alameda e TP). Deste modo, toda a bibliografia (livros, revistas científicas e teses estão na BC, onde são geridas pelo respectivo pessoal. A sala que a BDEG possuiu até à transferência para a BC passou a ser uma sala-arquivo onde estão guardados, entre outros documentos específicos da gestão do DEG, as provas de avaliação dos alunos, incluindo trabalhos finais de curso. Estes podem ser consultados – como já foram – por solicitação ao secretariado do DEG, nas horas normais de expediente do DEG. Quando a LEGI passar integralmente para o TP, a documentação relativa a trabalhos/projectos de interesse para os alunos, será, havendo espaço para lá transferida e disponibilizada para consulta.

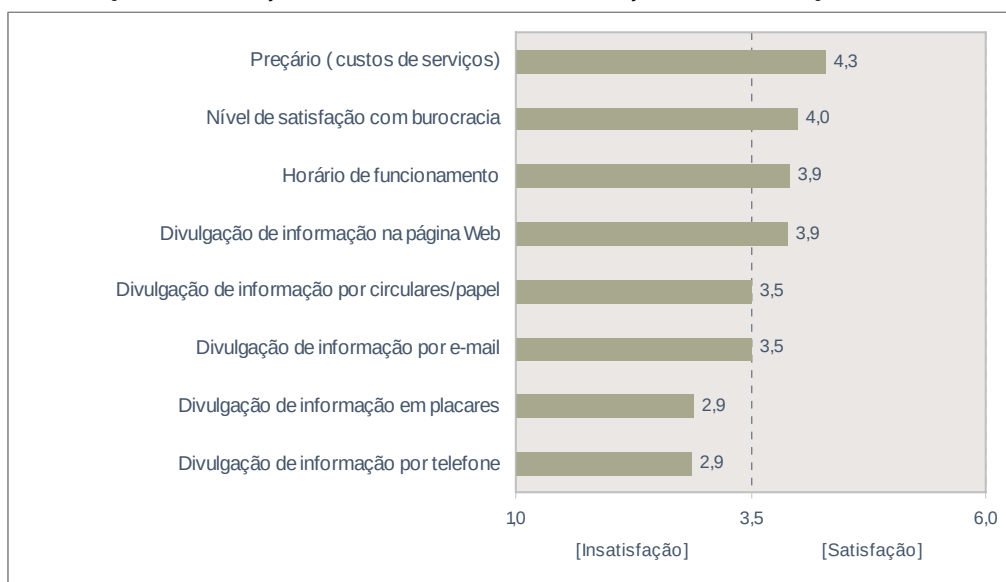
Uma análise ao gráfico abaixo discriminado demonstra que os alunos inquiridos utilizam, quase exclusivamente, o serviço através da via presencial, embora com pouca frequência já que dos 40% que afirmaram ter acedido à biblioteca presencialmente, cerca de metade não acedeu à biblioteca mais de uma vez. Refira-se ainda que nenhum aluno utiliza os serviços por Internet/e-mail e por telefone apenas 6,6 %.

Figura 40 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A opinião dos alunos acerca dos recursos organizacionais é tendencialmente positiva, apenas se traduzindo em insatisfação nos aspectos relacionados com a divulgação por telefone e placares (2,9). Dos restantes indicadores, salientam-se as avaliações para com o preço (4,3) e a burocracia (4,0).

Figura 41 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



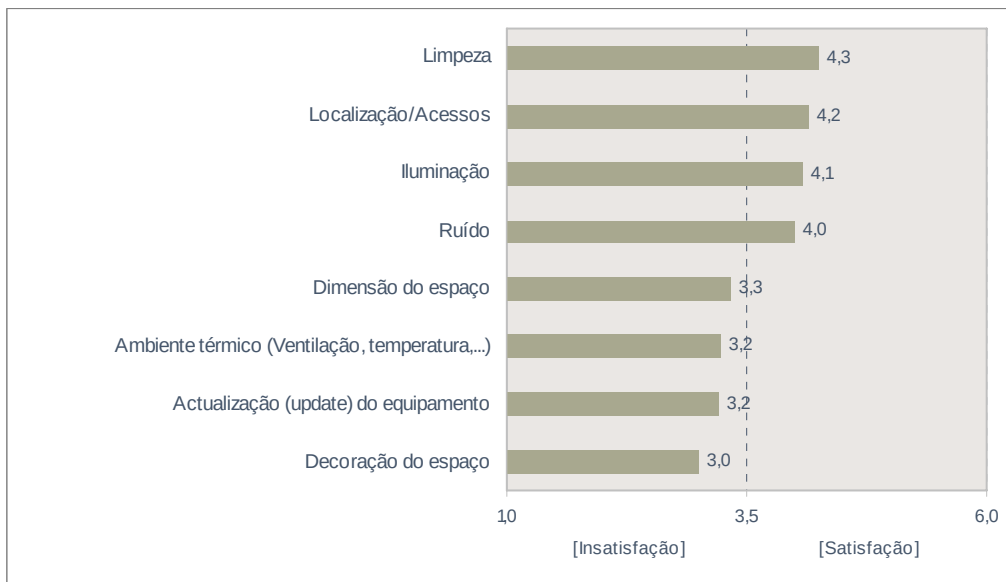
8.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 47 – Avaliação do Responsável da BDEG: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Equipamentos informáticos adequados: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Equipamentos específicos adequados: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Iluminação adequada: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Ar condicionado: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Limpeza: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
A unidade é um local ruidoso: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
O local é agradável/confortável: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não aplicável (Ver Biblioteca Central).

O nível de satisfação dos alunos, relativamente aos recursos físicos/materiais é repartido, existindo, por um lado, factores aos quais correspondem avaliações menos satisfatórias, caso da dimensão do espaço (3,0) ou actualização do equipamento (3,2), entre outros; por outro lado, existem indicadores que expressam opinião positiva, nomeadamente, a limpeza (4,3) ou a localização/acessos (4,2).

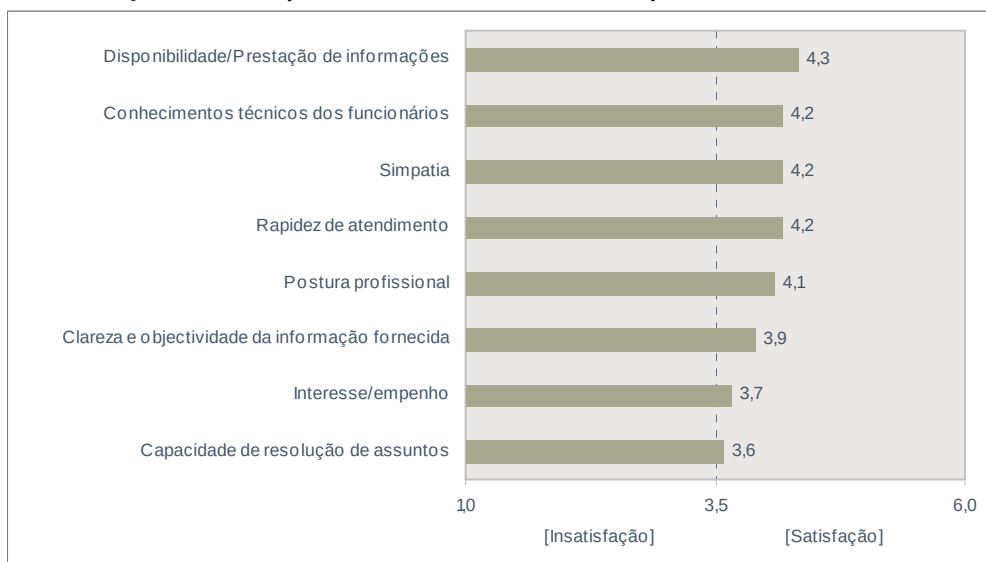
Figura 42 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



8.4. RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos que fazem a gestão física da BDEG são os recursos humanos da Biblioteca Central (Alameda e TP). O pedido de aquisição de livros é da iniciativa do DEG.

Figura 43 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



A avaliação dos alunos, relativamente aos Recursos Humanos, expressa satisfação em todos os indicadores, variando esta entre 3,6 na capacidade de resolução de assuntos por parte dos funcionários e 4,3 para a disponibilidade/prestações de informações dos mesmos.

8.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 44 – Índices de satisfação com os recursos – BDEG

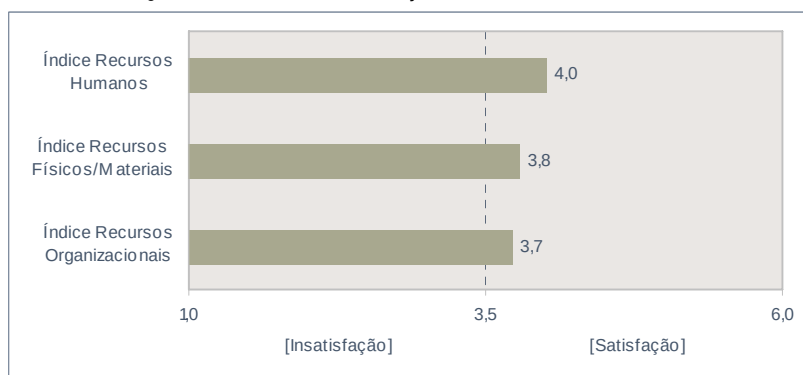
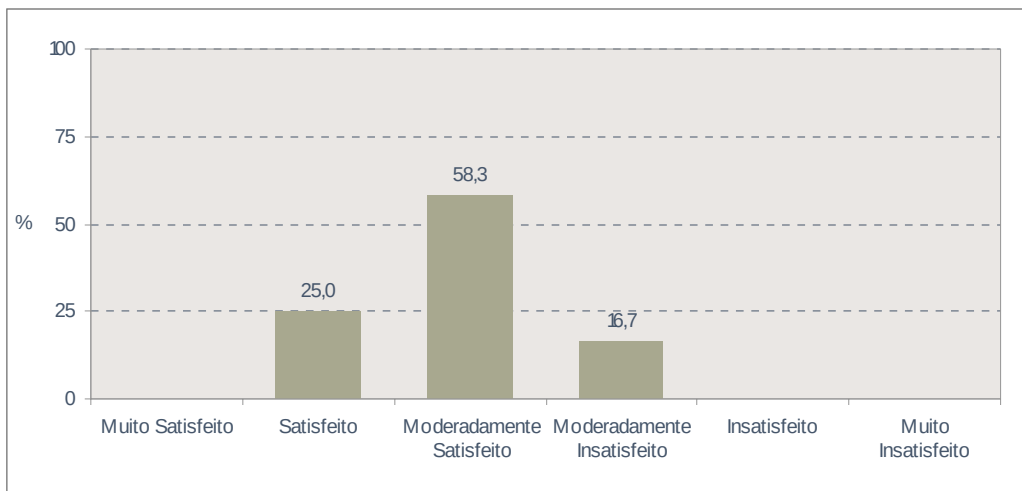


Figura 45 – Avaliação global dos alunos – BDEG



Na avaliação global dos alunos, relativamente à BDEG, é de ter em conta que os alunos inquiridos e que utilizaram a biblioteca no último ano lectivo foram aproximadamente 40 %. Destes, 25% encontram-se satisfeitos, 58,3% moderadamente satisfeitos e 16,7% moderadamente insatisfeitos.

A avaliação dos índices é positiva não existindo grande variação entre eles. Os Recursos Humanos possuem 4,0, os Recursos Físicos ou Materiais 3,8, e por último os Recursos Organizacionais 3,7, embora ainda assim, todos eles pouco acima do ponto médio de satisfação (3,5).

A avaliação do responsável refere a inexistência de Recursos Organizacionais e Físicos/Materiais, mas no que concerne aos Recursos Humanos, estes afiguram-se adequados.

Tabela 48 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da BDEG

Recursos Organizacionais	Não aplicável
Recursos Físicos/Materiais	Não aplicável
Recursos Humanos	Não aplicável

9 . BIBLIOTECA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA INFORMÁTICA

9.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 49 – Avaliação dos Responsáveis da BDEI: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 2000 (antes já existiam livros não tratados, funcionando como sala de estudo).		
Missão/Objectivos: Servir os utilizadores (alunos e docentes) quer do IST quer do exterior.		
Organograma: Departamento de Engenharia Informática Biblioteca Central Biblioteca de DEI		
Responsável	Nome	João Dias Pereira
	Categoria Profissional	Professor Auxiliar
	Antiguidade no cargo	1 ano
Responsável Técnico	Nome	Celeste Teixeira
	Categoria Profissional	Técnica Profissional Especialista Principal
	Antiguidade no cargo	4 anos e 9 meses
Número de funcionários: Um funcionário a tempo inteiro e um funcionário a meio tempo		

9.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 50 – Avaliação dos Responsáveis da BDEI: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: dois funcionários fazem atendimento e trabalho de retaguarda (dois funcionários fazem o atendimento e o trabalho de retaguarda é feito pelo funcionário efectivo)
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 9:00 – 17:00
Horário de Atendimento: 9:00 – 17:00 (afixado) – encerra temporariamente das 12h às 13h
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: Correio electrónico; telefone; placares.

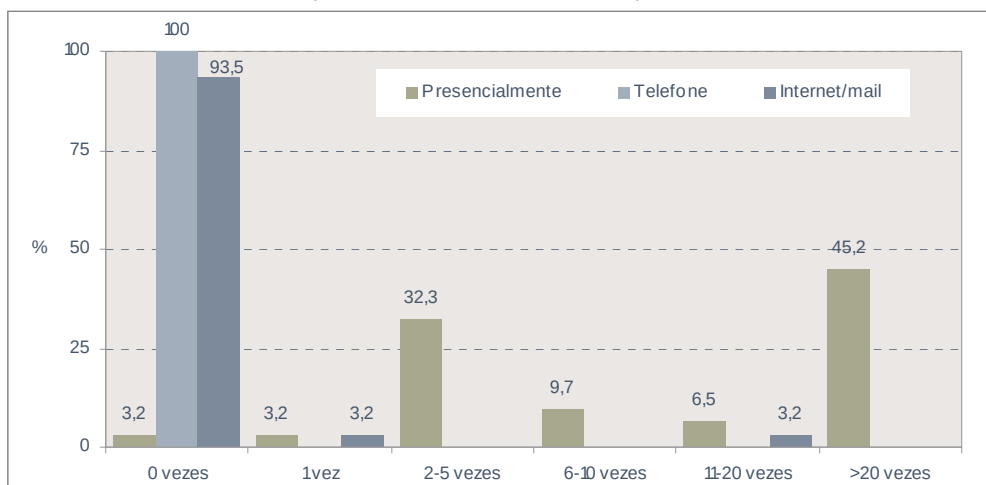
A Biblioteca do Departamento de Engenharia Informática dispõe de um modelo de funcionamento ao qual recorrem, em média, o seguinte número de alunos:

Tabela 51 – Avaliação dos Responsáveis da BDEI: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
+100	0	-

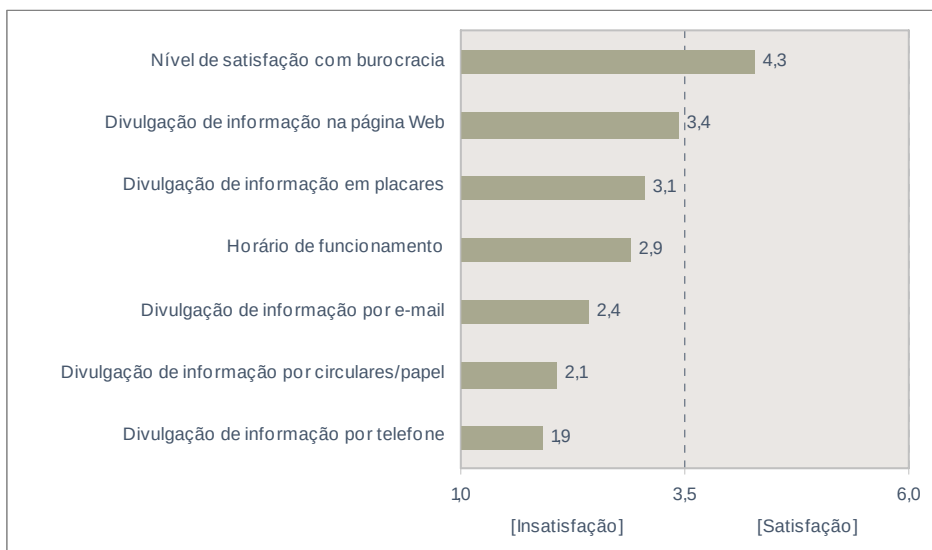
Das informações recolhidas junto da responsável da unidade, bem como da informação recolhida através dos inquéritos por questionário aos alunos, verifica-se que o acesso aos serviços desta biblioteca é, quase exclusivamente, efectuado pela via presencial, salientando-se uma grande recorrência no acesso aos serviços da biblioteca, já que 45,2% dos alunos afirmam ter recorrido a esta mais de 20 vezes, no último ano lectivo.

Figura 46 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



De um modo geral, os alunos encontram-se insatisfeitos com os recursos organizacionais da biblioteca, sendo que apenas o item relacionado com a burocracia recolhe opinião positiva (4,3). A divulgação de informação por telefone atinge o valor mais baixo (1,9) no conjunto das opiniões dos alunos inquiridos.

Figura 47 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



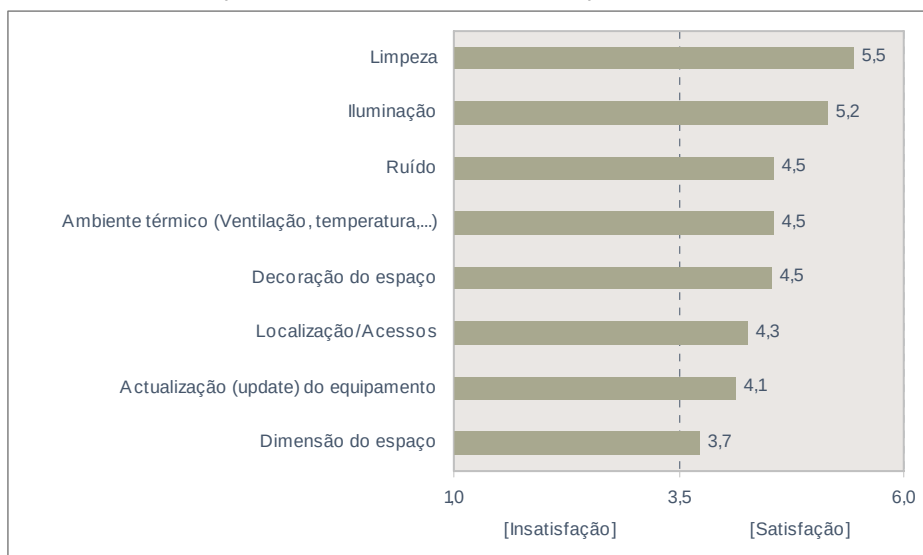
9.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 52 – Avaliação dos Responsáveis da BDEI: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 125 m2
Equipamentos informáticos adequados: Não ⁹
Equipamentos específicos adequados: Não
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Desadequada/Desadequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequada
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Sim (na época das avaliações)
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não

A funcionalidade do espaço recebe, de maneira geral, avaliação positiva por parte dos alunos, centrando-se os resultados mais baixos em factores relacionados com a dimensão do espaço (3,7) e a actualização dos equipamentos (4,1), enquanto que a limpeza (5,5) e a iluminação (5,2) têm os valores mais elevados.

Figura 48 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



⁹ Em Março de 2005 chegou um PC, estando-se a aguardar a chegada de outro.

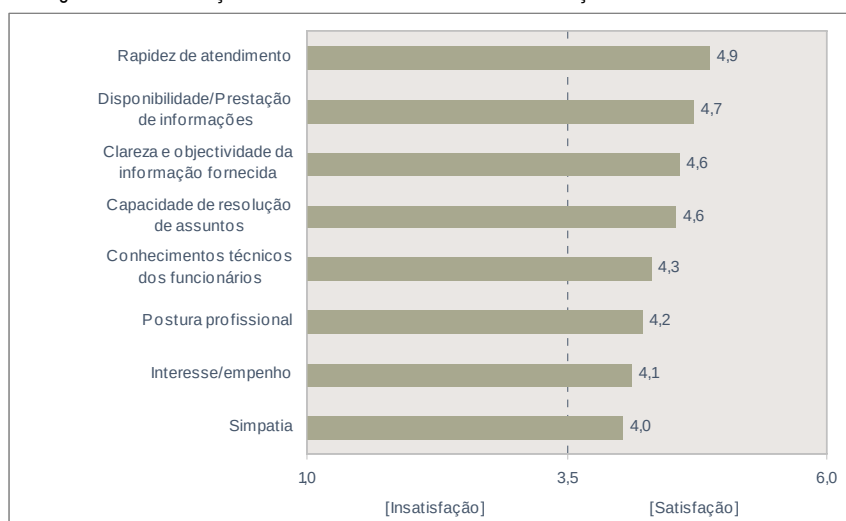
9.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 53 – Caracterização/Avaliação dos Responsáveis da BDEI: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Um funcionário do quadro e outro a recibos verdes
Categoria Profissional	A funcionária do quadro é Técnica profissional especialista principal
Habilitações	12ºano c/ frequência universitária (quadro)/ Frequência do 4º ano de Engenharia de Materiais a funcionária contratada
Anos na Unidade	4 anos e 9 meses(quadro)/1 ano(contratada)
Idade	53/28
Sexo	Ambas as funcionárias são do sexo feminino
Anos na Função	As duas encontram-se há seis anos na função (A funcionária efectiva encontra-se há trinta anos na função e a funcionária contratada há seis anos)
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	A funcionária do quadro está empregada a tempo inteiro; a contratada, a tempo parcial
Atendimento/ retaguarda	Ambas desempenham tarefas de atendimento e retaguarda (Ambas desempenham tarefas de atendimento e a funcionária efectiva desempenha grande parte do trabalho de retaguarda)
Função Desempenhada	Tarefas de carácter técnico, relacionadas com o tratamento de toda a documentação da biblioteca, fazendo também atendimento ao público, e apoio ao funcionamento da biblioteca
Formação Específica	A funcionária do quadro tem o Curso BAD, a contratada não tem formação específica
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Não

A opinião dos alunos, relativamente à avaliação dos Recursos Humanos, aponta para uma satisfação relativamente elevada em todos os itens, constituindo a simpatia (4,0) e o interesse/empenho dos funcionários (4,1) os pontos menos valorizados.

Figura 49 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



9.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 50 – Índices de satisfação com os recursos – BDEI

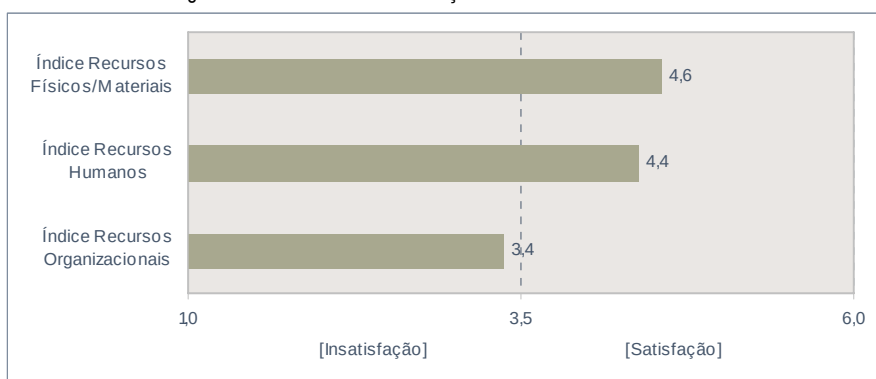
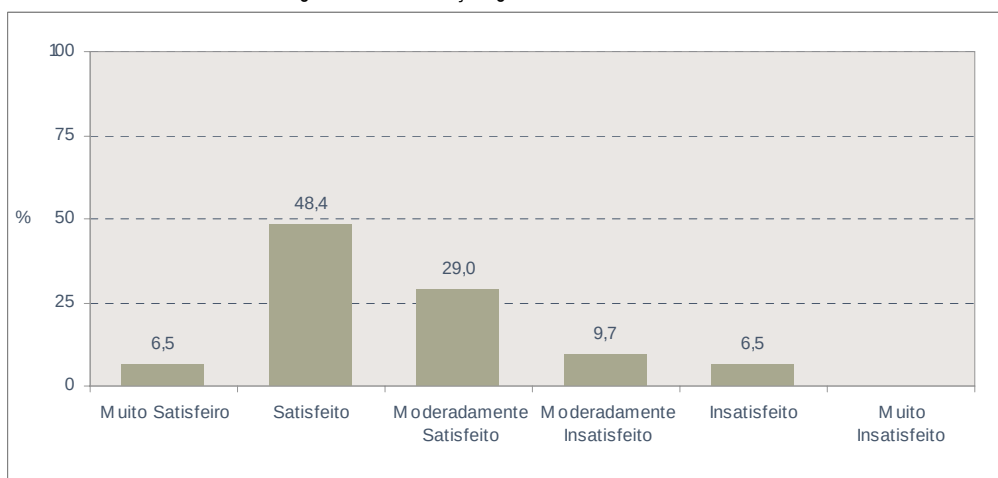


Figura 51 – Avaliação global dos alunos – BDEI



Os alunos, quando inquiridos sobre a avaliação global do serviço, demonstram, na sua maioria, estar satisfeitos (48,4%) ou moderadamente satisfeitos (29,0%). Todavia, existe um núcleo de alunos, ainda que minoritário, que se encontram insatisfeitos (6,5%) ou moderadamente insatisfeitos (9,7%). De acordo com os índices construídos, a fonte de insatisfação aparenta relacionar-se mais com os Recursos Organizacionais (3,4), nomeadamente, ao nível do horário de funcionamento e da divulgação de informação. Contudo, a responsável técnica pelo serviço refere que os recursos organizacionais são adequados, indicando, por outro lado, lacunas ao nível do espaço e de recursos informáticos, bem como insuficiência no número de funcionários.

Tabela 54 – Avaliação global do serviço pelos Responsáveis da Biblioteca de Engenharia Informática

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (Falta de espaço para atendimento; falta de espaço diferenciado entre espaço de atendimento e espaço de retaguarda; falta de alguns recursos informáticos, fotocopiadora.)
Recursos Humanos	Não Adequados (Falta de funcionários efectivos)

10. BIBLIOTECA DO COMPLEXO

10.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 55 – Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1976		
Missão/Objectivos: Disponibilizar serviços bibliográficos aos professores e investigadores do técnico		
Organograma: SAID Biblioteca do Complexo		
Responsável	Nome	Mário Nuno Berberá e Gaspar Martinho
	Categoria Profissional	Respectivamente, Professores Associado e Catedrático
	Antiguidade no cargo	Desde Setembro 2004
Número de funcionários: Dois		

10.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 56 – Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: Mistura de tarefas atendimento/retaguarda
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 9:30 – 18:00
Horário de Atendimento: 9:30 – 18:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: Nenhum

A Biblioteca do Complexo, estando dirigida essencialmente para o serviço a professores e investigadores do IST, tende a prestar serviços a um número muito reduzido de alunos, conforme se pode verificar no quadro abaixo.

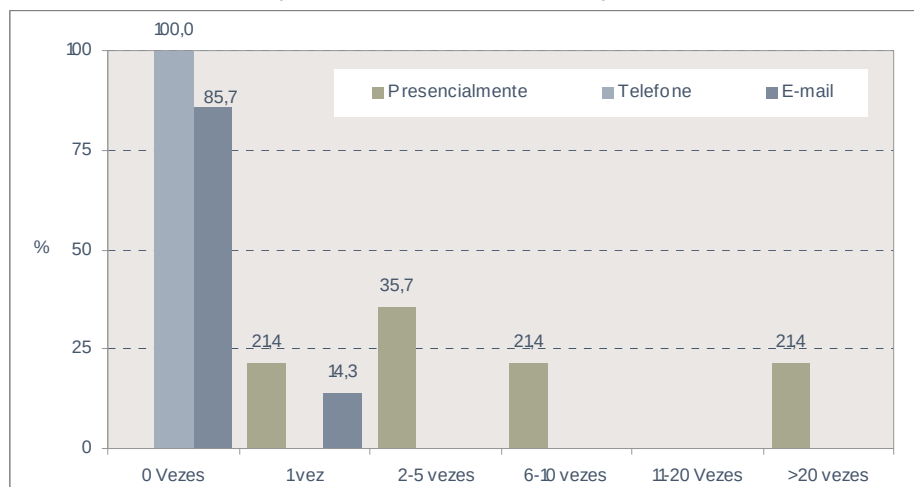
Tabela 57 – Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
10	0	0

A partir dos questionários aplicados aos alunos (apenas 13 nesta unidade), verifica-se que o acesso à Biblioteca do Complexo é, quase exclusivamente, efectuado por via presencial, verificando-se, em

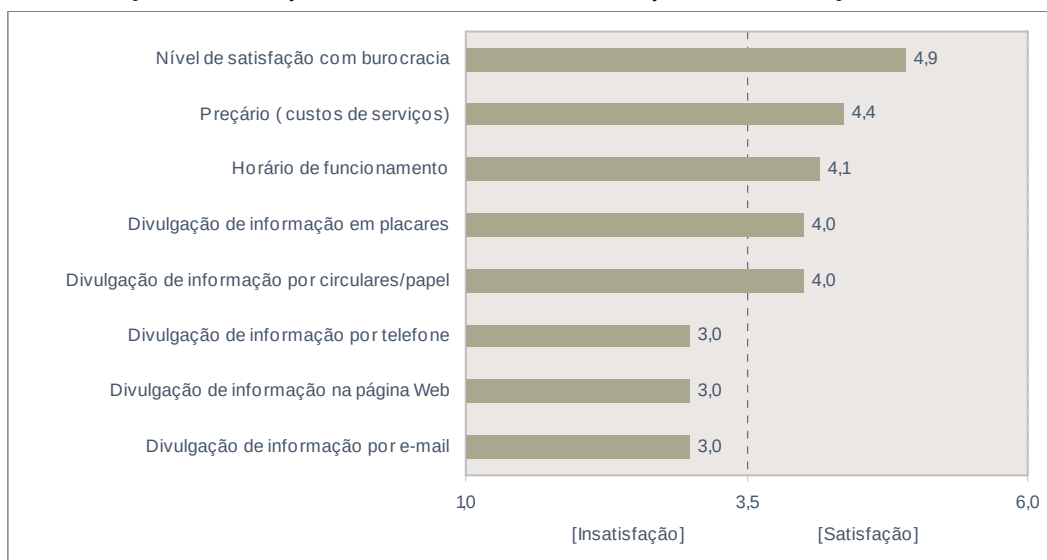
simultâneo, que existe um nível relativamente elevado de reincidência no acesso aos seus serviços já que 24,4% dos inquiridos afirmaram ter recorrido ao serviço mais de 20 vezes no último ano lectivo.

Figura 52 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A avaliação dos recursos organizacionais da Biblioteca do Complexo regista insatisfação em relação a três indicadores ao nível da divulgação de informação, a saber, via correio electrónico (3,0), telefone (3,0) e página web (3,0), registando avaliações positivas nos restantes itens.

Figura 53 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



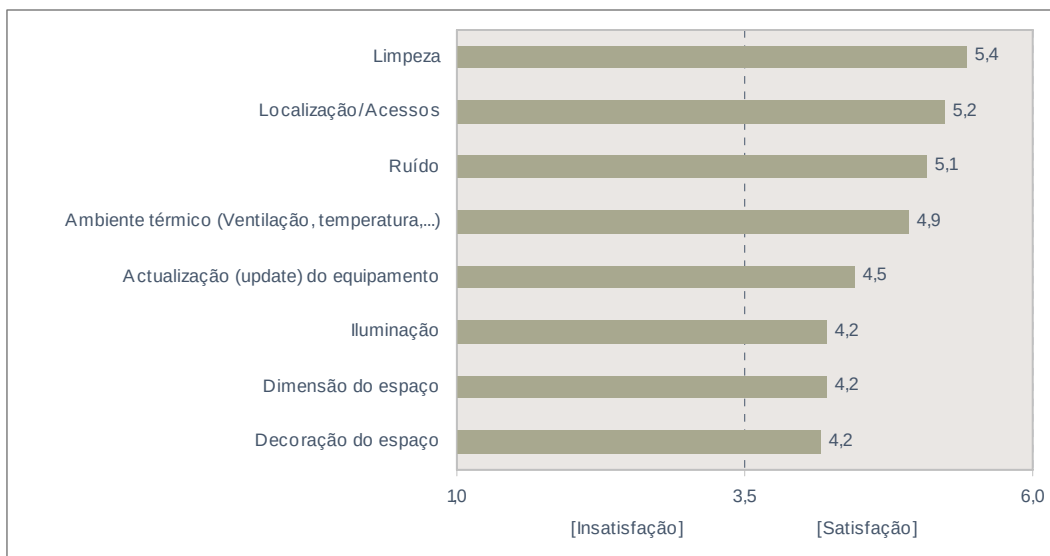
10.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 58 – Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço:
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Não
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: adequada /adequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequada
Iluminação: adequada
Ar condicionado: Não (apenas no gabinete)
Limpeza diária: Sim (mas de má qualidade)
A unidade é um local ruidoso: Sim (devido à proximidade do anfiteatro)
O local é agradável/confortável: Não
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não

A opinião dos alunos inquiridos sobre os Recursos Físicos da Biblioteca do Complexo é positiva em todos os aspectos, nomeadamente em relação à limpeza (5,4), localização/acessos (5,2) e Ruído (5,1).

Figura 54 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



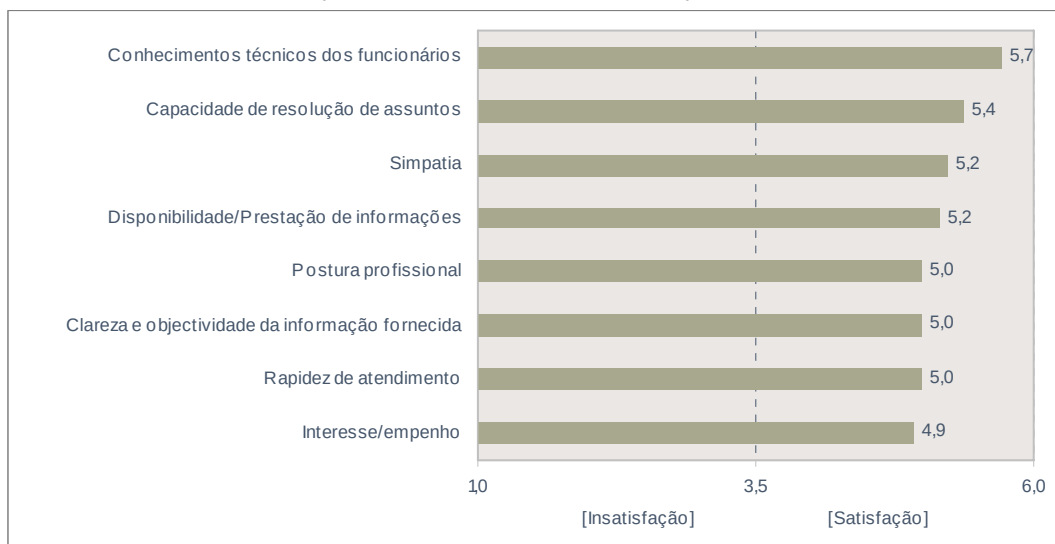
10.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 59 – Caracterização/Avaliação dos Responsáveis da Biblioteca do Complexo: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Um pertencente ao quadro e outro contratado a termo certo
Categoria Profissional	Técnica profissional principal e Técnica superior de 2ª classe
Habilitações	11º ano e Licenciatura (línguas e literaturas modernas –francês/inglês)
Anos na Unidade	Varia entre os 5 e os 18 anos
Idade	As duas funcionárias têm 41 anos
Sexo	Feminino
Anos na Função	Varia entre os 5 e os 18 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Ambas trabalham a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	As duas desempenham funções de Atendimento/ Retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento/apoio às fotocopiadoras/recepção de publicações periódicas/requisições
Formação Específica	Curso de biblioteca, arquivo e documentação e Curso de especialização em ciências documentais, em biblioteca e arquivo
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos:	Não

A avaliação dos alunos do IST, relativamente aos recursos humanos desta Unidade, apresenta elevados níveis de satisfação em todas as questões, sendo que a capacidade de resolução de assuntos (5,4) e os conhecimentos técnicos dos funcionários (5,7) se aproximam dos valores máximos da escala de satisfação (6,0).

Figura 55 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



10.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 56 – Índices de satisfação com os recursos – Biblioteca do Complexo

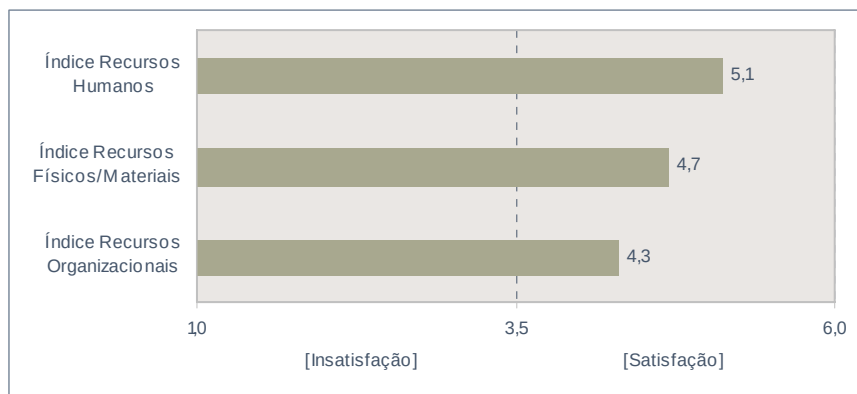
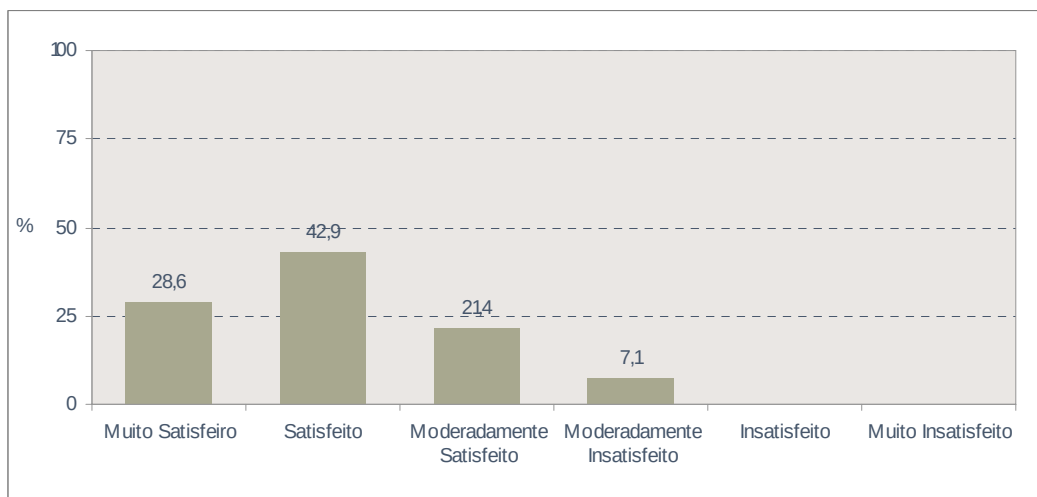


Figura 57 – Avaliação global dos alunos – Biblioteca do Complexo



A satisfação global para com a Unidade é elevada, variando a avaliação da grande maioria dos inquiridos entre a muita satisfação, a satisfação e a moderada satisfação (em conjunto, 92,9%). Os níveis de satisfação evidenciados coincidem com a avaliação positiva relativamente aos Recursos Físicos, Humanos e Organizacionais. Contudo, por parte dos responsáveis pelo serviço é apontada a insuficiência de espaço e a falta de melhores meios informáticos.

Tabela 60 – Avaliação global do serviço pelos Responsáveis da Biblioteca do Complexo

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Falta de espaço e melhores meios informáticos
Recursos Humanos	Adequados

11. BIBLIOTECA DA SECÇÃO AUTÓNOMA DE ENGENHARIA NAVAL

11.1.DESCRICÇÃO DA UNIDADE

Tabela 61 – Avaliação do Responsável da BSAEN : Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1992		
Missão/Objectivos: apoio aos alunos de licenciatura, mais recentemente aos de Mestrado e Doutoramento e Investigadores; pretende ser um local onde esteja condensado todo o material específico.		
Organograma: Secção Autónoma de Engenharia Naval Biblioteca de Engenharia Naval (BSAEN)		
Responsável	Nome	Yordan Garbatov
	Categoria Profissional	Professor auxiliar
	Antiguidade no cargo	1 semana
Número de funcionários: Um (em regime não exclusivo)		

11.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

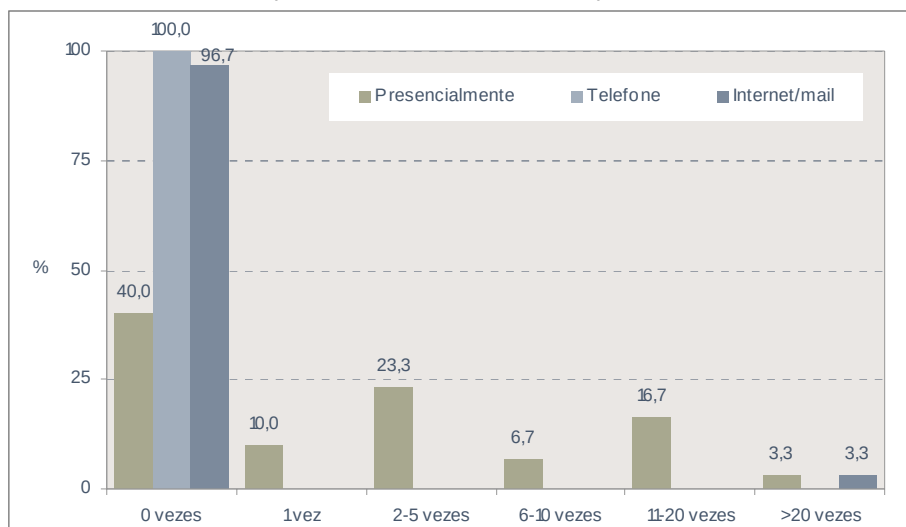
Tabela 62 – Avaliação do Responsável da BSAEN: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: Está fechada, é necessário pedir a chave na recepção do SAEN para se poder requisitar ou consultar
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 8:00 - 18:00
Horário de Atendimento: 8:00 - 18:00 (não está afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: E-mail e circulares/papel

No que concerne à requisição dos serviços da BSAEN, esta é efectuada por estudantes de licenciatura, de pós-graduações e investigadores.

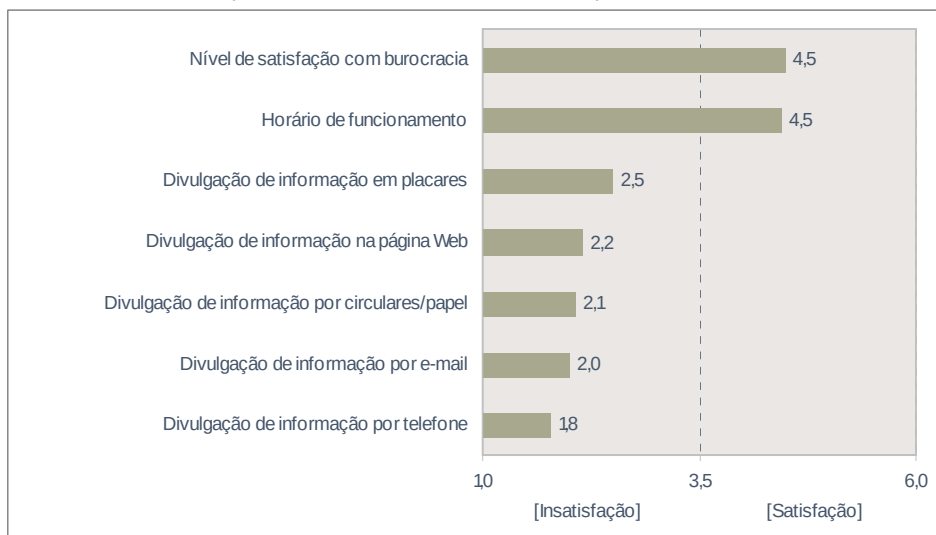
Não foi possível chegar a um valor médio de indivíduos que acedem diariamente ao serviço, dado que não existem registos acerca do mesmo. Contudo, pelas respostas obtidas através do questionário, verifica-se uma baixa afluência a este serviço, sendo que esta, quando ocorre, se efectua, preferencialmente, por via presencial. Denote-se ainda que, apesar de 40% dos inquiridos revelarem não ter acedido ao serviço, existe alguma regularidade no acesso dos restantes utilizadores.

Figura 58 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



No que concerne aos recursos organizacionais, esta unidade parece, de um modo geral, não corresponder às exigências dos estudantes. Apenas o horário de funcionamento (4,5) e a burocracia (4,5) do serviço obtêm avaliação positiva por parte dos alunos.

Figura 59 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



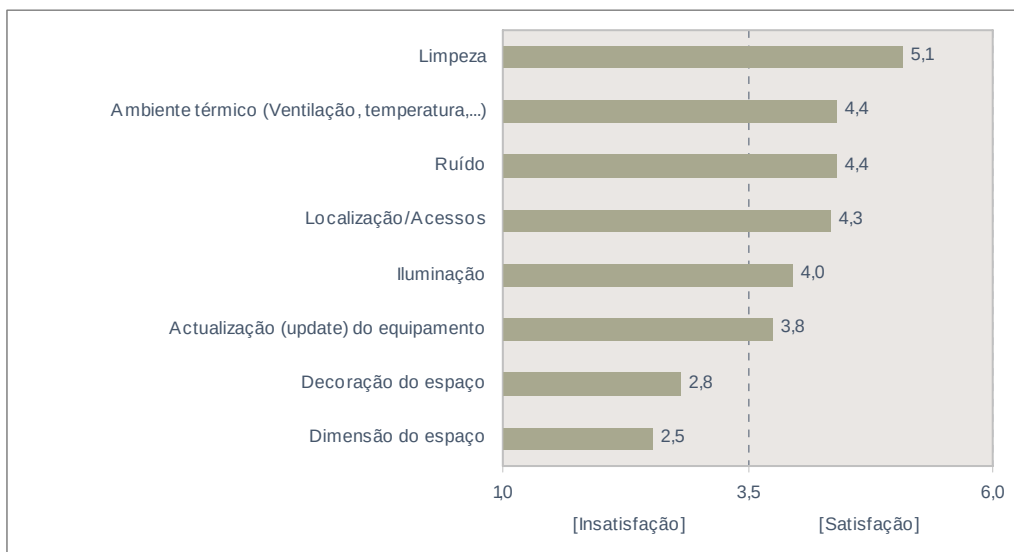
11.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 63 – Avaliação do Responsável da BSAEN: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 25/30 m2
Equipamentos informáticos adequados: Não
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Não se aplica
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Não se aplica
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não

A funcionalidade do espaço recebe, quase na totalidade, avaliação positiva por parte dos alunos. Estes, estão satisfeitos com os Recursos Físicos e Materiais que a biblioteca tem ao seu dispor, exceptuando a dimensão e a decoração do espaço (respectivamente, 2,5 e 2,8).

Figura 60 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



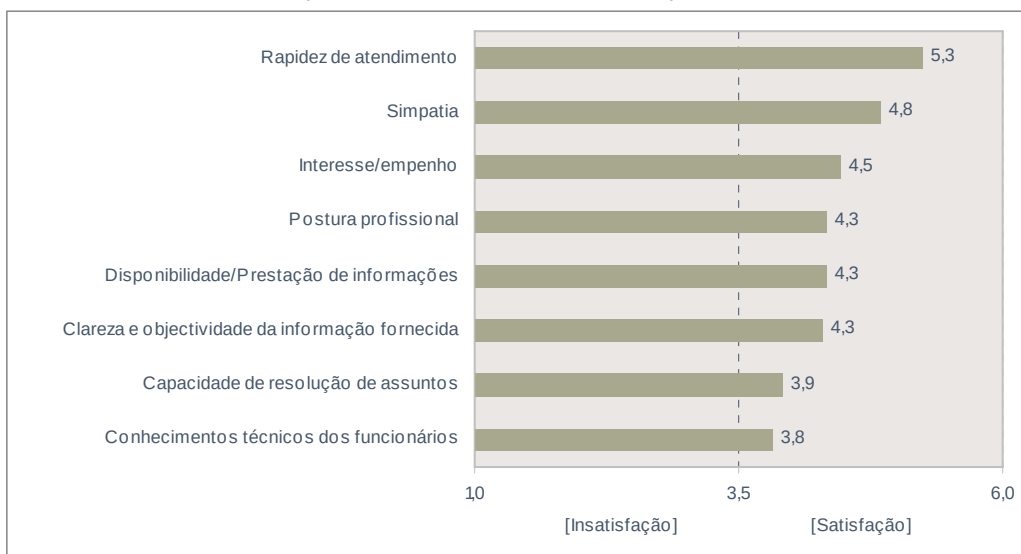
11.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 64 – Caracterização/Avaliação do Responsável da BSAEN: Recursos Humanos

	Funcionário
Vínculo	Contrato (substituição de uma colega)
Categoria Profissional	Analista sistemas informáticos
Habilitações	12º ano
Anos na Unidade	7 meses
Idade	28
Sexo	F
Anos na Função	4 meses
Tempo Inteiro/Tempo Parcial	Tempo inteiro
Atendimento/Retaguarda	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Apoio aos alunos, encaminhamento à sala da biblioteca, esclarecimento de dúvidas, registo de aquisições, actualização das publicações em PDF
Formação Específica	-
Reestruturação dos RH nos últimos 5 anos:	Não

A avaliação dos estudantes do IST, relativamente aos recursos humanos da Biblioteca de SAEN é positiva em todos os indicadores, nomeadamente em relação à rapidez do atendimento (5,3) e à simpatia dos funcionários (4,8).

Figura 61 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



11.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 62 – Avaliação global dos alunos - BSAEN

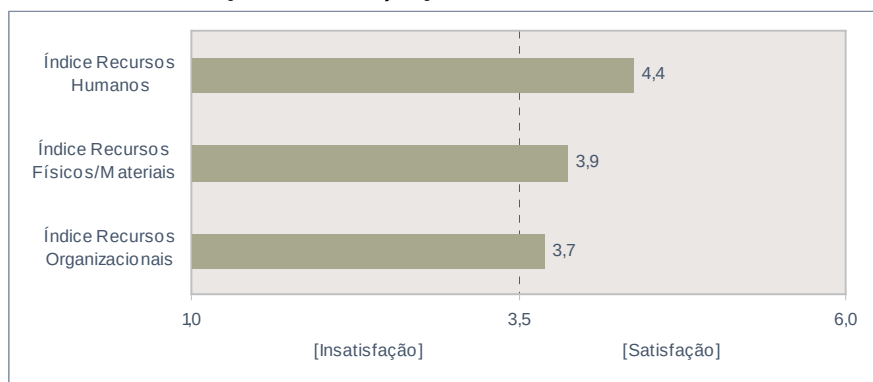
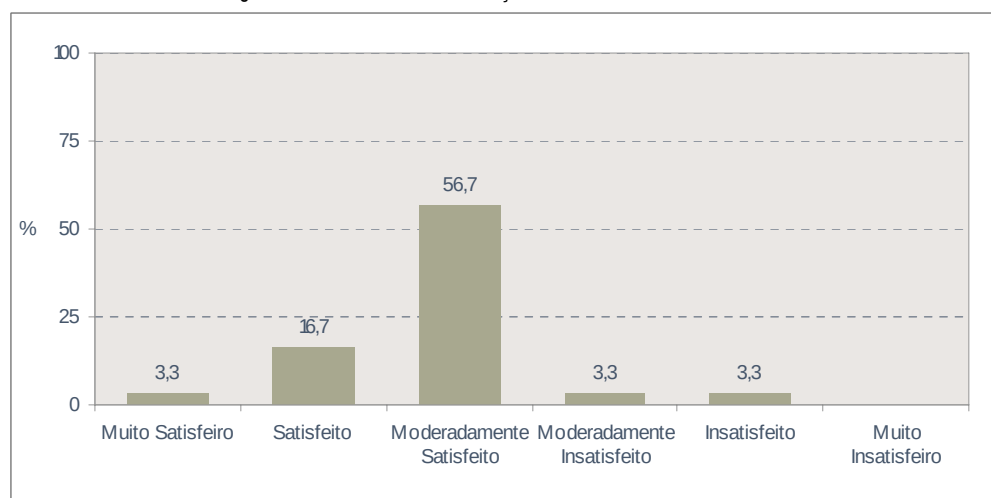


Figura 63 – Índices de satisfação com os recursos - BSAEN



No que diz respeito à avaliação global que os alunos fazem deste serviço, a maioria expressou estar moderadamente satisfeito (56,7%), sendo que aqueles que se encontram, de alguma forma insatisfeitos, representam apenas 6,6% do total de inquiridos. Esta tendência é reforçada pela análise dos índices constituídos a partir da opinião dos alunos, nomeadamente, ao nível dos Recursos Humanos (4,4). Contudo, o responsável do serviço expressa alguma desadequação a este nível, observando-se ainda algumas carências ao nível do espaço, dos meios informáticos e dos meios audiovisuais. Realce-se ainda que, embora o índice de Recursos Organizacionais tenha o valor médio mais baixo dos três, é o único para o responsável do serviço que detém os meios necessários.

Tabela 65 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da BSAEN

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (Falta espaço, meios informáticos audiovisuais)
Recursos Humanos	Não Adequados

12. BIBLIOTECA DO TAGUSPARK

12.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 66 – Avaliação da Responsável da Biblioteca do Taguspark: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 2003		
Missão/Objectivos: Fornecer o material necessário ao estudo dos alunos e também fornecer salas de estudo.		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --> PA[Parte Administrativa] PA --> BT[Biblioteca do Taguspark] </pre>		Organograma após reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CDAD[Conselho Directivo/Director Adjunto do Taguspark] --> SG[Supervisão dos Serv. de Gestão de Recursos Pedag. e Cientif. do Taguspark] SG --> BTIST[Biblioteca do IST/Taguspark] </pre>
Responsável	Nome	Lídia Peneda
	Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal
	Antiguidade no cargo	1 ano
Número de funcionários: dois		

12.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 67 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Taguspark: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: dois funcionários estão no atendimento
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não (serviço funciona apenas desde 2003)
Horário de Funcionamento: 9:00 – 17:30
Horário de Atendimento: 9:00 – 17:30 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Sim
Meios utilizados na informação aos alunos: Correio electrónico; Página Web; telefone; em placares (os alunos do Tagus Parque possuem intranet que serve para informar de mudança de exames, salas, ou manifestação de desagrado por alguma razão).

A Biblioteca do TagusPark possui um modelo de funcionamento com horário limitado, apesar desta possuir, paralelamente, uma sala de estudo anexa que permite aos alunos complementarem os seus estudos fora das horas de atendimento da biblioteca.

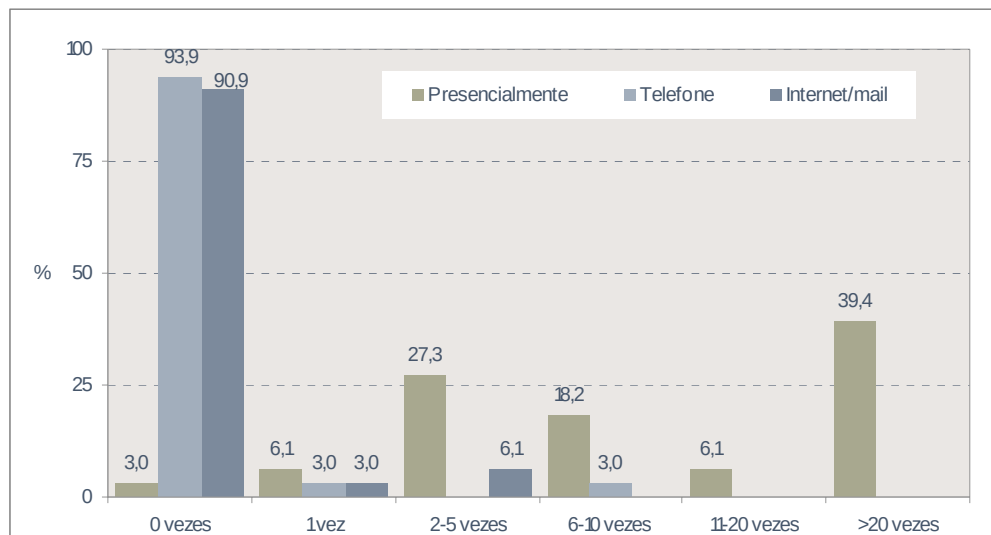
Tabela 68 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Tagus Park : fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
15	2	0-1

Segundo os serviços da Biblioteca do TagusPark, estes são utilizados, predominantemente, por alunos que lá se dirigem, pessoalmente, para consultas ou esclarecimento de dúvidas. Os alunos, através de

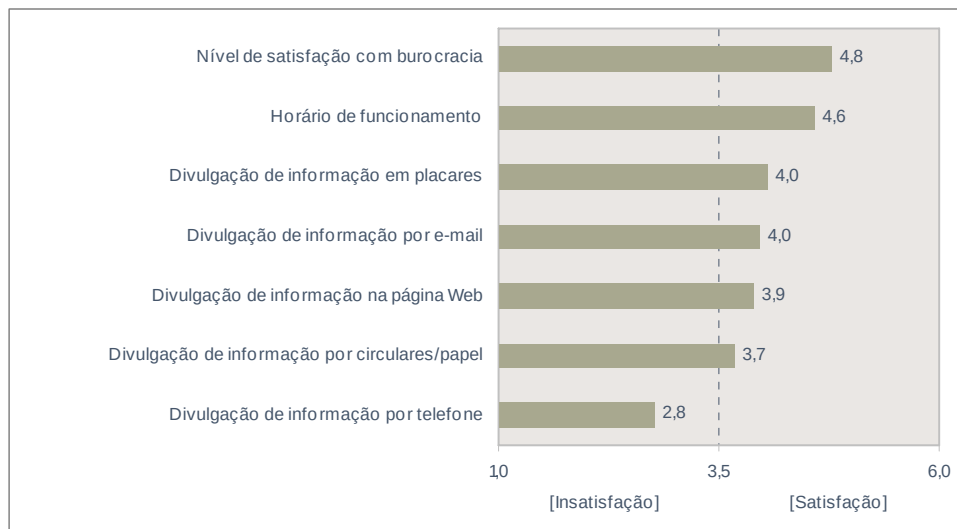
questionários, confirmam esta ideia, afirmando, 97% dos inquiridos, recorrer à biblioteca de forma presencial. Pode verificar-se também que a frequência à unidade em causa é feita com alguma regularidade, visto que parte significativa das respostas obtidas (39,4 %) indica uma requisição dos seus serviços superior a vinte vezes, no último ano lectivo.

Figura 64 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Os alunos demonstram relativa satisfação com os recursos organizacionais, associando o maior nível de satisfação ao processo burocrático (4,8) e ao horário de atendimento (4,6). Por outro lado, é notório que a divulgação de informação apresenta índices de satisfação menores, sendo que a divulgação de informação via telefone (2,8) chega a registar um valor de satisfação inferior ao nível médio (3,5).

Figura 65 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



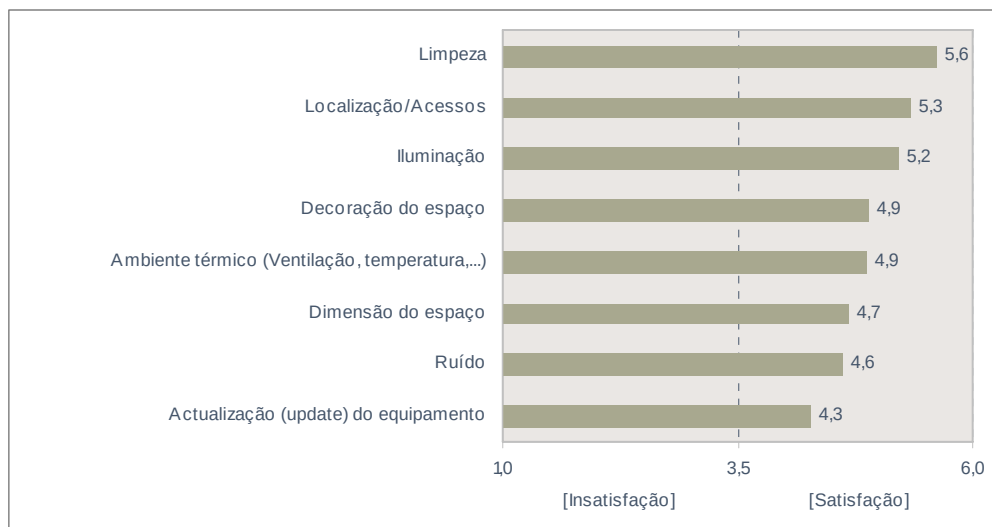
12.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 69 – Avaliação da Responsável da Biblioteca Taguspark: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço:
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Sim (mas é pequeno para tantos alunos)
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequada/Adequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequada
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Não ¹⁰
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não (o serviço foi criado em 2003).

A funcionalidade do espaço recebe, na generalidade, nota bastante positiva, sendo a actualização do equipamento o factor com menor grau de satisfação (4,3). A limpeza (5,6) é o item mais valorizado, seguido da localização (5,3).

Figura 66 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



¹⁰ Em Março de 2005 a unidade passou a dispor de ar condicionado.

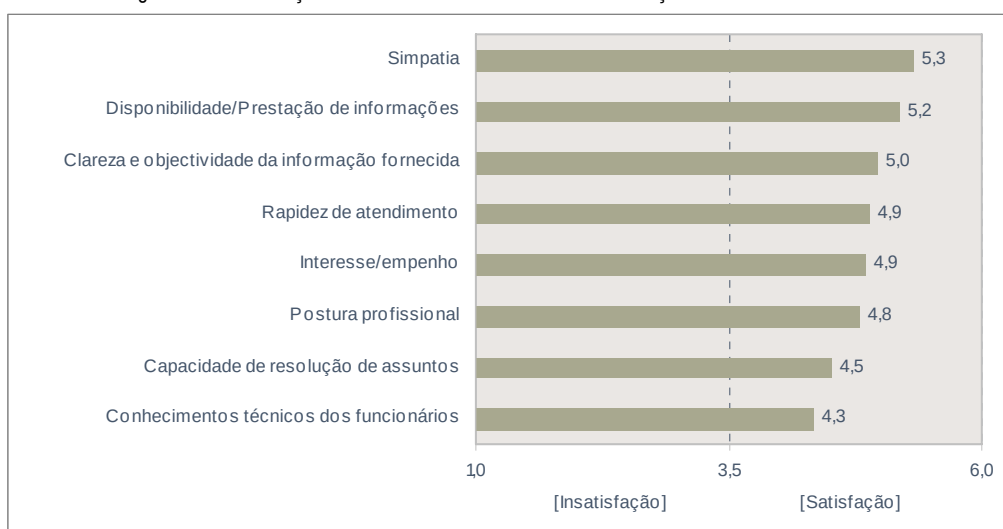
12.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 70 – Caracterização/Avaliação da Responsável da Biblioteca Taguspark: Recursos Humanos

	<i>Funcionários</i>
<i>Vínculo</i>	Pertencem os dois ao quadro
<i>Categoria Profissional</i>	Uma técnica profissional especialista principal e uma Assistente administrativa principal
<i>Habilitações</i>	Uma possui o 5º ano de escolaridade e a outra frequenta o 4º ano de uma licenciatura
<i>Anos na Unidade</i>	Entre 1ano e 11 anos
<i>Idade</i>	Entre os 40 e os 47
<i>Sexo</i>	Ambas do sexo feminino
<i>Anos na Função</i>	Entre os 10 e os 12 anos
<i>Tempo Inteiro/ Tempo Parcial</i>	Estão ambas a tempo inteiro
<i>Atendimento/ retaguarda</i>	Ambas fazem atendimento e retaguarda
<i>Função Desempenhada</i>	Atendimento ao público e todo o trabalho de apoio aos alunos (pesquisa).
<i>Formação Específica</i>	Apenas uma tem o curso BAD
<i>Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos</i>	Não

Os alunos avaliaram os Recursos Humanos de forma elevada, destacando-se a satisfação com a simpatia e a disponibilidade dos funcionários (respectivamente, 5,3 e 5,2), sendo que os aspectos menor salientados foram os conhecimentos técnicos (4,3) e a capacidade de resolução de assuntos (4,5).

Figura 67 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



12.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 68 – Índices de satisfação com os recursos – Biblioteca Taguspark

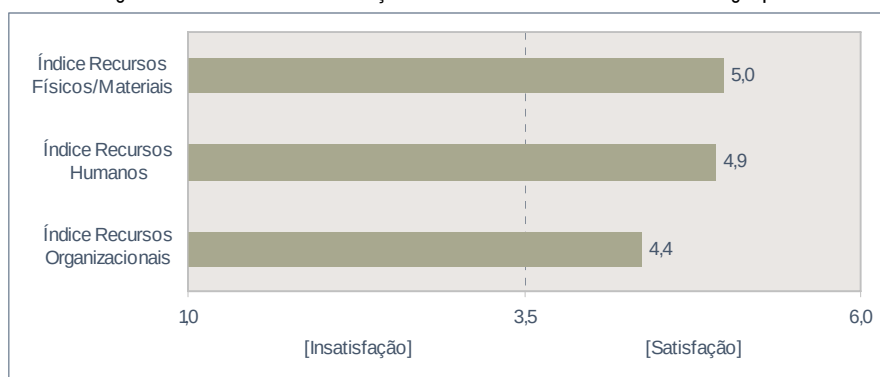
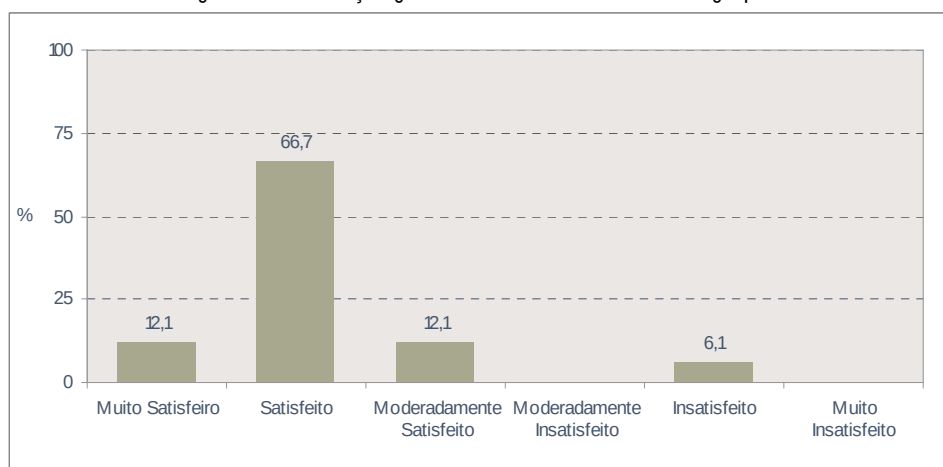


Figura 69 – Avaliação global dos alunos – Biblioteca Taguspark



A satisfação relativamente aos Recursos Físicos/Materiais (5,0), Humanos (4,9) e Organizacionais (4,4) parece ter correspondência directa com os níveis globais de satisfação face à unidade, já que a grande maioria dos alunos (66,7%) demonstra estar satisfeita, sendo que 12,1% se encontram muito satisfeitos e 12,1% moderadamente satisfeitos. A opinião dos alunos, no que concerne aos recursos desta biblioteca vai ao encontro da opinião da responsável, que considera ter ao seu dispor os recursos humanos necessários para prestar um serviço de qualidade, alertando, todavia, para factores onde poderiam existir melhorias ao nível dos serviços prestados para atender à dinâmica de crescimento de utilizadores da unidade.

Tabela 71 – Avaliação global do serviço pela Responsável da Biblioteca Taguspark

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Adequados tendo em conta que apenas existem alunos de licenciatura (na altura dos exames esses espaços acabam por ser insuficientes)
Recursos Humanos	Adequados (alargamento de horário implica aumento de funcionários)

13. CIIST – CENTRO DE INFORMÁTICA DO IST

13.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 72 – Avaliação do Responsável do CIIST: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1983		
Missão/Objectivos: Criação de uma rede de comunicações em utilização por alunos e funcionários do IST; Criação de uma estrutura de servidores transparente ao utilizador, em que uma equipa de arquitectos de sistema exerça funções de segurança e gestão de sítio; Criação partilhada de aplicações de suporte às actividades administrativas; Criação de projectos de desenvolvimento do IST. A nível externo, o CIIST actua nas áreas de: Formação profissional dirigida a todos os níveis da Administração Pública e Divulgação de resultados.		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005: 		Organograma após reestruturação Fev. 2005: 
Responsável	Nome	António Rito
	Categoria Profissional	Professor associado
	Antiguidade no cargo	4 Anos
Número de funcionários: Quarenta		

13.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 73 – Avaliação do Responsável do CIIST: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: não foi referido
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim (Pessoas reafectadas e revisão da estruturação da Unidade)
Horário de Funcionamento: 9:00/17:00
Horário de Atendimento: 10:00 – 12:00/ 14:00/16:00
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: página na web

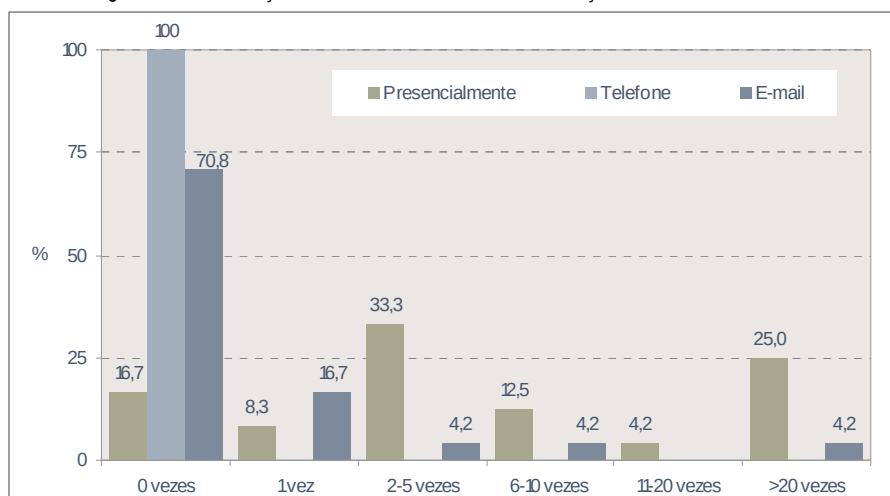
O CIIST lida com uma afluência diária inconstante, sendo os seus serviços mais requisitados nas épocas de inscrições. Essa variação foi tida em conta na indicação do número médio de alunos que acedem diariamente ao CIIST.

Tabela 74 – Avaliação do Responsável do CIIST: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade					
Presencialmente		Correio Electrónico		Telefone	
Picos de afluência	No resto do ano lectivo	Picos de afluência	No resto do ano lectivo	Picos de afluência	No resto do ano lectivo
200	30-40	20-30	20-30	2-3	2-3

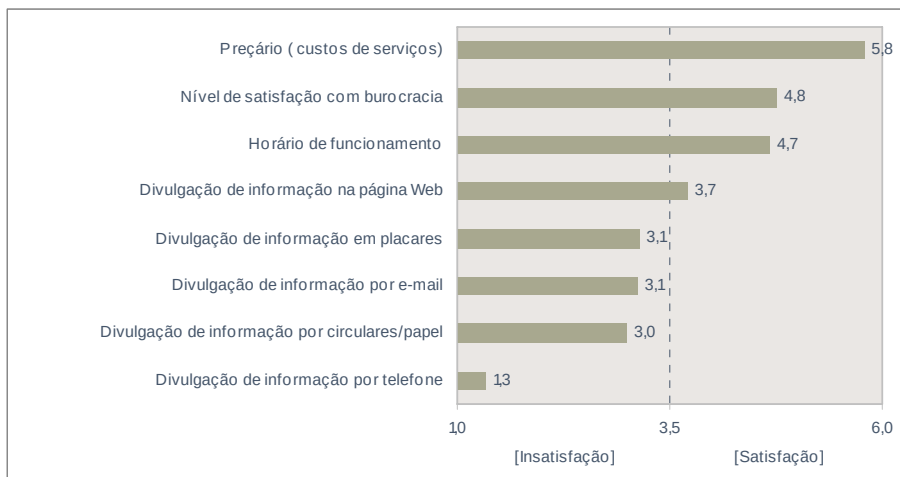
Dos dados recolhidos junto da amostra observa-se que a principal forma de aceder aos serviços do CIIST é por via presencial, seguida da utilização do correio electrónico, confirmando os dados obtidos junto do responsável do CIIST. A via presencial tende a ser utilizada de forma recorrente, já que 25% dos respectivos inquiridos a utilizaram mais de 20 vezes como forma de contactar com a unidade.

Figura 70 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A avaliação dos Recursos Organizacionais do CIIST é bastante variável: por um lado, regista-se a elevada satisfação com o preço dos serviços (5,8), uma vez que estes não são pagos, por outro lado, é apontado o elevado desagrado com a divulgação de informação via telefone (1,3), ao qual se junta um ligeiro desagrado para com a divulgação de informação via circulares (3,0), via correio electrónico (3,1) e via placares (3,1).

Figura 71 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



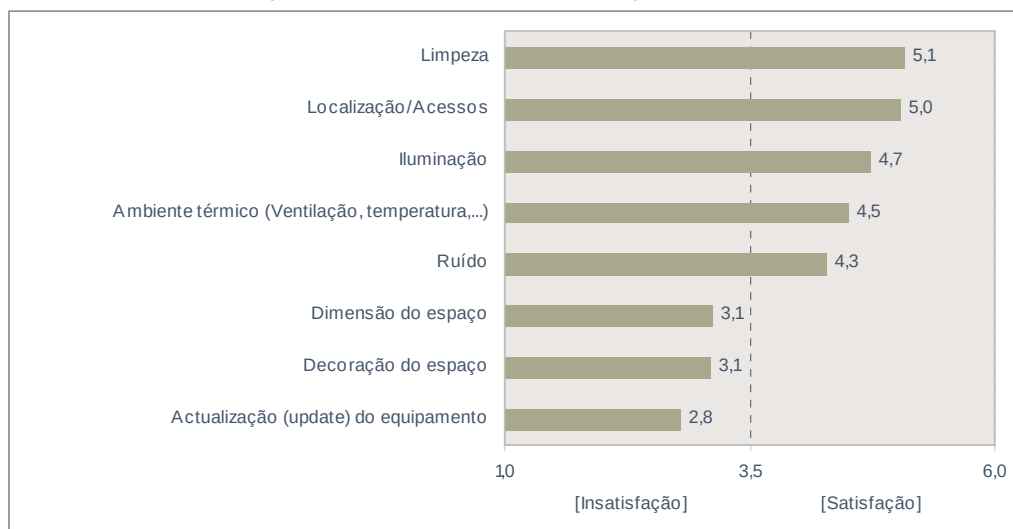
13.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 75 – Avaliação do Responsável do CIIST: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço:
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Não (cablagem e mobiliário)
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequado/Adequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequado
Iluminação: Adequada
Ar condicionado: Não
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Não
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não (excepto no equipamento informático)

Relativamente à avaliação dos Recursos Físicos, verifica-se que os únicos factores alvos de juízo negativo reportam-se à actualização do equipamento (2,8), à dimensão (3,1) e decoração do espaço (3,1).

Figura 72 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



13.4. RECURSOS HUMANOS:

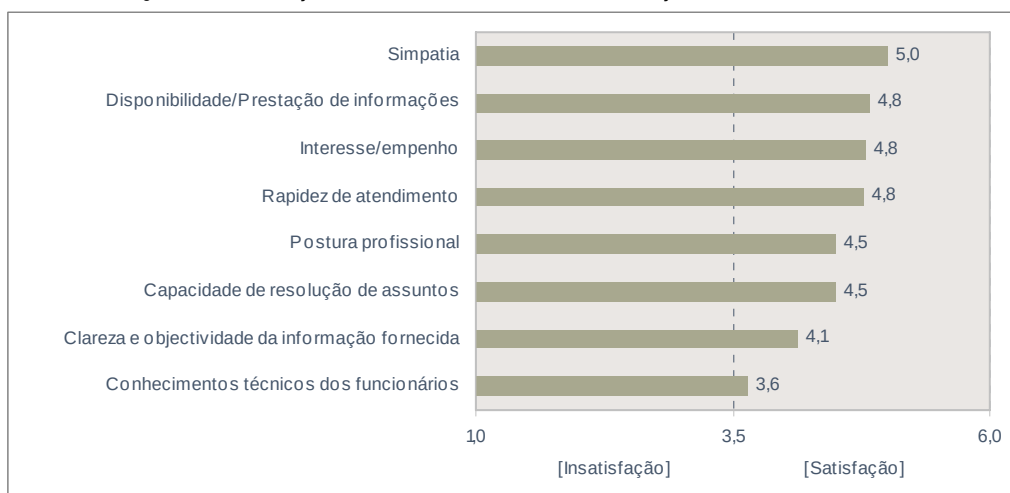
Tabela 76 – Caracterização/Avaliação do Responsável do CIIST: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Maioritariamente do quadro (19), existindo também contratados (6) e bolseiros (14)

Categoria Profissional	As categorias predominantes são: Especialista informático (grau 3,2,1) e técnicos informáticos (grau 3,2 e 1)
Habilitações	Os funcionários contratados tendem a ser licenciados em informática ou similares, sendo que os bolseiros são, na sua maioria estudantes do IST, nas áreas de LEIC ou LEEC
Anos na Unidade	Variam entre 1 e 13 anos
Idade	-
Sexo	-
Anos na Função	-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	-
Atendimento/ retaguarda	-
Função Desempenhada	-
Formação Específica	-
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos:	Sim (reforço ao nível de contratados e bolseiros)

A totalidade dos itens relacionados com a avaliação dos Recursos Humanos expressa satisfação por parte dos alunos. Porém, saliente-se que o aspecto pior avaliado refere-se aos conhecimentos técnicos dos funcionários (3,6).

Figura 73 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



13.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO:

Figura 74 – Índices de satisfação com os recursos – CIIST

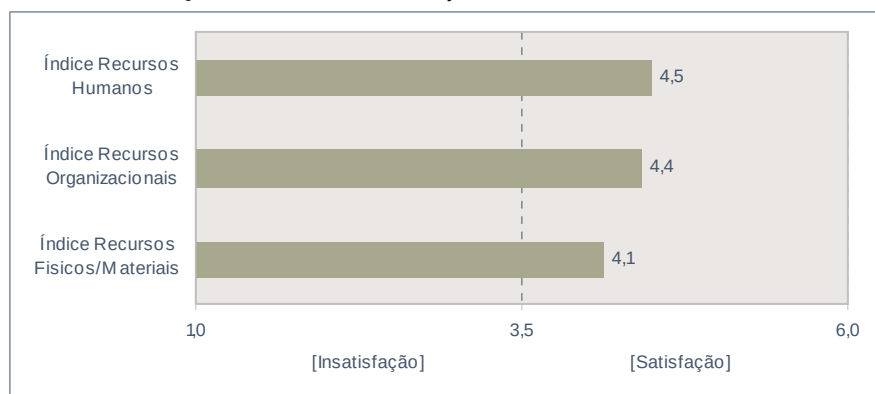
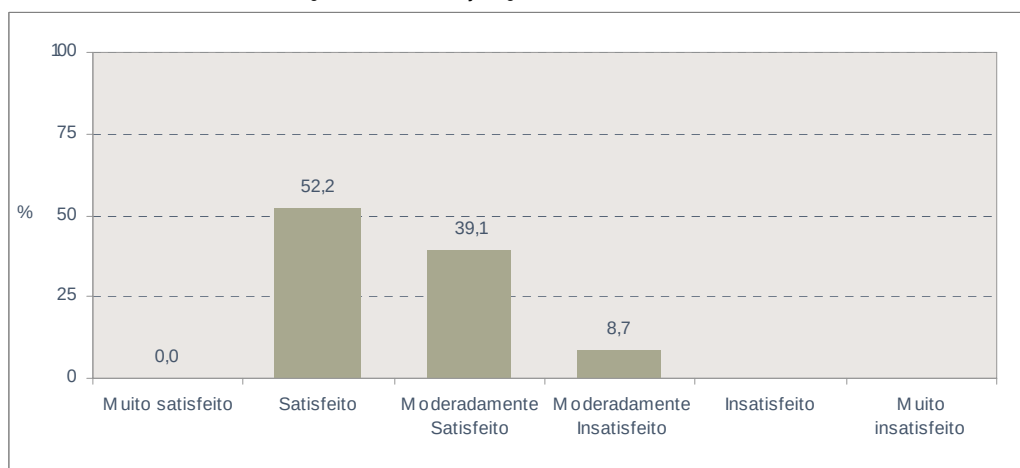


Figura 75 – Avaliação global dos alunos – CIIST



No que diz respeito à avaliação global do serviço por parte dos inquiridos, verifica-se que uma maioria significativa se encontra moderadamente satisfeita (39,1%) ou satisfeita (52,2%), existindo apenas 8,7% de alunos moderadamente insatisfeitos. Esta tendência para a satisfação é igualmente expressa nos índices dos Recursos Físicos/Materiais (4,1), Organizacionais (4,4) e Humanos (4,5). Apesar desta avaliação positiva dos alunos, o responsável aponta para a insuficiência de recursos a todos os níveis, nomeadamente ao nível da formação profissional dos funcionários que não pertencem à carreira informática.

Tabela 77 – Avaliação global do serviço pelo Responsável do CIIST

Recursos Organizacionais	Não Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados
Recursos Humanos	Não Adequados (falta de formação profissional – excepto nos informáticos)

14. GAPE – GABINETE DE APOIO AO ESTUDANTE

14.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 78 – Avaliação da Responsável do GAPE : Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1990		
Missão/Objectivos: Combater o insucesso escolar, é o órgão de ligação entre a gestão e os alunos		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005: 		Organograma após reestruturação Fev. 2005: 
Responsável	Nome	Maria José Ferrão
	Categoria Profissional	Assessora
	Antiguidade no cargo	14 anos
Número de funcionários: 3 funcionárias e 11 alunos bolsheiros de apoio à gestão (9 no IST/Alameda e 2 no IST/Taguspark)		

14.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 79 – Avaliação da Responsável do GAPE: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: Contacto inicial é feito preferencialmente com os alunos bolsheiros (guias), assuntos específicos e especiais são feitos directamente com as funcionárias
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 8:30 – 20:00 (afixado)
Horário de Atendimento: 10:00 – 12:30 / 14:00 – 17:00
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: E-mail, na página Web, através de circulares/papel, por telefone e em placares

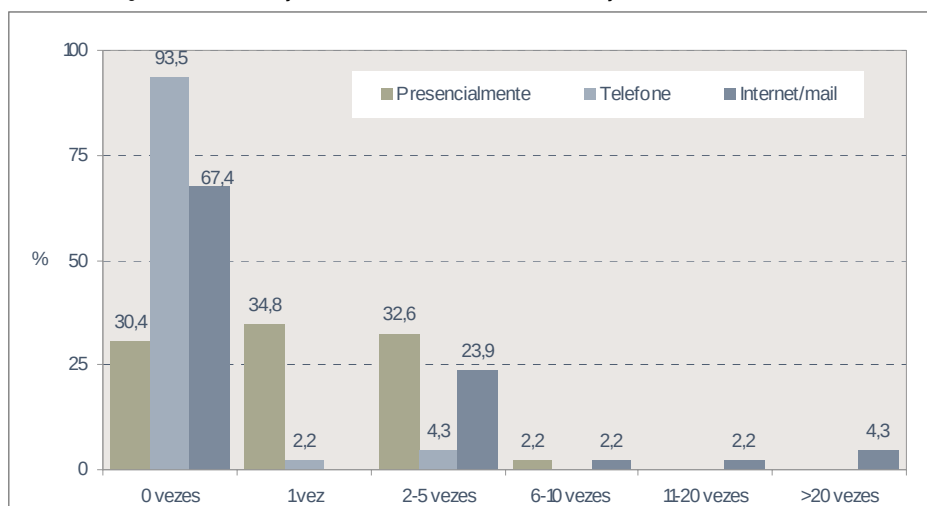
Esta estrutura de atendimento encontra-se disposta a satisfazer uma afluência de alunos variável, sendo que no início do ano lectivo e nas fases de candidatura ao Ensino Superior a afluência ao serviço é maior, independentemente do meio de contacto.

Tabela 80 – Avaliação da Responsável do GAPE: fluxo diário de alunos

<i>Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade</i>		
<i>Presencialmente</i>	<i>Correio Electrónico</i>	<i>Telefone</i>
10-20	3	10-20

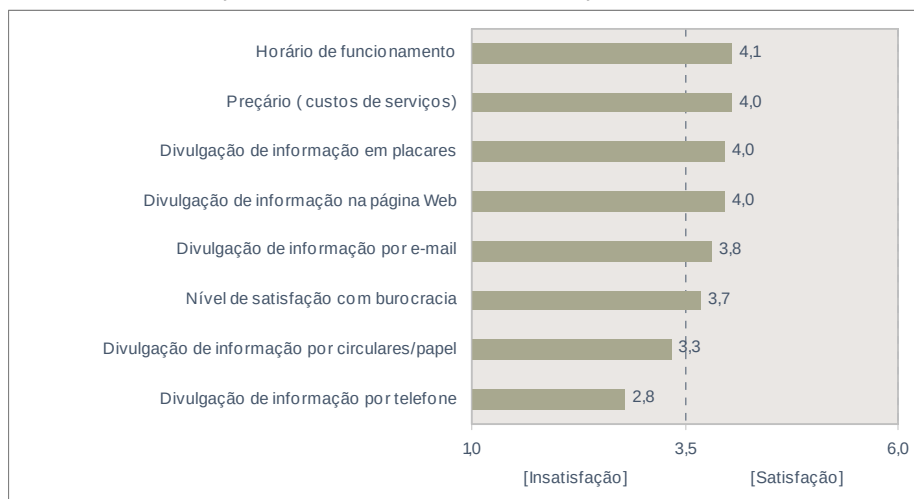
Dos dados recolhidos junto dos alunos, bem como no respectivo serviço, verifica-se que a recorrência ao GAPE se faz, principalmente, de dois modos, via Internet/e-mail e presencialmente, mas de forma pouco recorrente em ambos os casos, já que o intervalo 1 vez e 2-5 vezes são os que acumulam maiores percentagens de respostas.

Figura 76 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Relativamente à satisfação face aos recursos organizacionais deste serviço, verifica-se que os alunos estão genericamente satisfeitos, sendo que a menor satisfação prende-se com a divulgação de informação por telefone (2,9) e circulares/papel (3,3). Os maiores registos de satisfação verificam-se em relação ao horário de funcionamento (4,1), à divulgação de informação, nomeadamente por placares (4,0), e-mail (3,8), e via Web (3,9).

Figura 77 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



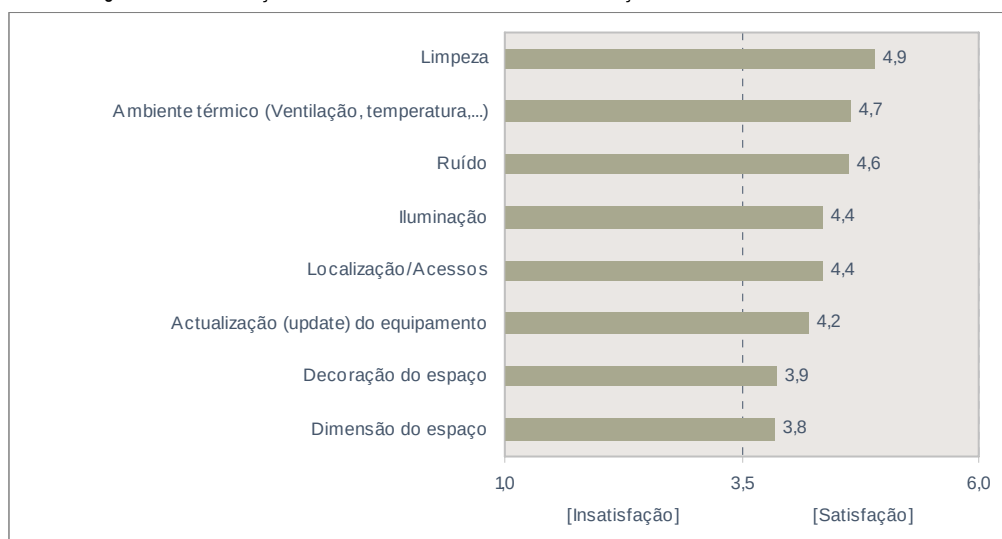
14.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 81 – Avaliação da Responsável do GAPE: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 40 m2
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequado/Adequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequado
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: mudança de instalações e aquisição de material de apoio (computadores)

A funcionalidade do espaço recebe avaliação positiva por parte dos alunos, sendo a limpeza o item que apresenta um nível de satisfação mais elevado (4,9). A dimensão (3,8) e decoração do espaço (3,9) são os itens que apresentam um grau de satisfação mais baixo apesar de globalmente bastante positivo.

Figura 78 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



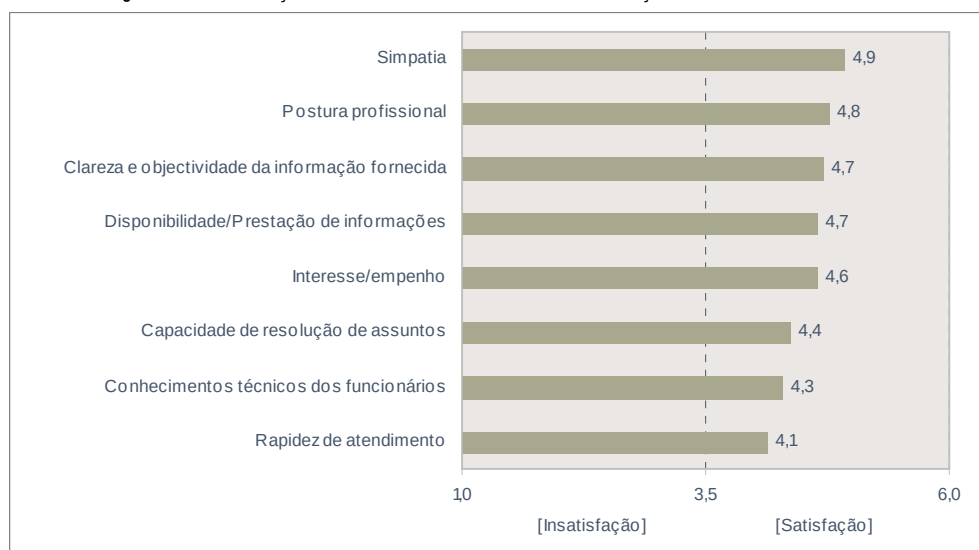
14.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 82 – Caracterização/Avaliação da Responsável do GAPE: Recursos Humanos

	Guias	Funcionários
Vínculo	Bolseiros de apoio à gestão	Pertencem todos ao quadro
Categoria Profissional	Alunos de licenciatura	Uma assessora, uma técnica de 2ª classe e uma técnica superior de 1ª classe
Habilitações	Frequência universitária	Duas com licenciatura e uma com bacharelato
Anos na Unidade	-	Entre os 11 meses e os 14 anos
Idade	-	Média – 39,3; Mínimo – 33; Máximo – 43
Sexo	-	Todas do sexo feminino
Anos na Função	-	Entre os 11 meses e os 14 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos a meio tempo	Todas a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Todos no atendimento e retaguarda	Todas no atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento a diversas actividades	Responsável pela coordenação do GAPE, uma coordenadora do projecto de Acolhimento e Acompanhamento nos novos alunos do 1.º ano e alunos estrangeiros (programa de Mentorado) e alunos com necessidades especiais e uma na coordenação do projecto Divulgação
Formação Específica	4 têm cursos de desenvolvimento de competências comunicacionais	Todas têm cursos de formação profissional, uma frequentou uma pós-graduação e outra frequenta o estágio de uma licenciatura
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	-	Sim, deixou de existir uma funcionária apenas no atendimento aos alunos

A avaliação dos estudantes do IST relativamente aos recursos humanos do GAPE é muito positiva, sendo a simpatia (4,9) e a postura profissional (4,8) os itens com maior índice de satisfação.

Figura 79 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



14.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 80 – Índices de satisfação com os recursos – GAPE

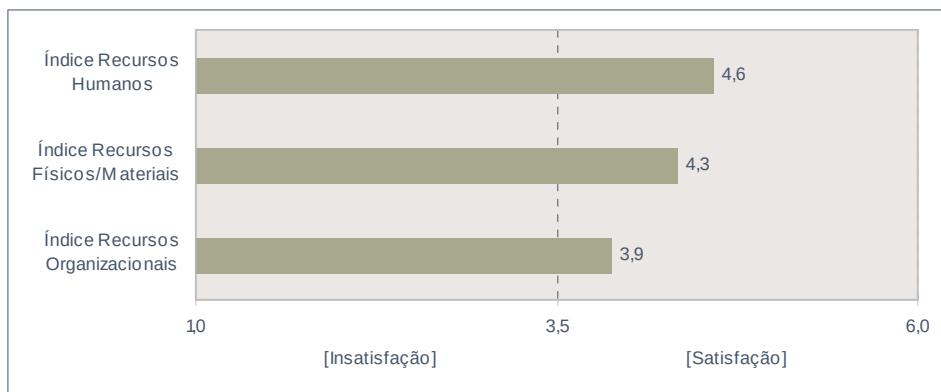
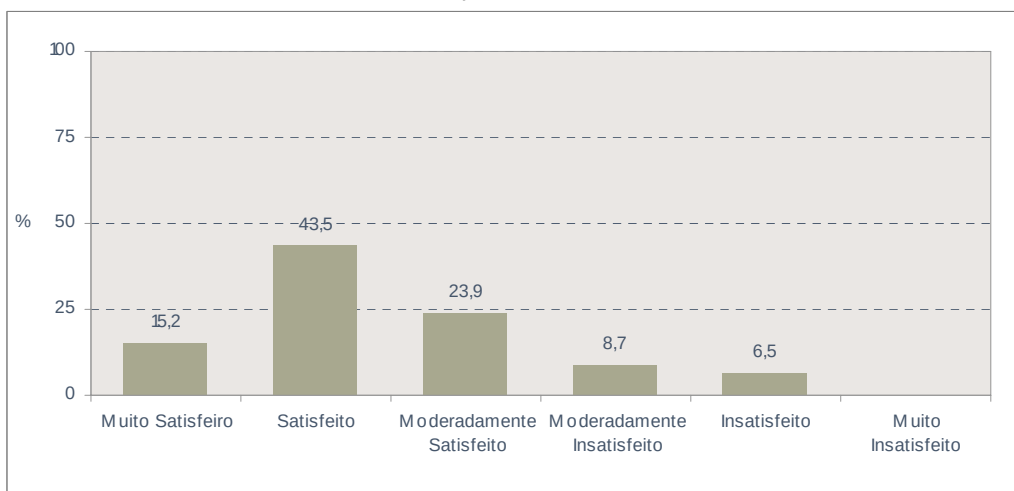


Figura 81 – Avaliação global dos alunos – GAPE



Os alunos expressaram, de um modo geral, uma opinião positiva em relação aos serviços prestados pelo GAPE. Mais de metade dos inquiridos está, pelo menos, moderadamente satisfeitos (82,6%), provável consequência dos valores registados nos índices constituídos para os Recursos Físicos/Materiais (4,3) e Recursos Humanos (4,6). No que se refere aos Recursos Organizacionais, conforme a opinião dos alunos, as formas de divulgação da informação parecem ser insuficientes, nomeadamente, na divulgação de informação por telefone.

Segundo a responsável, todos a unidade dispões dos recursos necessários, ainda que seja apontada a falta de espaço.

Tabela 83 – Avaliação global do serviço pela Responsável do GAPE

Recursos Organizacionais	Adequados (apesar da falta espaço)
Recursos Físicos/Materiais	Adequados (todavia, o espaço dedicado ao atendimento não é o mais adequado e a sala dos guias é pequena)
Recursos Humanos	Adequados

15. GIRE - GABINETE DE INFORMAÇÃO E RELAÇÕES COM O EXTERIOR

15.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 84 – Avaliação da Responsável do GIRE : Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1989		
Missão/Objectivos: Relações Internacionais (coordenação de programas de intercâmbio internacional); marketing e comunicação (publicação de anúncios, edição de publicações institucionais e outro material promocional, etc.); relações públicas (informação e divulgação, apoio protocolar, merchandising); UNIVA		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --- GIRE[GIRE - Gabinete de Informação e Relações com o Exterior] </pre> Organograma após reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --- SSR[Supervisão dos Serviços de Relações com o Exterior] SSR --- GCRP[Gabinete de Comunicação e Relações Públicas] SSR --- GRI[Gabinete de Relações Internacionais] </pre>		
Responsável	Nome	Silvia Santos
	Categoria Profissional	Assessora principal
	Antiguidade no cargo	2 anos
Número de funcionários: 9		

15.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 85 – Avaliação da Responsável do GIRE: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: O trabalho de atendimento e de retaguarda é feito em horários diferenciados
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim (Ocorreu a integração dos seguintes serviços: IAESTE, UNIVA, Marketing e Comunicação)
Horário de Funcionamento: 9:00 – 18:00
Horário de Atendimento: 10:30/12:00 – 14:00/16:00 (afixado)
Serviços pagos: Sim (artigos de merchandising)
Meios utilizados na informação aos alunos: Correio electrónico, página Web, informação e placares, telefone, circulares

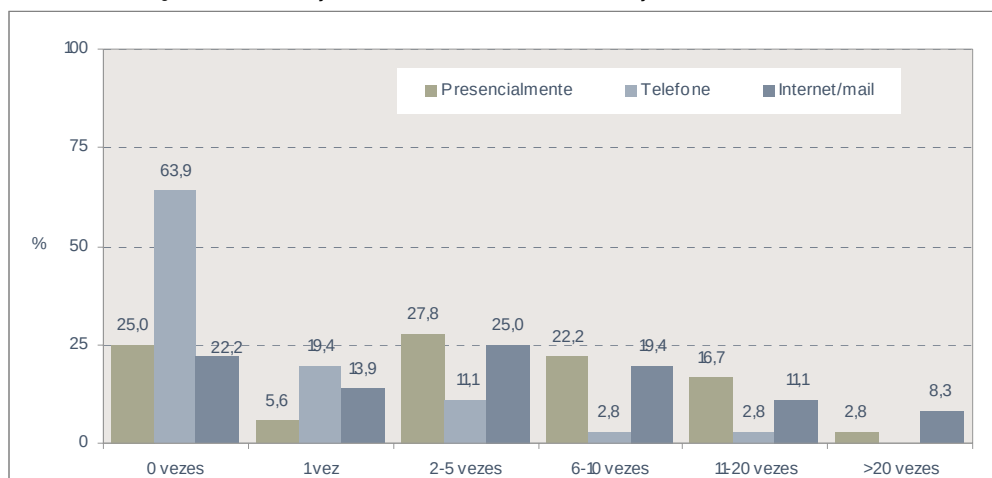
O GIRE possui um conjunto alargado de serviços prestados aos alunos. Para que seja possível a coordenação de todas as funções, foi necessário implementar um horário de atendimento ao público diferenciado do horário de funcionamento. As informações recolhidas pelo responsável permitem aferir que o serviço é predominantemente acedido por via de correio electrónico e presencialmente. No inquérito aos alunos existe uma parcela significativa de alunos que confirma a utilização em maior escala da via presencial (75%) e do correio electrónico (72,8%) como meio de acesso à unidade. De registar

ainda que parte substancial dos alunos utiliza os serviços do GIRE com alguma frequência, já que percentagens relativamente elevadas se situam nos intervalos 6-11 vezes e 10-20 vezes no ano lectivo passado.

Tabela 86 – Avaliação da Responsável do GIRE: fluxo diário de alunos

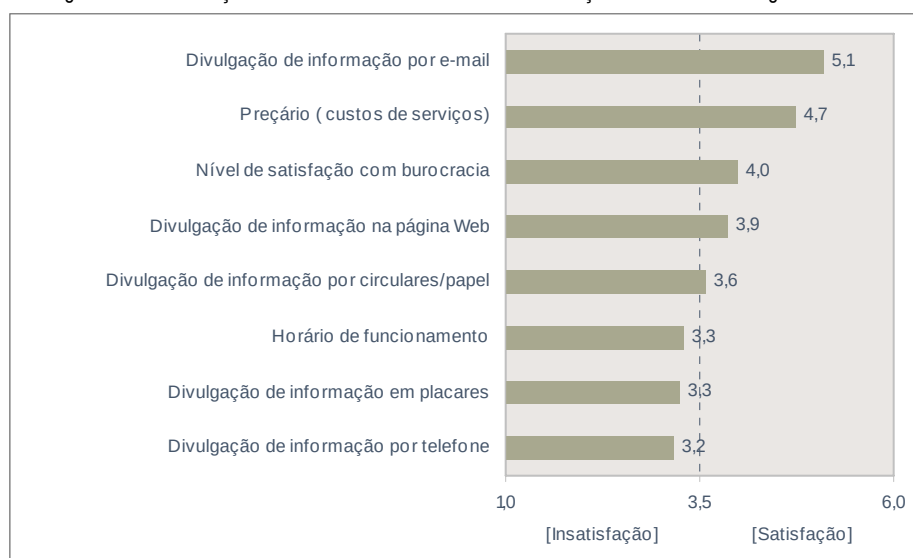
<i>Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade</i>		
<i>Presencialmente</i>	<i>Correio Electrónico</i>	<i>Telefone</i>
30	50	20

Figura 82 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Para os alunos, a maioria dos Recursos Organizacionais possuem uma imagem positiva, nomeadamente em relação às formas de divulgação de informação por e-mail (5,1) e o preçário (4,7). Por outro lado, existem três indicadores onde prevalecem opiniões abaixo da média, a saber, horário de funcionamento (3,3) e divulgação de informação via telefone e placares (respectivamente, 3,2 e 3,3).

Figura 83 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



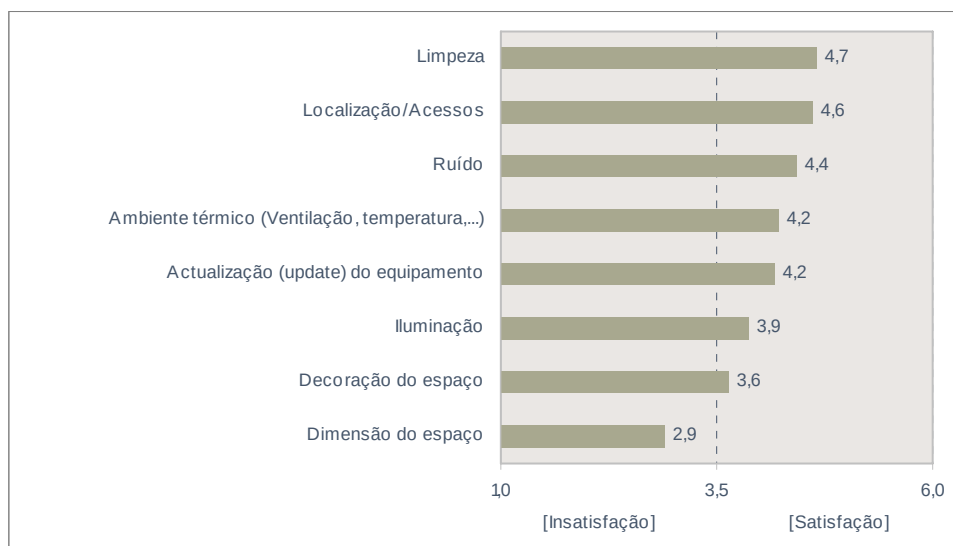
15.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 87 – Avaliação da Responsável do GIRE: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço:
Equipamentos informáticos adequados: Não
Equipamentos específicos adequados: Não (falta impressora)
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Desadequado/Desadequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequado
Iluminação adequada: Não
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Não
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: O GIRE sofreu alterações ao nível dos recursos materiais, possuindo novo equipamento informático, mas o espaço físico não sofreu alterações.

A funcionalidade do espaço recebe avaliação positiva por parte dos alunos, incidindo a sua menor satisfação em aspectos relacionados com a dimensão do espaço (2,9), único item avaliado negativamente. Em relação aos restantes indicadores, denota-se maior satisfação com a limpeza na unidade (4,7) e com a localização/acessos (4,6)

Figura 84 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



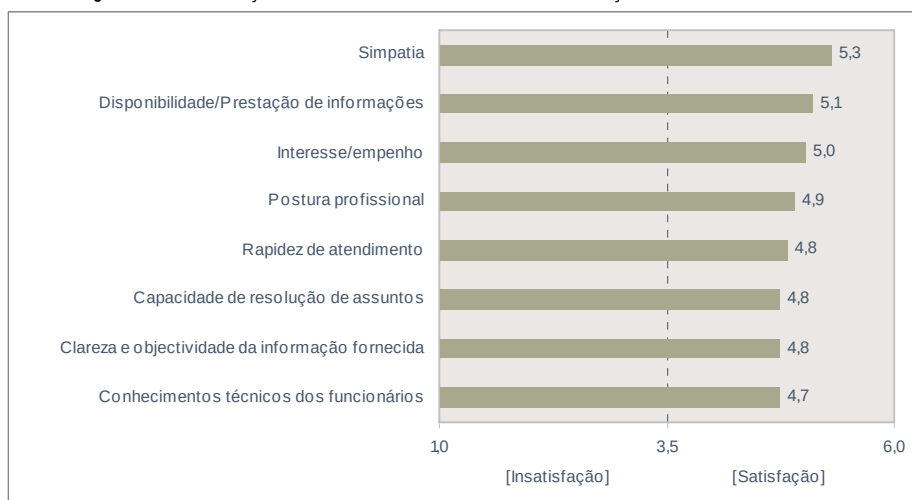
15.4. RECURSOS HUMANOS:

Tabela 88 – Caracterização/Avaliação da Responsável do GIRE: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Todos do quadro
Categoria Profissional	Assessora Principal (1); Técnico Superior de 1º Classe (2); Técnico Superior de 2º Classe (1); Técnica de 2ª Classe (2); Técnico Profissional Especialista Principal (3)
Habilitações	Maioria dos funcionários possui uma licenciatura (5)
Anos na Unidade	Entre os 6 meses e os 12 anos
Idade	Média – 43,3 anos; Mínimo – 32; Máximo – 61
Sexo	Todos do sexo feminino
Anos na Função	Entre 6 meses e 15 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Todos em atendimento/retaguarda
Função Desempenhada	Coordenadora Institucional do programa Sócrates/Erasmus; Secretária Nacional da IAESTE Portugal; Coordenadora de outros programas de intercâmbio: ATHENS, intercâmbio com o Brasil, Alban e Erasmus Mundus; Responsável pelas publicações institucionais do IST; Coordenação das relações públicas. Relações Internacionais; Relações Públicas; Marketing e Comunicação; Acompanhamento e acolhimento da colocação profissional dos alunos; Designer; funções administrativas; responsável pela página Web; apoio protocolar às cerimónias oficiais; Merchandising
Formação Específica	Curso de animador da Univa pelo IEFP (1); licenciatura ou bacharelato na área (2)
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Sim (entrada de seis pessoas)

A avaliação dos alunos aos Recursos Humanos do GIRE é globalmente bastante positiva, tendo variado entre 4,7 para os conhecimentos técnicos dos funcionários, e 5,3 para a simpatia dos mesmos.

Figura 85 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



15.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO:

Figura 86 – Índices de satisfação com os recursos - GIRE

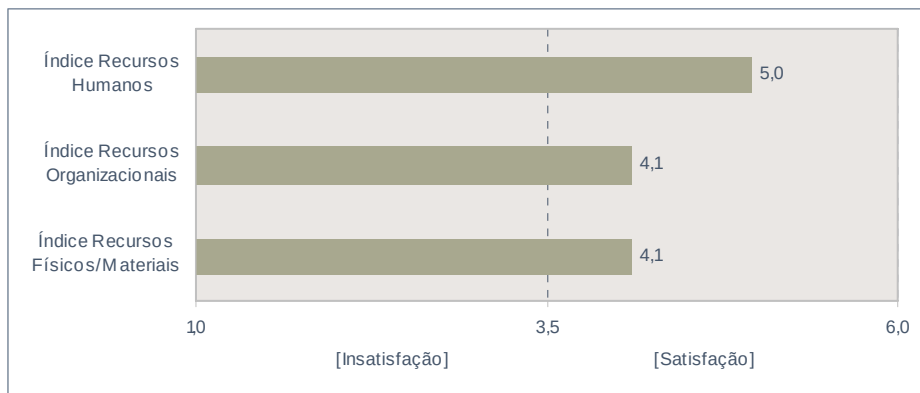
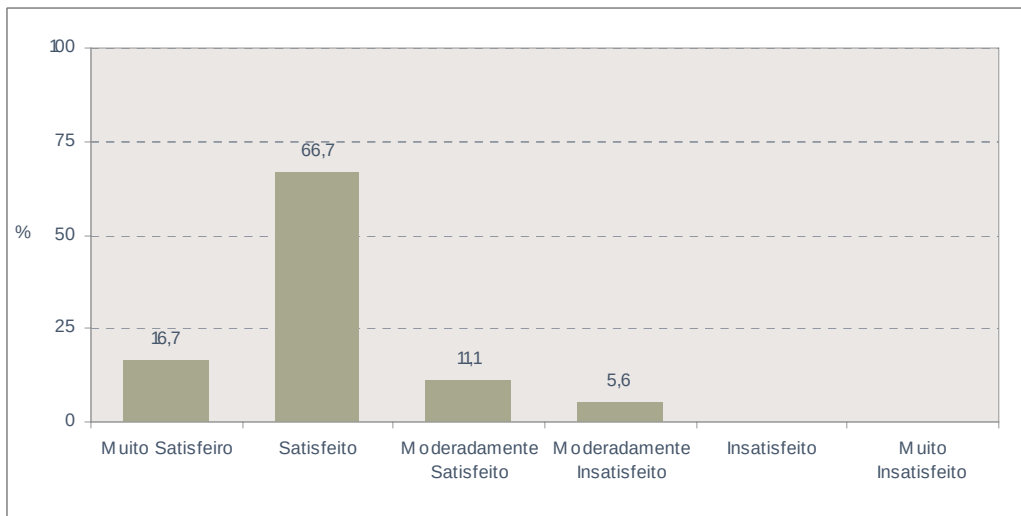


Figura 87 – Avaliação global dos alunos - GIRE



A grande maioria dos alunos (94,4%) demonstra satisfação, encontrando-se apenas 5,6% dos mesmos moderadamente insatisfeitos. Para tal, contribui a satisfação evidenciada sobre os três índices considerados, nomeadamente em relação aos Recursos Humanos (5,0), aspecto que não é partilhado pela responsável da unidade, que incide a sua insatisfação nos recursos Físicos/Materiais e Recursos Humanos disponíveis.

Tabela 89 – Avaliação global do serviço pela Responsável do GIRE

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (dimensão e estrutura do espaço inadequada)
Recursos Humanos	Não Adequados (falta de pessoal)

16. NAP – NÚCLEO DE APOIO PSICOLÓGICO

16.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 90 – Avaliação do Responsável do NAP : Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1993		
Missão/Objectivos: Disponibilizar serviços na área da psicologia, aconselhamento psicológico à população do IST, incluindo intervenções individuais, familiares, de grupo e conjugais. Promover acções preventivas na área da saúde mental.		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --> CASIST[CASIST] CASIST --> NM[Núcleo Médico] CASIST --> NAP[NAP – Núcleo de Apoio Psicológico] </pre>		Organograma após reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --> DE[Direcção Executiva] DE --> DT[Direcção Técnica] DT --> AS[Área de Apoio Social] AS --> NAS[Núcleo de Apoio Social] </pre>
Responsável	Nome	Rui Santos
	Categoria Profissional	Técnico Informático de Grau III
	Antiguidade no cargo	1 ano
Responsável Técnico	Nome	Isabel Gonçalves
	Categoria Profissional	Técnica superior de 1ª classe
	Antiguidade no cargo	12 anos
Número de funcionários: 11 funcionários		

16.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 91 – Avaliação do Responsável do NAP: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: os utentes dirigem-se ao secretariado do CASIST para marcar sessão de rasteio
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Mudança no tipo de serviço que é prestado, inserção no IST – tutorado
Horário de Funcionamento: 9:30 – 17:30
Horário de Atendimento: 9:30 – 17:30 (varia com o número de sessões marcadas)
Serviços pagos pelos alunos: Sim
Meios utilizados na informação aos alunos: E-mail, em placares e através da página Web

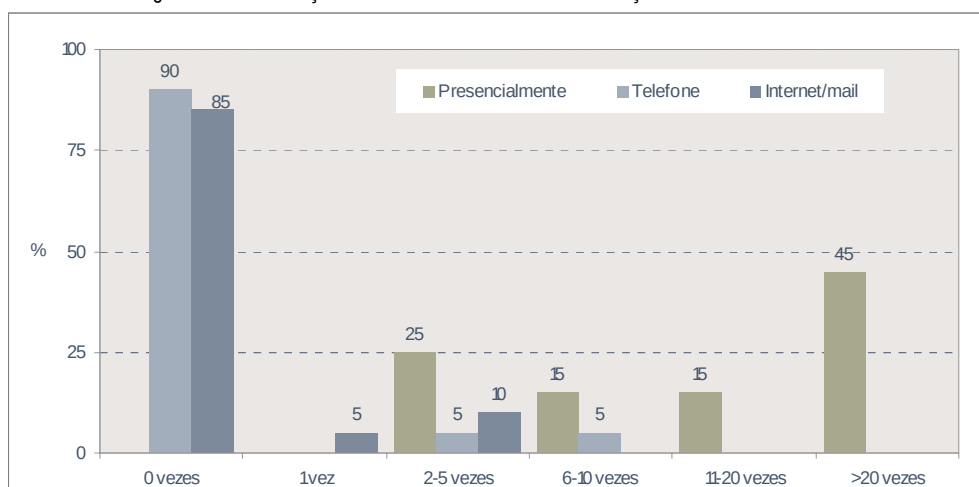
Esta estrutura de atendimento encontra-se disposta a satisfazer uma afluência de alunos variável, dependendo do dia. Sendo que o NAP funciona por marcação de sessões de acompanhamento, o número de sessões diárias não é regular.

Tabela 92 – Avaliação do Responsável do NAP: fluxo diário de alunos

<i>Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade</i>		
<i>Presencialmente</i>	<i>Correio Electrónico</i>	<i>Telefone</i>
20-25	0	*são feitas pelo secretariado

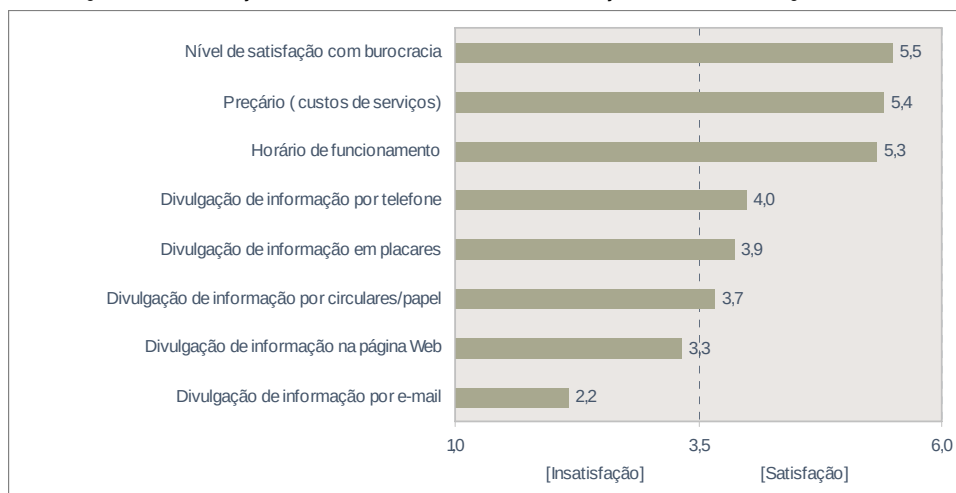
Dos dados recolhidos junto dos alunos, bem como no respectivo serviço, verifica-se que o acesso ao NAP se faz, essencialmente, de modo presencial e de forma muito recorrente (cerca de 43,3% da amostra recorreu ao serviço mais de 20 vezes no último ano lectivo).

Figura 88 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Relativamente à satisfação face aos recursos organizacionais deste serviço, verifica-se que, de um modo geral, os alunos estão satisfeitos, sendo que a menor satisfação prende-se com a divulgação de informação por e-mail (2,8). Os itens que parecem satisfazer mais os alunos são o preço dos serviços (5,4), o horário de funcionamento (5,3) e o nível de burocracia (5,5).

Figura 89 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



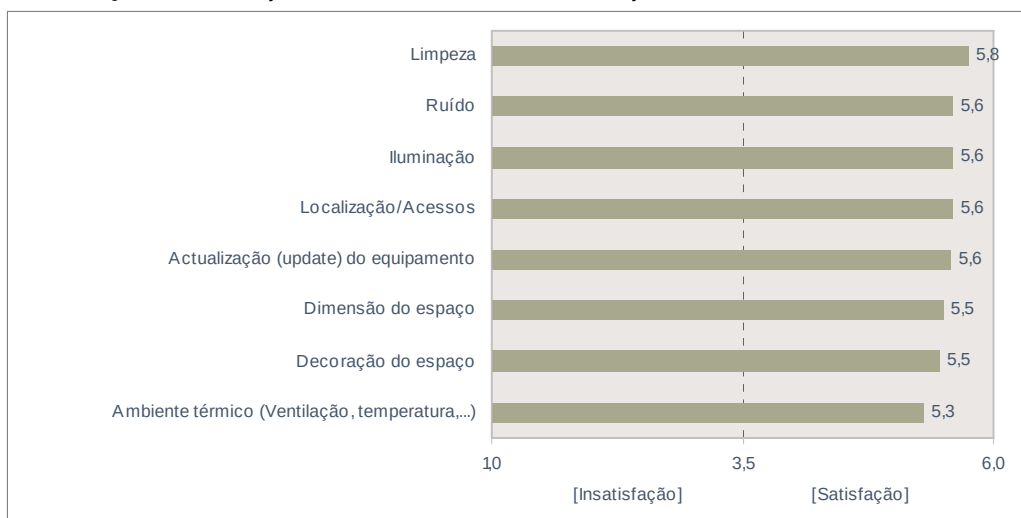
16.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 93 – Avaliação do Responsável do NAP : Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço:
Equipamentos informáticos adequados: Sim, apesar de funcionarem mal ¹¹
Equipamentos específicos adequados: Não, faz falta uma televisão, vídeo, material para filmar as sessões
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequado/Adequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequado
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
Iluminação adequada: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Houve mudança de instalações, mudanças contratuais.

A funcionalidade do espaço recebe avaliação muito positiva por parte dos alunos. Praticamente todos os itens se situam perto do ponto máximo de satisfação (6), mas a “limpeza” é o item que apresenta o grau de satisfação mais elevado (5.7).

Figura 90 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



¹¹ Receberam no início de 2005 novos equipamentos informáticos.

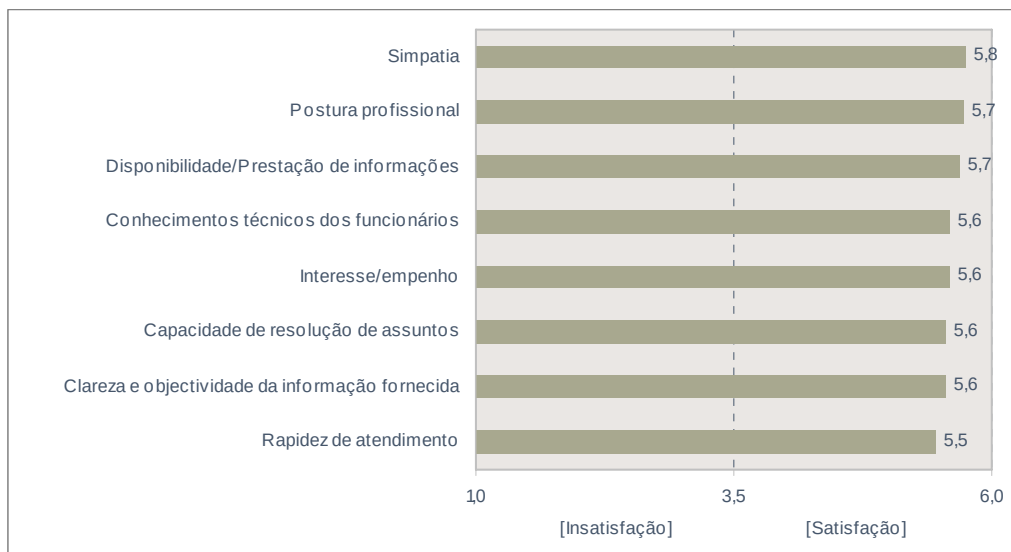
16.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 94 – Caracterização/Avaliação do Responsável do NAP: Recursos Humanos

	<i>Funcionários</i>
<i>Vínculo</i>	Seis funcionários estão em regime de avença, quatro são estagiários e um pertence ao quadro
<i>Categoria Profissional</i>	Maioritariamente técnicos superiores (7), dois estagiários técnico superior e dois em estágio curricular
<i>Habilitações</i>	Nove são licenciados em Psicologia e dois estão a frequentar o 5ºano de Psicologia
<i>Anos na Unidade</i>	Entre os 2 meses e os 11 anos
<i>Idade</i>	Média – 29,4 anos; Mínimo –22; Máximo – 42
<i>Sexo</i>	Sete funcionárias e quatro funcionários
<i>Anos na Função</i>	Entre os dois meses e os 11 anos
<i>Tempo Inteiro/ Tempo Parcial</i>	Dez estão a trabalhar a tempo parcial e um a tempo inteiro
<i>Atendimento/ retaguarda</i>	Todos trabalham na retaguarda
<i>Função Desempenhada</i>	Psicologia Clínica e psicoterapia, acompanhamento clínico
<i>Formação Específica</i>	Pós-graduação em psicoterapia (5) e em desporto (1)
<i>Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos</i>	Entraram novos funcionários

A avaliação dos estudantes do IST sobre os recursos humanos do NAP é globalmente muito positiva, sendo a postura profissional (5,7), a disponibilidade (5,7) e a simpatia (5,8) os itens mais apreciados. Praticamente, todos os itens se situam perto do ponto máximo de satisfação.

Figura 91 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



16.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 92 – Índices de satisfação com os recursos – NAP

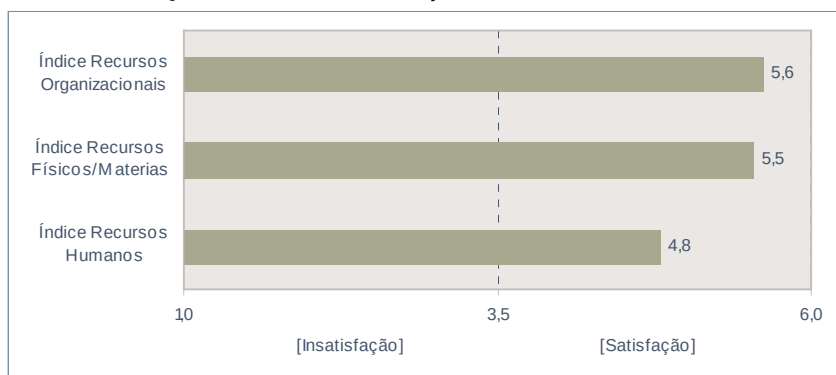
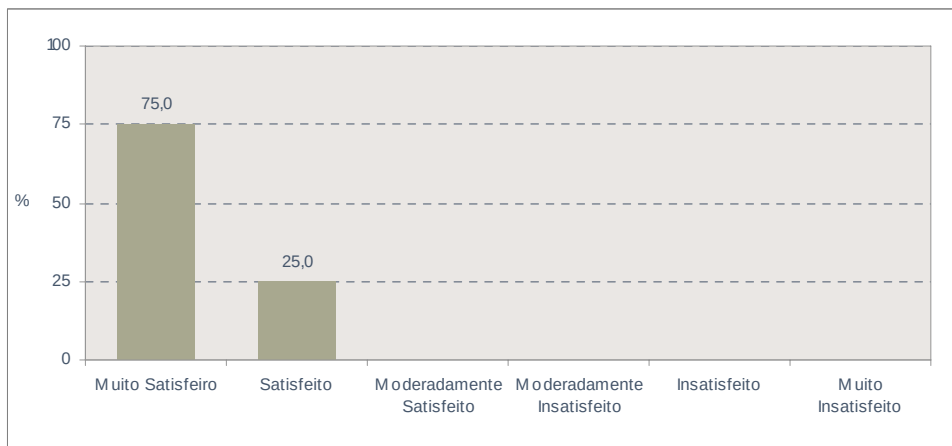


Figura 93 – Avaliação global dos alunos - NAP



Os alunos expressaram, através de questionário, uma opinião muito positiva em relação aos serviços prestados pelo NAP. A totalidade dos inquiridos encontra-se muito satisfeita ou satisfeita com os serviços prestados. Os níveis de satisfação global com o serviço relativamente ao NAP reflectem os resultados expressos pelos índices de satisfação dos Recursos Físicos (5,5), Humanos (5,6) e Organizacionais (4,8). Relativamente aos recursos organizacionais, onde os níveis de satisfação dos alunos é menor face aos restantes, os responsáveis consideram não ter ao seu dispor todos os recursos necessários, nomeadamente ao nível dos meios informáticos, verbas para actualização profissional e outras funções de suporte à actividade do Gabinete.

Tabela 95 – Avaliação global do serviço pelos Responsáveis do NAP

Recursos Organizacionais	Não Adequados (os meios informáticos funcionam mal, existem poucas verbas para actualização profissional (idas a congressos, reuniões), pouca disponibilidade para aceder a salas de reuniões do IST, a obtenção de material no economato é demorada, a reprografia é lenta a devolver trabalhos, existem também problemas na expedição - extravio de papéis)
Recursos Físicos/Materiais	Adequados
Recursos Humanos	Adequados

17. NÚCLEO DE COOPERAÇÃO

17.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 96 – Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1976		
Missão/Objectivos: Apoiar os alunos dos PALOP, bolseiros e não bolseiros, segundo o acordo entre o IST e a Faculdade de Engenharia da Universidade Agostinho Neto		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005:  Organograma após reestruturação Fev. 2005¹²: 		
Responsável	Nome	Eduardo Pereira
	Categoria Profissional	Professor Associado
	Antiguidade no cargo	1 ano
Número de funcionários: Responsável +2		

17.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 97 – Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: Mistura de tarefas atendimento/retaguarda
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Não
Horário de Funcionamento: 9:00 – 19:00 (embora com alguma flexibilidade)
Horário de Atendimento: 9:00 – 19:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: Correio electrónico, circulares e telefone

Esta Unidade, segundo os dados fornecidos, atende uma média diária que rondará os 10/20 estudantes.

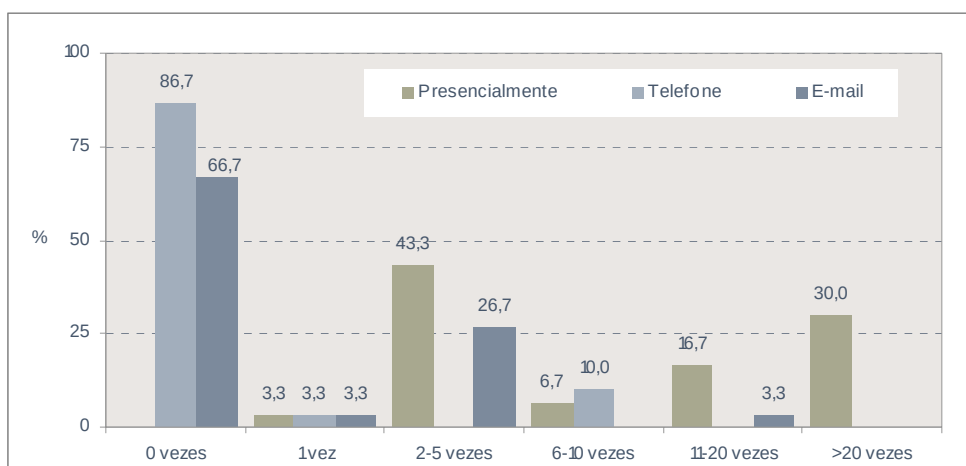
¹² O posicionamento no organograma do Núcleo de Cooperação tem carácter provisório, contudo, admite-se como solução mais provável aquela que está identificada neste quadro.

Tabela 98 – Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
10-20	0	0

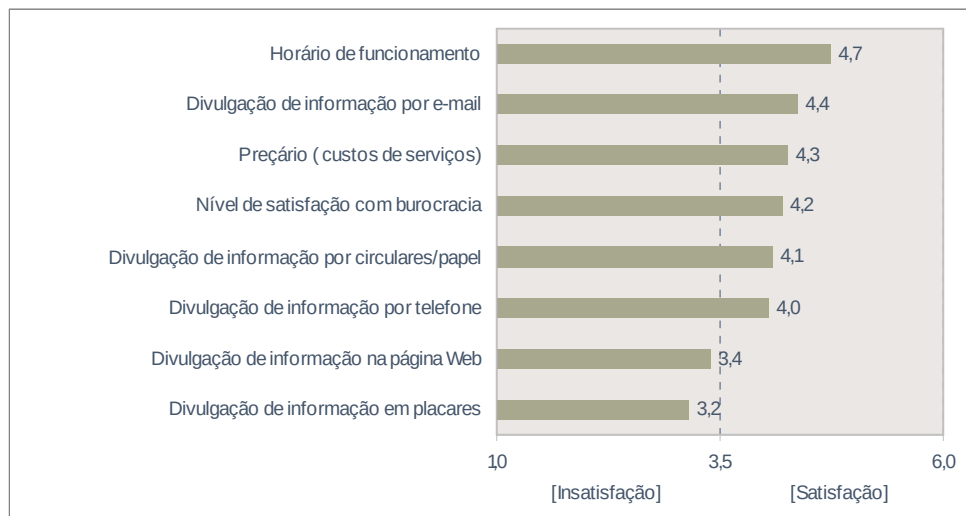
Dos questionários recolhidos junto da amostra, pode verificar-se que o acesso aos serviços do Núcleo de Cooperação, é preferencialmente efectuado por via presencial e de forma recorrente. O correio electrónico surge como a segunda via mais importante de comunicação com os alunos, dados que, de alguma forma, não encontram correspondência com os dados recolhidos junto da unidade.

Figura 94 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A avaliação dos Recursos Organizacionais é globalmente positiva, registando apenas resultados negativos na divulgação de informação através de placares (3,2) e da página web (3,4).

Figura 95 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



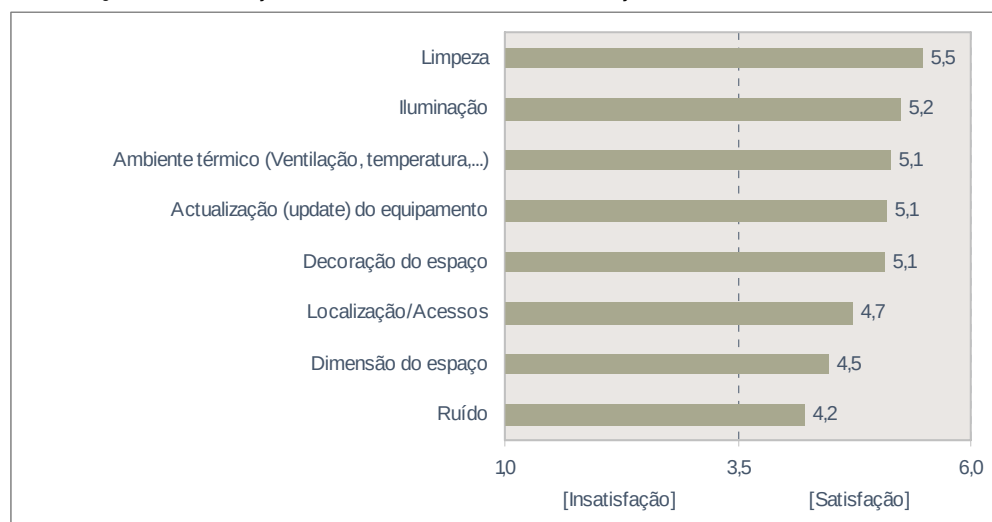
17.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS:

Tabela 99 – Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço:
Equipamentos informáticos adequados: Sim (podiam ser melhorados)
Equipamentos específicos adequados: Sim (podiam ser melhorados)
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: adequada /adequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequada
Iluminação: Adequada
Ar condicionado: Não (apenas no gabinete)
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Sim (fotocopiadora e computadores)

A opinião dos alunos inquiridos sobre os Recursos Físicos do Núcleo de Cooperação, assinala satisfação em todos os aspectos, nomeadamente em relação à limpeza do espaço (5,5).

Figura 96 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



17.4. RECURSOS HUMANOS:

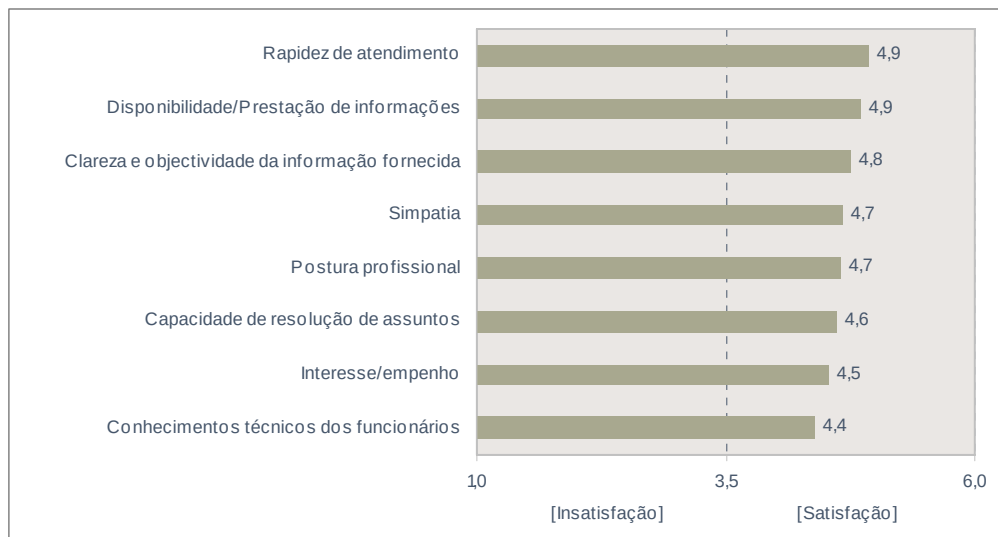
Tabela 100 – Caracterização/Avaliação do Responsável do Núcleo de Cooperação: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Uma funcionária pertence ao quadro, outra é contratada
Categoria Profissional	Assistente administrativa principal e Assistente administrativa
Habilitações	Variam entre o 12º ano e o 11º ano
Anos na Unidade	Respectivamente, 9 anos e 6 anos

Idade	Uma tem 40, a outra, 38 anos
Sexo	Ambas do sexo feminino
Anos na Função	Respectivamente, 10-12 anos e 6 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Ambas a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento
Função Desempenhada	Desempenham tarefas de atendimento e tarefas administrativas/secretariado
Formação Específica	Nenhuma das funcionárias possui
Reestruturação dos RH nos últimos 5 anos:	Não

A avaliação, por parte dos alunos do IST, relativamente aos Recursos Humanos apresenta níveis homogéneos de satisfação na totalidade dos itens, como se regista no quadro seguinte.

Figura 97 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



17.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 98 – Índices de satisfação com os recursos – Núcleo de Cooperação

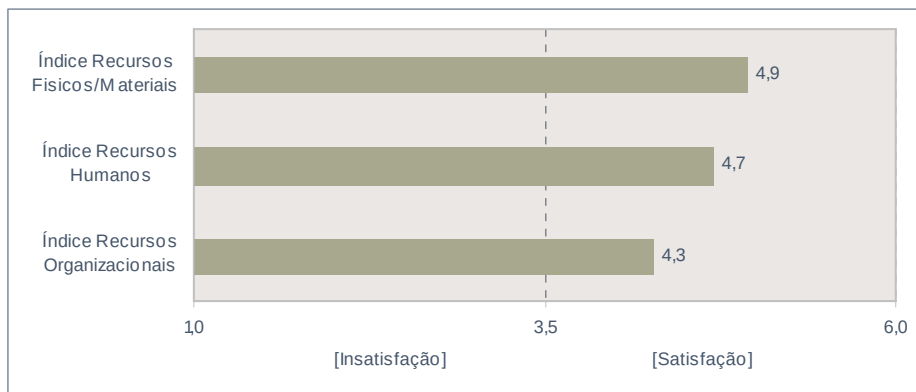
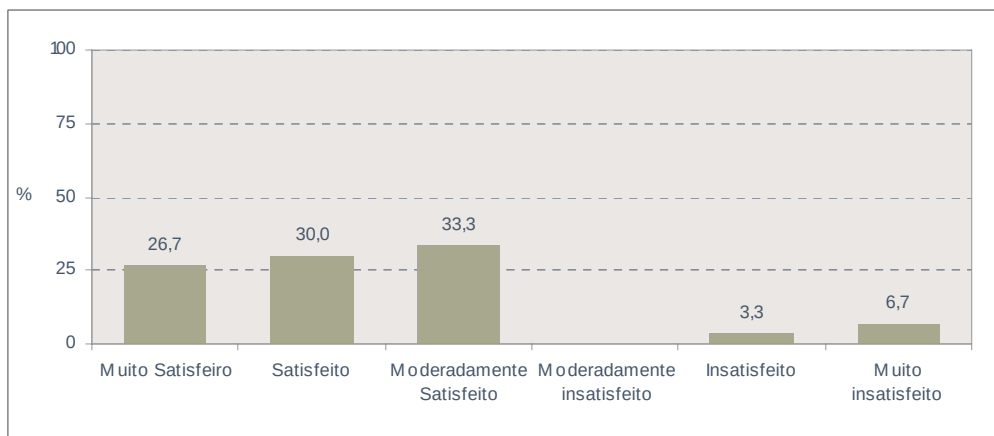


Figura 99 – Avaliação global dos alunos – Núcleo de Cooperação



A satisfação global, relativamente à Unidade em causa, aponta para elevados índices de satisfação – 90% dos inquiridos estão, pelo menos, moderadamente satisfeitos – coincidindo com a avaliação expressa a partir dos índices de Recursos Organizacionais (4,3), Humanos (4,7) e Físicos (4,9). O responsável pelo serviço (Vogal do CD), considera que a descrição organizacional do Núcleo deverá ser revista por forma a coordená-lo com a restante área de Relações Internacionais.

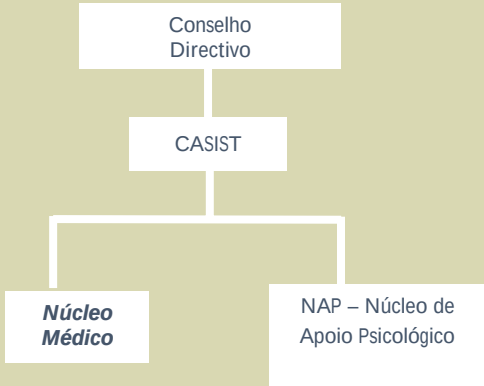
Tabela 101 – Avaliação global do serviço pelo Responsável do Núcleo de Cooperação

Recursos Organizacionais	Não Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Adequados
Recursos Humanos	Adequados

18. NÚCLEO MÉDICO

18.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 102 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1993		
Missão/Objectivos: Promover o bem-estar físico e psicológico da população do IST.		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005:		Organograma após reestruturação Fev. 2005:
		
Responsável	Nome	Rui Santos
	Categoria Profissional	Técnico Informático de Grau III
	Antiguidade no cargo	1 ano
Responsável Técnico	Nome	Filipe Roque
	Categoria Profissional	Médico de Clínica Geral
	Antiguidade no cargo	6 anos
Número de funcionários: 3		

18.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 103 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento:	O trabalho de atendimento e de retaguarda é feito durante o período de funcionamento do serviço.
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos:	Sim (Ocorreu uma mudança de instalações, em toda a estrutura organizativa e o número de serviços aumentou)
Horário de Funcionamento:	9:00 – 19:00
Horário de Atendimento:	10:00 – 17:00 (afixado)
Serviços pagos:	Sim
Meios utilizados na informação aos alunos:	Correio electrónico, página Web e informação e placares

O Núcleo Médico, devido ao tipo de serviço prestado, possui uma certa flexibilidade. A estrutura de atendimento está estabelecida consoante a afluência de alunos, existindo, para além dos três funcionários, profissionais da área da saúde, com os quais se possui contratos ou avenças, no sentido de obter do exterior pessoal especializado e colocar ao dispor dos alunos do IST um serviço de qualidade.

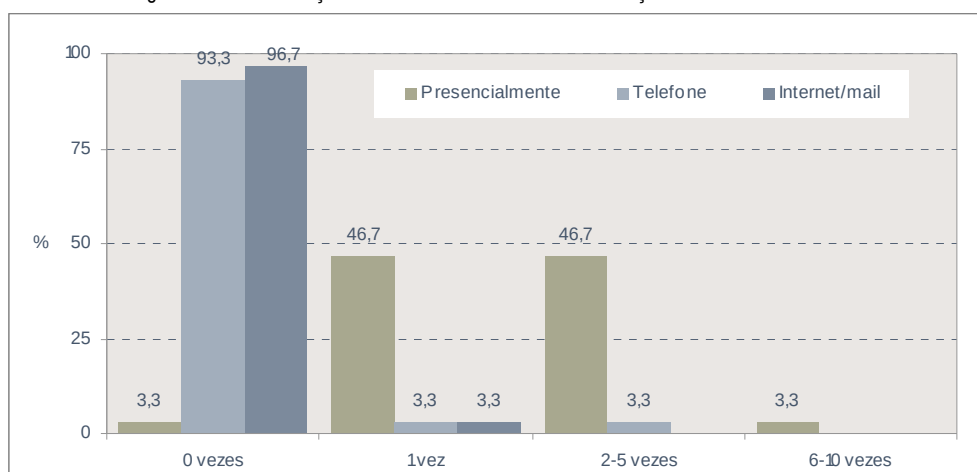
Tabela 104 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: fluxo diário de alunos

<i>Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade</i>		
<i>Presencialmente</i>	<i>Correio Electrónico</i>	<i>Telefone</i>
20	-	30

As informações recolhidas junto do responsável revelam-nos que a maior utilização dos serviços é através do telefone, embora a recolha efectuada aos alunos aponte para uma utilização pouco predominante deste sistema. Tal facto pode dever-se à especificidade do serviço, já que o aluno tende a avaliar mais a qualidade do atendimento que as características do atendimento.

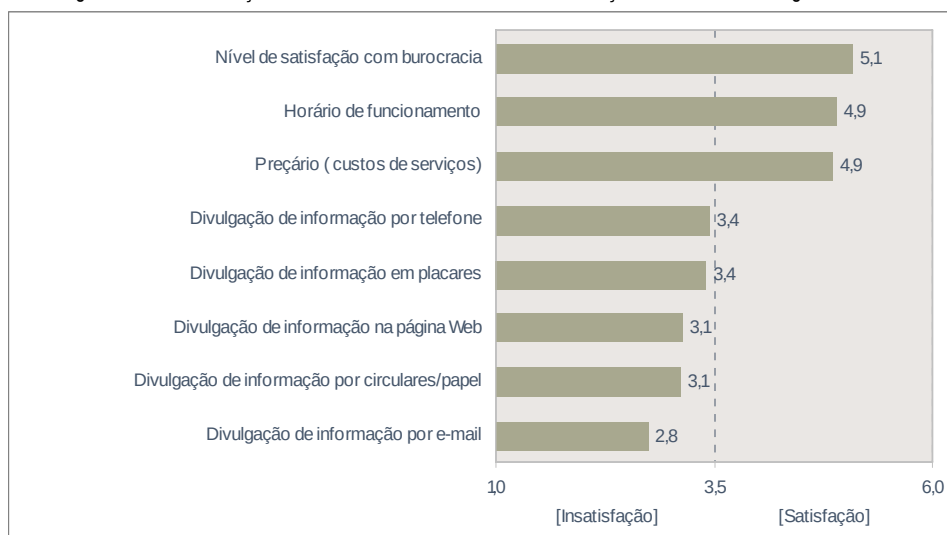
Na análise do gráfico I podemos verificar que utilização do telefone representa apenas (6,6 %) contrastando com a utilização dos serviços por via presencial que representa 96,7%.

Figura 100 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A análise dos alunos perante os recursos organizacionais divide-se (cf. Figura 202); se existem apreciações negativas para com todas as formas de divulgação de informação, entre as quais se destaca o valor obtido na divulgação por e-mail (2,8), existem também valores que expressam satisfação, nomeadamente, relativamente à burocracia (5,1).

Figura 101 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



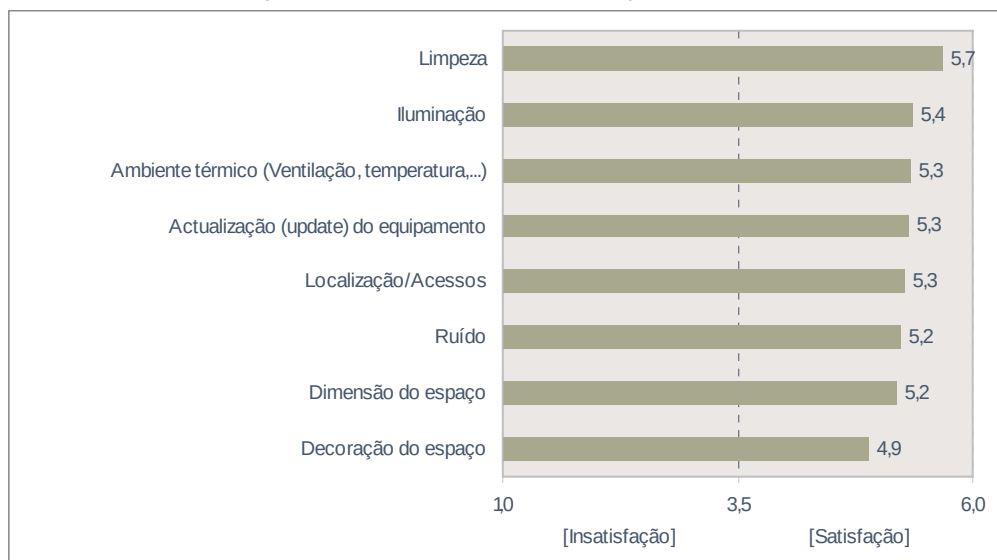
18.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 105 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço:
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequado/Adequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Desadequada
Iluminação adequada: Sim
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: O Núcleo Médico foi alvo de profundas reestruturações no espaço físico, dado que o este serviço possui novas instalações, com espaço necessário e equipamentos adequados para se desenvolver um serviço de qualidade.

A funcionalidade do espaço recebe, genericamente, avaliação bastante positiva por parte dos alunos, incidindo a sua menor satisfação em aspectos relacionados com o ruído, dimensão e decoração do espaço, embora ainda assim, de forma muito satisfatória.

Figura 102 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



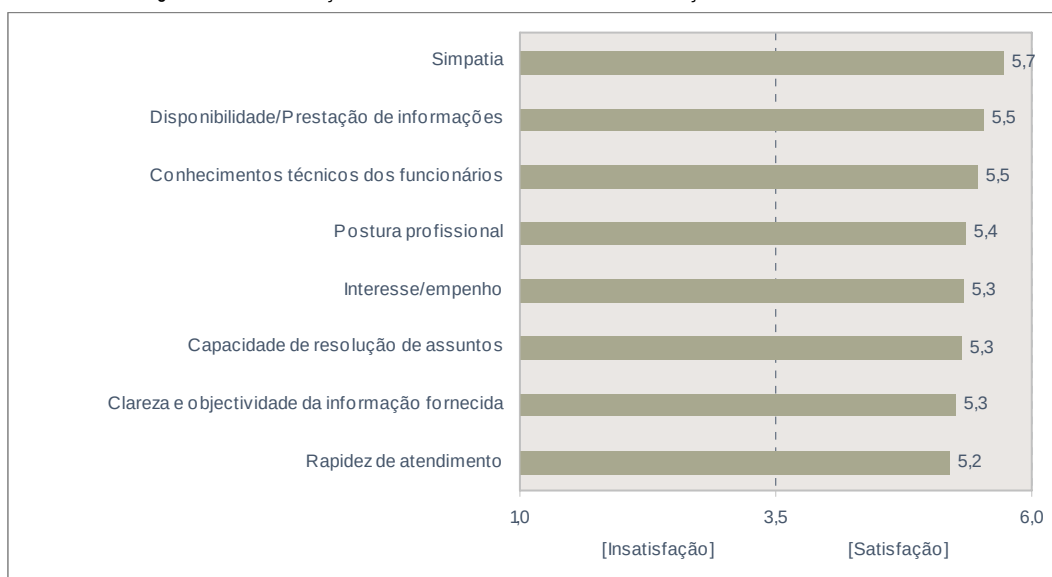
18.4. RECURSOS HUMANOS:

Tabela 106 – Avaliação do Responsável do Núcleo Médico: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Quadro (2); Contrato externo (1)
Categoria Profissional	Técnico Informático de grau III (1); Assistente Administrativo (1); Assistente Administrativa Principal (1)
Habilitações	Entre o 9º ano e o segundo ano do curso complementar
Anos na Unidade	Entre os 1 ano e os 20 anos
Idade	Média – 31 anos; Mínimo – 20; Máximo – 48
Sexo	Feminino (2); Masculino (1)
Anos na Função	Entre 1 mês e 1 ano
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Um na retaguarda (coordenador); Atendimento e retaguarda (2)
Função Desempenhada	Assistente Administrativa Principal; atendimento e secretariado
Formação Específica	Curso de informática na óptica do utilizador (1)
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Sim (O serviço passou a trabalhar com uma empresa que presta serviços na área da medicina dentária e a ter outros serviços recorrendo à subcontratação desses serviços através do exterior)

A avaliação dos alunos, relativamente aos Recursos Humanos do Núcleo Médico, demonstra que o nível de satisfação é muito elevado, nomeadamente em relação à simpatia (5,7), disponibilidade/prestação de informações (5,5) e conhecimentos técnicos dos funcionários (5,5).

Figura 103 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



18.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 104 – Índices de satisfação com os recursos – Núcleo Médico

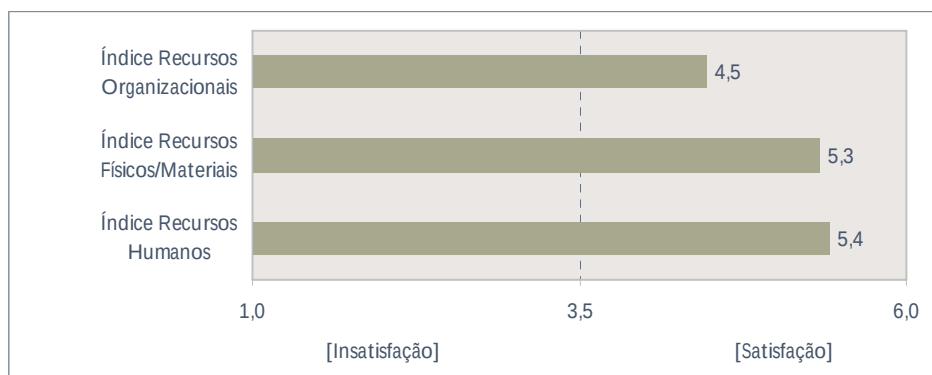
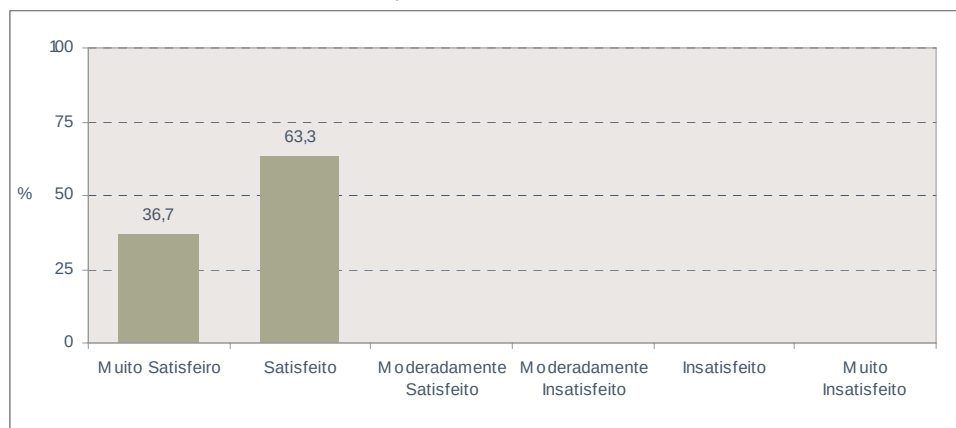


Figura 105 – Avaliação global dos alunos – Núcleo Médico





A avaliação global dos alunos relativamente ao Núcleo Médico revela satisfação (63,3%) ou muita satisfação (36,7%). Esta atitude perante a qualidade global do serviço decorre da satisfação face aos vários tipos de recursos analisados - Recursos Humanos (5,4), Recursos Físicos (5,3), Recursos Materiais (4,3). No quadro seguinte, o responsável da unidade reconhece que os recursos são os adequados para a prestação de um bom serviço.

Tabela 107 – Avaliação global do serviço pelo Responsável do Núcleo Médico

<i>Recursos Organizacionais</i>	Adequados
<i>Recursos Físicos/Materiais</i>	Adequados
<i>Recursos Humanos</i>	Adequados

19 . RECEPÇÃO

19.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 108 – Avaliação do Responsável da Recepção: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1989/90		
Missão/Objectivos: fornecer atendimento telefónico e pessoal, disponibilizar informações, apoio a algumas salas de aula e a actividades de gestão do edifício.		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005:		Organograma após reestruturação Fev. 2005:
Responsável	Nome	Victor Coias
	Categoria Profissional	Técnico de primeira classe
	Antiguidade no cargo	4 anos
Número de funcionários: Três + Segurança		

19.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

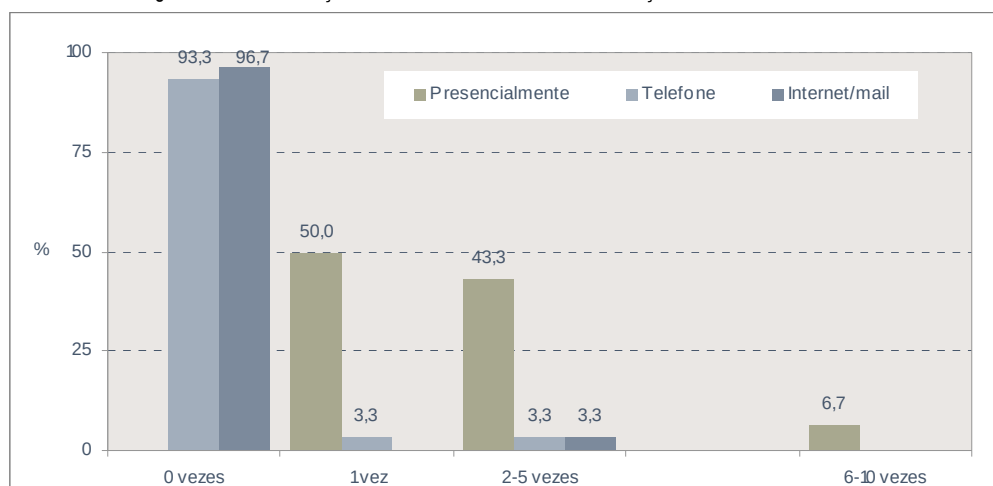
Tabela 109 – Avaliação do Responsável da Recepção: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: diversidade de tarefas – atendimento/trabalho de retaguarda
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim, incorporação do serviço de atendimento telefónico, originando o acréscimo de uma funcionária telefonista
Horário de Funcionamento: 24 horas por dia
Horário de Atendimento: 9:00 – 22:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: Correio electrónico, telefone

O modelo de funcionamento da recepção permite o atendimento a um número de utilizadores bastante variável, consoante a época lectiva. Devido a este factor, acrescido do não registo dos serviços prestados, não foi possível efectuar a contabilidade da média diária dos alunos que acedem à recepção.

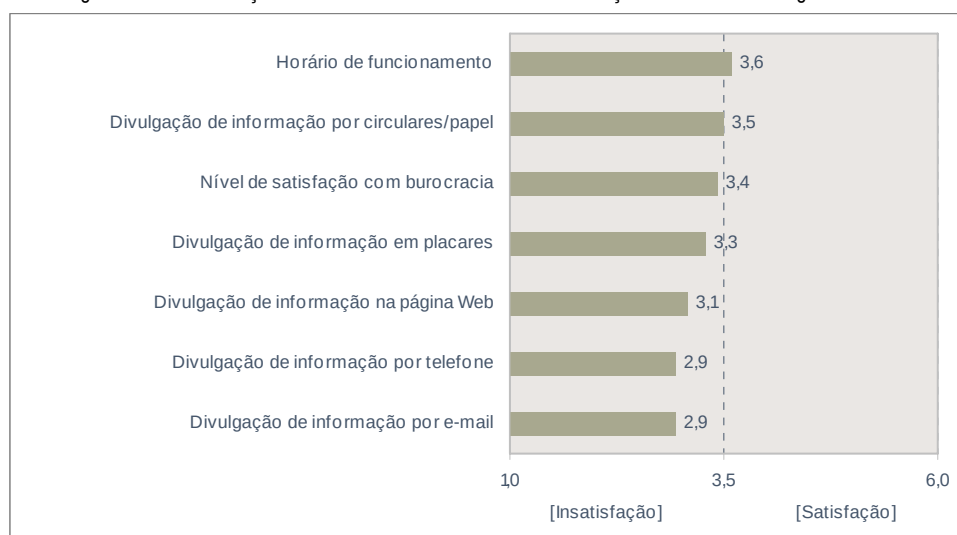
Porém, foi possível verificar que os alunos inquiridos tendem a aceder aos serviços da recepção por via presencial, de forma pouco recorrente, já que 50% dos alunos afirma não ter acedido aos serviços da recepção mais do que uma vez e 43,3% entre 2-5 vezes.

Figura 106 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



No que concerne aos recursos materiais, esta unidade não parece corresponder às exigências dos estudantes, quer no aspecto burocrático (3,4), quer em aspectos relacionados com a divulgação de informação via correio electrónico (2,9), via telefone (2,9), via página web (3,1) ou via placares (3,3). Por outro lado, a informação por circulares surge como moderadamente satisfatória (3,5), avaliação igualmente semelhante à identificada em relação ao horário de funcionamento (3,6).

Figura 107 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



19.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

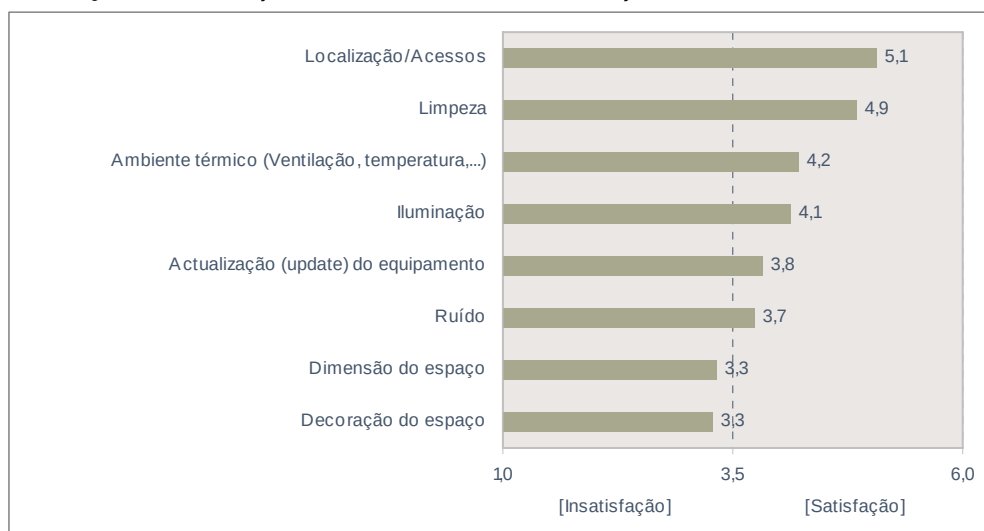
Tabela 110 – Avaliação do Responsável da Recepção: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 25 m2 (aproximadamente)
Equipamentos informáticos adequados: Não
Equipamentos específicos adequados: Sim

Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda:	Adequado/Adequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos:	Adequado
Iluminação:	Adequada
Ar condicionado:	Não
Limpeza diária:	Sim
A unidade é um local ruidoso:	Não
O local é agradável/confortável:	Não
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos:	Remodelação do espaço, novos equipamentos informáticos.

A avaliação do espaço é, na sua globalidade, positiva, existindo contudo factores que não receberam opiniões completamente satisfatórias, tais como a decoração (3,3) e dimensão do espaço (3,3).

Figura 108 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



19.4. RECURSOS HUMANOS

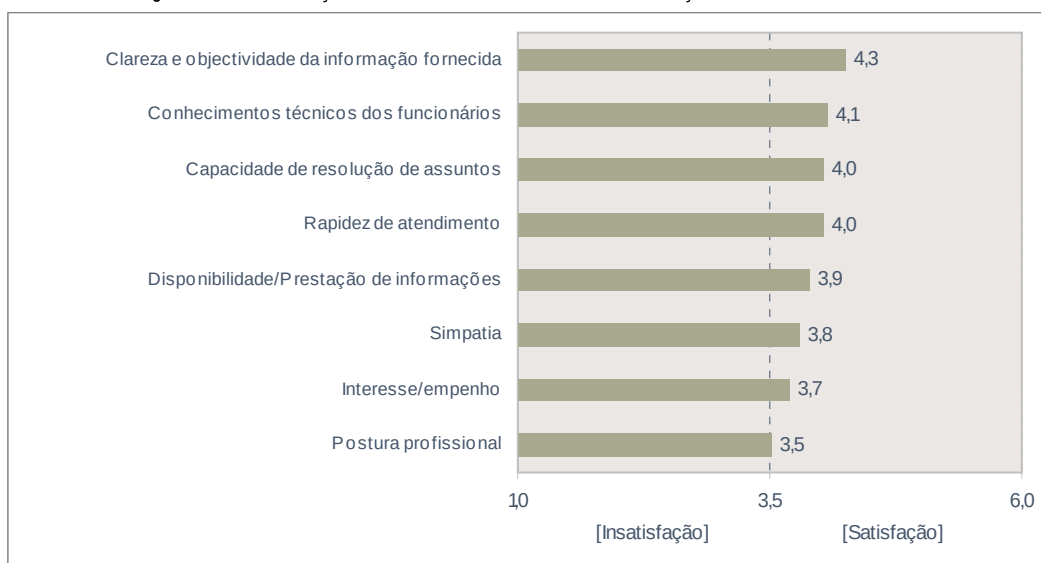
Tabela 111 – Caracterização/Avaliação do Responsável da Recepção: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Funcionários predominantemente do quadro, com excepção do segurança, contratado a uma empresa do ramo, que assegura o funcionamento da recepção no período nocturno
Categoria Profissional	Dois auxiliares técnicos e uma telefonista
Habilitações	No geral, inferior à escolaridade obrigatória
Anos na Unidade	Entre os 2 e os 7 anos
Idade	Entre os 35 e os 50(aprox.)
Sexo	Todas do sexo feminino
Anos na Função	Entre os 2 e os 4 anos

Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todas trabalham a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Desempenham tarefas relativas ao atendimento
Função Desempenhada	Atendimento ao público/ apoio à utilização dos meios audio-visuais nas salas de aula
Formação Específica	Nenhuma, excepto uma que tem formação em atendimento telefónico
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Acréscimo de um funcionário, decorrente da integração na Unidade do serviço de atendimento telefónico

Os alunos expressaram, nos questionários, satisfação relativamente a todos os itens que incidem sobre os recursos humanos da recepção, em especial em questões directamente associadas à capacidade funcional do serviço, tais como a clareza e objectividade da informação fornecida (4,3), conhecimentos técnicos dos funcionários (4,1), capacidade de resolução de assuntos (4,0) e rapidez de atendimento (4,0).

Figura 109 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



19.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 110 – Índices de satisfação com os recursos – Recepção

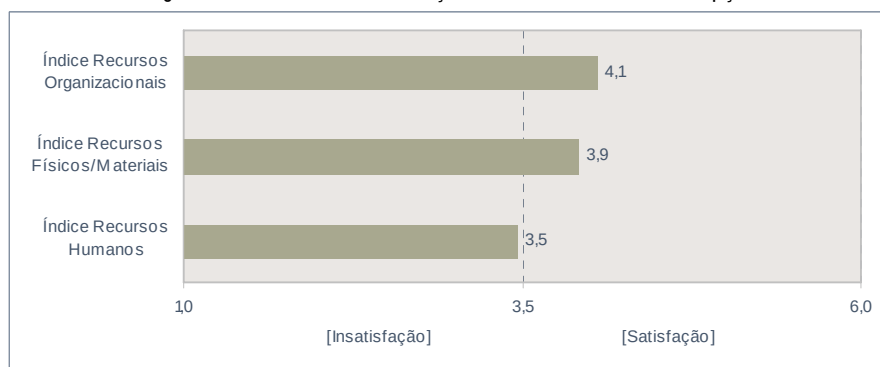
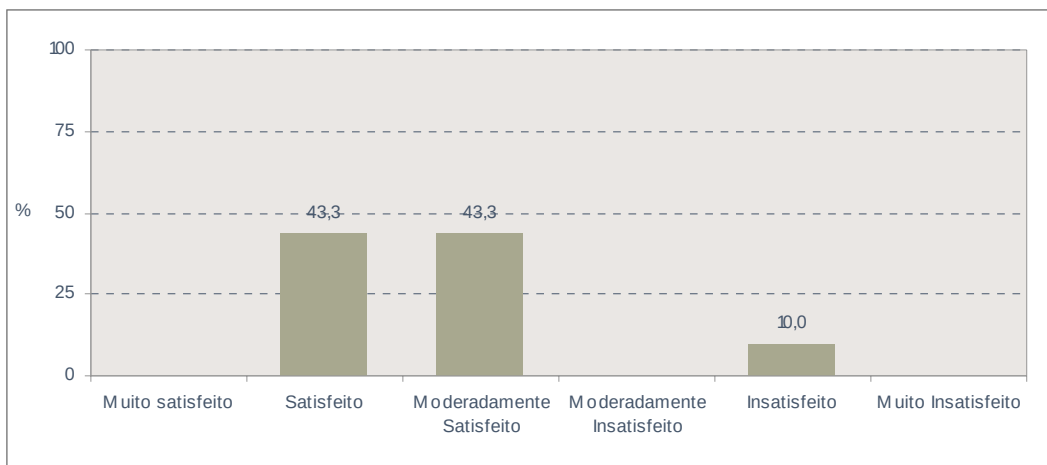


Figura 111 – Avaliação global dos alunos – Recepção



No que se refere à avaliação global do serviço, uma maioria significativa dos estudantes expressou satisfação (43,3%) ou satisfação moderada (43,3), encontrando-se apenas 10% dos inquiridos insatisfeitos com os recursos disponibilizados pela recepção. Os níveis de satisfação global, relativamente à recepção, parecem pois reflectir os resultados expressos pelos índices de satisfação dos recursos físicos/materiais (4,1), humanos (3,9) e organizacionais (3,5), embora estes últimos estejam no limiar da satisfação. Porém, segundo a análise do responsável da recepção, os recursos humanos poderiam ser melhorados no plano formativo.

Tabela 112 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da Recepção

Recursos Organizacionais	Adequados
Recursos Físicos/Materiais	Adequados
Recursos Humanos	Não Adequados (podiam ser melhorados , ao nível da formação)

20. REPROGRAFIA

20.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 113 – Avaliação do Responsável da Reprografia: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 1978		
Missão/Objectivos: Fornecer aos alunos, docentes e investigadores do I.S.T. serviços de reprografia – impressões e fotocópias		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005:		Organograma após reestruturação Fev. 2005:
<pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --- Rep[Reprografia] </pre>		<pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --- DE[Direcção Executiva] DE --- DT[Direcção Técnica] DT --- AAG[Área de Apoio Geral] AAG --- NR[Núcleo de Reprografia] </pre>
Responsável	Nome	António Pinto
	Categoria Profissional	Técnico Superior I
	Antiguidade no cargo	1 ano
Responsável Técnico	Nome	José Nobre
	Categoria Profissional	Técnico profissional especialista principal
	Antiguidade no cargo	24 anos
Número de funcionários: quatro		

20.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 114 – Avaliação do Responsável da Reprografia: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: mistura de tarefas – atendimento/trabalho de retaguarda
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim (relacionada com alterações no espaço físico – troca entre as salas de atendimento e trabalho de retaguarda; instalação de novo equipamento informático; nova aplicação para gestão e stocks; implementação de novos procedimentos de pagamento – multibanco, PMB e Tesouraria; organização de modelos administrativos; requisição de serviços através de CD's e/ou diskettes)
Horário de Funcionamento: 8:00 – 17:00
Horário de Atendimento: 9:30 - 11:30 / 14:00 – 17:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Sim
Meios utilizados na informação aos alunos: Circulares, informação em placares

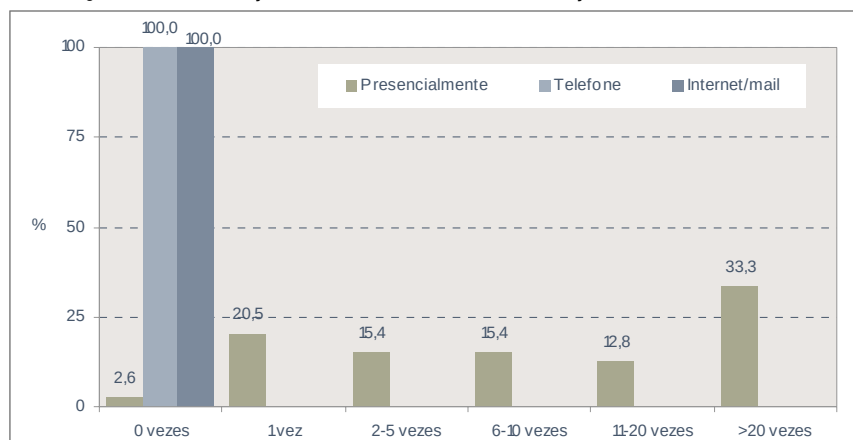
A reprografia, atendendo à especificidade dos serviços prestados, lida com uma afluência de alunos variável, consoante a época lectiva, sendo mais solicitados os seus serviços perto dos períodos de avaliação e inícios de anos lectivos ou semestre.

Tabela 115 – Avaliação do Responsável da Reprografia: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade		
Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
100	-	5

A observação dos dados recolhidos junto do responsável da Unidade, bem como a informação recolhida através dos questionários aos alunos, permite verificar que as solicitações aos serviços da reprografia são exclusivamente efectuados pela via presencial. Observa-se, simultaneamente, que a respectiva solicitação tende a ser recorrente, na medida em que mais de 50% dos alunos acorreram à unidade em questão mais de seis vezes, sendo que parte significativa destes, acederam à Unidade mais de 20 vezes (33,3%).

Figura 112 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Relativamente à unidade em questão, esta não consegue recolher opiniões positivas, no que diz respeito ao conjunto dos itens relacionados com a comunicação reprografia/aluno - divulgação de informação por telefone (1,5), página web (1,8), correio electrónico (1,9), circulares(2,1) e placares (2,2) - , às quais se junta a insatisfação para com o horário de funcionamento (2,8) e o processo burocrático associado à utilização do serviço (3,3). O único ponto que recolhe opinião favorável é o respeitante aos preços requeridos pelos serviços (3,6), que parecem ser aceitáveis.

Figura 113 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



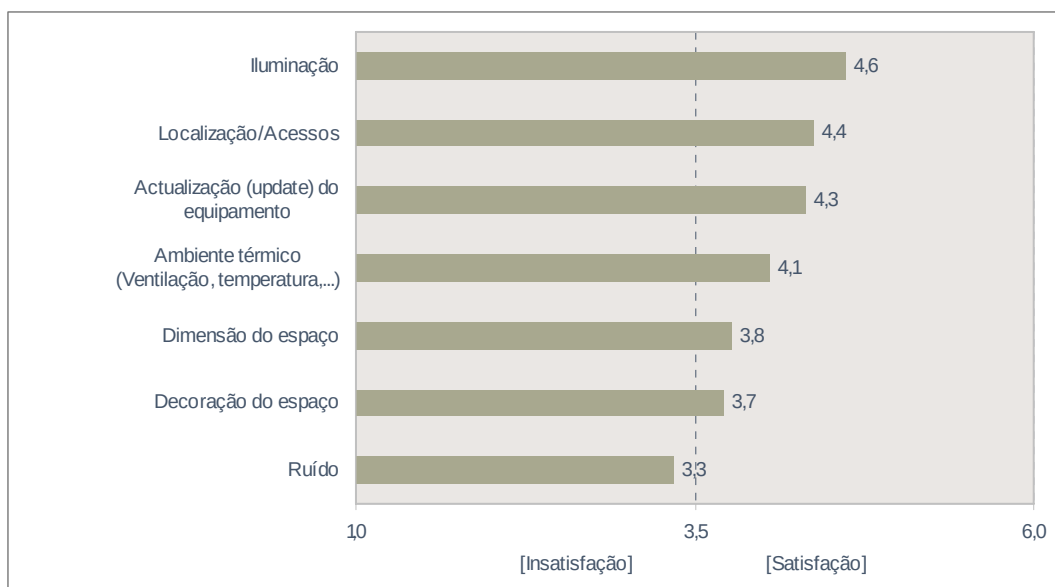
20.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 116 – Avaliação do Responsável da Reprografia: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: não referido
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequado/Adequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequado
Iluminação: Adequada
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Sim
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: a reprografia procedeu a alterações no seu espaço físico, nomeadamente, a troca entre as salas de atendimento e trabalho de retaguarda, alterações acompanhadas pela actualização dos recursos materiais feita através da aquisição de novos equipamentos

A funcionalidade do espaço recebe, genericamente, avaliação positiva por parte dos alunos, nomeadamente em relação à iluminação do espaço (4,6), à localização/acessos (4,4) e à actualização do equipamento (4,3). Os alunos fazem incidir a sua menor satisfação em aspectos relacionados com o ruído existente na unidade (3,3), aspecto que no entanto pode ser menorizado pela especificidade do serviço executado.

Figura 114 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



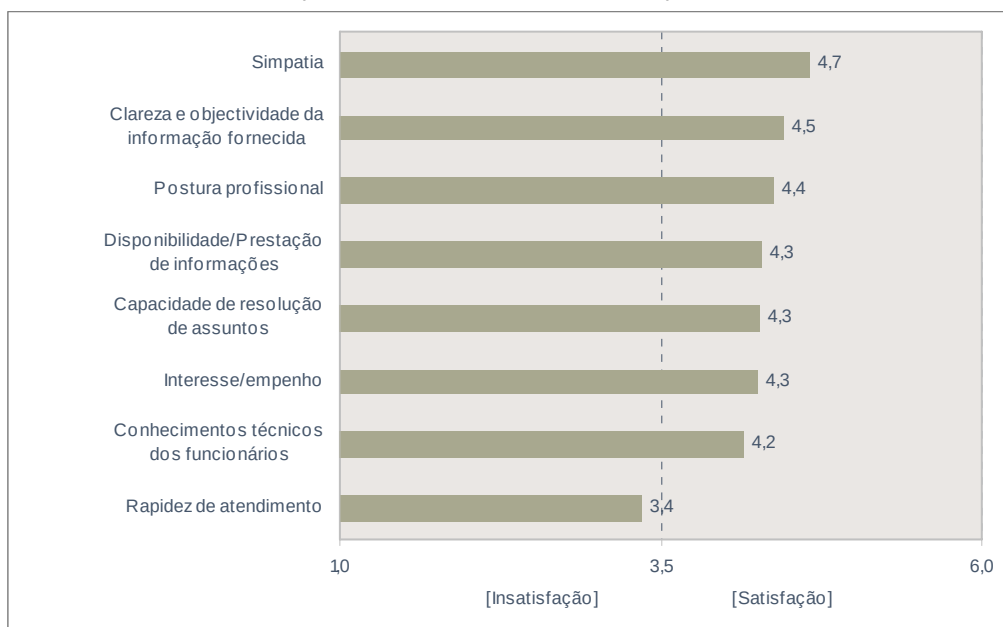
20.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 117 – Caracterização/Avaliação do Responsável da Reprografia: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Maioritariamente do quadro, existindo apenas um contratado
Categoria Profissional	Técnico profissional especialista principal, Impressor de artes gráficas principal, Impressor de artes gráficas, Fotocopista
Habilitações	Entre a 4ª classe e o 11º ano
Anos na Unidade	Entre os 3 meses e os 26 anos
Idade	Entre os 18 e os 48 anos
Sexo	Dois funcionários do sexo masculino e dois do sexo feminino
Anos na Função	Entre os 3 meses e os 22 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos trabalham a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Todos desempenham tarefas de atendimento e de retaguarda
Função Desempenhada	Gestão da área administrativa/ impressões Atendimento ao público/impressões
Formação Específica	Apenas um dispõe de Curso de iniciação à informática Formação na utilização de maquinaria específica
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos:	Manutenção do número de funcionários, embora se tenha verificado substituição dos mesmos

A avaliação dos estudantes do IST, relativamente aos recursos humanos da reprografia é globalmente positiva, como se pode verificar pelas respostas obtidas sobre os itens expostos no quadro seguinte, nomeadamente em relação à simpatia dos funcionários (4,7). Todavia, assinala-se o ligeiro desagrado para com a rapidez de atendimento do serviço (3,4).

Figura 115 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



20.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 116 – Índices de satisfação com os recursos – Reprografia

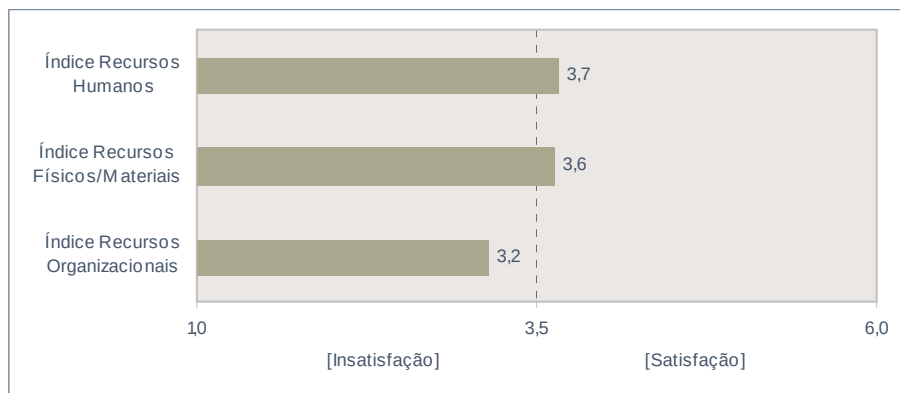
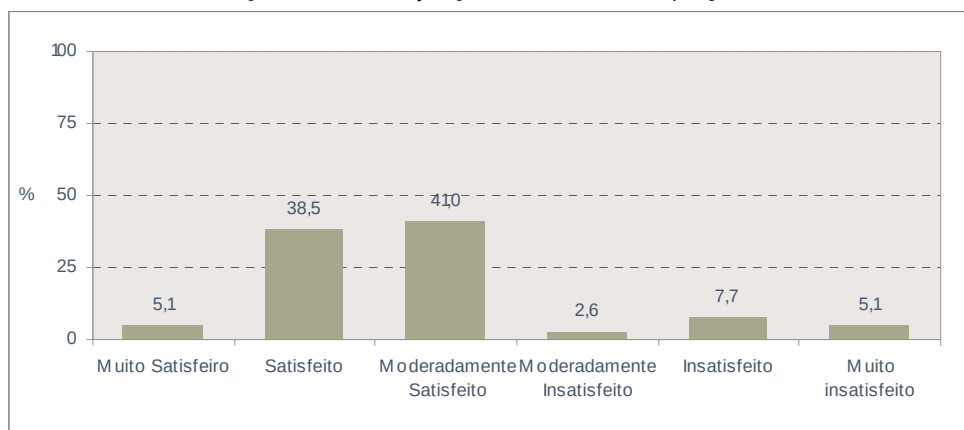


Figura 117 – Avaliação global dos alunos – Reprografia



Segundo as respostas fornecidas pela amostra, o serviço da reprografia parece satisfazer as exigências dos estudantes, visto que 84,6% das respostas obtidas variam entre moderada satisfação e muita satisfação (5,1%). Estes níveis de satisfação relacionam-se, aparentemente, com a avaliação positiva relativamente aos Recursos Humanos e Físicos. Atendendo à construção dos índices, verifica-se que a insatisfação relativamente aos aspectos relacionados com os Recursos Organizacionais da reprografia (3,2), não teve influência significativa na definição do grau de satisfação dos estudantes inquiridos, embora tenham expressado insatisfação com este tipo de recurso isoladamente. De notar ainda que, segundo o responsável pela reprografia, estes mesmos recursos organizacionais poderiam ser alvo de melhoria.

Tabela 118 – Avaliação global do serviço pelo Responsável da Reprografia

Recursos Organizacionais	Podiam ser melhorados
Recursos Físicos/Materiais	Adequados (apesar da constante necessidade de melhoria dos equipamentos)
Recursos Humanos	Adequados

21. SECRETARIA (Alameda)

21.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 119 – Avaliação da Responsável da Secretaria: Descrição da Unidade

Ano de Criação: desde a criação do IST		
Missão/Objectivos: Fornecer serviços relacionados com inscrições dos alunos, passagem de certidões/declarações, lançamento de notas, tratamento burocrático dos assuntos académicos, atendimento e informações		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --> PRPA[Professor Responsável pelo Pelouro Académico] PRPA --> S[Secretaria] </pre>		Organograma após reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --> SSA[Supervisão dos Serviços Académicos] SSA --> NG[Núcleo de Graduação] </pre>
Responsável	Nome	Dr. Cristina David Ezra
	Categoria Profissional	Técnica Superior Principal
	Antiguidade no cargo	6 Anos
Número de funcionários: Treze		

21.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 120 – Avaliação da Responsável da Secretaria: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: Divisão de tarefas atendimento / retaguarda
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim (maior flexibilidade dos funcionários no desempenho de várias funções)
Horário de Funcionamento: 9:00 - 17:00
Horário de Atendimento: 9:00 - 11:30 / 14:00 - 16:30 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Sim (alguns: documentos oficiais)
Meios utilizados na informação aos alunos: Correio electrónico, telefone, página na Web, circulares, em placares

A secretaria caracteriza-se por ter uma afluência diária inconstante, sendo os seus serviços mais requisitados nas épocas de inscrições. Apesar dessa variação, foi indicado um número médio de alunos que acedem diariamente à secretaria.

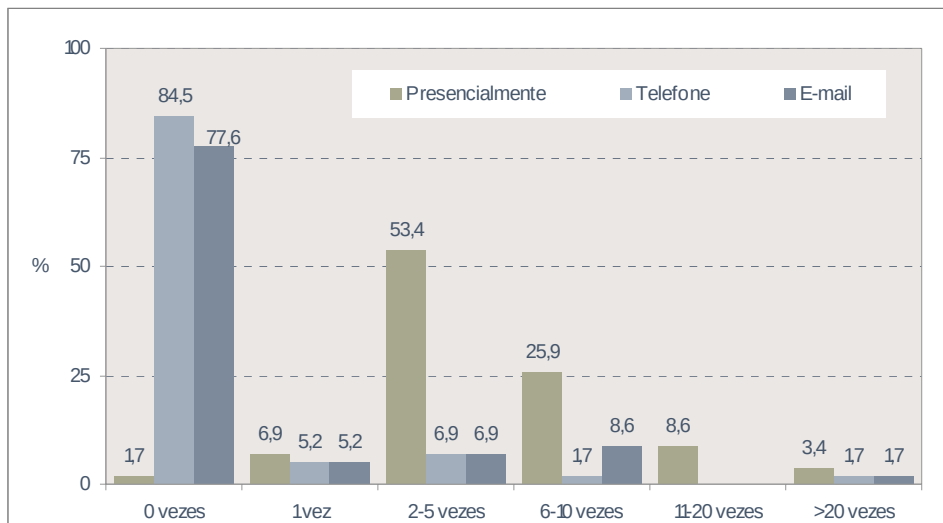
Tabela 121 – Avaliação da Responsável da Secretaria: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade

Presencialmente	Correio Electrónico	Telefone
50	10/15	15

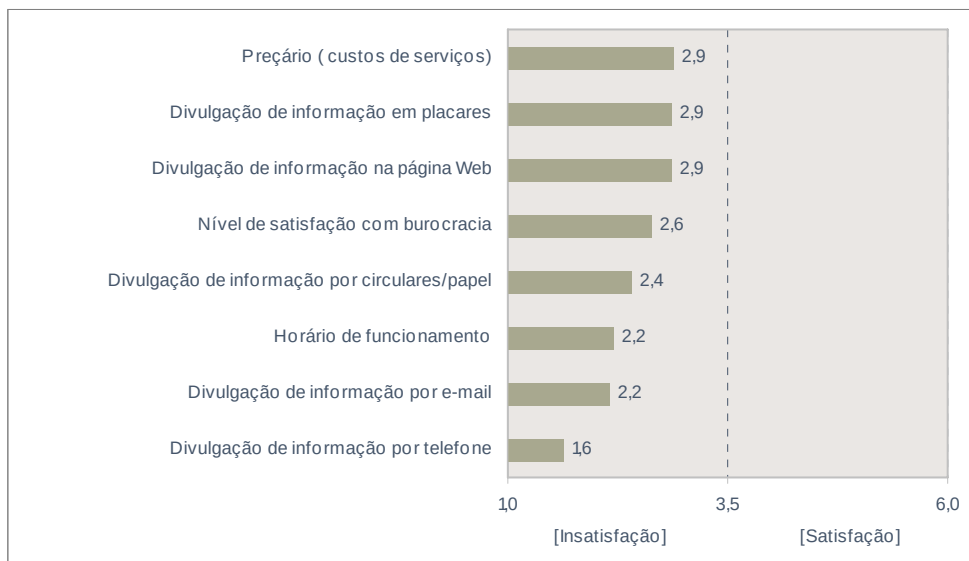
Os dados respeitantes ao modo de afluência, recolhidos junto da responsável da secretaria, parecem coincidir com as respostas obtidas nos questionários, verificando-se que a via presencial (98,3%) é o modo principal para aceder aos serviços da secretaria, com uma taxa de utilização predominante de duas a cinco vezes durante o ano lectivo (53,4%).

Figura 118 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A secretaria é deficitariamente avaliada em todas as questões relativas aos Recursos Organizacionais, destacando-se pela negativa factores como divulgação por telefone (1,6), correio electrónico (2,2) e horário de funcionamento (2,2).

Figura 119 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



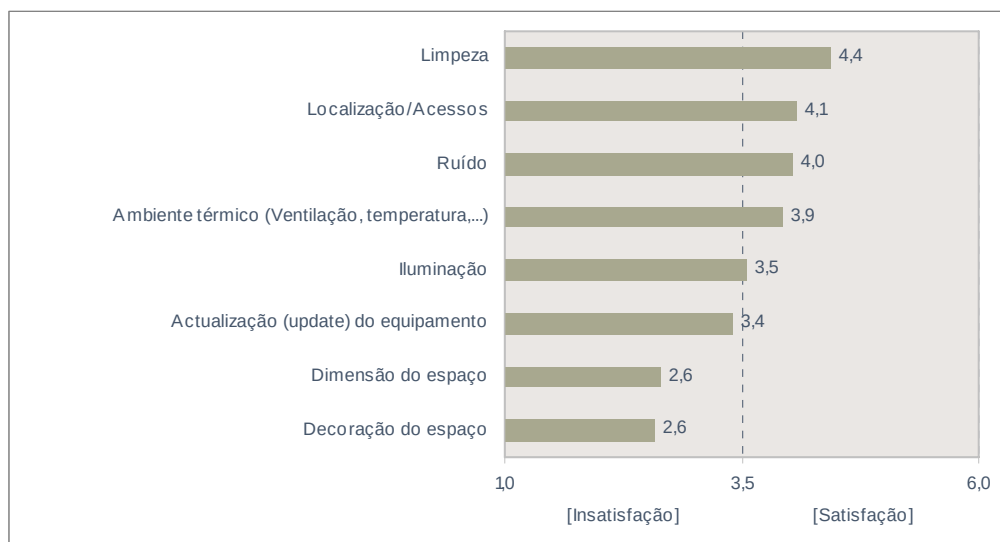
21.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 122 – Avaliação da Responsável da Secretaria: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: não foi referido
Equipamentos informáticos adequados: Não
Equipamentos específicos adequados: Não
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequado/Adequado
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequado
Iluminação: Desadequada
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim (poderia ser melhorada)
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Não

A avaliação relativa aos recursos físicos não apresenta grande homogeneidade, variando entre 2,6, associados à avaliação da dimensão e decoração do espaço e 4,4 em relação à satisfação dos estudantes face à limpeza do serviço em análise. Destaque-se ainda a avaliação negativa efectuada à actualização do equipamento (3,4)

Figura 120 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



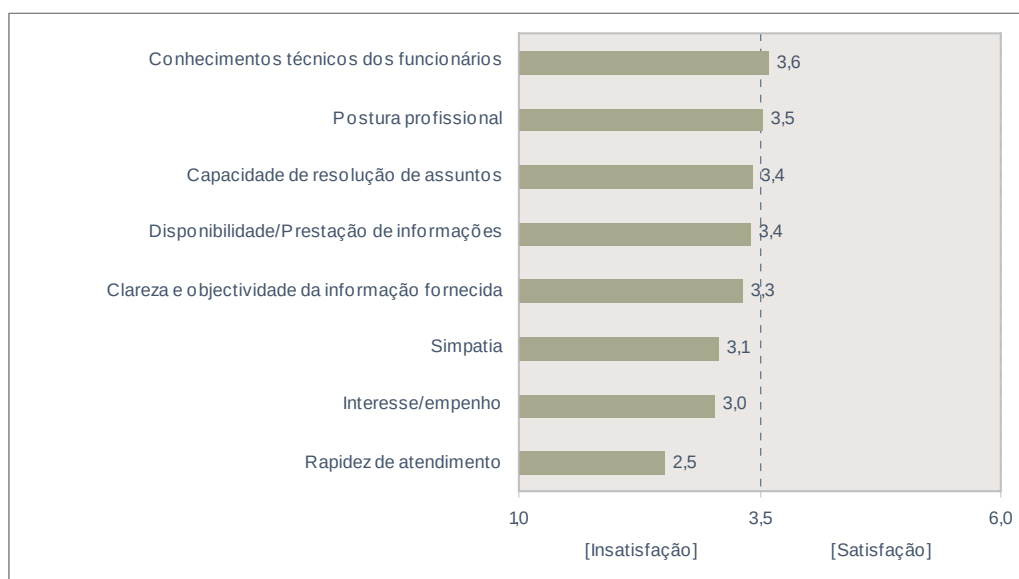
21.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 123 – Caracterização/Avaliação da Responsável da Secretaria: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Quadro (10), Contrato ADIST (3)
Categoria Profissional	Assistente Administrativo(4); Técnico especialista (1); Técnico Superior Principal (1); Assistente Administrativo Principal(4); Assistente Administrativo Especialista (3).
Habilitações	Maioria dos funcionários possui o 6º ano (3); ou o 11º ano (3)
Anos na Unidade	Entre 1 mês e os 36 anos
Idade	Média – 42,2 anos; Mínimo – 26; Máximo – 54
Sexo	Predominantemente feminino (11)
Anos na Função	Entre 1,5 ano e 36 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	2 funcionários em atendimento; retaguarda (11)
Função Desempenhada	Chefia, Atendimento ao público; inscrições; todo o serviço de expediente; arquivo de fotocópias; Programas e cargas horárias; Verificação de cartas de curso; Lançamento de notas/inscrições alunos sócrates/academia militar, Elaboração de certidões
Formação Específica	Curso de computadores (2); cursos de BAD (1), Cursos de formação (5); Curso Excel/Word (3); sem formação (2)
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Sim (Rejuvenescimento do capital humano, maior flexibilização no desempenho de tarefas)

A generalidade dos itens relacionados com a avaliação dos recursos humanos expressa alguma insatisfação, sendo apenas avaliados positivamente a postura profissional (3,5) e os conhecimentos técnicos dos funcionários (3,6).

Figura 121 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



21.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 122 – Índices de satisfação com os recursos – Secretaria

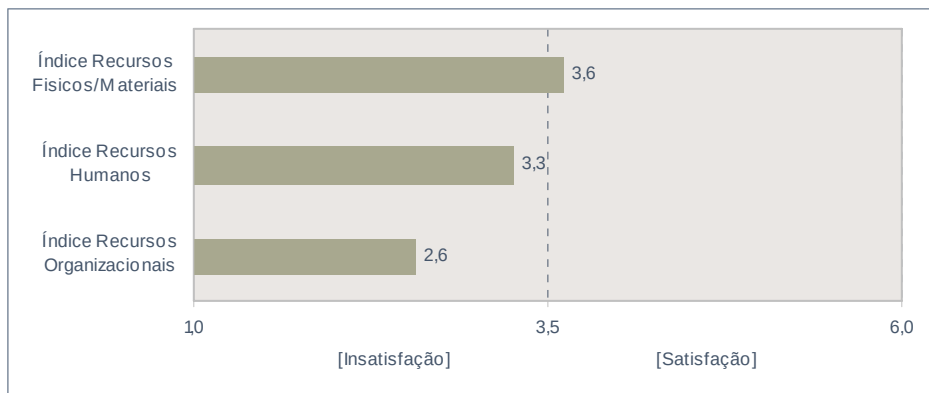
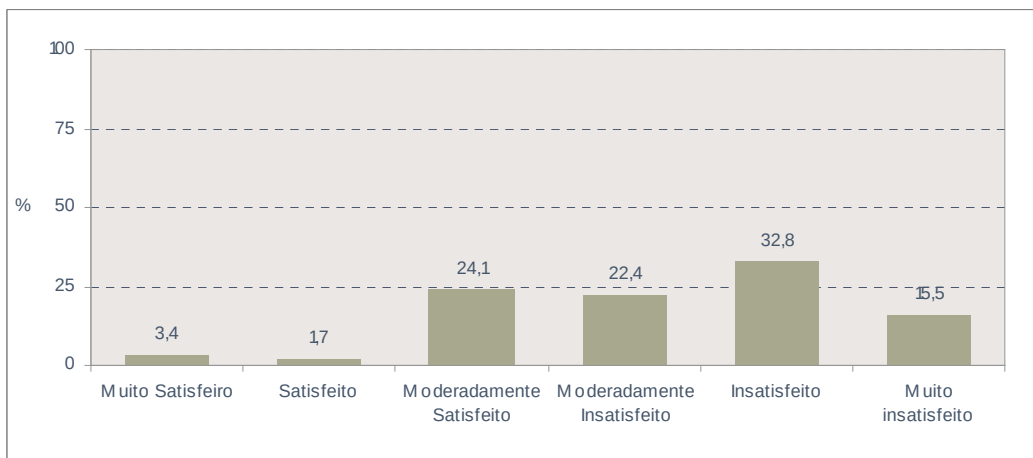


Figura 123 – Avaliação global dos alunos - Secretaria



Na avaliação global do serviço por parte dos estudantes, regista-se um número significativo de alunos que se encontra, pelo menos, moderadamente insatisfeito (70,7%). O mesmo acontece com os índices, onde o valor mais elevado é o dos Recursos Físicos/Materiais com (3,6).

A opinião do responsável confirma a insuficiência dos Recursos Humanos mas, ao contrário dos alunos, considera que os Recursos Físicos/Materiais são desadequados e que os Recursos Organizacionais são adequados.

Tabela 124 – Avaliação global do serviço pela Responsável da Secretaria

Recursos Organizacionais	Adequados (poderiam ser melhorados ao nível da flexibilidade dos funcionários nas tarefas desempenhadas)
Recursos Físicos/Materiais	Não Adequados (falta de fotocopiadoras)
Recursos Humanos	Não Adequados (necessidade de mais funcionários e com melhores qualificações)

22. SOP – SERVIÇO DE ORGANIZAÇÃO PEDAGÓGICA

22.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 125 – Avaliação do Responsável do SOP : Descrição da Unidade

Ano de Criação: Meados de 1960		
Missão/Objectivos: Criar os horários, mapas de exames. São os responsáveis pela utilização das salas de aulas lectivas, bem como da gestão dos meios audiovisuais para fins lectivos.		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CP["CONSELHO PEDAGÓGICO (pelouro pedagógico do conselho directivo)"] --> SOP["SOP"] SOP --> S["Secretariado"] SOP --> A["Audiovisuais"] </pre>		Organograma após reestruturação Fev. 2005: <pre> graph TD CD["Conselho Directivo"] --> SS["Superv. Serv. Gestão de Recursos Pedag. e Científico"] SS --> GOP["Gabinete de Organização Pedagógica"] </pre>
Responsável	Nome	José Miguel Mendes Lopes (Director Adjunto)
	Categoria Profissional	Professor auxiliar
	Antiguidade no cargo	21 meses
Número de funcionários: Seis no secretariado e dois nos audiovisuais		

22.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 126 – Avaliação do Responsável do SOP: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento: o atendimento presencial é prestado, em primeiro lugar, por uma de três funcionárias que se encontram num espaço comum. Dependendo da especificidade do assunto, os alunos poderão ser encaminhados para uma de outras duas funcionárias. Em casos particulares relativos a mapas de exame ou alterações de horários, os alunos podem ainda ser encaminhados para a responsável por este pelouro.
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim (passaram a ser responsáveis pela parte dos audiovisuais)
Horário de Funcionamento: 9:00 – 16:00
Horário de Atendimento: 9:30 – 12:00 / 13:30 – 16:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Não
Meios utilizados na informação aos alunos: E-mail (só para os delegados de turma), através da página da Web, circulares (para os gestores de edifícios e para o secretariado dos delegados) e em placares (horários e exames)

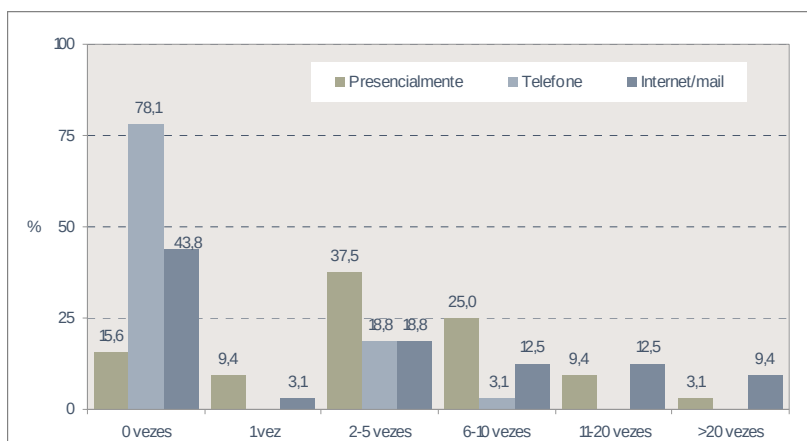
A requisição dos serviços desta unidade é bastante variável consoante a altura do ano lectivo, coexistindo dois picos de maior afluência, um no início do ano lectivo (elaboração dos horários), outro nas épocas de exames. No resto do ano, a afluência ao SOP diminui, existindo apenas marcações de salas para estudo, trabalhos de grupo ou conferências.

Tabela 127 – Avaliação do Responsável do SOP: fluxo diário de alunos

Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade					
Presencialmente		Correio Electrónico		Telefone	
Picos de afluência	No resto do ano lectivo	Picos de afluência	No resto do ano lectivo	Picos de afluência	No resto do ano lectivo
40	3-4	5-6	1-2	5-6	1-2

Segundo os dados recolhidos aos alunos, verifica-se que a afluência ao serviço se faz, maioritariamente, segundo duas vias, presencial e através da Internet/e-mail, de forma algo recorrente por cada um deles no ano lectivo anterior, já que parte significativa da amostra se situa para além do intervalo 2-5 vezes.

Figura 124 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



A satisfação dos alunos, relativamente à unidade em questão, aponta para um défice na satisfação no que diz respeito às formas de divulgação de informação, nomeadamente, por telefone (1,9), por circulares (2,2) e placares (2,7). Também o horário de funcionamento (2,9) destaca-se com valores abaixo do nível médio de satisfação. Contrapondo a esta apreciação negativa, os alunos apresentam alguma satisfação, no que diz respeito à divulgação de informação na Web (3,9) e por e-mail (3,5).

Figura 125 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



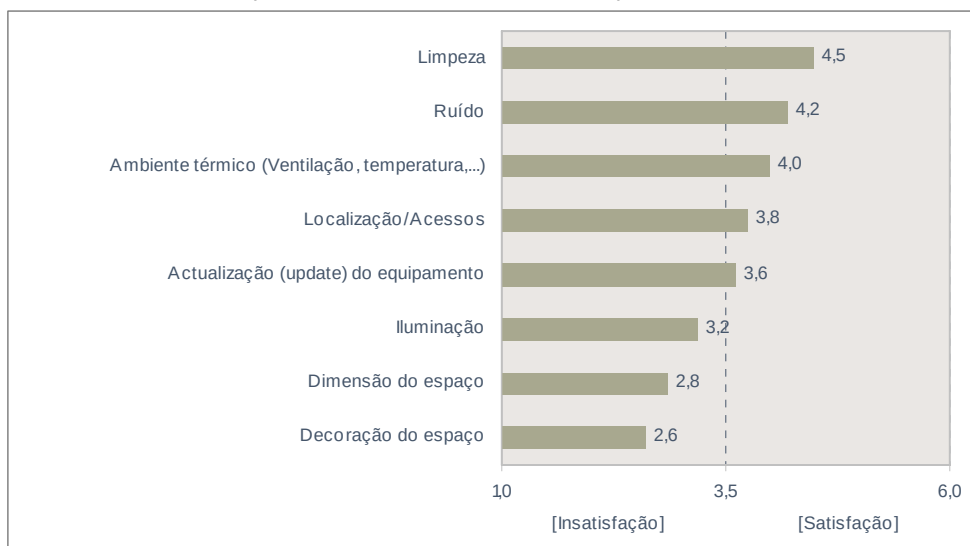
22.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 128 – Avaliação do Responsável do SOP: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 55 m2 (secretariado) e 45 m2 (audiovisuais)
Equipamentos informáticos adequados: Sim (embora pouco atualizados)
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequado/Adequado
Zona disponível no atendimento aos alunos: Adequada
Iluminação: Adequada (embora nos audiovisuais seja desadequada)
Ar condicionado: Sim
Limpeza diária: Sim
A unidade é um local ruidoso: Não
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Alteração das instalações dos audiovisuais, que passaram a ser responsabilidade do SOP. Para tal, foi colocado ao dispor mais uma sala para esta secção.

A funcionalidade do espaço recebe, genericamente, avaliação positiva por parte dos alunos, sendo os aspectos mais valorizados a limpeza (4,5), o ruído (4,2) e o ambiente térmico (4,0). A sua menor satisfação incide em aspectos relacionados com a dimensão (2,8) e decoração do espaço (2,6). Genericamente, o responsável do serviço considera que os recursos físicos/materiais estão adequados às necessidades.

Figura 126 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



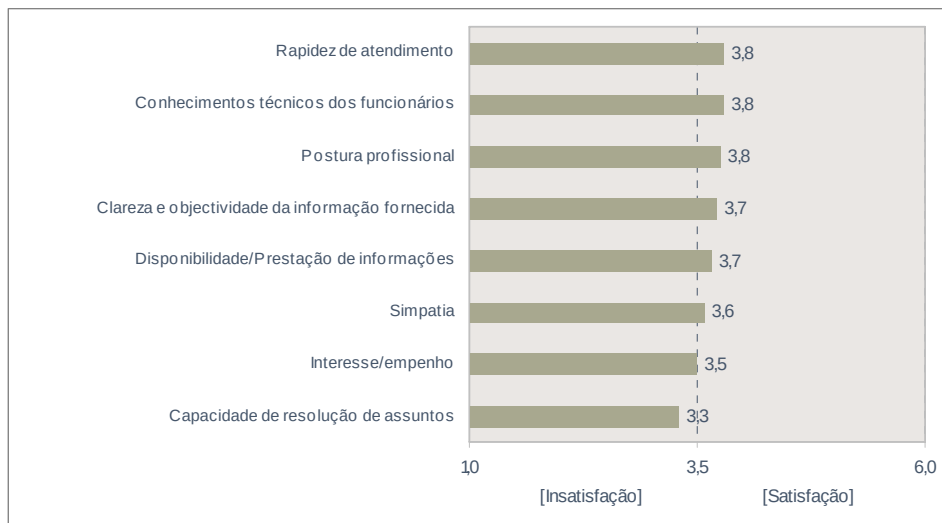
22.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 129 – Caracterização/Avaliação do responsável do SOP: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Maioritariamente do Quadro (7), sendo os restantes contratados
Categoria Profissional	Maioritariamente Assistentes Administrativos Principais (4), realçando-se ainda a existência de 2 projeccionistas
Habilitações	Maioria dos funcionários possui o ensino secundário incompleto ou antigo 9º ano, existindo um funcionário com formação superior
Anos na Unidade	Entre os 3 anos e os 20 anos
Idade	Média – 41,6 anos; Mínimo – 27; Máximo – 58
Sexo	Predominantemente feminino (6)
Anos na Função	Entre 3 anos e 20 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	6 funcionários em atendimento/retaguarda e dois na retaguarda (audiovisuais)
Função Desempenhada	Marcação de horários; marcação de exames; marcação de salas; atendimento presencial/telefónico; projecção de vídeo, som para conferências; apoio ao nível audiovisual para as aulas
Formação Específica	Informática na óptica do utilizador (Word, Excel, Access), secretariado, arquivo, contabilidade pública, gestão orçamental, atendimento personalizado, atendimento ao público universitário, formação audiovisual pela SIC
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos	Manutenção do n.º de funcionários, embora se tenham verificado substituições dos mesmos

A avaliação dos estudantes do IST, relativamente aos recursos humanos do SOP, é globalmente positiva, conforme se pode verificar pelo gráfico seguinte. Os níveis de satisfação são globalmente medianos, exceptuando o indicador referente à capacidade de resolução de assuntos (3,3).

Figura 127 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



22.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 128 – Índices de satisfação com os recursos - SOP

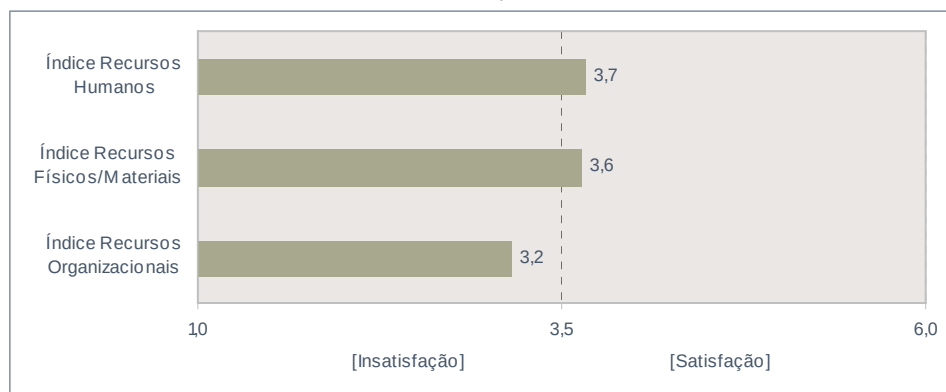
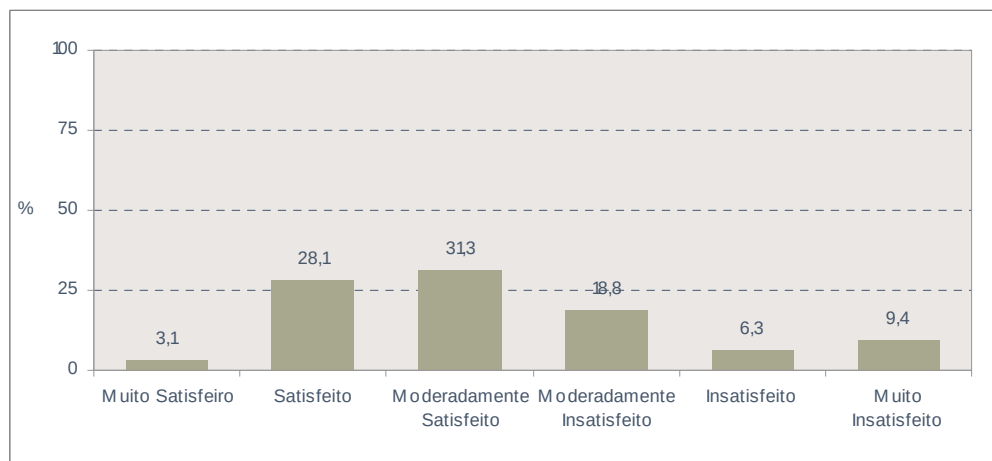


Figura 129 – Avaliação global dos alunos – SOP



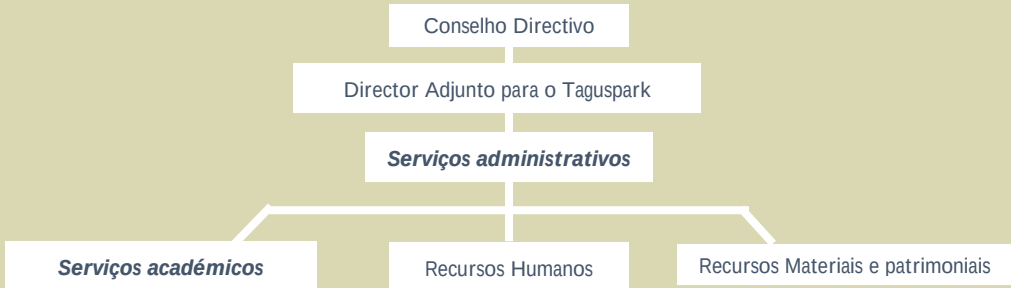
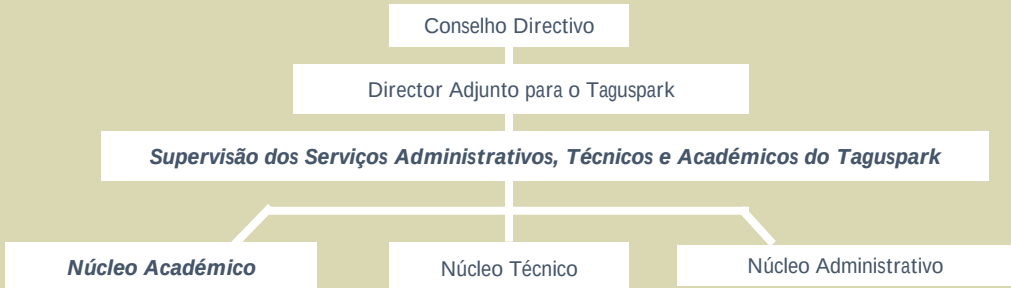
A avaliação global do serviço, expressa nas respostas dos estudantes inquiridos, permite identificar uma parcela maioritária de alunos com opiniões entre o moderadamente satisfeito e o satisfeito. Contudo, existe uma assinalável percentagem de alunos que se apresentam, de alguma forma, insatisfeitos, fenómeno que aparenta relacionar-se com o indicador referente aos Recursos Organizacionais (3,2), onde a satisfação é menor, em concreto, em aspectos subjacentes aos procedimentos burocráticos e ao horário de atendimento. Em concordância, a avaliação do responsável da unidade identifica no sector dos Recursos Organizacionais carências ao nível de salas de aula.

Tabela 130 – Avaliação global do serviço pelo Responsável do SOP

Recursos Organizacionais	Adequados, embora existam dificuldades com os recursos do IST ao nível das salas de aula.
Recursos Físicos/Materiais	Adequados
Recursos Humanos	Adequados

23.1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

Tabela 131 – Avaliação da Responsável dos SAT: Descrição da Unidade

Ano de Criação: 2000		
Missão/Objectivos: Os serviços administrativos exercem as suas funções e atribuições concebendo, propondo e implementando os sistemas e procedimentos administrativos, de gestão de recursos humanos, de gestão financeira e património e de gestão dos serviços académicos.		
Organograma anterior à reestruturação Fev. 2005:		
 <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --> DA[Director Adjunto para o Taguspark] DA --> SA[Serviços administrativos] SA --> SA_A[Serviços académicos] SA --> RH[Recursos Humanos] SA --> RMP[Recursos Materiais e patrimoniais] </pre>		
Organograma após reestruturação Fev. 2005:		
 <pre> graph TD CD[Conselho Directivo] --> DA[Director Adjunto para o Taguspark] DA --> S[Supervisão dos Serviços Administrativos, Técnicos e Académicos do Taguspark] S --> NA[Núcleo Académico] S --> NT[Núcleo Técnico] S --> NAd[Núcleo Administrativo] </pre>		
Responsável	Nome	Ana Paula Fernandes da Silva
	Categoria Profissional	Técnica Superior de 1ª classe
	Antiguidade no cargo	1,5 anos
Número de funcionários: Sete funcionários		

23.2. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Tabela 132 – Avaliação da Responsável dos SAT: Recursos Organizacionais

Modelo de funcionamento:
Reestruturação organizacional nos últimos 5 anos: Sim
Horário de Funcionamento: 9:30 – 17:30
Horário de Atendimento: 9:30 – 16:00 (afixado)
Serviços pagos pelos alunos: Alguns são pagos
Meios utilizados na informação aos alunos: e-mail, página Web, por telefone e em placares

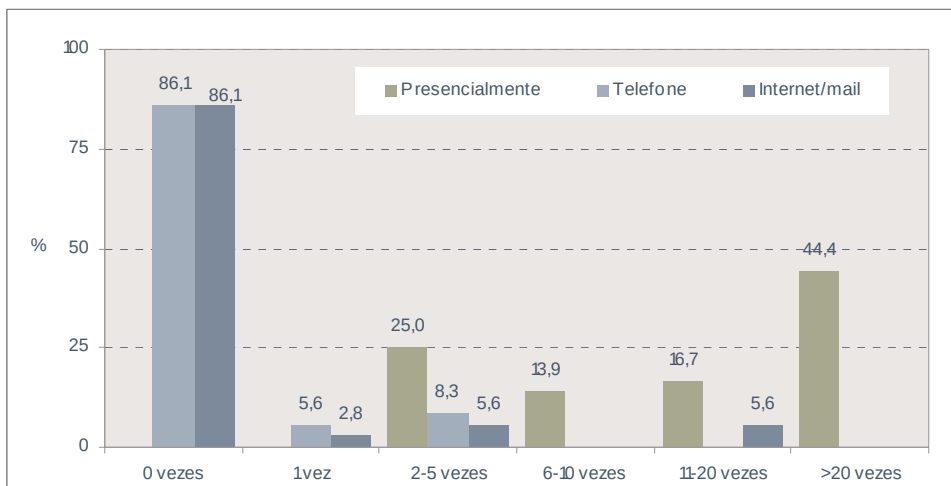
O modelo orgânico desta unidade agrega a funcionalidade de diversas unidades do campus da Alameda, nomeadamente, a secretaria, a recepção e a administração das salas de aula. A partir dos questionários aplicados aos alunos, verifica-se que o acesso aos serviços administrativos do Taguspark são quase

exclusivamente efectuados por via presencial, verificando-se, em simultâneo, que existe um nível relativamente elevado de reincidência no acesso aos seus serviços já que 44,4% dos inquiridos afirmaram ter recorrido ao serviço mais de 20 vezes no último ano lectivo.

Tabela 133 – Avaliação da Responsável dos SAT: fluxo diário de alunos

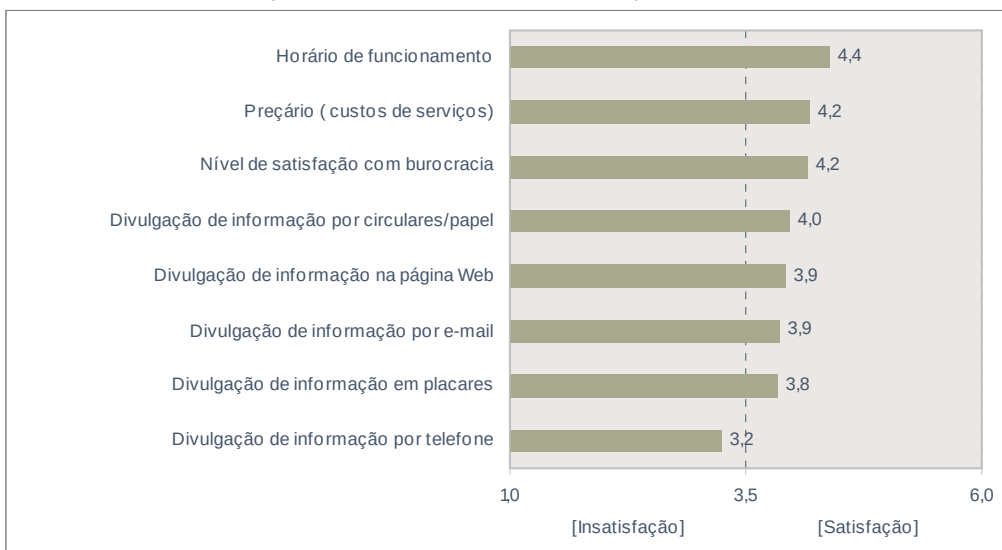
<i>Número médio (aproximado) de alunos que acedem diariamente à Unidade</i>		
<i>Presencialmente</i>	<i>Correio Electrónico</i>	<i>Telefone</i>
400	15	10

Figura 130 – Avaliação dos alunos: afluência ao serviço no último ano lectivo



Na avaliação que os alunos fazem dos recursos organizacionais da SAT regista-se um nível médio/elevado em praticamente todos os itens, sendo a divulgação de informação por telefone (3,2) o indicador que apresenta o grau de satisfação menor, abaixo do nível médio. Por outro lado, o horário de funcionamento apresenta o valor mais elevado na escala de satisfação (4,4).

Figura 131 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Organizacionais



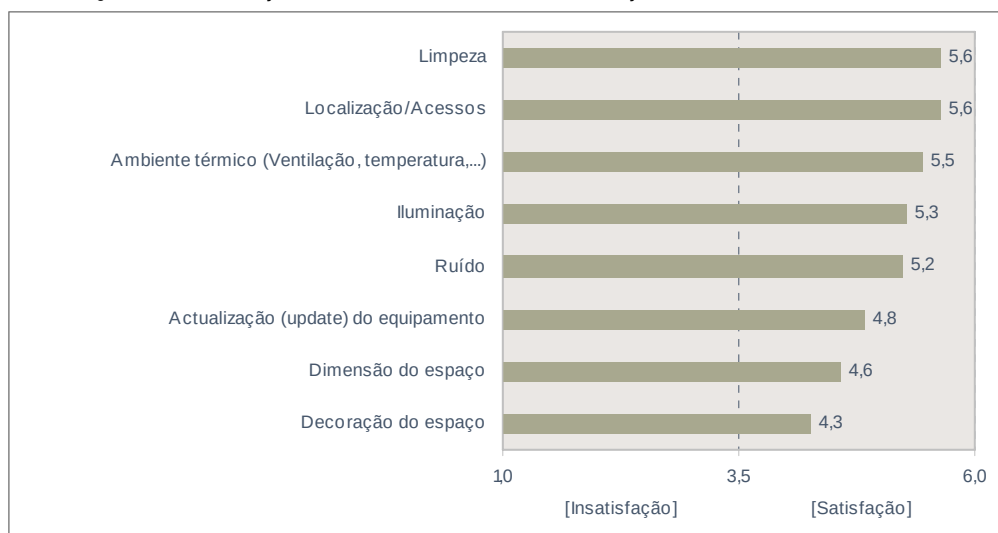
23.3. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Tabela 134 – Avaliação da Responsável dos SAT: Recursos Físicos/Materiais

Dimensão do espaço: 170, 9 m2
Equipamentos informáticos adequados: Sim
Equipamentos específicos adequados: Sim
Zona disponível para os funcionários - atendimento/retaguarda: Adequada
Zona disponível para o atendimento aos alunos: Adequada
Iluminação: Sim
Ar condicionado: Não
Limpeza diária:
A unidade é um local ruidoso: Sim
O local é agradável/confortável: Sim
Reestruturação dos recursos físicos e materiais nos últimos 5 anos: Sim

A opinião dos alunos inquiridos sobre os recursos físicos/materiais da SAT é muito positiva em todos os aspectos, incidindo os menores níveis de satisfação sobre a decoração do espaço (4,3) e a dimensão do mesmo (4,6), e os maiores coeficientes de satisfação na limpeza e na localização do serviço (5,6).

Figura 132 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Físicos/Materiais



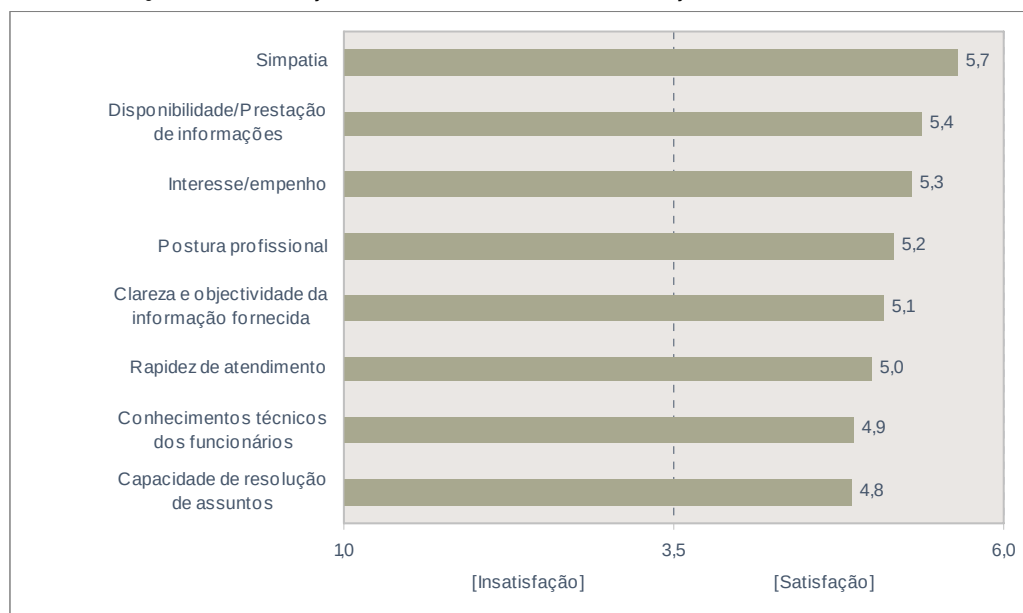
23.4. RECURSOS HUMANOS

Tabela 135 – Caracterização/Avaliação da Responsável dos SAT: Recursos Humanos

	Funcionários
Vínculo	Todos pertencentes ao quadro, excepto um contratado.
Categoria Profissional	3 assistentes administrativos, dois dos quais principais; 4 técnicos profissionais (de 1ª/especialista/ principal/de 2ª); 1 técnico superior de 1ª
Habilitações	Dividem-se entre o 11º e 12º ano de escolaridade, dois são licenciados
Anos na Unidade	Entre um mês e os 4 anos
Idade	Entre os 22 e os 42 anos
Sexo	Sete funcionárias e um funcionário
Anos na Função	Entre um mês e os 4 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Todos trabalham a tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Cinco funcionários executam simultaneamente tarefas de atendimento e retaguarda, três apenas tarefas de retaguarda
Função Desempenhada	-
Formação Específica	-
Reestruturação nos RH nos últimos 5 anos:	Sim

A avaliação dos alunos do IST, relativamente aos recursos humanos desta Unidade, apresenta elevados níveis de satisfação em todas as questões, sendo que a simpatia (5,7) e a disponibilidade para a prestação de informações (5,4) são os itens melhor situados na escala de satisfação.

Figura 133 – Avaliação dos alunos: nível médio de satisfação – Recursos Humanos



23.5. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

Figura 134 – Índices de satisfação com os recursos – SAT

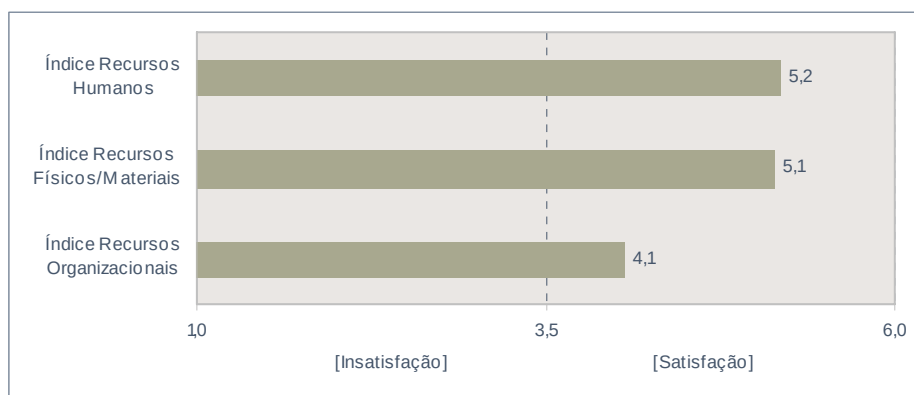
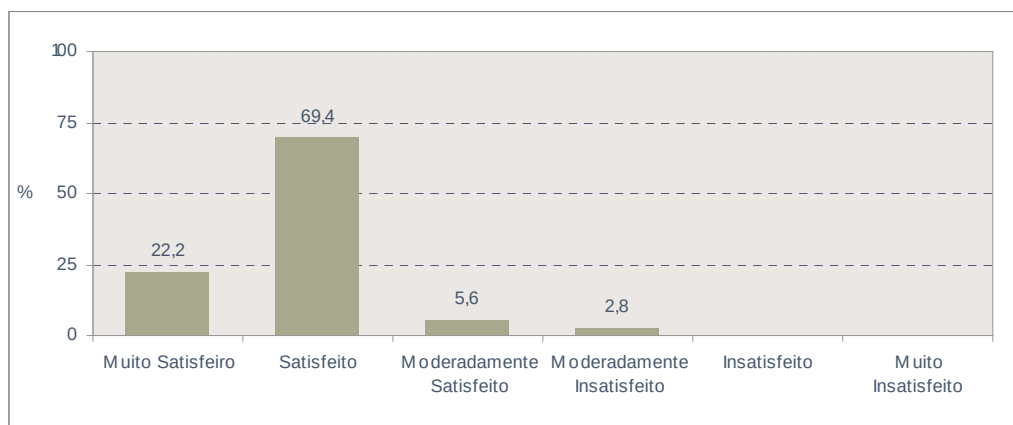


Figura 135 – Avaliação global dos alunos – SAT



A satisfação global para com a Unidade é elevada, variando a avaliação da grande maioria dos inquiridos entre a muita satisfação (22,2) e satisfação (69,4). Os níveis de satisfação evidenciados coincidem com a avaliação positiva relativamente aos Recursos Físicos, Humanos e Organizacionais. Todavia, por parte da responsável pelo serviço é apontada a necessidade de ter recursos humanos e organizacionais adaptados à função.

Tabela 136 – Avaliação global do serviço pela Responsável dos SAT

Recursos Organizacionais	Não são os adequados
Recursos Físicos/Materiais	São adequados
Recursos Humanos	Não são os adequados



III. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE SERVIÇOS

1. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE AS BIBLIOTECAS DO IST: os alunos

Este ponto permite efectuar a comparação entre os resultados obtidos na avaliação dos alunos em relação às bibliotecas em oito indicadores relativos aos recursos humanos, permitindo desta forma constituir um índice que representa um valor global de satisfação. Contudo, ressalve-se que estas comparações devem considerar o número de respostas e o modo de recolha dos questionários, que de certa forma, podem enviesar os resultados obtidos.

Tabela 137 – Avaliação dos alunos: Comparação entre bibliotecas - Recursos Humanos^a

	BC	BDEC	Bcomplexo	BDEEC	BDQ	BDF	BDEM	BDEG	BSAEN	BDEMG	BDEI	BTP	Bibliotecas	Teste ANOVA ^c (sig.)
Rapidez de atendimento	5,0	4,8	5,0	4,8	5,3	4,2	5,4	4,2	5,3	3,4	4,9	4,9	4,9	0,000 ^b
Simpatia	5,0	4,9	5,2	5,3	4,5	4,7	5,1	4,2	4,8	4,1	4,0	5,3	4,9	0,000 ^b
Interesse/empenho	5,0	4,4	4,9	4,9	4,5	3,9	5,0	3,7	4,5	3,0	4,1	4,9	4,6	0,000 ^b
Disponibilidade/Prestação de informações	5,0	4,6	5,2	5,0	4,9	4,0	5,3	4,3	4,3	4,1	4,7	5,2	4,8	0,000 ^b
Clareza e objectividade da informação fornecida	4,9	4,5	5,0	4,8	4,7	3,8	5,0	3,9	4,3	3,0	4,6	5,0	4,6	0,000 ^b
Conhecimentos técnicos dos funcionários	4,8	4,6	5,7	4,1	4,5	3,0	4,2	4,2	3,8	3,6	4,3	4,3	4,3	0,000 ^b
Capacidade de resolução de assuntos	4,8	4,6	5,4	4,3	4,6	3,7	4,6	3,6	3,9	3,0	4,6	4,5	4,4	0,001 ^b
Postura profissional	4,9	4,9	5,0	4,7	4,7	3,7	5,2	4,1	4,3	3,7	4,2	4,8	4,6	0,000 ^b
Índice Recursos Humanos	4,9	4,7	5,1	4,8	4,7	4,0	5,1	4,0	4,4	3,0	4,4	4,9	4,6	

Notas: a) A escala utilizada na medição destes indicadores varia entre 1 e 6, sendo 3,5 o seu ponto médio

b) Valores de teste significativos para $p < 0,05$, ou seja, o Teste de ANOVA permite afirmar que, pelo menos, uma das bibliotecas apresentadas é estatisticamente diferente das outras.

c) Pela reduzida dimensão da amostra ($n < 30$), a BDEMG e a Biblioteca do Complexo não integraram os testes realizados, dado não deterem as propriedades requeridas

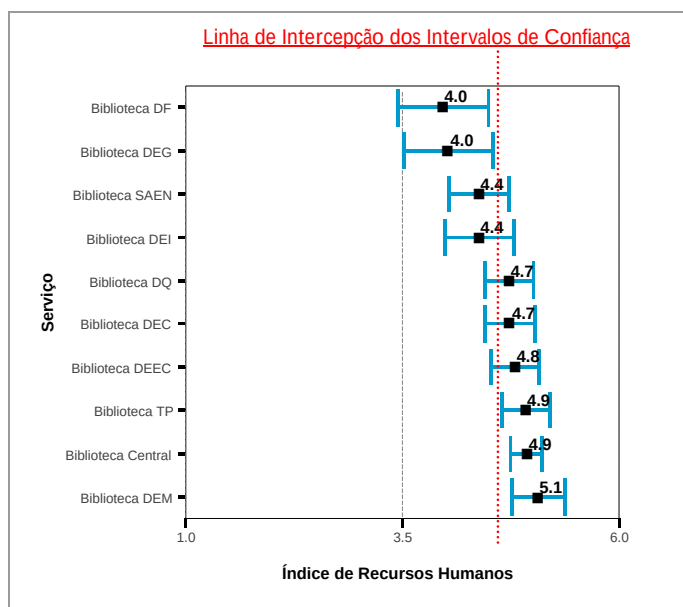
A comparação efectuada ao conjunto das bibliotecas disponíveis no IST permite retirar as seguintes ilações principais:

- A Biblioteca do Departamento de Física (BF) e a Biblioteca do Departamento de Minas e Georrecursos (BDEMG) repartem, entre si, os valores mais baixos no conjunto dos indicadores, com excepção da “simpatia dos funcionários”, que recai na Biblioteca do Departamento de Engenharia Informática (BDEI); Registe-se ainda que a BDEMG regista o mais baixo índice de recursos humanos (3,0), situando-se abaixo do ponto médio, aliás, aspecto saliente em quatro dos oito indicadores avaliados.

- Pelo contrário, a Biblioteca do Departamento de Engenharia Mecânica (BDEM) e a Biblioteca do Complexo são as unidades que obtêm os valores mais elevados no índice de recursos humanos, consequência dos resultados obtidos nos diversos indicadores, onde obtêm, por norma, os resultados mais elevados.

Adicionalmente, nos testes estatísticos adicionais realizados, identificou-se que existiam bibliotecas que se distinguíam significativamente face às restantes, em todos os indicadores¹³ (sig<0,05).

Figura 136 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Humanos



O gráfico acima representado indica os intervalos de confiança (95%) para as médias do índice de recursos humanos nas bibliotecas com os pressupostos estatísticos necessários ($n > 30$). Face aos intervalos encontrados, verifica-se que as verdadeiras médias no universo permitem distinguir dois grupos substancialmente diferentes (esta evidência provém do facto de, em nenhuma das situações, os intervalos de confiança se interceptarem mutuamente):

- **Grupo com menores valores de índice:**¹⁴ Biblioteca do Departamento de Física e a Biblioteca do Departamento de Engenharia e Gestão;
- **Grupo com maiores valores de índice:** Biblioteca Central, Biblioteca do Taguspark e Biblioteca do Departamento de Engenharia Mecânica.

¹³ Ver Anexo 5

¹⁴ Destaque-se que a avaliação nestas duas bibliotecas tem a probabilidade de obtenção de valores de índice populacionais inferiores ao ponto médio de satisfação (3,5), conforme se pode verificar na aba mais à esquerda dos intervalos de confiança.

Tabela 138 – Avaliação dos alunos: Comparação entre bibliotecas - Recursos Físicos/Materiais^a

	BC	BDEC	Bcomplexo	BDEEC	BDQ	BDF	BDEM	BDEG	BSAEN	BDEMG	BDEI	BTP	Bibliotecas	Teste ANOVA ^c (sig.)
Localização/Acessos	5,1	5,1	5,2	5,2	5,3	5,0	3,1	4,2	4,3	3,1	4,3	5,3	4,8	0,033 ^b
Actualização (update) do equipamento	3,7	4,3	4,5	3,5	4,3	3,8	3,3	3,2	3,8	1,9	4,1	4,3	3,8	0,002 ^b
Dimensão do espaço	4,8	4,2	4,2	3,7	4,2	4,0	3,3	3,3	2,5	2,2	3,7	4,7	4,0	0,000 ^b
Decoração do espaço	4,4	4,3	4,2	4,4	4,3	4,4	3,9	3,0	2,8	2,0	4,5	4,9	4,2	0,000 ^b
Iluminação	4,8	5,0	4,2	5,1	4,8	4,9	4,7	4,1	4,0	2,1	5,2	5,2	4,8	0,229
Limpeza	5,4	5,3	5,4	5,4	5,3	5,2	5,3	4,3	5,1	3,9	5,5	5,6	5,3	0,000 ^b
Ambiente térmico (Ventilação, temperatura,...)	4,0	4,9	4,9	4,8	4,3	3,8	4,3	3,2	4,4	2,9	4,5	4,9	4,4	0,149
Ruído	4,5	4,5	5,1	4,3	4,5	4,1	5,0	4,0	4,4	3,4	4,5	4,6	4,5	0,197
Índice Recursos Físicos/Materiais	4,7	4,7	4,7	4,9	4,7	4,4	4,1	3,8	3,9	2,7	4,6	5,0	4,5	

Notas: a) A escala utilizada na medição destes indicadores varia entre 1 e 6, sendo 3,5 o seu ponto médio

b) Valores de teste significativos para $p < 0,05$, ou seja, o Teste de ANOVA permite afirmar que, pelo menos, uma das bibliotecas apresentadas é estatisticamente diferente das outras.

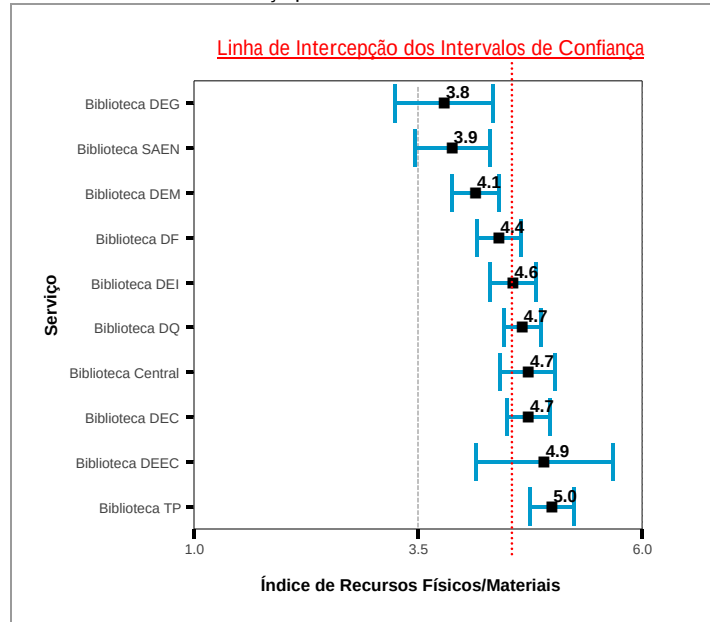
c) Pela reduzida dimensão da amostra ($n < 30$), a BDEMG e a Biblioteca do Complexo não integraram os testes realizados, dado não deterem as propriedades requeridas

No que concerne aos recursos físicos/materiais, de todas as bibliotecas em análise, a BDEMG obtém os valores mais baixos na totalidade dos itens em análise, aspecto que se pode reforçar pelo índice que os agrega. Por seu lado, a BDEM, na questão que incide sobre a localização/acessos tem, simultaneamente à BDEMG, o valor mais baixo de todas unidades aqui comparadas.

A BTP assume-se nesta tabela como a biblioteca que, de forma mais consistente, melhores avaliações obtém, atingindo em cinco de oito indicadores, valores mais elevados face às restantes unidades, reflectindo-se esse fenómeno no respectivo índice de recursos físicos/materiais. Também a Biblioteca do Complexo consegue, em três pontos (actualização do equipamento/ambiente térmico/ruído), igualar a BTP.

Segundo o teste ANOVA realizado, existe, pelo menos, uma biblioteca que se distingue, significativamente, face às restantes, em todos os indicadores, com excepção da “iluminação”, “ambiente térmico” e “ruído”, onde as diferenças entre as unidades não podem ser extrapoladas para a população. Em anexo 5, podem identificar-se quais as bibliotecas que são estatisticamente diferentes.

Figura 137 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Físicos/Materiais



Neste quadro, podem retirar-se algumas ilações em relação à avaliação dos Recursos Físicos/Materiais:

- existem diferenças significativas entre os índices de recursos físicos/materiais das bibliotecas DEG, SAEN e DEM face à BDQ, Biblioteca Central, BDEC e BTP, sendo que as primeiras se distinguem pelas suas menores classificações, contrariamente às segundas que registam maiores índices de satisfação;
- existem duas bibliotecas cujos resultados de índice podem ser extrapolados negativamente para o universo dos alunos do IST, a Biblioteca do DEG e a Biblioteca da SAEN, embora as médias amostrais se situem em patamares positivos (respectivamente, 3,8 e 3,9);

Em conclusão, podem identificar-se 2 grupos distintos de bibliotecas, cujos intervalos não se interceptam:

- **Grupo com menores valores de índice:** Biblioteca do Departamento de Engenharia e Gestão, Biblioteca da SAEN, Biblioteca do Departamento de Engenharia Mecânica e Biblioteca do Departamento de Física;
- **Grupo com maiores valores de índice:** Biblioteca do Taguspark

Tabela 139 – Avaliação dos alunos: Comparação entre bibliotecas - Recursos Organizacionais^a

	BC	BDEC	Bcomplexo	BDEEC	BDQ	BDF	BDEM	BDEG	BSAEN	BDEMG	BDEI	BTP	Bibliotecas	Teste ANOVA ^c (sig.)
Horário de funcionamento	4,7	4,4	4,1	4,1	4,6	4,7	3,6	3,9	4,5	2,4	2,9	4,6	4,2	0,000 ^b
Nível de satisfação com burocracia	4,4	3,9	4,9	4,0	4,4	4,7	4,4	4,0	4,5	2,9	4,3	4,8	4,3	0,083
Preçário (custos de serviços)	4,7	4,2	4,4	4,3	4,2	4,3	4,7	4,3	5,4	3,7	4,8	4,6	4,5	0,126
Divulgação de informação por e-mail	3,0	3,2	3,0	2,6	2,4	1,7	2,6	3,5	2,0	1,1	2,4	4,0	2,7	0,000 ^b
Divulgação de informação na página Web	3,4	3,4	3,0	2,9	3,2	2,1	3,4	3,9	2,2	1,2	3,4	3,9	3,1	0,008 ^b
Divulgação de informação por circulares/papel	3,0	3,3	4,0	2,7	2,8	2,0	2,6	3,5	2,1	1,1	2,1	3,7	2,7	0,002 ^b
Divulgação de informação por telefone	2,8	2,7	3,0	2,1	2,3	2,1	2,6	2,9	1,8	1,3	1,9	2,8	2,3	0,390
Divulgação de informação em placares	3,4	3,4	4,0	2,8	3,0	2,6	2,4	2,9	2,5	1,6	3,1	4,0	3,0	0,017 ^b
Índice Recursos Organizacionais	4,3	4,0	4,3	3,5	4,0	3,8	3,5	3,7	3,7	1,8	3,4	4,4	3,8	

Notas: a) A escala utilizada na medição destes indicadores varia entre 1 e 6, sendo 3,5 o seu ponto médio

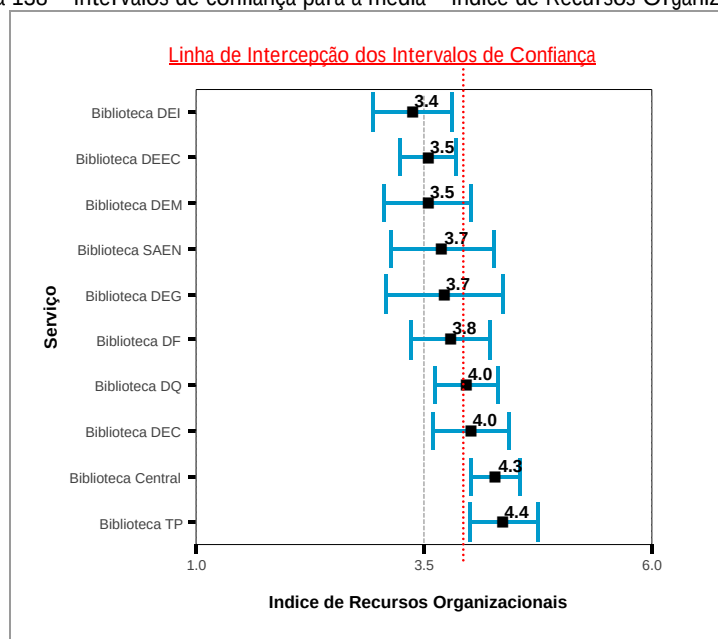
b) Valores de teste significativos para $p < 0,05$, ou seja, o Teste de ANOVA permite afirmar que, pelo menos, uma das bibliotecas apresentadas é estatisticamente diferente das outras.

c) Pela reduzida dimensão da amostra ($n < 30$), a BDEMG e a Biblioteca do Complexo não integraram os testes realizados, dado não deterem as propriedades requeridas

Em relação aos Recursos Organizacionais, verifica-se que a BDEMG é a unidade pior classificada, apresentando os menores resultados em todos os pontos, incluindo, naturalmente, o correspondente índice. Por outro lado, destacam-se positivamente a BTP e a Biblioteca do Complexo, sendo que esta, apesar de apresentar os resultados mais elevados em quatro indicadores (burocracia, divulgação de informação por circulares, telefone e placares) não consegue superar a primeira, na composição do índice de recursos organizacionais.

A realização do teste de ANOVA permitiu concluir que existe, no mínimo, uma biblioteca que se distingue, de modo significativo, comparativamente às outras, em cinco dos oito itens, exceptuando o “preçário”, “divulgação de informação por e-mail” e “divulgação de informação por telefone”, onde as avaliações parecem ter um carácter mais homogéneo.

Figura 138 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Organizacionais



Uma análise global aos recursos nas bibliotecas permite identificar uma avaliação menos positiva aos resultados do índice de Recursos Organizacionais, nomeadamente verificando-se que apenas em quatro bibliotecas se pode extrapolar para a população total do IST uma satisfação assegurada com este tipo de recurso.

Deste modo, do gráfico acima exposto, pode depreender-se a existência de dois grupos absolutamente diferenciados:

- **Grupo com menores valores de índice:** Biblioteca do Departamento de Engenharia Informática e Biblioteca do Departamento de Engenharia Electrotécnica e de Computadores;
- **Grupo com maiores valores de índice:** Biblioteca Central e Biblioteca do Taguspark

2. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE AS BIBLIOTECAS DO IST: os responsáveis

Tabela 140 – Avaliação dos Responsáveis: Comparação entre bibliotecas

	BC	BDEC	Bcomplexo	BDEEC	BDQ	BDF	BDEM	BDEG	BSAEN	BDMG	BDEI	BTP	% de A's
Recursos Humanos	A	C	A	A	A	C	C	D	C	C	C	A	41,7%
Recursos Físicos/Materiais	C	C	C	C	C	C	C	D	C	C	C	A	8,3%
Recursos Organizacionais	A	A	A	A	A	A	A	D	A	C	A	A	83,3%

Nota: A – adequado; B – adequado, mas com reservas; C – não adequado; D – não aplicável; E- não resposta

Na globalidade, e contrariamente à opinião dos alunos, os responsáveis das bibliotecas avaliam de forma mais positiva os Recursos Organizacionais (10 das 12 bibliotecas com recursos adequados), existindo uma repartição igualitária em relação à avaliação dos Recursos Humanos (5 em 12 consideram-nos adequados), sendo que, os Recursos Físicos/Materiais são aqueles que são avaliados mais negativamente (apenas uma biblioteca, do Taguspark, os considera adequados):

- Em relação aos Recursos Humanos, os responsáveis repartem-se na análise efectuada, entre os adequados, nos casos da Biblioteca Central, Biblioteca do Complexo, BDEEC, BDQ e BTP, e os não adequados, referentes às BDEC, BDF, BDEM, BSAEN, BDMG e BDEI.
- Por seu lado, os Recursos Físicos/Materiais são considerados, quase unanimemente, não adequados, com excepção da BTP que os considera adequados.
- No que concerne aos Recursos Organizacionais, com excepção da Biblioteca de Minas e Georrecursos, onde estes são classificados como não adequados, todas as unidades afirmam possuir os recursos suficientes para o desempenho das suas funções.

3. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE OS RESTANTES SERVIÇOS DO IST: os alunos

Tabela 141 – Avaliação dos alunos: Comparação entre serviços - Recursos Humanos^a

	CI/IST	GAPE	GIRE	NAP	NC	NM	Recepção	Reprografia	Secretaria	SOP	Secretaria TP	Serviços	Teste ANOVA (sig.)
Rapidez de atendimento	4,8	4,1	4,8	5,5	4,9	5,2	4,0	3,4	2,5	3,8	5,0	4,2	0,000 ^b
Simpatia	5,0	4,9	5,3	5,7	4,7	5,7	3,8	4,7	3,1	3,6	5,7	4,6	0,000 ^b
Interesse/empenho	4,8	4,6	5,0	5,6	4,5	5,3	3,7	4,3	3,0	3,5	5,3	4,4	0,000 ^b
Disponibilidade/Prestação de informações	4,8	4,7	5,1	5,6	4,9	5,5	3,9	4,3	3,4	3,7	5,4	4,6	0,000 ^b
Clareza e objectividade da informação fornecida	4,1	4,7	4,8	5,4	4,8	5,3	4,3	4,5	3,3	3,7	5,1	4,5	0,000 ^b
Conhecimentos técnicos dos funcionários	3,6	4,3	4,7	5,5	4,4	5,5	4,1	4,2	3,6	3,8	4,9	4,4	0,000 ^b
Capacidade de resolução de assuntos	4,5	4,4	4,8	5,5	4,6	5,3	4,0	4,3	3,4	3,3	4,8	4,3	0,000 ^b
Postura profissional	4,5	4,8	4,9	5,7	4,7	5,4	3,5	4,4	3,5	3,8	5,2	4,5	0,000 ^b
Índice Recursos Humanos	4,5	4,6	5,0	5,6	4,7	5,4	3,9	4,2	3,3	3,7	5,2	4,4	

Notas: a) A escala utilizada na medição destes indicadores varia entre 1 e 6, sendo 3,5 o seu ponto médio

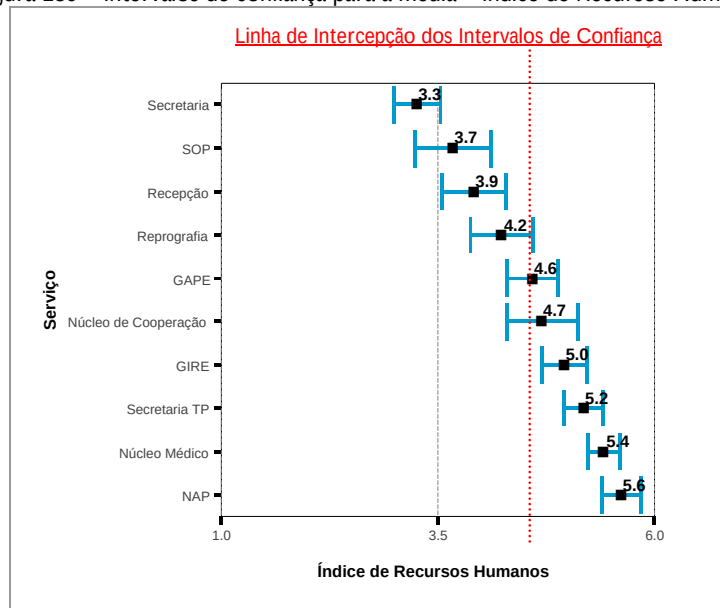
b) Valores de teste significativos para $p < 0,05$, ou seja, o Teste de ANOVA permite afirmar que, pelo menos, uma das unidades apresentadas é estatisticamente diferente das outras.

O resultado da comparação entre o conjunto dos serviços demonstra o seguinte:

- Ao nível da avaliação dos Recursos Humanos, a Secretaria detém os valores mais baixos no conjunto de indicadores, com excepção da “capacidade de resolução de assuntos”, que recai sobre o SOP. De realçar ainda que, a Secretaria regista o mais baixo índice de recursos humanos;
- Contrariamente, o NAP é a unidade que obtém os valores mais elevados no índice de recursos humanos, consequência dos resultados obtidos nos diversos indicadores, onde obtém, em todos eles, os resultados mais elevados do conjunto dos serviços.

A coluna referente ao teste de ANOVA, que recordando, permite identificar se existe pelo menos um serviço distinto de outro em relação ao item em avaliação sugere que existem diferenças significativas em todos os itens (Ver em 5 a especificação das unidades significativamente diferentes).

Figura 139 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Humanos



A análise ao gráfico acima exposto permite verificar que, tendo por base o índice de recursos humanos, podem estabelecer-se diferenças muito significativas entre os serviços. Desde logo, conclui-se que o NAP, o Núcleo Médico, a Secretaria do Taguspark e o GIRE, se diferenciam, positivamente, em comparação com serviços como a Reprografia, a Recepção, o SOP ou a Secretaria. Por outro lado, a Secretaria diferencia-se de todas as outras unidades, com exceção do SOP, pelo seu baixo índice de satisfação de recursos humanos. Deste modo, e auxiliados pela definição de intercepção de intervalos, podem formular-se dois grupos distintos com possibilidade de extrapolar para toda a população escolar do IST com 95% de confiança:

- **Grupo com menores valores de índice:** Secretaria, SOP e Recepção;
- **Grupo com maiores valores de índice:** GIRE, Secretaria do Taguspark, Núcleo Médico e NAP.

Tabela 142 – Avaliação dos alunos: Comparação entre serviços - Recursos Físicos/Materiais^a

	<i>CI/ST</i>	<i>GAPE</i>	<i>GIRE</i>	<i>NAP</i>	<i>NC</i>	<i>NM</i>	<i>Recepção</i>	<i>Reprografia</i>	<i>Secretaria</i>	<i>SOP</i>	<i>Secretaria TP</i>	<i>Serviços</i>	<i>Teste ANOVA (sig.)</i>
Localização/Acessos	5,0	4,4	4,6	5,3	4,7	5,3	5,1	4,4	4,1	3,8	5,6	4,7	0,000 ^b
Actualização (update) do equipamento	2,8	4,2	4,2	5,4	5,1	5,3	3,8	4,3	3,4	3,6	4,8	4,2	0,000 ^b
Dimensão do espaço	3,1	3,8	2,9	5,5	4,5	5,2	3,3	3,8	2,6	2,8	4,6	3,7	0,000 ^b
Decoração do espaço	3,1	3,9	3,6	5,3	5,1	4,9	3,3	3,7	2,6	2,6	4,3	3,7	0,000 ^b
Iluminação	4,7	4,4	3,9	5,4	5,2	5,4	4,1	4,6	3,5	3,2	5,3	4,5	0,000 ^b
Limpeza	5,1	4,9	4,7	5,7	5,5	5,7	4,9	4,8	4,4	4,5	5,6	5,0	0,000 ^b
Ambiente térmico (Ventilação, temperatura,...)	4,5	4,7	4,2	5,2	5,1	5,3	4,2	4,1	3,9	4,0	5,5	4,4	0,000 ^b
Ruído	4,3	4,6	4,4	5,3	4,2	5,2	3,7	3,3	4,0	4,2	5,2	4,3	0,000 ^b
Índice Recursos Físicos/Materiais	4,1	4,3	4,1	5,6	4,7	5,4	3,9	4,2	3,3	3,7	5,2	4,3	

Notas: a) A escala utilizada na medição destes indicadores varia entre 1 e 6, sendo 3,5 o seu ponto médio

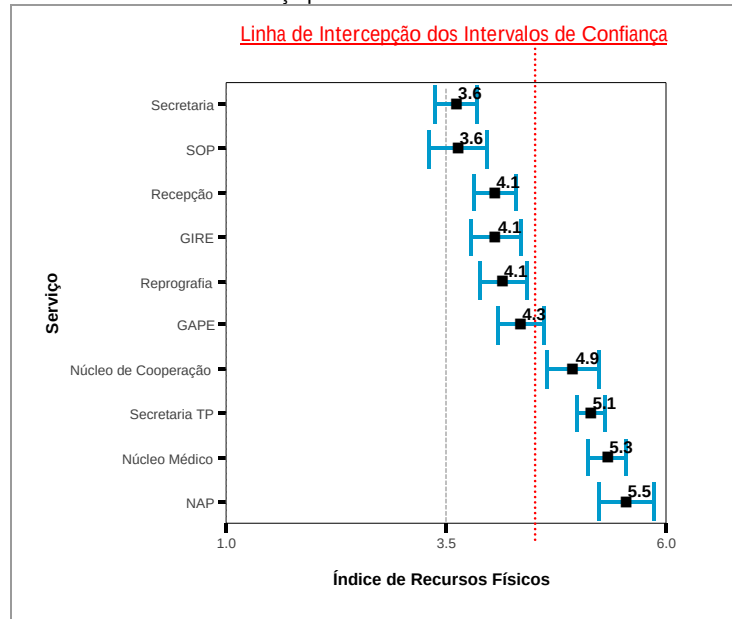
b) Valores de teste significativos para $p < 0,05$, ou seja, o Teste de ANOVA permite afirmar que, pelo menos, uma das unidades apresentadas é estatisticamente diferente das outras.

A tabela relativa à avaliação dos recursos Físicos/Materiais, à semelhança dos resultados expressos na tabela anterior, identificam o NAP como o serviço que recolhe melhores avaliações em todos os itens, exceptuando o “Ambiente térmico” e “localização/acessos”, indicadores cujos valores mais elevados são obtidos pela Secretaria do Taguspark. Para além destas duas unidades, o Núcleo Médico apresenta, também, valores elevados, igualando o NAP, no que diz respeito à “Iluminação” e “Limpeza”.

Coincidente com os resultados da tabela de Recursos Humanos, a Secretaria da Alameda é a unidade que mais reduzidos valores acumula, nomeadamente, no que concerne à “dimensão do espaço”, “decoreção do espaço”, “Limpeza” e “ambiente térmico”. Também o SOP revela alguma regularidade na atribuição dos mais baixos valores de satisfação face aos recursos Físicos/Materiais, o que se reflecte no segundo índice mais baixo, aproximado ao da Secretaria.

A realização do teste ANOVA permitiu identificar que em todos os indicadores existe, no mínimo, uma unidade que se distingue significativamente das restantes com uma confiança de 95% (Ver quais no Anexo 5).

Figura 140 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Físicos/Materiais



Os valores expressos no gráfico permitem estabelecer diferenças entre o NAP, o Núcleo Médico, a Secretária do Taguspark e o Núcleo de Cooperação, comparativamente ao Gape, Reprografia, Gire, Recepção, SOP e Secretária, contendo o primeiro grupo os índices de recursos físicos/materiais mais elevados.

Contudo, e no seguimento das análises anteriormente efectuadas, podem identificar-se dois grupos distintos onde os intervalos para as médias observadas nunca se interceptam:

- **Grupo com menores valores de índice:** Secretária, SOP, Recepção, GIRE e Reprografia;
- **Grupo com maiores valores de índice:** Núcleo de Cooperação, Secretária do TagusPark, Núcleo Médico e NAP.

Tabela 143 – Avaliação dos alunos: Comparação entre serviços - Recursos Organizacionais^a

	<i>CI/IST</i>	<i>GAPE</i>	<i>GIRE</i>	<i>NAP</i>	<i>NC</i>	<i>NM</i>	<i>Recepção</i>	<i>Reprografia</i>	<i>Secretaria</i>	<i>SOP</i>	<i>Secretaria TP</i>	<i>Serviços</i>	<i>Teste ANOVA (sig.)</i>
Horário de funcionamento	4,7	4,1	3,3	5,2	4,7	4,9	3,6	2,8	2,2	2,9	4,4	3,8	0,000 ^b
Nível de satisfação com burocracia	4,8	3,7	4,0	5,1	4,2	5,1	3,4	3,3	2,6	3,1	4,2	3,9	0,000 ^b
Preçário (custos de serviços)	5,8	4,0	4,7	5,4	4,3	4,9	4,2	3,6	2,9	4,4	4,2	4,1	0,000 ^b
Divulgação de informação por e-mail	3,1	3,8	5,1	2,8	4,4	2,8	2,9	1,9	2,2	3,5	3,9	3,3	0,000 ^b
Divulgação de informação na página Web	3,7	4,0	3,9	4,4	3,4	3,1	3,1	1,8	2,9	3,9	3,9	3,4	0,000 ^b
Divulgação de informação por circulares/papel	3,0	3,3	3,6	3,7	4,1	3,1	3,5	2,1	2,4	2,2	4,0	3,1	0,000 ^b
Divulgação de informação por telefone	1,3	2,8	3,2	3,5	4,0	3,4	2,9	1,5	1,6	1,9	3,2	2,5	0,000 ^b
Divulgação de informação em placares	3,1	4,0	3,3	3,6	3,2	3,4	3,3	2,2	2,9	2,7	3,8	3,2	0,000 ^b
Índice Recursos Organizacionais	4,4	3,9	4,1	4,8	4,3	4,5	3,5	2,7	2,6	3,2	4,1	3,7	

Notas: a) A escala utilizada na medição destes indicadores varia entre 1 e 6, sendo 3,5 o seu ponto médio

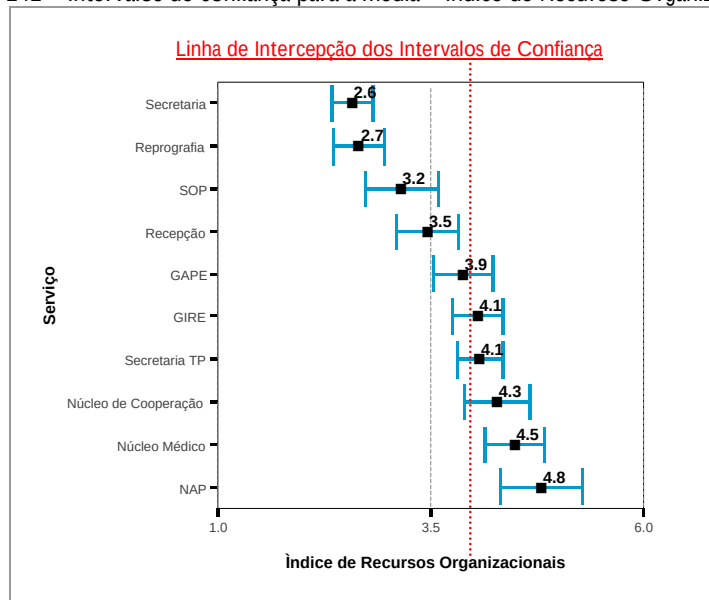
b) Valores de teste significativos para $p < 0,05$, ou seja, o Teste de ANOVA permite afirmar que, pelo menos, uma das unidades apresentadas é estatisticamente diferente das outras.

Através da análise comparativa dos recursos organizacionais entre os diversos serviços, pode apreender-se que os valores mais elevados dos diversos indicadores se encontram, de alguma forma, dispersos:

- O NAP constitui-se, uma vez mais, como a unidade que regista níveis de satisfação mais elevados em maior número indicadores (Horário de funcionamento, Burocracia e Divulgação de informação na página web), concomitantemente ao melhor índice de recursos organizacionais.
- Quanto aos menores níveis de satisfação, estes repartem-se entre a Secretaria e a Reprografia. De salientar, por um lado, os baixos resultados obtidos pela Secretaria quanto ao “Horário de funcionamento”, “Burocracia” e “Preçário”, factores que contribuem para que esta unidade atinja o menor índice de satisfação no sector dos recursos organizacionais.
- Por outro lado, é necessário focalizar os fracos níveis de satisfação obtidos pela Reprografia em todos os indicadores relacionados com a divulgação de informação, fenómeno que parece indiciar expectativas dos alunos para com a melhoria na comunicação Reprografia/alunos.

A realização do teste ANOVA permitiu certificar que existe, no mínimo, uma unidade que se distingue das restantes, em todos os indicadores considerados.

Figura 141 – Intervalos de confiança para a média – Índice de Recursos Organizacionais



No domínio dos Recursos Organizacionais, com base no índice construído, podem estabelecer-se diferenças entre as diversas unidades analisadas. A mais evidente diferença reside na distância que separa a avaliação dos recursos organizacionais da Secretária, Reprografia e SOP, em contraposição ao GIRE, Secretária do Taguspark, Núcleo de Cooperação, Núcleo Médico e NAP, diferenciando-se o segundo grupo por incorporar índices mais elevados de satisfação.

Ao nível dos intervalos de confiança, podem distinguir-se dois grupos que não se interceptam mutuamente, isto é, cujas médias, em circunstância alguma poderão ser iguais na população:

- **Grupo com menores valores de índice:** Secretária, Reprografia, SOP e Recepção;
- **Grupo com maiores valores de índice:** Núcleo Médico e NAP.

4. AVALIAÇÃO COMPARATIVA ENTRE OS RESTANTES SERVIÇOS DO IST: os responsáveis

Tabela 144 – Avaliação dos Responsáveis – Comparação entre Serviços

	<i>CIST</i>	<i>GAPE</i>	<i>GIRE</i>	<i>NAP</i>	<i>NC</i>	<i>NM</i>	<i>Recepção</i>	<i>Reprografia</i>	<i>Secretaria</i>	<i>SOP</i>	<i>Secretaria TP</i>	<i>% de A's</i>
<i>Recursos Humanos</i>	C	A	C	A	A	A	C	A	C	A	C	54,5%
<i>Recursos Físicos/Materiais</i>	C	B	C	A	A	A	A	B	C	A	A	54,5%
<i>Recursos Organizacionais</i>	C	B	A	C	C	A	A	C	B	B	C	27,3%

Nota: A – adequado; B – adequado, mas com reservas; C – não adequado; D – não aplicável; E- não resposta

A avaliação dos responsáveis às unidades acima expostas, permite, em primeiro lugar, detectar que o responsável do CIIST considera não dispor, relativamente a todos os tipos de recursos considerados, os meios necessários para disponibilizar um serviço de qualidade. Para além do CIIST, o GIRE, o Núcleo de Cooperação e a Secretaria são também unidades onde é evidenciada uma desadequação entre os recursos disponíveis e os recursos necessários, nomeadamente, no plano dos Recursos Humanos e Físicos/Materiais. Nestes casos, os Recursos Organizacionais, ainda que considerados adequados, parecem necessitar de alguns ajustamentos. Relativamente à Secretaria, a falta de recursos evocada pelo responsável da unidade corresponde aos resultados menos positivos, obtidos na avaliação dos alunos.

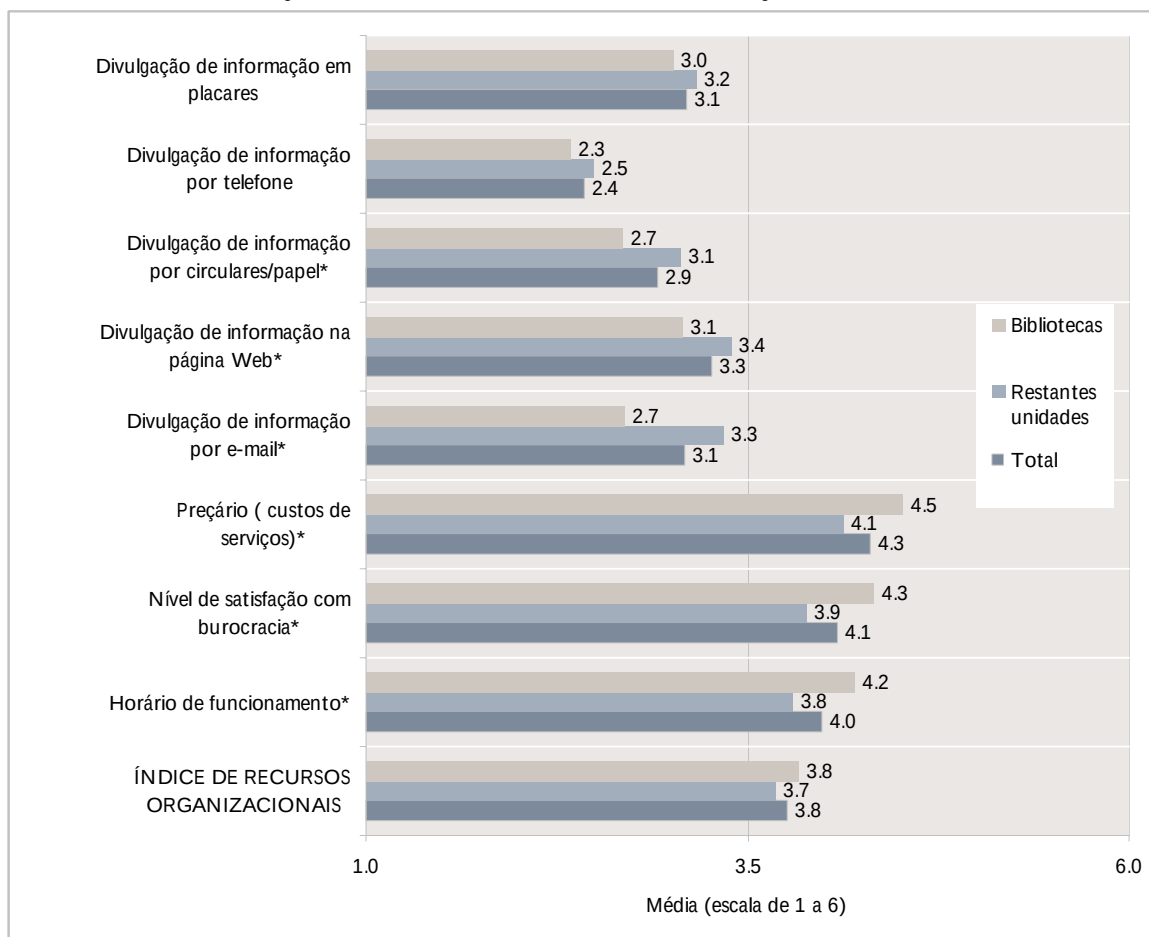
Na globalidade, verifica-se maior insatisfação com os Recursos Organizacionais que com os restantes, na medida em que apenas 30% dos responsáveis das unidades refere a adequação dos recursos.



IV. ANÁLISE GLOBAL: BIBLIOTECAS VS RESTANTES UNIDADES

1. RECURSOS ORGANIZACIONAIS

Figura 142 – Médias – Indicadores de Recursos Organizacionais

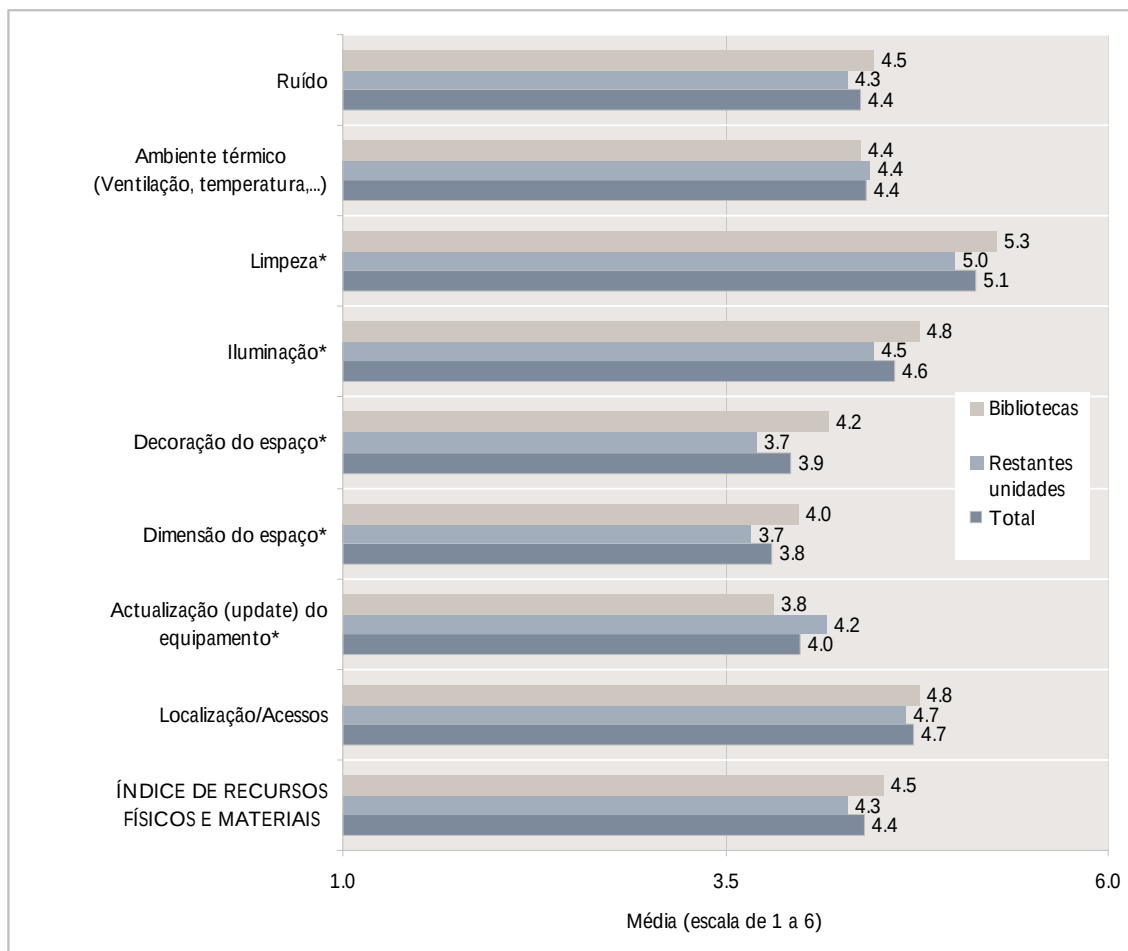


*) Assume-se para um nível de confiança de 95% que estes dois grupos de serviços apresentam médias significativamente diferentes na população.

Os indicadores relativos aos meios de divulgação de informação por e-mail, circulares/papel e na Web, assim como, o preçário e o nível de satisfação com a burocracia apresentam diferenças significativas entre os grupos em análise, verificando-se que ao nível da divulgação de informação parece existir maior satisfação dos alunos em relação às Restantes Unidades, sendo que, nos outros aspectos significativos, as Bibliotecas parecem recolher opiniões mais satisfatórias.

2. RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Figura 143 – Médias – Indicadores de Recursos Físicos/Materiais

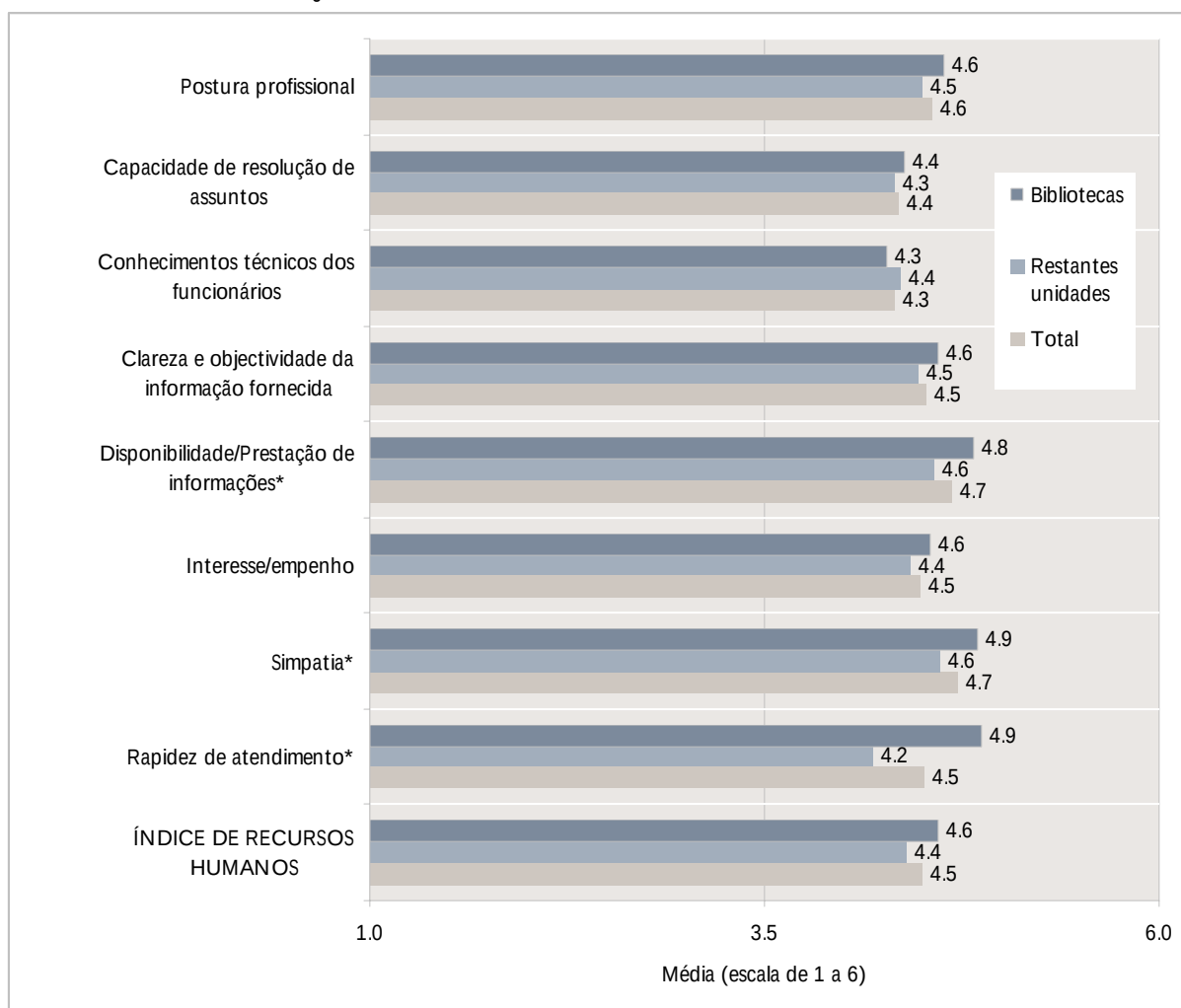


*) Assume-se para um nível de confiança de 95% que estes dois grupos de serviços apresentam médias significativamente diferentes na população.

Relativamente aos Recursos Físicos e Materiais, verifica-se que as Bibliotecas se distinguem das Restantes Unidades no que diz respeito a praticamente todos os itens avaliados. Conforme se pode constatar no gráfico acima, apenas a localização dos serviços, o ambiente térmico e o ruído têm avaliações semelhantes nos dois tipos de serviços, todos os outros são diferentes.

3. RECURSOS HUMANOS

Figura 144 – Médias – Indicadores de Recursos Humanos



*) Assume-se para um nível de confiança de 95% que estes dois grupos de serviços apresentam médias significativamente diferentes na população.

Finalmente, e no que se refere aos Recursos Humanos, é na simpatia, rapidez do atendimento e na disponibilidade para prestar informações que se verificam as diferenças que os alunos fazem na avaliação das Bibliotecas comparativamente às Restantes Unidades, sendo que, essa avaliação tende a ser sempre mais valorizada em relação às primeiras.

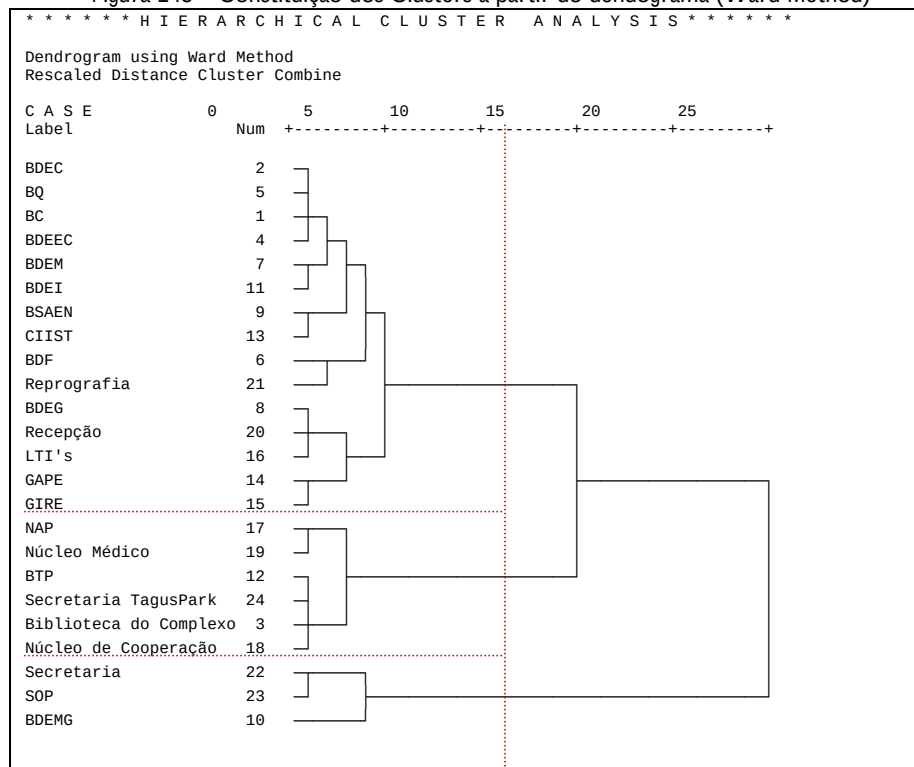


V. CONCLUSÕES

1. AGRUPAMENTOS NATURAIS DOS SERVIÇOS

Ao nível do agrupamento de dados, a análise estatística consegue dispor de forma mais compreensível os registos que obtivemos a partir de uma recolha de informação (cf. Capítulo I). Deste modo, e de forma a detectar agrupamentos naturais constituídos a partir dos itens avaliados pelos alunos a todas as unidades, realizou-se uma análise de clusters hierárquica que produziu os seguintes três clusters ou grupos, que se podem distinguir uns dos outros:

Figura 145 – Constituição dos Clusters a partir do dendograma (Ward Method)



A partir da análise de clusters obtivemos três grupos distintos, que se caracterizam da seguinte forma:

- O **primeiro cluster** é constituído pela Biblioteca Central, pelas Bibliotecas dos Departamentos de Civil e Arquitectura, Química, Física, Electricidade, Mecânica, Engenharia Informática, Engenharia e Gestão, pela Biblioteca da Secção Autónoma de Engenharia Naval, pelo CIIST, pela Reprografia, pela Secretaria, pelo GAPE, GIRE e pelos LTI's. Este primeiro Cluster é o que apresenta o valor intermédio de satisfação em todos os índices, situando-se entre 3,75 de índice de recursos organizacionais, 4,29 dos recursos físicos e materiais e 4,50 nos recursos humanos;
- O **segundo cluster**, é constituído por seis serviços, nomeadamente, o Núcleo de apoio Psicológico, o Núcleo Médico, a Biblioteca do Tagus Park e do Complexo, a secretaria do Tagus Park e o Núcleo de Cooperação. É neste grupo que se encontram os valores de satisfação mais elevados em todos os recursos, com índices de 4,38 para os recursos organizacionais, 5,11 nos recursos físicos e materiais e 5,16 nos recursos humanos.

- Por fim, o **terceiro cluster**, com apenas três serviços, a Secretaria, o SOP e a Biblioteca do Departamento de Minas e Georrecursos. É neste grupo que se concentram os mais baixos índices de satisfação em todos os recursos, de notar que os valores se situam todos abaixo do valor médio, 3,5. Assim, temos para os recursos organizacionais um índice de 2,51, para os recursos físicos e materiais 3,32 e para os recursos humanos 3,31.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As principais conclusões que se podem retirar deste estudo são as seguintes:

- Na globalidade, os alunos estão satisfeitos com os recursos das unidades do IST, nomeadamente em relação aos Recursos Humanos e Recursos Físicos/Materiais, onde não existem avaliações médias negativas a considerar (ítems>3,5); apenas nos Recursos Organizacionais, se observam indicadores com avaliações negativas, e todos eles, se situam ao nível da divulgação de informação (ítems<3,5);
- As Bibliotecas possuem melhores avaliações que as restantes Unidades, nos três recursos analisados, destacando-se abaixo os itens com maiores diferenças:
 - Recursos Organizacionais: horário de funcionamento e nível de satisfação com burocracia;
 - Recursos Físicos/Materiais: decoração do espaço e actualização do equipamento;
 - Recursos Humanos: rapidez de atendimento e simpatia dos funcionários.
- A maioria dos responsáveis das Bibliotecas (83,3%) consideram ter recursos adequados ao nível organizacional, opinião inversa à dos responsáveis das restantes unidades (27,3%);
- A maioria dos responsáveis das Bibliotecas (91,7%) considera que os recursos físicos/materiais estão desajustados em relação às necessidades, aspecto em que os responsáveis das restantes unidades não indicam uma insatisfação tão evidente (45,5%);
- Ao nível dos recursos humanos, a tendência é idêntica, isto é, cerca de metade dos responsáveis, quer das bibliotecas, quer das restantes unidades, afirmam que estes recursos são adequados;
- Finalmente, a constituição dos clusters ou agrupamentos naturais permitiu construir três grupos com características diferentes:

- Cluster com as unidades com recursos melhor avaliados: NAP, Núcleo Médico, Biblioteca do Taguspark, Secretaria Taguspark, Biblioteca do Complexo e Núcleo de Cooperação;
- Cluster com as unidades com recursos pior avaliados: Secretaria, SOP e Biblioteca do Departamento de Minas e Georrecursos (BDEMG)

3. RECOMENDAÇÕES

O presente relatório permitiu a recolha de algumas indicações interessantes do ponto de vista da gestão da escola. Existem alguns aspectos que, de acordo com as recolhas efectuadas deveriam ser capitalizados para melhorar os índices de satisfação dos alunos, dos funcionários e dos responsáveis das unidades:

Em relação aos alunos, o principal aspecto de insatisfação reside nos aspectos organizacionais das unidades, nomeadamente ao nível dos mecanismos de divulgação de informação, pelo que se recomenda a constituição de um conjunto de requisitos mínimos por unidade ao nível da divulgação de informação, seja pelo reforço da formação no atendimento dos funcionários e do respectivo nível de competências informáticas, seja pelo reforço dos meios que possibilitem uma maior qualidade neste tipo de recurso (o indicador actualização do equipamento é dos mais baixos), aspectos que conjugados, podem dotar as unidades de maior agilidade na satisfação dos interesses dos alunos.

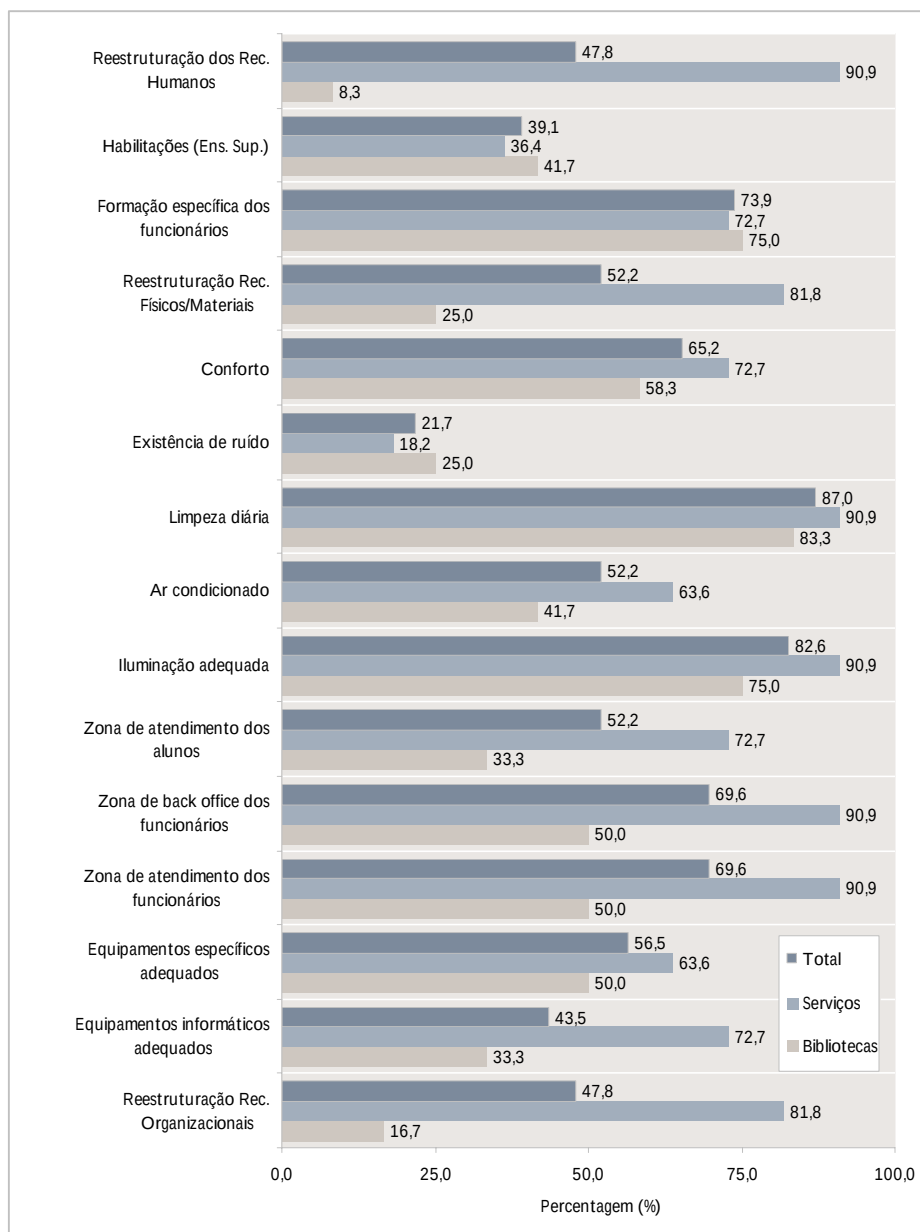
Ao nível das estruturas do IST analisadas, e de acordo com a opinião dos responsáveis, verificou-se insatisfação com os recursos organizacionais e recursos físicos/materiais, sendo que em relação aos recursos humanos existe adequação em metade das unidades. Contudo, a análise aos dados recolhidos permite distinguir alguns aspectos com que as unidades estão deficitárias:

- não existiram reestruturações organizacionais em mais de metade das unidades nos últimos cinco anos, sendo que ao nível dos recursos físicos/materiais e dos recursos humanos também não existiram em quase metade das unidades, o que implica algum grau de inércia na tentativa de melhoria da qualidade em alguns dos serviços;
- existe um núcleo substancial de unidades com desadequação na zona de atendimento para os alunos; os locais de espera para atendimento devem ser agradáveis, por forma a colmatar atrasos que possam existir na disponibilidade de informações;
- cerca de $\frac{1}{4}$ dos responsáveis das unidades consideram os locais de trabalho sem conforto, o que pode originar desmotivação nos funcionários;
- as habilitações dos funcionários situam-se, em média, ao nível do ensino secundário, em alguns casos ao nível do ensino básico/preparatório; deve esperar-se o reforço do contingente de funcionários com formação de nível superior para superar algumas resistências, nomeadamente

ao nível da utilização das NTIC's, por forma a melhorar a capacidade de resposta ao nível dos meios de divulgação de informação.

O quadro abaixo permite ter uma noção da quantidade relativa de unidades com os níveis de qualidade mínimo, em relação a diversos indicadores:

Figura 146 – Análise da existência/adequação dos Recursos, segundo os responsáveis



Deste modo, se constata que, a avaliação dos responsáveis dos serviços é mais positiva que a dos responsáveis das bibliotecas. Contudo, na globalidade, e face à recolha, recomenda-se a melhoria dos equipamentos informáticos, das habilitações médias dos funcionários e dos recursos organizacionais em geral.



ANEXOS

**1. INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO****Melhoria da Qualidade dos Serviços do Instituto Superior Técnico**

*“A qualidade de um determinado serviço somente é melhor quando o cliente sente que o serviço é melhor.”
(Moller, 1994)*

Este questionário, desenvolvido pelo Gabinete de Estudos e Planeamento em colaboração com o Gabinete de Gestão de Recursos Humanos, tem como objectivo avaliar o grau de satisfação de uma parte dos utentes dos serviços do IST, nomeadamente daqueles que lidam directamente com alunos de licenciatura.

Identificação do inquirido: Licenciatura: Ano Curricular:

Assinale qual o serviço que está a avaliar:

Biblioteca Central	☐	Núcleo de Cooperação	☐
Bibliotecas Departamentais: Qual: _____	☐	Núcleo Médico	☐
CIIST – Centro de Informática do IST	☐	Recepção	☐
GAPE – Gabinete de Apoio ao Estudante	☐	Reprografia	☐
GIRE – Gabinete de Informação e Relações com o Exterior	☐	Secção de Graduação (Secretaria)	☐
LTI's – Laboratórios de Tecnologias de Informação: Qual: _____	☐	SOP – Secção de Organização Pedagógica	☐
NAP – Núcleo de Aconselhamento Pedagógico	☐		

I.) QUANTAS VEZES RECORREU A ESTE SERVIÇO NO ÚLTIMO ANO LECTIVO (caso seja a 1ª inscrição, considere o presente ano lectivo):

	0 vezes vezes	1 vez	2-5 vezes	6-10 vezes	11-20 vezes	> 20
a) Presencialmente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Por telefone	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Pela Internet /e-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐

II.) AVALIE OS SEGUINTE ITENS RELACIONADOS COM OS RECURSOS HUMANOS (em que 0% equivale a nada satisfatório e 100% a totalmente satisfatório):

	0%	20%	40%	60%	80%	100%	NãoSabe/ Não Aplicável
a) Rapidez de atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Simpatia	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Interesse/empenho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Disponibilidade/Prestação de informações	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Clareza e Objectividade da informação fornecida	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f) Conhecimentos técnicos dos funcionários	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



- | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| g) Capacidade de resolução de assuntos | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| h) Postura profissional | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

III.) AVALIE OS SEGUINTE ITENS RELACIONADOS COM OS RECURSOS FÍSICOS (em que 0% equivale a nada satisfatório e 100% a totalmente satisfatório):

- | | 0% | 20% | 40% | 60% | 80% | 100% | NãoSabe/
Não Aplicável |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| a) Localização/Acessos | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| b) Actualização (<i>update</i>) do equipamento | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| c) Dimensão do espaço | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| d) Decoração do espaço | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| e) Iluminação | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| f) Limpeza | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| g) Ambiente Térmico (Ventilação, Temperatura, ...) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| i) Ruído | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

IV.) AVALIE OS SEGUINTE ITENS RELACIONADOS COM OS RECURSOS ORGANIZACIONAIS (em que 0% equivale a nada satisfatório e 100% a totalmente satisfatório):

- | | 0% | 20% | 40% | 60% | 80% | 100% | NãoSabe/
Não Aplicável |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| a) Horário de funcionamento | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| b) Nível de satisfação com a burocracia | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| c) Preçário (custos dos serviços) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| d) Divulgação de informação por e-mail | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| e) Divulgação de informação na página web | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| g) Divulgação de informação por circulares/papel | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| h) Divulgação de informação por telefone | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| i) Divulgação de informação em placares | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

V.) QUAL A APRECIACÃO GLOBAL QUE FAZ AO SERVIÇO?

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Moderamente Satisfeito
- ☐ Moderamente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito

Muito obrigado pela sua colaboração e pelo seu tempo.

**2. GUIÃO DE INQUÉRITO POR ENTREVISTA AOS RESPONSÁVEIS**

1. Unidade: _____
2. Responsável do serviço: _____
3. Categoria Profissional do responsável: _____
4. Antiguidade (n.º de anos) como coordenador: _____
5. N.º de funcionários: _____
6. Organograma.

7. Ano de criação da unidade: _____

8. Missão/objectivos do serviço:

9. Modelo de funcionamento do atendimento _____

10. Horário de: atendimento ao público _____ funcionamento _____

11. Horário afixado: Sim Não
O O

12. Dimensão do espaço: _____ m2

	Sim	Não
13. O serviço tem ar condicionado	☐	☐
14. O serviço tem iluminação adequada	☐	☐
15. O serviço é um local ruidoso	☐	☐
16. O serviço tem limpeza diária	☐	☐
17. O local é agradável/confortável	☐	☐
18. O serviço dispõe de equipamentos informáticos adequados	☐	☐
19. O serviço dispõe de equipamentos específicos adequados	☐	☐
20. Os serviços prestados aos alunos de licenciatura são pagos	☐	☐
21. Adequação do espaço às necessidades do serviço:		
a) zona disponível para o atendimento aos alunos	☐	☐
b) zona disponível para os funcionários no atendimento	☐	☐
c) zona disponível para os funcionários no back office	☐	☐



22. Nos últimos cinco anos, o serviço foi alvo de reestruturação profunda ao nível de:

- | | Sim | Não |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a) Organização | ☐ | ☐ |
| b) Recursos Materiais | ☐ | ☐ |
| c) Recursos Humanos | ☐ | ☐ |
| d) Espaço Físico | ☐ | ☐ |

22.1 Se sim, de que tipo?: _____

23. Refira quais os meios utilizados pelo serviço para informar os alunos:

- | | |
|--|-----------------------|
| a) Divulgação de informação por e-mail | ☐ |
| b) Divulgação de informação na página Web | ☐ |
| c) Divulgação de informação por circulares/papel | ☐ |
| d) Divulgação de informação por telefone | ☐ |
| e) Divulgação de informação em placares | ☐ |

24. Indique qual o nº médio aproximado de alunos que acedem ao serviço diariamente:

Presencialmente	Por e-mail	Por telefone

25. Acha que tem ao seu dispor os recursos necessários para prestar um serviço de qualidade, relativamente aos:

- | | Sim | Não |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| a) Recursos Humanos: | ☐ | ☐ |
| b) Recursos Físicos: | ☐ | ☐ |
| c) Recursos Organizacionais: | ☐ | ☐ |

25.1 Se não, que recursos deveriam ser disponibilizados:

**3. FORMULÁRIO PARA PREENCHIMENTO DE DADOS DOS FUNCIONÁRIOS**

	Funcionário 1	Funcionário 2	Funcionário x
Vínculo			
Categoria profissional			
Habilitações			
Anos na unidade			
Idade			
Sexo			
Anos na função			
Parttime/ Fulltime			
Front Office/ Back Office			
Função desempenhada			
Formação específica			

**4. DADOS DOS FUNCIONÁRIOS DAS UNIDADES DO IST****1. Biblioteca Central**

	Funcionário 1	Funcionário 2	Funcionário 3
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal	Técnica P.E.P - BAD	Técnica profissional especialista principal
Habilitações	11º Ano, Curso de turismo	11º ano	12º ano
Anos na Unidade	23 anos	22 anos	32 anos
Idade	44 anos	44 anos	52 anos
Sexo	F	F	F
Anos na Função	5 anos	22 anos	32 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Serviço de aquisições, empréstimo inter-bibliotecas	Tratamento documental, monografias	Gestão do módulo de circulação do sistema informático Millennium, serviço de apoio ao utilizador/serviço de referência.
Formação Específica	Cursos de Biblioteca, arquivo e documentação BAD	Cursos de Biblioteca, arquivo e documentação BAD	Cursos de Biblioteca, arquivo e documentação BAD

	Funcionário 4	Funcionário 5	Funcionário 6
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal	Técnica profissional especialista principal	Técnica profissional especialista 1ª classe
Habilitações	11ª ano incompleto	7º antigo+ curso incompleto de Gestão ISCTE	11º ano incompleto
Anos na Unidade	19 anos	35 anos	32 anos
Idade	47 anos	56 anos	52 anos
Sexo	F	F	F
Anos na Função	14 anos	35 anos	32 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Gestão de Módulos de catalogação do sistema informático Millennium,	Tratamento documental, colaboração em actividades de imagem da biblioteca	Serviços de apoio ao utilizador/ serviços de referência, tratamento



	tratamento documental		documental
Formação Específica	Cursos de Biblioteca, arquivo e documentação BAD	Cursos de Biblioteca, arquivo e documentação BAD	Cursos de Biblioteca, arquivo e documentação BAD

	Funcionário 7	Funcionário 8	Funcionário 9
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal	Técnica profissional 1ª classe	Assistente Administrativa principal
Habilitações	12º ano	12º ano	4º ano
Anos na Unidade	20 anos	4 anos	13 anos
Idade	38 anos	28 anos	56 anos
Sexo	F	F	F
Anos na Função	7 anos	4 anos	13 anos
Tempo Inteiro/Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Gestão dos recursos electrónicos; gestão do módulo de publicações periódicas no sistema informático Millenium	Controle de recepção de publicações periódicas; empréstimo inter-bibliotecas	Gestão dos cartões de utilizadores, apoio à recepção
Formação Específica	Curso do BAD	Curso técnico Profissional de Biblioteca e documentação-INETE	-

	Funcionário 10	Funcionário 11	Funcionário 12
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal	Assistente Administrativa principal	Técnico Profissional especialista
Habilitações	12º ano	6º ano	12º ano
Anos na Unidade	16 anos	13 anos	8 anos
Idade	41 anos	35 anos	40 anos
Sexo	F	F	M
Anos na Função	16 anos	3 anos	8 anos
Tempo Inteiro/Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Controle de publicações periódicas –gestão de kandex	Apoio ao Controle de publicações periódicas. Envio para bibliotecas periféricas./cartões de utilizadores	Gestão de módulos de circulação e catalogações do sistema informático millenium/tratamento documental
Formação Específica	Curso de BAD	-	Curso de BAD



	Funcionário 13	Funcionário 14	Funcionário 15,16,17,18,19,20
Vínculo	Quadro	Quadro	Bolseiros
Categoria Profissional	Técnico profissional principal	-	Bolsa/bolsa de apoio à gestão(os restantes)
Habilitações	12º ano	-	FinalistasLEEC/Finalista/3º meânica/3ºmecânica/finalista engenharia/-
Anos na Unidade	15	-	8meses/3/5 meses/10 meses/6 meses/-
Idade	36	-	26, 25, 23, 24, 25,-
Sexo	F	F	M, M, M, F, M,M
Anos na Função	7	-	8meses/3/5 meses/10 meses/6 meses/-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo Inteiro	Tempo parcial (todos)
Atendimento/ retaguarda	-	Atendimento/Retaguarda	Atendimento
Função Desempenhada	Tratamento documental de colecções específicas/registo/apoio ao secretariado	-	Serviço de recepção/atendimento/tratamento preliminar de documentação (todos)
Formação Específica	Curso de BAD	-	FinalistasLEEC/Finalista/3º meânica/3ºmecânica/finalista engenharia/-

2.BDEC

	Funcionário1	Funcionário 2	Colaborador 3,4,5	Colaborador 6,7
Vínculo	Quadro	Quadro	Bolseiros	Bolseiros
Categoria Profissional	Técnico superior de biblioteca e documentação	Técnico profissional de Biblioteca, arquivo e documentação	-	-
Habilitações	Licenciatura	2º ano do curso complementar	Finalistas no IST/-	Finalista no IST/licenciado
Anos na Unidade	1,5	8	4/1/-	1/1
Idade	39	44	22/30/-	21/27
Sexo	F	F	M/F/-	M/M
Anos na Função	1,5	8	4/1/-	1/1
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	TP/TP/-	TP/TP
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/retaguarda/-	Atendimento/retaguarda



Função Desempenhada	Gestão da unidade de informação; supervisão e coordenação dos recursos humanos e materiais; tratamento documental; apoio e formação ao utilizador, entre outras	Tratamento documental, arrumação e ordenação do fundo documental; apoio e formação ao utilizador; apoio às tarefas dos alunos colaboradores(bolseiros), entre outras	Atendimento ao público/tratamento documental/arrumação/-	Atendimento ao público/tratamento documental/arrumação
Formação Específica	Pós graduação em ciências documentais/frequência de mestrado em estudos de informação e bibliotecas digitais	Curso técnico-profissional de Biblioteca, Arquivo e Documentação	Nenhuma/Nenhuma/-	Nenhuma/Nenhuma

3.BDEEC

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3	Funcionário 4
Vínculo	Quadro	Quadro	Bolseiro de apoio à gestão	Quadro
Categoria Profissional	Assistente Administrativa	Assistente administrativa principal	-	Técnico Profissional Especialista
Habilitações	9º ano	11º ano incompleto	Frequência do 3ª ano de Engenharia mecânica	9º ano (curso geral)
Anos na Unidade	3 anos	3 anos	6 meses	14 anos
Idade	33 anos	41 anos	23 anos	49 anos
Sexo	F	F	M	F
Anos na Função	3 anos	14 anos	6 meses	14 anos
Tempo Inteiro/Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro
Atendimento/retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Contabilidade e atendimento	Atendimento; inventário; tratamento de revistas	Atendimento	Atendimento, gestão da biblioteca, catalogação, arrumação de livros e revistas.
Formação Específica	Curso de computadores	Curso do BAD	Não tem	Curso BAD

	Funcionário 5
Vínculo	Quadro
Categoria Profissional	Técnico profissional especialista
Habilitações	9º curso geral
Anos na Unidade	14 anos



Idade	49 anos
Sexo	F
Anos na Função	14 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento, arrumação dos livros, revistas.
Formação Específica	-

4. Biblioteca de Mecânica

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal	Auxiliar administrativa principal	Assistente administrativa principal
Habilitações	12ºano e curso BAD	4ºano	9ºano
Anos na Unidade	15	18	14
Idade	51	46	47
Sexo	F	F	M
Anos na Função	27	17	14
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Retaguarda	Atendimento	Atendimento
Função Desempenhada	Responsável geral	Atendimento e arrumação	
Formação Específica	Curso BAD, actualização milenium	Cursos de informática	Atendimento ao público, cursos de formação profissional, Windows 2000

**5. Biblioteca de Química**

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal	Impressor de artes-gráficas	Impressor de artes-gráficas
Habilitações	bacharelato	Frequência do 10ª ano	11º ano
Anos na Unidade	34 anos	7 anos	9 anos
Idade	+ - 50 anos	39 anos	37 anos
Sexo	F	F	F
Anos na Função	34 anos	7 anos	2 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo parcial
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Coordenação, atendimento.	Catálogoação; atendimento.	Atendimento; gestão dos artigos científicos pedidos pelo resto do país.
Formação Específica	Curso BAD, curso de Informática	Curso do BAD	Curso do BAD

	Bolseiro 1	Bolseiro 2	Bolseiro 3
Vínculo	-	-	-
Categoria Profissional	Apoio à gestão	Apoio à gestão	Apoio à gestão
Habilitações	Aluno de 4º ano Química	Aluna de Eng. Biológica	Aluna de 4º ano de Eng. Química
Anos na Unidade	Mais de 1 ano	2 anos	6 anos
Idade	23 anos	23 anos	28 anos
Sexo	F	F	M
Anos na Função	Mais de 1 ano	7 anos	7 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Parcial	Tempo Parcial	Tempo Parcial
Atendimento/ retaguarda	Atendimento	Atendimento	Atendimento
Função Desempenhada	Atendimento; acompanhamento do público (apoio às pesquisas)	Atendimento; acompanhamento do público (apoio às pesquisas)	Atendimento; manutenção e verificação do funcionamento do equipamento e instalações.
Formação Específica	Não tem	Não tem	Não tem



	Bolsheiro 4	Bolsheiro 5	Bolsheiro 6
Vínculo	-	-	-
Categoria Profissional	Apoio à gestão	Apoio à gestão	Apoio à gestão
Habilitações	Aluno de Eng. Química	Aluno de Química	Licenciatura em Engenharia Química
Anos na Unidade	6 meses	7 anos	7 anos
Idade	22 anos	39 anos	39 anos
Sexo	M	F	F
Anos na Função	6 meses	7 anos	7 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo parcial	Tempo parcial	Tempo parcial
Atendimento/ retaguarda	Atendimento	Atendimento	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento	Atendimento	Atendimento; classificação de livros
Formação Específica	Não tem	Não tem	Não tem

	Bolsheiro 7	Bolsheiro 8
Vínculo	-	-
Categoria Profissional	Colaboradora	Colaboradora
Habilitações	Licenciatura Eng. Química	Licenciatura Eng. Química
Anos na Unidade	4 anos	5 anos
Idade	27 anos	27 anos
Sexo	F	F
Anos na Função	4 anos	5 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo parcial	Tempo parcial
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento; classificação de livros	Atendimento; classificação de livros
Formação Específica	Não tem	Não tem

**6.BDF**

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Auxiliar técnica	Técnica profissional especialista principal	Auxiliar técnica
Habilitações	9ºano	12ºano	4ºano
Anos na Unidade	6	18	14
Idade	30	42	49
Sexo	F	F	F
Anos na Função	4	17	10
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Empréstimos, renovações, registo cartex de revistas, atendimento	Atendimento, catalogação, empréstimos, contabilidade	Atendimento, fotocópias, arrumação revistas e empréstimo, renovações.
Formação Específica	Técnicas de processamento de Word, bibliotecas	Biblioteca, arquivo histórico, secretariado – arquivo, millennium.	–

	Funcionário4	Funcionário 5
Vínculo	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Professora associada com agregação	Auxiliar técnica
Habilitações	Doutoramento	7ºano
Anos na Unidade	17	15
Idade	57	38
Sexo	F	F
Anos na Função	5	4/5
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	-	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	-	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Responsável pelo serviço, gestão de tempo dos funcionários, catalogação, coordena os pedidos e participa em todas as reuniões do conselho de bibliotecas	Atendimento, catalogação, empréstimos, contabilidade, cópias
Formação Específica	-	-

**9.BDEI**

	Funcionário1	Funcionário 2
Vínculo	Quadro	Recibos verdes
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal	-
Habilitações	Com frequência Universitária	Frequência do 4º (ano de engenharia de materiais)
Anos na Unidade	4 anos e 9 meses	1 ano
Idade	53	28
Sexo	F	F
Anos na Função	6	6
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo parcial
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e Retaguarda	Atendimento e Retaguarda
Função Desempenhada	Tarefas caracter técnico relacionadas com o tratamento de toda a documentação da biblioteca; atendimento.	Atendimento ao público e apoio ao funcionamento da biblioteca
Formação Específica	Curso BAD	Não tem

10.Biblioteca do Complexo

	Funcionário1	Funcionário 2
Vínculo	Quadro	Contratada a termo certo
Categoria Profissional	Técnica profissional principal	Técnica superior de 2ª classe
Habilitações	11º ano	Licenciatura(línguas e literaturas modernas –francês/inglês)
Anos na Unidade	18	5
Idade	41	41
Sexo	F	F
Anos na Função	18	5
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/ retaguarda	Atendimento/ retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento/apoio às fotocopiadoras/recepção de publicações periódicas/requisições	Atendimento/apoio às fotocopiadoras/recepção de publicações periódicas/requisições
Formação Específica	Curso de biblioteca, arquivo e documentação	Curso de especialização em ciências documentais, em biblioteca e arquivo

**12. TAGUS PARK**

	Funcionário1	Funcionário 2
Vínculo	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica profissional especialista principal	Assistente administrativa principal
Habilitações	4º Ano de Política Social	5º Ano antigo
Anos na Unidade	11	1
Idade	40	47
Sexo	F	F
Anos na Função	10	12
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Funcionário responsável	Atendimento ao público e todo o trabalho de apoio aos alunos (pesquisa)
Formação Específica	Curso BAD	Não tem

13.CIIST

	Funcionário1,2,3,4,5	Funcionário 6	Funcionário 7,8	Funcionário 9, 10,11,12
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Especialista informático grau 3	Especialista informático grau 2	Especialista informático grau 1	Técnico informático grau3
Habilitações	-	-	-	-
Anos na Unidade	13/2,2,2,2,	2	5/11	2/2/2/2
Idade				
Sexo	F,F,F,M	F	F,M	M,F,M,F
Anos na Função	-	-	-	-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	-	-	-	-
Atendimento/ retaguarda	-	-	-	-
Função Desempenhada	-	-	-	-
Formação Específica	-	-	-	-



	Funcionário 13,14,15,16,17,18,19	Funcionário 20	Funcionário 21,22,23,24,25,26	Funcionário 27-40
Vínculo	Quadro	Quadro	Contratados	bolseiros
Categoria Profissional	Técnico informático grau 2	Técnico informático grau 1		
Habilitações	—	-	Licenciatura em informática ou similares	Estudantes de licenciatura do IST em LEIC/LEEC
Anos na Unidade	5,2,2,1,2,2,2	4	-	-
Idade			38,30,23,23,23,27	Idade média 20/21
Sexo	M,F,M,F,F,M,F	M		-
Anos na Função			3/1(RESTANTES)	-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	-	-	-	-
Atendimento/ retaguarda	-	-	-	-
Função Desempenhada	-	-	Adm. Rede/adm. sistemas	-
Formação Específica	-	-	-	-

14.GAPE

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Assessora	Técnica de 2ª categoria	Técnica superior de 1ª classe
Habilitações	Licenciatura	Bacharelato	Licenciatura
Anos na Unidade	14	2	11 meses
Idade	42	33	43
Sexo	F	F	F
Anos na Função	14	2	11 meses
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda
Função Desempenhada	Responsável coordenadora do GAPE	Coordenadora do programa Mentorado, projecto de acolhimento e acompanhamento dos alunos do 1º ano, apoio a alunos com necessidades especiais	Coordenação do projecto Divulgação, promoção de visitas a escolas e ao IST
Formação Específica	Cursos de formação profissional	Estuda ciências da educação Cursos de formação profissional	Cursos de formação profissional Frequência de pós-graduação



	Guia 1	Guia 2	Guia 3
Vínculo	Bolseiros de apoio à gestão	Bolseiros de apoio à gestão	Bolseiros de apoio à gestão
Categoria Profissional	Aluno de LEIC	Aluno de LEB	Aluno de LA
Habilitações	Frequência universitária	Frequência universitária	Frequência universitária
Anos na Unidade	-	-	-
Idade	-	-	-
Sexo	-	-	-
Anos na Função	-	-	-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Meio Tempo	Meio Tempo	Meio Tempo
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas
Formação Específica	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais

	Guia 4	Guia 5	Guia 6
Vínculo	Bolseiros de apoio à gestão	Bolseiros de apoio à gestão	Bolseiros de apoio à gestão
Categoria Profissional	Aluno de LEIC	Aluno de LEIC	Aluno de LEEC
Habilitações	Frequência universitária	Frequência universitária	Frequência universitária
Anos na Unidade	-	-	-
Idade	-	-	-
Sexo	-	-	-
Anos na Função	-	-	-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Meio Tempo	Meio Tempo	Meio Tempo
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas
Formação Específica	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais

	Guia 7	Guia 8	Guia 9
Vínculo	Bolseiros de apoio à gestão	Bolseiros de apoio à gestão	Bolseiros de apoio à gestão
Categoria Profissional	Aluno de LEC	Aluno de LEEC	Aluno de LEmec
Habilitações	Frequência universitária	Frequência universitária	Frequência universitária
Anos na Unidade	-	-	-



Idade	-	-	-
Sexo	-	-	-
Anos na Função	-	-	-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Meio Tempo	Meio Tempo	Meio Tempo
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas
Formação Específica	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais

	Guia 10	Guia 11	
Vínculo	-	Bolseiros de apoio à gestão	
Categoria Profissional	Aluno de LEI	-	
Habilitações	Frequência universitária	Frequência universitária	
Anos na Unidade	-	-	
Idade	-	-	
Sexo	-	-	
Anos na Função	-	-	
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Meio Tempo	Meio Tempo	
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	
Função Desempenhada	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas	Atendimento; actividades de mentorado; divulgação do IST nas escolas	
Formação Específica	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais	Curso de desenvolvimento de componentes comunicacionais	

15.GIRE

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Assessora Principal	-	-
Habilitações	Licenciatura- Línguas e literaturas modernas Variante Inglês, Alemão	Licenciatura- Línguas e literaturas modernas Variante Inglês, Português	Licenciatura- Línguas e literaturas modernas Variante Inglês, Português
Anos na Unidade	2 anos	10 anos	4 anos
Idade	47 anos	34 anos	40 anos
Sexo	F	F	F
Anos na Função	-	-	-



Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Coordenação de programas de intercâmbio (coordenadora institucional do programa Sócrates/Erasmus), Intercâmbio com o Brasil, Alban e Erasmus Mundus; Secretária Nacional do IAESTE Portugal; coordenadora do programa ATHENS; Responsável pelas publicações institucionais do IST; Coordenação das relações públicas a nível protocolar	Responsável pelo programa Sócrates/Erasmus	Responsável pelo programa Sócrates/Erasmus
Formação Específica	-	-	

	Funcionário 4	Funcionário 5	Funcionário 6
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	-	Técnico profissional especialista principal	Técnico profissional especialista principal
Habilitações	Frequência universitária	Antigo 7º Ano	Antigo 5º Ano
Anos na Unidade	1,5 ano	12 anos	1,5 ano
Idade	-	57 anos	61 anos
Sexo	F	F	F
Anos na Função	-	-	-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Relações Públicas; relações internacionais; responsável pela página Web	Relações Públicas; responsável pela venda de brindes	Responsável pelo IAESTE
Formação Específica	-	-	-

	Funcionário 7	Funcionário 8	Funcionário 9
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica profissional	Técnico profissional especialista principal	-
Habilitações	Licenciatura- Marketing e comunicação	Bacharelato em design	Licenciatura- Gestão de empresas turísticas
Anos na Unidade	1,5 ano	6 meses	2 anos



Idade	32 anos	45 anos	34 anos
Sexo	F	F	-
Anos na Função	-	-	2 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/Retaguarda	Atendimento/Retaguarda
Função Desempenhada	Marketing e comunicação	Designer; funções administrativas	Acompanhamento e acolhimento da colocação profissional dos alunos
Formação Específica	Licenciatura nessa área	Bacharelato na área	Curso de animador da Univa pelo IEFP

16.NAP

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3	Funcionário 4
Vínculo	Avença	Estagiária	Avença	Avença
Categoria Profissional	Técnica superior	Estagiária – técnica superior	Técnica superior	Técnica superior
Habilitações	Licenciatura Psicologia	Licenciatura Psicologia	Licenciatura Psicologia	Licenciatura Psicologia
Anos na Unidade	9 anos	1 ano	11 anos	8 anos
Idade	36	23	42	35
Sexo	F	F	M	M
Anos na Função	9 anos	1 ano	11 anos	8 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo parcial	Tempo parcial	Tempo parcial	Tempo parcial
Atendimento/ retaguarda	Retaguarda	Retaguarda	Retaguarda	Retaguarda
Função Desempenhada	Psicóloga clínica	Acompanhamento clínico	Psicóloga clínica / psicoterapia	Psicóloga clínica
Formação Específica	Pós-graduação, frequência de pós- graduação em psicoterapia	Não tem	pós-graduação em psicoterapia	pós-graduação em psicoterapia

	Funcionário5	Funcionário 6	Funcionário 7	Funcionário 8
Vínculo	Avença	Avença	Estagiária	Estagiária
Categoria Profissional	Técnica superior	Técnica superior	Estagiária – técnica superior	Estágio curricular
Habilitações	Licenciatura Psicologia	Licenciatura Psicologia	Licenciatura Psicologia	Frequência do 5ºano de psicologia
Anos na Unidade	3 anos	6 anos	1 ano	2 meses
Idade	27	29	23	22
Sexo	F	F	F	F



Anos na Função	3 anos	6 anos	1 ano	2 meses
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo parcial	Tempo parcial	Tempo parcial	Tempo parcial
Atendimento/ retaguarda	Retaguarda	Retaguarda	Retaguarda	Retaguarda
Função Desempenhada	Psicóloga clínica	Psicóloga clínica	Acompanhamento clínico	Acompanhamento clínico - supervisionado
Formação Específica	Pós-graduação em desporto	Não tem	Não tem	Não tem

	Funcionário 9	Funcionário 10	Funcionário 11
Vínculo	Estagiário	Quadro	Avença (em negociação)
Categoria Profissional	Estágio curricular	Técnica superior de 1ª classe	Técnica superior
Habilitações	Frequência do 5º ano de psicologia	Licenciatura Psicologia	Licenciatura Psicologia
Anos na Unidade	2 meses	11 anos	2 anos
Idade	23	39	24
Sexo	M	F	M
Anos na Função	2 meses	11 anos	2 anos
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo parcial	Tempo inteiro	Tempo parcial
Atendimento/ retaguarda	Retaguarda	Retaguarda	Retaguarda
Função Desempenhada	Acompanhamento clínico - supervisionado	Psicologia clínica, psicoterapia, coordenação do NAP	Psicologia clínica, psicoterapia
Formação Específica	Não tem	Pós-graduação, psicoterapia	Frequência de pós- graduação em psicoterapia

17. Núcleo de Cooperação

	Funcionário 1	Funcionário 2
Vínculo	Quadro	Contratada a termo certo
Categoria Profissional	Assistente administrativa principal	Assistente administrativa
Habilitações	12º ano	11º ano
Anos na Unidade	9	6
Idade	40	38
Sexo	F	F
Anos na Função	10-12	6
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro



Atendimento/ retaguarda	Atendimento	Atendimento
Função Desempenhada	Atendimento, tarefas administrativas/secretariado	Atendimento, tarefas administrativas/secretariado
Formação Específica	Nenhuma	Nenhuma

18.Núcleo Médico

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3
Vínculo	Quadro	Contrato externo	Quadro
Categoria Profissional	Técnico Informático de grau III	Assistente Administrativo	Assistente Administrativa Principal
Habilitações	2º ano curso complementar	12º ano	9º ano
Anos na Unidade	1 ano	1 ano	20 anos
Idade	48 anos	20 anos	35 anos
Sexo	M	F	F
Anos na Função	1 ano	1 ano	1 mês
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	retaguarda	Atendimento/ retaguarda	Atendimento/ retaguarda
Função Desempenhada	Coordenação de todo o funcionamento do serviço	Atendimento ao público/secretariado	Atendimento ao público/secretariado
Formação Específica	-	-	Curso de informática na óptica do utilizador.

19.Recepção

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3	Funcionário 4
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro	Contratado (out- sourcing)
Categoria Profissional	telefonista	Auxiliar técnico	Auxiliar técnico	-
Habilitações	Inferior à escolaridade obrigatória	Inferior à escolaridade obrigatória	Inferior à escolaridade obrigatória	-
Anos na Unidade	2	4	4	-
Idade	35 (aprox.)	50 (aprox.)	50 (aprox.)	-
Sexo	F	F	F	-
Anos na Função	2	7	4	-
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	-



Atendimento/ retaguarda	Atendimento	Atendimento	Atendimento	-
Função Desempenhada	Atendimento ao público/ apoio à utilização dos meios audio-visuais nas salas de aula	Atendimento ao público/ apoio à utilização dos meios audio-visuais nas salas de aula	Atendimento ao público/ apoio à utilização dos meios audio-visuais nas salas de aula	-
Formação Específica	Nenhuma	Nenhuma	Formação em atendimento telefónico	-

20.Reprografia

	Funcionário1	Funcionário2	Funcionário 3	Funcionário 4
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro	Contratado
Categoria Profissional	Técnica Profissional especialista principal	Impressor de artes gráficas principal	Técnico profissional especialista	Fotocopista
Habilitações	11º ano	4º classe	6ºano	-
Anos na Unidade	26	17	7	3 meses
Idade	48	46	+30	18
Sexo	M	F	F	M
Anos na Função	22	17	7	3 meses
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/retaguarda	Atendimento/retaguarda
Função Desempenhada	Gestão da área administrativa	Atendimento ao público/impressões	Atendimento ao público/impressões	Atendimento ao público/impressões
Formação Específica	Curso de iniciação informática/formação na utilização de maquinaria	-	-	-

21.Secretaria

	Funcionário1	Funcionário 2	Funcionário 3	Funcionário 4
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica Superior Principal	Assistente administrativa principal	Assistente administrativa especialista	Assistente administrativa especialista
Habilitações	Licenciatura	6º ano	11ºano	11ºano
Anos na Unidade	6	31	30	29
Idade	38	47	51	51



Sexo	F	M	F	F
Anos na Função	10	31	30	29
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	retaguarda	retaguarda	retaguarda	retaguarda
Função Desempenhada	Chefia	Lançamento de notas/inscrições	Elaboração de certidões/apuramentos/ chefia na ausência do responsável	Elaboração de certidões/apuramentos/ chefia na ausência do responsável
Formação Específica	Nenhuma	Nenhuma	Curso de formação informática	Curso de formação informática

	Funcionário 5	Funcionário 6	Funcionário 7	Funcionário 8
Vínculo	Quadro	Quadro	Contratado IST	Contratado ADIST
Categoria Profissional	Técnica especialista	Assistente administrativa especialista	Assistente administrativa	Assistente administrativo
Habilitações	12º ano	2º ano do curso comercial	Frequência no ensino superior	A Completar o 12º
Anos na Unidade	1,5	36	1,5	2
Idade	37	54	44	26
Sexo	F	F	F	M
Anos na Função	16	36	1,5	2
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	retaguarda	retaguarda	retaguarda	Atendimento
Função Desempenhada	Lançamento de notas/inscrições alunos sócrates/academia militar	Registo de cartas de curso/todo o serviço relacionado com estas	Apuramento de final de curso e todo o serviço de expediente	Atendimento ao público/inscrições/todo o serviço de expediente
Formação Específica	Curso de Biblioteca, arquivo e documentação	Vários cursos de formação	Vários cursos de formação	Vários cursos de formação

	Funcionário 9	Funcionário 10	Funcionário 11	Funcionário 12
Vínculo	Quadro	Quadro	Contratado ADIST	Quadro
Categoria Profissional	Assistente administrativa principal	Assistente administrativa principal	Assistente administrativo	Assistente administrativo principal
Habilitações	11º ano	-	6º	9º
Anos na Unidade	1	11	1 mês	25
Idade	38	47	30	53
Sexo	F	F	F	F
Anos na Função	19	13	2	25
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro



Atendimento/ retaguarda	Atendimento	retaguarda	retaguarda	retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento ao público/inscrições/todo o serviço de expediente	Expediente de secretaria/arquivo de fotocópias, etc.	Verificação de cartas de curso – Programas e cargas horárias	expediente geral
Formação Específica	Vários cursos de formação	Curso Excel/word	Curso Excel/word	Curso Excel/word

	Funcionário 13
Vínculo	Quadro
Categoria Profissional	Assistente administrativo
Habilitações	6º ano
Anos na Unidade	10
Idade	32
Sexo	F
Anos na Função	16
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	retaguarda
Função Desempenhada	Expediente geral
Formação Específica	Vários cursos de formação

22.SOP

	Funcionário1 Secretariado	Funcionário 2 Secretariado	Funcionário 3 Secretariado	Funcionário 4 Secretariado
Vínculo	Quadro	Contratado	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Auxiliar técnico	Técnico superior de 2ª	Assistente administrativo principal	Assistente administrativo especial
Habilitações	9º ano incompleto	Frequência de mestrado	Antigo 9º ano	Antigo 9º ano
Anos na Unidade	11	3	20	3
Idade	40	27	56	58
Sexo	F	F	F	F
Anos na Função	11	3	20	3
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda



retaguarda				
Função Desempenhada	Funções administrativas, horários, exames, marcação de salas	Responsável pelo calendário de exames e pelos horários	Marcação de salas, exames, atendimento presencial e por telefone	Administrativas e atendimento
Formação Específica	Word, Excel, atendimento personalizado	Excel e Access	Informática na óptica do utilizador	Excel, Word, Access, secretariado, arquivo, contabilidade pública e gestão orçamental

	Funcionário5 Secretariado	Funcionário 6 Secretariado	Funcionário 7 Audiovisuais	Funcionário 8 Audiovisuais
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Assistente administrativo principal	Assistente administrativo principal	Projeccionista	Projeccionista
Habilitações	9º ano	11º ano	4ºano	4ºano
Anos na Unidade	11	10	9	9
Idade	35	40	37	40
Sexo	F	F	M	M
Anos na Função	11	10	9	9
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro	Tempo inteiro
Atendimento/ retaguarda	Atendimento e retaguarda	Atendimento e retaguarda	Retaguarda	Retaguarda
Função Desempenhada	Atendimento, marcação de salas, exames	Atendimento	Projeção de vídeo, som para conferências, apoio às aulas	Projeção de vídeo, som para conferências, apoio às aulas
Formação Específica	Word, Excel, Access	Windows, Internet, atendimento ao público universitário	Formação dada por um técnico de audiovisual da SIC	Formação dada por um técnico de audiovisual da SIC

23.Serviços Administrativos do IST Tagus Park

	Funcionário1	Funcionário2	Funcionário 3	Funcionário 4
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Técnica Superior 1ª	Técnico profissional 1ª	Técnico profissional especialista	Técnico profissional Principal
Habilitações	Licenciatura	11º ano	12º ano	12º ano
Anos na Unidade	1,5	4	4	3
Idade	32	42	36	40
Sexo	F	F	F	F
Anos na Função	1,5	4	4	3
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	-	-	-	-



Função Desempenhada				
Formação Específica				

	Funcionário 5	Funcionário 6	Funcionário 7	Funcionário 8
Vínculo	Quadro	Quadro	Quadro	Quadro
Categoria Profissional	Assistente administrativo principal	Assistente administrativo principal	Técnico profissional 2ª	Assistente administrativo
Habilitações	12º ano	11º ano	12º ano	Licenciatura
Anos na Unidade	1ano	1ano	2 meses	1 mês
Idade	28	38	33	33
Sexo	M	F	F	F
Anos na Função	1 ano	1 ano	2 meses	1 mês
Tempo Inteiro/ Tempo Parcial	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro	Tempo Inteiro
Atendimento/ retaguarda	-	-	-	-
Função Desempenhada				
Formação Específica				

5. TESTES ANOVA – DIFERENÇAS ENTRE UNIDADES (TESTE LSD)

Para melhor interpretação do teste LSD, integrado nos modelos ANOVA de detecção de diferenças estatisticamente significativas entre as unidades, identifica-se em cada biblioteca e tipo de recurso o valor relativo de casos em que existem diferenças estatisticamente significativas com as restantes bibliotecas-

		BC	BDEC	BDEEC	BDQ	BDF	BDEM	BDEG	BSAEN	BDEI	BTP
BC	RH					87.5		87.5			
	RF/M										
	RO										
BDEC	RH				75.0						
	RF/M							87.5			
	RO										
BDEEC	RH				100.0			75.0			
	RF/M										
	RO										
BDQ	RH				87.5						
	RF/M							87.5			
	RO										
BDF	RH	87.5	75.0	100.0	87.5		87.5			75.0	100.0
	RF/M										
	RO										
BDEM	RH				87.5			87.5			
	RF/M										
	RO										
BDEG	RH	87.5		75.0			87.5				75.0
	RF/M				87.5						87.5
	RO										
BSAEN	RH										
	RF/M										
	RO										
BDEI	RH				75.0						
	RF/M										
	RO										
BTP	RH				100.0			75.0			
	RF/M							87.5			
	RO										

Numa análise global ao quadro acima, observa-se que, para um nível de confiança de 95%, o Teste ANOVA-LSD permite verificar que as bibliotecas que apresentam, face às restantes, maior número de elevadas percentagens de indicadores com diferenças estatisticamente significativas: a Biblioteca do Departamento de Física e Biblioteca de Economia e Gestão. A tabela permite-nos igualmente visualizar

que essas diferenças se situam, fundamentalmente, ao nível dos recursos humanos, em especial, no caso da Biblioteca do Departamento de Física que apresenta, neste plano, diferenças para com outras sete bibliotecas que receberam avaliações positivamente diferenciadas desta. Todavia, também no caso da BDEG as diferenças para outras bibliotecas se registam ao nível dos recursos humanos (4), ainda que existam, ao nível dos recursos físicos/ materiais, diferenças estatisticamente significativas em 87,5% dos itens face à Biblioteca do Departamento de Engenharia Química e Biblioteca do Tagus Park.

		GAPE	GIRE	NAP	NC	NM	RECEPÇÃO	REPROGRAFIA	SECRETARIA	SOP	SECRETARIA TP
GAPE	RH			100.0	87.5				100.0	75.0	
	RF/M			100.0		87.5			87.5		87.5
	RO							75.0	100.0		
GIRE	RH			75.0			87.5	75.0	100.0	100.0	
	RF/M			100.0	75.0	100.0					100.0
	RO							87.5	87.5		
NAP	RH	100.0	75.0		87.5		100.0	100.0	100.0	100.0	
	RF/M	100.0	100.0				87.5	100.0		100.0	
	RO							87.5	87.5		
NC	RH			87.5		75.0			100.0	87.5	
	RF/M		75.0				75.0	87.5	87.5	87.5	
	RO							100.0	75.0		
NM	RH	87.5			75.0		100.0	100.0	100.0	100.0	
	RF/M	87.5	100.0				87.5	100.0	100.0	100.0	
	RO							87.5			
RECEPÇÃO	RH		87.5	100.0		100.0					100.0
	RF/M			87.5	75.0	87.5					100.0
	RO							75.0	75.0		
REPROGRAFIA	RH		75.0	100.0		100.0			100.0		100.0
	RF/M			100.0	75.0	100.0			75.0	75.0	87.5
	RO	75.0	87.5	75.0	100.0	75.0					87.5
SECRETARIA	RH	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0			100.0
	RF/M	87.5		100.0	87.5	100.0					100.0
	RO	100.0	87.5	87.5	75.0		75.0				100.0
SOP	RH	75.0	100.0	100.0	87.5	100.0		75.0			100.0
	RF/M			100.0	87.5	100.0		75.0			100.0
	RO										
SECRETARIA TP	RH						100.0	100.0	100.0	100.0	
	RF/M	87.5	100.0				100.0	87.5	100.0	100.0	
	RO							100.0	100.0		



Numa análise às diferenças estatisticamente significativas entre as restantes unidades, verifica-se que, para um nível de confiança de 95%, as unidades que apresentam, face às restantes, Recursos Humanos com maior número de elevadas percentagens de indicadores com diferenças estatisticamente significativas, são o SOP e a Secretaria, diferenciando-se, cada uma, de outras sete bibliotecas, ainda que a secretaria registe, comparativamente ao SOP, percentagens expressivamente com maior diferença. Esta diferença por parte de ambas as bibliotecas para com as restantes faz-se através de mais fracas avaliações obtidas em cada indicador.

Para os recursos físicos/materiais, igualmente para um nível de confiança de 95%, as unidades que apresentam, para com as outras, maior número de elevadas percentagens de indicadores com diferenças estatisticamente significativas, são o NAP (6), Núcleo de Cooperação (5), Núcleo Médico (6), Secretaria do Tagus Park (6), Reprografia (6), Secretaria (5) e SOP (5). De ressaltar que as quatro primeiras unidades tendem a distinguir-se positivamente, contrariamente ao que acontece no caso das três últimas unidades referidas, estas que, face ao NAP e Núcleo Médico, apresentam 100% de itens com diferenças estatisticamente significativas.

Relativamente aos recursos organizacionais, para um nível de confiança de 95%, a Reprografia (6) e a Secretaria (6) voltam a ser as unidades que maior número de elevadas percentagens de indicadores com diferenças estatisticamente significativas obtêm, comparativamente às restantes. Mais uma vez, estas diferenças tendem a ser menores pelos graus de satisfação recolhidos nos questionários aos alunos.