

Perceção da Satisfação Externa com a UAAlg (PSE)

1. Em que consiste o questionário “Perceção da Satisfação Externa com a UAAlg (PSE)”?

O questionário Perceção da Satisfação Externa com a UAAlg (PSE) tem como principal objetivo conhecer a perceção das entidades externas sobre os serviços prestados pela Universidade. A informação recolhida promove a melhoria da qualidade da UAAlg e a satisfação dos seus utilizadores. O PSE tem como público-alvo as entidades externas com que a UAAlg se relaciona. Trata-se de um questionário de resposta anónima, aplicado no primeiro trimestre de cada ano, com referência aos serviços/estruturas da UAAlg utilizados no ano anterior (Serviços, Unidades Orgânicas e Unidades de Investigação). O período de disponibilização do questionário é divulgado aos respondentes, através de email e de outros meios de divulgação.

2. Como se preenche o questionário PSE?

O questionário encontra-se dividido em 3 grupos distintos:

Grupo I - Tipo de Utilizador(a) e âmbito da cooperação com a UAAlg

Composto por três questões relativas ao tipo de utilizador(a) e âmbito da cooperação com a UAAlg:

1. Tipo de utilizador(a):

Associação/Organização; Empresa privada; Entidade pública; Outro (Qual)

2. Qual o âmbito da sua cooperação com a UAAlg:

Ensino; Investigação e desenvolvimento; Prestação de serviços; Outro âmbito (Qual)

3. Esta cooperação enquadra-se num protocolo/acordo de cooperação firmado com a UAAlg?

Sim; Não

Grupo II - Avaliação dos Serviços / Unidades Orgânicas / Unidades de Investigação utilizados(as)

Composto por quatro questões relativas à avaliação global dos Serviços, Unidades Orgânicas e Unidades de Investigação da UAlg:

1. De acordo com a escala disponível, como avalia o(s) contacto(s) que teve com este(a) Serviço / Unidade Orgânica / Centro de Investigação / Polo de Centro de Investigação | Unidade de Gestão, ao longo do último ano?

(1 – muito insatisfeito(a); 2 - insatisfeito(a); 3 – um pouco insatisfeito(a); 4 – um pouco satisfeito(a); 5 – satisfeito(a); 6 – muito satisfeito(a))

Avaliação global

2. Identifique, utilizando a mesma escala, os fatores que contribuíram para a sua avaliação:

(1 - muito insatisfeito(a); 2 - insatisfeito(a); 3 - um pouco insatisfeito(a); 4 - um pouco satisfeito(a); 5 - satisfeito(a); 6 - muito satisfeito(a); N/A - não aplicável)

- Envolvimento dos(as) colaboradores(as)
- Capacidade de resolução dos assuntos
- Tempo de resposta
- Acessibilidade
- Instalações e equipamentos

2.1 Que outros fatores, não mencionados acima, influenciaram a sua avaliação?

Resposta aberta

3. Caso considere relevante, poderá deixar-nos comentários e/ou sugestões de melhoria para este(a) Serviço / Unidade Orgânica / Centro de Investigação / Polo de Centro de Investigação | Unidade de Gestão:

Resposta aberta

Grupo III - Satisfação global com a UAlg

Composto por duas questões relativas à satisfação global com a UAlg:

1. De acordo com a escala disponível, indique o seu nível de satisfação global com a UAlg:
(1 – muito insatisfeito(a); 2 - insatisfeito(a); 3 – um pouco insatisfeito(a); 4 – um pouco satisfeito(a);
5 – satisfeito(a); 6 – muito satisfeito(a))

Satisfação global com a UAlg

2. Caso considere relevante, poderá deixar-nos comentários e/ou sugestões de melhoria:

Resposta aberta

3. O questionário PSE é anónimo?

Trata-se de um questionário anónimo e confidencial.

4. Existe uma calendarização para aplicação do questionário PSE?

Sim, a aplicação do questionário decorre no primeiro trimestre de cada ano e refere-se aos serviços utilizados no ano anterior.

5. Como irei saber se o questionário PSE está a decorrer e disponível para preenchimento?

No dia de disponibilização do questionário, todos os intervenientes recebem, por email, uma mensagem a solicitar a resposta ao questionário, com a hiperligação de acesso à aplicação SIMEA.

Deve aceder à hiperligação e clicar em “Preenchimento questionário”.

6. Se estas questões não resolverem as minhas dúvidas, quem devo contactar?

Deverá contactar o Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ), através do email: gaq@ualg.pt.