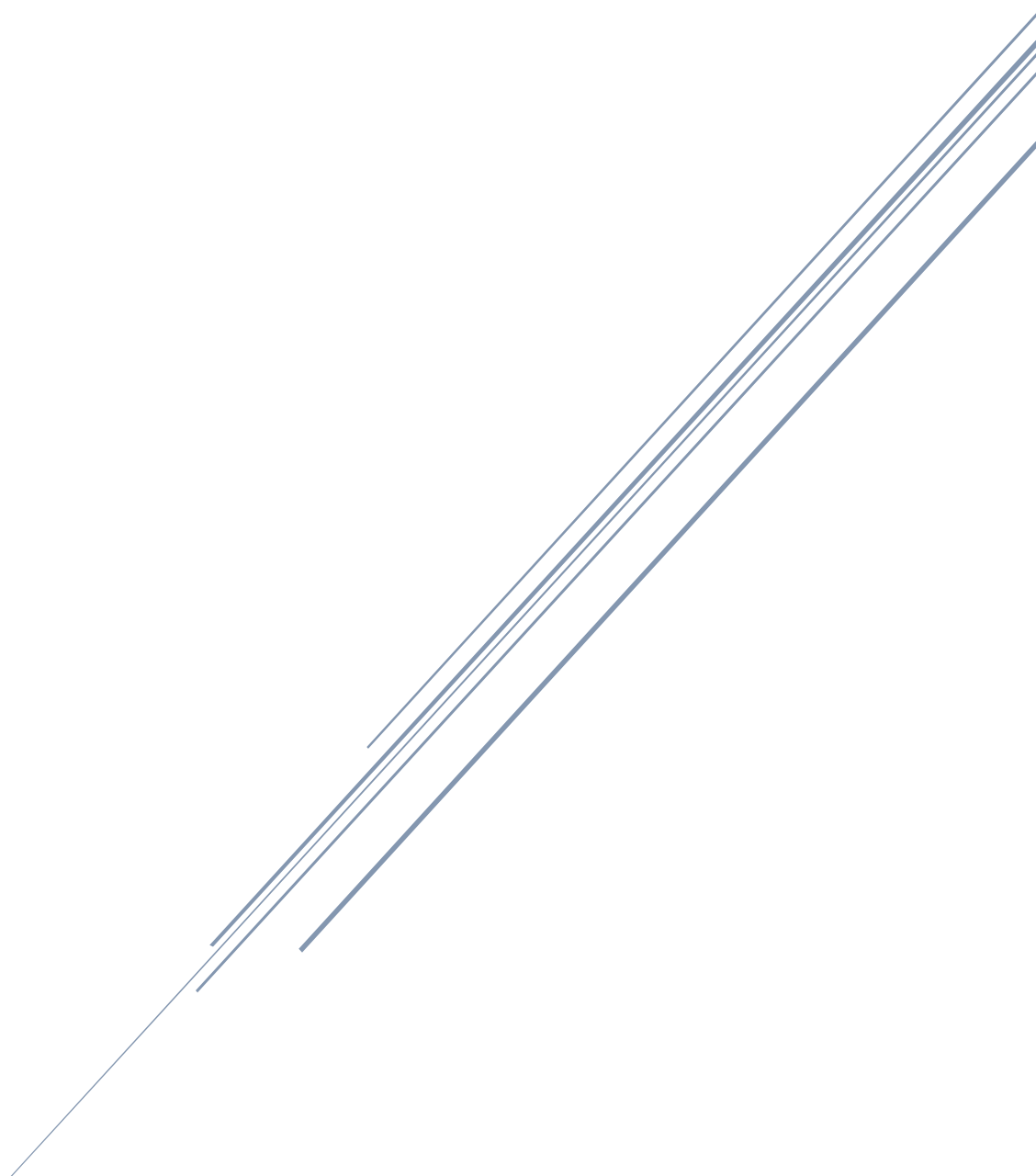


# RELATÓRIO DE ANÁLISE DA SATISFAÇÃO COM O IEUL

Outubro 2017



Universidade de Lisboa  
Instituto de Educação

## **FICHA TÉCNICA**

**Autoria** Comissão de Avaliação Interna do Instituto de Educação

Joaquim Pintassilgo (Presidente)

Luís Tinoca

Maria Benedita Portugal e Melo

Maria Reis

Rodrigo Graça

Tatiana Santos

**Redação do Relatório** Anabela Pereira

**Edição** Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

**Ano** 2017

**Local** Lisboa

**Copyright** Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

## Índice Geral

INTRODUÇÃO .....	7
1 – ESTUDANTES.....	9
2 – DOCENTES E INVESTIGADORES .....	31
3 – FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES .....	44
CONCLUSÃO .....	51

## Índice de Gráficos

Gráfico 1.1 – Estatuto dos estudantes no IE .....	10
Gráfico 1.2 – Grau de satisfação geral por estudar no IE.....	10
Gráfico 1.3 – Grau de satisfação geral por estudar no IE, por estatuto do estudante .....	11
Gráfico 1.4 – Grau de satisfação geral por estudar no IE (média) .....	12
Gráfico 1.5 – Grau de satisfação com a experiência como estudante do IE (média) .....	12
Gráfico 1.6 – Grau de satisfação dos estudantes com as dimensões do ensino-aprendizagem (média) .....	13
Gráfico 1.7 – Grau de satisfação dos estudantes com a oferta formativa (média) .....	14
Gráfico 1.8 – Grau de satisfação dos estudantes com a investigação e desenvolvimento (média) .....	15
Gráfico 1.9 – Grau de satisfação dos estudantes com os recursos informáticos (média) .....	16
Gráfico 1.10 – Grau de satisfação dos estudantes com a reprografia (média).....	17
Gráfico 1.11 – Grau de satisfação dos estudantes com os serviços de informática (média).....	18
Gráfico 1.12 – Grau de satisfação dos estudantes com os serviços de segurança (média) .....	18
Gráfico 1.13 – Grau de satisfação dos estudantes com a biblioteca (média) .....	19
Gráfico 1.14 – Grau de satisfação dos estudantes com o bar (média) .....	20
Gráfico 1.15 – Grau de satisfação dos estudantes com o refeitório (média) .....	21
Gráfico 1.16 – Grau de satisfação dos estudantes com os serviços académicos e de tesouraria (média) .....	22
Gráfico 1.17 – Grau de satisfação dos estudantes com o espaço do IE (média) .....	23
Gráfico 1.18 – Grau de satisfação dos estudantes com a informação e participação (média)...	24
Gráfico 1.19 – Grau de satisfação dos estudantes com o ambiente humano (média).....	24
Gráfico 2.1 – Estatuto dos docentes e investigadores no IE .....	32
Gráfico 2.2 – Grau de satisfação geral dos docentes e investigadores por trabalhar no IE .....	32
Gráfico 2.3 – Grau de satisfação geral dos docentes e investigadores por trabalhar no IE, por categoria profissional (frequências).....	33
Gráfico 2.4 – Grau de satisfação geral dos docentes e investigadores com o IE, por categoria profissional (média).....	34
Gráfico 2.5 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com o ensino-aprendizagem dos alunos dos três ciclos de ensino (média).....	35
Gráfico 2.6 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com a distribuição do serviço docente (média) .....	36
Gráfico 2.7 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com a investigação e desenvolvimento (média) .....	36
Gráfico 2.8 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com os serviços disponibilizados pelo IE (média).....	37

Gráfico 2.9 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com os serviços académicos e com a assessoria (média) .....	38
Gráfico 2.10 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com os recursos humanos e serviços de contabilidade (média) .....	38
Gráfico 2.11 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com o espaço do IE (média) .....	39
Gráfico 2.12 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com a cultura organizacional do IE (média) .....	40
Gráfico 2.13 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com o ambiente humano do IE (média) .....	40
Gráfico 3.1 – Estatuto dos funcionários não docentes no IE .....	45
Gráfico 3.2 – Grau de satisfação geral dos funcionários não docentes por trabalhar no IE.....	45
Gráfico 3.3 – Grau de satisfação geral dos funcionários não docentes por trabalhar no IE, por categoria profissional (frequências).....	46
Gráfico 3.4 – Grau de satisfação geral dos funcionários não docentes por trabalhar no IE (média) .....	47
Gráfico 3.5 – Comparação de médias do grau de satisfação dos funcionários não docentes com o IE, em cada dimensão .....	48
Gráfico C.1 – Comparação das médias globais do grau de satisfação dos estudantes com o IE, em cada dimensão .....	52
Gráfico C.2 – Comparação das médias globais do grau de satisfação dos docentes e investigadores com o IE, em cada dimensão .....	52
Gráfico C.3 – Comparação das médias globais do grau de satisfação dos funcionários não docentes com o IE, em cada dimensão .....	53

## Índice de Tabelas

Tabela 1.1 – Universo da amostra (estudantes) .....	9
Tabela 2.1 – Universo da amostra (docentes e investigadores) .....	31
Tabela 3.1 – Universo da amostra (funcionários não docentes) .....	44

## Índice de Quadros

Quadro 1.1 – Sistematização dos aspetos positivos no funcionamento do IE (estudantes) .....	25
Quadro 1.2 – Sistematização dos aspetos a melhorar no funcionamento do IE (estudantes)...	28
Quadro 2.1 – Sistematização dos aspetos positivos no funcionamento do IE (docentes e investigadores) .....	41
Quadro 2.2 – Sistematização dos aspetos a melhorar no funcionamento do IE (docentes e investigadores) .....	42
Quadro 3.1 – Sistematização dos aspetos positivos no funcionamento do IE (funcionários não docentes).....	49
Quadro 3.2 – Sistematização dos aspetos a melhorar no funcionamento do IE (funcionários não docentes).....	50

## INTRODUÇÃO

No presente Relatório apresentam-se os resultados da avaliação da satisfação dos docentes, investigadores, estudantes e funcionários não docentes e não investigadores relativamente ao funcionamento do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, desenvolvido em 2017, pela atual Comissão de Avaliação Interna deste mesmo Instituto.

Os Estatutos do Instituto de Educação da Universidade e Lisboa, no seu artigo 7º (ponto 2), definem a existência de uma Comissão de Avaliação Interna tendo por objetivo “realizar os trabalhos de avaliação interna e de garantia da qualidade previstos na lei”. É atribuída ao Conselho de Escola a tarefa de regulamentar o funcionamento da referida Comissão.

No regulamento aprovado pelo Conselho de Escola, e revisto em 2 de outubro de 2015, considera-se que a composição da Comissão é aprovada pelo próprio Conselho, sendo constituída por três docentes ou investigadores, dois estudantes e um funcionário não docente e não investigador. Ao Presidente, eleito no interior da Comissão, compete representar o Instituto no âmbito do Conselho de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa. Entre as funções atribuídas à Comissão consta a seguinte: “elaborar relatórios de avaliação interna e apresenta-los ao Conselho de Escola”. A duração do mandato da Comissão acompanha a do próprio Conselho.

No mandato dos anteriores órgãos de governo do Instituto de Educação, já tinha funcionado uma Comissão de Avaliação Interna, a qual elaborou e divulgou um Relatório, datado de 2012, que foi discutido no interior dos referidos órgãos. Este Relatório serviu de inspiração para o trabalho, de que agora se dá conta, de elaboração de um novo dispositivo de análise da satisfação.

Entretanto, foi publicado, em dezembro de 2015, o Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (SIGQ-ULisboa) que, no ponto 2 do seu artigo 7º, define o seguinte: “as escolas promovem, através de mecanismos próprios, estratégias de autoavaliação e recolha de dados, tendo em vista a melhoria contínua da instituição e dos serviços prestados à comunidade”.

A atual Comissão de Avaliação Interna, depois de aprovada a sua composição em reunião do Conselho de Escola, iniciou o seu funcionamento em outubro de 2015. No cumprimento das suas funções analisou os diversos procedimentos avaliativos existentes no Instituto de Educação e que são os seguintes: avaliação e acreditação de cursos por parte da A3ES; avaliação do



desempenho dos trabalhadores não docentes (SIADAP); avaliação do desempenho docente; avaliação das unidades curriculares; avaliação dos serviços da biblioteca; avaliação dos serviços de assessoria; avaliação do serviço de bar. Esse estudo resultou na elaboração de um documento de trabalho que foi entregue ao Conselho de Escola e ao Diretor.

Esse balanço de um conjunto de procedimentos paralelos e parcelares, a par das funções cometidas à Comissão e já aqui convocadas, levaram-nos a considerar não só a existência de espaço para a implementação de um outro dispositivo de avaliação da qualidade do desempenho do Instituto de Educação como também a importância de um olhar mais global sobre as diversas dimensões do trabalho desenvolvido pela instituição.

Nessa conformidade, optámos por elaborar um questionário de análise da satisfação de docentes e investigadores, de estudantes e de funcionários não docentes e não investigadores, o qual foi disponibilizado e preenchido *online*. O presente Relatório tem em vista a apresentação e análise preliminar dos dados recolhidos e a promoção de uma discussão aberta no interior do Instituto sobre a qualidade do trabalho que temos vindo a desenvolver nos últimos anos e sobre as vias que se abrem para a incrementar.

## 1 – ESTUDANTES

No âmbito da Comissão de Avaliação Interna do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, foi realizado, em 2017, um inquérito aos estudantes que pretendia medir o seu grau de satisfação com o IE, relativamente a várias dimensões: Experiência como estudante; Ensino-aprendizagem; Oferta formativa disponibilizada; Investigação e desenvolvimento; Serviços disponibilizados; Serviços académicos; Serviços de tesouraria Espaço do IE, Difusão de informação e participação, e Ambiente humano.

Foi disponibilizado um modelo de inquérito *online* com 12 questões em formato de escala de *likert* (com 5 pontos, desde 1 muito insatisfeito a 5 muito satisfeito)<sup>1</sup>, relativas às dimensões enunciadas, incluindo uma questão que pretendia medir o grau de satisfação geral dos alunos com IE. Foram também incluídas no final do questionário duas questões de resposta aberta, relativas aos aspetos que considerassem mais positivos no funcionamento do IE e aos aspetos a melhorar.

O modelo disponibilizado continha, assim, um total de 14 questões e esteve ativo na plataforma *online* entre os dias 26 de maio e 9 de junho de 2017. A análise foi realizada utilizando a versão 24 do SPSS.

O universo da amostra constitui-se por 788 indivíduos. Do universo apuraram-se 227 respostas, correspondendo a 28,8% do universo existente.

**Tabela 1.1 – Universo da amostra (estudantes)**

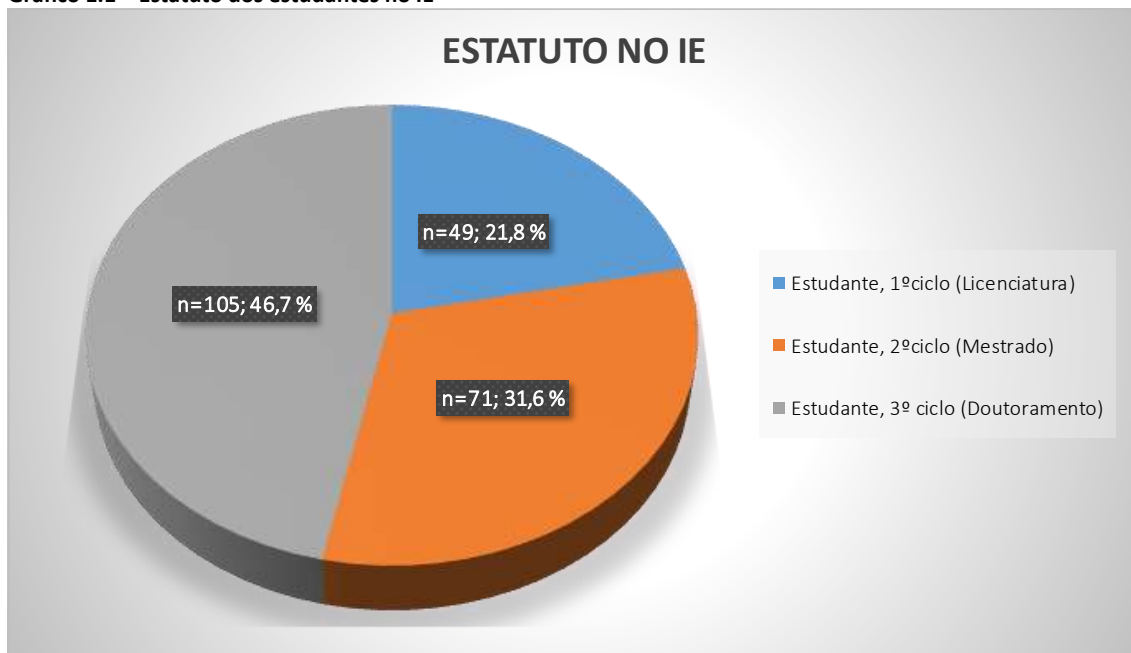
Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
788	227	28,8

Apesar de se ter obtido uma taxa de resposta razoável, a amostra não é representativa, à semelhança do que aconteceu com os outros questionários aplicados, no âmbito da CAI, aos funcionários não-docentes e docentes e investigadores. Para tal seriam necessárias pelo menos 259 respostas. Comparando em termos relativos, a percentagem dos estudantes que respondeu é mais baixa do que nas outras situações (funcionários não docentes e docentes e investigadores), apesar destes terem respondido em maior número.

---

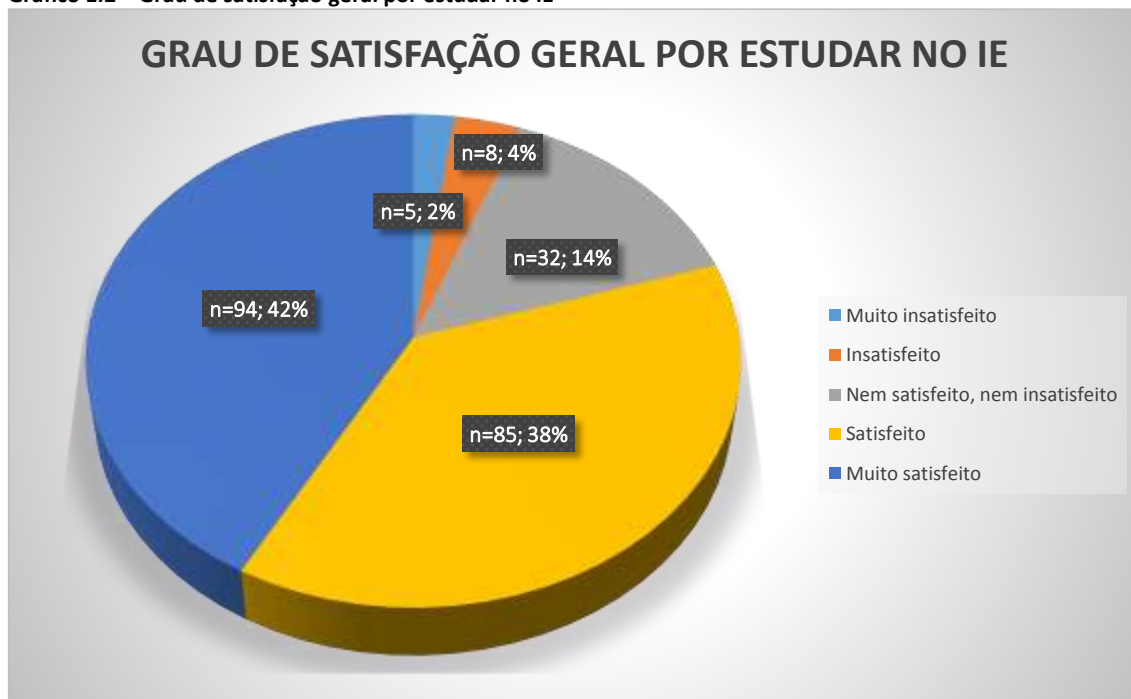
<sup>1</sup> O número 6 da escala (não sabe/não responde/não se aplica) foi sempre considerado como omissa, para todas as análises que incluíram o cálculo das médias.

**Gráfico 1.1 – Estatuto dos estudantes no IE**



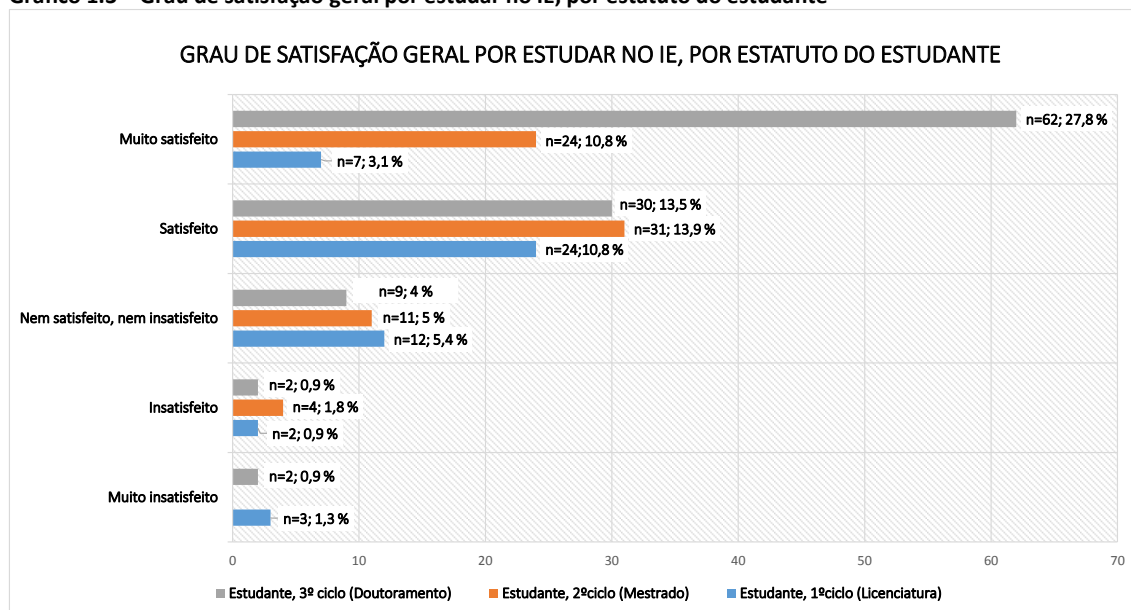
Do total de respondentes 46,7% (105) eram estudantes de doutoramento (onde estão incluídos os alunos do doutoramento intercalar, bolsiros de investigação e pós-doutorandos), 31,6% (71) eram alunos de mestrado (incluindo os alunos de pós-graduação de especialização em tecnologias da programação do 1ºCEB) e 21,8% (49) eram alunos de licenciatura (gráfico 1.1).

**Gráfico 1.2 – Grau de satisfação geral por estudar no IE**



Relativamente ao grau de satisfação geral por estudar no IE, 42% disse estar muito satisfeito com esta situação, 38% disse estar satisfeito por estudar no IE. Por sua vez, 4% afirmaram estar insatisfeitos e 2% disse estar muito insatisfeito. Aproximadamente 14% situou-se de forma “neutra”, isto é, nem satisfeito, nem insatisfeito. A grande maioria dos estudantes inquiridos (80%) encontra-se, portanto, satisfeita por estudar no IE.

**Gráfico 1.3 – Grau de satisfação geral por estudar no IE, por estatuto do estudante**



A análise desta questão, tendo em conta o estatuto do estudante, permite observar que a percentagem mais elevada de indivíduos muito satisfeitos por estudar no IE pertence à categoria dos alunos de doutoramento 27,8%. Destes, 13,5% disse estar satisfeito, sendo que apenas 0,9% se mostrou muito insatisfeito.

A percentagem mais elevada de indivíduos satisfeitos por estudar no IE pertence ao grupo dos alunos de mestrado (13,9%). Destes, 10,8% mostraram-se também muito satisfeitos; sendo apenas de 1,8% a percentagem dos alunos de mestrado que afirmaram estar insatisfeitos por estudar no IE.

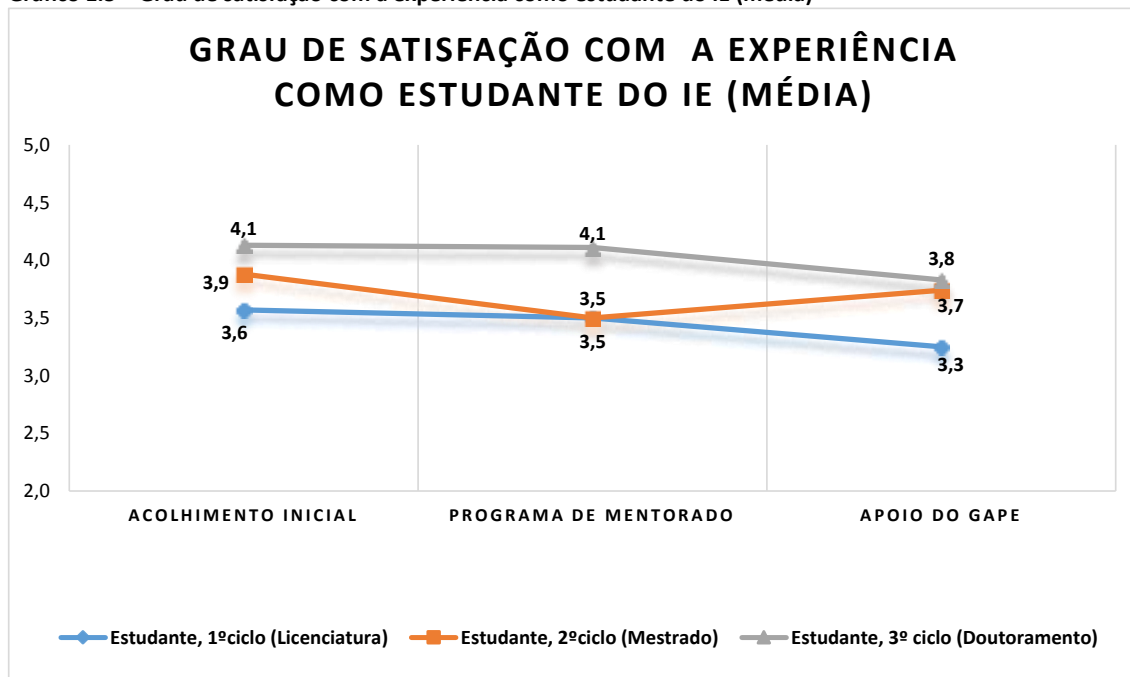
Em relação aos alunos de licenciatura, 10,8% disseram estar satisfeitos por estudar no IE, 1,3% muito insatisfeito e 0,9% insatisfeito. Existe ainda uma percentagem de 5,4% de indiferentes nesta categoria.

**Gráfico 1.4 – Grau de satisfação geral por estudar no IE (média)**



Observa-se que a média total do grau de satisfação geral por estudar no IE é de 4,1 (n=223), sendo que a média mais elevada da satisfação geral pertence ao grupo dos alunos de doutoramento (média 4,4) e a mais baixa aos alunos de licenciatura (média = 3,6) (veja-se Gráfico 1.4).

**Gráfico 1.5 – Grau de satisfação com a experiência como estudante do IE (média)**



Procurou-se também perceber as dimensões com as quais os estudantes estão mais e menos satisfeitos.

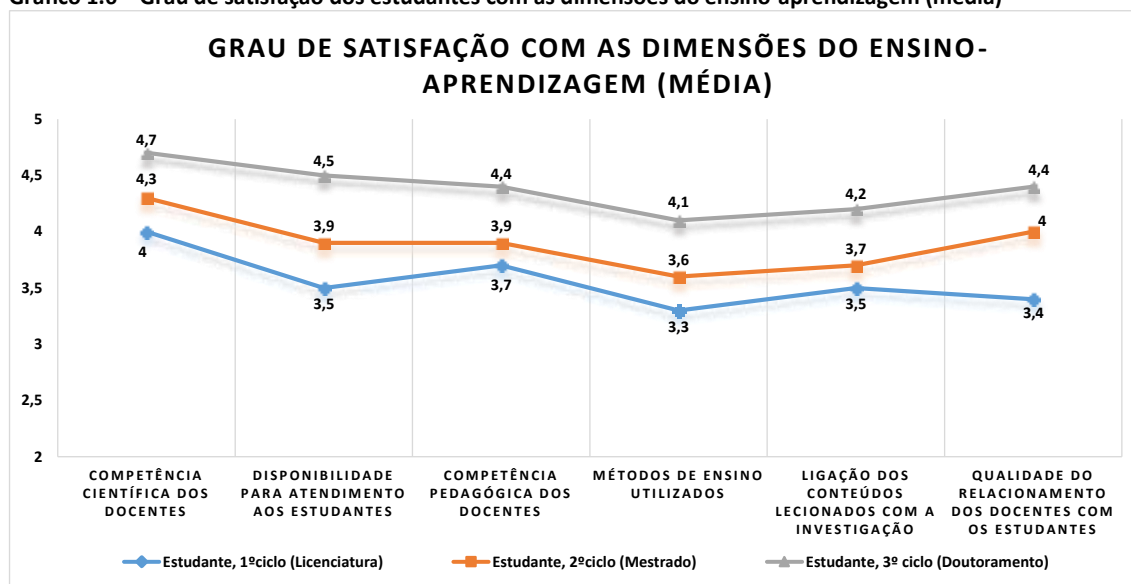
No primeiro grupo de questões relativas à dimensão da experiência como estudante do IE, observa-se que os alunos mostraram-se ligeiramente mais satisfeitos com o acolhimento inicial (média 3,9), do que com o programa de mentorado (média = 3,8) e com o apoio do GAPE (média =3,6), apesar de em todas estas dimensões se observarem sempre médias positivas.

Estas respostas foram analisadas em função da categoria de estudantes, tendo-se constatado que são os estudantes de doutoramento os que se mostram mais satisfeitos com a experiência de estudar no IE, nas três subdimensões da questão. Ainda assim, estes revelam-se menos satisfeitos com o apoio do GAPE (média= 3,8) do que com o programa de mentorado e com acolhimento inicial (média =4,1).

Relativamente ao apoio do GAPE (média=3,3), a média mais baixa de satisfação pertence ao grupo de estudantes de licenciatura.

Já os alunos de mestrado disseram estar mais satisfeitos com o acolhimento inicial (média= 3,9), e menos satisfeitos com o programa de mentorado (média = 3,5).

Gráfico 1.6 – Grau de satisfação dos estudantes com as dimensões do ensino-aprendizagem (média)



Em relação às dimensões do ensino-aprendizagem (gráfico 6), os alunos mais satisfeitos são também os de doutoramento, sendo que a média mais elevada da satisfação, neste grupo, refere-se à competência científica dos docentes (média = 4,7). A mesma tendência foi observada

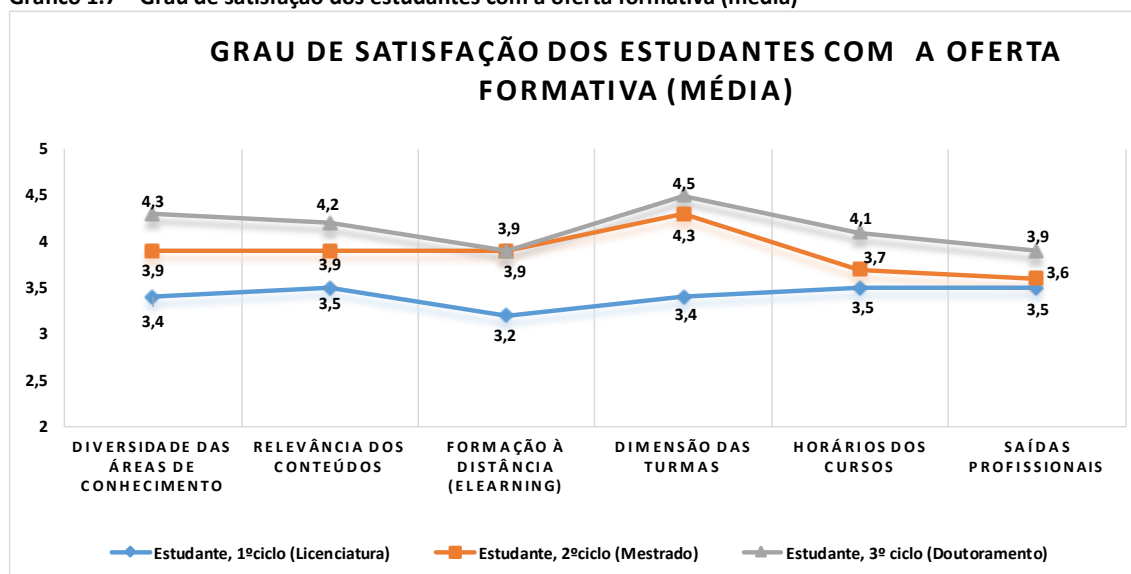
nos outros dois grupos, com esta subdimensão a destacar-se quanto ao grau de satisfação (média de 4,3 nos estudantes de licenciatura e de 4 nos estudantes de mestrado).

No sentido oposto da satisfação, a média mais baixa foi observada no grupo dos alunos de licenciatura e diz respeito aos métodos de ensino utilizados (média = 3,3).

Nos alunos de mestrado, a média mais baixa da satisfação foi também no campo dos métodos de ensino utilizados (média = 3,6), que aparece, neste grupo, muito próxima da média da satisfação referente à relação dos conteúdos lecionados com a investigação (média=3,7).

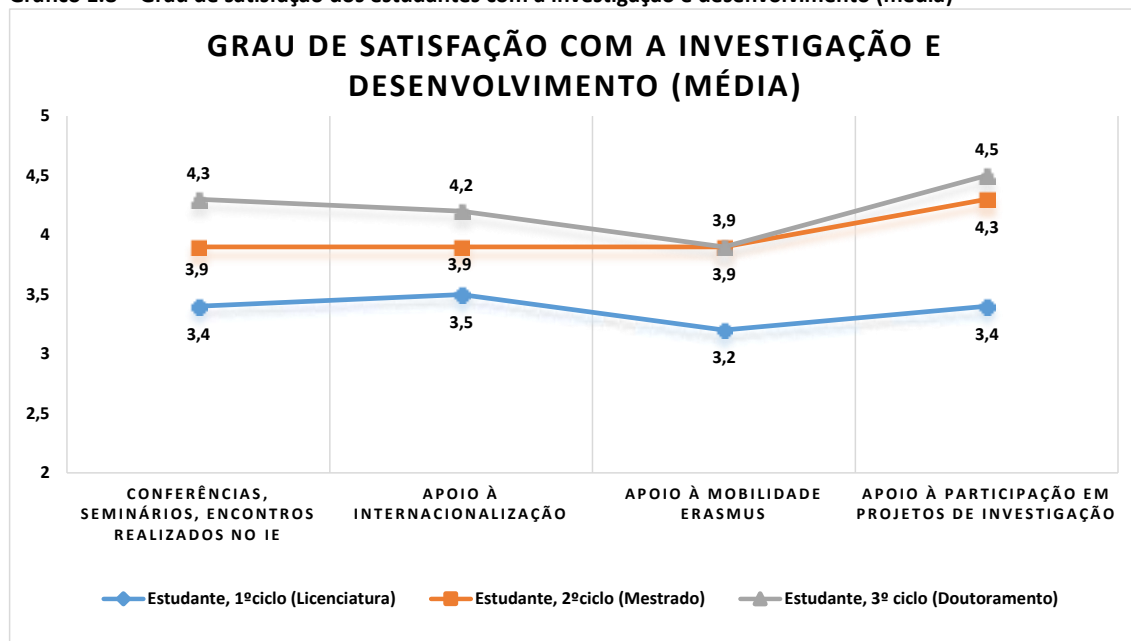
Ao atentarmos às médias mais baixas da satisfação apresentada pelos três grupos de estudantes verifica-se que os valores se centram nos métodos de ensino utilizados, com médias de 3,3 nos alunos de licenciatura, 3,6 nos de mestrado e 4,1 nos de doutoramento.

Gráfico 1.7 – Grau de satisfação dos estudantes com a oferta formativa (média)



Relativamente à oferta formativa disponibilizada pelo IE (gráfico 1.7) destacam-se, nos alunos de doutoramento, as médias da satisfação mais elevada com a dimensão das turmas (média = 4,5) e com a diversidade das áreas do conhecimento (média = 4,3). As médias mais baixas verificam-se no grupo dos alunos de licenciatura, com a formação à distância (média = 3,2), com a dimensão das turmas e com a diversidade das áreas do conhecimento (média = 3,4).

Gráfico 1.8 – Grau de satisfação dos estudantes com a investigação e desenvolvimento (média)



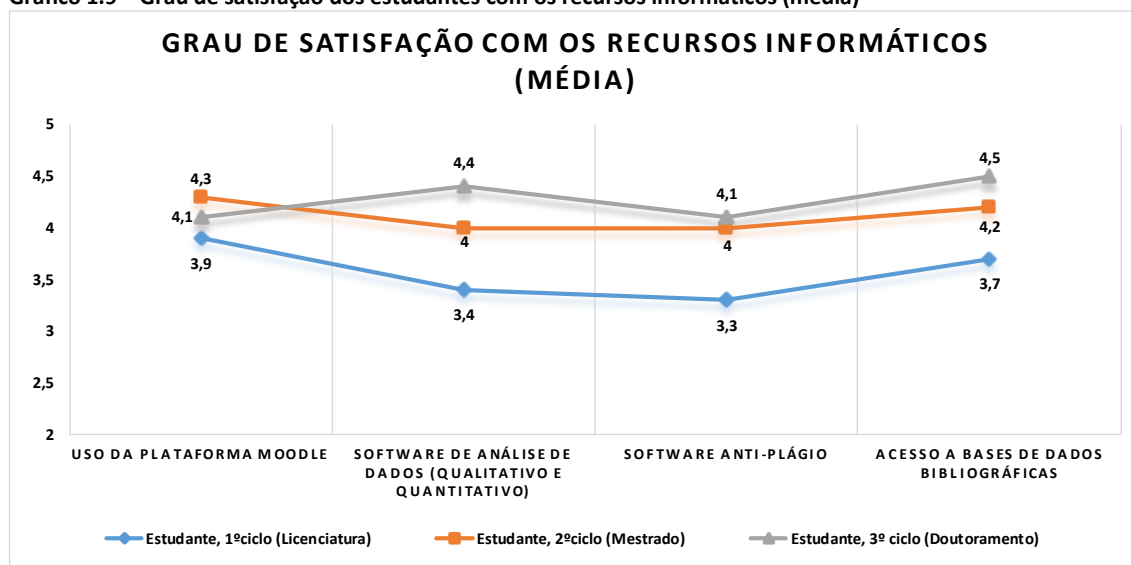
No que refere ao grau de satisfação com as dimensões da Investigação e Desenvolvimento (gráfico 1.8), no grupo de alunos do doutoramento, os valores mais elevados de satisfação observados prendem-se com o apoio à participação em projetos de investigação (média = 4,5). A média mais baixa neste grupo foi referente ao apoio à mobilidade Erasmus (média = 3,9).

No grupo dos estudantes de mestrado realçam-se as médias do grau de satisfação com o apoio à participação em projetos de investigação (média = 4,3), sendo de notar que para este grupo de estudantes as médias da satisfação com I&D são relativamente constantes.

Os alunos de licenciatura mostraram-se mais satisfeitos com o apoio à internacionalização (média = 3,5), embora atribuam pontuações similares, em termos do grau de satisfação, às outras subdimensões. A média mais baixa da satisfação neste grupo verifica-se no apoio à mobilidade Erasmus (média = 3,2 nos alunos de licenciatura).



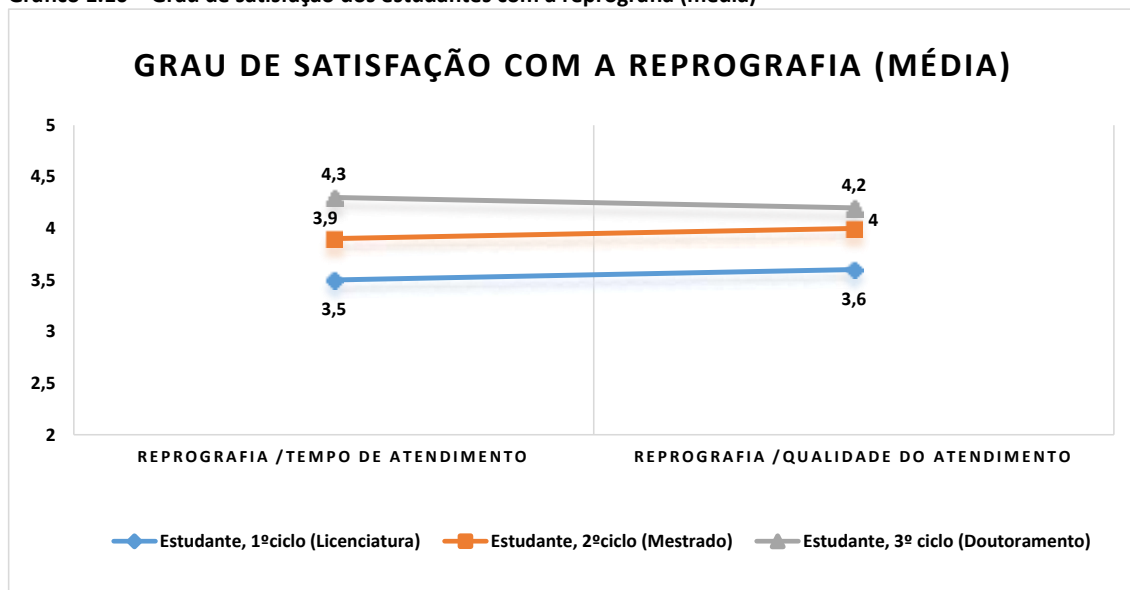
Gráfico 1.9 – Grau de satisfação dos estudantes com os recursos informáticos (média)



Outra das questões sobre as quais os inquiridos se pronunciaram respeitou aos serviços disponibilizados pelo IE. A análise das suas respostas teve em atenção as diferentes dimensões dos serviços disponibilizados, uma vez que, em termos qualitativos, estas remetem também para dimensões diferentes da realidade social e estrutural do IE.

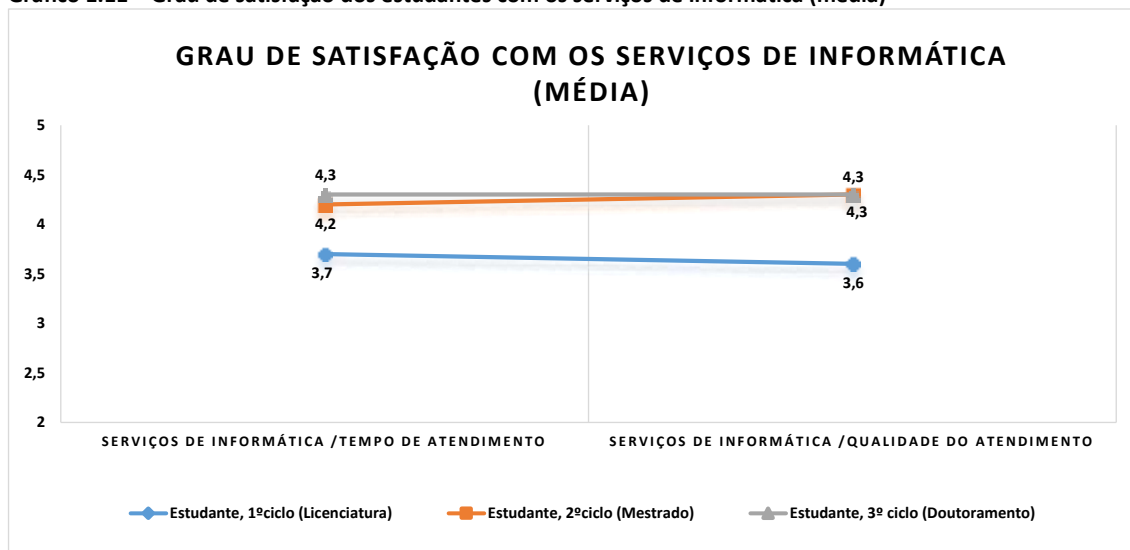
Assim, relativamente ao uso dos vários recursos informáticos disponibilizados pelo Instituto, a taxa mais elevada de satisfação está relacionada com o acesso a bases de dados bibliográficas, no grupo de alunos de doutoramento (média = 4,5). Já os alunos de mestrado atribuíram maior importância ao uso da plataforma Moodle (média = 4,3), à semelhança do que se observou no grupo dos alunos de licenciatura (média = 3,9). A média mais baixa da satisfação foi observada também neste grupo, no que se refere ao software anti-plágio (média = 3,3). Os valores restantes são muito similares entre si, como se observa no gráfico 1.9.

Gráfico 1.10 – Grau de satisfação dos estudantes com a reprografia (média)



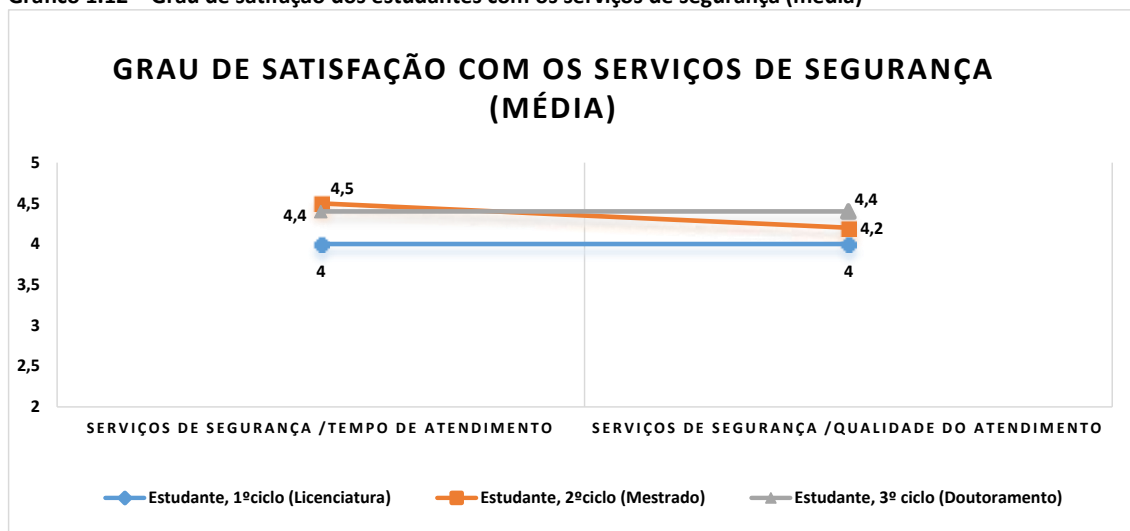
Em relação à reprografia, foram os alunos de doutoramento que atribuíram um maior grau de satisfação a este serviço nas suas duas subdimensões, isto é, tempo e qualidade do atendimento (média = 4,3 e 4,2). Os menos satisfeitos com este serviço – tempo e qualidade do atendimento da reprografia – são os alunos de licenciatura (média = 3,5 e 3,6 respetivamente), embora em termos estatísticos estas diferenças não sejam significativas. Em termos qualitativos, estas diferenças são consideráveis, sobretudo, no que se refere ao tempo de atendimento na reprografia. Seria útil, no futuro, apurar as razões pelas quais os alunos de licenciatura se sentem mais insatisfeitos com este serviço relativamente aos de doutoramento, uma vez que através da análise do questionário não dispomos de elementos para o fazer.

**Gráfico 1.11 – Grau de satisfação dos estudantes com os serviços de informática (média)**



O grau de satisfação com os serviços informáticos é similar nas duas dimensões da questão – tempo e qualidade do atendimento –, sendo que foram mais uma vez os alunos de licenciatura os que atribuíram médias mais baixas de satisfação a este serviço. Entre os alunos de mestrado e doutoramento não existem diferenças no grau de satisfação com este serviço.

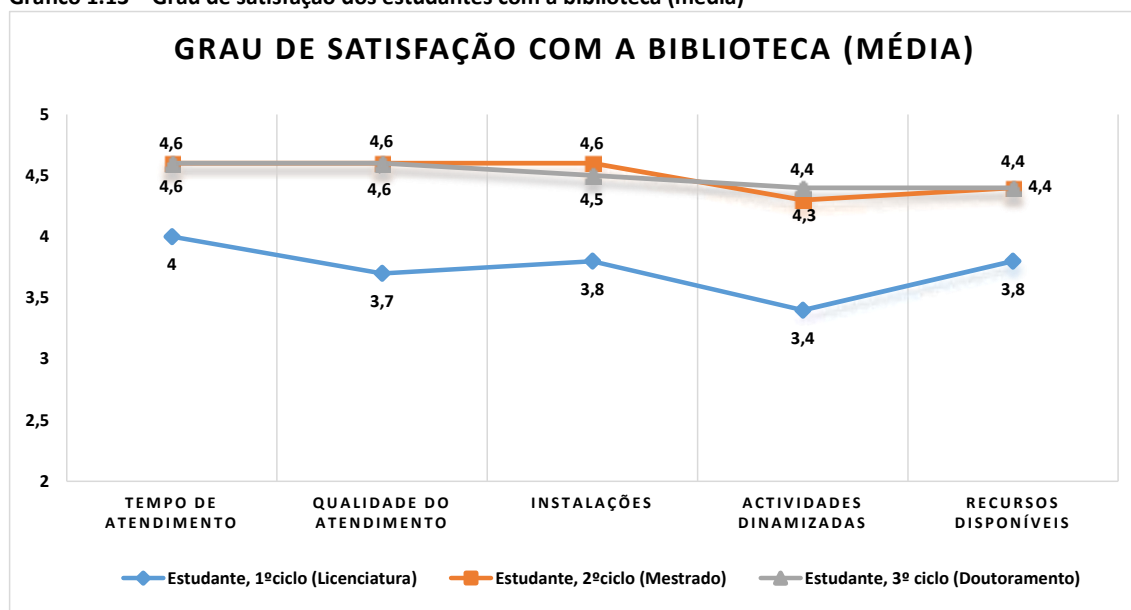
**Gráfico 1.12 – Grau de satisfação dos estudantes com os serviços de segurança (média)**



Os serviços de segurança foram classificados com médias entre 4 e 4,5 revelando um grau de satisfação com esta dimensão bastante elevado nas duas vertentes da questão – tempo e qualidade do atendimento. Aqui, foram os alunos de mestrado os que atribuíram o valor mais elevado ao grau da satisfação, sobretudo no que refere ao tempo de atendimento (média = 4,5).

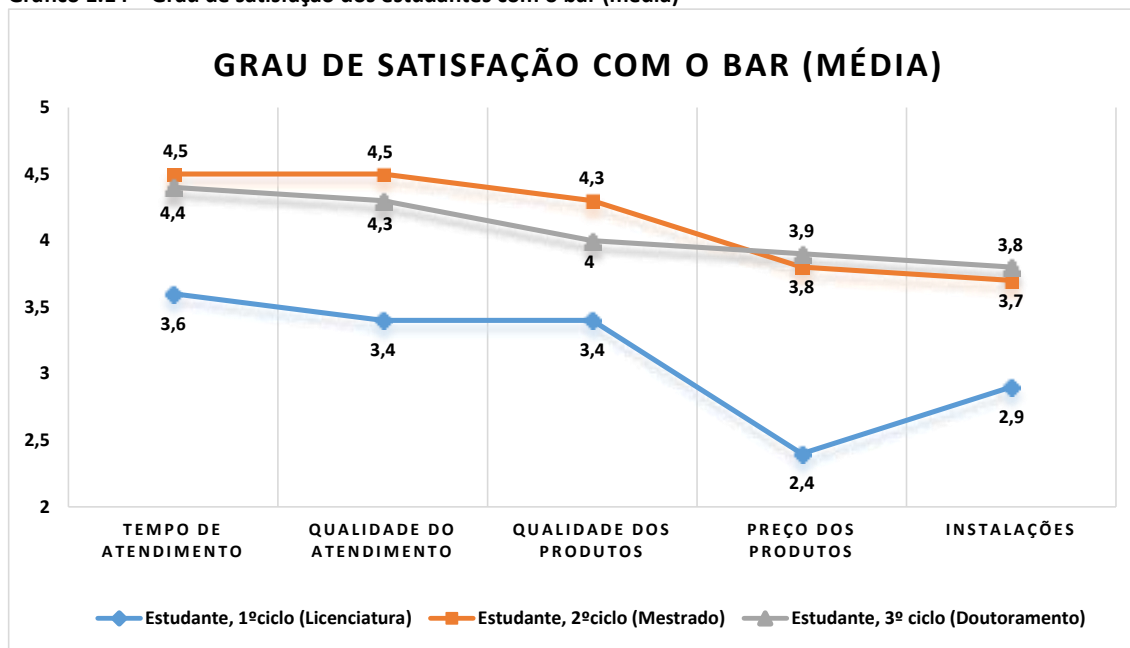
Os alunos de licenciatura mostraram-se mais satisfeitos com este serviço do que com os avaliados anteriormente (média = 4).

Gráfico 1.13 – Grau de satisfação dos estudantes com a biblioteca (média)



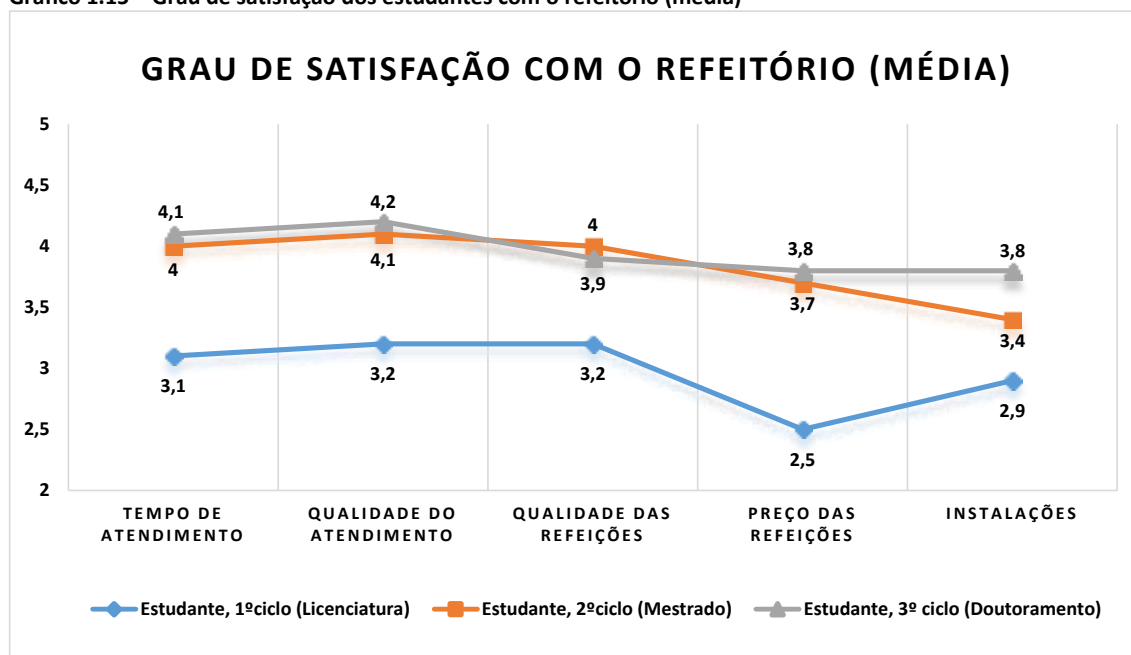
Os alunos mostraram-se satisfeitos com os serviços disponibilizados pela biblioteca em todas as subdimensões da questão. Ainda assim, em termos comparativos, os alunos de licenciatura apresentam um grau médio de satisfação ligeiramente menor do que os outros grupos, em relação às atividades dinamizadas (média = 3,4). Depois, quer com o tempo de atendimento, quer com a qualidade do atendimento, para os alunos de doutoramento e mestrado, como com as instalações para os alunos de mestrado, observaram-se os graus de satisfação mais elevados (média = 4,6). A biblioteca é o serviço que obteve a média mais elevada da satisfação entre os serviços disponibilizados pelo IE, especialmente nos grupos de alunos de mestrado e doutoramento.

Gráfico 1.14 – Grau de satisfação dos estudantes com o bar (média)



Em relação ao grau de satisfação com o bar, os alunos mais satisfeitos são os alunos de mestrado, nomeadamente, com o tempo e qualidade de atendimento (média = 4,5). Os alunos, que, de alguma forma, parecem estar menos satisfeitos são os de licenciatura, essencialmente no que se refere ao preço dos produtos (média = 2,9). Estes são igualmente os menos satisfeitos com as instalações do bar (média = 2,9). Também os alunos de doutoramento atribuíram valores mais baixos de satisfação aos preços dos produtos (média = 3,9) e às instalações (média = 3,8), apesar de neste grupo as médias se apresentarem positivas. A média mais elevada da satisfação nos estudantes de doutoramento diz respeito ao tempo de atendimento (média = 4,4).

Gráfico 1.15 – Grau de satisfação dos estudantes com o refeitório (média)

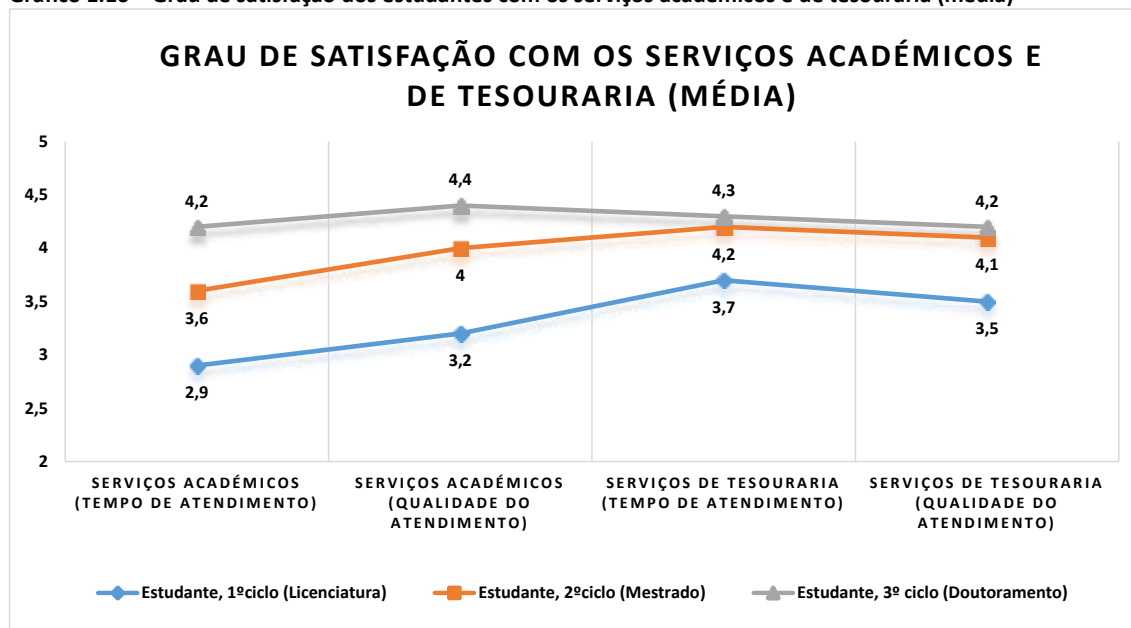


Relativamente ao serviço de refeitório, a média da satisfação mais elevada pertence à qualidade das refeições, no grupo dos alunos de mestrado (média = 4) e de doutoramento (média = 3,8).

O grupo de alunos menos satisfeitos são os de licenciatura, no que respeita ao preço das refeições (média = 2,5) e às instalações (média = 2,9), seguindo a mesma tendência do que foi observado para os valores do grau de satisfação com o serviço de bar.

A qualidade das refeições foi a subdimensão que se destacou entre os serviços disponibilizados pelo refeitório ainda no grupo dos alunos de mestrado (média = 4); e o tempo de atendimento (média = 4,1), também sobressai como uma das questões com as quais este grupo de estudantes está mais satisfeito.

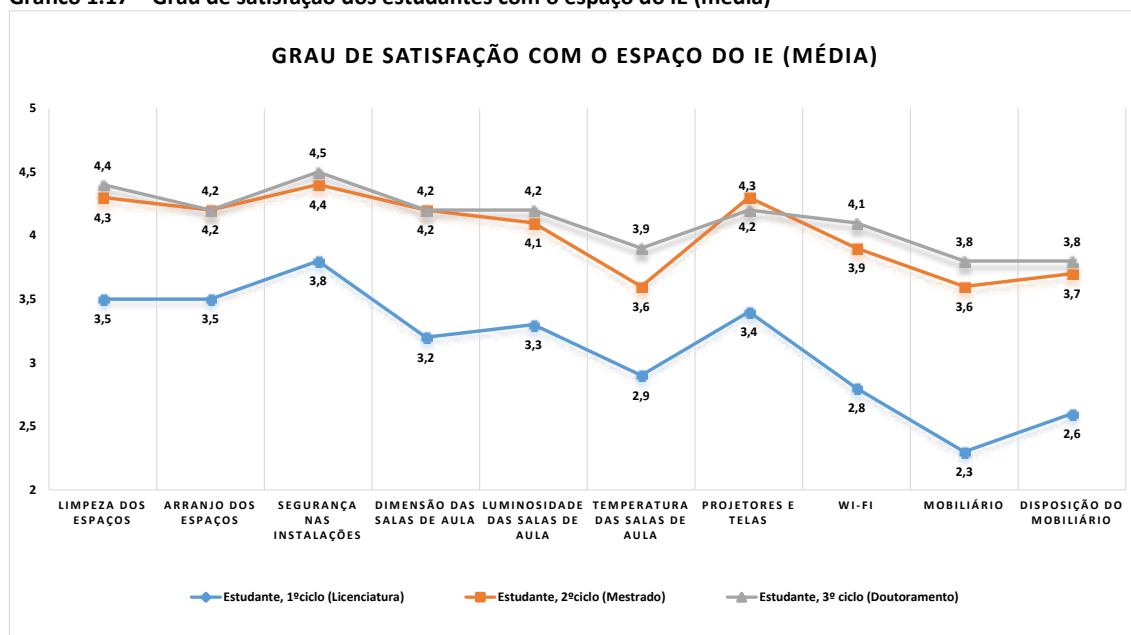
Gráfico 1.16 – Grau de satisfação dos estudantes com os serviços académicos e de tesouraria (média)



Passamos agora a observar o grau de satisfação dos estudantes com os serviços académicos. A média mais baixa de satisfação foi observada no grupo dos alunos de licenciatura, sendo esta relativa ao tempo de atendimento (média = 2,9). A mais elevada pertence ao grupo dos doutorandos e refere-se à qualidade do atendimento (4,4).

Em relação aos serviços de tesouraria o grau de satisfação mais elevado pertence também a este grupo, quer no que se relaciona com a qualidade do atendimento (média = 4,2), como no que se relaciona com o tempo de atendimento (média = 4,3).

**Gráfico 1.17 – Grau de satisfação dos estudantes com o espaço do IE (média)**



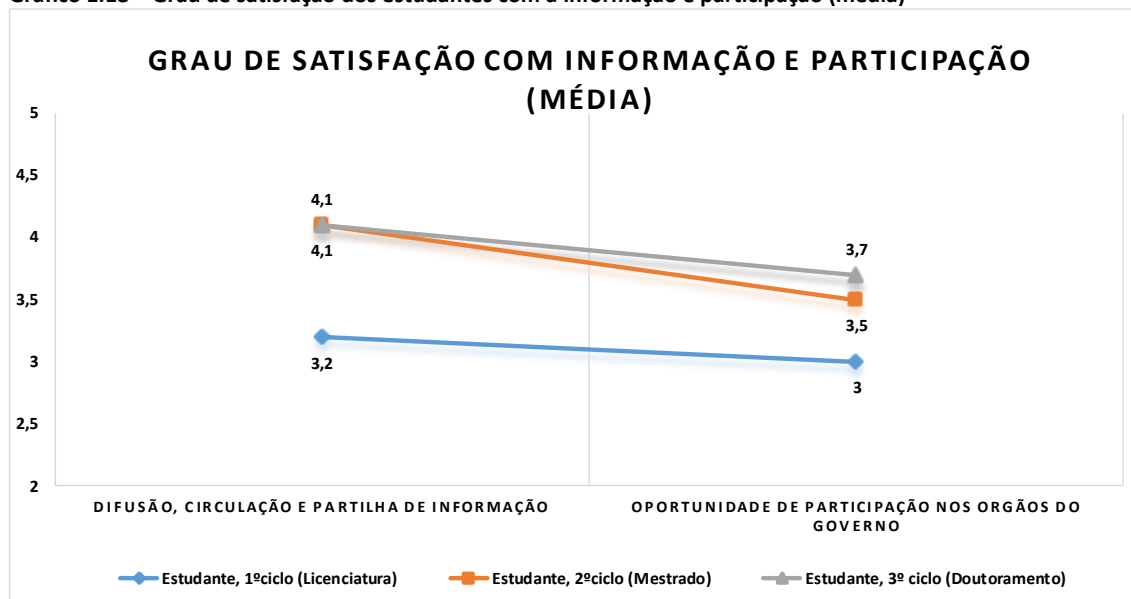
A avaliação do espaço do IE foi, ainda outra das componentes, incluída no questionário. Neste domínio, as médias mais baixas da satisfação são, em geral, as do grupo dos alunos de licenciatura, à semelhança do que já se observou anteriormente nas outras dimensões da avaliação. Contudo, tanto no que respeita à segurança, arranjo e limpeza dos espaços como à luminosidade, projetores e telas das salas de aula, as médias da satisfação deste grupo encontram-se acima do valor 3. A exceção respeita à avaliação atribuída ao mobiliário (média = 2,3) e à disposição do mobiliário nas salas (média = 2,6).

Já os alunos de mestrado mostraram-se razoavelmente satisfeitos em todas as dimensões da questão (médias entre 3,7 referente à disposição do mobiliário e 4,4 referente à segurança nas instalações).

Nos estudantes de doutoramento observaram-se valores da satisfação com o espaço do IE, muito semelhantes aos dos alunos de mestrado, com a média mais baixa da satisfação referente ao mobiliário e respetiva disposição (média = 3,8). Já as médias mais elevadas da satisfação, neste grupo, apontaram para 4,5 pontos no que diz respeito à segurança nas instalações e para 4,4 no que respeita à limpeza dos espaços.

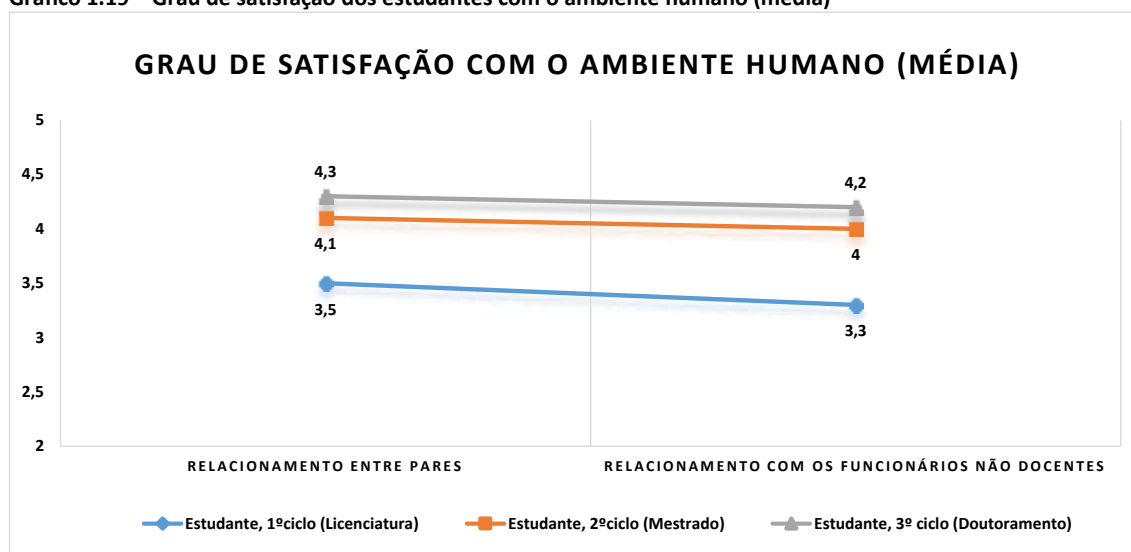


Gráfico 1.18 – Grau de satisfação dos estudantes com a informação e participação (média)



Em relação à informação e participação observaram-se valores de satisfação mais elevados com a difusão, circulação e partilha de informação no grupo dos alunos de doutoramento e mestrado (média = 4,1); e, mais baixos, relativos à oportunidade de participação em órgãos do governo, entre os alunos de licenciatura. Estes também se mostraram menos satisfeitos com a difusão, circulação e partilha de informação (média = 3,2), comparativamente aos outros dois grupos em análise.

Gráfico 1.19 – Grau de satisfação dos estudantes com o ambiente humano (média)



Por último, no que refere ao ambiente humano, observaram-se valores semelhantes nas duas subdimensões de análise, nos grupos dos alunos de mestrado e doutoramento (respetivamente médias de 4 e 4,2 relativa ao relacionamento com os funcionários não docentes e de 4,1 e 4,3 no que refere ao relacionamento entre pares) e mais baixos entre os alunos de licenciatura, respeitante ao relacionamento com os funcionários não docentes (média =3,3) e média de 3,5 pontos no que se refere ao relacionamento entre pares.

O questionário continha, ainda duas questões abertas, sendo uma respeitante aos aspetos particularmente positivos no funcionamento do IE e outra aos aspetos considerados necessários para promover a melhoria do funcionamento do IE. Passaremos a identificar as respostas dadas à primeira questão, respondida por 54,6% dos estudantes (n=124) (veja-se quadro 1.1).

**Quadro 1.1 – Sistematização dos aspetos positivos no funcionamento do IE (estudantes)**

Sistematização das categorias de análise sobre os aspetos particularmente positivos no funcionamento do IE		
Aspetos positivos	Observações	Categoria Geral
<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualidade dos docentes</li> <li>Qualidade do Ensino</li> <li>A possibilidade de ensino à distância</li> <li>Saídas profissionais</li> <li>Aplicabilidade dos conteúdos lecionados</li> <li>Dimensão das turmas</li> <li>Dinamização de atividades</li> </ul>	<p>“Competência docente, qualidade e prestígio da instituição”</p> <p>“Destaco a competência científica e pedagógica dos docentes e, embora à distância, saliento a disponibilidade e atenção que sempre me dedicaram”.</p> <p>“A possibilidade da aprendizagem a distância”.</p>	Qualidade do ensino
<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualidade das relações com os docentes</li> <li>Espírito de entreajuda</li> <li>Colaboração</li> <li>Apoio e disponibilidade do pessoal não docente</li> <li>Formas de acolhimento e integração dos alunos</li> </ul>	<p>“Bom relacionamento com os docentes, sempre disponíveis para receber os alunos nos seus gabinetes e ajudá-los com as dúvidas”.</p> <p>“Pessoas cooperativas, pois mesmo que os recursos materiais não funcionem, desde que as pessoas se ajudem as coisas correm bem e saímos sempre a aprender”.</p> <p>“O acolhimento dos docentes, funcionários e outros colegas alunos”</p> <p>“O I.E. é uma instituição bastante acolhedora”</p>	Qualidade das relações
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organização de eventos</li> <li>Horário de funcionamento</li> <li>Localização</li> <li>Acolhimento</li> <li>Serviços académicos, <i>website</i>, seminários</li> <li>Biblioteca</li> </ul>	<p>“Destaco a organização dos eventos, a pontualidade e qualidade dos debates”.</p> <p>“Acolhimento dos estudantes não portugueses”</p> <p>“Os Funcionários da biblioteca foram intensamente gentis no acolhimento e orientações sobre normas da biblioteca, bem como o funcionamento das máquinas e acervo”</p>	Qualidade dos serviços prestados
<ul style="list-style-type: none"> <li>Localização</li> <li>Acesso</li> <li>Espaço físico do IE</li> <li>Biblioteca</li> </ul>	<p>“Local limpo e arejado onde as salas são de fácil acesso”.</p> <p>“O espaço da faculdade é magnífico”</p>	Qualidade dos espaços

Em primeiro lugar, a qualidade do ensino, quer no que diz respeito à oferta formativa, como por exemplo, o programa de mentorado, a dimensão das turmas, a competência científica dos docentes e a qualidade da investigação, a dinamização das atividades e também o cuidado em integrar os alunos. A “possibilidade do ensino à distância”, o “acesso a plataformas *online*” e “a possibilidade de cursos em sistemas *b-learning*” foram outros pontos evidenciados.

Em segundo lugar, a qualidade das relações com os docentes, referida por muitos dos alunos: “bom relacionamento com os docentes, sempre disponíveis para receber os alunos nos seus gabinetes e ajudá-los com as dúvidas” ou a “proximidade aos professores”. Foram referidas também as “competências científicas e pedagógicas dos docentes” como um dos aspetos positivos do seu funcionamento.

A qualidade das relações entre pares e o “espírito de entreajuda” que existe entre os estudantes constitui a terceira dimensão salientada pelos alunos.

A disponibilidade de todos para resolver problemas que surjam, especialmente “a disponibilidade e amabilidade do pessoal não docente” para além da questão do “acolhimento” foi também referida pelos estudantes como um dos aspetos mais positivos do seu funcionamento.

As formas de integração e também o acolhimento dos estudantes estrangeiros, a simpatia dos seguranças e o sentido prático no atendimento, traduzida na afirmação “o IE é em geral uma instituição bastante acolhedora” e livre de “burocracias em atendimento pessoal”, constituem outro dos aspetos mais positivos, na opinião dos estudantes.

A qualidade dos serviços prestados, como por exemplo “o serviço da secretaria”, onde “o pessoal está sempre pronto a [...] atender”, quer seja “presencialmente ou por correio eletrónico”; o “sector de informática” que “foi sempre muito prestativo”; a “disponibilidade de apoio” em geral; a “boa comunicação relativamente às atividades realizadas”, a “rapidez a resolver problemas sejam eles técnicos, financeiros, ou outro tipo qualquer” e “a presteza de informação [como] diferencial” porque “em todas as circunstâncias tenta resolver os problemas” são algumas afirmações que ilustram as dimensões anteriormente apontadas.

Por último, os alunos evidenciaram positivamente a existência de locais de estudo, o horário de funcionamento do edifício do IE, a qualidade dos espaços, bem como a boa localização do edifício do IE e a questão dos acessos. A biblioteca foi qualificada como um ótimo espaço, acolhedor e bem organizado, com bons serviços prestados aos alunos.

Relativamente aos aspetos considerados necessários para promover a melhoria do funcionamento do IE, estes foram referidos por aproximadamente 52 % dos estudantes (n=118) e encontram-se sistematizados seguidamente (quadro 1.2).

**Quadro 1.2 – Sistematização dos aspetos a melhorar no funcionamento do IE (estudantes)**

Sistematização das categorias de análise sobre os aspetos a melhorar no funcionamento do IE		
Aspetos a melhorar	Como	Categoria Geral
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uniformização da componente curricular geral do doutoramento</li> <li>▪ Criatividade e inovação nos métodos de Ensino</li> <li>▪ Oferta de unidades curriculares optativas</li> <li>▪ Apostar em metodologias de ensino inovadoras</li> <li>▪ Diversificar a oferta de cursos</li> <li>▪ Liberdade de escolha nas disciplinas extracurriculares</li> <li>▪ Alteração do sistema de voluntariado</li> <li>▪ Clarificar critérios e fundamentos das avaliações</li> <li>▪ Uniformização do tamanho das turmas</li> </ul>	<p>Reestruturação de ofertas curriculares, por exemplo através da adequação da “componente curricular geral (tronco comum dos doutoramentos) [que] não está totalmente adequada a todos os doutoramentos”.</p> <p>“Os métodos de ensino numa escola que se proclama de educação têm que deixar de ser meramente expositivos e de passagem de slides”.</p> <p>“Investir em “mais disciplinas extracurriculares que possamos realmente frequentar. Podermos escolher, não deve ser o IE a escolher por nós”.</p>	<p><b>Qualidade do Ensino – Inovação</b></p> <p><b>(Reestruturação de cursos, componentes curriculares e metodologias de ensino)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Articulação com o mercado de trabalho</li> <li>▪ Velocidade de circulação de informação</li> <li>▪ Articulação com a Faculdade de Belas Artes e com a Faculdade de Letras</li> <li>▪ Comunicação e participação livre e democrática</li> <li>▪ Participação dos alunos de doutoramento em projetos de investigação</li> <li>▪ Financiamento à investigação, apoio à divulgação, apoio à publicação.</li> <li>▪ Capacidade de resposta às necessidades dos alunos</li> <li>▪ Dinamização das atividades desenvolvidas</li> <li>▪ Articulação do programa de mobilidade Erasmus com os institutos de destino</li> <li>▪ Representatividade internacional</li> </ul>	<p>“Criação de um gabinete de apoio à inserção na vida ativa”. E “a criação de um Observatório de Boas Práticas dos Professores nas Escolas”.</p> <p>“Promover seminários com professores estrangeiros convidados”.</p> <p>“Criação de grupos de pesquisa que apoiem a publicação entre pares e com inclusão dos estudantes na participação de eventos”.</p> <p>Criação de uma “estrutura de apoio aos bolseiros, nomeadamente, no que respeita a conhecer os procedimentos necessários para a sua atividade e relação com os serviços.</p> <p>Criação de “Oportunidade de bolsas para estrangeiros”</p>	<p><b>Circulação de Informação, Participação e Qualidade das Relações internas e externas</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serviços de secretaria</li> <li>▪ Serviços financeiros</li> <li>▪ Recursos informáticos: plataforma moodle, Site e Wi-fi</li> <li>▪ Horários da biblioteca e serviços académicos</li> <li>▪ Preços dos produtos no bar</li> <li>▪ Difusão do GAPE</li> </ul>	<p>“(…) melhoria no tempo atendimento no serviço de tesouraria, pois enquanto estudante de mestrado à distância, já levei dias para resolver determinado problema e com certa insistência”.</p> <p>“Os horários de atendimento na tesouraria, a meu ver, deveria ser estendido. E ainda, uma máquina de cartão de débito ou crédito para os pagamentos do IE seria relevante, principalmente para os alunos estrangeiros”.</p> <p>“Melhorar o horário dos serviços académicos”</p> <p>“Preços do bar e refeitório mais equilibrados”</p>	<p><b>Qualidade dos Serviços</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bar/refeitório</li> <li>▪ Criação de uma cantina</li> <li>▪ Condições das salas de aula</li> <li>▪ Mobiliário</li> <li>▪ Espaços comuns</li> </ul>	<p>“Aumento do bar; existem poucos lugares para almoçar”.</p> <p>“Apelo à melhoria das cadeiras e mesas mais antigas das salas e aula”.</p> <p>“Acho necessário renovar o mobiliário do instituto e baixar os preços do bar que são exageradamente caros para uma faculdade”.</p> <p>“Aumentar o número de mesas e cadeiras em espaços silenciosos para os alunos estudarem e mais variedades de pratos no bar”.</p>	<p><b>Qualidade dos Espaços</b></p>

De acordo com as respostas dos inquiridos, poderiam ser feitos esforços de melhoria em muitas das dimensões analisadas no questionário, nomeadamente ao nível do ensino-aprendizagem, serviços prestados pelo IE e espaço do IE. Assim, algumas respostas sugerem que seja feita uma aposta na reestruturação do sistema de ensino, através da inovação de metodologias, reestruturação de cursos e unidades curriculares. Atuar ao nível da organização diversificando a oferta de cursos, uniformizando o tamanho das turmas e, também, clarificando critérios e fundamentos das avaliações, são outras sugestões apresentadas. A promoção de práticas de participação democrática, particularmente, ao nível da liberdade de opinião foi também mencionada: “melhorar a comunicação entre docentes e alunos e, conseqüentemente, as práticas pedagógicas” com vista a apelar mais à participação dos alunos, “bem como, aceitar a opinião de cada um, enquanto aluno/cidadão, sem que tal seja motivo penalizador na avaliação da disciplina”.

Os estudantes evidenciaram também a necessidade de melhorar a qualidade das relações com o exterior, nomeadamente, através da promoção de mais ações de divulgação e apelando a uma maior participação nas diferentes ações do IE, por exemplo, eventos e participação em projetos: “aposta na representatividade internacional, apoio à investigação, aos bolseiros, à publicação e à divulgação de resultados de projetos e de eventos”.

A necessidade de “promover a divulgação do Instituto”, através de uma maior abertura e articulação com o exterior, foi evidenciada nos comentários de outros alunos, que se referem sobretudo às questões da articulação com outras faculdades, institutos e cursos, concretamente com a “fraca qualidade das relações com a Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa e, também, a necessidade de maior articulação com a Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, ao nível da celeridade dos procedimentos, por exemplo, “os horários das UC opcionais nunca estão disponíveis atempadamente”.

Segundo outros estudantes, o mais importante seria tomar-se medidas no sentido de melhorar a circulação de informação e o apoio à investigação.

Entre os alunos registam-se também alguns comentários relativamente à melhoria da qualidade dos serviços, nomeadamente a melhoria dos serviços de secretaria e financeiros: “Não obstante a simpatia e delicadeza no atendimento, os serviços de secretaria e parte financeira não são eficazes nem eficientes”.

Em relação ao atendimento nos Serviços Académicos, alguns sugerem que se “melhore a comunicação dos funcionários com os alunos, agilizando os processos”. Outros referem que os

serviços administrativos também precisam melhorar a qualidade ao nível do tempo de atendimento e mencionam problemas com os métodos de pagamentos online.

Foi também evidenciada a necessidade de se melhorar e/ou alargar os horários de atendimento dos serviços académicos e da biblioteca, para que correspondam às necessidades dos alunos, sobretudo “estudantes-trabalhadores”.

Melhorar as zonas de wi-fi, a organização do site - que foi apontada como “um pouco confusa” - e o uso da plataforma moodle porque existem “quebras no servidor” que impossibilitam os alunos de “aceder à plataforma, o que prejudica na acedência aos documentos necessários para serem trabalhados”. O mesmo acontece com a VPN, cujo acesso devia ser melhorado para possibilitar o “acesso à biblioteca mesmo que seja fora de Portugal”. É também necessário uma maior divulgação “do que é o GAPE e para que serve” para que os alunos possam beneficiar dos seus serviços:

Por último, em relação à qualidade dos serviços, foi mencionada pelos alunos a necessidade de baixar o preço dos produtos no bar e refeitório, pois estes “não são acessíveis a todos”, sendo considerados “caros” “para uma faculdade”.

Relativamente à qualidade dos espaços foram ainda mencionadas necessidades ao nível da melhoria das condições das salas de aula, sobretudo do mobiliário, considerado “antigo e ultrapassado” e ao nível da “temperatura” e da “acústica das salas”. “Alguns espaços precisam ser melhorados, casas de banho e salas de aula” e, sobretudo, o bar, considerado “pequeno e com poucos lugares disponíveis para almoçar”. A necessidade de “arranjo dos espaços exteriores” foi também mencionada tal como a “criação de espaços comuns para estudar” e/ou “melhorar os espaços de estudo e de convívio, [que] são bastante poucos”.

## 2 – DOCENTES E INVESTIGADORES

No âmbito da Comissão de Avaliação Interna do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, foi realizado, em 2017, um inquérito aos docentes e investigadores que pretendia medir o seu grau de satisfação com o IE, relativamente a várias dimensões: Ensino-aprendizagem dos alunos (desdobrada em licenciatura, mestrado e doutoramento); Distribuição do serviço docente; Investigação e desenvolvimento; Serviços Disponibilizados pelo IE; Serviços Académicos; Assessoria; Recursos Humanos e Serviços de contabilidade e tesouraria; Espaço do IE; Cultura Organizacional; e Ambiente humano.

Foi disponibilizado um modelo de inquérito *online* com 12 questões em formato de escala de *likert* (com 5 pontos, desde 1 muito insatisfeito a 5 muito satisfeito)<sup>2</sup>, relativas às dimensões enunciadas, e uma questão que pretendia medir o grau de satisfação geral destes funcionários com o IE. O questionário incluía também duas questões de resposta aberta relativas aos aspetos mais positivos no funcionamento do IE e aos aspetos a melhorar e uma questão de caracterização demográfica relativa ao estatuto profissional no IE. Continha assim um total de 15 questões. O modelo disponibilizado esteve ativo na plataforma *online* entre os dias 26 de maio e 09 de junho de 2017. Para a análise foi utilizado o *software* SPSS, versão 24.

O universo da amostra constituiu-se por 62 indivíduos. Do universo apuraram-se 39 respostas, correspondendo a 62,9% do universo existente.

**Tabela 2.1 – Universo da amostra (docentes e investigadores)**

Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
62	39	62,9

Do total do universo, 37,1% não respondeu ao questionário, não sendo a amostra representativa do universo (apesar da taxa de resposta ser razoável, ou seja, de a amostra corresponder a mais do que 50% da população deste universo, para garantir a representatividade em termos estatísticos, seriam necessárias 54 respostas, assumindo um nível de confiança de 95% e que a distribuição é normal).

---

<sup>2</sup> O número 6 da escala (não sabe/não responde/não se aplica) foi sempre considerado como omissão, para todas as análises que incluíram o cálculo das médias.

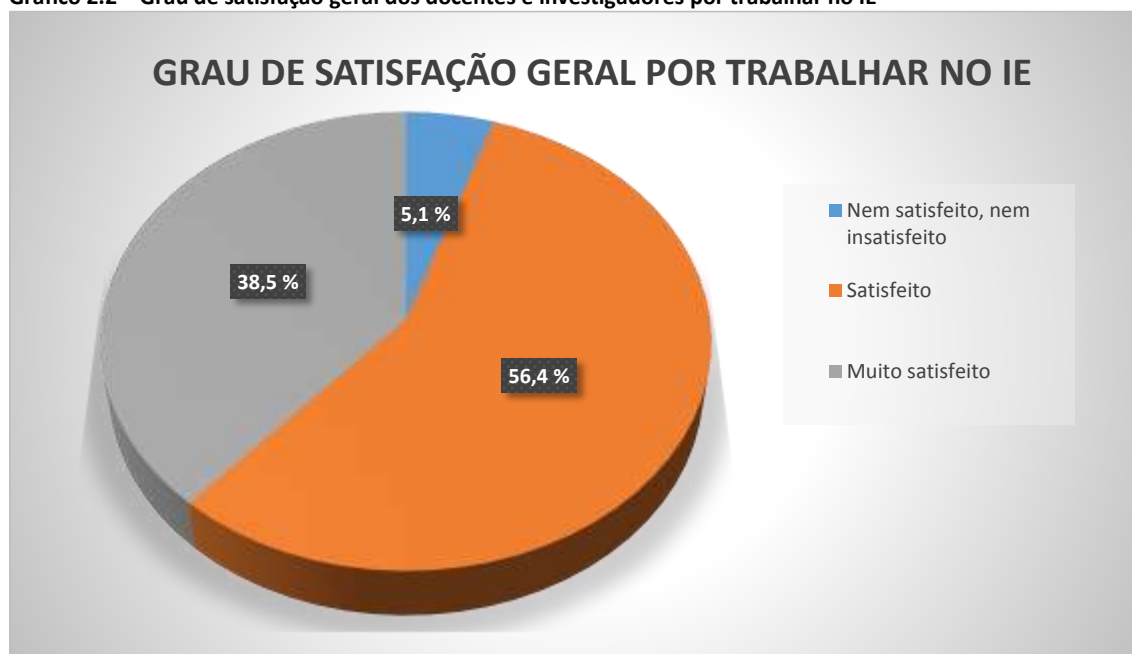


**Gráfico 2.1 – Estatuto dos docentes e investigadores no IE**



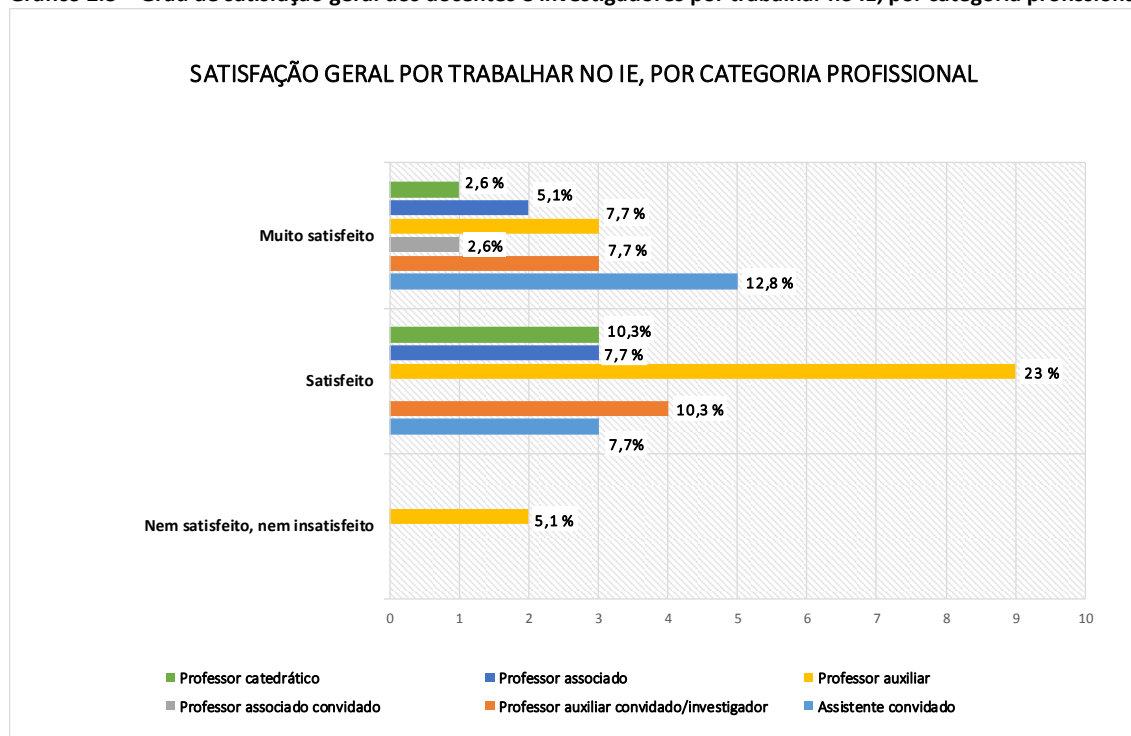
Do total de respondentes, a maioria (35,9%) é professor auxiliar. No extremo oposto, em termos de representatividade numérica (da amostra) estão os professores associados convidados com 2,6%. Aproximadamente 20,5 % são assistentes convidados, 12,8% são professores associados e 10,3% são professores catedráticos.

**Gráfico 2.2 – Grau de satisfação geral dos docentes e investigadores por trabalhar no IE**



Do total da amostra, 56,4% disse estar satisfeito por trabalhar no IE, 5,1% declarou estar nem satisfeito nem insatisfeito e aproximadamente 38,5 % disse estar muito satisfeito. Seguidamente observam-se as percentagens da satisfação dos indivíduos em cada grupo.

**Gráfico 2.3 – Grau de satisfação geral dos docentes e investigadores por trabalhar no IE, por categoria profissional**



No desdobramento desta variável – grau de satisfação geral por trabalhar no IE –, por categoria profissional, verificou-se que a percentagem mais elevada dos indivíduos “muito satisfeitos” por trabalharem no IE pertence à categoria dos assistentes convidados (12,8%). Os professores auxiliares (23%), na sua maioria, manifestam-se “satisfeitos”. Observou-se, ainda, uma percentagem reduzida de respondentes nesta categoria que manifestou uma posição neutra relativamente a esta questão (5,1%), enquanto 7,7 % destes estão muito satisfeitos por trabalharem no IE.

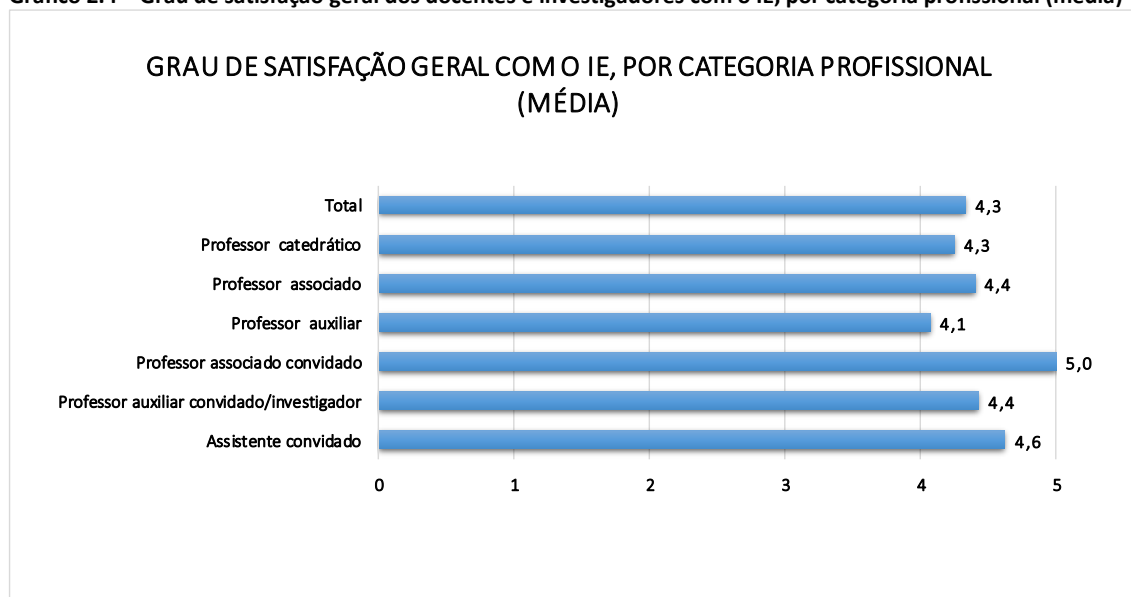
Relativamente às outras categorias de professores, existem 10,3% de professores catedráticos satisfeitos por trabalharem no IE e 2,6% muito satisfeitos nesta categoria. Ainda, uma percentagem de 2,6% de indivíduos muito satisfeitos pertence ao grupo dos professores associados convidados e 7,7% aos professores auxiliares convidados/investigadores. Entre estes 10,3% disse estar satisfeito.

Os professores associados convidados (que correspondem a 2,8% do total de respondentes) disseram estar muito satisfeitos por trabalharem no IE.

Entre os respondentes, dos professores associados 5,1% está muito satisfeito por trabalhar no IE e 7,7% está satisfeito.

Relativamente aos valores das médias da satisfação geral por trabalhar no IE, estes podem ser observados no gráfico seguinte.

**Gráfico 2.4 – Grau de satisfação geral dos docentes e investigadores com o IE, por categoria profissional (média)**

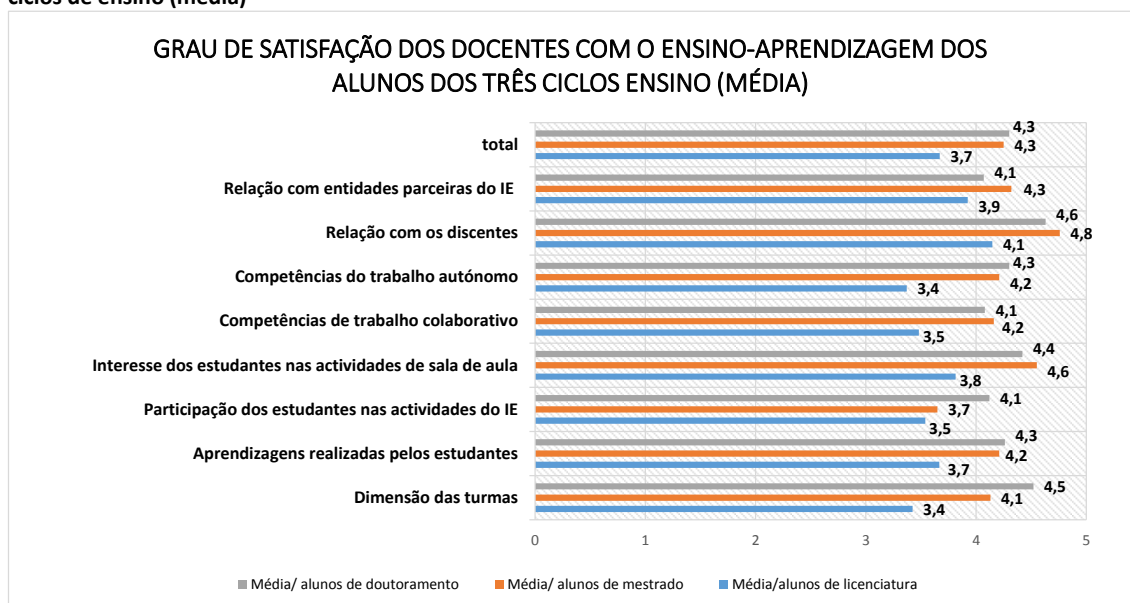


Em síntese, ao observarmos o gráfico 2.4, podemos verificar que o valor mais elevado com a satisfação geral por trabalhar no IE está no grupo dos professores associados convidados (média = 5)<sup>3</sup>; seguido pelo grupo dos professores assistentes convidados (média= 4,6). O valor mais baixo da satisfação geral por trabalhar no IE está entre os professores auxiliares, contudo é, ainda assim, um valor alto (média = 4,1).

Podemos então concluir que a média da satisfação por trabalhar no IE entre os docentes e investigadores é bastante elevada, pois em nenhum grupo existem valores da satisfação inferiores a 4, situando-se a média total da satisfação nos 4,3 pontos. Este valor revela uma satisfação geral por trabalhar no IE bastante positiva entre os docentes e investigadores.

<sup>3</sup> Neste “grupo” temos apenas um caso. Pelo que a “média” de 5 corresponde ao valor apontado pelo respondente, tendo sido indicada entre aspas, por não se tratar de um valor médio em termos estatísticos e literais. A taxa mais baixa de resposta nesta categoria poderá ser justificada pelo facto do total de professores associados convidados no IE ser também baixo, ou seja, de apenas 4 elementos.

**Gráfico 2.5 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com o ensino-aprendizagem dos alunos dos três ciclos de ensino (média)**

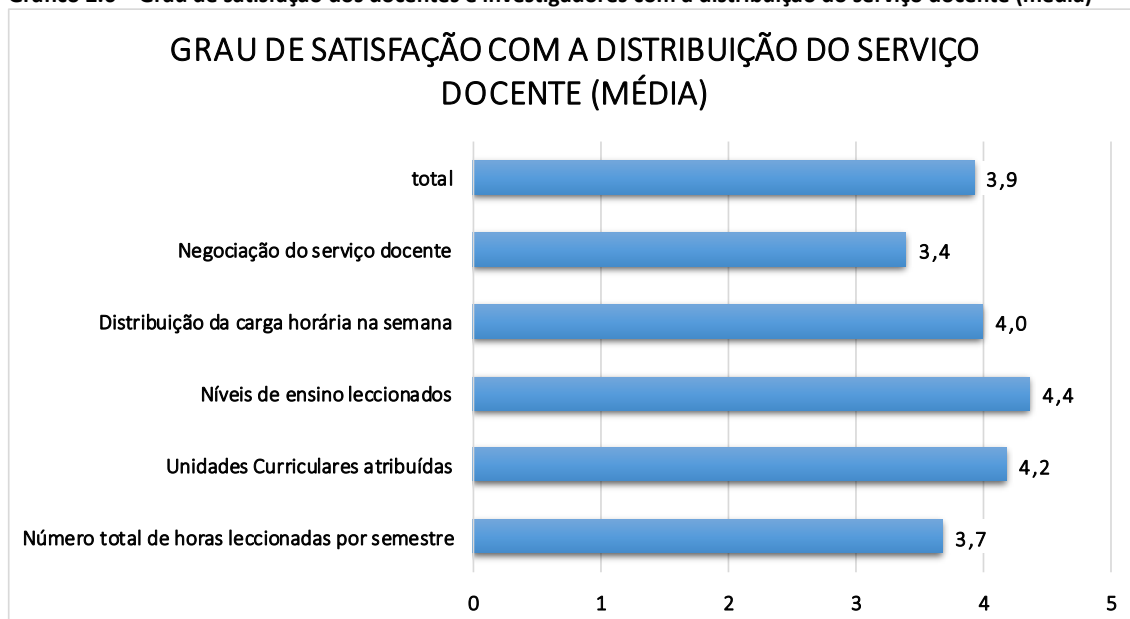


Procurou-se evidenciar as dimensões com as quais os inquiridos estão mais e menos satisfeitos. No grupo de questões relativas ao ensino-aprendizagem, respeitante aos alunos de licenciatura, aquela com que os respondentes se mostraram mais satisfeitos foi com a relação com os discentes (média=4,1), sendo menor o seu grau de satisfação com a dimensão das turmas (média = 3,4).

Na dimensão do ensino-aprendizagem referente aos alunos de mestrado, o maior nível de satisfação demonstrado foi também com a relação com os discentes. Já o menor nível de satisfação relaciona-se com as competências do trabalho colaborativo destes alunos (média= 4,2) e com a participação dos estudantes nas atividades do IE (média= 3,7).

Relativamente ao grau de satisfação com o ensino-aprendizagem respeitante aos alunos de doutoramento, a dimensão com a qual os docentes disseram estar mais satisfeitos foi, mais uma vez, com a relação com os discentes (média = 4,6). Menos satisfeitos parecem estar com as competências do trabalho colaborativo (média = 4,1) e com a participação dos estudantes nas actividades do IE (média = 4,1), apesar de se apresentar sempre uma média bastante positiva.

**Gráfico 2.6 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com a distribuição do serviço docente (média)**



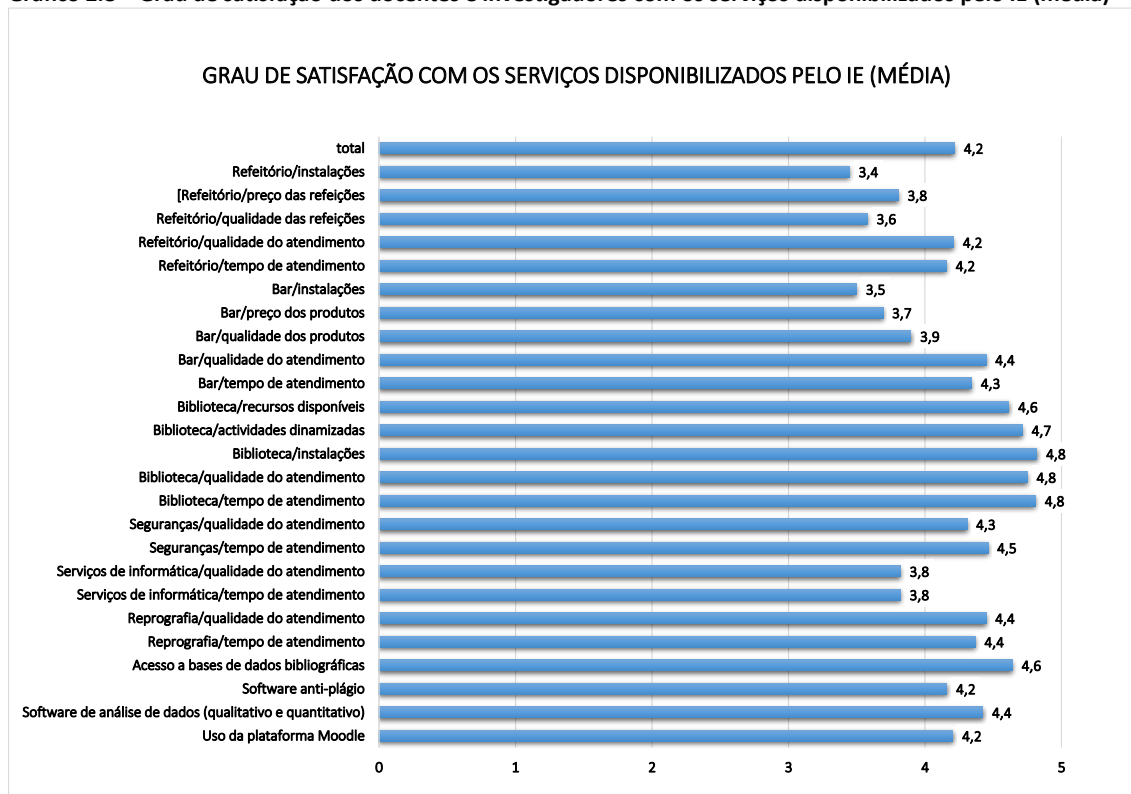
Relativamente à distribuição do serviço docente nas suas várias componentes (gráfico 2.6), a média da satisfação geral nesta dimensão é de 3,9. Entre os vários tópicos aqui incluídos, sobressai a satisfação dos docentes com os níveis de ensino leccionados (média = 4,4), as unidades curriculares atribuídas (média = 4,2) e a distribuição da carga horária na semana (média= 4,0). O ítem relativo à negociação do serviço docente é, em contrapartida, o que reúne uma média de satisfação mais baixa (média =3,4).

**Gráfico 2.7 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com a investigação e desenvolvimento (média)**



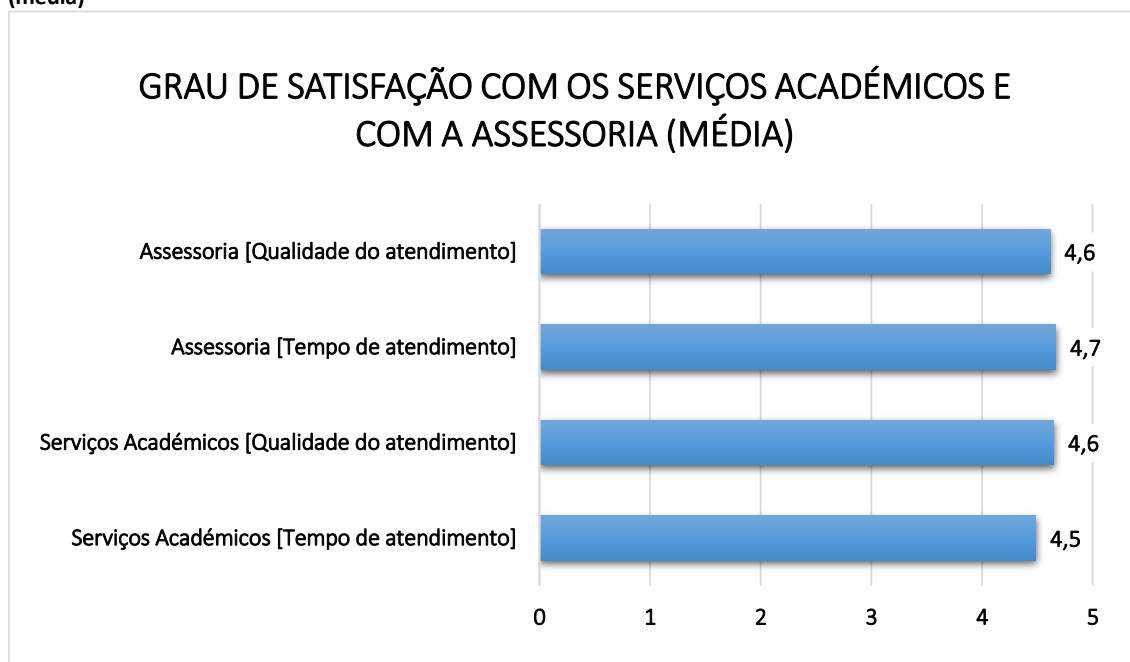
Relativamente ao grau de satisfação com a investigação e desenvolvimento, nas várias dimensões, o grau de satisfação mais elevado é com o apoio à organização de eventos realizados no IE (média= 3,9). O apoio à publicação apresenta, por seu lado, um grau de satisfação mediano/baixo (média = 3).

**Gráfico 2.8 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com os serviços disponibilizados pelo IE (média)**



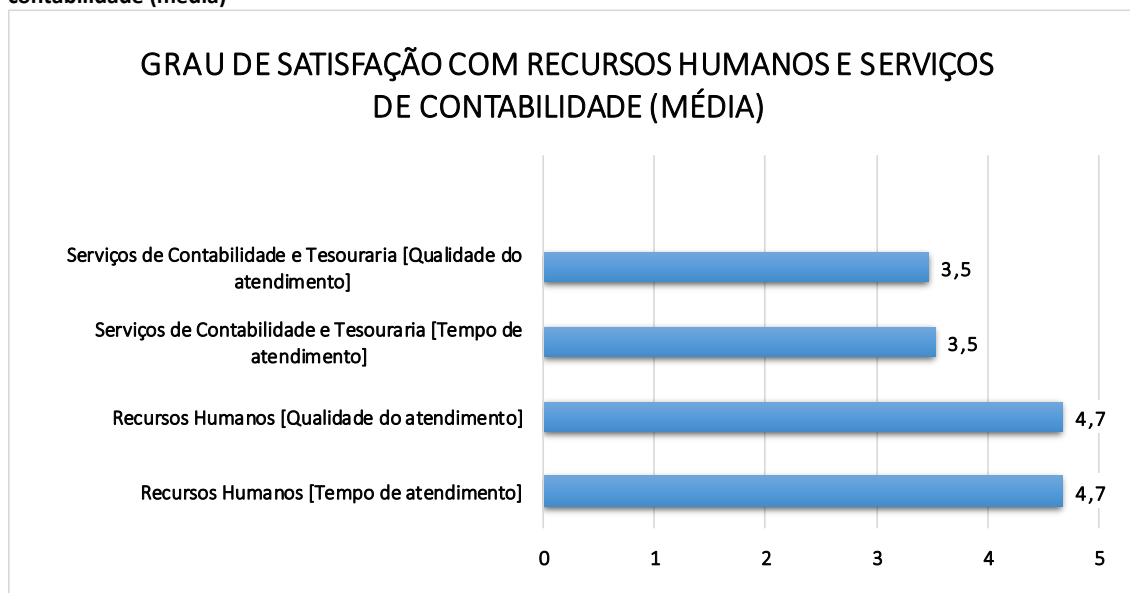
No que refere aos serviços disponibilizados pelo IE, observaram-se valores de satisfação mais elevados com as instalações da biblioteca (média = 4,8) e menores com as instalações do bar (média= 3,5) e do refeitório (média =3,4). A média geral da satisfação nesta dimensão é de 4,2.

**Gráfico 2.9 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com os serviços académicos e com a assessoria (média)**



Relativamente aos serviços académicos e assessoria, os valores da satisfação indicados revelaram-se similares entre si: 4,5 a 4,7. O grau de satisfação mais baixo, ainda assim bastante elevado, respeita ao tempo de atendimento nos serviços académicos (média = 4,5).

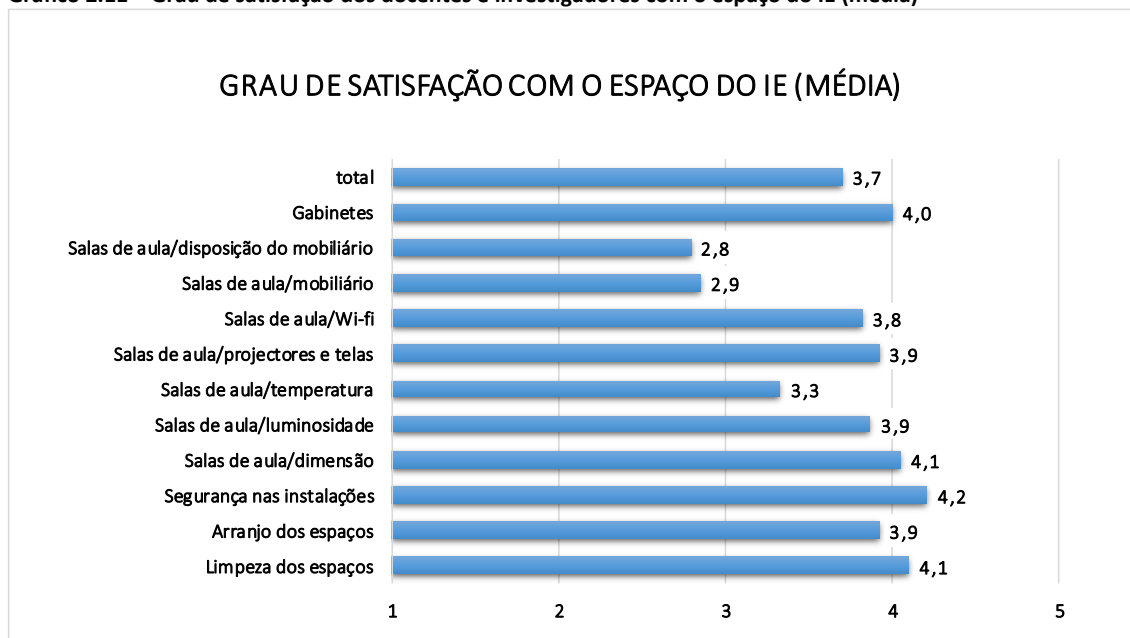
**Gráfico 2.10 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com os recursos humanos e serviços de contabilidade (média)**



Quanto à satisfação com os recursos humanos e com os serviços de contabilidade e tesouraria, verificou-se que a média da satisfação é mais elevada no que respeita aos recursos humanos,

concretamente ao tempo e à qualidade do atendimento (média=4,7). Nos serviços de contabilidade e tesouraria, a média da satisfação é ligeiramente mais baixa, tanto relativamente à qualidade (média= 3,5) como ao tempo de atendimento (média =3,5).

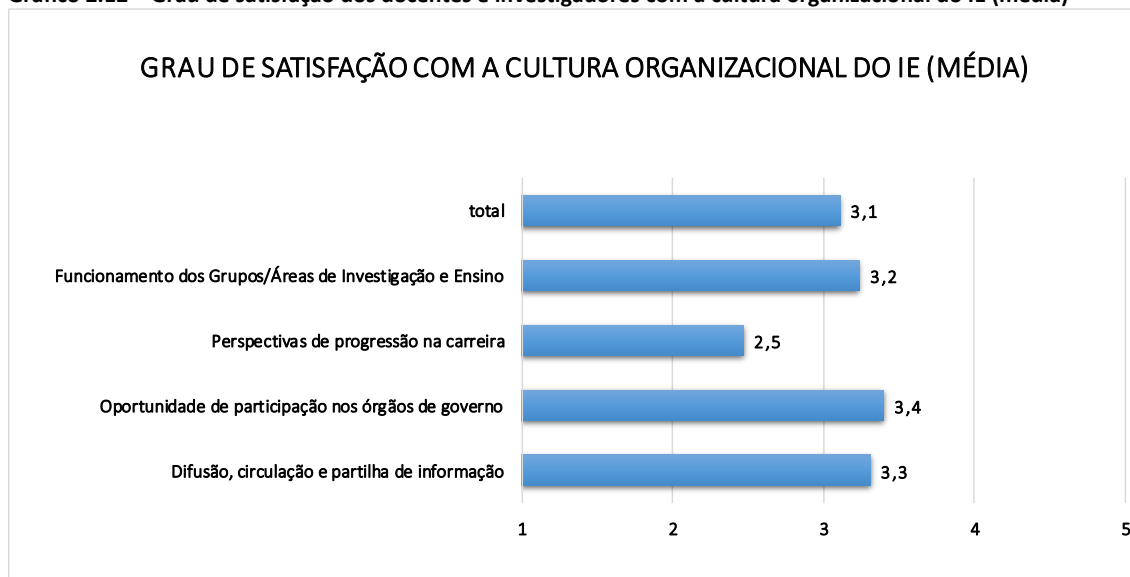
**Gráfico 2.11 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com o espaço do IE (média)**



Foi também pedido aos docentes que se manifestassem sobre o espaço do IE. Considerando as diferentes dimensões desta questão, é de salientar aquelas com as quais os respondentes disseram estar mais satisfeitos: a segurança nas instalações (média = 4,2), a limpeza (média = 4,1), a dimensão das salas de aulas (média = 4,1) e os gabinetes (média = 4,0). Em contrapartida, a disposição do mobiliário nas salas de aula (média=2,8) e a qualidade do próprio mobiliário (média = 2,9) reúnem os índices de satisfação mais baixos.

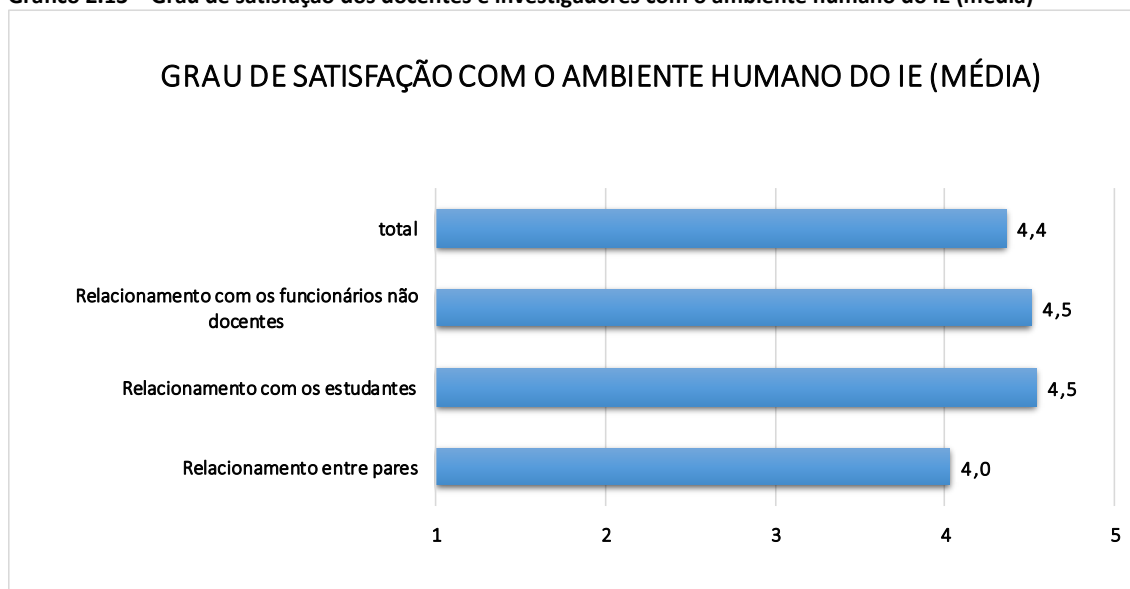


**Gráfico 2.12 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com a cultura organizacional do IE (média)**



No que se refere às dimensões da cultura organizacional do IE, a média mais baixa da satisfação prende-se com a questão das perspectivas de progressão na carreira (média = 2,5), enquanto a mais elevada refere-se à oportunidade de participação nos órgãos do governo (média = 3,4).

**Gráfico 2.13 – Grau de satisfação dos docentes e investigadores com o ambiente humano do IE (média)**



Em relação ao ambiente humano do IE, os índices de satisfação são bastante mais positivos. A dimensão com a qual os respondentes se revelaram mais satisfeitos foi com o relacionamento

com os estudantes e com os funcionários não docentes (média= 4,5), bem como com o relacionamento entre pares (média= 4).

O questionário incluía também duas questões de resposta aberta, sendo uma relativa aos aspetos mais positivos no funcionamento do IE e outra aos aspetos que os inquiridos consideravam ser necessário melhorar.

No que respeita à questão aberta que solicitava que os inquiridos apresentassem os aspetos particularmente positivos no funcionamento do IE, 41% dos respondentes (n=16) a ela respondeu, indicando os aspetos que sistematizamos a seguir.

**Quadro 2.1 – Sistematização dos aspetos positivos no funcionamento do IE (docentes e investigadores)**

Sistematização das categorias de análise sobre os aspetos particularmente positivos no funcionamento do IE		
Aspetos positivos	Observações	Categoria Geral
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilidade</li> <li>▪ Qualidade das relações</li> <li>▪ Competência</li> <li>▪ Espírito de cooperação</li> <li>▪ Colaboração</li> <li>▪ Liberdade científica e pedagógica</li> </ul>	A qualidade das relações é, em geral, referida como um aspeto positivo, incluindo entre pares, professores e alunos, e pessoal docente e não docente.	Qualidade das relações profissionais
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinamismo na produção e organização de atividades</li> <li>▪ Prestação de serviços</li> <li>▪ Diversidade de eventos</li> </ul>	Apesar do dinamismo das atividades, falta divulgação e abertura ao exterior “junto da comunidade académica e sociedade”.	Apoios Institucionais
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estrutura e características do espaço favoráveis às relações de trabalho</li> </ul>	“A cultura do espaço público [é] beneficiada pela estrutura do edifício”	Espaços
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Biblioteca</li> </ul>	“A biblioteca funciona de forma exemplar e também dá apoio aos cursos”.	Serviços

Nesta perspetiva, foram realçadas a disponibilidade, a competência o espírito de cooperação e a colaboração, em geral “entre todos os agentes”, ou seja, a qualidade das relações entre pares, com os funcionários não docentes e com os estudantes foi, em geral, evidenciada. Para além das questões relacionais, a diversidade de eventos e o dinamismo na produção e organização dos mesmos foram também salientados positivamente pelos inquiridos.

A questão do espaço, – que consideram ser favorável a um “contexto familiar de trabalho” por “não ser uma faculdade” –, a “qualidade das instalações” e a própria “estrutura do edifício” que beneficia a “cultura do espaço público”, foram ainda referidas como aspetos positivos no funcionamento do IE.

Por último, a qualidade, o apoio e a vontade de prestar bons serviços, o apoio dado sempre que solicitado e o funcionamento da biblioteca foram outras das dimensões enaltecidas.

Nesta questão, foram referidas duas sugestões: analisar mais aprofundadamente, “serviço a serviço”, a relação com outros serviços não docentes; apostar-se na divulgação dos eventos na esfera pública, por exemplo, “através da comunicação social”, com o intuito de “divulgar o IE junto da comunidade académica e sociedade”.

**Quadro 2.2 – Sistematização dos aspetos a melhorar no funcionamento do IE (docentes e investigadores)**

Sistematização das categorias de análise sobre os aspetos a melhorar no funcionamento do IE		
Aspetos a melhorar	Como	Categoria Geral
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicação</li> <li>▪ Gestão partilhada</li> <li>▪ Democratização de processos e decisões</li> </ul>	<p>Divulgação, partilha de informação, clareza de procedimentos.</p> <p>Negociação, transparência e comunicação.</p> <p>Descentralização, dinamismo e articulação entre áreas de atuação distintas.</p>	<b>Cultura organizacional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoio à investigação</li> <li>▪ Dinamização</li> <li>▪ Visibilidade</li> <li>▪ Transferência de conhecimento</li> </ul>	<p>Criação de um gabinete de gestão de projetos, com dedicação exclusiva a estas funções. Definição de critérios de financiamento claros. Divulgação de eventos e abertura ao exterior, através dos meios de comunicação.</p> <p>Promover a articulação com o exterior (faculdades e outras instituições).</p>	<b>Apoio à investigação</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adequação dos espaços às finalidades</li> </ul>	Intervenção através da realização de obras e da criação de novos espaços de partilha de conhecimento.	<b>Espaços</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serviços financeiros</li> <li>▪ Serviços de informática</li> </ul>	Melhoria da qualidade destes serviços, tecnicamente e ao nível do capital humano e da comunicação.	<b>Serviços</b>

Os 43,5% (n=17) respondentes que manifestaram a sua opinião na segunda questão aberta - aspetos considerados necessários para promover a melhoria do funcionamento do IE – centraram-se nos serviços de informática, que consideram insuficientes por “falta de capacidade técnica da equipa”; na “inoperabilidade dos serviços financeiros” e na necessidade de se contratar pessoal que “saiba gerir projetos financiados”. Para alguns destes respondentes, os aspetos a melhorar devem incidir essencialmente no apoio institucional às atividades de investigação. Este apoio à investigação poderia ser feito, por exemplo, através de “criação de serviços de apoio especializados aos docentes”, da “criação de um gabinete exclusivo para essas funções, ou da criação de um gabinete “de dedicação a gestão de projetos”. A importância de existir um “apoio institucional ao trabalho interdisciplinar”, e à “promoção da competitividade, [e da] promoção da investigação em todos os níveis, foi acentuada por outros inquiridos.

Para além destas questões, alguns inquiridos sugeriram que se melhorasse a comunicação e transparência, a negociação da distribuição do serviço docente e a democratização dos processos, no sentido de se fazer a partilha de informação sobre decisões tomadas pelos órgãos de gestão, pois “as decisões sobre o IE que são tomadas nos órgãos de gestão só são conhecidas pelos membros que dele fazem parte” e porque é necessário “uma direção menos centralizadora, e com áreas de funcionamento mais dinâmico, transparente e democrático”. “Elevar o nível de comunicação e transparência”, com “melhoria da difusão, circulação e partilha de informação”, utilizar “procedimentos mais claros e consistentes, em particular na assessoria” e “reduzir a burocracia” são algumas das afirmações que ilustram as respostas obtidas.

Na opinião de alguns, deve existir, também, mais clareza na atribuição de financiamento a atividades de investigação, especialmente, sobre “os critérios subjacentes a esse financiamento” que são um pouco “opacos”. Outros referem a necessidade de se melhorar a articulação entre docentes do mesmo curso para benefício dos alunos e da sua aprendizagem.

Por último, algumas opiniões centraram-se na questão do espaço físico sugerindo a sua reestruturação através de obras e outras intervenções, nomeadamente, no bar (climatização, mobiliário e esplanada), e também em alguns espaços comuns, salas de aula e gabinetes. Estes respondentes consideram necessário adequar os espaços às finalidades, e sugerem a criação de “espaços de partilha de conhecimentos científicos e pedagógicos entre pares”.

### 3 – FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES

No âmbito da Comissão de Avaliação Interna do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, foi realizado, em 2017, um inquérito aos funcionários não docentes que pretendia medir o seu grau de satisfação com o IE, relativamente a várias dimensões: Ambiente de trabalho; Componente Relacional; Apoio Institucional; Serviços Disponibilizados; Recursos Humanos; Espaços; Cultura Organizacional e Ambiente Humano.

Foi disponibilizado um modelo de inquérito *online* com 9 questões em formato de escala de *likert* (com 5 pontos, desde 1 [muito insatisfeito] a 5 [muito satisfeito])<sup>4</sup>, relativas às dimensões enunciadas, e uma questão que pretendia medir o grau de satisfação geral destes funcionários com IE (utilizando a mesma escala de *likert*). O questionário incluía também duas questões de resposta aberta, relativas aos aspetos mais positivos no funcionamento do IE e aos aspetos a melhorar, e uma questão de caracterização demográfica, relativa ao estatuto no IE. O modelo disponibilizado continha, assim, um total de 12 questões e esteve ativo na plataforma *online* entre os dias 26 de maio e 9 de junho de 2017. A análise foi realizada utilizando a versão 24 do SPSS.

O universo da amostra constitui-se por 52 indivíduos. Do universo apuraram-se 20 respostas, correspondendo a 38,5% do universo existente.

**Tabela 3.1 – Universo da amostra (funcionários não docentes)**

Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
52	20	38,5

Relativamente ao estatuto no IE, a população inquirida distribui-se da seguinte forma (gráfico 3.1):

---

<sup>4</sup> O número 6 da escala (não sabe/não responde/não se aplica) foi sempre considerado como omissa, para todas as análises que incluíram o cálculo das médias.

**Gráfico 3.1 – Estatuto dos funcionários não docentes no IE**



Do total de respondentes 10% (2) eram assistentes operacionais, 15% (3) eram assistentes técnicos e 75% (15) eram técnicos superiores (sendo esta a única variável de caracterização incluída no questionário).

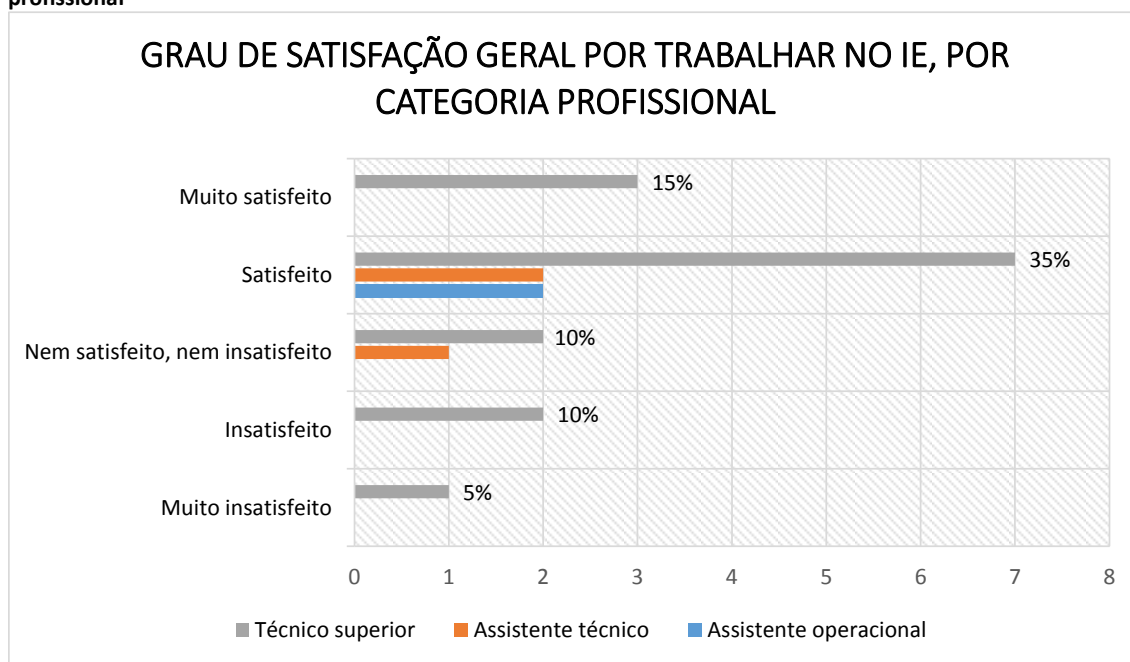
**Gráfico 3.2 – Grau de satisfação geral dos funcionários não docentes por trabalhar no IE**



Do total da amostra 55% dos indivíduos declararam estar, em geral, satisfeitos por trabalharem no IE, 15% disse estar muito satisfeito. Outros 15% declararam estar nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 10% declarou-se insatisfeito por trabalhar no IE.

No desdobramento da variável grau de satisfação geral por categoria profissional ou estatuto observaram-se os seguintes valores (gráfico 3.3):

**Gráfico 3.3 – Grau de satisfação geral dos funcionários não docentes por trabalhar no IE, por categoria profissional**



Verificou-se que a percentagem mais elevada de indivíduos muito satisfeitos por trabalharem no IE pertence à categoria dos técnicos superiores (15%), havendo, no entanto, 5% de inquiridos desta categoria muito insatisfeitos. Dos 15% que se mostraram nem satisfeitos, nem insatisfeitos, 5% são técnicos operacionais e 10% são técnicos superiores. Entre os 55% de indivíduos que estão em geral satisfeitos por trabalharem no IE, 35% são também técnicos superiores.

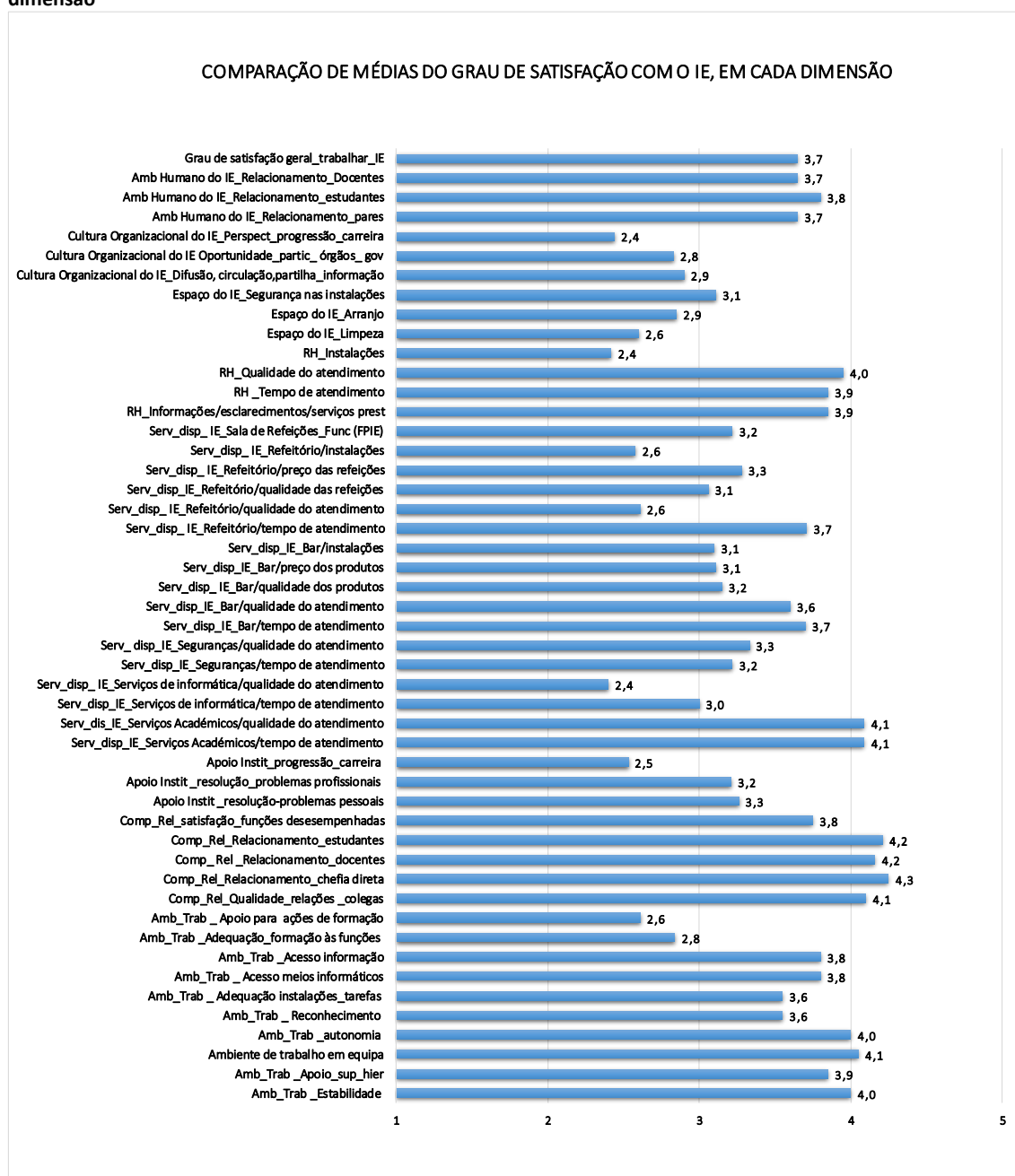
**Gráfico 3.4 – Grau de satisfação geral dos funcionários não docentes por trabalhar no IE (média)**



Verificou-se que a média do grau de satisfação geral por trabalhar no IE dos funcionários não-docentes é de 3,7, sendo que a média da satisfação mais elevada encontra-se no grupo dos assistentes operacionais (média= 4) e a mais baixa no grupo dos técnicos superiores (média= 3,6).



**Gráfico 3.5 – Comparação de médias do grau de satisfação dos funcionários não docentes com o IE, em cada dimensão**



As dimensões com as quais os indivíduos se encontram mais satisfeitos são referentes à componente relacional, ao relacionamento com a chefia direta (média = 4,3), ao relacionamento com os estudantes e ao relacionamento com os docentes (média = 4,2).

O ambiente de trabalho em equipa, a qualidade e o tempo de atendimento dos serviços académicos, também apresentam médias de satisfação elevadas (média = 4,1). A estes valores seguem-se os valores da qualidade do atendimento nos recursos humanos (média = 4). Por sua

vez, o tempo de atendimento e a prestação de serviços, esclarecimentos e informações por parte dos recursos humanos, apresentaram uma média de satisfação muito similar, correspondente a 3,9 pontos.

As dimensões com as quais os funcionários não docentes se encontram mais insatisfeitos são a qualidade do atendimento dos serviços de informática, a cultura organizacional/perspetivas de progressão na carreira e com os recursos humanos/instalações (média = 2,4).

O valor da média de satisfação relativo ao apoio dos órgãos de governo na progressão na carreira e desenvolvimento profissional é também negativo: média = 2,5. Não muito distante destas médias e ainda dentro dos valores mais baixos, está a (in)satisfação com a limpeza do espaço do IE, com as instalações do refeitório e com o apoio a ações de formação (média = 2,6).

Da análise do gráfico de comparação das médias da satisfação em todas as dimensões, sobressai claramente a satisfação (mais elevada) com a componente relacional (médias entre 3,8 e 4,3 respetivamente satisfação com as funções desempenhadas e com a chefia direta) em relação às outras dimensões inquiridas.

Tal como nos questionários aos docentes e estudantes, o questionário dos funcionários não docentes continha duas questões abertas: uma sobre os aspetos a melhorar no funcionamento do IE; outra sobre os aspetos considerados mais positivos.

**Quadro 3.1 – Sistematização dos aspetos positivos no funcionamento do IE (funcionários não docentes)**

Sistematização das categorias de análise sobre os aspetos mais positivos no funcionamento do IE		
Aspetos positivos	Observações	Categoria Geral
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambiente entre pares</li> <li>▪ Rapidez no tratamento de questões</li> <li>▪ Trabalho em equipa</li> <li>▪ Condições de realização das tarefas</li> </ul>	<p>“(…) ambiente afável e cooperativo”.</p> <p>“(…)rápido despacho de situações colocadas à Direção”.</p> <p>“(…) na generalidade favoráveis a [um bom] desempenho”.</p>	Qualidade das relações profissionais

Relativamente aos aspetos considerados mais positivos no funcionamento do IE, foram referidos por 20% do total da amostra, três dimensões: o ambiente entre pares e a condição de realização das tarefas que são na generalidade favoráveis ao seu desempenho; o trabalho em equipa e a rapidez no tratamento de questões colocadas à Direção.

**Quadro 3.2 – Sistematização dos aspetos a melhorar no funcionamento do IE (funcionários não docentes)**

Sistematização das categorias de análise sobre os aspetos a melhorar no funcionamento do IE		
Aspetos a melhorar	Como	Categoria Geral
▪ Cultura organizacional	Apostar na formação	Cultura organizacional
▪ Espaços	Intervir nos espaços (obras)	Espaços
▪ Informática	Fazer melhorias técnicas	Serviços

Relativamente aos aspetos a melhorar no funcionamento do IE, foram referidos, igualmente, por 20% dos funcionários não-docentes sobretudo três aspetos: apostar na formação profissional, à semelhança do que acontece noutros institutos, com vista à melhoria do desempenho de funções (quer ao nível da eficácia, como da eficiência) e, com vista à promoção de mais e melhor cultura organizacional (e.g., através da realização de ações de formação conjuntas para os funcionários do IE); fazer uma intervenção na área de informática e serviços de manutenção; e, por fim, intervir na melhoraria dos espaços, sejam eles, salas de aula ou outros de uso comum como dos WC ou do bar ou espaços de trabalho de docentes e não docentes.

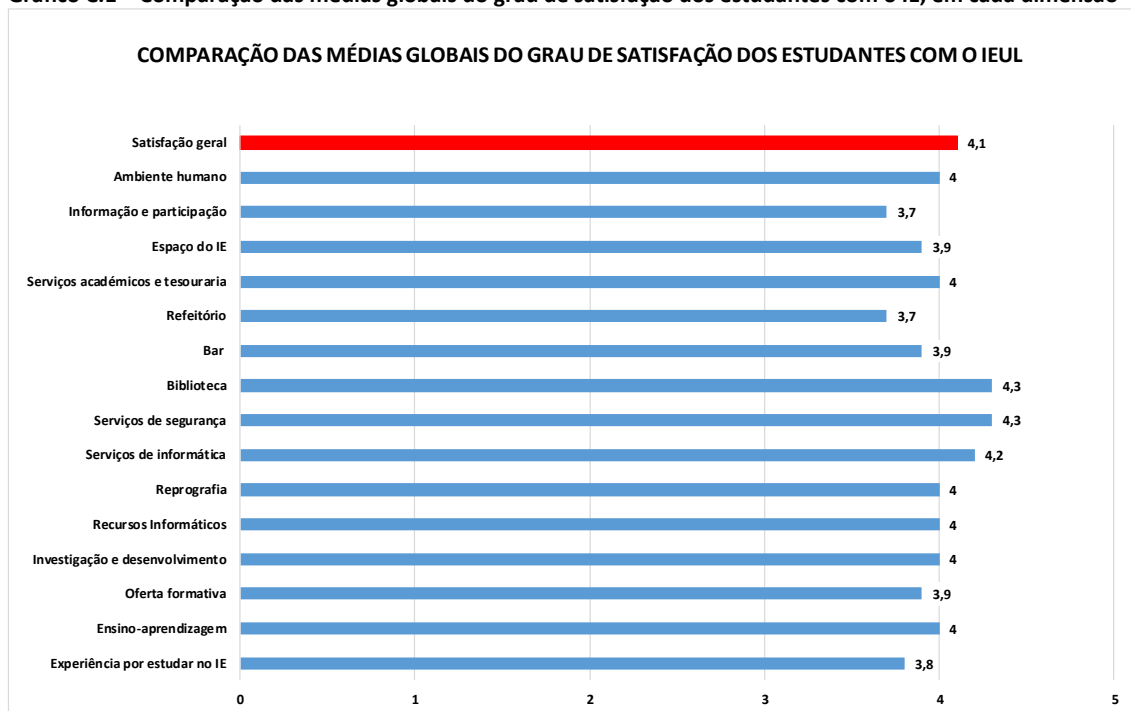
## CONCLUSÃO

Apresentados e analisados os dados de forma pormenorizada, vamos agora procurar refletir sobre algumas das questões que nos parecem mais significativas a partir de um olhar transversal aos três questionários aqui analisados.

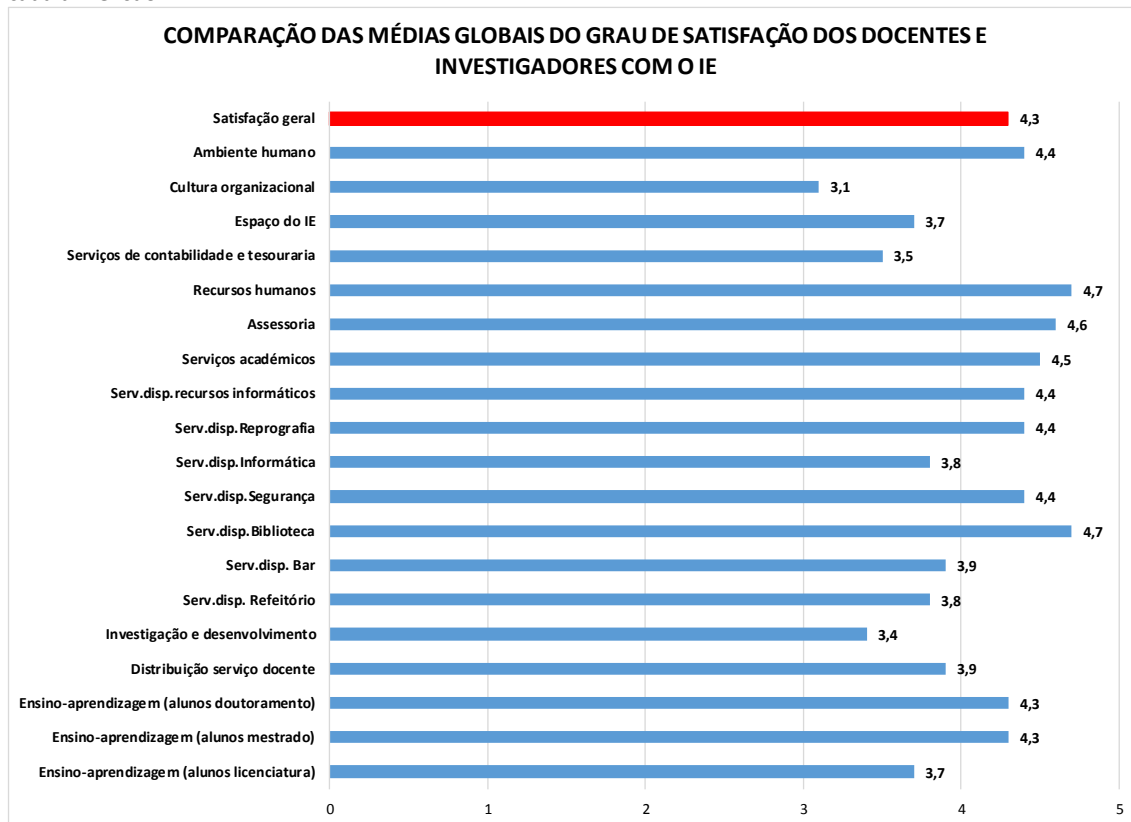
Uma primeira nota para as taxas de preenchimento atingidas pelos três questionários: 39 respostas, o que corresponde a 62,9%, no caso dos docentes e investigadores; 20 respostas (38,5%) no caso dos funcionários não docentes e não investigadores; e 227 respostas (28,8%) no caso dos estudantes. Não podendo ser consideradas representativas, cremos que são taxas bastante positivas, em especial se tivermos como termos de comparação outros exercícios de avaliação já concretizados no IE. Destacam-se claramente o corpo dos professores e investigadores, já que responderam cerca de 2/3 dos seus membros. Apesar da taxa de resposta dos estudantes ser a mais baixa, não deixam de ser satisfatórias as 227 respostas recebidas. Quanto aos funcionários não docentes e não investigadores, cremos que a sua distribuição pelas duas escolas que partilham serviços (Instituto de Educação e Faculdade de Psicologia), e alguma ambiguidade em relação a quem deveria responder, terá sido um obstáculo para que se obtivesse uma taxa mais elevada.

Começamos por apresentar três gráficos que sistematizam as médias globais de satisfação de estudantes, docentes e investigadores e funcionários não docentes e não investigadores nas diversas dimensões incluídas no questionário.

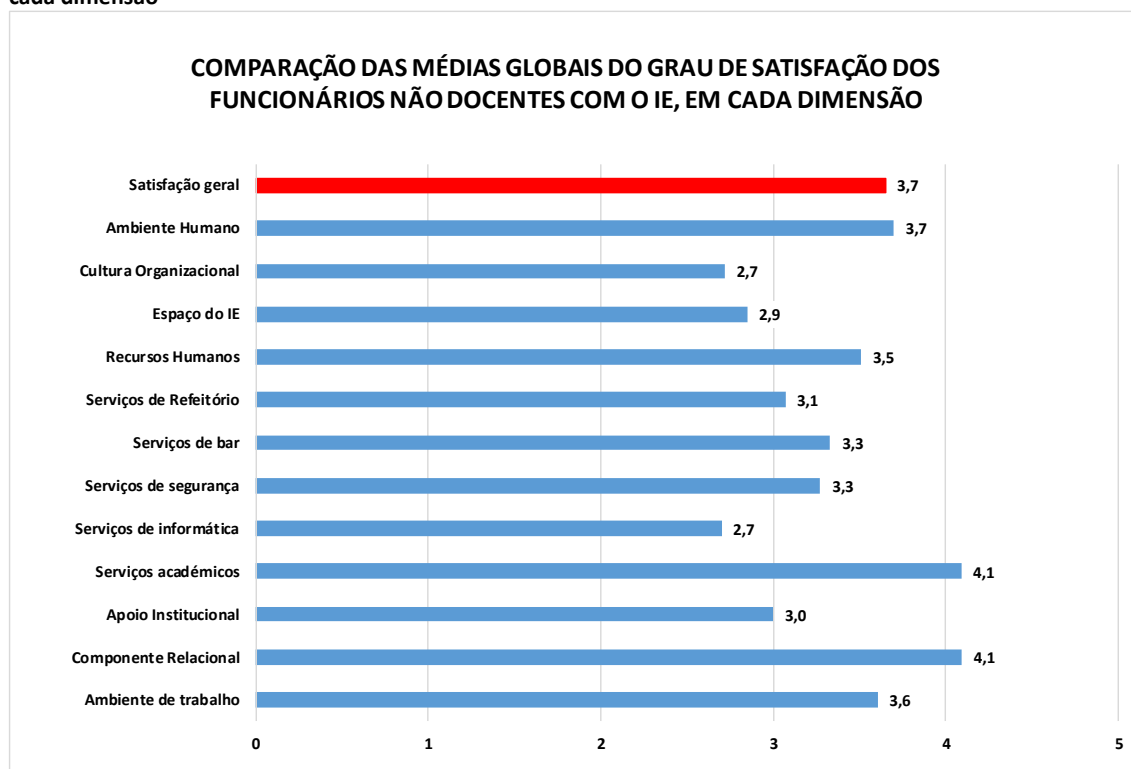
**Gráfico C.1 – Comparação das médias globais do grau de satisfação dos estudantes com o IE, em cada dimensão**



**Gráfico C.2 – Comparação das médias globais do grau de satisfação dos docentes e investigadores com o IE, em cada dimensão**



**Gráfico C.3 – Comparação das médias globais do grau de satisfação dos funcionários não docentes com o IE, em cada dimensão**



Em primeiro lugar importa sublinhar o elevado grau de satisfação geral manifestado pelos três grupos de respondentes. No caso dos docentes e investigadores a média é 4,3; no caso dos estudantes é 4,1; e só no caso dos funcionários não docentes e não investigadores é que o resultado é mais baixo (3,7), ainda que claramente positivo. O ambiente humano vivido no IE é um dos aspetos mais destacados. São de novo os docentes e investigadores os mais satisfeitos (4,4), seguidos dos estudantes (4) e dos funcionários não docentes e não investigadores (3,7).

Noutra das dimensões mais gerais com que foram, neste caso, confrontados os estudantes - a experiência de estudar no IE – poderemos considerá-la relativamente alta (média geral de 3,8), em particular no que se refere aos estudantes de doutoramento. Sublinhe-se, a este propósito, o facto de em todas as dimensões em análise serem os estudantes de licenciatura aqueles que manifestam, de forma clara, um grau de satisfação mais baixo (em geral, no intervalo do 3). Esta é uma situação que deve merecer alguma reflexão por parte da instituição. Os valores, no caso dos estudantes de pós-graduação, são, na maior parte dos casos, elevados ou mesmo muito elevados.

No que se refere aos funcionários não docentes e não investigadores, as respostas às perguntas relacionadas com a componente relacional (relações com colegas, professores, estudantes e chefias) obtiveram um resultado bastante positivo (média de 4,1). No entanto, no que diz

respeito ao ambiente de trabalho a média volta a baixar (3,6), em particular por causa da baixa pontuação atribuída a subdimensões como o apoio a ações de formação (2,6) e a adequação da formação às funções (2,8). Noutra dimensão, o apoio institucional, também é muito baixa a pontuação atribuída à subdimensão progressão na carreira (2,5). A conjugação destes resultados deve conduzir a instituição a uma reflexão sobre o reduzido grau de satisfação destes funcionários relativamente a alguns aspetos do seu desempenho e progressão profissional.

Voltando aos estudantes, o grau de satisfação para com uma das áreas decisivas, tratando-se de uma instituição educativa, a relativa ao ensino e aprendizagem, é bastante elevado (média de 4). Destaca-se, na opinião manifestada, a subcategoria competência científica dos docentes (4,7 nos estudantes de doutoramento, 4,3 nos de mestrado e 4 nos de licenciatura). Em contrapartida, a subcategoria métodos de ensino utilizados é a que recolhe pontuações mais baixas (mas ainda assim positivas: 4,1 – 3,6 – 3,3), o que nos remete para a eventual necessidade de repensarmos as nossas opções pedagógicas e didáticas, até porque na parte aberta do questionário podemos encontrar um conjunto de comentários a esse respeito, críticos, designadamente, em relação às aulas expositivas.

Os docentes e investigadores manifestam, igualmente, um grau de satisfação bastante elevado em relação à dimensão ensino e aprendizagem, em particular no que se refere ao doutoramento e ao mestrado (4,3 em ambos os casos), mostrando-se menos satisfeitos com a licenciatura (3,7). Destacam-se subdimensões como a relação com os discentes (4,6 – 4,8 – 4,1) e o interesse dos estudantes nas atividades de sala de aula (4,4 – 4,6 – 3,8). A dimensão das turmas surge com uma pontuação menor (3,4) apenas no caso da licenciatura, o mesmo acontecendo em relação às competências de trabalho autónomo (também 3,4), entre outras subdimensões.

Podemos igualmente constatar uma muito elevada satisfação em relação a alguns dos serviços do IE, no caso daqueles que são os seus utentes. A Biblioteca recolhe uma pontuação média de 4,7, próximo do máximo, entre os docentes e investigadores e de 4,3 entre os estudantes. A Assessoria, que serve principalmente docentes e investigadores, obteve um grau de satisfação de 4,6. Os Serviços de Segurança são vistos muito positivamente por docentes e investigadores e por estudantes, 4,4 e 4,3 respetivamente, ainda que um pouco menos pelos outros funcionários (3,3). Igualmente elevada é a satisfação para com os Serviços Académicos: 4,5 entre os docentes e investigadores e 4 entre os estudantes (a par da tesouraria). A satisfação para com os Recursos Humanos, à semelhança de outras dimensões, é bastante mais elevada entre os docentes e investigadores (4,7) do que entre os outros funcionários (3,5). Neste caso, o contraste é grande. O olhar dos diversos grupos sobre os Serviços de Informática não é

consensual. A satisfação é elevada entre os estudantes (4,2), razoável entre os docentes e investigadores (3,8) e baixa entre os outros funcionários (2,7), na fronteira para uma apreciação negativa. De resto, na componente qualitativa do questionário podemos encontrar vários comentários que chamam a atenção para a situação relativamente precária em que se encontram estes Serviços. A satisfação para com os recursos informáticos disponibilizados pelo IE é maior entre os utentes: 4,4 entre os docentes e investigadores e 4 entre os estudantes.

A dimensão espaço do IE obteve pontuações relativamente baixas em todos os grupos, mais concretamente: 3,9 entre os estudantes; 3,7 entre os docentes e investigadores; e 2,9 entre os funcionários não docentes e não investigadores. Isto deve-se não tanto à qualidade geral do espaço e à sua estrutura, genericamente bastante apreciadas, e respetiva manutenção, mas particularmente no que se refere à temperatura das salas e, muito em especial, à falta de qualidade do mobiliário e à dificuldade de o reorganizar à medida das necessidades do trabalho. Os estudantes, por exemplo, atribuíram 2,3 e 2,6 pontos respetivamente ao mobiliário e à sua disposição. Este é seguramente um dos pontos críticos identificados e o Instituto tem de encarar a sério a resolução deste problema (que afeta o conjunto de salas de uma das alas do edifício).

Outra área que merece alguma insatisfação, da parte de todos os corpos, é a relativa aos serviços de bar e refeitório que obtêm 3,9 e 3,8 pontos entre os docentes e investigadores, 3,7 e 3,9 entre os estudantes e 3,1 e 3,3 entre os funcionários não docentes e não investigadores. Os preços e as instalações surgem como as áreas mais sensíveis, em particular segundo o olhar dos estudantes.

Uma das áreas mais problemáticas que o questionário nos permite identificar é a que se refere, genericamente, à cultura organizacional, que obteve uma média de 3,1 entre os docentes e investigadores e de 2,7 entre os funcionários. No que se refere aos primeiros, estavam aqui em questão subdimensões como a oportunidade de participação nos órgãos de governo (3,4), a difusão, circulação e partilha de informação (3,3), o funcionamento dos grupos e áreas de investigação e ensino (3,2) e as perspetivas de progressão na carreira (2,5). Entre os outros funcionários os valores são ainda mais baixos: 2,9 para a difusão, circulação e partilha de informação, 2,8 para a oportunidade de participação nos órgãos de governo e 2,4 para as perspetivas de progressão na carreira. Mais preocupantes são os comentários colocados na componente aberta do questionário, tendo sido identificados diversos problemas nesta área como a necessidade de apostar mais na formação, no caso dos funcionários não docentes e não investigadores, de tornar mais fácil a circulação da informação em relação às decisões dos órgãos, de descentralizar procedimentos, de tornar mais clara e partilhada a distribuição do



serviço docente ou a atribuição de financiamentos, isto no caso das respostas de docentes e investigadores. Especificamente sobre o serviço docente, que obteve uma média relativamente elevada (3,9), o elemento menos valorizado é claramente a negociação do serviço docente (3,4), algo a rever para o futuro.

No caso do questionário dos estudantes, onde também existia um tópico sobre informação e participação, este foi pontuado com 3,7, sendo consideradas baixas as oportunidades de participação em órgãos de governo. Nas respostas abertas os estudantes, designadamente os de pós-graduação, apresentaram um conjunto de sugestões tendo em vista a melhoria da sua participação e envolvimento nas várias atividades do IE, por exemplo, através da promoção das ações de divulgação de informação e de resultados de projetos, ampliando a circulação da informação e promovendo uma maior abertura e articulação com o exterior.

Na dimensão investigação e desenvolvimento, com uma média de 4, são também aqueles estudantes, acima de tudo os de doutoramento, que valorizam atividades como a participação em projetos de investigação, organização de seminários e conferências e o apoio à internacionalização.

Em síntese, os resultados obtidos nos três questionários, permitem-nos considerar que o IE é uma instituição onde estudantes, docentes, investigadores e funcionários não docentes gostam de exercer a sua atividade, ainda que existam áreas e dimensões passíveis de serem melhoradas. Esperamos que os elementos de crítica apresentada no presente Relatório possam justamente contribuir para isso e aprofundar a qualidade do trabalho até aqui desenvolvido.



# QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES COM O FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO IE

No âmbito da Comissão de Avaliação Interna do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, pedimos-lhe o favor de preencher este questionário, utilizando a escala que lhe apresentamos. A sua opinião é muito importante, pois permitir-nos-á recolher elementos que nos possibilitem melhorar o funcionamento desta instituição. Garantimos a confidencialidade e o anonimato das suas respostas. O questionário é composto por 14 perguntas e deverá demorar cerca de 10 minutos a ser preenchido. Agradecemos, desde já, a sua colaboração!

## 1. Qual o seu estatuto no IEUL?

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Estudante, 1.º Ciclo (Licenciatura)
- ☐ Estudante, 2.º Ciclo (Mestrado)
- ☐ Estudante, 3.º Ciclo (Doutoramento)
- ☐ Bolseiro de Investigação
- ☐ Pós-Doutoramento
- ☐ Outra: \_\_\_\_\_

## 2. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente à sua experiência como estudante no IEUL, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Acolhimento inicial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programa de Mentorado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio do GAPE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outra. Qual?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
_____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente às seguintes dimensões do ensino-aprendizagem, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Competência científica dos docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência pedagógica dos docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade para atendimento aos estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Métodos de ensino utilizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ligação dos conteúdos lecionados com a investigação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do relacionamento dos docentes com os estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente à oferta formativa disponibilizada pelo IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Diversidade das áreas de conhecimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância dos conteúdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação à distância (elearning)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saídas Profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário dos cursos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dimensão das turmas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente às dimensões da Investigação e Desenvolvimento, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Conferências, seminários, encontros realizados no IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio à internacionalização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio à mobilidade Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio à participação em projectos de investigação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Serviços disponibilizados pelo IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Uso da plataforma Moodle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software de análise de dados (qualitativo e quantitativo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software anti-plágio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso a bases de dados bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprografia/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprografia/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços de informática/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços de informática/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguranças/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguranças/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/actividades dinamizadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/recursos disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/qualidade dos produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/preço dos produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/qualidade das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/preço das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Serviços Académicos, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Serviço de Tesouraria, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente ao Espaço do IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Limpeza dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arranjo dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança nas instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/Dimensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/Luminosidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/Temperatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/Projectores e telas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/Wi-fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/Mobiliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/Disposição do mobiliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos aspectos que mencionamos a seguir, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Difusão, circulação e partilha de informação no IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidade de participação nos órgãos de governo do IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente ao Ambiente Humano do IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Relacionamento entre pares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os funcionários não docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Em termos gerais e tendo em conta todas as dimensões anteriormente referidas, qual o seu grau de satisfação por estudar no IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Grau de satisfação por estudar no IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**13. Por favor, utilize ainda este espaço para mencionar, justificando, um aspecto que considere ser particularmente positivo no funcionamento do IE.**

**14. Pedimos-lhe, por fim, que utilize este último espaço para mencionar, justificando, o aspecto que considere ser mais importante para promover a melhoria do funcionamento do IE.**

# QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS DOCENTES E INVESTIGADORES COM O FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO IE

No âmbito da Comissão de Avaliação Interna do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, pedimos-lhe o favor de preencher este questionário, utilizando a escala que lhe apresentamos. A sua opinião é muito importante, pois permitir-nos-á recolher elementos que nos possibilitem melhorar o funcionamento desta instituição. Garantimos a confidencialidade e o anonimato das suas respostas. O questionário é composto por 15 perguntas e deverá demorar cerca de 10 minutos a ser preenchido. Agradecemos, desde já, a sua colaboração!

## 1. Qual o seu estatuto no IEUL?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Investigador
- ☐ Professor Assistente Convidado
- ☐ Professor Auxiliar Convidado
- ☐ Professor Associado Convidado
- ☐ Professor de Carreira Auxiliar
- ☐ Professor de Carreira Associado
- ☐ Professor de Carreira Catedrático
- ☐ Outra: \_\_\_\_\_

## 2. a) Pensando nos seus alunos de licenciatura, indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente às seguintes dimensões do ensino-aprendizagem, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).

Marcar apenas uma oval por linha.

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Dimensão das turmas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aprendizagens realizadas pelos estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participação dos estudantes nas actividades do IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interesse dos estudantes nas actividades de sala de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências de trabalho colaborativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências de trabalho autónomo dos estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relação que estabelecem com os docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relação com entidades parceiras do IE (estágios, trabalho de campo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**2. b) Pensando nos seus alunos de Mestrado, indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente às seguintes dimensões do ensino-aprendizagem, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Dimensão das turmas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aprendizagens realizadas pelos estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participação dos estudantes nas actividades do IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interesse dos estudantes nas actividades de sala de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências de trabalho colaborativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências de trabalho autónomo dos estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relação que estabelecem com os docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relação com entidades parceiras do IE (estágios, trabalho de campo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2. c) Pensando nos seus alunos de Doutoramento, indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente às seguintes dimensões do ensino-aprendizagem, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Dimensão das turmas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aprendizagens realizadas pelos estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participação dos estudantes nas actividades do IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interesse dos estudantes nas actividades de sala de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências de trabalho colaborativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências de trabalho autónomo dos estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relação que estabelecem com os docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relação com entidades parceiras do IE (estágios, trabalho de campo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente à distribuição do seu serviço docente, quanto às dimensões que a seguir se apresentam, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito satisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Número total de horas leccionadas por semestre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unidades Curriculares atribuídas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Níveis de ensino leccionados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distribuição da carga horária na semana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Negociação do serviço docente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente às dimensões da Investigação e Desenvolvimento, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Apoio à organização de conferências, seminários, encontros realizados no IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio para apresentação de candidaturas a projectos nacionais e/ou internacionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio à internacionalização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colaboração interinstitucional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio à publicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Serviços disponibilizados pelo IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Uso da plataforma Moodle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software de análise de dados (qualitativo e quantitativo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software anti-plágio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso a bases de dados bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprografia/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprografia/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços de informática/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços de informática/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguranças/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguranças/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/actividades dinamizadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca/recursos disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/qualidade dos produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/preço dos produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/qualidade das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/preço das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Serviços Académicos, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente à Assessoria, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Recursos Humanos, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Serviços de Contabilidade e Tesouraria, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente ao Espaço do IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Limpeza dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arranjo dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança nas instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/dimensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/luminosidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/temperatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/projectores e telas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/Wi-fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/mobiliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de aula/disposição do mobiliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gabinetes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente à Cultura Organizacional do IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Difusão, circulação e partilha de informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidade de participação nos órgãos de governo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perspectivas de progressão na carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funcionamento dos Grupos/Áreas de Investigação e Ensino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente ao Ambiente Humano do IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Relacionamento entre pares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os funcionários não docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**13. Em termos gerais e tendo em conta todas as dimensões anteriormente referidas, qual o seu grau de satisfação por trabalhar no IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Grau de satisfação por trabalhar no IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14. Por favor, utilize ainda este espaço para mencionar, justificando, um aspecto que considere ser particularmente positivo no funcionamento do IE.**

---



---



---



---



---

**15. Pedimos-lhe, por fim, que utilize este último espaço para mencionar, justificando, o aspecto que considere ser mais importante para promover a melhoria do funcionamento do IE.**

---

---

---

---

---

---

# QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES COM O FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO IE

No âmbito da Comissão de Avaliação Interna do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, pedimos-lhe o favor de preencher este questionário, utilizando a escala que lhe apresentamos. A sua opinião é muito importante, pois permitir-nos-á recolher elementos que nos possibilitem melhorar o funcionamento desta instituição. Garantimos a confidencialidade e o anonimato das suas respostas. O questionário é composto por 12 perguntas e deverá demorar cerca de 10 minutos a ser preenchido. Agradecemos, desde já, a sua colaboração!

## 1. Qual o seu estatuto no IEUL?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Assistente Operacional
- ☐ Assistente Técnico
- ☐ Técnico Superior

## 2. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente ao Ambiente de Trabalho, no departamento em que exerce funções, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).

Marcar apenas uma oval por linha.

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Estabilidade no trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio do superior hierárquico para a realização das suas funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente de trabalho em equipa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grau de autonomia no exercício de funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconhecimento do trabalho realizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação das instalações às tarefas a desempenhar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso a meios informáticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à informação necessária ao desempenho de funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação da formação recebida às funções que desempenha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio para participar em ações de formação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente à Componente Relacional e Clima de Trabalho, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Qualidade das relações humanas entre colegas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com a chefia direta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente ao apoio institucional, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Apoio dos órgãos de governo na resolução de problemas pessoais (horários, dispensas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio dos órgãos de governo na resolução de problemas profissionais (funções, relacionamentos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio dos órgãos de governo na progressão na carreira e desenvolvimento profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**5. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Serviços disponibilizados pelo IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Serviços Académicos/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços Académicos/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços de informática/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços de informática/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguranças/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguranças/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/qualidade dos produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/preço dos produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar/instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/qualidade das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/preço das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Refeitório/instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sala de Refeições dos Funcionários (FPIE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente aos Recursos Humanos, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Informações/esclarecimentos/serviços prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente ao Espaço do IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Limpeza dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arranjo dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança nas instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente à Cultura Organizacional do IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Difusão, circulação e partilha de informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidade de participação nos órgãos de governo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perspectivas de progressão na carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Indique, por favor, qual o seu grau de satisfação relativamente ao Ambiente Humano do IE, sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica).**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Relacionamento entre pares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os Docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Em termos gerais e tendo em conta todas as dimensões anteriormente referidas, qual o seu grau de satisfação por trabalhar no IE sendo 1 (muito insatisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (não sabe/não responde/não se aplica)**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1 Muito insatisfeito	2	3	4	5 Muito satisfeito	6 N/s/nr/não se aplica
Grau de satisfação por trabalhar no IE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Por favor, utilize ainda este espaço para mencionar, justificando, um aspecto que considere ser particularmente positivo no funcionamento do IE.**

---



---



---



---



---

**12. Pedimos-lhe, por fim, que utilize este último espaço para mencionar, justificando, o aspecto que considere ser mais importante para promover a melhoria do funcionamento do IE.**

---

---

---

---

---

---