

Perceção da Satisfação Externa com a UAlg (PSE)

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

O questionário “Perceção da Satisfação Externa com a UAlg (PSE)” tem como principal objetivo conhecer a perceção das entidades parceiras sobre os serviços prestados pela Instituição. A informação recolhida contribui para a melhoria da qualidade da UAlg e, consequentemente, para o aumento da satisfação dos seus/suas utilizadores/as. O PSE tem como público-alvo as entidades externas com que a UAlg se relaciona. Trata-se de um questionário de resposta anónima, aplicado no primeiro trimestre de cada ano, sobre os/as serviços/estruturas da UAlg utilizados/as no ano anterior (Serviços, Unidades Orgânicas, Centros de Investigação e Polos de Centros de Investigação/Unidades de Gestão). O período de disponibilização do questionário é divulgado, através de email e de outros meios de divulgação.

2. Qual a estrutura do questionário PSE?

O questionário encontra-se dividido em 3 grupos distintos.

Grupo I - Tipo de utilizador/a e âmbito da cooperação com a UAlg

Composto por três questões relativas ao tipo de utilizador/a e âmbito da cooperação com a UAlg:

1. Tipo de utilizador/a:
 - > Associação/Organização; Empresa privada; Entidade pública; Outro (Qual)
2. Qual o âmbito da sua cooperação com a UAlg:
 - > Ensino; Investigação e desenvolvimento; Prestação de serviços; Outro âmbito (Qual)
3. Esta cooperação enquadra-se num protocolo/acordo de cooperação firmado com a UAlg?
 - > Sim / Não

Grupo II - Avaliação global da satisfação com a UAlg

Composto por duas questões relativas à satisfação global com a UAlg e comentários adicionais/sugestões de melhoria:

1. Satisfação global com a Universidade do Algarve - De acordo com a escala disponível, indique o

seu nível de satisfação global com a UAlg:

> Satisfação Global (1 – muito insatisfeito/a; 2 – insatisfeito/a; 3 – um pouco insatisfeito/a; 4 – um pouco satisfeito/a; 5 – satisfeito/a; 6 – muito satisfeito/a)

2. Comentários adicionais e/ou sugestões de melhoria - Caso considere relevante, poderá deixar comentários adicionais, indicando claramente se são positivos ou negativos, e/ou sugestões de melhoria para a Universidade do Algarve:

> Resposta aberta

Grupo III - Avaliação da satisfação com os/as Serviços, Unidades Orgânicas, Centros de Investigação e Polos de Centros de Investigação/Unidades de Gestão

Composto por duas questões globais relativas à utilização dos/as Serviços, Unidades Orgânicas, Centros de Investigação e Polos de Centros de Investigação/Unidades de Gestão:

1. Utilizou algum/a Serviço, Unidade Orgânica, Centro de investigação ou Polo de Centro de Investigação/Unidade de Gestão da UAlg no último ano?

> Sim / Não

Caso a resposta à questão anterior seja afirmativa, segue-se uma listagem dos/as Serviços, Unidades Orgânicas, Centros de Investigação e Polos de Centros de Investigação/Unidades de Gestão em avaliação.

2. Selecione, por favor, todos/as os/as Serviços, Unidades Orgânicas, Centros de Investigação e Polos de Centros de Investigação/Unidades de Gestão utilizados/as durante o último ano:

> Listagem de Serviços, Unidades Orgânicas, Centros de Investigação e Polos de Centros de Investigação/Unidades de Gestão (escolha múltipla)

Para cada uma das estruturas selecionadas seguem-se quatro perguntas específicas.

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

> Avaliação Global (1 – muito insatisfeito/a; 2 – insatisfeito/a; 3 – um pouco insatisfeito/a; 4 – um pouco satisfeito/a; 5 – satisfeito/a; 6 – muito satisfeito/a)

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

> Envolvimento dos/as colaboradores/as

> Capacidade de resolução dos assuntos

> Tempo de resposta

> Acessibilidade

> Instalações e equipamentos

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

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

> Resposta aberta

2.4. Caso considere relevante, poderá deixar comentários adicionais, indicando claramente se são positivos ou negativos, e/ou sugestões de melhoria para este/a Serviço, Unidade Orgânica, Centro de investigação ou Polo de Centro de Investigação/Unidade de Gestão:

> Resposta aberta

3. O questionário PSE é anónimo?

Trata-se de um questionário totalmente anónimo e confidencial.

4. Existe uma calendarização para aplicação do questionário PSE?

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

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

No dia de disponibilização do questionário, cada entidade recebe, no seu email, uma mensagem informativa sobre o início do prazo para resposta ao mesmo, com a hiperligação de acesso ao questionário. Durante o período de disponibilização do questionário serão também enviados dois lembretes para o seu preenchimento, um deles a meio do período e um último no final do período.

6. Como posso consultar os resultados do questionário PSE?

O relatório do PSE inclui os principais resultados deste estudo, desenvolvido junto das entidades parceiras da Instituição, e poderá ser consultado [aqui](#).

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

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