

**Instituto Politécnico de Santarém**

**Escola Superior de Educação de Santarém**

**Mestrado em Administração Educacional – Ciências da Educação**

**A Qualidade do Serviço Prestado pelos Serviços Académicos  
da Escola Superior ABC**

Trabalho de Projeto apresentado para a obtenção do grau de Mestre na especialidade  
de Administração Educacional – Ciências da Educação

**Marta Isabel Lopes Ribeiro**

**Orientador:** Professor Doutor Paulo Jorge Coelho Dias

**abril, 2012**



**“A recompensa que se ganha da realização de um trabalho são as experiências e os conhecimentos que adquirimos e a sensação de ter contribuído para alguma mudança.”**

*Sânia T. Costa*

## **Agradecimentos**

Depois de um interregno de quase 10 anos na minha vida escolar, o regresso justificou-se por uma vontade própria em conhecer e aprender mais dentro da minha área profissional – gestão académica, mas acima de tudo deveu-se à recomendação incessante por parte da direção da escola ABC, para a obtenção da especialização na área funcional - administração escolar.

Neste sentido dirijo o meu primeiro agradecimento ao então diretor da Escola Superior ABC, Prof.º Abel Santos e à subdiretora (atual diretora) Prof.<sup>a</sup> Rita Santos Rocha, se num primeiro momento me desafiaram a avançar para este projeto, posteriormente deram-me todo o apoio para que ele se concretizasse.

No desenvolvimento deste projeto foram algumas as pessoas e amigos com quem tive o privilégio de contar com a sua ajuda e prontidão, em particular deixo aqui o meu agradecimento à Teresa Fialho, ao Marco Branco e à Anabela Brígida.

Às colegas dos serviços académicos da Escola Superior ABC, obrigado por trabalharmos em equipa, particularmente por terem colaborado comigo na obtenção de informação/esclarecimento para melhor caracterizar o serviço.

À Cláudia, à Carla e à Lina o meu muito obrigado por acreditarem sempre em mim, por vezes mais do que eu própria.

Aos meus pais por nunca colocarem qualquer entrave às minhas decisões e por me terem permitido frequentar o ensino superior e só assim ter chegado aqui.

Ao Francisco, ao Vasco e ao Gustavo obrigado por me terem acompanhado neste desafio, o Gustavo sem opção de escolha foi obrigado a viver parte dele de forma tão presente quanto a minha..... mas acreditemos que valeu a pena!!!

## Índice Geral

Índice de Tabelas .....	III
Índice de Gráficos.....	VII
Índice de Anexos .....	VIII
Abreviaturas.....	IX
Resumo .....	X
Abstract.....	XI
1 - Introdução.....	1
2 - Fundamentação Teórica .....	3
3 - Metodologia.....	13
3.1 - O Universo .....	13
3.2 - A Amostra /A População Alvo.....	13
3.3 - Inquérito por questionário e análise documental.....	14
3.3.1 – Inquérito por questionário ao público: O Common Measurements Tool (CMT)16	
3.4 - Modelo de Análise.....	22
4 - Análise de dados.....	23
4.1 - Caracterização da Amostra.....	23
4.2 - Diagnóstico da situação – Aplicação de inquérito por questionário .....	25
4.2.1 - Satisfação com o Serviço de Atendimento dos SAC da Escola Superior ABC	27
4.2.2 - Satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC da Escola Superior ABC	43
4.2.3 - Satisfação com a comunicação dos SAC da Escola Superior ABC.....	57
4.2.4 - Satisfação com a plataforma do sistema informático dos alunos (Sigarra) da Escola Superior ABC .....	66
4.3 - Diagnóstico da situação – Observação direta.....	75
5 - Proposta de melhoria .....	78
5.1 - Objetivos de intervenção .....	78
5.1.1 - Objetivos Gerais .....	78

5.1.2 - Objetivos Específicos .....	78
5.2 - Proposta de medidas de melhoria .....	79
6 - Implementação do Projeto de Intervenção .....	83
7 - Avaliação do Projeto de Intervenção.....	84
7.1 - Autoavaliação .....	84
7.2 - Heteroavaliação .....	84
8 - Conclusão .....	86
9 - Referências bibliográficas .....	88
10 - Anexos.....	91
Cronograma .....	92
Modelo de inquérito por questionário.....	94
Manual de procedimentos dos serviços académicos da Escola Superior ABC.....	97

## Índice de Tabelas

<b>Tabela 1</b> – Distribuição do número de alunos por Género.....	23
<b>Tabela 2</b> – Distribuição do número de alunos por Idade .....	23
<b>Tabela 3</b> – Distribuição de alunos por N.º de matrículas.....	24
<b>Tabela 4</b> - Teste de Kolmogorov – Smirnov (teste da normalidade) .....	25
<b>Tabela 5.1</b> - Tempo de espera para ser atendido pelos SAC.....	27
<b>Tabela 5.2</b> - Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC .....	28
<b>Tabela 5.3</b> - Igualdade no tratamento .....	28
<b>Tabela 5.4</b> - Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC.....	29
<b>Tabela 5.5</b> - Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC.	29
<b>Tabela 5.6</b> - Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos.....	30
<b>Tabela 5.7</b> - Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades.....	30
<b>Tabela 6.1</b> – Correlação da variável Tempo de espera para ser atendido pelos SAC.....	32
<b>Tabela 6.2</b> - Correlação da variável <i>Rapidez de entrega</i> do serviço prestado pelos SAC...	33
<b>Tabela 6.3</b> - Correlação da variável Igualdade no tratamento.....	35
<b>Tabela 6.4</b> – Correlação da variável Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC.....	36
<b>Tabela 6.5</b> – Correlação da variável Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC .....	37
<b>Tabela 6.6</b> – Correlação da variável Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos .....	39

<b>Tabela 6.7</b> – Correlação da variável Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades.....	40
<b>Tabela 6.8</b> – Correlação da variável De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC.....	41
<b>Tabela 7</b> – $R^2$ do grupo de variáveis do serviço de atendimento dos SAC.....	43
<b>Tabela 8.1</b> – Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC.....	44
<b>Tabela 8.2</b> – Comodidade do gabinete dos SAC.....	45
<b>Tabela 8.3</b> – Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC.....	45
<b>Tabela 8.4</b> – Um possível horário de atendimento contínuo (das 10,30h às 14,30h) dos SAC.....	46
<b>Tabela 8.5</b> – Variedade de meios para contactar os SAC.....	46
<b>Tabela 8.6</b> – Facilidade de entrar em contacto com os SAC através de modo não presencial (telefone, e-mail).....	47
<b>Tabela 9.1</b> – Correlação da variável Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC.....	49
<b>Tabela 9.2</b> – Correlação da variável Comodidade do gabinete dos SAC.....	50
<b>Tabela 9.3</b> – Correlação da variável Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC.....	51
<b>Tabela 9.4</b> – Correlação da variável Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC.....	52
<b>Tabela 9.5</b> – Correlação da variável Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).....	53
<b>Tabela 9.6</b> – Correlação da variável Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail) .....	54



<b>Tabela 9.7</b> – Correlação da variável De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC.....	55
<b>Tabela 10</b> – $R^2$ do grupo de variáveis das acessibilidades e condições dos SAC.....	57
<b>Tabela 11.1</b> – Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC.....	58
<b>Tabela 11.2</b> – Clareza da linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC.....	58
<b>Tabela 11.3</b> – Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC.....	59
<b>Tabela 11.4</b> – Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC.....	59
<b>Tabela 12.1</b> – Correlação da variável, Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC .....	61
<b>Tabela 12.2</b> – Correlação da variável, Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC.....	62
<b>Tabela 12.3</b> – Correlação da variável, Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC.....	62
<b>Tabela 12.4</b> – Correlação da variável, Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC.....	63
<b>Tabela 12.5</b> – Correlação da variável, De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC.....	64
<b>Tabela 13</b> – $R^2$ do grupo de variáveis da Comunicação dos SAC.....	65
<b>Tabela 14.1</b> – Facilidade de Acesso à plataforma Sigarra.....	66
<b>Tabela 14.2</b> – Utilidade da plataforma Sigarra.....	67
<b>Tabela 14.3</b> – Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra...	67

<b>Tabela 14.4</b> – Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra.....	68
<b>Tabela 15.1</b> – Correlação da variável, Facilidade de acesso à plataforma Sigarra.....	70
<b>Tabela 15.2</b> – Correlação da variável, Utilidade da plataforma Sigarra.....	70
<b>Tabela 15.3</b> – Correlação da variável, Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra.....	71
<b>Tabela 15.4</b> – Correlação da variável, Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra.....	72
<b>Tabela 15.5</b> – Correlação da variável, De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra.....	73
<b>Tabela 16</b> – $R^2$ do grupo de variáveis da plataforma do sistema informático dos alunos (Sigarra).....	74
<b>Tabela 17</b> – Diário de campo para autoavaliação.....	84

## **Índice de Gráficos**

<b>Gráfico 1</b> – De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC .....	31
<b>Gráfico 2</b> – De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC.....	48
<b>Gráfico 3</b> – De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC...	60
<b>Gráfico 4</b> – De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra.....	69

## **Índice de Anexos**

<b>Anexo 1</b> – Cronograma .....	92
<b>Anexo 2</b> – Modelo de inquérito por questionário aplicado .....	94
<b>Anexo 3</b> – Manual de procedimentos dos Serviços Académicos da Escola Superior ABC.	97

## **Abreviaturas**

**A3ES** – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

**CCSN** – Citizen Centred Service Network

**CMT** – Commom Measurements Tool

**EFQM** – European Foundation for Quality Management

**GPEARI** – Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais

**ICCS** – Citizens-Centred Service

**MCTES** – Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

**SAC** – Serviços Académicos

**SMA** – Secretariado para a Modernização Administrativa

## Resumo

A globalização dos mercados transformou a realidade em que vivem as nossas organizações criando a necessidade de, face à concorrência cada vez mais agressiva, lutar por uma posição de destaque no mercado onde se encontram, sendo a “*qualidade*” cada vez mais o fator de destaque.

A qualidade vai muito além de um produto, hoje em dia a qualidade estende-se ao ensino passando pelos serviços. A qualidade preocupa não só a indústria como todas as atividades económicas, inclusive os serviços, quer estes sejam prestados por entidades privadas quer por entidades públicas.

Dentro desta visão de “qualidade” de serviços, pretende este projeto de intervenção estudar a qualidade do serviço prestado, pelos serviços académicos de uma escola de ensino superior público e elaborar uma proposta de medidas de melhoria.

Numa primeira fase estudámos a satisfação dos alunos face ao serviço prestado tendo sido recolhida a opinião de 120 alunos. De seguida analisámos os processos e procedimentos dos SAC e posteriormente elaborámos uma proposta de melhoria para obtermos um serviço que vá ao encontro das necessidades do seu público-alvo, correspondendo em tempo e formato às suas expectativas, por forma a obter qualidade contínua no serviço prestado.

Durante a elaboração deste projeto conseguimos colocar em prática algumas das medidas propostas, sobre as quais obtivemos resultados e opiniões muito positivas.

**Palavras- Chave:** Avaliação do Ensino Superior; Qualidade das Organizações; Ensino Superior Público.

## **Abstract**

Market globalization has transformed the reality in which our organizations live, thus creating an increasingly aggressive competition and the need to fight for a position in the market in which they are where "quality" has become an increasingly prominent factor.

Quality goes far beyond a product. Nowadays, quality extends to education and even services. Quality concerns not only the industry and all economic activities including services, whether they are provided by private or by public entities.

Within this vision of "quality" in services, this project aims to study the quality of the services provided by the academic department of a higher education school and develop a proposal for improvement measures.

At the beginning we studied the extent to which students were satisfied with the service provided and we collected the opinions of 120 students. Then we examined the processes and procedures of SAC and subsequently drafted a proposal aiming to improve and to obtain a service which would meet the needs of our target audience, with time and format corresponding to their expectations, in order to achieve continuous quality in service.

During the preparation of this project we were able to put some of the measures into practice, during obtained very positive results and opinions.

**Keywords:** Evaluation of Higher Education, Quality of Organizations, Public Higher Education.

## 1 - Introdução

A mudança sempre fez parte da sociedade. Porém, a velocidade com que esta ocorreu durante as últimas décadas tem sido vertiginosa.

Verifica-se uma redução das distâncias, um aumento da informação disponível e uma circulação acelerada da tecnologia entre países e organizações. A globalização dos mercados tornou-se uma realidade, criando nas organizações a necessidade de lutar acerrimamente para se manterem no mercado global mais concorrencial, onde a competitividade assenta em vários fatores e não somente no fator preço dos produtos e serviços que a empresa produz e oferece no mercado.

Não é assim de estranhar a frequência com que o termo “*qualidade*” é aplicado atualmente na nossa vida diária, falando-se muito em qualidade de um produto, qualidade de um serviço, qualidade de ensino, entre outros.

A qualidade deixa de ser um problema que preocupe fundamentalmente a indústria estendendo-se a todas as atividades económicas, inclusive aos serviços, quer estes sejam prestados por entidades privadas, quer por entidades públicas.

Decorrente do anterior e exercendo funções nos serviços académicos da escola superior ABC, sinto bastante interesse, quer pessoal, quer profissional, em estudar a qualidade do serviço prestado no presente, percebendo o que não corre da forma mais positiva e eficiente.

Assim, no âmbito deste projeto de intervenção alusivo à qualidade do serviço prestado, concretamente pelos serviços académicos de uma escola de ensino superior público, proponho-me estudar a satisfação dos alunos face ao serviço prestado, analisar os processos e procedimentos do serviço em causa e posteriormente elaborar uma proposta de melhoria para passar a prestar um serviço que vá ao encontro das necessidades do seu público-alvo, correspondendo em tempo e formato às suas expectativas, por forma a obter qualidade contínua no serviço prestado.

Pretendo com este estudo, em situações futuras, que a direção da instituição o reconheça, valorize e o alargue (aplique) aos restantes serviços que a compõem, no sentido de obter a certificação da instituição, o que irá dar garantidamente uma posição reconhecedora da instituição no mercado em que se encontra inserida.



Com este projeto de intervenção pretende-se 3 objetivos gerais: 1 – analisar detalhadamente a qualidade do serviço prestado pelos SAC da Escola Superior ABC; 2 – Identificar os procedimentos dos SAC e 3 – Face à análise feita nos objetivos 1 e 2 salientar aspetos de melhoria.

Decorrente dos objetivos gerais, teremos os seguintes objetivos específicos; para concretizar o primeiro objetivo geral definimos como objetivos específicos medir a satisfação do serviço de atendimento dos SAC da Escola Superior ABC; medir a satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC da Escola Superior ABC; medir a satisfação com a plataforma do sistema informático dos alunos e medir a satisfação geral com o serviço prestado pelos SAC da Escola Superior ABC.

Concretizando o segundo objetivo geral, teremos como objetivo específico a elaboração de um manual de procedimentos dos SAC da Escola Superior ABC.

Dentro do terceiro e último objetivo geral teremos como objetivo específico definir, para cada um dos objetivos específicos acima referidos, medidas operacionais que constarão do projeto de intervenção adiante proposto.

Este trabalho encontra-se dividido em várias partes. Vejamos brevemente quais. Após termos definido na Introdução o tema e na fundamentação teórica o seu enquadramento, avança-se para a metodologia através da qual me proponho investigar esse tema. Segue-se a análise de dados onde se apresentam os resultados. Aqui destacam-se, desde logo, o levantamento das necessidades sentidas (pontos fracos identificados) que constituirão a base do projeto de intervenção que proponho diretamente para colmatar tais lacunas. O trabalho termina com uma conclusão final, onde se reflete sobre o conjunto dos resultados alcançados, confrontando com a literatura teórica relevante. Deixa-se, também, pistas em aberto para futuros trabalhos neste âmbito.

## 2 - Fundamentação Teórica

Os desafios organizacionais atuais requerem uma perspectiva objetiva do gestor escolar, assim com uma visão de futuro e um compromisso assegurado pela liderança, subjacente a uma crescente exigência social por parte da comunidade externa que obriga o gestor escolar a uma preocupação organizacional interna para uma resposta ao exterior.

Para Barroso existem mesmo áreas-chave de sucesso na carreira do gestor escolar, sendo elas a *“direção estratégica e desenvolvimento da escola; o ensino e aprendizagem; a liderança e gestão do pessoal docente e não docente; o uso eficiente e eficaz dos recursos materiais e humanos e a prestação de contas aos outros órgãos de gestão e à comunidade educativa em geral sobre o funcionamento da escola e seus resultados”* (Barroso, 2005: 151).

A globalização das diversas mudanças criou a necessidade das organizações obterem níveis de qualidade. A gestão escolar atual tem de se preocupar que as instituições de ensino desenvolvam a sua atividade de forma excelente, não copiando o modelo de nenhuma outra instituição, devendo cada uma de forma particular criar o seu próprio modelo de excelência de acordo com a sua realidade organizacional/institucional.

A integração europeia, determinou que a comparação mais do que ser do sector privado, seria também entre administrações públicas: *“Esta concorrência entre administrações públicas é um fenómeno novo que (...) veio originar uma redobrada atenção relativamente às questões da qualidade em serviços públicos”* (Pombeiro, 2000: 272).

Neste sentido, há que reestruturar os sistemas de organização e simplificar os procedimentos administrativos, alterando em simultâneo a mentalidade dos gestores públicos, para que compreendam que também os serviços públicos têm de apresentar qualidade no serviço prestado.

As instituições de ensino relativamente aos serviços que prestam e à qualidade dos mesmos são alvo de permanente controlo por parte da sociedade em geral, desde as comunidades locais/regionais às famílias.

Longe vai o tempo em que as instituições de ensino desenvolviam a sua atividade sem qualquer contestação externa. Hoje o manifesto e a exigência são permanentes e o gestor escolar não se pode limitar a um exercício rotineiro e burocrático quer das suas funções administrativas, quer pedagógicas.

Especificamente, dentro da temática da avaliação das instituições de ensino, Jorge Arroiteia (2000:111), esclarece que *“o sistema de avaliação é aplicável a todas as instituições de ensino, universitárias e politécnicas, públicas e não públicas, devendo a sua essência contribuir não só para a melhoria da qualidade global do subsistema de ensino superior, para um conhecimento mais rigoroso e um diálogo mais transparente entre as instituições, mas também para um melhor ordenamento da rede e para o desenvolvimento económico, social e cultural da nossa sociedade”*.

Na lógica de Arroiteia, de ordenamento de rede e desenvolvimento económico, social e cultural da nossa sociedade, Bertrand e Guillemet (1994: 14) defendem que *“uma organização é um sistema situado num meio que compreende: um subsistema cultural (intenções, finalidades, valores, convicções), um subsistema tecnocognitivo (conhecimentos, técnicas, tecnologias e experiência), um subsistema estrutural (uma divisão formal e informal do trabalho), um subsistema psicossocial (pessoas que têm relações entre elas), assim como um subsistema de gestão (planificação, controlo e coordenação)”*. Não deixando as instituições de ensino de serem umas verdadeiras organizações, devem dar a devida importância ao seu meio e a todos os atores sociais que com elas interagem (os seus Stakeholders), pois estes apresentam-se como exigentes consumidores, que procuram insaciavelmente informação de referência para escolher. Assim, estes consumidores querem ter informação atualizada que lhes dêem garantias da qualidade do serviço prestado – a educação/formação superior.

Neste sentido, Azevedo (2002) é da opinião que a sociedade se tornou exigente e controladora do serviço prestado pelas instituições de ensino, não só pelo facto de serem instituições com forte peso social na sociedade, mas essencialmente pelo crescente custo que estas acarretam para quem nelas investe (quem se forma/habilita).

O gestor escolar deve ter plena consciência que a qualidade do ensino prestado não é uma mais-valia que se obtém de um esforço pontual, a qualidade exige um trabalho constante

que deve ir ao encontro do que a sociedade espera do seu ensino bem como da finalidade da escola enquanto instituição.

A qualidade dos serviços prestados é um desafio que torna imperativo ter uma postura de líder, particularmente com uma liderança partilhada, envolvendo todos os elementos pertencentes à instituição de ensino num projeto ambicioso e de qualidade reconhecida.

O gestor de um serviço público deve situar-se dentro dos novos parâmetros culturais, em que o funcionário é não só fornecedor de um serviço, como também cliente desse mesmo serviço, encontrando-nos assim face a um conceito de cidadania, o qual nos conduziu “ (...) *à necessidade de uma administração pública baseada em critérios de transparência, de eficiência e de eficácia que se adapte às necessidades dos seus clientes (...) como fazem todos os demais prestadores de serviços*” (Graça Pombeiro, 2000: 273). Neste sentido, João Formosinho (2010), defende que a escola, como qualquer outra organização complexa, só pode responder adequadamente às novas e diferentes clientelas aceitando o desafio da diferenciação, de modo a oferecer aos novos clientes serviços educativos que realmente se adequem às suas necessidades, marcados pela qualidade. Então, temos que salientar como nota positiva que “*há cada vez mais escolas a entenderem que a avaliação pode ser instrumento decisivo de processos de melhoria e de estratégia de desenvolvimento, acionando processos de auto-avaliação ou contratando avaliações externas.*” (Conselho Nacional da Educação, 2005: 7)

Numa época de mudança, em que a competitividade global determina níveis de desempenho, a velocidade da informação/comunicação exige descentralização, “(...) *sendo certo que os gestores de topo nem sempre se sentem sensibilizados para os desafios colocados (...)*” (Graça Pombeiro, 2000: 276). Ora, neste âmbito há que enfatizar que cabe ao gestor de topo gerir todo o processo de qualidade, devendo, como líder, assumir o comando da liderança através do processo de mudança e constante melhoria contínua.

Especificamente no âmbito das instituições de ensino espera-se, não só um cumprimento das novas políticas educativas, como também uma forte responsabilização pela procura de soluções eficazes para o seu desempenho, centrando as suas preocupações nos resultados, nomeadamente na eficácia, competitividade e *performance*, não descurando contudo os processos. Neste sentido, sendo que é de elevada importância a adoção e respetiva utilização das novas tecnologias, os gestores públicos não se devem limitar a imperativos legais para

assim o fazerem, na medida em que a qualidade do serviço prestado passa garantidamente pela contínua adaptação à mudança, nomeadamente na escolha de procedimentos digitais que permitam à entidade pública perceber e reagir ao ambiente externo, sentir e interpretar os desafios da concorrência, bem como as necessidades dos clientes e assim responder atempadamente, preferencialmente com nível superior de qualidade. Por sua vez Barroso (2003: 40), numa realidade em que as doutrinas se devem enquadrar em diferentes contextos, alerta que a *“a diversidade de fontes e modos de regulação faz com que a coordenação, o equilíbrio (...) do sistema educativo resultem mais da interação dos vários dispositivos reguladores do que da aplicação linear de normas, regras e orientações do poder político”*. Levando mais longe esta teoria de Barroso, há quem afirme que: *“conforme o peso de cada um dos fatores e a interação entre eles, teremos uma avaliação mais interna ou mais externa, formativa ou sumativa, qualitativa ou quantitativa, com a tónica no processo ou nos resultados. Daí a necessidade de seleccionar finalidades e expectativas ou, pelo menos, de estabelecer uma hierarquia de prioridade e intensidade”* (Conselho Nacional da Educação: 8).

Na ótica de Altschuld e Zheng (1995) havendo falta de uma perspetiva unificadora sobre o que avaliar e como avaliar, torna-se essencial definir os critérios/parâmetros a avaliar para garantir a maior objetividade possível, quer a nível de processo (conformidade com normas e regulamentos), quer de produto/serviço prestado. Para Fernandes e Ribeiro (2007) o Modelo dos Valores Competitivos é composto pela dimensão burocrática, a dimensão humana, a dimensão sistémica e a dimensão racional, juntando-se uma nova dimensão, a dimensão política. De forma particular, estes investigadores defendem que a dimensão de um sistema aberto caracteriza-se pela inovação e mudança, pela criatividade na resolução de problemas, pela descentralização e pela abertura a novas ideias, sendo que a procura de resultados de excelência e qualidade com a apresentação de resultados tangíveis e o cumprimento de objetivos previamente definidos, devem ser preocupações dos gestores das instituições de ensino.

Complementarmente, sendo uma das tarefas das instituições de ensino o incentivo constante ao trabalho de pesquisa e investigação científica para o desenvolvimento da ciência, tecnologia e cultura, Jorge Arroiteia (2000: 114) defende que as instituições de ensino *“(...) se devem assemelhar a sistemas abertos e permeáveis ao meio, (...) que a «partilha da inovação» seja mais um dos princípios genéricos que orienta a organização e*

*funcionamento destes estabelecimentos escolares. E (...) uma das questões a ponderar no processo de avaliação*”. A reforçar esta posição, Pounder (2002) refere o critério da qualidade como sendo um critério que assume um carácter central, uma vez que é comum a todas as dimensões de eficácia organizacional. Ainda neste âmbito da eficácia organizacional Rui Vaz (2005) fala em Nova Gestão Pública – Gestão por Objetivos, como sendo um modelo de gestão que contém conceitos, procedimentos e expedientes oriundos da gestão empresarial, tais como a autonomia de gestão e responsabilidade dos serviços, a gestão por objetivos, a ênfase nos resultados, a avaliação do pessoal e dos serviços, diferenciação pelo mérito, entre outros. Todavia, afirma que, contrariamente, assiste-se, ainda hoje, a uma administração pública caracterizada pela deficiência dos seus sistemas de informação, pela ausência de eficaz avaliação, seja dos indivíduos, seja das próprias organizações, pela notória falta de coordenação entre serviços, em detrimento de uma gestão planeada em função dos objetivos a atingir e responsabilizada pelos resultados alcançados.

Ao inculcar às instituições de ensino a responsabilidade de “produzir” competências úteis, adaptáveis e mobilizáveis no mercado de trabalho, sujeitas a avaliação da sua eficácia, criam-se condições para se praticar na gestão escolar as mesmas lógicas e valores que se pratica no típico mundo económico. Esta pressão que se exerce sobre as instituições de ensino leva-as a adotar modelos de gestão tipicamente empresariais, numa perspetiva gestionária que coloca na sua lista de prioridades o estudo das dimensões culturais da instituição. Nas instituições de ensino onde se vive uma cultura escolar forte e integradora, expressa num elevado sentido de pertença e de identidade institucional, verifica-se uma elevada eficácia e sucesso escolar, sendo o papel de líder do gestor escolar decisivo para solidificar a cultura escolar, garantindo a mobilização coletiva convergente com a missão institucional. Uma instituição de ensino com bons resultados de avaliação, bem organizada, bem gerida e de boa liderança, tem na retaguarda um desenvolvimento de cultura de sucesso, rigor e experiência, assente em práticas de reflexão sobre os resultados e estratégias de comparação com outras realidades escolares.

Em diferentes relatórios de avaliação *“a existência de uma cultura escolar distintiva, expressa por um forte sentido de pertença e orgulho em relação à escola foi repetidamente referida como uma dimensão importante. Por fim, a abertura (...) à comunidade, aferida (...) da participação das famílias e dos alunos constitui também um critério valorizado”* (Torres e Palhares, 2009: 130).

Para Sanches (1998) a liderança surge como estratégia de intervenção quer ao nível dos processos de tomada de decisão das instituições de ensino, como na gestão de conflitos, na obtenção do nível de qualidade dos serviços prestados, na ação de prever e lidar com os ambientes institucionais, turbulentos e sistémicos. A execução dessa estratégia tem subjacente uma visão clara do gestor escolar quanto ao futuro desejável da sua instituição de ensino. Essa visão deve ser partilhada com toda a comunidade escolar, fortalecendo o compromisso entre os elementos da instituição de ensino. Neste processo, a figura que o gestor escolar assume é deveras importante para o alcance do sucesso do serviço prestado pela instituição de ensino, sendo que *“(...) a organização que triunfa tem no topo um bom líder, que permite, a nível intermédio, que outros bons líderes surjam. (...). A organização é uma escola de líderes e um bom dirigente tem de (...) transmitir o que sabe, partilhando, com humildade e confiança, experiências, poder e saberes. (...). Os gestores precisam de ter consciência de que são modelos a seguir no que respeita à qualidade”* (Graça Pombeiro, 2000: 278)

Cada instituição de ensino tem o seu subsistema psicossocial, constituído pela sua estrutura e pelas interações que se estabelecem no seu interior, o que implica a par do respeito pelos valores e missão institucional, a gestão de recursos humanos, materiais e financeiros, em simultâneo com a coordenação das exigências do meio que assumem uma alteração constante. Cabe ao gestor escolar a tarefa de fazer essa coordenação, sendo de extrema importância a maneira como influência e lidera os elementos da instituição, bem como orienta os esforços destes em função dos objetivos institucionais. *“Numa altura em que as políticas neoliberais tendem a instalar-se nas mais diversas esferas da vida social, o papel dos gestores escolares passa a assumir novos contornos (...). Pressionados politicamente para o alcance de resultados, submetidos (...) a controlo, inspeção e avaliação, os atuais gestores e líderes escolares encontram-se (...) numa encruzilhada: por um lado a condição de gestores democraticamente eleitos; por outro lado, (...) um perfil de gestão progressivamente mais tecnocrático ao serviço dos valores da competitividade, da performance, dos resultados”* (Torres e Palhares, 2009: 132).

Decorrente desta nova realidade que toda a administração pública vive, o secretariado para a modernização administrativa (SMA) foi um dos pioneiros no movimento da qualidade, emitindo em 1993 a primeira carta de qualidade em serviços públicos.

O sistema de qualidade em serviços públicos foi decretado em 1999, com a publicação do Decreto-Lei n.º 166-A/99, a 13 de Abril, no qual se criou o sistema de qualidade em Serviços Públicos, definindo-se no seu artigo 3.º que a qualidade em serviços públicos é *“uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação dos cidadãos”*. O mesmo decreto-lei veio estatuir que no sistema de qualidade em serviços públicos, adotam-se os critérios do modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*) para emissão de certificados de qualidade em serviços públicos, sendo os critérios a liderança, a política e estratégia, os recursos humanos, os recursos e parcerias, os processos, os resultados-clientes, os resultados na sociedade, os resultados-chave, os quais em conjunto identificam situações e comportamentos, meios e resultados concretos passíveis de avaliação e de possível certificação dos serviços. Para Graça Pombeiro (2000: 275) *“sendo a organização uma estrutura dinâmica, em permanente contacto com outros serviços e com outras entidades, deve o programa de qualidade a adotar refletir esta realidade”*. Ainda segundo a mesma autora, a instituição pública que adira ao programa de qualidade, o seu serviço demonstra que segue um sistema de gestão que garante a qualidade dos serviços que presta; que se enquadra num sistema normativo no qual assenta a qualidade dos seus serviços; que se orienta por métodos e procedimentos com participação ativa de todos na conquista dos objetivos institucionais; que o serviço prestado visa a certificação como oportunidade de diagnóstico e de melhoria contínua dos processos internos e que o serviço é prestado sob uma estratégia de diferenciação, apostando na criatividade e na inovação e numa estratégia de eficiência fazendo melhorias em prol da qualidade. O processo de qualidade em si fortalece a visão do gestor-líder, permitindo-lhe avaliar não só os valores e missão dos serviços, como o grau de comprometimento de todos os elementos envolvidos no processo de qualidade.

Num processo de qualidade, todos os elementos da organização devem estar envolvidos, independentemente do seu cargo, função ou responsabilidade, cabendo aos gestores ter consciência de que são modelos a seguir no que respeita à qualidade. Logo, devem preocupar-se em transmitir a todos a necessidade de obterem níveis elevados de perfeição no seu desempenho.

Inerente ao estudo feito sobre a qualidade dos serviços prestados, em particular pelas instituições de ensino, a qualidade assume-se como uma problemática na gestão das



instituições de ensino, onde a certificação surge como uma excelente ferramenta de gestão à disposição de todas as instituições que compõem o sistema educacional português.

Das opiniões intercaladas anteriormente verifica-se que não menos importante que outro tipo de organização, as instituições de ensino, laborando num sistema aberto em constante mutação e com sucessiva inovação, devem munir-se de meios e recursos que lhes permitam destacar-se, no mercado onde se encontram inseridas, pela garantia de qualidade contínua do serviço prestado, que passa necessariamente por um processo de gestão da qualidade rigoroso e ativo.

E é no seguimento desta visão que surge a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior - A3ES

No seguimento da *Lei n.º 38/2007*, de 16 de Agosto, que aprovou o novo regime jurídico da qualidade do ensino superior, a A3ES foi criada pelo Estado através do Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de Novembro, sendo independente no exercício das suas competências, sem prejuízo dos princípios orientadores fixados legalmente pelo Estado, através da avaliação e acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, bem como no desempenho das suas funções institucionais inerentes à inserção de Portugal no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior, tendo como missão a promoção e garantia da qualidade do ensino superior em Portugal.

Promovendo a qualidade na cultura institucional, através dos processos de avaliação e de acreditação de instituições e ciclos de estudos de ensino superior, o objetivo principal da A3ES é proporcionar a melhoria da qualidade do desempenho das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, garantindo o cumprimento dos requisitos básicos do seu reconhecimento oficial.

Decorrente do seu grande objetivo a A3ES pretende ainda:

- *“Desenvolver a avaliação da qualidade de desempenho das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos;*
- *Concretizar os critérios de avaliação, de modo a obter a tradução dos seus resultados em apreciações qualitativas, bem como definir as consequências da*

*avaliação efetuada para o funcionamento das instituições e dos seus ciclos de estudos;*

- *Promover a acreditação de ciclos de estudos e instituições, tendo em vista a garantia de cumprimento dos requisitos legais do seu reconhecimento;*
- *Promover a divulgação fundamentada à sociedade sobre a qualidade do desempenho das instituições de ensino superior;*
- *Promover a internacionalização do processo de avaliação.”* (in <http://www.a3es.pt/pt>)

Neste sentido a A3ES assume no exercício das suas funções:

- *“A definição e garantia dos padrões de qualidade do sistema;*
- *A avaliação e acreditação de ciclos de estudos e instituições de ensino superior;*
- *A divulgação pública dos resultados da avaliação e acreditação;*
- *A promoção da internacionalização do sistema de ensino superior português.*
- *O aconselhamento do Estado em matéria de garantia da qualidade do ensino superior;*
- *A realização de estudos e pareceres, quer por iniciativa própria, quer a solicitação do Estado;*
- *A participação no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior - EQAR;*
- *A coordenação de atividades de avaliação e acreditação em Portugal com instituições e mecanismos de avaliação internacional.”* (in <http://www.a3es.pt/pt>)

Para a concretização dos seus objetivos a A3ES, como estratégia, concentra-se na criação e implementação dos instrumentos que permitem, para além da acreditação prévia de novos ciclos de estudos, proceder à acreditação preliminar dos ciclos de estudos em funcionamento. Analisando os resultados destes dois processos a A3ES consegue apoiar as instituições no desenvolvimento dos seus sistemas internos de garantia de qualidade e no

aperfeiçoamento dos instrumentos de aplicação do novo sistema da avaliação externa da qualidade do ensino superior, instituído pela Lei.

### **3 - Metodologia**

#### **3.1 - O Universo**

A população alvo deste estudo corresponde aos alunos inscritos no ano letivo 2010/2011, no 3.º ano dos 5 cursos de licenciatura da escola superior ABC.

#### **3.2 - A Amostra /A População Alvo**

Na recolha de dados ir-se-á recorrer a uma amostra representativa da população que, no ponto de vista de Quivy e Campenhoudt (2008), é a medida correta quando a população é muito grande, quando é preciso recolher muitos dados por indivíduo e quando interessa obter uma imagem global conforme a que seria obtida interrogando a população por inteiro.

Como explica Hayes (2001), regra geral, uma amostra para ser fiável deve ter o tamanho de cinco a dez vezes o número de itens do questionário. Acima deste valor percentual, obteríamos uma amostra de dimensão incomportável em termos de execução do projeto de investigação.

Perante uma amostra de grande dimensão e na presença de um fenómeno dependente de opiniões pessoais, encontramos no inquérito por questionário a resposta mais adequada aos objetivos do estudo, à dimensão amostral e à natureza da matéria em análise.

Neste sentido, da população correspondente aos alunos inscritos no ano letivo 2010/2011, no 3.º ano dos cinco cursos de licenciatura da escola superior ABC ir-se-á definir como amostra o número de alunos em aula no dia da aplicação de inquéritos por questionário. Por não prevalecer qualquer aluno em detrimento de outro o processo de tiragem será de tipo aleatório.

A aplicação exclusiva aos alunos de 3.º ano justifica-se por se entender serem os alunos com maior capacidade de avaliar a qualidade do serviço prestado pelos serviços académicos da escola superior ABC.

Resumidamente os participantes deste estudo serão todos os alunos inscritos no ano letivo 2010/11, no 3.º ano dos 5 cursos de licenciatura da escola superior ABC, que se encontrarem em sala de aula no momento da aplicação dos inquéritos.

### **3.3 - Inquérito por questionário e análise documental**

A satisfação dos clientes apresenta-se como um conceito dinâmico, variável ao longo do tempo e de indivíduo para indivíduo. Portanto, a avaliação sistemática e continuada desta satisfação é fundamental (Carapeto e Fonseca: 2005). Neste contexto, os instrumentos de avaliação da satisfação dos clientes são indispensáveis, não só porque constituem mecanismos de envolvimento e promoção da participação dos clientes na melhoria contínua dos diferentes serviços prestados na Administração Pública mas, também, porque ao dar a conhecer perceções e expectativas do seu público, permitem ao sector público redefinir as suas estratégias, repensar o conceito de qualidade dos seus serviços e assegurar que a sua conduta vai de encontro às expectativas do público.

Vários são os instrumentos de observação científica: questionários, entrevistas, técnicas de observação direta, análise documental, etc. Nenhum, por si só, é melhor ou pior que outro. Tudo depende dos objetivos da investigação, das hipóteses de trabalho, das características da amostra, dos recursos e meios disponíveis.

Para Quivy e Campenhoudt (2008) o melhor meio para definir e obter os dados pertinentes e úteis ao projeto empírico é a elaboração de um modelo de análise tão claro, preciso e explícito quanto possível.

Ambos são da opinião que “o campo de análise deve ser muito claramente circunscrito. Um erro muito frequente (...) consiste em escolher um campo de análise amplo” (Quivy e Campenhoudt, 2008: 158).

Dentro da observação, o primeiro passo a dar será a escolha de um instrumento válido para obter as informações necessárias e adequadas para testar as hipóteses previamente construídas.

Quivy e Campenhoudt (2008) defendem que o questionário é o instrumento mais frequente. No entanto, uma vez que será destinado ao inquirido, para que seja um instrumento capaz de

produzir a informação adequada deverá conter perguntas formuladas com o máximo de precisão e clareza, não induzindo a dúvidas.

Numa perspetiva sociológica o inquérito por questionário destina-se a verificar as hipóteses teóricas e analisar as correlações entre as mesmas.

O inquérito por questionário tem como objetivo conhecer a opinião de determinada população, auferindo como vantagem “*a possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e proceder (...) a numerosas análises de correlação*” (Quivy e Campenhoudt, 2008: 189).

Por sua vez, a entrevista apresenta-se como outro tipo de instrumento de obtenção de dados, com contacto direto entre o investigador e os interlocutores, permitindo ao investigador obter informações e elementos de reflexão bastante enriquecidos e matizados.

Quivy e Campenhoudt (2008) são da opinião que na investigação social, existe ainda outro método frequentemente utilizado, a recolha e análise documental proveniente de instituições e de organismos públicos.

Segundo os mesmos autores, este instrumento trás algumas vantagens tais como a economia de tempo, evitar o abuso às sondagens e aos inquéritos por questionários e a valorização de um importante e precioso recurso – os documentos.

Face ao exposto, o presente estudo será feito com o apoio de:

- Aplicação de inquéritos por questionário aos alunos inscritos no 3.º ano dos 5 cursos de licenciatura da escola superior ABC, no ano letivo 2010/2011;
- Observação da realidade atual, acompanhada de consulta e análise documental (despachos, regulamentos, etc.);
- Numa situação extrema de necessidade de esclarecimento de dados obtidos com os dois primeiros instrumentos (inquéritos por questionário e análise documental) recorrer-se-á à entrevista.

### **3.3.1 – Inquérito por questionário ao público: O Common Measurements Tool (CMT)**

O inquérito por questionário, como qualquer outro instrumento de investigação, apresenta as suas limitações. Para além dos recursos humanos necessários e da disponibilidade de tempo exigida para a sua aplicação, uma outra limitação reside na forma como a informação é obtida. As respostas são dadas por indivíduos, com concepções ideológicas formadas e objetivos particulares.

As condicionantes relativas ao indivíduo, que muito influem no tipo de resposta e no grau de satisfação de cada sujeito, são particularmente difíceis de controlar uma vez que qualquer utilizador dos serviços académicos é potencial alvo do nosso inquérito.

Um aspeto crucial no desenho do inquérito assenta na decisão sobre o tipo de informação que se pretende obter: quantitativa, qualitativa ou ambas. Enquanto a natureza quantitativa possibilita o tratamento estatístico dos dados mais rápido e objetivo, a qualitativa permite aprofundar a compreensão dos resultados quantitativos e captar informação adicional que poderá ter interesse para a pesquisa sobre a satisfação dos clientes. Esta combinação conduz, assim, a uma análise mais eficaz e completa da informação obtida.

Especificamente no nosso caso, tendo em conta a natureza pública da instituição em estudo, recorreremos ao *Common Measurements Tool* cuja génese e procedimentos concretos passaremos a analisar seguidamente.

Em 1997, o serviço público de regulação da qualidade no Canadá, o Citizen-Centred Service Network (CCSN) verificou que, apesar dos esforços de modernização do sector público, continuava a existir uma grande disparidade entre as expectativas dos cidadãos e o serviço prestado pelos organismos públicos. Para tentar compreender a existência de tal disparidade, identificar as suas causas e encontrar formas de a reduzir e até mesmo eliminar, diversas organizações criaram e implementaram ferramentas próprias para audição dos seus clientes. Contudo, o CCSN constatou que muitas destas ferramentas não haviam sido bem desenhadas. Para além disso, o facto de serem tão diferentes umas das outras não permitem a comparação de resultados entre organizações com características semelhantes, sendo a comparabilidade dos resultados um forte objetivo, incentivando-se as organizações a partilhar informação e a trocar experiências para encontrar com maior eficácia e rapidez

soluções para problemas comuns. Na tentativa de colmatar esta disparidade de critérios, o CCSN encomendou a construção do CMT (Common Measurements Tool), publicado em 1998 pelo Canadian Center for Management Development. O CMT foi alvo de uma revisão em 2000 e, desde então, encontra-se a cargo do Institute for Citizens-Centred Service (ICCS). O CMT é uma ferramenta específica para o sector público, simples e pronta a usar na construção de inquéritos direccionados aos clientes dos serviços públicos. Uma das principais finalidades da utilização desta ferramenta é permitir à organização conhecer as necessidades, expectativas e os graus de satisfação dos recetores dos serviços que presta, podendo, com base nesta informação, detetar prioridades e oportunidades de melhoria do seu desempenho. Ao conhecer os seus clientes e o que estes esperam de si, a organização poderá definir a sua estratégia de atuação de forma mais realista e eficaz. Um outro objetivo subjacente à implementação do CMT é fornecer, aos diferentes tipos de organizações públicas, uma metodologia comum de audição e avaliação do *feedback* dos clientes. O facto da metodologia ser comum torna possível a comparação de resultados obtidos em diferentes organismos, a partilha de experiências e, simultaneamente, a identificação das melhores práticas para colmatar as deficiências na prestação dos serviços públicos. Pretende-se, ainda, com a disseminação da aplicação desta ferramenta, promover a criação de uma coletividade dedicada às questões da excelência do serviço público, constituída por todas as organizações públicas que a utilizam e que procedem ao *benchmarking*, tendo sempre em vista a melhoria contínua. A estrutura de medição apresentada pelo CMT contempla cinco elementos tidos como essenciais para uma análise completa do *feedback* dos clientes: as expectativas (Expectations); as perceções acerca da prestação do serviço (Perception of Experience); os níveis de importância atribuídos aos diferentes aspetos do serviço (Level of Importance); o grau de satisfação (Level of Satisfaction); e as prioridades na melhoria do serviço (Priorities for Improvement).

A equipa que projectou o CMT, explica que quando um cliente se dirige voluntária ou involuntariamente a um serviço, ele tem expectativas relativamente à prestação do mesmo, expectativas que derivam de vários fatores, nomeadamente das necessidades pessoais, das características psicológicas e culturais de cada indivíduo, da imagem socialmente construída em torno da instituição em questão. As perceções são condicionadas pelas expectativas e pelos níveis de importância e, por sua vez, influenciam os graus de satisfação atingidos.



A relação entre expectativas e percepções é importante em todo o processo. A disparidade entre as expectativas iniciais do cliente e as suas percepções após a experiência da prestação do serviço constitui o chamado “service gap”, considerando-se, que o cliente está satisfeito quando as suas expectativas iniciais são respondidas e até mesmo superadas. Se a organização consegue exceder as expectativas do cliente, estamos perante um “service gap positivo” conducente aos mais elevados graus de satisfação. Neste contexto, a percepção é uma resposta inicial e imediata à experiência vivida na prestação do serviço e o grau de satisfação é o julgamento dessa mesma resposta, em função das necessidades de cada um. A organização, conhecendo as expectativas e percepções e a disparidade entre estas e os níveis de importância e satisfação, pode determinar com maior segurança as prioridades em termos de melhoria dos seus serviços. Toda esta informação é, assim, essencial na definição da estratégia de atuação e na tomada de decisão no seio da organização.

O CMT contempla cinco dimensões essenciais do processo de prestação de um serviço, nomeadamente: capacidade de resposta (responsiveness); confiança no serviço prestado (reliability); acesso e instalações (access and facilities); comunicações (communications); processo de pagamento e custo (payment process and cost). A “capacidade de resposta” é definida como a reação pronta a um estímulo. Esta definição implica a presença do fator tempo na capacidade de resposta, relacionando-a com a satisfação com o serviço. A “confiança no serviço prestado” define-se como a capacidade de fornecer o serviço esperado, com confiança e precisão. A credibilidade do prestador de serviço depende desta dimensão, que pode assim ser considerada como um fator essencial de satisfação. As restantes três dimensões da prestação de serviços são também indispensáveis na auscultação dos níveis de satisfação dos clientes. A dimensão “acessos e instalações” refere-se à facilidade do acesso e às condições em que ocorre a prestação do serviço. A “comunicação” na entrega do serviço implica fornecer ao cliente informação precisa, compreensível e relevante, assim como disponibilizar os meios necessários para que este se possa fazer ouvir. O “processo de pagamento e custo” dos serviços diz respeito aos procedimentos exigidos e meios de pagamento disponíveis, bem como às taxas e preços cobrados pelos serviços prestados (Schmidt e Strickland: 1998).

Nem todas as dimensões do serviço têm a mesma relevância e o mesmo peso para os diferentes serviços públicos. Não existe, portanto, uma fórmula definida para a ponderação e medida das diferentes variáveis que compõem estas dimensões. No entanto, as conclusões

resultantes do *Citizens First* (uma investigação empírica promovida pelo CCSN, no âmbito da qual foi aplicado um inquérito aos clientes dos serviços públicos do Canadá) revelaram que a satisfação está essencialmente associada a dois aspetos da prestação do serviço: a capacidade de resposta e o resultado/produto final. A investigação permitiu, também, identificar cinco fatores chave na determinação da satisfação dos clientes, os denominados *drivers of satisfaction*. Estes constituem os fatores ou atributos de um serviço que, em primeira instância, são os principais geradores de satisfação ou insatisfação nos clientes: rapidez da prestação do serviço; competência profissional do staff; cortesia e disponibilidade do staff; igualdade no tratamento; e resultado final (satisfação das necessidades do cliente).

Pela sua natureza, o CMT é um instrumento bastante flexível na medida em que funciona como um banco de questões, a partir do qual cada organização constrói um inquérito “à sua medida”. Mas antes da sua aplicação, a organização deverá refletir e deliberar sobre um conjunto de aspetos fundamentais. Num primeiro momento, é preciso definir os objetivos e metas da pesquisa, bem como clarificar o tipo de clientes sobre os quais deverá incidir a aplicação do inquérito. De seguida, deverão ser tomadas decisões sobre que tipo de informação se pretende obter dos clientes (expectativas, perceções, níveis de importância, etc.), sobre que aspetos da dimensão do serviço é útil receber feedback e sobre a forma como vão ser tratados e analisados os dados recolhidos.

Vejamos alguns dos aspetos técnicos subjacentes à implementação do CMT e o conjunto de orientações práticas que diretamente influíram na construção do Inquérito por Questionário que desenvolvemos para aplicar ao nosso público-alvo. Em primeiro lugar é referida a necessidade de adotar uma linguagem simples, direta e objetiva, materializada em questões curtas.

Para além da linguagem, outro aspeto a considerar é manter a ordem sequencial das questões. Neste âmbito cabe referir, paralelamente que, como revelam estudos conduzidos por Rossi, Wright e Anderson (1983) sobre o impacto da ordenação das questões nas respostas a inquéritos, determinado tipo de resposta varia em função do item que antecede e precede a pergunta. Deste modo, as questões devem estar ordenadas segundo uma lógica interna, fluir de forma intuitiva para os inquiridos e serem separadas em partes devidamente identificadas (por exemplo, através de uma pergunta ou frase introdutória), de modo a que os inquiridos se apercebam claramente do que é que estão a avaliar a cada momento.

Paralelamente, uma análise mais completa do feedback dos clientes deverá basear-se na aferição simultânea de percepções, níveis de importância e graus de satisfação. Neste caso em concreto, este exercício exige que cada item seja avaliado em três escalas diferentes: uma que mede a satisfação (ex.: “De 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com a rapidez da prestação do serviço”.); outra para medir a importância que tem o item para o cliente (ex.: “De 1 a 5, classifique a importância que tem para si a simpatia dos funcionários”.); e uma terceira que mede a percepção (ex.: “De 1 a 5, aponte o seu nível de concordância com o seguinte aspeto da prestação do serviço: os funcionários foram muito competentes no desempenho das suas funções”).

Contudo, a inclusão destas três escalas torna o inquérito muito extenso, exigindo maior atenção e disponibilidade por parte do inquirido.

Como comprovam estudos realizados no âmbito do CMT o facto de um inquérito ser demasiado extenso afeta negativamente a qualidade das respostas e faz diminuir a quantidade de clientes disponíveis para responder. Assim sendo, a organização deverá ponderar rigorosamente a utilização das três escalas, podendo optar, em função dos objetivos subjacentes à audição dos seus clientes, por não utilizá-las todas.

Outra regra subjacente à construção de um inquérito com base no CMT está relacionada com a extensão do mesmo. Esta extensão é medida não tanto pelo número de questões colocadas, mas sim pelo tempo necessário para respondê-las.

Estudos efetuados, aquando da criação do CMT, revelaram que o tempo médio de resposta considerado razoável pela maioria dos clientes se situa entre os dez e os quinze minutos. Assim, para evitar a falta de cooperação dos inquiridos, o objetivo é elaborar um inquérito que não excedesse quinze minutos para ser respondido.

Como segundo critério, será garantir a adequação das perguntas às características e tipo de organização em estudo, com o uso de apenas uma escala, de acordo com o que se pretende em cada caso concreto, sob pena de tornar o inquérito demasiado extenso e pesado. Consequentemente, em função dos objetivos específicos deste estudo, será utilizada apenas a escala da satisfação.

No caso das escalas para medição da satisfação, o CMT propõe uma do tipo Likert, pela sua simplicidade e adequação à variável em questão. A escala de avaliação de satisfação

apresentada no CMT tem um número ímpar de alternativas de respostas, descritas apenas nos extremos, a saber:

<b>1 = Totalmente Insatisfeito</b>		<b>até</b>	<b>5 = Totalmente Satisfeito</b>	
1	2	3	4	5

Se o presente estudo pressupõe a análise de tendências na satisfação, exige portanto decisão. Daí entre várias categorias de resposta incluir-se a categoria “Não Sei ou Não se Aplica” para proporcionar ao inquirido a possibilidade de se abster de expressar a sua opinião.

<b>Totalmente Insatisfeito</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Bastante satisfeito</b>	<b>Totalmente Satisfeito</b>	<b>Não Sei ou Não se Aplica</b>
1	2	3	4	5	-

Com base nos conselhos metodológicos de Hill e Hill (2005), irá utilizar-se uma escala de resposta ligeiramente diferente da recomendada no CMT, uma vez que identificamos todas as categorias. Esta possibilidade de adaptação do modelo CMT, desde que devidamente justificada, já estava prevista e é aceite em todas as situações de investigação empírica cujos resultados não vão concorrer para efeitos de benchmarking do Institute for Citizens-Centred Service (ICCS).

Não obstante estarmos conscientes de que existem outros caminhos, a solução apresentada no CMT parece-nos a mais completa e adequada aos objetivos deste estudo, não só pelo facto de ser uma ferramenta bastante flexível, mas também por contemplar um inquérito especificamente criado para avaliação da satisfação dos clientes do sector público, pelo que na construção do inquérito por questionário iremos adotar, como dissemos, o CMT.

### **3.4 - Modelo de Análise**

Tendo por base o nosso objeto de estudo e tendo dois tipos de dados (os obtidos por inquérito por questionário e os obtidos por via documental) a análise irá compreender quatro fases: numa primeira fase, a descrição da realidade observada e preparação de dados necessários; numa segunda fase, a análise das relações entre as variáveis e numa terceira fase, a identificação de pontos fortes e pontos fracos do serviço prestado pelos SAC da Escola Superior ABC e na quarta e última partindo das necessidades identificadas (pontos fracos) o desenvolvimento de um projeto tendente a dar resposta às dificuldades e deficiências detetadas.

A aplicação do método de inquérito por questionário a uma “(...) amostra de várias centenas de pessoas impede que as respostas individuais possam ser interpretadas isoladamente, fora do contexto de estudo (...). Os dados recolhidos nestas condições só fazem sentido quando tratados de modo estritamente quantitativo (...)” (Quivy e Campenhoudt, 2008: 184).

Os dados recolhidos por inquérito por questionário só são úteis aquando do seu tratamento quantitativo que permite comparar as respostas e analisar as correlações entre variáveis.

Neste sentido os dados obtidos pelo inquérito por questionário serão analisados quantitativamente, tendo por base o programa informático de gestão e análise de dados de inquéritos – SPSS, o qual vai permitir uma análise com precisão e rigor e a capacidade de manipular rápida e eficientemente um grande número de variáveis, se assim for o caso.

Por sua vez, a análise documental exigirá um estudo qualitativo sobre os documentos internos da organização em apreço, obtendo-se uma descrição da organização interna da instituição.

Na análise documental há que ter em conta Mintzberg (1995), segundo o qual a idade da instituição revela-se importante, na medida em que pode ter impacto no grau de maturidade e no nível de melhoria das práticas de gestão implementadas.

## 4 - Análise de dados

### 4.1 - Caracterização da Amostra

O presente estudo foi desenvolvido com uma população correspondente a 187 alunos inscritos no presente ano letivo 2010/2011, no 3.º ano dos cinco cursos de licenciatura ministrados na Escola Superior ABC, da qual se obteve uma amostra de 120 alunos.

No que respeita à caracterização dos inquiridos que compõem a amostra, verificou-se a existência de uma assimetria na distribuição entre o género dos alunos, denotando-se uma predominância do sexo masculino (n=85) face ao sexo feminino (n=35), conforme Tabela 1.

**Tabela 1 – Distribuição do número de alunos por Género**

Género	Frequência	Percentagem
Feminino	35	29,2
Masculino	85	70,8
Total	120	100,0

A distribuição dos alunos por intervalos de idades revelou uma amostra com uma forte concentração entre os 20 e os 22 anos, correspondendo esta faixa etária por si só a 60,8% do total de alunos inquiridos.

**Tabela 2 – Distribuição do número de alunos por Idade**

Idade	Frequência	Percentagem
entre 20 e 22 anos	73	60,8
entre 23 e 25 anos	30	25,0
entre 26 e 30 anos	3	2,5
entre 31 e 35 anos	5	4,2

36 ou mais anos	9	7,5
Total	120	100,0

Dos 120 alunos inquiridos, na sua maioria masculinos, verifica-se na Tabela 3 que 93 (77,5%) registam apenas 3 matrículas, isto é, encontram-se inscritos no 3.º ano pela 1.ª vez, o que, correlacionado com a informação dada pela Tabela 2, permite verificar que a Escola Superior ABC tem alunos na sua maioria muito jovens, com idades compreendidas entre os 20 e os 22 anos, os quais, após concluírem o 12.º ano, acederam ao ensino superior com idade mínima de ingresso no ensino.

**Tabela 3 – Distribuição de alunos por N.º de matrículas**

N.º de Matrículas	Frequência	Percentagem
3	93	77,5
4	24	20,0
5 ou mais	3	2,5
Total	120	100,0

## 4.2 - Diagnóstico da situação – Aplicação de inquérito por questionário

Numa primeira fase do tratamento estatístico testou-se a normalidade da distribuição (se normal ou não) com o Teste de Kolmogorov - Smirnov tendo-se verificado que a distribuição em todas as variáveis não é normal, uma vez que os valores de significância são inferiores a 0,05, conforme Tabela 4.

Assim para correlacionar as variáveis utilizou-se uma técnica não – paramétrica, o teste Rho de Spearman, o qual avalia o quanto cada variável se correlaciona com outra.

**Tabela 4 - Teste de Kolmogorov – Smirnov (teste da normalidade)**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estatística	df	Sig.
N.º de matrículas	,469	119	,000
Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	,304	119	,000
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	,319	119	,000
Igualdade no tratamento	,338	119	,000
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	,268	119	,000
Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	,284	119	,000
Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos	,280	119	,000
Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	,257	119	,000
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC	,315	119	,000
Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC	,317	119	,000
Comodidade do gabinete dos SAC	,303	119	,000



Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC	,296	119	,000
Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC	,234	119	,000
Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).	,263	119	,000
Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)	,283	119	,000
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC	,341	119	,000
Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC	,307	119	,000
Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC	,289	119	,000
Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC	,289	119	,000
Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC	,284	119	,000
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC	,337	119	,000
Facilidade de acesso à plataforma Sigarra	,215	119	,000
Utilidade da plataforma Sigarra	,206	119	,000
Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra	,203	119	,000
Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra	,302	119	,000
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra	,199	119	,000
Género	,446	119	,000
Idade	,341	119	,000

A avaliação da satisfação dos alunos com o serviço prestado pelos SAC da Escola Superior ABC, pela aplicação do inquérito por questionário, foi feita sobre 4 Itens, sendo eles:

Serviço de Atendimento dos SAC, Acessibilidades e Condições dos SAC, Comunicação dos SAC e Plataforma do Sistema Informático – SIGARRA. Vejamos detalhadamente a apreciação correspondente a cada um deles.

#### **4.2.1 - Satisfação com o Serviço de Atendimento dos SAC da Escola Superior ABC**

Para avaliar a Satisfação com o serviço de atendimento dos SAC da Escola Superior ABC, definiram-se 8 variáveis, nomeadamente:

1. Tempo de Espera,
2. Rapidez de Entrega,
3. Igualdade no Tratamento,
4. Simpatia, Cortesia e Disponibilidade,
5. Competência Profissional
6. Confidencialidade dos Funcionários,
7. Capacidade de Resposta dos Funcionários
8. Satisfação Geral

Quanto ao *Tempo de Espera* para ser atendido registou-se 58,3% de alunos satisfeitos, 13,3% bastante satisfeitos contra 25% insatisfeitos (Tabela 5.1).

**Tabela 5.1 - Tempo de espera para ser atendido pelos SAC**

	Frequência	Percentagem
Insatisfeito	30	25,0
Satisfeito	70	58,3
Bastante Satisfeito	16	13,3
Totalmente Satisfeito	4	3,3
Total	120	100,0

Na *Rapidez de Entrega* do serviço prestado a taxa de insatisfação é muito reduzida – 15,8%, face a uma notável taxa de satisfação – 62,5% (Tabela 5.2).

**Tabela 5.2 - Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC**

	Frequência	Percentagem
Não sei/Não se aplica	1	,8
Totalmente insatisfeito	2	1,7
Insatisfeito	19	15,8
Satisfeito	75	62,5
Bastante Satisfeito	18	15,0
Totalmente Satisfeito	5	4,2
Total	120	100,0

Na *Igualdade de Tratamento* os alunos manifestam-se satisfeitos – 55% e bastante satisfeitos – 33,3% (Tabela 5.3).

**Tabela 5.3 - Igualdade no tratamento**

	Frequência	Percentagem
Insatisfeito	1	,8
Satisfeito	66	55,0
Bastante Satisfeito	40	33,3
Totalmente Satisfeito	13	10,8
Total	120	100,0

No que diz respeito à *Simpatia, Cortesia e Disponibilidade dos funcionários dos SAC*, 31,7% dos alunos inquiridos sentem-se satisfeitos e 49,2% bastante satisfeitos (Tabela 5.4).

**Tabela 5.4 - Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC**

	Frequência	Porcentagem
Insatisfeito	3	2,5
Satisfeito	38	31,7
Bastante Satisfeito	59	49,2
Totalmente Satisfeito	20	16,7
Total	120	100,0

A *Competência Profissional dos funcionários* também é avaliada de forma satisfeita – 40% e bastante satisfeita – 49,2% (Tabela 5.5).

**Tabela 5.5 - Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC**

	Frequência	Porcentagem
Insatisfeito	3	2,5
Satisfeito	48	40,0
Bastante Satisfeito	59	49,2
Totalmente Satisfeito	10	8,3
Total	120	100,0

De acordo com a Tabela 5.6, 29,2% dos alunos inquiridos estão satisfeitos com a *Confidencialidade dos Funcionários*, mas 50,8 estão bastante satisfeitos e apenas 1,7% insatisfeitos.

**Tabela 5.6 - Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos**

	Frequência	Porcentagem
Não sei/Não se aplica	4	3,3
Insatisfeito	2	1,7
Satisfeito	35	29,2
Bastante Satisfeito	61	50,8
Totalmente Satisfeito	18	15,0
Total	120	100,0

Quanto à *Capacidade de Resposta dos Funcionários*, 50,8% dos alunos inquiridos estão satisfeitos e 37,5 bastante satisfeitos (Tabela 5.7).

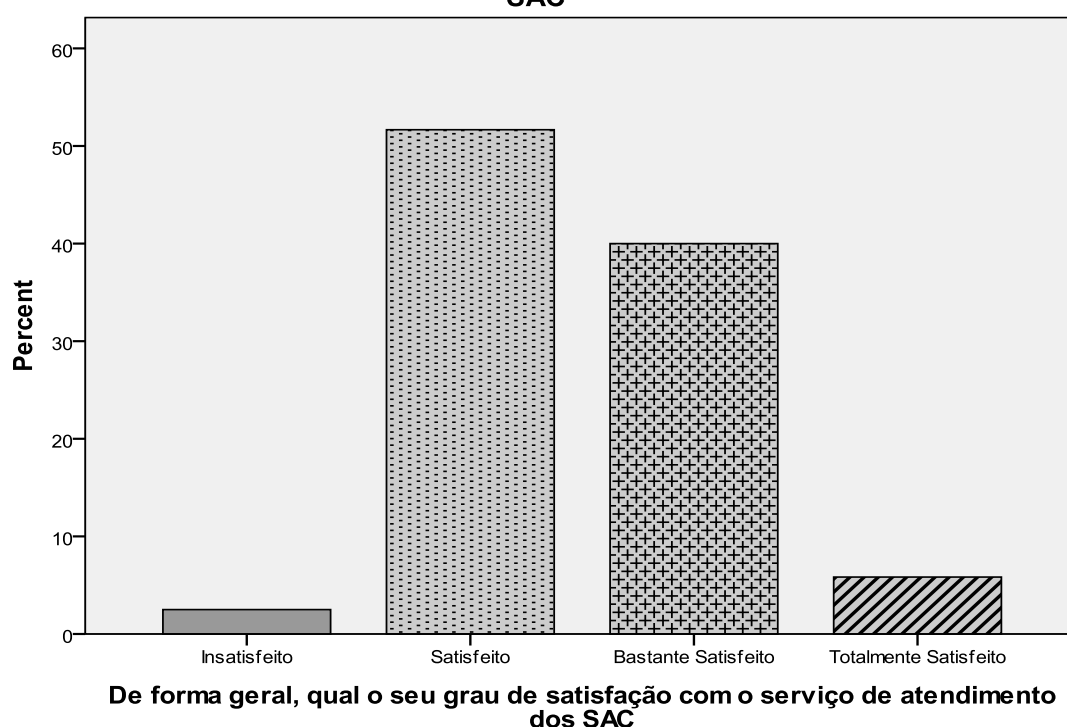
**Tabela 5.7 - Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades**

	Frequência	Porcentagem
Não sei/Não se aplica	2	1,7
Insatisfeito	4	3,3
Satisfeito	61	50,8
Bastante Satisfeito	45	37,5
Totalmente Satisfeito	8	6,7
Total	120	100,0

Na avaliação da *Satisfação Geral*, 51,7% dos inquiridos mostra satisfação e 40% bastante satisfação o que permite dizer que dos 120 inquiridos, 110 encontram-se entre satisfeitos e bastante satisfeitos com o serviço de atendimento dos SAC, como se pode perceber no Gráfico 1.

**Gráfico 1 – De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC.**

**De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC**



Face às 8 variáveis avaliadas, verifica-se que existe satisfação, pode-se mesmo dizer que bastante satisfação dos alunos com o serviço de atendimento dos SAC.

Depois de analisada de forma individual cada variável e os respetivos valores de satisfação ou insatisfação dos alunos inquiridos, foi feito o estudo de correlação com o teste Rho de Spearman's entre variáveis (Tabela 6.1 a 6.8).

A variável *Tempo de Espera para ser atendido pelos SAC* (Tabela 6.1) está correlacionada com todas as outras variáveis. Está moderadamente correlacionada com a *Rapidez de Entrega do serviço prestado pelos SAC* (0,562), com a *Igualdade no tratamento* (0,364),

com a *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,363), com a *Capacidade de Resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades* (0,405) e com a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* (0,624).

Desta análise destaca-se uma correlação moderada mais acentuada com as variáveis *Rapidez de Entrega do serviço prestado pelos SAC* e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC*, o que mostra que a satisfação dos utentes depende do tempo de espera para ser atendido.

**Tabela 6.1 – Correlações**

Correlação da variável <i>Tempo de espera para ser atendido pelos SAC</i> , face à variável:		
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,562**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Igualdade no tratamento	Coeficiente de Correlação	,364**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,245**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	120
Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,363**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos	Coeficiente de Correlação	,264**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	120

Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	Coeficiente de Correlação	,405**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC	Coeficiente de Correlação	,624**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *Rapidez de Entrega* do serviço prestado pelos SAC (Tabela 6.2), está moderadamente correlacionada com as seguintes variáveis: *Tempo de espera para ser atendido pelos SAC* (0,562), *Igualdade no tratamento* (0,355), *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,444), *Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos* (0,342), *Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades* (0,342) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* (0,489).

**Tabela 6.2 - Correlações**

Correlação da variável <i>Rapidez de entrega</i> do serviço prestado pelos SAC, face à variável:		
Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,562**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Igualdade no tratamento	Coeficiente de Correlação	,355**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,239**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	120



Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,444**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos	Coeficiente de Correlação	,342**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	Coeficiente de Correlação	,342**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC	Coeficiente de Correlação	,489**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *Igualdade no Tratamento* (Tabela 6.3) correlacionando-se com todas as restantes variáveis, está moderadamente correlacionada com as seguintes variáveis: *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,495), *Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos* (0,529) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* (0,544), de onde se destaca a correlação com duas variáveis, a *Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos* e a *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC*.

**Tabela 6.3 - Correlações**

Correlação da variável <i>Igualdade no tratamento</i> , face às variáveis:		
Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,364**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,355**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,385**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,495**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos	Coeficiente de Correlação	,529**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	Coeficiente de Correlação	,348**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC	Coeficiente de Correlação	,544**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *Simpatia, Cortesia e Disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (Tabela 6.4), regista correlação moderada com as seguintes variáveis *Igualdade no tratamento* (0,385), *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,654), *Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos* (0,563), *Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades* (0,326) e *De forma geral qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* (0,389).

Verifica-se particularmente uma correlação moderada elevada com a variável *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC*, o que nos mostra até que ponto o reconhecimento de competências fica a depender da simpatia do atendimento.

**Tabela 6.4 – Correlações**

Correlação da variável <i>Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC</i> , face às variáveis:		
Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,245**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	120
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,239**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	120
Igualdade no tratamento	Coeficiente de Correlação	,385**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos	Coeficiente de Correlação	,563**
	Sig. (2-tailed)	,000

alunos	N	120
Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	Coeficiente de Correlação	,326**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC	Coeficiente de Correlação	,389**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (Tabela 6.5), apesar de se correlacionar moderadamente com todas as outras, registra uma correlação bastante elevada com as seguintes variáveis: *Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,654), *Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos* (0,630), *Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades* (0,533) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* (0,680).

**Tabela 6.5 – Correlações**

Correlação da variável <i>Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC</i> , face às variáveis:		
Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,363**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,444**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Igualdade no tratamento	Coeficiente de Correlação	,495**

	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos	Coeficiente de Correlação	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	Coeficiente de Correlação	,533**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC	Coeficiente de Correlação	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos* (Tabela 6.6) encontra-se correlacionada com um valor de intensidade moderado a elevado com as variáveis *Igualdade no tratamento*, *Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,529), *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,630), *Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades* (0,516) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* (0,587).

**Tabela 6.6 – Correlações**

Correlação da variável <i>Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos</i> , face às variáveis:		
Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,264**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	120
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,342**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Igualdade no tratamento	Coeficiente de Correlação	,529**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,563**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	Coeficiente de Correlação	,516**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC	Coeficiente de Correlação	,587**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades* (Tabela 6.7) apresenta correlação moderada com todas as variáveis, destacando-se a correlação com as variáveis: *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,533), *Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados* (0,516) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* (0,680).

**Tabela 6.7 – Correlações**

Correlação da variável <i>Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades</i> , face às variáveis:		
Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,405**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,342**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Igualdade no tratamento	Coeficiente de Correlação	,348**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,326**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,533**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos	Coeficiente de Correlação	,516**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC	Coeficiente de Correlação	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* (Tabela 6.8) apresenta uma correlação moderada com todas as outras variáveis, verificando-se uma correlação moderada menos elevada com as variáveis: *o Tempo de espera para ser atendido pelos SAC* (0,624), *a Igualdade no tratamento*, *a Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (0,544), *a Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos* (0,587) e *a Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades* (0,680). Estas quatro variáveis são portanto aquelas que mais condicionam a apreciação geral dos utentes deste serviço.

**Tabela 6.8 – Correlações**

Correlação da variável <i>De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC</i> , face às variáveis:		
Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,624**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,489**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Igualdade no tratamento	Coeficiente de Correlação	,544**



	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,389**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos	Coeficiente de Correlação	,587**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	Coeficiente de Correlação	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Com a análise do nível de correlação entre as 8 variáveis escolhidas para a avaliação do Item da Satisfação com o Serviço de Atendimento dos SAC da Escola Superior ABC, verifica-se que as respectivas variáveis foram escolhidas com sucesso, pois na sua maioria mantém entre si um nível moderado de correlação (associação).

No entanto para perceber um pouco mais da sua associação, passou-se a estudar o quanto cada variável explica a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC*.

Assim a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC* é explicada pelas seguintes variáveis, nas respectivas proporções (Tabela 7).

**Tabela 7 – R<sup>2</sup> do grupo de variáveis do serviço de atendimento dos SAC<sup>1</sup>**

Tempo de espera para ser atendido pelos SAC	39%
Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC	24%
Igualdade no tratamento	30%
Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	15%
Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC	46%
Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos	34%
Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades	46%

De acordo com a tabela acima, verifica-se que as variáveis *Competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* (46%) e *Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades* (46%) são as que explicam em maior proporção a satisfação geral dos alunos inquiridos face ao serviço prestados pelos SAC.

Por sua vez a variável *Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC* é a que menos explica a satisfação geral dos alunos inquiridos face ao serviço prestados pelos SAC, uma vez que apresenta uma explicação de apenas 15%.

Parece, portanto, que é mais importante a eficácia na prestação do serviço (resolução dos problemas e o respectivo tempo) do que, propriamente a atenciosidade do(a) funcionário(a).

#### **4.2.2 - Satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC da Escola Superior ABC**

Para avaliar a Satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC da Escola Superior ABC, definiram-se 7 variáveis, nomeadamente:

1. Facilidade ao Acesso Físico,
2. Comodidade do gabinete dos SAC,
3. Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC,

---

<sup>1</sup> O coeficiente de determinação múltipla R<sup>2</sup> aqui utilizado não foi ajustado, pelo que os valores cumulativos superiorizam claramente os 100%. Ainda assim, permite, contudo, perspetivar a hierarquia de variáveis que mais se destacam para explicar o grau de satisfação.

4. Um possível horário contínuo (das 10,30h às 14,30h) dos SAC,
5. Variedade dos meios para contactar com os SAC (telefone, e-mail, página web),
6. Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail),
7. De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC.

Quanto à *Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC* registou-se 55% de alunos satisfeitos, 24,2% bastante satisfeitos e 13,3% manifestam-se totalmente satisfeitos com o acesso físico ao gabinete dos SAC (Tabela 8.1).

**Tabela 8.1 – Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC**

	Frequência	Percentagem
Totalmente insatisfeito	1	,8
Insatisfeito	8	6,7
Satisfeito	66	55,0
Bastante Satisfeito	29	24,2
Totalmente Satisfeito	16	13,3
Total	120	100,0

Relativamente à *Comodidade do gabinete dos SAC*, verifica-se uma percentagem elevada de alunos satisfeitos e bastante satisfeitos, 60,8% e 17,5% respetivamente, face a 16,7% insatisfeitos (Tabela 8.2).

**Tabela 8.2 – Comodidade do gabinete dos SAC**

	Frequência	Percentagem
Totalmente insatisfeito	3	2,5
Insatisfeito	20	16,7
Satisfeito	73	60,8
Bastante Satisfeito	21	17,5
Totalmente Satisfeito	3	2,5
Total	120	100,0

Relativamente ao *Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde)* dos SAC, verifica-se uma percentagem bastante significativa de insatisfação, concretamente 50% dos alunos inquiridos, contra 35% de alunos satisfeitos com horário atual (Tabela 8.3).

**Tabela 8.3 – Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC**

	Frequência	Percentagem
Totalmente insatisfeito	7	5,8
Insatisfeito	60	50,0
Satisfeito	43	35,8
Bastante Satisfeito	9	7,5
Totalmente Satisfeito	1	,8
Total	120	100

Por sua vez, a opinião dos alunos inquiridos face a *um possível horário de atendimento contínuo (das 10,30h às 14,30h) dos SAC* é na sua maioria satisfatória, sendo que 20% ficaria satisfeito com a mudança, 35% bastante satisfeitos e 20,8% totalmente satisfeitos, conforme tabela 8.4.

**Tabela 8.4 – Um possível horário de atendimento contínuo (das 10,30h às 14,30h) dos SAC**

	Frequência	Percentagem
Não sei/Não se aplica	2	1,7
Totalmente insatisfeito	4	3,3
Insatisfeito	23	19,2
Satisfeito	24	20,0
Bastante Satisfeito	42	35,0
Totalmente Satisfeito	25	20,8
Total	120	100,0

Quanto à *Variedade de meios para contactar os SAC*, verifica-se que os alunos inquiridos, na sua maioria, estão satisfeitos (49,2%) e bastante satisfeitos (16,7%). No entanto verificam-se 22,5% de insatisfeitos e 1,7% de totalmente insatisfeitos (Tabela 8.5).

**Tabela 8.5 – Variedade de meios para contactar os SAC**

	Frequência	Percentagem
Não sei/Não se aplica	6	5,0
Totalmente insatisfeito	2	1,7
Insatisfeito	27	22,5

Satisfeito	59	49,2
Bastante Satisfeito	20	16,7
Totalmente Satisfeito	6	5,0
Total	120	100,0

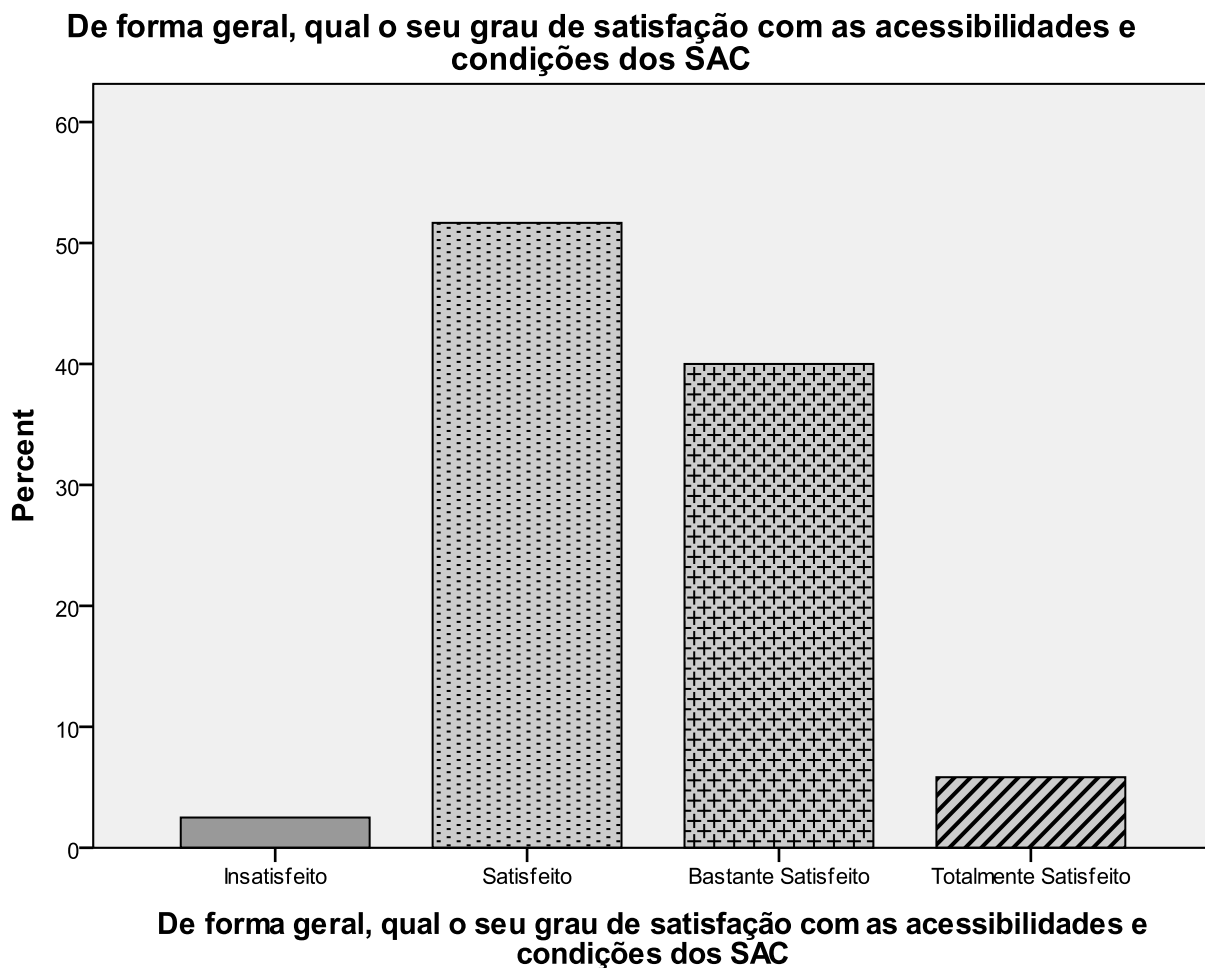
No que diz respeito à *Facilidade de entrar em contacto com os SAC através de modo não presencial (telefone, e-mail)*, verifica-se que os alunos se encontram na sua maioria satisfeitos (48,3%) e bastante satisfeitos (15,8%). No entanto 10,8% dos inquiridos são da opinião que não sabem/não se aplica este item à sua realidade, conforme tabela 8.6.

**Tabela 8.6 – Facilidade de entrar em contacto com os SAC através de modo não presencial (telefone, e-mail)**

	Frequência	Percentagem
Não sei/Não se aplica	13	10,8
Totalmente insatisfeito	3	2,5
Insatisfeito	21	17,5
Satisfeito	58	48,3
Bastante Satisfeito	19	15,8
Totalmente Satisfeito	6	5,0
Total	120	100,0

*De forma geral, o grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC é satisfatória (64,2), registando-se um valor muito reduzido de alunos insatisfeitos (12,5%), conforme Gráfico 2.*

**Gráfico 2 – De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC**



Das 7 variáveis avaliadas, verifica-se que existe satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC.

Passando ao estudo de correlação com o teste Rho de Spearman's entre variáveis (Tabela 9.1 a 9.7), verifica-se que a variável *Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC* mantém uma correlação fraca com as variáveis *Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC* (0,115) e *Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)* (0,272) e uma correlação moderada com as restantes variáveis, destacando-se uma correlação moderadamente elevada com a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC* (0,608) (Tabela 9.1).

**Tabela 9.1 – Correlações**

Correlação da variável <i>Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC</i> , face às variáveis:		
Comodidade do gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,579**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,372**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	119
Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,115
	Sig. (2-tailed)	,213
	N	120
Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).	Coeficiente de Correlação	,438**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)	Coeficiente de Correlação	,272**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC	Coeficiente de Correlação	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

De acordo com a Tabela 9.2 a variável *Comodidade do gabinete dos SAC* verifica-se uma correlação moderada com todas as variáveis, à exceção da variável *Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) (0,182) dos SAC*.



**Tabela 9.2 – Correlações**

Correlação da variável <i>Comodidade do gabinete dos SAC</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,579**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,331**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	119
Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,182*
	Sig. (2-tailed)	,047
	N	120
Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).	Coeficiente de Correlação	,243**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	120
Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)	Coeficiente de Correlação	,307**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC	Coeficiente de Correlação	,580**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC*, regista uma correlação fraca com as seguintes variáveis: *Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC* (0,230), *Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail)* (0,158) e *Facilidade de entrar em contacto com os SAC*

através do modo não presencial (telefone, e-mail) (0,112), mantendo uma correlação moderada com as restantes variáveis em estudo neste Item (Tabela 9.3).

**Tabela 9.3 – Correlações**

Correlação da variável <i>Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,372**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	119
Comodidade do gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,331**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	119
Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,230*
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	119
Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).	Coeficiente de Correlação	,158
	Sig. (2-tailed)	,086
	N	119
Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)	Coeficiente de Correlação	,112
	Sig. (2-tailed)	,224
	N	119
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC	Coeficiente de Correlação	,414**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	119

Através da tabela 9.4 verifica-se que a variável *Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC*, mantém uma correlação fraca com todas as variáveis à exceção da variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC* (0,366) com a qual mantém uma correlação moderada (Tabela 9.4).

**Tabela 9.4 – Correlações**

Correlação da variável <i>Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,115
	Sig. (2-tailed)	,213
	N	120
Comodidade do gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,182 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,047
	N	120
Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,230 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	119
Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).	Coeficiente de Correlação	,169
	Sig. (2-tailed)	,066
	N	120
Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)	Coeficiente de Correlação	,111
	Sig. (2-tailed)	,228
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC	Coeficiente de Correlação	,366 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Conforme a tabela 9.5 a variável *Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail)*, mantém uma correlação fraca com as seguintes variáveis: *Comodidade do gabinete dos SAC* (0,243), *Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC* (0,158), *Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC* (0,169), uma correlação moderada com as variáveis: *Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC* (0,438) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC* (0,551). Estas relações são previsíveis dada a disparidade de critérios de apreciação considerados.

De destacar a correlação forte que mantém com a variável *Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)* (0,718). Esta relação é também previsível, dado esta ser uma das formas possíveis e, portanto, integrante da variedade perscrutada, de contacto dos SAC.

**Tabela 9.5 – Correlações**

Correlação da variável <i>Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail)</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,438**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Comodidade do gabinete dos SAC <sup>2</sup>	Coeficiente de Correlação	,243**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	120
Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,158
	Sig. (2-tailed)	,086
	N	119

<sup>2</sup> Esta variável não apresenta lógica de correlação com a variável dependente - *Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail)*, mas sendo utiliza/recomendada no modelo CMT, utilizámo-la também neste estudo.

Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,169
	Sig. (2-tailed)	,066
	N	120
Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)	Coeficiente de Correlação	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC	Coeficiente de Correlação	,551**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A partir da tabela 9.6 percecionasse que a variável *Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)*, tem uma forte correlação com a variável *Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail)* (0,718), uma correlação moderada com as variáveis *Comodidade do gabinete dos SAC* (0,307) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC* (0,536) e uma correlação fraca com as variáveis *Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC* (0,272), *Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC* (0,112) e *Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC* (0,111) (Tabela 9.6).

**Tabela 9.6 – Correlações**

Correlação da variável <i>Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,272**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	120
Comodidade do gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,307**

	Sig. (2-tailed)	,001
	N	120
Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,112
	Sig. (2-tailed)	,224
	N	119
Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,111
	Sig. (2-tailed)	,228
	N	120
Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).	Coeficiente de Correlação	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC	Coeficiente de Correlação	,536**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Conforme tabela 9.7 a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC* mantém uma correlação moderada com todas as variáveis em avaliação neste item, destacando-se uma previsível correlação moderadamente elevada com a variável *Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC* (0,608).

**Tabela 9.7 – Correlações**

Correlação da variável <i>De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	120
Comodidade do gabinete dos SAC	Coeficiente de Correlação	,580 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,414 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	119
Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC	Coeficiente de Correlação	,366 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).	Coeficiente de Correlação	,551 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)	Coeficiente de Correlação	,536 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Após análise de correlação entre variáveis passa-se a estudar o quanto cada variável explica a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC*.

Assim a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC* é explicada pelas seguintes variáveis, nas respetivas proporções (Tabela 10).

**Tabela 10 – R<sup>2</sup> do grupo de variáveis das acessibilidades e condições dos SAC**

Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC	37%
Comodidade do gabinete dos SAC	34%
Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC	17%
Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC	13%
Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail).	30%
Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail)	29%

Como se pode verificar as variáveis, *Facilidade de acesso físico ao gabinete dos SAC* (37%) e *Comodidade do gabinete dos SAC* (34%), são as que explicam melhor a satisfação em geral com as acessibilidades e condições dos SAC (são, também, as mais consentâneas com a natureza dessa variável). Em contrapartida, a variável *Um possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC* é a que menos explica, contribuindo apenas em 13% para a explicação da variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC*.

#### **4.2.3 - Satisfação com a comunicação dos SAC da Escola Superior ABC**

Para avaliar a Satisfação com a comunicação dos SAC da Escola Superior ABC, definiram-se 5 variáveis, nomeadamente:

1. Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC,
2. Clareza da linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC,
3. Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC,
4. Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC,
5. De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC.



Dos alunos inquiridos registou-se 56,7% de alunos satisfeitos e 32,5% bastante satisfeitos com o *Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC* (Tabela 11.1).

**Tabela 11.1 – Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC**

	Frequência	Percentagem
Não sei/Não se aplica	1	,8
Insatisfeito	6	5,0
Satisfeito	68	56,7
Bastante Satisfeito	39	32,5
Totalmente Satisfeito	6	5,0
Total	120	100,0

Face à *Clareza da linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC*, os alunos inquiridos mostram-se na sua maioria (55,8%) satisfeitos e bastante satisfeitos (35%), conforme a Tabela 11.2.

**Tabela 11.2 – Clareza da linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC**

	Frequência	Percentagem
Não sei/Não se aplica	2	1,7
Insatisfeito	1	,8
Satisfeito	67	55,8
Bastante Satisfeito	42	35,0
Totalmente Satisfeito	8	6,7
Total	120	100,0

Quanto à *Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC*, temos um cenário muito idêntico ao da clareza da linguagem, uma vez que temos 55,8% de alunos satisfeitos e 35,8% bastante satisfeitos, conforme dados da Tabela 11.3.

**Tabela 11.3 – Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC**

	Frequência	Porcentagem
Não sei/Não se aplica	2	1,7
Insatisfeito	3	2,5
Satisfeito	67	55,8
Bastante Satisfeito	43	35,8
Totalmente Satisfeito	5	4,2
Total	120	100,0

Na mesma linha de satisfação temos a *Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC* com 56,7% de alunos satisfeitos e 33,3% bastante satisfeitos (Tabela 11.4).

**Tabela 11.4 – Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC**

	Frequência	Porcentagem
Não sei/Não se aplica	2	1,7
Insatisfeito	6	5,0
Satisfeito	68	56,7
Bastante Satisfeito	40	33,3

Totalmente Satisfeito	4	3,3
Total	120	100,0

Quanto à variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC* verifica-se alunos na sua grande maioria satisfeitos (60%) e bastante satisfeitos (33,3%), conforme dados da Gráfico 3.

**Gráfico 3 – De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC**



Das 5 variáveis avaliadas, verifica-se que existe satisfação, com tendência para bastante satisfação dos alunos com a comunicação dos SAC.

Fazendo o estudo de correlação com o teste Rho de Spearman's entre variáveis (Tabela 12.1 a 12.5), verifica-se que a variável *Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC* mantém uma correlação moderada com a variável *Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC* (0,609) e uma correlação forte com as

variáveis *Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC* (0,714), *Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC* (0,752) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC* (0,840) (Tabela 12.1).

**Tabela 12.1 – Correlações**

Correlação da variável, <i>Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC</i> , face às variáveis:		
Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC	Coeficiente de Correlação	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC	Coeficiente de Correlação	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC	Coeficiente de Correlação	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Analisando a correlação entre a variável *Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC* e as restantes variáveis em estudo neste Item da comunicação, verifica-se que existe sempre uma correlação forte, superior a 0.70, com as todas as variáveis, conforme Tabela 12.2.

**Tabela 12.2 – Correlações**

Correlação da variável, <i>Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC</i> , face às variáveis:		
Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC	Coeficiente de Correlação	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC	Coeficiente de Correlação	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Relativamente à variável *Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC* verifica-se a mesma tendência (correlação forte) face às restantes variáveis, à exceção da variável *Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC* (0,609) com a qual mantém uma correlação moderada a forte (Tabela 12.3).

**Tabela 12.3 – Correlações**

Correlação da variável, <i>Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC</i> , face às variáveis:		
Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	120
Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC	Coeficiente de Correlação	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC	Coeficiente de Correlação	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC	Coeficiente de Correlação	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Entre as variáveis em estudo neste Item, verifica-se mais uma vez uma correlação forte entre as mesmas, neste caso em concreto entre a variável *Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC* e as restantes variáveis (Tabela 12.4).

**Tabela 12.4 – Correlações**

Correlação da variável, <i>Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC</i> , face às variáveis:		
Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC	Coeficiente de Correlação	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC	Coeficiente de Correlação	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Por fim e não fugindo à tendência de correlação verificada entre as diferentes variáveis deste Item, temos a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC* com uma correlação forte com todas as outras variáveis (Tabela 12.5).

**Tabela 12.5 – Correlações**

Correlação da variável, <i>De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC</i> , face às variáveis:		
Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC	Coeficiente de Correlação	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC	Coeficiente de Correlação	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC	Coeficiente de Correlação	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC	Coeficiente de Correlação	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	120
--	---	-----

Analisando-se agora o quanto cada variável explica a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC*, verifica-se, a partir da Tabela 13, que todas têm uma explicação significativa. Destaca-se a variável *Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC* com 71% de explicação sobre a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC*.

**Tabela 13 – R<sup>2</sup> do grupo de variáveis da Comunicação dos SAC**

Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC	71%
Clareza de linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC	66%
Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC	53%
Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC	69%

Percebe-se, portanto, que o *Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC*, bem como a *Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC* se demarcam na avaliação do grau de satisfação com a comunicação dos SAC por parte dos alunos inquiridos.



#### 4.2.4 - Satisfação com a plataforma do sistema informático dos alunos (Sigarra) da Escola Superior ABC

Para avaliar a Satisfação com a plataforma do sistema informático dos alunos (Sigarra) da Escola Superior ABC, definiram-se 5 variáveis, nomeadamente:

1. Facilidade de Acesso à plataforma Sigarra,
2. Utilidade da plataforma Sigarra,
3. Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra,
4. Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra,
5. De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra.

Verifica-se que face à *Facilidade de acesso à plataforma Sigarra* 38,3% dos alunos inquiridos manifestam-se insatisfeitos, 35,8% satisfeitos e 16,7% bastante satisfeitos com o acesso à *plataforma Sigarra* (Tabela 14.1).

**Tabela 14.1 – Facilidade de Acesso à plataforma Sigarra**

	Frequência	Percentagem
Não sei/Não se aplica	2	1,7
Totalmente insatisfeito	5	4,2
Insatisfeito	46	38,3
Satisfeito	43	35,8
Bastante Satisfeito	20	16,7
Totalmente Satisfeito	4	3,3
Total	120	100,0

Contrariamente à *facilidade de acesso*, com a *Utilidade da plataforma Sigarra* verifica-se uma percentagem mais reduzida de alunos insatisfeitos (25,8%) e uma percentagem significativa de alunos satisfeitos (40%) e bastante satisfeitos (25%) conforme se pode comprovar com os valores da Tabela 14.2.

**Tabela 14.2 – Utilidade da plataforma Sigarra**

	Frequência	Porcentagem
Não sei/Não se aplica	2	1,7
Totalmente insatisfeito	2	1,7
Insatisfeito	31	25,8
Satisfeito	48	40,0
Bastante Satisfeito	30	25,0
Totalmente Satisfeito	7	5,8
Total	120	100,0

Face à *Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra*, deparamo-nos com valores muito similares entre alunos satisfeitos (37,5%) e alunos insatisfeitos (34,2%) e entre alunos Totalmente Satisfeitos (1,7%) e alunos Totalmente insatisfeitos (5%) (Tabela 14.3).

**Tabela 14.3 – Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra**

	Frequência	Porcentagem
Não sei/Não se aplica	4	3,3
Totalmente insatisfeito	6	5,0
Insatisfeito	41	34,2
Satisfeito	45	37,5
Bastante Satisfeito	22	18,3
Totalmente Satisfeito	2	1,7
Total	120	100,0

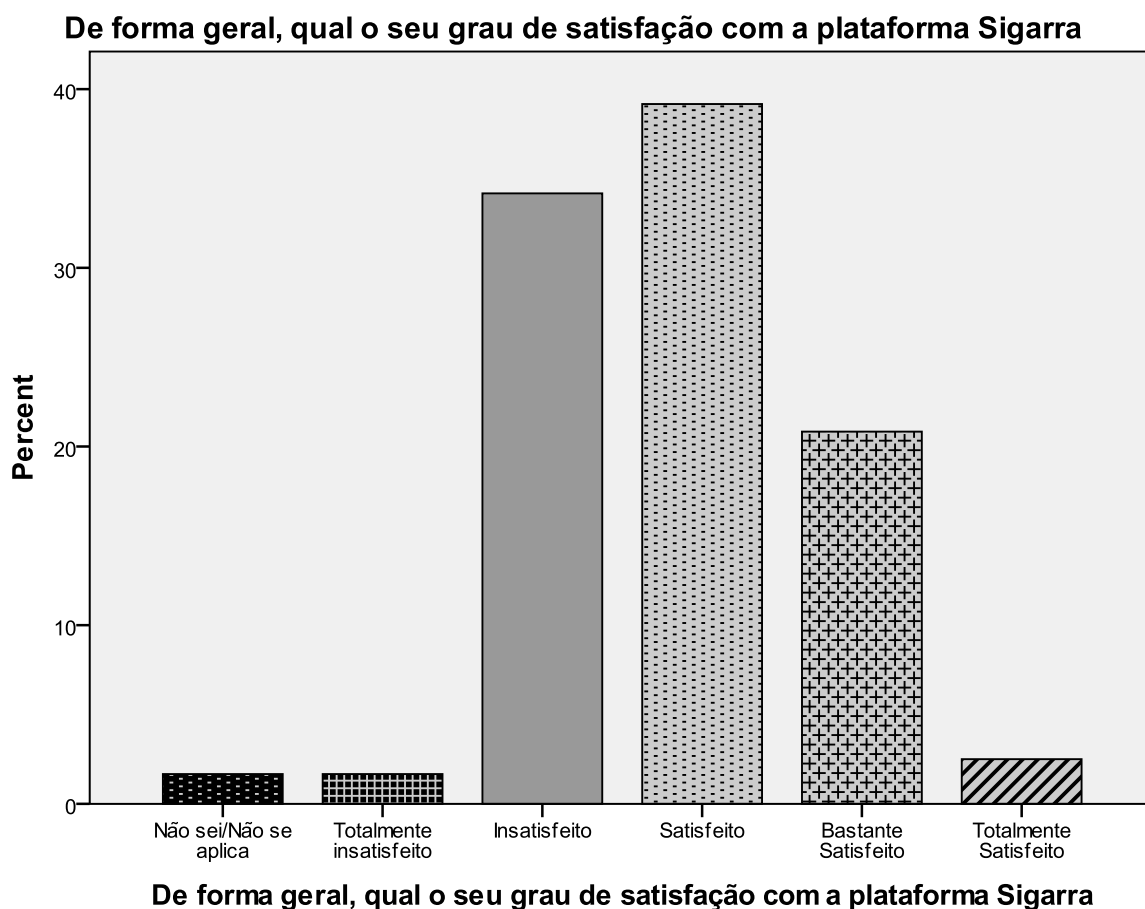
Quanto à *Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra* há nitidamente uma opinião satisfatória, uma vez que 52,5% dos inquiridos estão satisfeitos e 22,5% encontram-se bastante satisfeitos, contra 16,7% que se manifestam insatisfeitos (Tabela 14.3).

**Tabela 14.4 – Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra**

	Frequência	Percentagem
Não sei/Não se aplica	3	2,5
Totalmente insatisfeito	6	5,0
Insatisfeito	20	16,7
Satisfeito	63	52,5
Bastante Satisfeito	27	22,5
Totalmente Satisfeito	1	,8
Total	120	100,0

*De forma geral, o grau de satisfação com a plataforma Sigarra é positivo, na medida em que 39,2% dos alunos inquiridos se manifesta satisfeitos, 20,8% bastante satisfeitos e apenas 34,2% insatisfeitos. No entanto há uma percentagem considerável de insatisfeitos a ter em conta (Gráfico 4).*

**Gráfico 4 – De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra**



Das 5 variáveis avaliadas, verifica-se que existe alguma insatisfação com a plataforma do sistema informático dos alunos - Sigarra.

Fazendo o estudo de correlação com o teste Rho de Spearman's entre variáveis (Tabela 15.1 a 15.5), verifica-se uma correlação moderada entre a variável *Facilidade de acesso à plataforma Sigarra* e as variáveis *Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra* (0,527) e *Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra* (0,487) e uma correlação forte entre a variável *Facilidade de acesso à plataforma Sigarra* e as variáveis *Utilidade da plataforma Sigarra* (0,708) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra* (0,737) (Tabela 15.1).

**Tabela 15.1 – Correlações**

Correlação da variável, <i>Facilidade de acesso à plataforma Sigarra</i> , face às variáveis:		
Utilidade da plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,527**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,487**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

A variável *Utilidade da plataforma Sigarra* estabelece uma correlação moderada com as variáveis *Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra* (0,661) e *Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra* (0,643) e uma correlação forte com as variáveis *Facilidade de acesso à plataforma Sigarra* (0,708) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra* (0,826).

**Tabela 15.2 – Correlações**

Correlação da variável, <i>Utilidade da plataforma Sigarra</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso à plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	120
Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,661**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,643**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Relativamente à variável *Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra*, verifica-se uma correlação moderada com as variáveis *Facilidade de acesso à plataforma Sigarra* (0,527) e *Utilidade da plataforma Sigarra* (0,661) e uma correlação forte com as variáveis *Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra* (0,780) e *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra* (0,846) (Tabela 15.3).

**Tabela 15.3 – Correlações**

Correlação da variável, <i>Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso à plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,527**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Utilidade da plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,661**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	120
Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Por sua vez a variável *Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra* estabelece uma correlação moderada com as variáveis Facilidade de acesso à plataforma Sigarra (0,487) e Utilidade da plataforma Sigarra (0,643) e uma correlação forte com as variáveis Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra (0,780) e De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra (0,746) (Tabela 15.4).

**Tabela 15.4 – Correlações**

Correlação da variável, <i>Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso à plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,487**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Utilidade da plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,643**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	120
De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Por último a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra*, mantém uma correlação forte com todas as restantes variáveis deste Item da plataforma Sigarra, conforme podemos confirmar na Tabela 15.5.

**Tabela 15.5 – Correlações**

Correlação da variável, <i>De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra</i> , face às variáveis:		
Facilidade de acesso à plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Utilidade da plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra	Coeficiente de Correlação	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120



Passando agora à análise do quanto cada variável explica *De forma geral, o grau de satisfação com a plataforma Sigarra*, verifica-se a partir da Tabela 16 que todas têm uma explicação significativa. No entanto, destaca-se a variável *Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra* com 72% de explicação sobre a variável *De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra*. Tal reflete, essencialmente, a própria missão última da plataforma sigarra que, é precisamente, facultar informação relativa à escola.

**Tabela 16 – R<sup>2</sup> do grupo de variáveis da plataforma do sistema informático dos alunos (Sigarra)**

Facilidade de acesso à plataforma Sigarra	54%
Utilidade da plataforma Sigarra	68%
Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra	72%
Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra	56%

### **4.3 - Diagnóstico da situação – Observação direta**

Numa segunda fase, completámos a observação feita por questionário com uma observação direta.

Com este segundo momento de observação acrescentámos à observação das opiniões dos alunos sobre os SAC a lógica interna destes mesmos serviços através da qual resulta o produto final que foi alvo de avaliação pelos alunos. Com a agregação destas duas óticas de análise dos SAC da Escola Superior ABC percebermos quais os aspetos mais críticos sobre os quais procuraremos intervir através do nosso projeto.

Neste sentido, vejamos qual é a orgânica de funcionamento dos SAC da Escola Superior ABC, nomeadamente a sua constituição em termos de funcionários, organização de tarefas, responsabilidades, procedimentos e regulamentos/despachos de serviço:

- Funcionários:
  - O serviço em causa é constituído por três funcionárias, sendo uma técnica superior e duas técnicas administrativas;
  - A técnica superior é a responsável pelos SAC, sendo quem reporta o ponto da situação do serviço à direção daquela escola;
- Organização de tarefas e responsabilidades de serviço:
  - Nos SAC da Escola Superior ABC, existe uma divisão de tarefas pelo nível de formação lecionado na escola, sendo que uma técnica administrativa desempenha as tarefas respeitantes à formação inicial e outra desempenha as tarefas respeitantes à formação avançada;
  - A técnica superior e responsável pelos SAC coordena e também desenvolve as tarefas quer da formação avançada quer da formação inicial;
  - A técnica superior emite os certificados e diplomas da formação inicial, nomeadamente quando estão em causa alunos que passaram pelo regime pré-bolonha e Bolonha;
  - Cabe à técnica superior elaborar anualmente o relatório estatístico para o Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (GPEARI), do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;
  - Todos os restantes levantamentos estatísticos, que a direção da escola possa necessitar, são requeridos à técnica superior e feitos pela mesma;

- Todo o levantamento de informação para elaboração de horários, de turmas de opção é feito pela técnica superior;
- O atendimento é feito por ordem de chegada e pela funcionária que estiver disponível, tendo-se verificado que o aluno só após iniciar o atendimento é que é esclarecido da funcionária a quem se deve dirigir para ser devidamente atendido, podendo ser inicialmente atendido pela funcionária correta ou não;
- As questões colocadas via e-mail, são esclarecidas/respondidas pela técnica superior;
- Os contactos telefónicos são atendidos e esclarecidos pela funcionária que estiver disponível. Só no caso de se tratar de uma questão específica é que o telefonema será reencaminhado para outra funcionária;
- Relativamente a alunos com questões mais complexas, que requerem acompanhamento do histórico do aluno, estes são reencaminhados para a técnica superior;
- Todo o assunto que requer acompanhamento/esclarecimento do coordenador de curso é feito pela técnica superior junto do coordenador de curso;
- O processo de matrículas é coordenado pela técnica superior e pela direção da escola;
- O carregamento da informação que se encontra disponível na plataforma Sigarra é feito pelas 3 funcionárias (as duas administrativas e a técnica superior), nomeadamente os planos curriculares dos cursos de formação inicial e de formação avançada, a distribuição de serviço docente e a informação do histórico do aluno;
- Qualquer anomalia de acesso à plataforma Sigarra por parte dos alunos, são as funcionárias dos SAC que atendem a reclamação e procedem à sua resolução;
- A resolução de problemas técnicos da plataforma Sigarra é feita entre a técnica superior e os técnicos informáticos responsáveis pela plataforma ao nível do Instituto Politécnico ou ao nível do fornecedor do programa informático.

- Procedimentos e Regulamentos:
  - Da observação direta feita sobre os procedimentos e da análise feita aos documentos oficiais dos SAC, nomeadamente legislação específica, despachos emitidos pelo Ministério da Ciência e do Ensino Superior<sup>3</sup>, despachos emitidos pelo Instituto Politécnico que integra a escola, despachos do Conselho Técnico Científico da Escola e regulamentos internos aprovados pelo Conselho Técnico Científico:
    - Verificou-se a não existência de um manual de procedimentos dos SAC da Escola Superior ABC;
    - Verificou-se que os procedimentos dos SAC resultam de diversos regulamentos aprovados pelo Conselho Técnico Científico da Escola;
  - Para uma boa descrição e melhor entendimento dos procedimentos dos SAC elaborou-se um Manual de procedimentos dos SAC, o qual corresponde a uma medida de melhoria proposta no ponto seguinte deste projeto de intervenção.

---

<sup>3</sup> À data deste estudo, o ensino superior encontrava-se afeto ao Ministério da Ciência e Ensino Superior. Atualmente, com a nova organização há apenas um único Ministério para todos os níveis de ensino, o Ministério da Educação e Ciência.

## **5 - Proposta de melhoria**

Decorrente do diagnóstico da situação por aplicação de inquérito por questionário e por observação direta e no âmbito deste projeto de intervenção, elaborou-se uma proposta de melhoria para os SAC da Escola Superior ABC poderem prestar um serviço mais eficiente, de qualidade reconhecida e para, posteriormente, caso a direção da escola assim o entenda, a própria Escola poder conceber um manual de qualidade da instituição, desencadeando no futuro um processo de certificação de qualidade.

### **5.1 - Objetivos de intervenção**

#### **5.1.1 - Objetivos Gerais**

- Prestar serviço eficiente, de qualidade reconhecida.

#### **5.1.2 - Objetivos Específicos**

- Prestar serviço no tempo de espera mais curto possível;
- Prestar serviço com o maior esclarecimento e profissionalismo possível ao aluno (cliente);
- Prestar serviço com o menor número de passos burocráticos possíveis;
- Prestar atendimento da melhor forma e no período mais adequado às necessidades do público;
- Dispor de um sistema informático de alunos eficiente e de fácil acesso;

## 5.2 - Proposta de medidas de melhoria

Tendo por base os resultados obtidos e os objetivos definidos para os SAC da Escola Superior ABC, apresenta-se de seguida uma proposta com um elenco de medidas de melhoria.

Relativamente à melhoria do **Serviço de Atendimento dos SAC da Escola Superior ABC**, propõem-se o seguinte:

1. **Tempo de espera para ser atendido pelos SAC.** Apesar da maioria dos alunos inquiridos se encontrarem satisfeitos, 25% manifesta-se insatisfeito, pelo que se propõe que esta componente seja trabalhada para diminuir a taxa de insatisfação, podendo conseguir-se se a plataforma informática tiver todas as suas valências de informação carregadas, permitindo aos alunos não perderem tempo no atendimento tradicional e obterem a informação pretendida via plataforma ou simplesmente adiantar, via plataforma, o pedido do serviço a ser prestado posteriormente pelos SAC.
2. Uma outra medida que se propõe para minimizar o **Tempo de espera para ser atendido pelos SAC** é em termos de organização de tarefas. Se as tarefas estiverem divididas (especializadas) por curso, isto é, se dispusermos de funcionárias especializadas em todas as áreas de atendimento por curso, torna o atendimento mais eficaz e célere, pois há questões específicas dentro de cada curso que se houver uma funcionária destinada apenas a alunos desse curso facilita o atendimento quer em qualidade quer em tempo de resposta. Esta especialização por curso trará outra vantagem, a funcionária será obrigada a desempenhar todas as tarefas dentro do atendimento por curso o que a torna especialista no curso mas multifacetada nas diferentes tarefas, o que permite substituir pontualmente e com sucesso outra funcionária dentro de outro curso.
3. Face à **Rapidez de Entrega do serviço prestado** a taxa de insatisfação é muito reduzida – 15,8%. No entanto, para este valor se aproximar de um valor nulo, propõe-se que aliado às medidas anteriormente apresentadas (1 e 2), se criem prazos internos para os diferentes órgãos da escola intervenientes nos processos darem despacho aos serviços, por forma a que estes últimos consigam maior rapidez na entrega do serviço prestado.

4. Uma vez que os SAC para entregarem todo o serviço requerido dependem hierarquicamente da direção da escola, a ***Rapidez de Entrega do serviço prestado*** pode ser melhorada se se estabelecer um período semanal fixo para os SAC terem reunião de despacho com a direção, a fim de tratarem todos os assuntos/pedidos requeridos na semana anterior à reunião.

Uma vez que não é possível dar outro tipo de autonomia aos serviços, com esta medida os serviços orientam a entrega de serviço requerido semanalmente após cada reunião, o que irá diminuir assuntos pendentes e aumentar a rapidez de entrega de serviço.

Relativamente à melhoria das **acessibilidades e condições dos SAC da Escola Superior ABC**, propõem-se o seguinte:

1. Para diminuir a taxa de 16,7% de alunos insatisfeitos *com a Comodidade do gabinete dos SAC*, propõem-se que o espaço de atendimento dos SAC esteja dividido conforme proposto na medida 2 (funcionária por curso), sendo que cada posto de trabalho deve estar identificado com o nome da funcionária e respetivas áreas/curso a tratar. Esta informação deve encontrar-se de forma visível e perceptível ao aluno que procure o serviço e perceba de imediato qual a funcionária que melhor o pode atender. Neste sentido, cada funcionária, para além do seu espaço de trabalho, deve ter um espaço de atendimento.
2. Tendo-se registado uma percentagem bastante significativa de insatisfação com o ***Horário de atendimento atual (período da manhã e período da tarde) dos SAC*** e uma percentagem bastante significativa de satisfação com ***um possível horário de atendimento contínuo (das 10,30h às 14,30h) dos SAC***, propõem-se que o serviço de atendimento ao público segundo os dados recolhido via questionário, deve passar a ser contínuo (das 10,30h às 14,30h) e não feito em dois períodos do dia (período da manhã e período da tarde);
3. Quanto à ***Variedade de meios para contactar os SAC***, verifica-se que a maioria dos alunos inquiridos está satisfeita. No entanto, verifica-se 22,5% de alunos insatisfeitos, ao que se propõe que afiliado a cada funcionária e à sua área/curso de especialização de atendimento deva estar uma linha telefónica direta e um e-mail, encontrando-se esta informação disponível na página Web oficial da escola.

Para a melhoria da satisfação com a **plataforma do sistema informático dos alunos (Sigarra) da Escola Superior ABC**, propõem-se as seguintes medidas:

1. Da análise feita ao Item da plataforma Sigarra, verifica-se que, de um modo geral (39,2%), os alunos encontram-se satisfeitos com a existência da plataforma em si. A sua insatisfação reside essencialmente na *facilidade de acesso à plataforma Sigarra* (38,3%), na *utilidade da plataforma Sigarra* (25,8%), na *quantidade/diversidade de informação disponível na plataforma Sigarra* (34,2%) e na *qualidade da informação disponível na plataforma* (16,6%).
2. Face ao anterior, propõe-se que a plataforma permaneça ativa, mas que seja explorada nas suas diferentes valências, quer para consulta de dados do histórico de alunos, quer para submeter pedidos de declarações, entre outros documentos, isto é, que permita uma prestação de SAC virtual.
3. Numa fase inicial uma plataforma desta dimensão exige muita disponibilidade de tempo para que os dados sejam carregados devidamente, o que exige um (a) funcionário(a) afeto à mesma a tempo inteiro, funcionário(a) este que pode ser uma das três funcionárias ao serviço dos SAC. Se a direção da escola superior ABC assim o entender, numa fase inicial o atendimento tradicional pode ser gerido entre duas funcionárias e uma terceira dedicar-se ao carregamento de dados na plataforma.
4. A medida anterior no início pode sobrecarregar as duas funcionárias no atendimento tradicional, mas à medida que a plataforma se encontrar mais completa em termos de dados/informação, o atendimento tradicional tem tendência a diminuir, pois será mais confortável para os alunos terem um serviço à distância, que não lhes exija deslocação.
5. Se a direção não concordar em afetar uma das três funcionárias dos SAC à gestão da plataforma Sigarra, poderá afetar um outro funcionário à sua escolha. O importante será afetar e de forma definitiva um elemento à gestão da plataforma, pois uma vez feito o investimento há que o rentabilizar e a tendência é para prestar serviços virtuais e não presenciais.

Da análise feita pela observação e análise documental, verificou-se que os SAC são um serviço que trabalha em função de **diversos despachos** emitidos desde o Ministério da Ciência e Ensino Superior ao próprio Conselho Técnico Científico da Escola Superior ABC e de **diversos regulamentos** que regulam os inúmeros e diferentes processos dos SAC.



1. Face a tal realidade, sugere-se a elaboração, embora com carácter suplementar a este projeto, de um manual de procedimentos dos SAC (a colocar em anexo a este projeto), manual este que irá facilitar quem trabalha neste serviço, tal como irá permitir à direção da escola, quando assim o entender, desencadear um processo de certificação de qualidade, onde terá de elaborar um manual de qualidade da instituição, o qual por si só exige um Manual de procedimentos por serviço.

## **6 - Implementação do Projeto de Intervenção**

Por forma a aferir se este projeto de intervenção está adequado à melhoria dos SAC da Escola Superior ABC, como é nosso propósito, fizemos uma pilotagem do mesmo com carácter de antecipação. Concretamente, operacionalizámos a segunda medida de melhoria proposta no ponto 5.2 deste projeto.

Conjuntamente, organizámos um manual de procedimentos dos SAC da escola em estudo (em anexo a este projeto), com o qual contribuímos para uma sistematização das tarefas por parte das funcionárias deste serviço permitindo maior rapidez, exatidão e eficácia/eficiência.

## **7 - Avaliação do Projeto de Intervenção**

### **7.1 - Autoavaliação**

À medida que fomos implementando o conjunto de propostas de melhoria procurámos monitorizar através de um diário de campo (Tabela 17) os resultados alcançados face àquilo que eram os nossos objetivos iniciais, procedendo ao ajustamento necessário.

**Tabela 17 – Diário de campo para autoavaliação**

Proposta implementada	Avaliação (de 0 a 20 valores)	Observações
Desempenho de tarefas e atendimento por curso (medida de melhoria N.º 2 – Tempo de espera para ser atendido)	18	
Manual de procedimentos	16	Requer uma atualização constante dado a legislação e regulamento a que está condicionado

### **7.2 - Heteroavaliação**

Dentro dos prazos a cumprir para a entrega deste projeto de intervenção, tornou-se limitativo passar a uma avaliação formal do mesmo. Assim, avaliámo-lo informalmente através da recolha de opiniões dos utilizadores diretos dos SAC da Escola Superior ABC, nomeadamente docentes e alunos, quanto à eficácia das medidas que já colocámos em funcionamento.

Na classe de docentes tivemos o cuidado de conhecer a opinião dos docentes responsáveis pela coordenação dos diferentes cursos lecionados na escola.

Dentro das opiniões recolhidas, independentemente de ser docente ou aluno, a opinião em geral foi consensual, concretamente:

- Maior organização de serviço;
- Maior proximidade entre coordenação de curso/SAC/alunos;
- Maior e melhor transmissão de informação entre coordenação de curso/SAC/alunos;
- Personalização de atendimento tendo em conta as especificidades de cada curso;
- Maior comodidade para quem procura/precisa do serviço.

## **8 - Conclusão**

O problema da avaliação das instituições de ensino tem de ser entendido como um processo multifacetado, dinâmico e, ao mesmo tempo, essencial para o futuro das instituições de ensino.

O processo de avaliação, tendo inerente a obtenção de qualidade, deve ser encarado como um processo contínuo, uma filosofia e uma forma de vida e não apenas como uma meta definida e quantificada a atingir, sendo, acima de tudo, um elemento essencial da cultura organizacional.

No entanto, uma vez que as organizações possuem diferentes características e objetivos, cada tipo de organização requer um conjunto único de critérios de eficácia.

Devido à realidade de cada instituição de ensino, a avaliação da sua eficácia organizacional baseia-se num conjunto específico e adequado de critérios de eficácia organizacional.

Nos dias que correm, o excesso de oferta e natural evolução competitiva, está sempre a desenvolver filtros selectivos para escolher os serviços que mais suportem as formas que cada um tem para concretizar os seus sonhos e objectivos, quer pessoais quer profissionais.

Assim, enquanto filosofia de atuação das instituições de ensino como verdadeiras organizações abertas, modernas e competitivas, a qualidade implica técnicas de gestão atualizadas e especiais, onde se destaca o processo de gestão de qualidade, a par da necessária capacidade de inovação.

A administração pública, no contexto atual, deve aderir à tendência de que a maior produtividade, eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão não pode ser uma questão de diferenciação, mas de padronização, não uma questão de opção, mas de sobrevivência, em suma uma questão de qualidade.

No cenário atual, em que a satisfação dos cidadãos/clientes assume um papel preponderante no seio das organizações públicas, são vários os incentivos à introdução de novas fórmulas e novos instrumentos de gestão no sector público. Não descurando as características específicas deste sector, que de sobremaneira o distinguem do privado, assiste-se cada vez

mais ao fenómeno de adoção e consequente adaptação de ferramentas nascidas no meio empresarial, por parte da Administração Pública.

Neste contexto foi de todo o interesse fazer o presente estudo, com o objetivo de analisar a satisfação dos alunos com o serviço prestado pelos Serviços Académicos da Escola Superior ABC.

A restrição do estudo a um só serviço justifica-se pela limitação de tempo para desenvolver este projeto de intervenção e pela utilidade e interesse que este trás a quem nele trabalha.

Os resultados da análise dos dados obtidos através da aplicação de um inquérito de satisfação a 120 utilizadores dos serviços académicos da Escola Superior ABC permitiram concluir que, para a satisfação geral com o serviço de atendimento dos SAC, o tempo de espera, a competência profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC e a capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades, são variáveis que têm forte influência. Logo deve de ser dada a devida atenção às mesmas.

Estas conclusões vêm confirmar um dos pressupostos fundamentais associados à gestão da qualidade: o de que gerir pela qualidade tem como fim último assegurar a satisfação dos clientes.

Neste sentido, desenvolvemos um projeto tendente a melhorar os seguintes aspetos, como a definição e distribuição de tarefas e respetivas responsabilidades, que são fundamentais em termos da qualidade do serviço.

O desenvolvimento, com carater complementar de um manual de procedimentos procurou levar mais longe este projeto capacitando os SAC da Escola Superior ABC para dar melhor resposta às necessidades dos alunos.

## 9 - Referências bibliográficas

- ALTSCHULD, J. e Zheng, H. (1995). Assessing the Effectiveness of Research Organizations: An Examination of Multiple Approaches, *Evaluation Review*, 19 (2), 197-216.
- ARROTEIA Jorge Carvalho (2000). Aspetos da Avaliação do Ensino Superior, *Revista Portuguesa de Educação*, Ano 13, N.º 102, consultado a 26, Abril, 2010 em: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/374/37413206.pdf>.
- AZEVEDO, J. (2002). *Avaliação das escolas*. Porto: Edições ASA.
- A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (2011). Consultado a 03 de Setembro de 2011 em <http://www.a3es.pt/pt>
- BARROSO, João (2003). Regulação e desregulação nas políticas educativas: tendências emergentes em estudos de educação comparada, in Barroso, João (org.), *A Escola Pública – Regulação, desregulação e privatização*, Porto: Asa, pp. 19-48.
- BARROSO, João (2005). *Políticas Educativas e Organização Escolar*. Lisboa: Universidade Aberta.
- BERTRAND, Y e GUILLEMET, P. (1994). *Organizações: uma abordagem sistémica*. Lisboa: Instituto Piaget.
- CARRAPETO, C.; Fonseca, F. (2005). *Administração Pública: Modernização, Qualidade e Inovação*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- CNE, (2005). *Avaliação das escolas: Fundamental modelos e operacionalizar processos*. Lisboa. DC: Autor.
- CCSN - Citizen Centred Service Network (2011). Consultado a 10 de Dezembro de 2010, em <http://www.iccs-isac.org/en>
- Coeficiente de Correlação de Pearson, in Wikipédia, a enciclopédia livre. Consultado a 26 Maio de 2011, em

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Coeficiente\\_de\\_correla%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Pearson](http://pt.wikipedia.org/wiki/Coeficiente_de_correla%C3%A7%C3%A3o_de_Pearson)

- FERNANDES, António J. G.; Ribeiro, M<sup>a</sup> Isabel B. (2007). Avaliação da eficácia organizacional: o caso do ensino superior agrário português. Consultado a 16, Abril, 2010 em: <http://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/972/1/avalia%2520eficaciacRCG.pdf>
- FORMOSINHO, J. (2010). Dilemas Organizacionais e os estatutos dos professores. Consultado a 25, Abril, 2010 em: <http://nunosilvafraga.net/?p=2042>
- HAYES, B. E. (2001). Medindo a Satisfação do Cliente: Desenvolvimento e Uso de Questionários. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- HILL, M.; Hill, A. (2005). Investigação por Questionário. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- MINTZBERG, H. (1995). Estrutura e Dinâmica das Organizações. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- POMBEIRO, Graça (2000). O dirigente perante os desafios da modernização e da qualidade. In: Moderna gestão pública dos meios aos resultados, 2.º Encontro INA, pp. 271-286. Lisboa: Fundação Gulbenkian.
- POMBEIRO, Graça (2000). O dirigente perante os desafios da modernização e da qualidade. In: Moderna gestão pública dos meios aos resultados, 2.º Encontro INA, pp. 271-286. Lisboa: Fundação Gulbenkian.
- POUNDER, J. (2002), Public Accountability in Hong Kong Higher Education: Human Resource Management Implications of Assessing Organizational Effectiveness, The International Journal of Public Sector Management, 15(6), 458-474.
- QUIVY, R., L. V. Campenhaut, (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais – 2.ª Edição*. Lisboa: Gradiva.



- ROSSI, P. H.; Wright, J. D.; Anderson, A. B. (1983). Handbook of Survey Research. New York: Academic Press.
- SANCHES, M. F. C. (1998). Para uma compreensão democrática da liderança escolar: Da conceção hierárquica e racional à conceção participatória e colegial. In Revista da Educação, VII (1), 49-63.
- SILVA, J. M (2007). Gestão nas escolas públicas portuguesas. Da revolução à globalização. In: Comunicação ao IV Congresso Luso-Brasileiro de Política e Administração da Educação, III Congresso Nacional do Fórum Português de Administração Educacional, Lisboa, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.
- SCHMIDT, Ph. D. F.; Strickland, T. (1998). Client Satisfaction Surveying: Common Measurements Tool. Canadá: Citizen-Centred Service Network & Canadian Center for Management Development.
- TORRES, Leonor Lima e PALHARES, José A. (2009). Estilos de Liderança e a Escola Democrática. In: Atas do Encontro SocEd2009, Contextos Educativos na Sociedade Contemporânea, Lisboa, Janeiro 2009, pp. 123 - 142. Consultado a 11, Junho, 2010 em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10008/1/P%c3%a1ginas%20de%20P%c3%a1ginas%20de%20FCH4b11c4088da30.pdf>
- VAZ, Rui P. Ferreira (2005). Cumprimento de Objetivos e Motivação para o desempenho: A Recompensa do Mérito. Consultado a 25, Abril, 2010 em: [http://www.uc.pt/depacad/gee/sist\\_rec](http://www.uc.pt/depacad/gee/sist_rec)

## **10 - Anexos**

Anexo 1 – Cronograma

Anexo 2 – Modelo de inquérito por questionário aplicado

Anexo 3 – Manual de procedimentos dos Serviços Académicos da Escola Superior ABC

## **Anexo 1 – Cronograma**

## Cronograma

	Tarefas	Calendário	
		de:	a:
1	Entrega do Pré-Projeto	setembro 2010	
2	Revisão bibliográfica sobre a qualidade dos serviços	setembro 2010	janeiro 2011
3	Reunião com orientador	janeiro 2011	março 2012
4	Elaboração e validação de inquéritos	janeiro 2011	
5	Aplicação e recolha de inquéritos	janeiro 2011	
6	Análise de dados	janeiro 2011	maio 2011
7	Levantamento e descrição das tarefas dos serviços académicos	março 2011	maio 2011
8	Elaboração do manual de procedimentos dos serviços académicos	maio 2011	junho 2011
9	Proposta de medidas de melhoria	setembro 2011	outubro 2011
10	Pilotagem do projeto (aplicação da 2.ª medida de melhoria)	outubro 2011	
11	Avaliação dos resultados obtidos com a implementação da medida	dezembro 2011	
12	Considerações finais	janeiro 2012	
13	Entrega do projeto de intervenção	abril 2012	
14	Apresentação e defesa do projeto de intervenção	a definir	

## **Anexo 2 – Modelo de inquérito por questionário aplicado**

## Inquérito por questionário sobre o grau de satisfação dos alunos face ao serviço prestado pelos serviços académicos

O presente inquérito por questionário insere-se no âmbito do Mestrado em Administração Educacional, com o objetivo de avaliar a qualidade do serviço prestado pelos Serviços Académicos (SAC) da Escola Superior ABC, através do grau de satisfação do seu público-alvo (alunos). Dado que a informação recolhida por este inquérito é de extrema importância para cumprir o objetivo desta avaliação, agradeço a sua melhor colaboração no preenchimento do mesmo. Os dados recolhidos serão tratados de forma confidencial e **exclusivamente** neste âmbito.

### 1. Quantas matrículas regista no seu processo individual de aluno?

- a) 3 \_\_\_\_
- b) 4 \_\_\_\_
- c) 5 ou mais \_\_\_\_

### 2. Qual o seu grau de satisfação relativamente aos seguintes aspectos do serviço de atendimento dos SAC?

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não sei Não se Aplica
2.1 Tempo de espera para ser atendido pelos SAC.	1	2	3	4	5	
2.2 Rapidez de entrega do serviço prestado pelos SAC.	1	2	3	4	5	
2.3 Igualdade no tratamento.	1	2	3	4	5	
2.4 Simpatia, cortesia e disponibilidade no atendimento feito pelos funcionários dos SAC.	1	2	3	4	5	
2.5 Competência Profissional no atendimento feito pelos funcionários dos SAC.	1	2	3	4	5	
2.6 Confidencialidade dos funcionários dos SAC no tratamento da informação e dos dados pessoais dos alunos.	1	2	3	4	5	
2.7 Capacidade de resposta dos funcionários dos SAC às suas necessidades.	1	2	3	4	5	
<b>2.8 De forma geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço de atendimento dos SAC.</b>	1	2	3	4	5	

### 3. Qual o seu grau de satisfação relativamente aos seguintes aspectos das acessibilidades e condições dos SAC?

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não sei Não se Aplica
3.1 Facilidade do acesso físico ao gabinete dos SAC.	1	2	3	4	5	
3.2 Comodidade do gabinete dos SAC.	1	2	3	4	5	
3.3 Horário de atendimento actual (período da manhã e período da tarde) dos SAC.	1	2	3	4	5	
3.4 Ao possível horário de atendimento contínuo (das 10.30h às 14.30h) dos SAC.	1	2	3	4	5	
3.5 Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail, página Web).	1	2	3	4	5	
3.6 Facilidade de entrar em contacto com os SAC através do modo não presencial (telefone, e-mail).	1	2	3	4	5	
<b>3.7 De forma geral, qual o seu grau de satisfação com as acessibilidades e condições dos SAC.</b>	1	2	3	4	5	

**4. Qual o seu grau de satisfação relativamente aos seguintes aspectos da comunicação dos SAC?**

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não sei Não se Aplica
4.1 Esclarecimento de dúvidas e prestação de informações pelos SAC.	1	2	3	4	5	
4.2 Clareza da linguagem verbal e escrita utilizada nas comunicações dos SAC.	1	2	3	4	5	
4.3 Simplicidade da linguagem utilizada nos requerimentos e formulários dos SAC.	1	2	3	4	5	
4.4 Facilidade em compreender os procedimentos necessários para obter o serviço pretendido dos SAC.	1	2	3	4	5	
4.5 Variedade de meios para contactar os SAC (telefone, e-mail, página Web).	1	2	3	4	5	
<b>4.6 De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a comunicação dos SAC.</b>	1	2	3	4	5	

**5. Qual o seu grau de satisfação relativamente aos seguintes aspectos relativos à plataforma do sistema informático dos alunos (Sigarra)?**

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não sei Não se Aplica
5.1 Facilidade de acesso à plataforma Sigarra	1	2	3	4	5	
5.2 Utilidade da plataforma Sigarra.	1	2	3	4	5	
5.3 Quantidade/Diversidade da informação disponível na plataforma Sigarra.	1	2	3	4	5	
5.4 Qualidade da informação disponível na plataforma Sigarra.	1	2	3	4	5	
<b>5.5 De forma geral, qual o seu grau de satisfação com a plataforma Sigarra.</b>	1	2	3	4	5	

**6. Género:**

a) Feminino \_\_\_\_

b) Masculino \_\_\_\_

**7. Idade:**

a) entre 23 e 25 anos \_\_\_\_

b) entre 26 e 30 anos \_\_\_\_

c) entre 31 e 35 anos \_\_\_\_

d) 36 ou mais anos \_\_\_\_

**Obrigado pela sua colaboração!**

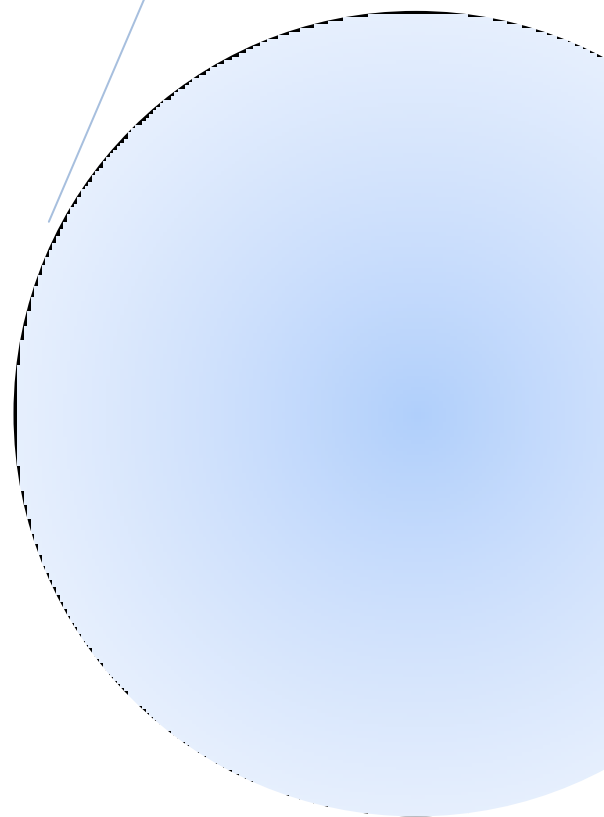
**Anexo 3 – Manual de procedimentos dos Serviços Académicos da  
Escola Superior ABC**



# **Manual de Procedimentos dos Serviços Académicos da Escola Superior ABC**

Encontrando-se os procedimentos dos serviços académicos da Escola Superior ABC condicionados à legislação em vigor e aos despachos emitidos pelo Instituto Politécnico ABC, devem ser atualizados com regularidade.

**Versão de:  
10-04-2012**



## Quadro Síntese com índice

Processo	Procedimento	Requerimento	Legislação/Regulamento	Página
Concurso de acesso ao ensino superior	Processo de candidatura ao ensino superior via acesso geral	Candidatura on-line	DL N.º 90/2008, de 30 de Maio e DL N.º 296-A/98, de 25 de Setembro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1998/DL296A_98DL90_2008.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1998/DL296A_98DL90_2008.pdf</a>  Condições de Acesso Escola Superior ABC (colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)	9
Concursos Especiais	Processo de candidatura ao ensino superior pelos concursos especiais - CET	Requerimento em: (colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)	DL 393-B/99, de 02 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1760/DL393B_1999.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1760/DL393B_1999.pdf</a> DL 854-A/99, de 04 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1761/Portaria854A_1999.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1761/Portaria854A_1999.pdf</a>	10
	Processo de candidatura ao ensino superior pelos concursos especiais - maiores de 23 anos	Requerimento em: (colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)	DL N.º 64/2006, de 21 de Março <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1762/DL64_2006.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1762/DL64_2006.pdf</a> DL 393-B/99, de 02 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1760/DL393B_1999.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1760/DL393B_1999.pdf</a> DL 854-A/99, de 04 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1761/Portaria854A_1999.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1761/Portaria854A_1999.pdf</a>	10

			<a href="#">943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1761/Portaria854A_1999.pdf</a>	
	Processo de candidatura ao ensino superior pelos concursos especiais – detentores de curso médio e superior	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	DL 393-B/99, de 02 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1760/DL393B_1999.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1760/DL393B_1999.pdf</a> DL 854-A/99, de 04 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1761/Portaria854A_1999.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1761/Portaria854A_1999.pdf</a>	10
Regimes Especiais	Processo de candidatura ao ensino superior via regimes especiais	Requerimento (impresso próprio do MCTES)	DL 393-A/99, de 02 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/762FAEF7-4288-4BCF-8870-1873279C821E/304/DL393A_1999.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/762FAEF7-4288-4BCF-8870-1873279C821E/304/DL393A_1999.pdf</a> DL 854-B/99, de 04 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/762FAEF7-4288-4BCF-8870-1873279C821E/306/Portaria854B_1999.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/762FAEF7-4288-4BCF-8870-1873279C821E/306/Portaria854B_1999.pdf</a>	11
Concurso de Mudança de curso, Transferência e Reingresso	Processo de candidatura a mudança de curso	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	Portaria N.º 401/2007, de 05 de Abril <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1764/Portaria401_2007.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1764/Portaria401_2007.pdf</a>  Despacho N.º 56/2007, do Instituto Politécnico ABC	12
	Processo de transferência	Não se aplica à Escola Superior ABC		

	Processo de reingresso	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	Portaria N.º 401/2007, de 05 de Abril <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1764/Portaria401_2007.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1764/Portaria401_2007.pdf</a>	12
Provas Específicas para Maiores de 23 Anos	Processo de candidatura às provas específicas para maiores de 23 anos	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	DL N.º 64/2006, de 21 de Março <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a> Regulamento Instituto Politécnico ABC <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a> Despacho N.º 22/2010, do Instituto Politécnico ABC <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	13
Candidatura a Mestrado ou Pós-Graduação	Processo de candidatura ao mestrado X	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	Regulamento Geral e específico dos Mestrados da Escola Superior ABC  <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	14
	Processo de candidatura ao mestrado Y	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>		14

	Processo de candidatura ao mestrado W	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>		14
Tese de Mestrado / Estágio Curricular	Entrega da Tese de Mestrado e/ou do relatório de estágio Curricular	-----	-----	15
Reconhecimento de Habilitações Estrangeiras	Processo de reconhecimento de habilitações estrangeiras	Requerimento (modelo 526 exclusivo da INCM)	DL N.º 283/83, de 21 de Junho <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/4F40A8BD-2BF3-4BC3-BE1B-2BF3D2DB18EB/2990/DL_283_84.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/4F40A8BD-2BF3-4BC3-BE1B-2BF3D2DB18EB/2990/DL_283_84.pdf</a>  DL N.º 341/2007, de 12 de Outubro <a href="http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/4F40A8BD-2BF3-4BC3-BE1B-2BF3D2DB18EB/2989/DL341_08.pdf">http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/4F40A8BD-2BF3-4BC3-BE1B-2BF3D2DB18EB/2989/DL341_08.pdf</a>  Portaria N.º 1071/83, de 29 de Dezembro	16
Creditação	Processo da creditação da formação por escolas do Instituto Politécnico ABC	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	Regulamento N.º 323/2007, de 4 de Dezembro do Instituto Politécnico ABC <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	17
	Processo da creditação da formação por			17

	outras escolas			17
	Processo de creditação da experiência profissional			
	Processo de creditação das atividades extra curriculares		Regulamento de Creditação de Atividades Extracurriculares da Escola Superior ABC <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	18
Pedido de Equivalência de Unidades Curriculares	Processo de pedido de equivalência de unidades curriculares	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	DL N.º 316/83, de 2 de Julho  Regulamento de Pedido de Equivalências a Unidades curriculares da Escola Superior ABC  <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	19

Aquisição de unidades singulares extra - curriculares	Processo de candidatura a unidades singulares extra-curriculares		Regulamento N.º 524/2008, de 26 de Setembro, do Instituto Politécnico ABC <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a> Regulamento da Escola Superior ABC <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	20
Importação de Inscrições via Web	Processo de importação de inscrições via Web			20
Seguro Escolar/acidente escolar	Processo de participação de alunos inscritos à seguradora e processo de participação de acidente escolar	Minuta da seguradora e Impresso próprio da Escola Superior ABC, para confirmação do acidente por parte do docente		21
Propinas	Processo de pagamento de propinas		Despacho N.º 21224/2008, do Instituto Politécnico ABC <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	21

Processo Individual do Aluno	Processo de organização e arquivo do Pi			22
Expediente dos SAC	Processo de arquivo da correspondência recebida/enviada			22
Inscrição em Exames	Processo de inscrição em exame	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	Regulamento Avaliação de Conhecimentos e Competências da Escola Superior ABC <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	22
Calendário de Exames	Elaborar proposta de calendário de exames de época norma (1.º e 2.º semestre), recurso e especial			23
Importação de Resultados via Web	Processo de importação de resultados via Web e emissão de termos			23



Emissão de Certificados	Processo de requisição e emissão dos diversos certificados	Requerimento em: <a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>		24
Sumários, Programas das Uc's e Provas Académicas	Processo de arquivo dos sumários, Programas das Uc's e Provas Académicas			24
Regime Tutorial	Processo de pedido de Regime tutorial	Requerimento livre		24
Estatuto de Alunos em Situação Especial	Processo de alunos em situação especial		<a href="#">(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola)</a>	25
Raides	Processo de preenchimento e envio do Raides			26
Anexos	Requerimentos			27

## **Concurso de acesso ao Ensino Superior – Regime Geral**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do Decreto-lei n.º 296-A/98, de 25 de Setembro e do Decreto-lei n.º 90/2008, de 30 de Maio, que regula o concurso geral de acesso ao ensino superior;
2. Para acesso ao ensino superior pelo regime geral os estudantes devem concluir o 12.º ano e realizar os exames nacionais conforme calendarização do MCTES <http://www.dges.mctes.pt>;
3. As vagas encontram-se publicadas em <http://www.acessoensinosuperior.pt> ou em <http://www.dges.mctes.pt>;
4. Os Prazos de candidatura e as condições de acesso são definidos anualmente pelo MCTES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes>);
5. Os resultados do concurso são emitidos pelo MCTES, segundo calendário em <http://www.dges.mctes.pt>;
6. Os alunos colocados e com interesse em efetuar matrícula devem fazê-lo na escola de colocação dentro dos prazos a definir pelo MCTES;
7. O aluno que não efetue matrícula/inscrição dentro do prazo definido liberta a vaga para a fase seguinte do concurso nacional de acesso, de acordo com o despacho emitido anualmente a reger o concurso nacional de acesso;
8. Para mais informações consultar o nosso guia informativo em [\(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola\)](#).

# **Concurso Especiais**

## **Cursos de Especialização Tecnológica (CET)**

### **Detentores de Cursos Superiores Nacionais ou Estrangeiros**

#### **Regime de Acesso para Maiores de 23 anos**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do Decreto-Lei n.º 393-B/99, de 02 de Outubro, que regula os concursos especiais de acesso e ingresso no ensino superior, do Decreto-Lei n.º 64/2006, de 21 de Março e da Portaria n.º 854-A/99, de 4 de Outubro, que regulamenta a candidatura aos Concursos Especiais;
2. Definição anual do Júri dos Concursos Especiais, pelo Conselho Técnico Científico (CTC) da Escola Superior ABC;
3. O CTC envia a ata à Direção da Escola Superior ABC; que a homologa e envia para os SAC para estes terem conhecimento da constituição do Júri;
4. Prazos do Regime Concursos Especiais – de acordo com o n.º 2 do art.º 20.º do Decreto-Lei N.º 393-A/99, de 02 de Outubro compete ao Diretor-geral do Ensino Superior definir (anualmente) os prazos deste concurso e publicá-los;
5. Vagas do Regime Concursos Especiais – vagas propostas pela Escola Superior ABC sujeitas a homologação do(a) Presidente do Instituto Politécnico ABC e comunicadas posteriormente à DGES, conforme definido no n.º 1, do art.º 5 do Decreto-Lei N.º 393-A/99, de 02 de Outubro;
6. Seriação dos candidatos ao Regime Concursos Especiais – os critérios são definidos pela Escola Superior ABC e sujeitos a homologação do(a) Presidente do Instituto Politécnico ABC, conforme art.º 15 do Decreto-Lei N.º 393-A/99, de 02 de Outubro;
7. Impresso de candidatura (anexo 1) disponível nos Serviços Académicos (SAC) ou em ([colocar site oficial da escola](#));
8. O pedido deve ser acompanhado do pagamento respectivo da tabela emolumentos do Instituto Politécnico ABC em vigor;
9. Os SAC, via expediente geral, enviam os processos de candidatura à direção que por sua vez o reencaminha ao presidente do júri para este avaliar as candidaturas;
10. Todas as deliberações do júri são registadas em ata;
11. O júri envia os resultados à direção da Escola Superior ABC que os remete para o(a) presidente do Instituto Politécnico ABC para homologação;

12. O Instituto Politécnico ABC envia resultados homologados à direção da Escola Superior ABC, que posteriormente os envia para divulgação a para os SAC;
13. Os SAC com resultados homologados têm condições para proceder à matrícula dos candidatos colocados dentro do prazo definido pela DGES;
14. Os candidatos colocados que não efetuam a sua matrícula e inscrição dão lugar ao candidato seguinte admitido no concurso, mas não colocado por falta de vaga;
15. Após matrícula os alunos com acesso ao ensino superior por este regime beneficiam de todo e qualquer tipo de procedimento administrativo da Escola Superior ABC, bem como de candidatura a mudança de curso conforme os termos gerais da lei.

### **Regimes Especiais**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do Decreto-Lei n.º 393-A/99, de 02 de Outubro, que regula os concursos especiais de acesso e ingresso no ensino superior, do Decreto-Lei n.º 64/2006, de 21 de Março e da Portaria n.º 854-B/99, de 4 de Outubro, que regulamenta a candidatura aos Concursos Especiais;
2. Para acesso ao ensino superior pelos regimes especiais os estudantes devem concluir o 12.º ano e ter aprovação nas disciplinas do ensino secundário correspondentes às provas de ingresso exigidas no ano em causa;
3. As vagas e condições de acesso encontram-se publicadas em <http://www.dges.mctes.pt>;
4. Os prazos de candidatura e as condições de acesso são definidos anualmente pelo MCTES;
5. Os resultados do concurso são emitidos e divulgados pelo MCTES, em <http://www.dges.mctes.pt>;
6. O MCTES remete os processos individuais dos estudantes aos estabelecimentos de ensino em que tenham sido colocados;
7. No caso do aluno colocado não efetuar matrícula/inscrição dentro do prazo definido cabe ao estabelecimento de ensino devolver até 31 de Dezembro o processo ao MCTES.

# **Concurso de Mudança de Curso, Transferência e Reingresso**

## **Mudança de Curso**

## **Transferência**

## **Reingresso**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem da Portaria N.º 401/2007, de 05 de Abril de 2007 e do Despacho N.º 57/2007, de 08 de Junho de 2007, do Instituto Politécnico ABC que regula os Regimes de Mudança de Curso, Transferência e Reingresso no Instituto Politécnico ABC, no Ano Letivo 2007/08 e seguintes.
2. Definição anual do Júri dos Concursos de Mudança de Curso, Transferência e Reingresso, pelo Conselho Técnico Científico da Escola Superior ABC;
3. O CTC envia a ata à Direção da Escola Superior ABC; que a homologa e envia para os SAC para estes terem conhecimento da constituição do Júri;
4. De acordo com o n.º 2 do art.º 2.º do Despacho n.º 57/2007, na Escola Superior ABC, não existe regime de transferência uma vez que não existem cursos com a mesma designação que os seus noutras Instituições do Ensino Superior;
5. Destinatários do Regime de Mudança de Curso – n.º 1 do art.º 3.º do Despacho n.º 57/2007;
6. Vagas do Regime de Mudança de Curso – as vagas propostas pela Escola Superior ABC estão sujeitas a homologação do(a) Presidente do Instituto Politécnico ABC, segundo o n.º 1 do art.º 4.º do Despacho n.º 57/2007;
7. Destinatários do Regime de Reingresso – n.º 1 do art.º 6.º do Despacho n.º 57/2007;
8. Vagas do Regime de Reingresso – este regime não está sujeito a vagas conforme n.º 2 do art.º 6.º do Despacho n.º 57/2007;
9. Prazos do Regime de Mudança de Curso, Transferência e Reingresso – art.º 13.º do Despacho n.º 57/2007 de 08 de Junho de 2007, do Instituto Politécnico ABC;
10. Seriação dos candidatos ao concurso de Mudança de Curso, Transferência e Reingresso – os critérios são definidos pela Escola Superior ABC e sujeitos a homologação do(a) Presidente do Instituto Politécnico ABC, conforme art.º 8 do Despacho n.º 57/2007;
11. Impresso de candidatura (anexo 2) disponível nos SAC ou em ([colocar site oficial da escola](#));
12. O pedido deve ser acompanhado do pagamento respectivo da tabela emolumentos do Instituto Politécnico ABC em vigor;

13. Os SAC, via expediente geral, enviam o processo à direção que por sua vez o reencaminha ao presidente do júri;
14. Todas as deliberações do júri são registadas em ata;
15. O júri envia os resultados à direção da Escola Superior ABC que os remete para o(a) presidente do Instituto Politécnico ABC para homologação;
16. O Instituto Politécnico ABC envia resultados homologados à direção da Escola Superior ABC, que posteriormente os envia para divulgação a para os SAC;
17. Os SAC com resultados homologados têm condições para proceder à matrícula dos candidatos colocados dentro do prazo definido pelo Instituto Politécnico ABC (despacho N.º 57/2007);
18. Os candidatos colocados que não efetuem a sua matrícula e inscrição dão lugar ao candidato seguinte admitido no concurso, mas não colocado por falta de vaga;
19. Após matrícula os alunos com acesso ao ensino superior por este regime beneficiam de todo e qualquer tipo de procedimento administrativo da Escola Superior ABC.

### **Provas Específicas para Maiores de 23 Anos**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do regulamento n.º 64/2006, de 21 de Março, do Regulamento do Instituto Politécnico ABC e do Despacho N.º 22/2010 do Instituto Politécnico ABC;
2. Os prazos e o processo de candidatura são definidos anualmente pelo Instituto Politécnico ABC;
3. O Instituto Politécnico ABC nomeia anualmente o júri da prova de cultura geral;
4. O júri das provas específicas da Escola Superior ABC é nomeado anualmente pelo CTC da Escola Superior ABC;
5. O júri das provas específicas define os critérios e a ponderação das provas (aprovado em CTC), publicita a matriz das provas específicas, define guião de entrevista, elabora, aplica e corrige as provas específicas a realizar em cada curso, realiza a entrevista, avalia o CV, realiza a seriação dos candidatos, calcula a média ponderada das provas;
6. Todas as deliberações do júri são registadas em ata;
7. Os processos de candidatura são instruídos nos SAC em impresso próprio (anexo 3) disponível nos SAC ou em ([colocar site oficial da escola](#));
8. O pedido deve ser acompanhado do pagamento respectivo da tabela emolumentos do Instituto Politécnico ABC em vigor;

9. Terminado o prazo das candidaturas as SAC, via expediente geral, enviam a listagem e processos de candidatura rececionadas à Direção, que despacha os processos para o presidente do júri das provas;
10. Terminado o s três momentos que compõem as provas para maiores de 23 anos, o júri envia os resultados das provas à direção da Escola Superior ABC que os remete para o(a) presidente do Instituto Politécnico ABC para homologação;
11. O Instituto Politécnico ABC envia a homologação de resultados à direção da Escola Superior ABC, que os divulga e os envia aos SAC para os devidos efeitos (matricula);
12. Decorrente dos resultados homologados os SAC procedem à matricula e inscrição dos alunos colocados.

### **Candidatura a Mestrado ou Pós-Graduação**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do Regulamento Geral dos mestrados da Escola Superior ABC;
2. Condições de acesso, vagas, destinatários, prazos, critérios de seleção, candidatura, matrícula, calendário, planos de estudos, propina escolar, pode ser consultado em [\(colocar link de acesso à informação disponível no site da escola\)](#);
3. As vagas são definidas no Regulamento Específico de cada curso de mestrado ou pós-graduação;
4. Os prazos e o processo de candidatura são definidos pela Direção da Escola Superior ABC;
5. Os processos de candidatura são instruídos nos SAC em impresso próprio (anexo 4) disponível nos SAC ou em [\(colocar site oficial da escola\)](#);
6. O pedido deve ser acompanhado do pagamento respectivo da tabela de emolumentos do Instituto Politécnico ABC em vigor;
7. Terminado o prazo das candidaturas os SAC, via expediente geral, enviam a listagem e processos de candidatura rececionadas à Direção que por sua vez dá despacho para os coordenadores de mestrado ou pós-graduação;
8. A seleção e seriação dos candidatos são da responsabilidade da Coordenação de mestrado ou pós-graduação;
9. O coordenador envia os resultados de seriação ao CTC a fim de serem homologados, posteriormente o CTC remete a referida homologação à direção da Escola Superior ABC que divulga e envia aos SAC para os devidos efeitos (matricula);
10. Decorrente dos resultados homologados os SAC procedem à matricula e inscrição dos alunos colocados.

## **Tese/Relatórios de Estágio de Mestrado**

1. Todo o aluno inscrito no 2.º ciclo de estudos com o 1.º ano curricular feito com sucesso, está em condições de frequentar o 2.º ano curricular;
2. Sendo o 2.º ano curricular composto por tese e/ou estágio, após matrícula os alunos devem numa 1.ª fase entregar o projeto da tese e/ou estágio;
3. Entregue do projeto da tese e/ou de estágio, os SAC dão entrada dos mesmos no secretariado do CTC, para efeitos de aprovação em CTC;
4. Após aprovação o CTC remete os projeto da tese e/ou estágio para a direção da Escola Superior ABC, que por sua vez os reencaminha para os SAC;
5. Os SAC via e-mail notificam os interessados do despacho dado;
6. Dentro dos prazos definidos no calendário letivo da Escola Superior ABC em conformidade com o regulamento de mestrado do Instituto Politécnico ABC, o aluno entrega a documentação respeitante ao processo de entrega final da tese e/ou relatório de estágio;
7. O processo de entrega final é composto por 6/8 exemplares da tese e/ou estágio, parecer do orientador e coorientador se for o caso, 3 Cd's (com Cv e ficheiro da tese e/ou estágio), 3/5 Cv's impressos e requerimento dirigido ao coordenador do respetivo mestrado a solicitar marcação da defesa pública da prova;
8. Formalizada a entrega, os SAC através de ofício e e-mail comunicam de forma individual ao coordenador de mestrado as teses e/ou relatórios de estágio rececionados, anexando a cada ofício 1 exemplar do trabalho, 1 Cv, o requerimento ao coordenador e 1 comprovativo de habilitações do 1.º ano curricular;
9. Após receção da documentação o coordenador tem a responsabilidade de elaborar e enviar uma proposta de júri por aluno para aprovação em CTC;
10. O CTC envia par aa direção as propostas de Júri aprovadas, a qual remete aos SAC;
11. OS SAC procedem à emissão do convite aos diferentes membros do júri aprovado em CTC;
12. O convite é composto por um ofício e e-mail, 1 exemplar da tese e/ou relatório de estágio e 1 Cv;
13. Posteriormente o júri reúne e elabora a 1.ª ata definindo quais as teses e/ou relatórios de estágio em situação definitiva ou em situação de reformulação;
14. A ata é entregue nos SAC pelo presidente de júri que posteriormente notificam o aluno via ofício e e-mail da decisão tomada;
15. Em situação de reformulação o aluno tem 120 dias seguidos após notificação, para entregar o trabalho reformulado, com todos os elementos solicitados na 1.ª entrega (ponto 7);
16. Os SAC após receção dos últimos trabalhos, envia através de ofício e e-mail 1 novo exemplar da documentação entregue aos membros do júri;



17. O presidente do Júri comunica aos SAC a data e hora da defesa pública;
18. Os SAC notificam o aluno através de ofício e e-mail da data e hora da sua defesa pública;
19. Os SAC elaboram um edital com a constituição do Júri, o tema da tese e/ou relatório de estágio, hora, local e data da defesa pública;
20. O edital é assinado pela direção da Escola Superior ABC e publicado na página web e em vitrine;
21. Os SAC elaboram também um ficheiro em PowerPoint com a divulgação ao exterior da defesa pública;
22. Feita a defesa o júri entrega a ata nos SAC que ficam aptos a emitir diploma de mestrado assim que este seja requerido pelo aluno.

### **Reconhecimento de Habilitações Estrangeiras**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do Decreto-Lei N.º 341/2007 e da Portaria N.º 29/2008, de 10 de Janeiro;
2. De acordo com as tabelas de correlação entre os graus obtidos nos diversos países e Portugal, aos titulares de graus académicos conferidos por instituição de ensino superior estrangeira cujo nível, objetivos e natureza sejam idênticos aos dos graus de licenciado, mestre ou doutor conferidos por instituições de ensino portuguesas, é reconhecida a totalidade dos direitos inerentes à titularidade dos referidos graus;
3. O processo de reconhecimento de habilitações estrangeiras é feito mediante registo, sendo definido na Portaria N.º 29/2008, de 10 de janeiro o seu processo;
4. Segundo o n.º 2 da Portaria N.º 29/2008, o registo é requerido pelo interessado em reconhecer o seu grau de licenciado e de mestre, ao reitor de uma universidade pública portuguesa, ao presidente de um instituto politécnico público português ou ao diretor geral do ensino superior;
5. O presente decreto-lei não revoga o decreto-lei n.º 283/83, de 21 de junho, sendo aplicado em situações que o decreto-Lei N.º 341/2007 não contempla o reconhecimento direto.

## **Processo de Creditação**

### **Creditação da Formação Certificada pelas Escolas do Instituto Politécnico ABC**

### **Creditação da Formação Certificada por outras Instituições (outros cursos superiores nacionais ou estrangeiros, ou CET)**

### **Creditação da Experiência Profissional**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do Regulamento N.º 323/2007 do Instituto Politécnico ABC;
2. Definição anual da Comissão de Creditação, pelo CTC da Escola Superior ABC, (desde Fevereiro de 2009 foi definida uma comissão única constituída pelos coordenadores de curso);
3. Os períodos de apresentação do requerimento, são definidos pelo CTC da Escola Superior ABC;
  - a. Setembro e Janeiro (despacho CTC de 27 de Fevereiro de 2008)
4. Definição do tempo mínimo de experiência profissional para apresentação de requerimento, pelo Conselho Técnico Científico da Escola Superior ABC;
  - b. 3 anos (despacho CTC de 27 de Fevereiro de 2008).
5. Definição do prazo em que os resultados da creditação da formação certificada e da experiência profissional deverão ser remetidos aos Serviços Académicos (artigo 13.º do regulamento do Instituto Politécnico ABC);
  - c. 60 dias (despacho CTC de 27 de Fevereiro de 2008).
6. Instrução do processo é feita pelo estudante, no SAC, sob o preenchimento do requerimento (modelo definido pelo Instituto Politécnico ABC – anexo 5);
7. Como anexos ao pedido de creditação de formação certificada deverão constar:
  - d. *Curriculum Vitae*
  - e. Certificados de cursos superiores ou pós-secundários
  - f. Programas de UC
  - g. Planos de estudos
8. Como anexos ao pedido de creditação de experiência profissional deverão constar:
  - h. *Curriculum Vitae* – resumo;
  - i. Certificados de cursos técnicos;

- j. Caso a comissão considere necessário, poderá pedir posteriormente: Relatório de aula/treino/atividade (alínea *d*, ponto 5, artigo 9.º do regulamento do Instituto Politécnico ABC);
  - k. Caso a comissão considere necessário, poderá pedir posteriormente: Vídeo de aula/treino/atividade (alínea *e*, ponto 5, artigo 9.º do regulamento do Instituto Politécnico ABC);
  - l. Caso a comissão considere necessário, poderá pedir posteriormente: Portefólio de atividades realizadas (alínea *g*, ponto 5, artigo 9.º do regulamento do Instituto Politécnico ABC).
- 9. Os SAC via expediente, enviam o processo ao Presidente da Comissão de Creditação (artigo 12.º, ponto 1);
  - 10. A Comissão de Creditação apresenta resultado dentro do prazo estabelecido (60 dias);
  - 11. A atribuição da classificação é da responsabilidade da Comissão;
  - 12. A homologação da decisão é feita pelo CTC (artigo 11.º, ponto 5);
  - 13. O secretariado do CTC remete o processo à Direção da Escola Superior ABC, que por sua vez o remete aos SAC;
  - 14. Decorrente do resultado os SAC informam o interessado da decisão, bem como lançam (se for caso disso) informaticamente no processo individual do aluno o resultado do pedido de creditação ou registam para efeitos de suplemento ao diploma e arquivam todo o processo administrativo no Processo individual do aluno;
  - 15. As reclamações poderão ser apresentadas pelo aluno no prazo de 15 dias;
  - 16. O não cumprimento dos prazos estabelecidos, por parte da Comissão, implica apresentação de justificação ao aluno (artigo 14.º, ponto 3).

## **Processo de Creditação**

### **Creditação de Atividades Extra-Curriculares**

- 1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do Regulamento de creditação de atividades extracurriculares da Escola Superior ABC, aprovado em CTC a 18 de Dezembro de 2009;
- 2. A instrução do processo só é permitida a alunos matriculados na Escola Superior ABC e é feita durante todo o ano letivo em que é realizada a atividade, de 01 de Setembro a 15 de Novembro, de acordo com o art.º 3.º do regulamento da Escola Superior ABC;

3. A instrução do processo é feita mediante um requerimento próprio dirigido ao diretor da Escola Superior ABC (anexo 6), onde o interessado enumera a(s) atividade(s) extracurricular(s) realizada(s), bem como anexa documentos solicitados no próprio requerimento;
4. Estes processos são isentos de pagamento;
5. Os SAC, via expediente geral, enviam o processo à direção da Escola Superior ABC;
6. A direção da Escola Superior ABC após validação da(s) atividade(s) extracurricular(s) remete processo aos SAC;
7. Após validação pela direção os SAC informam o interessado da decisão, bem como arquivam o processo administrativo no Processo individual do aluno, para no final de curso se proceder ao registo em suplemento ao diploma.

### **Pedido de Equivalência de Unidades Curriculares**

1. O pedido de equivalência é feito de acordo com o regulamento de pedido de equivalência a unidades curriculares da Escola Superior ABC;
2. A instrução do processo só é permitida a alunos matriculados na Escola Superior ABC e é feita nos 20 dias úteis após matrícula, de acordo com n.º 1 do art.º 3.º do regulamento da Escola Superior ABC;
3. A instrução do processo é feita em impresso próprio da Escola Superior ABC (em anexo 7), onde o interessado enumera a(s) Unidade(s) Curricular(es) realizada(s) e a(s) Unidade(s) Curricular(es) a que pretende equivalência, anexando o certificado de habilitações e conteúdos programáticos (para a(s) Unidade(s) Curricular(es) aprovadas noutras Instituições do Ensino Superior);
4. O processo é instruído nos SAC, com o devido pagamento e estes serviços dão entrada do processo oficialmente no secretariado do CTC;
5. O CTC solicita parecer ao(s) regente(s) da(s) Unidade(s) Curricular(es) a dar equivalência, que por sua vez remete(m) o seu parecer para CTC a fim deste pedir parecer ao coordenador de curso quanto aos pareceres emitidos pelos regentes para posteriormente o resultado ser homologado em CTC;
6. Homologação o parecer o secretariado do CTC remete o processo à direção da Escola Superior ABC, que por sua vez o remete aos SAC;

7. Os SAC informam o interessado da decisão, e se for o caso lançam informaticamente no processo individual do aluno o resultado do pedido de equivalência e arquivam todo o processo administrativo no Processo individual do aluno.

### **Aquisição de Unidades Singulares Extra-Curriculares**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do regulamento n.º 524/2008, de 17 de Setembro, do Instituto Politécnico ABC e do regulamento interno da Escola Superior ABC;
2. A aquisição de UC's está disponível para candidatos internos e externos à Escola Superior ABC;
3. A instrução do processo é feita apenas em Setembro ou em Janeiro, em impresso próprio da Escola Superior ABC (anexo 8), onde o candidato enumera a(s) Unidade(s) extracurricular(es) que pretende frequentar;
4. Os candidatos externos à Escola Superior ABC, para além do impresso devem anexar, fotocópia do BI, NIF, certificado de habilitações e 2 exemplares de CV, conforme regulamento da Escola Superior ABC;
5. O processo é instruído nos SAC, em impresso próprio, com o devido pagamento e estes serviços via expediente geral, enviam o processo à direção;
6. O diretor da Escola Superior ABC dá despacho ao pedido e remete o processo aos SAC;
7. Os SAC informam o interessado da decisão, bem como arquivam o processo administrativo no Processo individual do aluno;
8. Os alunos ao frequentarem as UCS com êxito terão direito ao seu registo em suplemento ao diploma (no caso de alunos internos à Escola Superior ABC).

### **Importação de Inscrições via Web**

1. Os alunos em situação de renovação de matrícula, efetuam a sua inscrição via on-line no sistema informático de alunos, no período de matrículas definido pela direção da Escola Superior ABC;
2. O aluno para proceder à sua inscrição on-line tem de ter as propinas do ano letivo anterior regularizadas e dispor de senha de acesso à plataforma;

3. Os SAC têm a responsabilidade de importar do sistema informático de alunos as inscrições efetuadas com o respectivo pagamento da taxa de matrícula, seguro e prestação de propinas de acordo com regulamento de pagamento de propinas do Instituto Politécnico ABC (em vigor);
4. Importadas as inscrições da Web, os SAC têm condições de prestar informações e emitir documentos respeitantes aos alunos inscritos nesse ano letivo, como por exemplo emitir certificados de matrícula e listagem com alunos inscritos para efeitos de seguro escolar.

### **Seguro Escolar**

1. Todos os alunos inscritos e com pagamento da taxa de inscrição e seguro escolar têm direito a seguro escolar no ano letivo da inscrição;
2. Os SAC têm a responsabilidade de emitir uma listagem de alunos inscritos no ano letivo corrente e enviar para a seguradora, para efeitos de seguro escolar;
3. A listagem deve ser emitida após o 1.º momento de matrículas e atualizada a 31 de Dezembro com as inscrições dos alunos que frequentaram sem sucesso a época especial de exames;
4. Em situação de acidente escolar o aluno deve participar o acidente, solicitando nos SAC o impresso próprio da seguradora, preenche e entrega nos SAC, acompanhado da confirmação do acidente (anexo 9) por parte do docente que lecionava a aula;
5. Os SAC depois da participação estar devidamente assinada pela direção da Instituto Politécnico ABC enviam-na para a seguradora;
6. Participação feita, todos os contatos serão estabelecidos entre a seguradora e o aluno acidentado.

### **Propinas**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do regulamento de pagamento de propinas do Instituto Politécnico ABC;
2. Os prazos e modalidades de pagamento são definidos nos art.º 5º e 6º do mesmo regulamento;
3. O valor da propina anual é definido anualmente pelo Instituto Politécnico ABC;
4. O pagamento das propinas é feito via MB ou diretamente na tesouraria da Escola Superior ABC;

5. É da competência dos SAC arquivarem o duplicado do recibo no processo individual do aluno;
6. Os SAC nos 15 dias seguintes ao último pagamento devem enviar ofício a notificarem os alunos em dívida (de acordo com objetivos definidos na avaliação SIADAP3).

### **Processo Individual do Aluno**

1. Os SAC têm a responsabilidade de manter organizado o processo individual de cada aluno com inscrição ativa ou não na Escola Superior ABC;
2. O processo individual de cada aluno deve conter toda a documentação relacionada com o aluno por ano letivo de matrícula;
3. O arquivo deve ser feito do 1.º ano letivo de matrícula para o último.

### **Expediente dos SAC**

1. Os SAC têm a responsabilidade de manter organizado o expediente referente aos SAC;
2. Todo o expediente que não se refere a nenhum aluno em particular deve constar do arquivo de correspondência geral recebida/enviada, por ano letivo.

### **Inscrição em Exames**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do regulamento de Avaliação de Conhecimentos e Competências da Escola Superior ABC;
2. Os prazos de inscrição em exames são definidos no n.º 3 do art.º 12 do mesmo regulamento (até 48h antes do dia do exame);
3. O processo de inscrição em exame é instruído nos SAC em impresso próprio (anexo 10) disponível nos SAC ou em ([colocar site oficial da escola](#));
4. A inscrição deve ser acompanhada do pagamento respectivo da tabela emolumentos do Instituto Politécnico ABC em vigor;
5. É da responsabilidade do docente informar-se do n.º de alunos inscritos para exame via plataforma Sigarra;
6. Os alunos em situação de realização de exames, podem solicitar declaração de presença em exames nos SAC para o docente assinar.

## **Calendário de Exames**

1. Cabe aos SAC elaborar a proposta de calendário de exames da época normal de 1.º semestre, época normal de 2.º semestre, época de recurso e época especial;
2. Os SAC elaboram a proposta de exames por época, remetem-na via expediente geral para a direção da Escola Superior ABC que a envia para o Conselho Pedagógico (CP) da Escola Superior ABC;
3. O CP aprova a proposta submetida ou faz contraproposta, enviando a versão final do calendário de exames por época para a direção da Escola Superior ABC;
4. A direção despacha o calendário de exames aprovado enviando-o para divulgação (na Web) e para os SAC.

## **Importação de Resultados via Web**

1. Cabe aos regentes/docentes lançar as avaliações no sistema informático de alunos, por época de avaliação, respeitante às uc's que compõem os diferentes planos de estudos da Escola Superior ABC e que lhe são atribuídas na distribuição de serviço docente;
2. Os regentes/docentes após lançarem as avaliações na Web, devem imprimir a pauta, rubricar e entregá-la nos SAC;
3. Os SAC têm a responsabilidade de importar do sistema informático de alunos as avaliações lançadas;
4. Importados os resultados da Web, os SAC tem de emitir os respetivos termos;
5. Os termos após assinados bem como as pautas são arquivados por ano letivo, curso e ano curricular;
6. Os SAC só podem importar as notas que se encontrem devidamente lançadas pelos regentes/docentes.



## **Emissão de Certificados**

1. O requerimento de emissão dos diversos certificados é feito em impresso próprio (anexo 11) disponível nos SAC ou em ([colocar site oficial da escola](#));
2. O requerimento deve ser acompanhado do pagamento respectivo da tabela emolumentos do Instituto Politécnico ABC em vigor;
3. A emissão dos diversos certificados está condicionada à regularização da propina escolar;
4. A emissão de certificados leva 8 a 10 dias seguidos após requerimento à exceção dos certificados que dependem de despacho da comissão de creditação/CTC ou assinatura do presidente do Instituto Politécnico ABC;
5. Os certificados são levantados pelo interessado nos SAC;
6. Os SAC não enviam certificados via CTT, só em casos excepcionais em que o interessado se responsabiliza e deixa envelope devidamente endereçado para esse efeito;
7. No ato de entrega o interessado rubrica a cópia do documento a levantar com a data de entrega, posteriormente esse processo é arquivado no processo individual do aluno.

## **Sumários, Programas das Uc's e Provas Académicas**

1. Os regentes têm a responsabilidade de dar entrada oficial do programa da sua Unidade Curricular (UC), no serviço de expediente do CTC, que os aprova e envia para a direção da Escola Superior ABC;
2. A direção da Escola Superior ABC envia sob despacho os programas para os SAC;
3. Os docentes devem entregar os sumários após leção da aula nos SAC bem como cópia de todas as provas académicas aplicadas;
4. Os SAC devem manter organizado por ano letivo o arquivo dos programas, dos sumários e das provas académicas.

## **Regime Tutorial**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do regulamento específico de Regime Tutorial da Escola Superior ABC, aprovado a 01 de Abril de 2009, pelo Conselho Técnico Científico da Escola Superior ABC;

2. O referido regulamento aplica-se aos alunos inscritos na Licenciatura em treino Desportivo da Escola Superior ABC e que pretendam obter uma formação específica nas unidades curriculares de modalidade desportiva I, II e III;
3. O processo de candidatura decorre durante os 10 dias úteis após matrícula/inscrição na Escola Superior ABC;
4. A instrução do processo é feita em requerimento livre dirigido à direção da Escola Superior ABC e dois exemplares do CV detalhado;
5. A direção da Escola Superior ABC reencaminha os processos de candidatura ao regime tutorial para o coordenador de curso que os deverá avaliar e comunicar decisão à direção da Escola Superior ABC no prazo de 30 dias;
6. A direção despacha para os SAC os processos de candidatura com a respetiva decisão;
7. Os SAC via e-mail informam os interessados da decisão tomada e arquivam processo no processos individual.

### **Estatuto de Alunos em Situação Especial**

1. Os procedimentos seguidamente apresentados decorrem do regulamento específico de alunos em situação especial da Escola Superior ABC, aprovado a 14 de Outubro de 2009, pelo Conselho Pedagógico da Escola Superior ABC;
2. O referido regulamento aplica-se aos alunos inscritos no 1.º e 2.º ciclo de estudos da Escola Superior ABC, bem como em unidades curriculares singulares;
3. Consideram-se alunos em situação especial:
  - a. Atleta de alta competição;
  - b. Atleta federado;
  - c. Dirigente associativo jovem;
  - d. Dirigente estudante do ensino superior;
  - e. Estudante com deficiências físicas e sensoriais;
  - f. Estudante bombeiro;
  - g. Estudantes que prestam serviço militar;
  - h. Estudantes que professam confissões religiosas que santificam um dia da semana diverso de domingo;
  - i. Grávidas, mães e pais estudantes;
  - j. Trabalhador-Estudante.

4. Os prazos de instrução destes processos são os definidos no regulamento dentro de cada situação especial contemplada;
5. Os processos são instruídos nos SAC em impresso próprio (anexo 12);
6. Estes processos são isentos de pagamento;
7. Os SAC enviam, via expediente geral, os processos à direção da Escola Superior ABC;
8. A direção após emitir despacho sobre o requerido, enviam processos aos SAC;
9. Os SAC informam os interessados quanto ao despacho dado, registam a informação informaticamente na ficha individual do aluno e arquivam no processo individual do aluno.

As situações especiais contempladas neste regulamento só produzem efeito no ano letivo em que são solicitadas.

### **RAIDES – inquérito estatístico de alunos inscritos e diplomados**

1. Cabe aos SAC preencherem do Raides – inquérito estatístico de alunos inscritos e diplomados do ensino superior;
2. Os SAC preenchem o inquérito em base de dados própria disponibilizada pelo GPEARI;
3. O inquérito é preenchido com informação respeitante aos alunos inscritos e diplomados por ano letivo;
4. Os SAC dentro do prazo estabelecido pelo GPEARI, devem preencher e enviar o inquérito no formato definido pelo GPEARI;
5. A informação não disponível nos SAC dentro do prazo de preenchimento do inquérito não é contemplada estatisticamente.

## **Anexos - Requerimentos<sup>4</sup>**

**Anexo 1** - Impresso Concurso Especiais

**Anexo 2** – Impresso Mudança de Curso, Transferência e Reingresso

**Anexo 3** – Impresso de candidatura a provas para maiores de 23 anos

**Anexo 4** – Impresso de candidatura a mestrado

**Anexo 5** – Impresso de pedido de creditação

**Anexo 6** - Impresso de Creditação de atividades extracurriculares

**Anexo 7** – Impresso de pedido de equivalências

**Anexo 8** – Impresso para aquisição de unidades extracurriculares

**Anexo 9** – Impresso para docente confirmar acidente

**Anexo 10** – Impresso para inscrição em exame

**Anexo 11** – Impresso para requerer certificados e diplomas

**Anexo 12** – Impressos para os alunos em situação especial requererem estatuto

---

<sup>4</sup> Não se anexam os requerimentos, uma vez que são impressos em uso e com a identificação da instituição de ensino, em estudo.