



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE PORTO AMBOIM
(ISUP)

(Aprovado por Decreto Presidencial Nº 168/12, Diário da República Nº141- I Série, de 24 de Julho)

Telefone: 00244236207901 email: isuppa2013@hotmail.com

DEPARTAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS

RELATÓRIO SOBRE FEEDBACK DE USUÁRIOS E COLEGAS
DO PESSOAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO DOS CURSOS DE
PSICOLOGIA DA EDUCAÇÃO E ENSINO PRIMÁRIO REFERENTE
AO ANO 2024

PORTO AMBOIM, DEZEMBRO/2024

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJECTIVOS	3
2.1. Objectivo geral.....	3
2.2. Objectivos específicos.....	3
3. ÂMBITO DO RELATÓRIO.....	3
4. METODOLOGIA	4
5. FEEDBACK DOS ESTUDANTES.....	5
6. FEEDBACK DOS DOCENTES	5
7. FEEDBACK DOS COLEGAS.....	6
8. ANÁLISE DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS	6
8.1. Departamento de Assuntos Académicos	6
8.2. Secção de Apoio Estudantil	7
8.3. Biblioteca Central.....	7
8.4. Sala de Informática	7
8.5. Sala Especializada de Psicologia da Educação	8
8.6. Departamento de Finanças	8
9. COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	8
10. PRINCIPAIS PONTOS FORTES	8
11. PRINCIPAIS DIFICULDADES	9
12. RECOMENDAÇÕES	9
13. PLANO DE MELHORIA PARA 2025.....	9
14. CONCLUSÃO	10



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta uma análise informativa sobre o feedback dos usuários e colegas relativamente aos processos administrativos desenvolvidos no Instituto Superior Politécnico de Porto Amboim (ISUP), com particular incidência nos serviços que apoiam o Departamento de Ciências Económicas, Sociais e Humanas e os cursos de Psicologia da Educação e Ensino Primário.

O documento tem natureza interna, administrativa e informativa, destinando-se a apoiar os responsáveis institucionais na identificação de boas práticas, dificuldades e oportunidades de melhoria. A auscultação dos usuários dos serviços administrativos constitui um instrumento importante para conhecer a experiência daqueles que interagem diariamente com a instituição. O estudante, o docente e o próprio funcionário não são apenas destinatários ou executores de procedimentos: são também fontes importantes de informação sobre a eficácia e a qualidade dos processos administrativos. O presente relatório corresponde ao período de Janeiro a Dezembro de 2024.

2. OBJECTIVOS

2.1. Objectivo geral

Analisar a percepção dos usuários e colegas sobre o funcionamento dos processos administrativos do ISUP e da unidade orgânica responsável pelos cursos de Psicologia da Educação e Ensino Primário.

2.2. Objectivos específicos

- ❖ Conhecer a percepção dos estudantes sobre o atendimento administrativo;
- ❖ Recolher a opinião dos docentes sobre a eficiência dos serviços;
- ❖ Analisar a percepção dos funcionários sobre os processos internos;
- ❖ Identificar os principais pontos fortes;
- ❖ Identificar dificuldades administrativas;
- ❖ Analisar a comunicação entre os serviços;
- ❖ Avaliar qualitativamente o atendimento aos usuários;
- ❖ Propor medidas de melhoria para o período seguinte.

3. ÂMBITO DO RELATÓRIO

A análise incidiu sobre os principais serviços administrativos utilizados pela comunidade académica, nomeadamente:



- Departamento de Assuntos Académicos;
- Departamento dos Recursos Humanos;
- Departamento de Ciências Económicas, Sociais e Humanas;
- Coordenações dos cursos;
- Secção de Apoio Estudantil;
- Biblioteca Central;
- Sala de Informática;
- Sala Especializada de Psicologia da Educação;
- Departamento de Gestão da Qualidade;
- Departamento de Finanças;
- Serviços administrativos de apoio.

4. METODOLOGIA

A análise do feedback foi realizada através da observação do funcionamento quotidiano dos serviços e da recolha de opiniões manifestadas pelos diferentes utilizadores e colaboradores. Foram considerados os seguintes grupos:

1. Estudantes;
2. Docentes;
3. Pessoal técnico-administrativo;
4. Responsáveis dos departamentos;
5. Coordenadores dos cursos.

Foram observados, entre outros, os seguintes aspectos:

- ✓ Qualidade do atendimento;
- ✓ Cordialidade;
- ✓ Disponibilidade;
- ✓ Clareza das informações;
- ✓ Rapidez da resposta;
- ✓ Organização dos documentos;
- ✓ Comunicação interna;
- ✓ Articulação entre departamentos;
- ✓ Acompanhamento dos processos;
- ✓ Satisfação geral dos usuários.

Nota: na ausência de um inquérito estatístico formal, as conclusões deste relatório têm natureza predominantemente **qualitativa** e não devem ser interpretadas como percentagens de satisfação.

5. FEEDBACK DOS ESTUDANTES

Durante o período em análise, os estudantes utilizaram regularmente os serviços administrativos para tratar de questões relacionadas com:

- Matrícula e inscrição;
- Documentação académica;
- Avaliações;
- Pautas;
- Declarações;
- Pagamentos;
- Apoio estudantil;
- Biblioteca;
- Informática;
- Informações relativas aos cursos.

De modo geral, o feedback recebido foi favorável quanto à disponibilidade dos funcionários para prestar atendimento e esclarecimentos. Os estudantes demonstraram preferência pelo atendimento presencial, principalmente em situações que exigem explicação detalhada. Contudo, foram identificadas situações em que os estudantes tiveram dificuldade em saber previamente quais documentos deveriam apresentar ou qual serviço deveria tratar determinado assunto.

Necessidades identificadas

- ❖ divulgação antecipada dos procedimentos;
- ❖ indicação clara dos documentos necessários;
- ❖ definição dos prazos;
- ❖ redução do tempo de espera;
- ❖ melhoria da comunicação entre serviços.

6. FEEDBACK DOS DOCENTES

Os docentes consideraram importante a existência de uma relação funcional entre as coordenações dos cursos e os diferentes serviços administrativos.



O feedback revelou uma percepção globalmente positiva relativamente à disponibilidade dos funcionários. Foram, contudo, identificadas necessidades relacionadas com:

- circulação de informações;
- comunicação sobre alterações administrativas;
- tramitação de documentos;
- articulação entre diferentes departamentos;
- utilização de meios digitais.

Os docentes consideraram que determinados processos poderiam ser mais céleres se houvesse maior definição das responsabilidades de cada serviço.

7. FEEDBACK DOS COLEGAS

Os funcionários técnico-administrativos constituem uma fonte relevante de informação sobre os processos internos. De acordo com a percepção recolhida, existe colaboração entre os colegas, sobretudo na resolução de questões quotidianas.

Entretanto, foram identificadas dificuldades relacionadas com:

- ❖ circulação interna de documentos;
- ❖ necessidade de confirmação repetida de determinadas informações;
- ❖ inexistência de procedimentos escritos para algumas actividades;
- ❖ dependência de documentos físicos;
- ❖ necessidade de melhor organização dos arquivos;
- ❖ necessidade de maior comunicação entre departamentos.

Os colegas manifestaram também interesse em acções de formação que contribuam para melhorar o atendimento e a organização administrativa.

8. ANÁLISE DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS

8.1. Departamento de Assuntos Académicos

É um dos serviços com maior contacto com os estudantes.

Os principais procedimentos envolvem matrículas, inscrições, declarações, certificados, processos individuais, pautas e informações académicas.

Apreciação: O serviço apresenta capacidade funcional para responder às solicitações, embora os períodos de maior procura possam provocar aumento do tempo de espera.

Necessidades: organização dos períodos de atendimento; divulgação dos requisitos; melhoria do arquivo; informatização progressiva.

8.2. Secção de Apoio Estudantil

A Secção de Apoio Estudantil constitui uma importante interface entre a instituição e os estudantes. É particularmente relevante no encaminhamento de estudantes para os serviços competentes.

Apreciação: O serviço é considerado importante e funcional.

Necessidade de melhoria: Recomenda-se a criação de um registo de atendimentos e encaminhamentos que permita identificar os assuntos mais frequentes.

8.3. Biblioteca Central

A Biblioteca é reconhecida como um serviço fundamental para apoiar os estudantes e docentes.

Aspectos positivos

- disponibilidade do espaço;
- apoio aos usuários;
- acesso aos recursos existentes.

Necessidades

- reforço do acervo;
- aquisição de bibliografia específica;
- recursos digitais;
- melhoria da divulgação dos materiais disponíveis.

8.4. Sala de Informática

A Sala de Informática apoia actividades de ensino, pesquisa e elaboração de trabalhos académicos.

Aspectos positivos

- ❖ existência do serviço;
- ❖ apoio técnico;
- ❖ utilização pelos estudantes e docentes.

Necessidades

- manutenção dos equipamentos;
- actualização tecnológica;
- melhoria da Internet;

8.5. Sala Especializada de Psicologia da Educação

A Sala Especializada constitui um recurso importante para as actividades práticas do curso de Psicologia da Educação. Recomenda-se maior organização dos materiais, registo de utilização e manutenção periódica dos equipamentos.

8.6. Departamento de Finanças

O Departamento de Finanças presta apoio aos estudantes e funcionários em questões relacionadas com pagamentos e outros procedimentos financeiros.

Necessidades identificadas

- ❖ divulgação clara dos prazos;
- ❖ informação antecipada;
- ❖ melhoria do atendimento nos períodos de maior procura;
- ❖ organização dos comprovativos.

9. COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA

A comunicação constitui uma das áreas que mais influencia a percepção dos usuários. Em 2024, identificou-se a necessidade de melhorar:

- comunicação entre departamentos;
- divulgação de informações aos estudantes;
- comunicação de prazos;
- transmissão de alterações de procedimentos;
- utilização de canais digitais.

Recomenda-se que as informações institucionais relevantes sejam transmitidas de forma uniforme, evitando que diferentes serviços forneçam orientações divergentes.

10. PRINCIPAIS PONTOS FORTES

Foram identificados como pontos fortes:

1. disponibilidade dos funcionários;
2. atendimento presencial;
3. proximidade entre funcionários e estudantes;
4. existência de apoio estudantil;
5. funcionamento da Biblioteca;
6. existência da Sala de Informática;
7. existência da Sala Especializada de Psicologia da Educação;
8. colaboração entre colegas;

9. disponibilidade das coordenações;
10. capacidade de resolver grande parte das questões administrativas correntes.

11. PRINCIPAIS DIFICULDADES

Foram identificadas:

- ✓ comunicação interna ainda pouco sistematizada;
- ✓ dependência de processos físicos;
- ✓ ausência de procedimentos escritos em algumas áreas;
- ✓ dificuldade de acompanhamento de determinados processos;
- ✓ necessidade de melhorar a divulgação de prazos;
- ✓ necessidade de maior uniformização das informações;
- ✓ necessidade de formação contínua.

12. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se:

- 1) elaborar um guia dos principais serviços administrativos;
- 2) criar formulários padronizados;
- 3) divulgar previamente os requisitos dos processos;
- 4) definir responsáveis por cada procedimento;
- 5) melhorar a comunicação entre departamentos;
- 6) promover formação em atendimento;
- 7) reforçar a organização documental;
- 8) iniciar a digitalização progressiva dos processos;
- 9) criar mecanismo de sugestões e reclamações;
- 10) realizar periodicamente a auscultação dos usuários.

13. PLANO DE MELHORIA PARA 2025

Tabela 1

Plano de Melhoria

Ação	Responsável	Prazo
Elaborar guia de procedimentos	RH / Gestão da Qualidade	2025
Padronizar formulários	Serviços administrativos	2025
Melhorar comunicação interna	Chefias	Permanente
Criar livro/formulário de sugestões	Gestão da Qualidade	2025

Acção	Responsável	Prazo
Promover formação em atendimento	RH	2025
Melhorar arquivo	Serviços administrativos	2025
Reforçar manutenção informática	Informática	Permanente
Reforçar bibliografia	Biblioteca / Direcção	2025

14. CONCLUSÃO

O feedback recolhido durante o ano de 2024 demonstra uma percepção globalmente favorável relativamente à disponibilidade dos serviços administrativos do ISUP.

As principais oportunidades de melhoria encontram-se na comunicação, padronização, rapidez, organização documental e acompanhamento dos processos. Recomenda-se que as conclusões deste relatório sejam utilizadas como referência para o aperfeiçoamento dos serviços durante 2025.

Porto Amboim, 28 de Dezembro de 2024

O Chefe do Departamento dos Recursos Humanos

Mestre Heráclito de Carvalho

Assinatura: _____

O Chefe do Departamento de Ciências Económicas, Sociais e Humanas

Mestre Custódio Malheiro Sozinho

Assinatura: _____

A Coordenadora do Curso de Psicologia da Educação

Mestre Yudelis Ramirez Delgado

Assinatura: _____

O Coordenador do Curso de Ensino Primário

Mestre David Kicalango João

Assinatura: _____



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE PORTO AMBOIM
(ISUP)

(Aprovado por Decreto Presidencial N° 168/12, Diário da República N°141 - I Série, de 24 de Julho)

Telefone: 00244236207901email: isuppa2013@hotmail.com

DEPARTAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS

**RELATÓRIO SOBRE FEEDBACK DE USUÁRIOS E COLEGAS
DO PESSOAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO DOS CURSOS DE
PSICOLOGIA DA EDUCAÇÃO E ENSINO PRIMÁRIO REFERENTE
AO ANO 2025**

PORTO AMBOIM, DEZEMBRO/2025

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJECTIVOS	3
3. METODOLOGIA	3
4. FEEDBACK DOS ESTUDANTES.....	3
5. FEEDBACK DOS DOCENTES	4
6. FEEDBACK DOS COLEGAS.....	4
7. ANÁLISE DOS SERVIÇOS	5
7.1. Assuntos Académicos	5
7.2. Apoio Estudantil.....	5
7.3. Biblioteca.....	5
7.4. Sala de Informática	5
7.5. Sala Especializada de Psicologia da Educação	5
7.6. Departamento de Finanças.....	5
8. COMUNICAÇÃO INTERNA.....	6
9. EVOLUÇÃO RELATIVAMENTE A 2024	6
10. PRINCIPAIS PONTOS FORTES EM 2025.....	6
11. PRINCIPAIS DIFICULDADES	7
12. RECOMENDAÇÕES	7
13. PLANO DE MELHORIA PARA 2026.....	7
14. CONCLUSÃO	8

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta a análise do feedback de usuários e colegas sobre os processos administrativos do Instituto Superior Politécnico de Porto Amboim (ISUP), referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2025. O relatório dá continuidade ao processo interno de reflexão sobre o funcionamento dos serviços administrativos, tendo como referência as necessidades identificadas no período de 2024. A análise incide particularmente sobre os serviços que apoiam o Departamento de Ciências Económicas, Sociais e Humanas e os cursos de Psicologia da Educação e Ensino Primário. O documento possui natureza exclusivamente informativa e interna, constituindo um instrumento de apoio à melhoria dos processos administrativos.

2. OBJECTIVOS

- ❖ analisar a percepção dos usuários;
- ❖ avaliar a evolução dos serviços administrativos;
- ❖ identificar melhorias relativamente a 2024;
- ❖ identificar dificuldades que permanecem;
- ❖ recolher sugestões dos estudantes, docentes e colegas;
- ❖ propor novas medidas de melhoria.

3. METODOLOGIA

A análise foi realizada através da recolha de opiniões e manifestações dos utilizadores dos serviços, observação dos procedimentos administrativos e apreciação das dificuldades apresentadas pelos funcionários e responsáveis dos serviços. Foram considerados:

- estudantes;
- docentes;
- pessoal técnico-administrativo;
- coordenadores dos cursos;
- responsáveis dos departamentos.
- A análise é predominantemente qualitativa.

4. FEEDBACK DOS ESTUDANTES

Durante 2025, os estudantes continuaram a utilizar os serviços administrativos para matrícula, inscrição, documentação, avaliações, pagamentos, apoio estudantil, biblioteca e informática. O feedback manteve-se globalmente favorável, verificando-se maior

preocupação dos serviços com a orientação dos usuários. Os estudantes demonstraram também interesse crescente pela utilização de meios digitais para obtenção de informações e acompanhamento dos processos.

Aspectos positivos

- ✓ disponibilidade dos funcionários;
- ✓ atendimento;
- ✓ maior preocupação com a orientação dos usuários;
- ✓ apoio das coordenações;
- ✓ funcionamento dos serviços essenciais.

Aspectos a melhorar

- redução do tempo de resposta;
- comunicação digital;
- divulgação antecipada dos procedimentos;
- acompanhamento dos pedidos;
- redução da necessidade de deslocações repetidas.

5. FEEDBACK DOS DOCENTES

Os docentes consideraram importante a melhoria da articulação entre as coordenações e os serviços administrativos. Verificou-se uma preocupação crescente com a circulação de informações e com a necessidade de evitar atrasos nos processos que envolvem vários departamentos. Como prioridade, recomenda-se a realização de reuniões periódicas entre as coordenações e os responsáveis administrativos.

6. FEEDBACK DOS COLEGAS

Os funcionários reconheceram a necessidade de consolidar as melhorias administrativas. Foram considerados positivos:

- maior atenção às necessidades dos usuários;
- colaboração entre colegas;
- melhoria gradual da organização;
- maior utilização de ferramentas digitais.

Persistem, entretanto:

- ✚ processos predominantemente físicos;
- ✚ necessidade de melhorar o arquivo;
- ✚ necessidade de clarificar responsabilidades;

- ✦ necessidade de formação;
- ✦ necessidade de melhorar a comunicação interdepartamental.

7. ANÁLISE DOS SERVIÇOS

7.1. Assuntos Académicos

O Departamento de Assuntos Académicos continua a ser um dos principais pontos de contacto com os estudantes. Em 2025, verificou-se a necessidade de consolidar a organização do atendimento e melhorar a divulgação dos requisitos dos processos. Apreciação: positiva, com necessidade de continuar a melhorar os tempos de resposta.

7.2. Apoio Estudantil

A Secção de Apoio Estudantil continua a desempenhar papel importante no encaminhamento das questões apresentadas pelos estudantes. Recomenda-se a utilização sistemática de registos de atendimento e encaminhamento. Apreciação: positiva.

7.3. Biblioteca

A Biblioteca mantém importância no apoio ao ensino e à pesquisa.

As principais necessidades continuam relacionadas com: aquisição de novos livros; bibliografia especializada; recursos electrónicos; apoio à pesquisa científica. Apreciação: positiva, com necessidade de reforço dos recursos.

7.4. Sala de Informática

A Sala de Informática continua a ser utilizada por estudantes e docentes.

As principais prioridades são: manutenção dos computadores; actualização dos equipamentos; melhoria da Internet; segurança e manutenção dos sistemas. Apreciação: funcional, com necessidade de investimento contínuo.

7.5. Sala Especializada de Psicologia da Educação

A sala continua a desempenhar papel relevante no apoio às actividades práticas. Recomenda-se: inventário dos equipamentos; manutenção; registo de utilização; aquisição de materiais necessários. Apreciação: positiva.

7.6. Departamento de Finanças

O Departamento de Finanças mantém contacto regular com estudantes e funcionários. Recomenda-se reforçar a comunicação relativa a:

- prazos;
 - procedimentos;
 - comprovativos;
 - pagamentos;
 - regularização de situações pendentes.

Apreciação: funcional.

8. COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação foi identificada como uma das áreas prioritárias de melhoria.

Em 2025, verificou-se a necessidade de continuar a: uniformizar as informações; melhorar a comunicação entre departamentos; utilizar canais digitais; comunicar alterações atempadamente; reduzir informações contraditórias. Recomenda-se que cada procedimento tenha um responsável claramente identificado e que as alterações sejam comunicadas formalmente aos sectores envolvidos.

9. EVOLUÇÃO RELATIVAMENTE A 2024

A análise de 2025 permite identificar uma evolução qualitativa em algumas áreas.

Área	Situação em 2024	Situação em 2025	Tendência
Atendimento	Funcional	Mais orientado ao usuário	Positiva
Comunicação	Necessitava melhoria	Em melhoria	Positiva
Organização	Necessidade de padronização	Maior atenção à organização	Positiva
Apoio estudantil	Funcional	Mais estruturado	Positiva
Biblioteca	Recursos limitados	Necessidade de reforço permanece	Estável
Informática	Necessidade de manutenção	Necessidade de continuidade	Estável
Articulação interna	Necessitava melhoria	Maior atenção à articulação	Positiva
Digitalização	Limitada	Em desenvolvimento	Positiva

Esta comparação deve ser entendida como uma **apreciação qualitativa**, salvo quando existirem dados estatísticos ou questionários que permitam comprovar quantitativamente a evolução.

10. PRINCIPAIS PONTOS FORTES EM 2025

Destacam-se: disponibilidade dos funcionários; melhoria gradual da organização; maior preocupação com o usuário; colaboração entre os serviços; apoio das coordenações; funcionamento dos serviços essenciais; existência de recursos específicos de apoio aos cursos; crescente atenção à utilização de meios tecnológicos.

11. PRINCIPAIS DIFICULDADES

Persistem:

- dependência de documentos físicos;
- digitalização ainda insuficiente;
- tempos de resposta variáveis;
- comunicação interdepartamental;
- necessidade de uniformização dos procedimentos;
- necessidade de formação contínua;
- acompanhamento insuficiente de algumas solicitações.

12. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se:

1. institucionalizar a recolha periódica de feedback;
2. aplicar questionários semestrais aos estudantes;
3. aplicar questionários aos docentes;
4. criar mecanismo de feedback dos funcionários;
5. definir prazos de referência para os principais procedimentos;
6. digitalizar progressivamente os processos;
7. criar um guia de serviços administrativos;
8. reforçar a formação do pessoal;
9. melhorar a comunicação digital;
10. criar um mecanismo de tratamento e acompanhamento das reclamações.

13. PLANO DE MELHORIA PARA 2026

Ação	Responsável	Periodicidade/Prazo
Aplicar inquéritos de satisfação	Gestão da Qualidade / RH	Semestral
Criar guia de serviços	RH / Gestão da Qualidade	2026
Digitalizar processos prioritários	Direcção / Informática	Progressivo
Definir prazos de referência	Chefias	2026
Formação em atendimento	RH	Anual
Melhorar arquivo	Serviços administrativos	Permanente
Reforçar recursos bibliográficos	Biblioteca / Direcção	Anual

Ação	Responsável	Periodicidade/Prazo
Manutenção informática	Informática	Permanente
Reuniões interdepartamentais	Chefias / Coordenações	Trimestral
Acompanhar reclamações e sugestões	Gestão da Qualidade	Permanente

14. CONCLUSÃO

O feedback recolhido durante o ano de 2025 demonstra uma percepção globalmente positiva sobre o funcionamento dos serviços administrativos do ISUP. Comparativamente a 2024, observa-se uma tendência de melhoria na organização, comunicação e orientação dos usuários, embora ainda existam desafios relacionados com a digitalização, rapidez dos processos, comunicação interdepartamental e acompanhamento das solicitações. O principal desafio para o período seguinte consiste em consolidar uma cultura administrativa orientada para o usuário e para a melhoria contínua. A instituição deverá continuar a ouvir os estudantes, docentes e funcionários, transformando as suas opiniões em informação útil para a tomada de decisões.

Porto Amboim, 27 de Dezembro de 2025

O Chefe do Departamento dos Recursos Humanos

Mestre Heráclito de Carvalho

Assinatura: _____

O Chefe do Departamento de Ciências Económicas, Sociais e Humanas

Mestre Custódio Malheiro Sozinho

Assinatura: _____

A Coordenadora do Curso de Psicologia da Educação

Mestre Yudelkis Ramirez Delgado

Assinatura: _____

O Coordenador do Curso de Ensino Primário

Mestre David Kicalango João

Assinatura: _____