



Universidade do Minho

## **Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM)**

### **Estrutura do Questionário de Serviço – variante utilizador (QSu)**

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade da UMinho (SIGAQ-UM), certificado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) no âmbito das competências estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 369/2007 de 5 de novembro, contempla este questionário, designado de “Questionário de Serviço – variante utilizador (QSu)” como instrumento para recolher, junto dos utilizadores, a opinião sobre vários aspetos relacionados com os serviços prestados por uma Unidade de Serviços (US), independentemente dos canais de atendimento (presencial/ não presencial/ misto) em que são disponibilizados os serviços ao utilizador.

**É obrigatório responder a todas as questões.**

*A confidencialidade das respostas é garantida, tal como estabelecido pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) - UE n.º 2016/679.*

*<http://www.uminho.pt/PT/uminho/protecao-de-dados/>*

Indique a sua apreciação relativamente às questões abaixo, utilizando a seguinte escala:

**Escala:** 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Concordo;

4 – Concordo substancialmente; 5 – Concordo totalmente

Em alternativa, pode ser escolhida a opção “Sem opinião/Não aplicável (SO/NA)”

#### **QUESTÕES GERAIS (comuns a todas as Unidades):**

##### **G1. A Unidade responde às solicitações de forma clara, adequada e eficaz às necessidades do utilizador.**

*[Deve considerar-se a facilidade de contacto, a clareza da informação prestada, bem como a disponibilidade e a adequação do apoio às necessidades do utilizador.]*

##### **G2. Os recursos e serviços digitais disponibilizados pela Unidade respondem adequadamente às necessidades do utilizador.**

*[Deve considerar-se a adequação, funcionalidade, facilidade de utilização e disponibilidade dos recursos e serviços digitais disponibilizados pela Unidade.]*

## QUESTÕES ESPECÍFICAS POR SERVIÇO:

### ▪ Unidade de Serviços de Apoio a Projetos de Investigação [USAPI]

#### **USAPI 1. A divulgação das oportunidades de financiamento de I&D é adequada às necessidades.**

*[Deve considerar-se a adequação da informação divulgada pela USAPI junto dos utilizadores, relativamente às oportunidades de financiamento de I&D disponíveis.]*

#### **USAPI 2. As sessões de informação/formações organizadas pela USAPI incidem sobre temáticas apropriadas.**

*[Deve considerar-se a adequação das temáticas abordadas nas sessões de informação/formações, organizadas pela USAPI, em função das necessidades dos utilizadores.]*

#### **USAPI 3. O apoio prestado pela USAPI é efetuado com cortesia.**

*[Deve considerar-se o grau de cordialidade e educação demonstrados pela USAPI nas interações com os utilizadores.]*

### ▪ Unidade de Serviços de Gestão Académica [USGA]

#### **USGA 1. Os serviços prestados pela USGA são efetuados com cortesia.**

*[Deve considerar-se por cortesia a boa educação, a polidez e a cordialidade com que os serviços interagem com o utilizador.]*

#### **USGA 2. A USGA responde às solicitações em tempo ajustado à natureza do pedido.**

*[Deve considerar-se a capacidade dos serviços em dar resposta às solicitações do utilizador, em tempo ajustado à natureza e aos requisitos do pedido.]*

### ▪ Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas [USDB]

#### **USDB 1. A qualidade dos espaços das bibliotecas é adequada para o estudo, aprendizagem, investigação e trabalho colaborativo.**

*[Deve considerar-se a adequação das características dos espaços (salas de leitura, gabinetes e salas de estudo em grupo, gabinetes individuais, Lounges, ...) às especificidades dos serviços disponibilizados ao utilizador.]*

#### **USDB 2. O horário de funcionamento dos serviços oferecidos pela USDB é adequado.**

*[Deve considerar-se a adequação do horário praticado pela Unidade às necessidades do utilizador.]*

#### **USDB 3. A oferta formativa da USDB no domínio da literacia da informação e ciência aberta é adequada para o desenvolvimento das suas competências académicas e de investigação.**

*[Deve considerar-se em que medida a formação oferecida pela USDB (estratégias e ferramentas de pesquisa, gestão e referência bibliográfica, publicação em acesso aberto, gestão de dados de investigação, ...) é adequada às necessidades do utilizador no ensino/aprendizagem e/ou investigação.]*

### ▪ Unidade de Serviços de Apoio à Internacionalização [USAI]

#### **USAI 1. As informações e orientações prestadas pela USAI foram adequadas.**

*[Deve considerar-se a clareza, relevância e utilidade das informações e orientações prestadas pela USAI relativamente às questões colocadas pelo utilizador.]*

**USAI 2. O acompanhamento prestado pela USAI no âmbito da mobilidade internacional foi adequado.**

*[Deve considerar-se o apoio prestado pela USAI antes, durante e após a mobilidade internacional, bem como o conhecimento demonstrado sobre os respetivos processos e programas.]*

**USAI 3. A informação disponibilizada pela USAI contribuiu para o conhecimento das oportunidades de mobilidade internacional.**

*[Deve considerar-se a divulgação de oportunidades, iniciativas e programas de mobilidade internacional promovidas pela USAI.]*

▪ **Unidade de Serviços Financeiro e Patrimonial [USFP]**

**USFP 1. As orientações e o apoio prestados pela USFP na gestão financeira e na instrução de processos de despesa e receita são adequados.**

*[Deve considerar-se a clareza e utilidade das orientações disponibilizadas, bem como a adequação do apoio prestado na submissão, instrução e gestão financeira de processos e projetos financiados.]*

**USFP 2. O apoio prestado pela USFP na gestão financeira dos projetos financiados é adequado.**

*[Deve considerar-se o acompanhamento prestado, o suporte técnico disponibilizado e a eficácia na resolução de questões relacionadas com a gestão financeira dos projetos.]*

**USFP 3. Os procedimentos relacionados com o controlo e gestão do património funcionam de forma adequada.**

*[Deve considerar-se a eficácia dos procedimentos associados à inventariação, transferências, abates e demais operações de gestão patrimonial.]*

▪ **Unidade de Serviços de Recursos Humanos [USRH]**

**USRH 1. A USRH assegura de forma eficiente os processos de gestão de recursos humanos da Universidade.**

*[Deve considerar-se a eficácia da USRH na gestão dos processos de contratação, integração, remunerações e benefícios dos trabalhadores.]*

**USRH 2. A informação e o apoio disponibilizados pela USRH são claros, acessíveis e adequados.**

*[Deve considerar-se a clareza da informação prestada, a facilidade de acesso aos esclarecimentos necessários e o apoio disponibilizado aos utilizadores.]*

**USRH 3. A USRH assegura adequadamente o processo de formação contínua e dá apoio ao processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores.**

*[Deve considerar-se a organização, acompanhamento e funcionamento dos processos de formação contínua e de avaliação de desempenho.]*

▪ **Unidade de Serviços de Contratação Pública [USCP]**

**USCP 1. A USCP assegura um acompanhamento adequado e eficaz nas diferentes fases dos procedimentos de contratação pública.**

*[Deve considerar-se a qualidade do acompanhamento prestado ao longo dos procedimentos de contratação pública, desde a sua instrução até à sua conclusão.]*

**USCP 2. A informação, orientações e documentação disponibilizadas pela USCP são claras e adequadas.**

*[Deve considerar-se a clareza, acessibilidade e facilidade de compreensão da informação, orientações e formulários disponibilizados.]*

▪ **Unidade de Serviços de Gestão e Acreditação da Qualidade [USGAQ]**

**USGAQ 1. A informação e comunicação disponibilizadas pela USGAQ sobre processos de monitorização e gestão da qualidade são claras, úteis e acessíveis.**

*[Deve considerar-se a clareza dos procedimentos, utilidade e acessibilidade da informação e comunicação disponibilizadas pela Unidade relativamente aos processos de monitorização, avaliação e gestão da qualidade.]*

**USGAQ 2. A atuação da USGAQ contribui para a melhoria contínua da qualidade institucional.**

*[Deve considerar-se o contributo da atividade da Unidade para a promoção de práticas de melhoria contínua da qualidade ao nível institucional.]*

▪ **Unidade de Serviços dos Sistemas de Informação e Comunicações [USSIC]**

**USSIC 1. A facilidade e a experiência de utilização das aplicações Web disponibilizadas nas plataformas são adequadas.**

*[Deve considerar-se a navegação, a clareza das funcionalidades e a simplicidade de utilização da Intranet UMinho, do docUM e do Portal Académico.]*

**USSIC 2. A disponibilidade e o desempenho dos serviços digitais são adequados.**

*[Deve considerar-se o tempo de resposta dos serviços e a sua disponibilidade/continuidade de acesso (24x7), nomeadamente do Serviço de Email Institucional; dos Serviços e ferramentas de colaboração (Teams e OneDrive), da Intranet UMinho, do Portal Académico, da Plataforma de e-learning, do Portal da UMinho, dos Serviços de autenticação UMinho e VPN UMinho.]*

**USSIC 3. A qualidade de acesso às redes de comunicações da UMinho é adequada.**

*[Deve considerar-se a rapidez e facilidade de acesso, nomeadamente da Rede sem fios edu roam, da Rede cablada e do acesso à Internet.]*

▪ **Unidade de Serviços da Gestão dos Campi e Infraestruturas [USGCI]**

**USGCI 1. As intervenções realizadas pela USGCI apresentam qualidade técnica adequada e minimizam a perturbação das atividades académicas, científicas e institucionais.**

*[Deve considerar-se a eficácia e o rigor técnico das intervenções realizadas, bem como a adequação do seu impacto no normal funcionamento das atividades da Universidade.]*

**USGCI 2. A informação disponibilizada pela USGCI sobre o acompanhamento e estado dos pedidos de intervenção é clara e adequada.**

*[Deve considerar-se a clareza, atualização e utilidade da informação disponibilizada sobre os pedidos de intervenção.]*

**USGCI 3. Os serviços prestados pela USGCI contribuem para assegurar condições adequadas ao desenvolvimento das atividades académicas, científicas e institucionais.**

*[Deve considerar-se o contributo da manutenção e gestão das infraestruturas para o normal funcionamento das atividades da Universidade.]*

- **Unidade de Serviços de Apoio às Atividades de Educação [USAAE]**

- USAAE 1. O apoio prestado pela USAAE na preparação e realização das atividades pedagógicas é de qualidade e eficaz.**

- [Deve considerar-se a preparação logística das atividades (laboratórios, estúdios, Sala André Cruz Carvalho), a disponibilização dos recursos necessários e o apoio prestado durante a sua realização, incluindo a resolução de constrangimentos imprevistos.]*

- USAAE 2. A articulação da USAAE com os diferentes intervenientes no apoio e promoção das atividades pedagógicas é eficaz.**

- [Deve considerar-se a coordenação com unidades, docentes, estudantes e pessoal técnico, administrativo e de gestão, bem como a eficácia da comunicação e do alinhamento operacional.]*

- USAAE 3. O apoio prestado pela USAAE na utilização de plataformas e recursos de suporte ao ensino (ex.: *Blackboard, U-Learn, PAUM*) contribui para o desenvolvimento das atividades pedagógicas.**

- [Deve considerar-se o apoio disponibilizado na utilização de plataformas de e-learning e de outros recursos de apoio às atividades pedagógicas.]*

- **Gabinete de Processos Académicos [GPA]**

- GPA 1. O processo demonstrou ser relevante no contexto da atividade profissional/académica.**

- [Deve considerar-se o sentido global do serviço prestado no contexto profissional e/ou académico do utilizador.]*

- GPA 2. O GPA demonstrou proatividade no acompanhamento do processo, antecipando necessidades e fornecendo informação relevante.**

- [Deve considerar-se a capacidade proativa dos serviços em atuar de forma antecipada, identificando necessidades e acompanhando o processo de forma ativa.]*

- **Gabinete de Projetos Especiais [GPE]**

- GPE 1. O apoio prestado pelo GPE na gestão técnica e financeira de projetos de investigação e desenvolvimento é adequado.**

- [Deve considerar-se a adequação do apoio prestado na gestão técnica e financeira dos projetos de investigação e desenvolvimento, a capacidade de resposta às necessidades dos utilizadores e o acompanhamento disponibilizado ao longo da execução dos projetos.]*

- GPE 2. A informação disponibilizada pelo GPE sobre procedimentos técnicos e financeiros dos projetos de investigação e desenvolvimento é clara e útil.**

- [Deve considerar-se a clareza, compreensibilidade, atualidade e utilidade da informação disponibilizada sobre os procedimentos técnicos e financeiros associados aos projetos de investigação e desenvolvimento.]*

- GPE 3. A articulação promovida pelo GPE entre os diferentes *stakeholders* dos projetos de investigação e desenvolvimento é adequada.**

- [Deve considerar-se a eficácia da articulação e da comunicação promovidas entre os diferentes intervenientes dos projetos de investigação e desenvolvimento, bem como o contributo prestado para a coordenação e execução das atividades dos projetos.]*

- **Gabinete de Comunicação e Imagem [GCI]**

- GCI 1. A informação e comunicação disponibilizadas pelo GCI responde às necessidades dos utilizadores.**

- [Deve considerar-se, entre outros, a clareza e compreensão da informação, a linguagem, diversidade e utilidade dos conteúdos e a eficácia dos meios de divulgação no acesso à informação pretendida.]*

**GCI 2. As atividades e ações de divulgação da oferta educativa da UMinho dirigidas ao público pré-universitário são desenvolvidas de forma consistente, esclarecedora e orientada para a promoção de uma experiência positiva de aproximação ao ensino superior.**

*[Deve considerar-se, entre outros, o material informativo disponibilizado em formato digital e físico, a divulgação nos canais e plataformas digitais institucionais, a participação em feiras locais e nacionais e os programas educativos promovidos pela Universidade como: VEM e Verão no Campus.]*

**GCI 3. O suporte do GCI na organização de eventos e protocolo institucional promovidos pela Reitoria ou pelas Unidades Orgânicas corresponde às necessidades de quem o solicita.**

*[Deve considerar-se, entre outros, a clareza e compreensão da informação prestada no âmbito da organização de eventos e protocolo institucional, em eventos próprios e/ou em eventos que a Universidade do Minho é anfitriã.]*

▪ **Gabinete de Assessoria Jurídica [GAJ]**

**GAJ 1. O apoio jurídico prestado pelo GAJ contribui de forma relevante para a tomada de decisão.**

*[Deve atender-se, designadamente, à qualidade das informações e pareceres, à correta interpretação da legislação e às soluções propostas para a decisão.]*

**GAJ 2. As informações e os esclarecimentos jurídicos disponibilizados pelo GAJ revelam-se adequados às necessidades identificadas.**

*[Deve considerar-se, em particular, o contributo do GAJ para a prevenção de inconformidades legais e procedimentais.]*

▪ **Gabinete de Avaliação e Auditoria Interna [GAAI]**

**GAAI 1. As ações de auditoria desenvolvidas pelo GAAI são úteis para a melhoria dos processos.**

*[Deve considerar-se se os relatórios e recomendações apresentados pelo GAAI são claros, compreensíveis e úteis para a melhoria dos processos.]*

**GAAI 2. O GAAI contribui de forma adequada para a melhoria dos procedimentos de controlo.**

*[Deve considerar-se se as ações desenvolvidas pelo GAAI contribuem efetivamente para a melhoria contínua dos sistemas de controlo interno e da gestão de risco.]*

▪ **Núcleo de Acreditação e Catalogação de Cursos [NACC]**

**NACC 1. O apoio prestado pelo NACC nos processos de criação, alteração e extinção de cursos não conferentes de grau é adequado.**

*[Deve considerar-se o apoio técnico e administrativo prestado, a articulação com as Unidades Orgânicas e a tramitação dos processos junto dos órgãos competentes e entidades externas.]*

**NACC 2. O apoio prestado pelo NACC nos processos de avaliação e acreditação dos ciclos de estudos é adequado.**

*[Deve considerar-se o acompanhamento dos processos de acreditação, a disponibilização de informação e orientações, e a articulação com as Unidades Orgânicas e entidades externas de acreditação.]*

**COMENTÁRIOS:**

Nos campos seguintes poderá formular os comentários que entenda convenientes como contributo para a melhoria da Unidade.

**Aspetos positivos (resposta opcional)**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Aspetos a melhorar (resposta opcional)**

|  |
|--|
|  |
|--|



Universidade do Minho

## **Internal Quality Management System (SIGAQ-UM)**

### **Structure of the Service Unit Questionnaire for Users (QSu)**

The UMinho Internal Quality Management System (SIGAQ-UM), certified by the Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education (A3ES) within the scope of Decree-Law No. 369/2007 of November 5, includes this questionnaire, called "Service Unit Questionnaire for Users (QSu)", as an instrument to collect detailed opinion on various aspects related to the services provided by a Service Unit (US). The QSu questionnaire is applicable to any Service Unit, regardless the delivery mode adopted to deploy the services (in-person/ online/ mixed).

**An answer to each question is required.**

*Confidentiality of responses is assured as established by the General Data Protection Regulation (GDPR) - EU n.-2016/679.*

<http://www.uminho.pt/EN/uminho/data-protection/>

Please provide your opinion on the following questions using this scale:

**Scale:** 1 – Totally disagree; 2 – Disagree; 3 – Agree; 4 – Substantially agree; 5 – Totally agree

Alternatively, the option “No opinion/Not applicable” can be chosen

#### **GENERAL QUESTIONS (common to all Units):**

##### **G1. The Unit responds to requests in a clear, appropriate and effective manner to the user's needs.**

*[Please consider the ease of contact, the clarity of the information provided, as well as the availability and suitability of the support to the user's needs.]*

##### **G2. The digital resources and services provided by the Unit are adequate to the users' needs.**

*[Please consider the suitability, functionality, ease of use, and availability of the digital resources and services provided by the Unit.]*

## **SERVICE SPECIFIC QUESTIONS:**

### ▪ **Research Projects Support Services Unit [USAPI]**

**USAPI 1. The dissemination of R&D funding opportunities is adequate to users' needs.**

*[Please consider the suitability of the information disseminated by USAPI to users regarding available R&D funding opportunities.]*

**USAPI 2. The information/training sessions organised by USAPI cover appropriate topics.**

*[Please consider whether the topics covered in the information/training sessions organised by USAPI are appropriate to users' needs.]*

**USAPI 3. The support provided by USAPI is carried out with courtesy.**

*[Please consider the degree of cordiality and politeness demonstrated by USAPI in its interactions with users.]*

### ▪ **Academic Management Services Unit [USGA]**

**USGA 1. The services provided by USGA are carried out with courtesy.**

*[Please consider courtesy as good manners, politeness, and cordiality with which the services interact with the user.]*

**USGA 2. The Unit responds to requests within a timeframe adequate to the nature of the request.**

*[Please consider the capacity of the services to respond to user requests within a timeframe suited to the nature and requirements of the request.]*

### ▪ **Documentation and Library Services Unit [USDB]**

**USDB 1. The quality of library spaces is adequate for study, learning, research, and collaborative work.**

*[Please consider the suitability of the characteristics of the library spaces (reading rooms, group study rooms, individual study rooms, lounges, etc.) for the specific nature of the services provided to users.]*

**USDB 2. The opening hours of the services provided by USDB are adequate.**

*[Please consider the adequacy of the opening hours provided by the Unit regarding the users' needs.]*

**USDB 3. The training offered by USDB in information literacy and open science is adequate for the development of your academic and research skills.**

*[Please consider the extent to which the training provided by USDB (search strategies and tools, bibliographic management and referencing, open access publishing, research data management, etc.) is adequate to user's needs in teaching/learning, and/or research.]*

### ▪ **Internationalization Support Services Unit [USAI]**

**USAI 1. The information and guidance provided by USAI were adequate.**

*[Please consider the clarity, relevance, and usefulness of the information and guidance provided by USAI regarding the questions raised by users.]*

**USAI 2. The support provided by USAI regarding international mobility was adequate.**

*[Please consider the support provided by USAI before, during, and after international mobility, as well as the knowledge demonstrated regarding the relevant processes and programmes.]*

**USAI 3. The information provided by USAI contributed to the knowledge of international mobility opportunities.**

*[Please consider the dissemination of opportunities, initiatives and international mobility programmes promoted by USAI.]*

▪ **Financial and Property Services Unit [USFP]**

**USFP 1. The guidance and support provided by USFP regarding financial management and expenditure and revenue procedures are adequate.**

*[Please consider the clarity and usefulness of the guidance provided, as well as the support given in the submission, processing, and financial management of procedures and funded projects.]*

**USFP 2. The support provided by USFP in the financial management of funded projects is adequate.**

*[Please consider the monitoring provided, the technical support available, and the effectiveness in resolving issues related to project financial management.]*

**USFP 3. The procedures related to the control and management of assets work properly.**

*[Please consider the effectiveness of the procedures associated with inventory, transfers, disposals, and other asset management operations.]*

▪ **Human Resources Services Unit [USRH]**

**USRH 1. USRH efficiently ensures the University's human resources management processes.**

*[Please consider the effectiveness of USRH in managing employee's recruitment, onboarding, remuneration, and benefits processes.]*

**USRH 2. The information and support provided by USRH are clear, accessible, and adequate.**

*[Please consider the clarity of the information provided, the ease of access to the necessary clarifications, and the support available to users.]*

**USRH 3. USRH adequately ensures the continuous training process and supports the employee performance evaluation process.**

*[Please consider the organisation, monitoring, and functioning of continuous training and performance evaluation processes.]*

▪ **Public Procurement Services Unit [USCP]**

**USCP 1. The USCP ensures adequate and effective monitoring throughout the different stages of public procurement procedures.**

*[Please consider the quality of the monitoring provided throughout the public procurement procedures, from their preparation to their conclusion.]*

**USCP 2. The information, guidance and documentation provided by USCP are clear and adequate.**

*[Please consider the clarity, accessibility, and ease of comprehension of the information, guidance, and forms provided.]*

▪ **Quality Management and Accreditation Services Unit [USGAQ]**

**USGAQ 1. The information and communication provided by USGAQ regarding monitoring and quality management processes are clear, useful, and accessible.**

*[Please consider the clarity of procedures and the usefulness and accessibility of the information and communication provided by the Service regarding monitoring, evaluation, and quality management processes.]*

**USGAQ 2. The performance of USGAQ contributes to the continuous improvement of institutional quality.**

*[Please consider the contribution of USGAQ in promoting continuous quality improvement practices at the institutional level.]*

▪ **Information and Communication Systems Services Unit [USSIC]**

**USSIC 1. The usability and user experience of the web applications provided on the platforms are adequate.**

*[Please consider navigation, clarity of functionalities, and ease of use of the UMinho Intranet, docUM, and Academic Portal.]*

**USSIC 2. The availability and performance of digital services are adequate.**

*[Please consider the response time of the services and their availability/continuity of access (24x7), namely the Institutional Email Service, collaboration services and tools (Teams and OneDrive), UMinho Intranet, Academic Portal, e-learning platform, UMinho Portal, UMinho authentication services, and UMinho VPN.]*

**USSIC 3. The quality of access to UMinho's communication networks is adequate.**

*[Please consider the speed and ease of access, particularly to the eduroam wireless network, the wired network, and Internet access.]*

▪ **Campus Management and Infrastructure Services Unit [USGCI]**

**USGCI 1. The interventions carried out by USGCI have adequate technical quality and minimize disruption of academic, scientific, and institutional activities.**

*[Please consider the effectiveness and technical rigor of the interventions carried out, as well as the adequacy of their impact on the University's normal activities.]*

**USGCI 2. The information provided by USGCI regarding the monitoring and status of intervention requests is clear and adequate.**

*[Please consider the clarity, updating and usefulness of the information provided regarding service requests.]*

**USGCI 3. The services provided by USGCI contribute to ensuring adequate conditions for the development of academic, scientific, and institutional activities.**

*[Please consider the contribution of infrastructure maintenance and management to the normal functioning of the University's activities.]*

▪ **Education Activities Support Services Unit [USAAE]**

**USAAE 1. The support provided by USAAE in the preparation and implementation of pedagogical activities is high-quality and effective.**

*[Please consider the logistical preparation of the activities (laboratories, studios, André Cruz Carvalho Room), the provision of required resources and the support provided during their execution, including the resolution of unforeseen constraints.]*

**USAAE 2. The coordination of USAAE with different stakeholders in the support and promotion of pedagogical activities is effective.**

*[Please consider coordination with units, teachers, students and technical, administrative, and management staff, as well as the effectiveness of communication, and operational alignment.]*

**USAAE 3. The support provided by USAAE in the use of teaching support platforms and resources (e.g., Blackboard, U-Learn, PAUM) contributes to the development of pedagogical activities.**

*[Please consider the support provided in the use of e-learning platforms and other resources that support pedagogical activities.]*

▪ **Academic Processes Office [GPA]**

**GPA 1. The process proved to be relevant in the context of professional/academic activity.**

*[Please consider the overall relevance of the service provided within the user's professional and/or academic context.]*

**GPA 2. GPA demonstrated proactivity in monitoring the process, anticipating needs and providing relevant information.**

*[Please consider the proactive capacity of the services to act in advance, identifying needs and actively monitoring the process.]*

▪ **Special Projects Office [GPE]**

**GPE 1. The support provided by GPE in the technical and financial management of research and development projects is adequate.**

*[Please consider the adequacy of the support provided in the technical and financial management of research and development projects, the responsiveness to users' needs, and the guidance provided throughout the execution of the projects.]*

**GPE 2. The information provided by GPE regarding the technical and financial procedures of research and development projects is clear and useful.**

*[Please consider the clarity, comprehensibility, timeliness and usefulness of the information provided regarding the technical and financial procedures associated with research and development projects.]*

**GPE 3. The coordination promoted by GPE among the different stakeholders of research and development projects is adequate.**

*[Please consider the effectiveness of the coordination and communication promoted among the different stakeholders of the research and development projects, as well as its contribution to the coordination and execution of project activities.]*

▪ **Communication and Image Office [GCI]**

**GCI 1. The information and communication provided by GCI responds to users' needs.**

*[Please consider, among others, the clarity and comprehension of the information, the language, diversity and usefulness of the contents, and the effectiveness of the dissemination channels in accessing the desired information.]*

**GCI 2. The activities and initiatives to promote UMinho's educational offer to pre-university audiences are carried out in a consistent, informative and oriented way towards the promotion of a positive experience of approaching higher education.**

*[Please consider, among others, the informative material provided in digital and physical formats, the dissemination on institutional digital channels and platforms, the participation in local and national fairs, and the educational programmes promoted by the University, such as: VEM and Verão no Campus.]*

**GCI 3. The support provided by GCI in the organisation of events and institutional protocol promoted by the Rectorate or by the Organic Units corresponds to the needs of those who request it.**

*[Please consider, among others, the clarity and comprehension of the information provided regarding the organisation of events and institutional protocol, in its own events and/or in events hosted by the University of Minho.]*

▪ **Legal Advisory Office [GAJ]**

**GAJ 1. The legal support provided by GAJ contributes significantly to decision-making.**

*[Please consider, namely, the quality of information and legal opinions, the correct interpretation of legislation and the solutions proposed for the decision.]*

**GAJ 2. The legal information and clarifications provided by GAJ are adequate to the identified needs.**

*[Please consider, in particular, the GAJ's contribution to preventing legal and procedural non-compliance.]*

▪ **Assessment and Internal Audit Office [GAAI]**

**GAAI 1. The audit activities carried out by GAAI are useful for process improvement.**

*[Please consider whether the reports and recommendations provided by GAAI are clear, comprehensible and useful for process improvement.]*

**GAAI 2. GAAI contributes adequately to the improvement of control procedures.**

*[Please consider whether the initiatives carried out by GAAI effectively contribute to the continuous improvement of internal control systems and risk management.]*

▪ **Accreditation and Course Cataloguing Unit [NACC]**

**NACC 1. The support provided by NACC in the processes of creating, modifying, and discontinuing non-degree programs is adequate.**

*[Please consider the technical and administrative support provided, the coordination with Organic Units, and the processing of procedures with competent bodies and external accreditation entities.]*

**NACC 2. The support provided by NACC in the evaluation and accreditation processes of study cycles is adequate.**

*[Please consider the support throughout accreditation processes, the provision of information and guidance, and coordination with Organic Units and external accreditation entities.]*

**COMMENTS:**

In the following fields you may formulate the comments that you consider appropriate so as a contribution to the improvement of the Unit.

**Positive aspects (optional answer)**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Things to improve (optional answer)**

|  |
|--|
|  |
|--|