# Anexo 8 - Colaboradores vs Gestores

## Índice

*Índice de Quadros* ..... *2*

*Índice de Gráficos* ..... *3*

*Questionário de Diagnóstico e Satisfação para Colaboradores Internos vs Questionário de Diagnóstico para Gestores* ..... *4*

*A Liderança: Desenvolvimento e comunicação da visão, missão e valores da organização* ..... *4*

*Colaboradores vs Gestores dos Serviços Académicos* ..... *16*

**Índice de Quadros**

Quadro 1 - Crosstabulation: Missão da Universidade de Évora..... 4
Quadro 2 - Crosstabulation: Missão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora..... 5
Quadro 3 - Crosstabulation: Conhecimento e percepção da visão formulada para a Universidade de Évora..... 6
Quadro 4 - Crosstabulation: Visão formulada para a Universidade de Évora..... 6
Quadro 5 - Crosstabulation: Conhecimento da visão da Universidade de Évora..... 7
Quadro 6 - Crosstabulation: Conhecimento e percepção da visão formulada para os Serviços Académicos da Universidade de Évora ..... 8
Quadro 7 - Crosstabulation: Visão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora9
Quadro 8 - Crosstabulation: Contribuição na construção da missão e da visão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora ..... 10
Quadro 9 - Crosstabulation: Forma de contribuição na construção da missão e da visão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora..... 10
Quadro 10 - Crosstabulation: Valores essenciais defendidos pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora..... 11
Quadro 11 - Crosstabulation: Conhecimento sobre os valores defendidos pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora ..... 12
Quadro 12 - Crosstabulation: Formas de conhecer os valores defendidos pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora ..... 13
Quadro 13 - Crosstabulation: Solicitação de opinião sobre os valores vigentes nos Serviços Académicos da Universidade de Évora ..... 14
Quadro 14 - Crosstabulation: Forma de contributo para a definição dos valores defendidos pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora ..... 14
Quadro 15 - Crosstabulation: Conhecimento sobre os objectivos estratégicos dos Serviços Académicos da Universidade de Évora ..... 15
Quadro 16 - Crosstabulation: Objectivos estratégicos dos Serviços Académicos da Universidade de Évora..... 16

**Índice de Gráficos**

Gráfico 1 – Tempo de serviço: colaboradores dos SAC ..... 17
Gráfico 2 – Tempo de serviço: gestores ..... 17

**Questionário de Diagnóstico e Satisfação para Colaboradores Internos *vs* Questionário de Diagnóstico para Gestores**

Para uma organização, é vital que todos os que nela trabalham conheçam e percebam o propósito da sua existência, saibam o que esta pretende fazer e alcançar a médio e longo prazo, e, quais os valores que defende. Desta forma, quisemos indagar se nos Serviços Académicos da Universidade de Évora estes conceitos (missão, visão e valores) se encontram perfeitamente conhecidos e percebidos da mesma forma, ou de forma diferente, pelos colaboradores internos e gestores destes serviços.

**A Liderança: Desenvolvimento e comunicação da visão, missão e valores da organização**

Os dois grupos, quando inquiridos acerca de terem ou não conhecimento da missão da Universidade de Évora, demonstraram uma grande "sintonia" entre os respondentes, pois, todos sem excepção, responderam afirmativamente. Ao avaliarem qual a missão da Universidade, apesar da diferença mínima, a grande maioria referiu que esta "é um centro de criação, transmissão e difusão da cultura, da ciência e da tecnologia que, através da articulação do estudo, da docência e da investigação, se integra na vida da sociedade" (94,7% - 18 respondentes), enquanto que apenas 1 (5,3%) respondente se distanciou desta opinião, tendo afirmado que a Universidade de Évora "é um centro de investigação e ensino".

**Quadro 1 - Crosstabulation: Missão da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Qual pensa ser a missão da Universidade de Évora | É um centro de criação, transmissão e difusão da cultura, ciência e da tecnologia que, através da articulação (...) | Count | 4 | 14 | 18 |
| | | % within Qual pensa ser a missão da Universidade de Évora | 22,2% | 77,8% | 100,0 % |
| | É um centro de investigação e ensino | Count | 0 | 1 | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | % within Qual pensa ser a missão da Universidade de Évora | 0,0% | 100,0% | 100,0 % |
| Total | Count | 4 | 15 | 19 |
| | % within Qual pensa ser a missão da Universidade de Évora | 21,1% | 78,9% | 100,0 % |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

Situação quase idêntica foi aquela que se verificou quando se reformulou a questão, redireccionando-a aos Serviços Académicos da Universidade: 17 respondentes (89,5%) responderam que a missão destes é "alinhada com a da Universidade de Évora"; e apenas 2 (10,5%) afirmaram que esta é "diferente da Universidade de Évora".

**Quadro 2 - Crosstabulation: Missão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Qual a missão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | Diferente da Universidade de Évora | Count | 1 | 1 | 2 |
| | | % within Qual a missão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | 50,0% | 50,0% | 100,0% |
| | Alinhada com a da Universidade de Évora | Count | 3 | 14 | 17 |
| | | % within Qual a missão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | 17,6% | 82,4% | 100,0% |
| Total | | Count | 4 | 15 | 19 |
| | | % within Qual a missão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | 21,1% | 78,9% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

Apesar da totalidade dos Inquiridos afirmarem que conhecem e percebem qual a visão formulada para a Universidade, a opinião sobre qual é, diverge um pouco entre os respondentes, pois 73,7% (14 Inquiridos) afirmou que esta é "uma instituição virada para a cooperação, a investigação, a formação, a prestação de serviços e o intercâmbio cultural, cientifico e técnico de excelência"; 21,1% (4 Inquiridos), "uma instituição universitária de excelência no âmbito do ensino, investigação e prestação de serviços"; e

por último, apenas 1 respondente afirma “tentar perceber a visão da instituição mas que é difícil”, contradizendo-se um pouco em relação à resposta dada à questão anterior.

**Quadro 3 - Crosstabulation: Conhecimento e percepção da visão formulada para a Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | |
| Conhece e percebe a visão formulada para a Universidade de Évora | Sim | Count | 4 | 15 | 19 |
| | | % within Conhece e percebe a visão formulada para a Universidade de Évora | 21,1% | 78,9% | 100,0% |
| Total | | Count | 4 | 15 | 19 |
| | | % within Conhece e percebe a visão formulada para a Universidade de Évora | 21,1% | 78,9% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 4 - Crosstabulation: Visão formulada para a Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | |
| Para si a visão da Universidade de Évora é: | Ser uma instituição universitária de excelência no âmbito do ensino, investigação e prestação de serviços | Count | 0 | 4 | 4 |
| | | % within Para si a visão da Universidade de Évora é: | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Ser uma instituição virada para a cooperação, formação, investigação e prestação de serviços e intercâmbio cultural (..) | Count | 3 | 11 | 14 |
| | | % within Para si a visão da Universidade de Évora é: | 21,4% | 78,6% | 100,0% |
| | Tento perceber mas nesta altura não é fácil | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % within Para si a visão da Universidade de Évora é: | 100,0% | ,0% | 100,0% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Total | Count | 4 | 15 | 19 |
| | % within Para si a visão da Universidade de Évora é: | 21,1% | 78,9% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

Os respondentes afirmaram ter sabido da visão, principalmente, através da "leitura dos estatutos da Universidade de Évora" (52,6% - 10 respondentes), seguidos de 21,1% (4 respondentes), que afirmaram ter conhecimento dessa visão através de "outra" forma, sem no entanto, especificar qual. Apenas 2 respondentes (10,5%), afirmaram ter conhecido a visão da Universidade de Évora (UE) através da "apresentação do plano de actividades".

**Quadro 5 - Crosstabulation: Conhecimento da visão da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Como teve conhecimento dessa visão | Foi através da apresentação do plano de actividades | Count | 0 | 2 | 2 |
| | | % within Como teve conhecimento dessa visão | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Leu os estatutos da Universidade de Évora | Count | 2 | 8 | 10 |
| | | % within Como teve conhecimento dessa visão | 20,0% | 80,0% | 100,0% |
| | No âmbito da licenciatura em Gestão | Count | 0 | 5 | 5 |
| | | % within Como teve conhecimento dessa visão | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Lendo vários documentos e opiniões da Assembleia Ad-Hoc | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % within Como teve conhecimento dessa visão | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | É a minha perspectiva do que deve ser | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % within Como teve conhecimento dessa visão | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 4 | 15 | 19 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | % within Como teve conhecimento dessa visão | 21,1% | 78,9% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

Redireccionando esta última questão para os Serviços Académicos (SAC) da Universidade, verificou-se que mais de metade dos respondentes (71,4% - 10 respondentes) afirmou ter conhecimento da visão formulada, enquanto que 28,6% (4 respondentes) respondeu de forma negativa. Das 10 respostas afirmativas anteriormente dadas, apenas 5 dos respondentes responderam qual era "para si a visão dos SAC da UE", registando-se cinco (5) respostas diferentes entre si: "promover um serviço de excelência aos seus clientes"; "esclarecer de forma célere e eficaz todas as dúvidas colocadas pelos alunos e docentes da UE"; "dar resposta rápida e eficaz aos procedimentos relativamente aos alunos e as comissões de curso"; "armazém de informação sobre os alunos, onde se pode esclarecer e tentar resolver problemas sobre a situação académica"; e, "assegurar o máximo de qualidade através de uma gestão moderna e eficiente a vida académica/administrativa do aluno".

**Quadro 6 - Crosstabulation: Conhecimento e percepção da visão formulada para os Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Conhece e percebe a visão formulada para os SAC da Universidade de Évora | Não | Count | 2 | 2 | 4 |
| | | % within Conhece e percebe a visão formulada para os SAC da Universidade de Évora | 50,0% | 50,0% | 100,0% |
| | Sim | Count | 1 | 9 | 10 |
| | | % within Conhece e percebe a visão formulada para os SAC da Universidade de Évora | 10,0% | 90,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 3 | 11 | 14 |
| | | % within Conhece e percebe a visão formulada para os SAC da Universidade de Évora | 21,4% | 78,6% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 7 - Crosstabulation: Visão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Para si a visão dos SAC da Universidade de Évora é: | Promover um serviço de excelência aos seus clientes | Count | 1 | 1 | 2 |
| | | % within Para si a visão dos SAC da Universidade de Évora é: | 50,0% | 50,0% | 100,0% |
| | Esclarecer de forma célere e eficaz todas as dúvidas colocadas pelos alunos e docentes da UE | Count | 0 | 1 | 1 |
| | | % within Para si a visão dos SAC da Universidade de Évora é: | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Dar resposta rápida e eficaz aos procedimentos relativamente aos alunos e as comissões de curso | Count | 0 | 1 | 1 |
| | | % within Para si a visão dos SAC da Universidade de Évora é: | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Armazém de informação sobre os alunos, onde se pode esclarecer e tem tentar resolver problemas sobre a situação académic | Count | 0 | 1 | 1 |
| | | % within Para si a visão dos SAC da Universidade de Évora é: | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Não Aplicável | Count | 2 | 2 | 4 |
| | | % within Para si a visão dos SAC da Universidade de Évora é: | 50,0% | 50,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 3 | 6 | 9 |
| | | % within Para si a visão dos SAC da Universidade de Évora é: | 33,3% | 66,7% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

Quando inquiridos acerca de se teriam contribuído de alguma forma para a construção da missão e visão dos SAC e UE, 70,6% dos respondentes (12) afirmou ter dado o seu contributo, principalmente através da "comunicação activa à chefia as suas sugestões e opiniões sobre o que deve ser a missão e a visão dos SAC" (47,1% - 8 respondentes); "no desempenho das suas funções (11,8% - 2 respondentes); e, "sugerindo alternativas" (11,8% - 2 respondentes).

**Quadro 8 - Crosstabulation: Contribuição na construção da missão e da visão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e visão dos SAC da UE | Não | Count | 1 | 4 | 5 |
| | | % within Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e visão dos SAC da UE | 20,0% | 80,0% | 100,0% |
| | Sim | Count | 2 | 10 | 12 |
| | | % within Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e visão dos SAC da UE | 16,7% | 83,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 3 | 14 | 17 |
| | | % within Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e visão dos SAC da UE | 17,6% | 82,4% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 9 - Crosstabulation: Forma de contribuição na construção da missão e da visão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| O seu contributo foi feito: | Comunicando activamente à chefia as suas sugestões e opiniões sobre o que deve ser a missão e a visão dos SAC | Count | 2 | 6 | 8 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | % within O seu contributo foi feito: | 25,0% | 75,0% | 100,0% |
| | No desempenho das funções | Count | 0 | 2 | 2 |
| | | % within O seu contributo foi feito: | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Sugerindo Alternativas | Count | 0 | 2 | 2 |
| | | % within O seu contributo foi feito: | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Não Aplicável | Count | 1 | 4 | 5 |
| | | % within O seu contributo foi feito: | 20,0% | 80,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 3 | 14 | 17 |
| | | % within O seu contributo foi feito: | 17,6% | 82,4% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

Na opinião dos indivíduos Inquiridos, os valores essenciais defendidos pelos SAC, assentam essencialmente na "experiência, qualidade e excelência", apontados por 42,1% dos respondentes. No entanto, a "honestidade, experiência e qualidade", e o "respeito, transparência e qualidade", receberam também uma percentagem de opiniões de realçar, com 26,3% e 15,8%, respectivamente. É ainda de salientar que, seis (6) indivíduos (35,3%) afirmaram não ter tido conhecimento da defesa desses valores. Todavia, a sua maioria (64,7% - 11 respondentes) afirmou ter conhecimento sobre a sua defesa.

**Quadro 10 - Crosstabulation: Valores essenciais defendidos pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | |
| Na sua opinião, os valores essenciais definidos pelos SAC são: | Respeito, transparência e qualidade | Count | 0 | 3 | 3 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | % within Na sua opinião, os valores essenciais definidos pelos SAC são: | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Experiência, qualidade e excelência | Count | 1 | 7 | 8 |
| | | % within Na sua opinião, os valores essenciais definidos pelos SAC são: | 12,5% | 87,5% | 100,0% |
| | Honestidade, experiência e qualidade | Count | 1 | 4 | 5 |
| | | % within Na sua opinião, os valores essenciais definidos pelos SAC são: | 20,0% | 80,0% | 100,0% |
| | Honestidade, qualidade e respeito | Count | 0 | 1 | 1 |
| | | % within Na sua opinião, os valores essenciais definidos pelos SAC são: | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Honestidade, respeito, qualidade, excelência, experiência, serviço | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % within Na sua opinião, os valores essenciais definidos pelos SAC são: | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | Todos os referidos | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % within Na sua opinião, os valores essenciais definidos pelos SAC são: | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 4 | 15 | 19 |
| | | % within Na sua opinião, os valores essenciais definidos pelos SAC são: | 21,1% | 78,9% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 11 - Crosstabulation: Conhecimento sobre os valores defendidos pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Gestor |
| Teve conhecimento desses valores definidos pelos SAC | Não | Count | 3 | 3 | 6 |
| | | % within Teve conhecimento desses valores definidos pelos SAC | 50,0% | 50,0% | 100,0% |
| | Sim | Count | 0 | 11 | 11 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | % within Teve conhecimento desses valores definidos pelos SAC | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | Count | 3 | 14 | 17 |
| | % within Teve conhecimento desses valores definidos pelos SAC | 17,6% | 82,4% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

Na sua maioria (9 respondentes), os respondentes afirmam ter tido conhecimento destes valores através de "reuniões com todos os colaboradores", ou através de "outras" formas, não especificadas.

**Quadro 12 - Crosstabulation: Formas de conhecer os valores defendidos pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | |
| Refira como teve conhecimento desses valores | Através de reunião com todos os colaboradores | Count | 0 | 4 | 4 |
| | | % within Refira como teve conhecimento desses valores | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Outro | Count | 0 | 5 | 5 |
| | | % within Refira como teve conhecimento desses valores | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Opinião pessoal | Count | 0 | 1 | 1 |
| | | % within Refira como teve conhecimento desses valores | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Pela experiência no trabalho | Count | 0 | 1 | 1 |
| | | % within Refira como teve conhecimento desses valores | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Não Aplicável | Count | 3 | 3 | 6 |
| | | % within Refira como teve conhecimento desses valores | 50,0% | 50,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 3 | 14 | 17 |
| | | % within Refira como teve conhecimento desses valores | 17,6% | 82,4% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

Apesar da opinião que cada individuo Inquirido tem sobre os valores vigentes nos SAC, a 12 (63,2%) destes, nunca foi solicitado que a transmitisse, sendo que dos 7 que responderam afirmativamente, 6 transmitiram a sua opinião através de "iniciativa própria", e apenas 1 através da "integração num grupo de trabalho para elaboração de um código de conduta e ética".

**Quadro 13 - Crosstabulation: Solicitação de opinião sobre os valores vigentes nos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Já alguma vez, foi solicitada a sua opinião sobre os valores vigentes nos SAC | Não | Count | 4 | 8 | 12 |
| | | % within Já alguma vez, foi solicitada a sua opinião sobre os valores vigentes nos SAC | 33,3% | 66,7% | 100,0% |
| | Sim | Count | 0 | 7 | 7 |
| | | % within Já alguma vez, foi solicitada a sua opinião sobre os valores vigentes nos SAC | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 4 | 15 | 19 |
| | | % within Já alguma vez, foi solicitada a sua opinião sobre os valores vigentes nos SAC | 21,1% | 78,9% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 14 - Crosstabulation: Forma de contributo para a definição dos valores defendidos pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Refira como contribuiu para a definição desses valores | Através da integração num grupo de trabalho para elaboração de um código de conduta e ética | Count | 0 | 1 | 1 |
| | | % within Refira como contribuiu para a definição desses valores | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Através de iniciativa própria | Count | 0 | 6 | 6 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | % within Refira como contribuiu para a definição desses valores | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Não Aplicável | Count | 4 | 8 | 12 |
| | | % within Refira como contribuiu para a definição desses valores | 33,3% | 66,7% | 100,0% |
| Total | | Count | 4 | 15 | 19 |
| | | % within Refira como contribuiu para a definição desses valores | 21,1% | 78,9% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

A maior parte dos Inquiridos (75,0%) afirmou não ter conhecimento dos objectivos estratégicos dos SAC, sendo que para aqueles que responderam afirmativamente (3 Inquiridos), os objectivos são: “melhorar o relacionamento com a comunidade, ser um aliado e não um adversário”; “atingir a excelência no atendimento”; e, “melhorar sempre os serviços prestados aos alunos e docentes da UE”.

**Quadro 15 - Crosstabulation: Conhecimento sobre os objectivos estratégicos dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Conhece os objectivos estratégicos dos SAC | Não | Count | 0 | 12 | 12 |
| | | % within Conhece os objectivos estratégicos dos SAC | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Sim | Count | 3 | 1 | 4 |
| | | % within Conhece os objectivos estratégicos dos SAC | 75,0% | 25,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 3 | 13 | 16 |
| | | % within Conhece os objectivos estratégicos dos SAC | 18,8% | 81,3% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 16 - Crosstabulation: Objectivos estratégicos dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

| | | | Gestor ou Colaborador dos Serviços Académicos da Universidade de Évora | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestor | Colaborador | Total |
| Refira, resumidamente, quais são esses objectivos estratégicos | Melhorar o relacionamento com a comunidade, ser um aliado e não um adversário | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % within Refira, resumidamente, quais são esses objectivos estratégicos | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | Atingir a excelência no atendimento e resposta | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % within Refira, resumidamente, quais são esses objectivos estratégicos | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | Melhorar sempre os serviços prestados aos alunos e docentes da UE | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % within Refira, resumidamente, quais são esses objectivos estratégicos | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | Não Aplicável | Count | 0 | 12 | 12 |
| | | % within Refira, resumidamente, quais são esses objectivos estratégicos | ,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 3 | 12 | 15 |
| | | % within Refira, resumidamente, quais são esses objectivos estratégicos | 20,0% | 80,0% | 100,0% |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

## Colaboradores *vs* Gestores dos Serviços Académicos

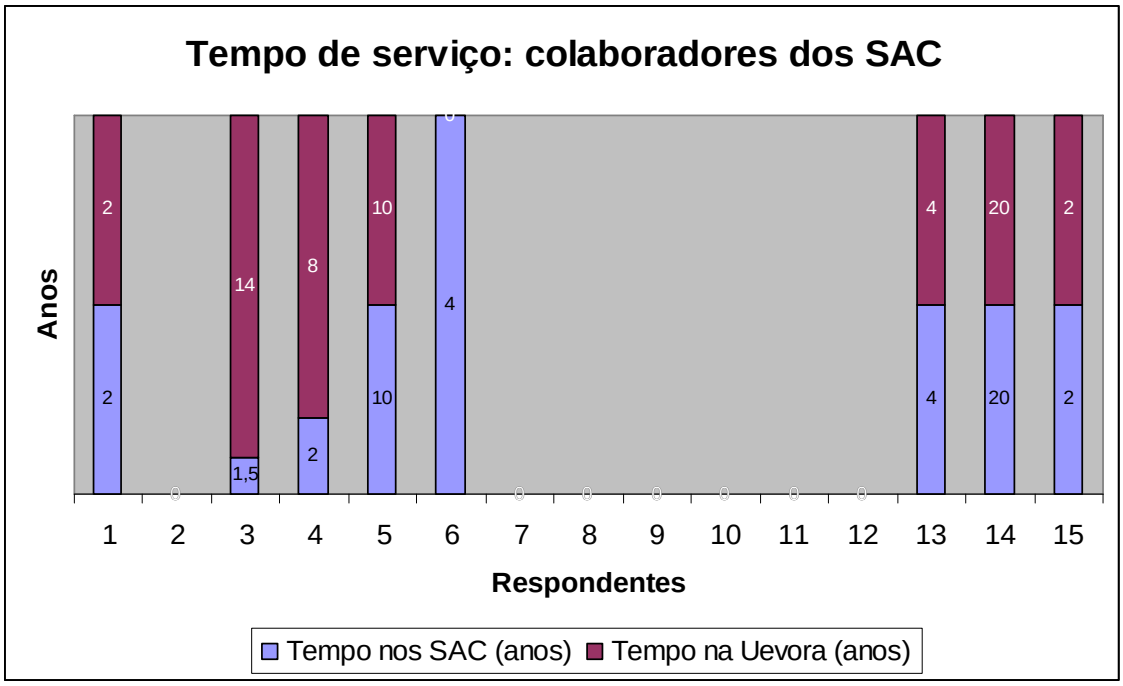
Denotou-se uma predominância de elementos do sexo feminino, em que apenas se registaram 2 elementos do sexo masculino, e na população respeitante aos Colaboradores dos Serviços Académicos. Pode-se então afirmar, que o sexo feminino assume por completo os cargos de chefia, mais precisamente, os cargos de Gestores dos

Serviços Académicos. Grande parte dos respondentes encontra-se na casa dos 30, exceptuando-se apenas um deles que tem 53 anos de idade.

Dado não se ter reunido a resposta de todos os respondentes quando questionados acerca das suas habilitações literárias, verificou-se que dos 14 que responderam, metade apenas tinha completado o 12º ano, enquanto que a outra metade era Licenciada.

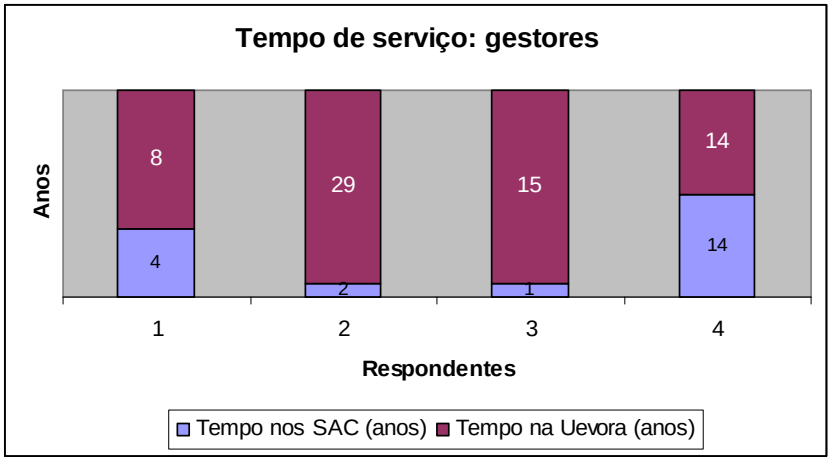
Em ambas as populações, o estado civil predominante é o de casado.

**Gráfico 1 – Tempo de serviço: colaboradores dos SAC**




Fonte: Elaboração própria

**Gráfico 2 – Tempo de serviço: gestores**




Fonte: Elaboração própria

Na análise dos tempos de serviço, verifica-se que entre os colaboradores existe um grande equilíbrio entre o tempo de serviço nos Serviços Académicos e na Universidade de Évora, i.e., há coincidência. Ao nível dos gestores, este equilíbrio apenas se verifica num dos casos. Em ambas as populações, nos restantes casos verifica-se que existe um tempo de serviço na Universidade de Évora substancialmente superior ao tempo de serviço nos Serviços Académicos. No caso dos colaboradores, é de salientar o caso do respondente 6 que apenas respondeu à questão referente ao tempo de serviço nos SAC. O tempo de serviço na Universidade de Évora poderá ser coincidente ou superior a este valor.