



“a minha biblioteca é a tua biblioteca”  
**PROGRAMA DE MOBILIDADE EM  
BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR**



Código de Identificação: PM 8/2025

## IDENTIFICAÇÃO

**Instituição:** Universidade do Minho - Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas (USDB)

Morada: Campus de Gualtar

Telefone: 253604153

E-mail: [edward.cardoso@usdb.uminho.pt](mailto:edward.cardoso@usdb.uminho.pt)

**Título da Ação:** Avaliação da Satisfação dos utilizadores: processos e instrumentos no sistema de gestão da qualidade

Data de realização: 18 e 19 de setembro

Público-alvo: Dirigentes, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Estudantes da área de BAD, Outros

Nº máximo de participantes: 6

Nº mínimo de participantes: 2

Contacto de email: [edward.cardoso@usdb.uminho.pt](mailto:edward.cardoso@usdb.uminho.pt)

### Facilidades logísticas

Acesso às cantinas: Sim

Acesso à residência de estudantes: Sim

Hotéis com protocolos: Sim

Nome dos Hotéis: B&B HOTEL Braga

Outras Facilidades:

## PROGRAMA DA VISITA

Objetivos Gerais:

- Compreender a importância da monitorização da satisfação dos beneficiários como uma ferramenta essencial para a melhoria contínua dos serviços e processos.
- Explorar metodologias e instrumentos de monitorização, incluindo abordagens qualitativas e quantitativas, para recolher, analisar e interpretar o feedback dos beneficiários.
- Desenvolver competências na aplicação de boas práticas de monitorização, garantindo que os processos adotados sejam eficazes, éticos e alinhados com as necessidades dos beneficiários.
- Promover a partilha de experiências e conhecimentos entre profissionais de diferentes instituições, incentivando a adoção de estratégias inovadoras e adaptadas a diversos contextos.
- Identificar desafios e propor soluções para a implementação de sistemas de monitorização da satisfação, considerando fatores como a acessibilidade, a usabilidade e o impacto das ferramentas utilizadas.

Programa:

### 1. Introdução e Enquadramento

- Abertura e apresentação do programa
- Importância da monitorização da satisfação dos beneficiários
- Modelos e abordagens na avaliação da satisfação
- Debate: desafios e oportunidades na recolha de feedback

### 2. Métodos qualitativos e quantitativos na avaliação da satisfação

- Questionários e inquéritos: boas práticas na conceção e aplicação
- Oficinas práticas: elaboração de um instrumento de recolha de dados

### 3. Tecnologias e Ferramentas Digitais

- Plataformas e software para recolha e análise de dados
- Automatização da monitorização da satisfação
- Inteligência artificial e análise preditiva no feedback dos beneficiários
- Caso prático: utilização de ferramentas digitais na prática

### 4. Análise e Interpretação dos Dados

- Técnicas de análise estatística e interpretação dos resultados
- Como transformar dados em melhorias concretas
- Comunicação dos resultados e tomada de decisão informada
- Exercício prático: análise de um conjunto de dados e proposta de ações de melhoria

### 5. Implementação e Sustentabilidade da Monitorização

- Estratégias para implementar um sistema contínuo de monitorização
- Boas práticas para garantir a participação dos beneficiários
- Indicadores de sucesso e impacto da monitorização
- Encerramento: reflexões finais e partilha de aprendizagens