



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



Código de Identificação: PM 8/2026

## IDENTIFICAÇÃO

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

Morada: Campus de Gualtar

Telefone: 351 253 604153

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: 25 e 26 de setembro

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

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

Hotéis com protocolos: Sim

Outras Facilidades:

Acesso à residência de estudantes: Não

Nome dos Hotéis: B&B HOTEL Braga

## PROGRAMA DA VISITA

### OBJETIVOS GERAIS:

Compreender a relevância da monitorização da satisfação dos beneficiários como instrumento estratégico para a melhoria contínua dos serviços, processos e resultados.

Explorar metodologias e instrumentos de monitorização, integrando abordagens quantitativas e qualitativas, para recolher, analisar e interpretar de forma rigorosa o feedback dos beneficiários.

Desenvolver competências na conceção e aplicação de boas práticas de monitorização da satisfação, assegurando que os processos são eficazes, éticos, consistentes e alinhados com as necessidades e expectativas dos beneficiários.

Promover a partilha de experiências e conhecimento entre profissionais de diferentes instituições, incentivando a adoção de estratégias inovadoras, ajustadas a distintos contextos organizacionais.

Identificar desafios e propor soluções para a implementação de sistemas de monitorização da satisfação, considerando fatores como acessibilidade, usabilidade, participação e 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, aplicação e validação

Oficina prática: elaboração de um instrumento de recolha de dados

#### 3. Tecnologias e ferramentas digitais

Plataformas e software para recolha, tratamento e análise de dados

Automatização da monitorização da satisfação

Inteligência artificial e análise preditiva aplicada ao feedback dos beneficiários

Caso prático: utilização de ferramentas digitais em contexto real

#### 4. Análise e interpretação de dados

Técnicas de análise estatística e interpretação de resultados

Como transformar dados em ações de melhoria concretas

Comunicação de resultados e suporte à tomada de decisão

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 reforçar a participação dos beneficiários

Indicadores de sucesso e avaliação do impacto das ações implementadas

Encerramento: reflexões finais e partilha de aprendizagens