



**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS
UTENTES DO
NÚCLEO DE SERVIÇOS ACADÉMICOS**

Lisboa

2020

Relatório Elaborado Por:

Cátia Vale

Assistente Técnica

Coordenação:

Paula Fontinha

Coordenadora do NSA

Realizado em:

Abril 2020

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Índice

1.	Introdução.....	5
2.	Metodologia.....	6
3.	Análise	7
3.1	Caracterização Geral da Amostra.....	7
3.2	Contacto com o Núcleo de Serviços Académicos	8
3.2.1	Avaliação do contacto presencial.....	9
3.2.2	Avaliação do contacto telefónico	11
3.2.3	Avaliação do contacto via correio eletrónico	13
3.3	Requerimentos realizados presencialmente no NSA.....	14
3.4	Avaliação dos serviços disponibilizados na secretaria virtual.....	17
3.5	Avaliação do sítio da internet do NSA	21
3.6	Avaliação do Desempenho dos funcionários do NSA	21
3.7	Classificação da Satisfação Global dos Serviços prestados pelo NSA.....	24
4.	Sugestões	25
5.	Análise Comparativa.....	27
6.	Conclusões.....	34

1. Introdução

A avaliação da qualidade dos serviços académicos constitui um fator de relevância na perceção geral da qualidade da instituição, dado que os estudantes são os principais destinatários dos serviços prestados pelo Núcleo de Serviços Académicos (NSA).

O NSA, consciente do seu papel na satisfação das necessidades e expectativas dos estudantes, realizou pela sexta vez a avaliação da satisfação dos seus utentes centrando-se na avaliação das múltiplas formas de atendimento, designadamente presencial, contacto telefónico e correio eletrónico, de forma a avaliar a satisfação percebida em cada um destes modos de contacto, permitindo a identificação das características e debilidades passíveis de melhoria.

A secretaria virtual, que tem sido um dos principais *interfaces* entre os serviços e os estudantes, foi igualmente avaliada com um grupo distinto de questões.

Foram ainda avaliados outros processos de relevância, tais como matrícula/inscrição, pedido de documentos e resposta a requerimentos presenciais, creditação de unidades curriculares, entrega de Trabalhos Finais de Mestrado (TFM) e disponibilização de conteúdos no portal institucional.

Ao longo deste relatório são apresentados e analisados os resultados obtidos e no último ponto são apresentadas as conclusões e recomendações com base nos dados apurados.

2. Metodologia

A recolha dos dados foi realizada pela primeira vez através da plataforma COMQUEST, que permitiu a disponibilização de um *link* para o questionário *online* via correio eletrónico a todos os estudantes do 1º e 2º ciclo de estudos com inscrição ativa e decorreu no período de 30 de março a 10 de abril, acompanhado de uma mensagem inicial da abertura e duas mensagens de reforço.

No período de resposta ao questionário o universo de estudantes era de 1651, sendo que 1230 estudantes pertenciam ao 1º ciclo e 421 ao 2º ciclo de estudos, encontrando-se a sua distribuição por ano no quadro abaixo:

Total de estudantes inscritos			
	1º Ciclo	2º Ciclo	
1º Ano	335	218	
2º Ano	312	203	
3º Ano	294	-	
4º Ano	289	-	
Total	1230	421	1651

O questionário é composto por 8 grupos com um total de 23 questões, das quais 21 são de resposta obrigatória. Com o intuito de evitar o enviesamento na resposta foi introduzida a “Não Resposta” - Não aplicável.

Para a última questão foi utilizada uma pergunta aberta para permitir aos inquiridos descrever as suas sugestões de melhoria para os serviços.

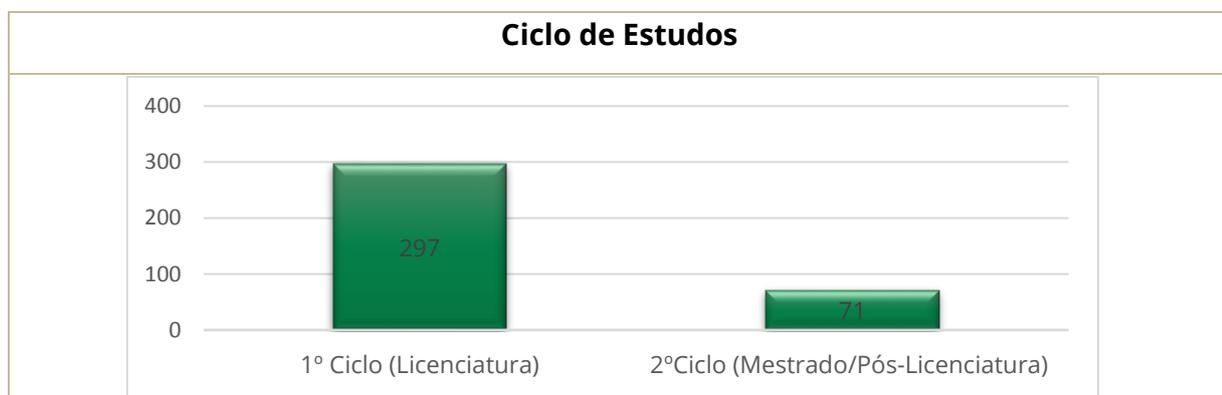
A escala de avaliação utilizada foi: 1 (Mau), 2 (Razoável), 3 (Bom) e 4 (Muito Bom). Considera-se que a partir do valor 2 a avaliação é positiva.

O tratamento dos dados foi realizado através do COMQUEST.

3. Análise

3.1 Caracterização Geral da Amostra

Participaram no questionário 368 estudantes dos quais 297 (81%) do 1º ciclo e 71 (19%) do 2º ciclo, representando 22% do universo de estudantes inscritos na data do questionário.



Na distribuição por ano curricular salienta-se que cerca de 50% da amostra corresponde a estudantes inscritos no 1º e 2º ano do curso de Licenciatura, 15% (54) estão inscritos no 3º ano e 16% estão no 4º ano. Quanto ao 2º ciclo, 12% dos respondentes estão inscritos no 1º ano e 7% no 2º ano do curso.

Distribuição por Ciclo de Estudos / Ano Curricular					
Ciclo de Estudos	Ano Curricular				Total
	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	
1º Ciclo (Licenciatura)	85	98	54	60	297
2º Ciclo (Mestrado)	43	28	-	-	71
Total	128	126	54	60	368

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Os inquiridos têm idades compreendidas entre os 18 e os 54 anos, apresentando um valor médio de 24,5 anos.

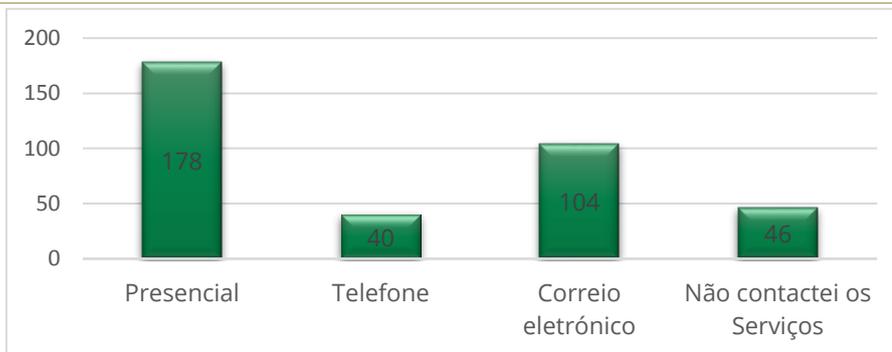
	N	Mínimo	Máximo	Média
Idade	368	18	54	24,5

Do total de participantes, 321 pertencem ao género feminino (87%) e os restantes 41 (13%) correspondem ao género masculino.

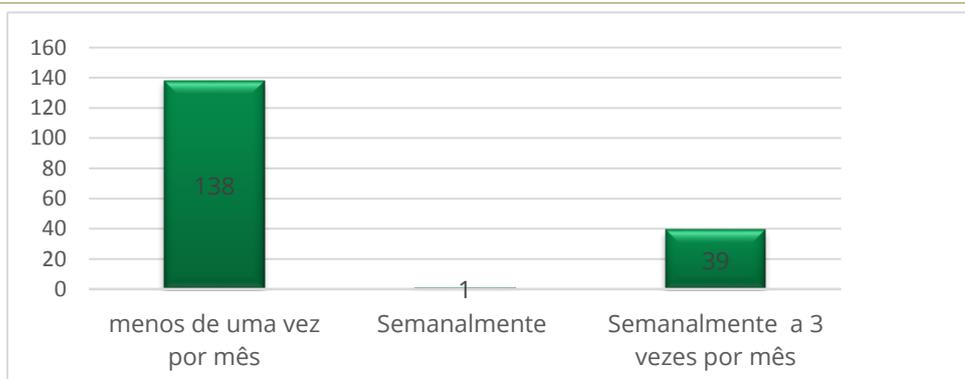


3.2 Contacto com o Núcleo de Serviços Académicos

No que concerne ao modo preferencial de contacto com os serviços académicos verifica-se que 178 (48%) estudantes preferem o contacto presencial, 104 (28%) preferem o contacto via correio eletrónico, 40 (11%) preferem o contacto telefónico e 46 (13%) dos inquiridos afirmam não terem contactado com o NSA.

Modo preferencial de contacto com o NSA**3.2.1 Avaliação do contacto presencial**

No que respeita ao contacto presencial, observa-se que 77% dos estudantes recorrem aos serviços menos de uma vez por mês, 22% fazem-no entre 1 a 3 vezes por mês e apenas 1% afirmam recorrer semanalmente ao NSA.

Recorrência ao NSA via atendimento presencial

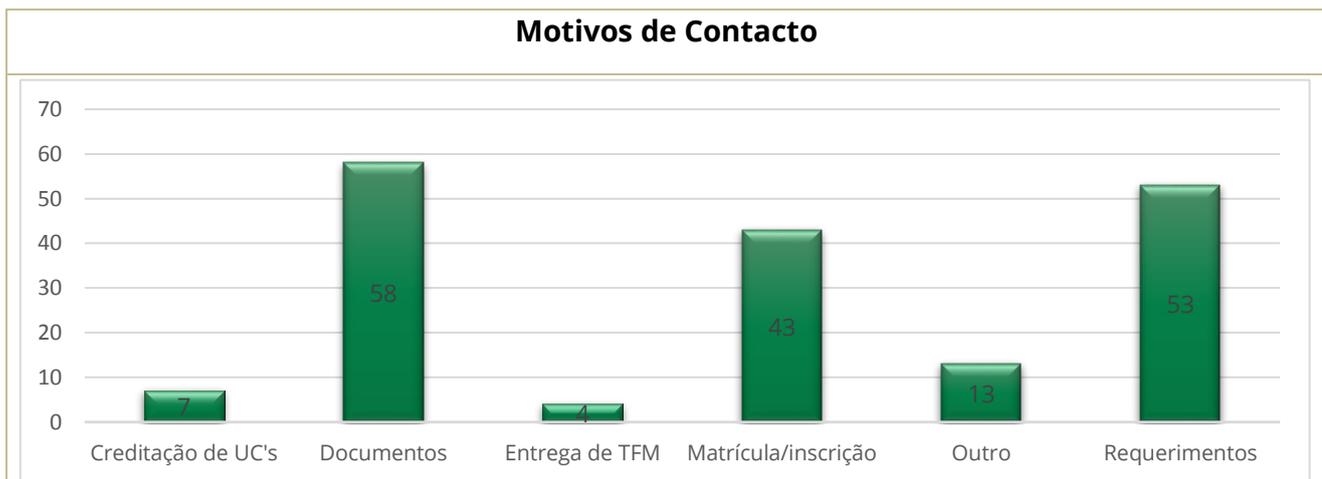
Quanto aos motivos de contacto presencial, a solicitação de documentos (33%) e os requerimentos (30%) são os motivos mais referidos, seguidos pelas matrículas/inscrições (24%).

Relativamente a outros motivos de contacto (7%), os inquiridos identificaram os seguintes:

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

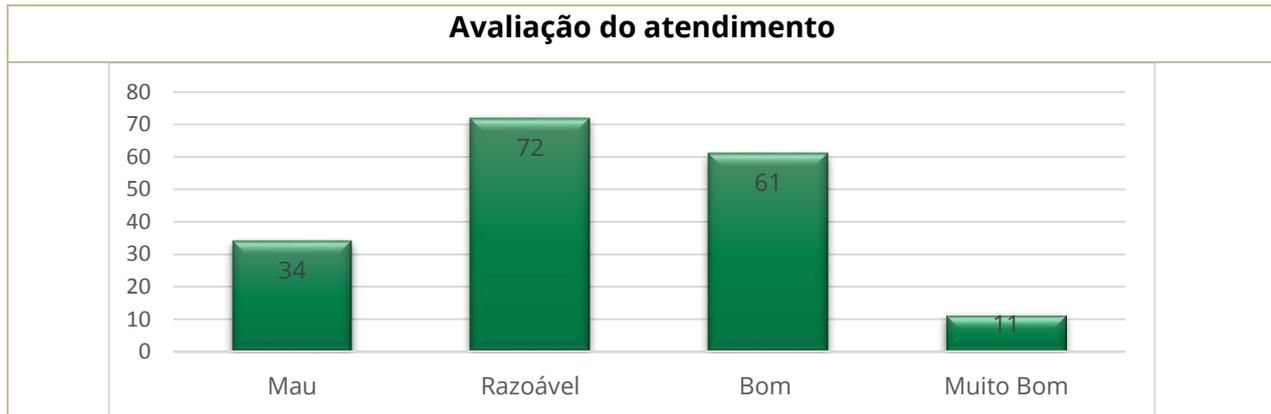
- Relevação de faltas;
- Mudanças de turma/turno;
- Informações/ esclarecimento de dúvidas;
- Entrega de trabalhos;
- Serviços Sociais;
- Pagamentos diversos.

Através da análise das respostas dadas no item **Outros motivos** verifica-se que os estudantes não fazem distinção entre os diferentes núcleos existentes (Apoio à Docência, Ação Social e Tesouraria) e as atividades que competem a cada um destes núcleos, pelo que atribuem serviços/tarefas que não são da competência do NSA.



Na avaliação do atendimento presencial verifica-se que 72 (41%) dos inquiridos consideram que é Razoável, 61 (34%) consideram que é Bom, 34 (19%) avaliam com Mau e apenas 11 (6%) consideram que o atendimento presencial é Muito Bom.

Em termos estatísticos a avaliação do atendimento presencial apresenta uma média positiva no valor de 2,3.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020**3.2.2 Avaliação do contacto telefónico**

Relativamente ao contacto telefónico, verifica-se que 70% dos estudantes recorrem aos serviços menos de uma vez por mês e 30% fazem-no entre 1 a 3 vezes por mês, não se verificando recorrências semanais.

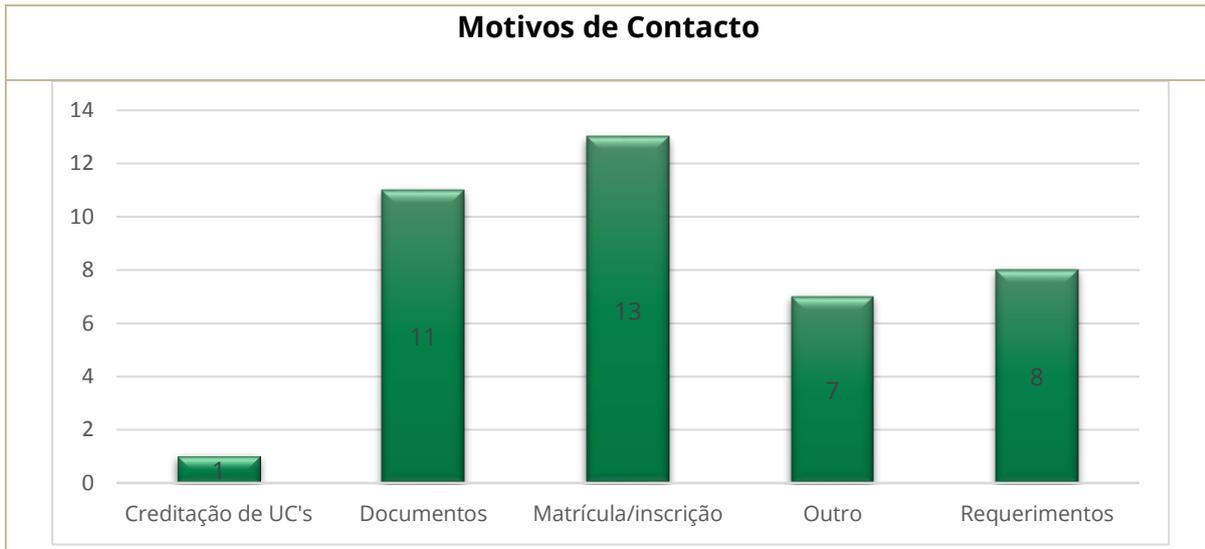


Os motivos de contacto telefónico mais relevantes são as matrículas/inscrições (32%) e a solicitação de documentos (28%), seguido pelos requerimentos (20%).

Relativamente a outros motivos de contacto (17%), os inquiridos identificaram os seguintes:

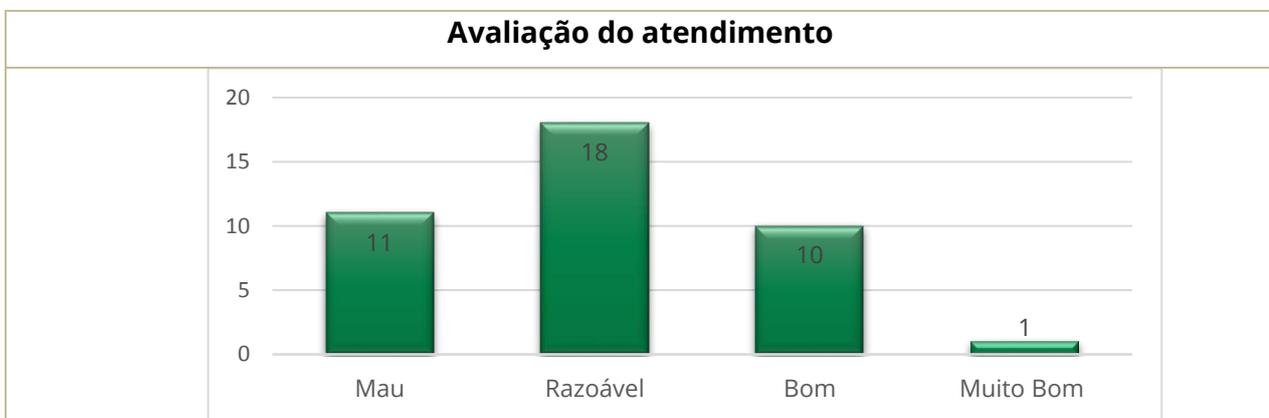
- Informações/esclarecimento de dúvidas;
- Pagamentos de propina.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020



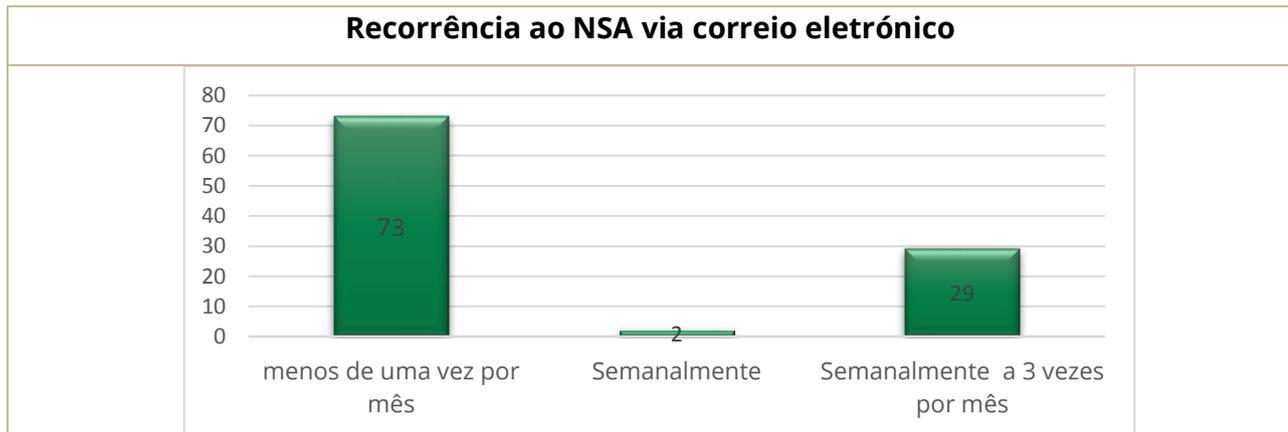
Na avaliação do atendimento telefónico verifica-se que 18 (45%) dos respondentes consideram que o atendimento é Razoável, 11 (27%) consideram que é Mau, 10 (25%) avaliam com Bom e apenas 1 (3%) estudante considera que o atendimento é Muito Bom.

A avaliação do atendimento telefónico ainda que positiva, apresenta uma média no valor de 2.



3.2.3 Avaliação do contacto via correio eletrónico

Na avaliação do contacto via correio eletrónico, verifica-se que a maioria dos inquiridos (70%) afirma recorrer menos de uma vez por mês, 28% fazem-no entre 1 a 3 vezes por mês e apenas 2% afirmam recorrer semanalmente ao NSA através do correio eletrónico.

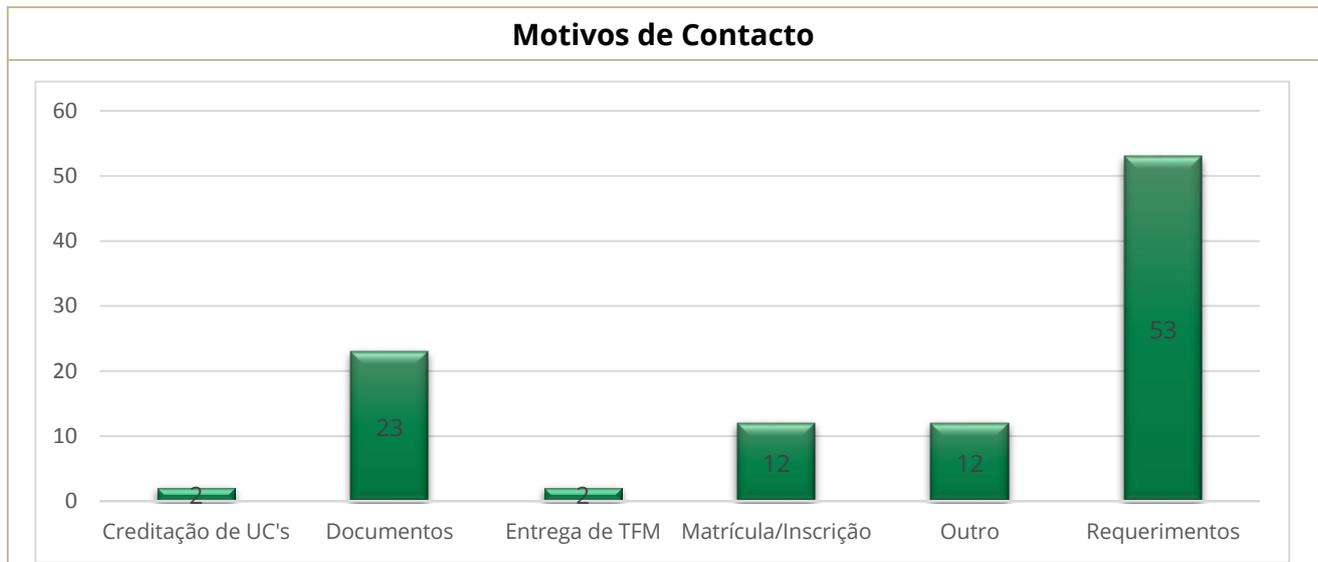


Os motivos de contacto via correio eletrónico mais referidos são os requerimentos (51%), a solicitação de documentos (22%) e as matrículas/inscrições (12%).

Relativamente a outros motivos de contacto (12%), os inquiridos identificaram os seguintes:

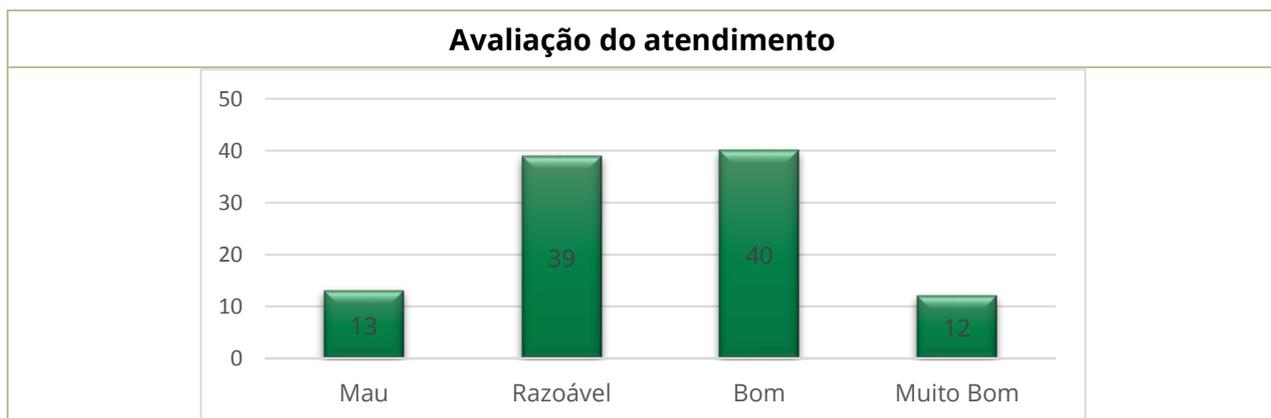
- Marcação de faltas;
- Alteração do regime de avaliação;
- Informações/esclarecimento de dúvidas;
- Lançamento de notas;
- Propinas;
- Pagamentos diversos.

À semelhança do que se verificou nas avaliações do modo de contacto presencial e telefónico, os inquiridos não fazem distinção entre os diferentes núcleos existentes e os respetivos serviços que lhes competem, pelo que atribuem serviços/tarefas que não são da competência do NSA.



Relativamente à avaliação do modo de atendimento via correio eletrónico, apurou-se que 40 (38%) respondentes consideram que o atendimento é Bom, 39 (37%) consideram que é Razoável, 13 (13%) respondentes considera que é Mau e apenas 12 (12%) estudantes consideram que o atendimento é Muito Bom.

Em termos de média, a avaliação do atendimento via correio eletrónico apresenta uma média positiva de 2,5.



3.3 Requerimentos realizados presencialmente no NSA

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Neste grupo foi solicitado aos inquiridos que avaliassem os processos que requerem contacto presencial com o Núcleo de Serviços Académicos:

- ✓ Processo de resposta a requerimentos presenciais
- ✓ Processo de emissão de documentos
- ✓ Processo de creditação de unidades curriculares
- ✓ Processo de entrega do Trabalho Final de Mestrado

De seguida apresentam-se os resultados obtidos em cada um dos itens avaliados:

✓ Resposta a Requerimentos Presenciais

O item que mereceu melhor avaliação foi a *Relevância das informações prestadas* (2,63), contrariamente ao *Tempo de resposta* que obteve a avaliação mais baixa (2,19).

A *Avaliação geral do processo* apresenta uma avaliação média de 2,45.

Avaliação do processo de resposta a requerimentos presenciais				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Clareza do processo	314	1	4	2,51
Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários	313	1	4	2,39
Clareza nas informações prestadas	316	1	4	2,42
Relevância das informações prestadas	315	1	4	2,63
Tempo de resposta	315	1	4	2,19
Avaliação geral do processo	317	1	4	2,45

✓ Emissão de Documentos

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

No que respeita à emissão de documentos presenciais (certidões curriculares, conteúdos programáticos, declarações de matrícula, diplomas, entre outros) verifica-se que a *avaliação geral do processo* regista uma média de 2,52.

O critério *Relevância das informações prestadas* obteve a avaliação média mais elevada (2,66) sendo o *Tempo de resposta* o item com a avaliação mais baixa (2,36).

Avaliação do processo de emissão de documentos				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Clareza do processo	288	1	4	2,64
Apoio/acompanhamento	282	1	4	2,49
Prestado pelos funcionários				
Clareza nas informações prestadas	286	1	4	2,52
Relevância das informações prestadas	281	1	4	2,66
Tempo de resposta	290	1	4	2,36
Avaliação geral do processo	289	1	4	2,52

✓ **Creditação de unidades curriculares**

Este processo obteve uma avaliação positiva em todos os pressupostos, sendo o critério *Relevância das informações prestadas* a obter a avaliação média mais elevada (2,57) e o *Tempo de resposta* a avaliação média mais baixa (2,27).

A *avaliação geral do processo* de *Creditação de unidades curriculares* obteve uma média de 2,45.

Avaliação do processo de creditação de unidades curriculares				
	N	Mínimo	Máximo	Média

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Clareza do processo	213	1	4	2,54
Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários	207	1	4	2,46
Clareza nas informações prestadas	208	1	4	2,50
Relevância das informações prestadas	207	1	4	2,57
Tempo de resposta	211	1	4	2,27
Avaliação geral do processo	212	1	4	2,45

✓ Entrega do Trabalho Final de Mestrado

Relativamente ao Processo de Entrega do Trabalho Final de Mestrado, aplicável apenas aos estudantes do 2º ciclo, o mesmo foi avaliado apenas por 6% da amostra (22 estudantes), com os critérios *Relevância das Informações Prestadas* e *Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários* a obterem a melhor avaliação (2,68) e o item *Acesso aos modelos / normas de elaboração* com a avaliação média mais baixa (2,55).

A *Avaliação Geral do Processo* obteve média de 2,64.

Avaliação do processo de entrega do Trabalho Final de Mestrado				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Clareza do processo	22	1	4	2,63
Apoio/acompanhamento Prestado pelos funcionários	22	1	4	2,68
Clareza nas informações prestadas	22	1	4	2,64
Relevância das informações prestadas	22	1	4	2,68
Acesso aos modelos / normas de elaboração	22	1	4	2,55
Avaliação geral do processo	22	1	4	2,64

3.4 Avaliação dos serviços disponibilizados na secretaria virtual

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Para avaliar as funcionalidades disponibilizadas no NetP@, foram avaliados os seguintes procedimentos:

- ✓ Matrícula/Inscrição;
- ✓ Consulta de Faltas;
- ✓ Alteração de Dados Pessoais;
- ✓ Emissão de Documentos;
- ✓ Requerimentos.

Quanto ao processo de **matrícula/inscrição** verifica-se que o critério com avaliação média mais elevada é *Clareza do Processo* (2,56) e o item *Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários* detêm a avaliação média mais baixa (2,29).

O critério *Avaliação geral do processo* regista uma média de 2,40.

Avaliação do processo de matrícula/inscrição				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Clareza do processo	352	1	4	2,56
Facilidade do processo	352	1	4	2,37
Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários	339	1	4	2,29
Clareza das informações prestadas	349	1	4	2,44
Relevância das informações prestadas	348	1	4	2,55
Avaliação geral do processo	352	1	4	2,40

Relativamente ao **Processo de consulta de faltas**, regista-se que o critério *Facilidade de consulta* teve uma avaliação média positiva de 3,18 contrariamente ao critério *Atualização de faltas* com uma avaliação de 2,18.

A *Avaliação geral do processo* apresenta um valor médio de 2,64.

Avaliação do processo de consulta de faltas				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Facilidade de consulta	331	1	4	3,18
Atualização das faltas	327	1	4	2,18
Avaliação geral do processo	329	1	4	2,64

A avaliação geral do **Processo de alteração de dados pessoais** registou uma média positiva de 2,95.

Verifica-se que todos os critérios avaliados registaram uma média acima do valor de referência (2), salientando-se a *Facilidade do processo* com uma avaliação média de 3,04 e o item *Após despacho, prazo para a atualização de plataforma* com a avaliação média mais baixa 2,88.

Processo de alteração de dados pessoais				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Facilidade do processo	263	1	4	3,04
Prazo de resposta	257	1	4	2,90
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	251	1	4	2,88
Avaliação geral do processo	260	1	4	2,95

Relativamente à **Emissão de documentos** na secretaria virtual (declarações de matrícula, horário, não prescrição, fins militares e apoios sociais) registou uma avaliação geral de 2,65, com o critério *Facilidade do processo* a obter a avaliação mais elevada (2,80), contrariamente ao *Prazo de resposta* a registar a avaliação média mais baixa (2,55).

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Avaliação do processo de emissão de documentos				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Facilidade do processo	277	1	4	2,80
Prazo de resposta	277	1	4	2,55
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	275	1	4	2,59
Avaliação geral do processo	277	1	4	2,65

Quanto aos procedimentos inerentes ao **Processo de Requerimento** na secretaria virtual, a *avaliação geral* regista uma média de 2,69 e os demais itens avaliados com valores acima do valor de referência.

O critério *Prazo de resposta* apresenta a avaliação média mais baixa (2,52) e a *Facilidade de submissão de anexos* regista a melhor média (2,83).

Avaliação do processo de requerimentos				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Facilidade do processo	308	1	4	2,81
Facilidade de submissão de anexos	299	1	4	2,83
Clareza do despacho final	308	1	4	2,69
Prazo de resposta	308	1	4	2,52
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	303	1	4	2,61
Avaliação geral do processo	308	1	4	2,69

3.5 Avaliação do sítio da internet do NSA

A avaliação do **sítio da internet do NSA** regista valores acima do valor de referência em todos os critérios avaliados, destacando-se a *Acessibilidade* que registou a avaliação média mais elevada (2,88) em oposição ao critério *Atualização* com a avaliação média mais baixa (2,61).

Avaliação do sítio da internet do NSA				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Acessibilidade	331	1	4	2,88
Organização	331	1	4	2,72
Relevância	330	1	4	2,85
Atualização	330	1	4	2,61

3.6 Avaliação do Desempenho dos funcionários do NSA

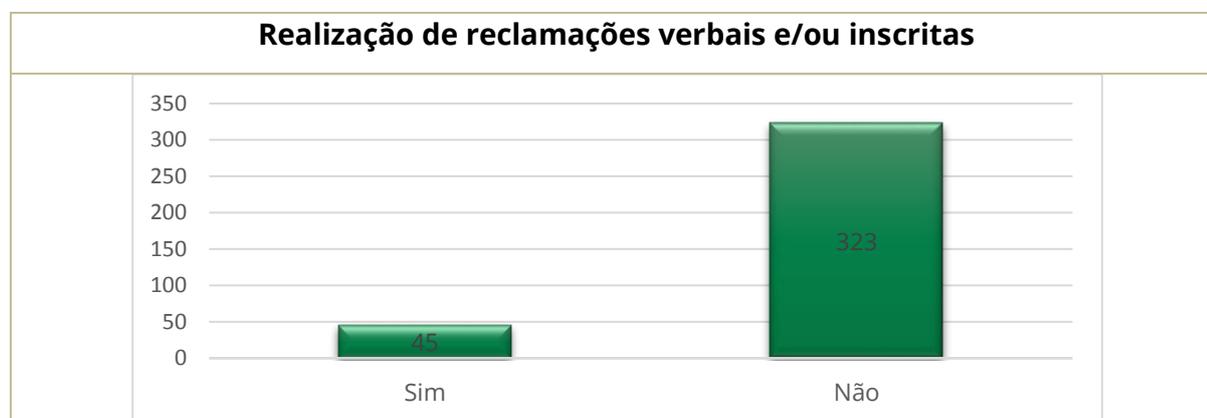
A **avaliação geral do desempenho dos funcionários do NSA** registou um valor médio de 2,51 destacando-se o critério *Competência e profissionalismo* com a melhor avaliação

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

(2,59), em oposição ao item *Eficácia no tratamento de reclamações* com uma avaliação média de 2,37.

Avaliação do desempenho dos funcionários do NSA				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Cortesia no atendimento	340	1	4	2,56
Capacidade de compreensão da situação exposta	339	1	4	2,54
Capacidade de resposta à situação exposta	340	1	4	2,42
Clareza nas informações prestadas	339	1	4	2,50
Relevância das informações prestadas	338	1	4	2,58
Competência e profissionalismo	338	1	4	2,59
Conhecimentos técnicos evidenciados	326	1	4	2,54
Eficácia no tratamento de requerimentos	318	1	4	2,50
Eficácia no tratamento de reclamações	346	1	4	2,37
Avaliação geral	334	1	4	2,51

No que respeita às **reclamações**, apenas 45 respondentes (12%) afirmam ter manifestado o seu descontentamento com os serviços académicos na forma verbal e/ou escrita, sendo que a esmagadora maioria (88%) nunca efetuou uma reclamação.

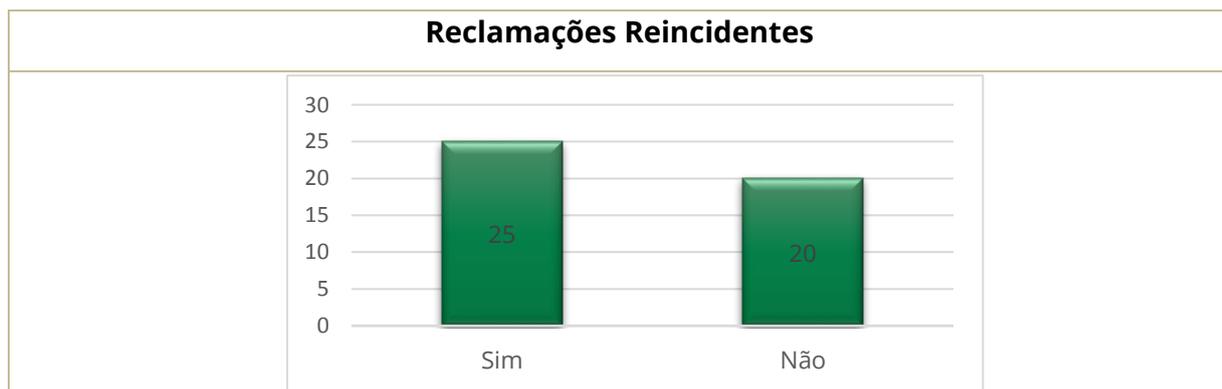


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Quanto aos motivos que fundamentaram as reclamações foram identificados os seguintes:

- Erros nos horários;
- Atraso na atribuição das bolsas de estudo;
- Matrículas/inscrições;
- Demora na emissão de documentos (declarações de matrícula para outros fins, declarações de horários, diplomas);
- Informações pouco esclarecedoras;
- Tempo de espera no atendimento do NSA;
- Horário de atendimento;
- Irregularidades nos prazos para inscrições em exames de recurso;
- Tempo de espera elevado no atendimento telefónico;
- Portal desatualizado.

Das reclamações efetuadas verifica-se que 55% são reincidentes e 44% ocorreram apenas uma vez.



3.7 Classificação da satisfação global dos serviços prestados pelo NSA

A *avaliação geral da satisfação global dos serviços* prestados pelo NSA foi positiva registando o valor médio de 2,27. O critério *Prestação de informação técnica online* registou a média mais elevada no valor de 2,44, em oposição ao critério *Horário de atendimento* que apresentou uma média negativa de 1,81.

Avaliação da satisfação global dos serviços prestados pelo NSA				
	N	Mínimo	Máximo	Média
Horário de atendimento	353	1	4	1,81
Tempo de espera no atendimento	347	1	4	2,21
Facilidade de obtenção de informações	349	1	4	2,30
Sistema de atendimento presencial	348	1	4	2,30
Prestação de informação técnica online	333	1	4	2,44
Atendimento técnico por telefone	290	1	4	2,10
Facilidade de contacto telefónico	297	1	4	2,05
Avaliação geral	353	1	4	2,27

4. Sugestões

No último grupo do questionário, foi solicitado aos inquiridos que apresentassem sugestões e/ou observações com vista à melhoria dos serviços prestados pelo NSA e que se encontram discriminadas no quadro infra:

Sugestões	Frequência
Horário de atendimento mais flexível / diminuir o tempo de espera no atendimento	22
Melhorar o atendimento telefónico	10
Maior cortesia no atendimento	10
Melhorar o processo de matrículas <i>online</i>	9
Alargamento do horário de atendimento no polo AR	5
Melhorar o processo de atualização das faltas na secretaria virtual	5
Melhorar a coerência e rigor da informação prestada	4
Diminuir o tempo de resposta a requerimentos/emissão de documentos	4
Melhorar as funcionalidades da secretaria virtual	4
Melhorar as respostas via correio eletrónico	3
Melhorar a disponibilização/atualização de conteúdos no portal	3

Das sugestões apresentadas as mais frequentes são: o alargamento/flexibilidade do horário de atendimento e a diminuição do tempo de espera, a melhoria do atendimento telefónico, bem como maior cortesia e cordialidade no atendimento presencial.

Outras das sugestões referidas foram a melhoria no processo de matrículas/inscrições, tornando-o mais simples e eficiente, o alargamento do horário de atendimento no polo Artur Ravara e a maior celeridade no processo de atualização de faltas.

Pese embora com menor relevância, foram também sugeridas melhorias na coerência e no rigor da informação prestada, principalmente no atendimento telefónico; diminuição do tempo de resposta aos requerimentos e na emissão de documentos; melhoria das funcionalidades da secretaria virtual; maior rigor e clareza nas respostas via correio

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

eletrónico e, por último, melhoria na disponibilização e atualização dos conteúdos no portal institucional.

5. Análise Comparativa

A análise comparativa versa sobre os critérios comuns entre este e o último estudo realizado em 2018, no entanto importa salientar que a estrutura do questionário agora realizado sofreu alterações ao nível das questões, com a introdução de um grupo que permitiu avaliar as formas de contacto com o NSA, bem como questões relacionadas com as reclamações e respetivos motivos, por forma a aferir com maior rigor a satisfação com o serviço prestado no NSA.

Podemos aferir que se mantêm a tendência evidenciada no relatório de avaliação do NSA de 2018, com o modo preferencial de contacto a ser o presencial. Contudo, verifica-se uma redução de cerca de 16% no que diz respeito à preferência por este modo de contacto comparativamente a 2018.

Relativamente ao contacto via correio eletrónico verifica-se uma subida de 15% na preferência por este modo de contacto comparativamente a 2018.

Quanto ao contacto telefónico não se verificam flutuações significativas, face aos dados anteriores.

Modo Preferencial de contacto				
	2018		2020	
	N	%	N	%
Presencial	-	71	178	55
Correio eletrónico	-	17	104	32
Telefone	-	12	40	13

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

✓ Avaliação do Núcleo de Serviços Académicos - Requerimentos realizados presencialmente no NSA

Relativamente aos processos/requerimentos realizados presencialmente, verifica-se uma melhoria da satisfação dos utilizadores em praticamente todos os critérios avaliados.

Processo de Resposta a Requerimentos Presenciais				
	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Clareza do processo	231	2,34	314	2,51
Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários	230	2,27	313	2,39
Clareza nas informações prestadas	230	2,27	316	2,42
Relevância das informações prestadas	230	2,31	315	2,63
Tempo de resposta	230	2,14	315	2,19
Avaliação geral do processo	230	2,29	317	2,45

Processo de Emissão de Documentos				
	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Clareza do processo	229	2,37	288	2,64
Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários	227	2,31	282	2,49
Clareza nas informações prestadas	229	2,33	286	2,52
Relevância das informações prestadas	228	2,38	281	2,66
Tempo de resposta	229	2,20	290	2,36
Avaliação geral do processo	229	2,32	289	2,52

Processo de Creditação de UC's				
	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Clareza do processo	125	2,28	213	2,54
Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários	125	2,19	207	2,46
Clareza nas informações prestadas	125	2,19	208	2,50
Relevância das informações prestadas	125	2,34	207	2,57
Tempo de resposta	125	2,10	211	2,27
Avaliação geral do processo	125	2,25	212	2,45

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Salienta-se que no processo de **Entrega de Trabalho final de Mestrado**, o item com pior avaliação em 2018 - **Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários**, é agora o item com melhor avaliação.

No questionário agora realizado verifica-se que todos os critérios aumentaram significativamente a respetiva avaliação, sendo que mesmo o critério com a avaliação mais baixa em 2020, apresenta um valor superior quando comparado com todos os critérios deste ponto, avaliados em 2018.

Processo de Entrega da TFM				
	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Clareza do processo	51	2.31	22	2,63
Apoio/acompanhamento prestado pelos funcionários	51	2.29	22	2,68
Clareza nas informações prestadas	51	2.31	22	2,64
Relevância das informações prestadas	51	2.33	22	2,68
Acesso aos modelos / normas de elaboração	51	2.33	22	2,55
Avaliação geral do processo	51	2.35	22	2,64

✓ Avaliação dos serviços disponibilizados na secretaria virtual

Processo de Consulta de Faltas				
	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Facilidade de consulta	246	2.80	331	3,18
Atualização das faltas	240	2.04	327	2,18
Avaliação geral do processo	244	2.37	329	2,64

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Processo de Alteração de Dados Pessoais

	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Facilidade do processo	187	2,75	263	3,04
Prazo de resposta	185	2,61	257	2,90
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	184	2,60	251	2,88
Avaliação geral do processo	186	2,63	260	2,95

Processo de Emissão de Documentos

	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Facilidade do processo	205	2,46	277	2,80
Prazo de resposta	205	2,23	277	2,55
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	204	2,34	275	2,59
Avaliação geral do processo	205	2,34	277	2,65

Processo de Requerimento da secretaria virtual

	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Facilidade do processo	218	2,39	308	2,81
Facilidade de submissão de anexos	211	2,34	299	2,83
Clareza do despacho final	217	2,38	308	2,69
Prazo de resposta	216	2,20	308	2,52
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	215	2,28	303	2,61
Avaliação geral do processo	218	2,31	308	2,69

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

✓ **Avaliação do sítio da internet do NSA**

Sítio da internet do NSA				
	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Acessibilidade	260	2.59	331	2,88
Organização	260	2.44	331	2,72
Relevância	260	2.62	330	2,85
Atualização	258	2.25	330	2,61

✓ **Avaliação do Desempenho dos funcionários do NSA**

Desempenho dos funcionários do NSA				
	2018		2020	
	N	Média	N	Média
Cortesia no atendimento	263	2.35	340	2,56
Capacidade de compreensão da situação exposta	263	2.31	339	2,54
Capacidade de resposta à situação exposta	263	2.25	340	2,42
Clareza nas informações prestadas	263	2.25	339	2,50
Relevância das informações prestadas	263	2.41	338	2,58
Competência e profissionalismo	262	2.45	338	2,59
Conhecimentos técnicos evidenciados	256	2.38	326	2,54
Eficácia no tratamento de requerimentos	249	2.29	318	2,50
Eficácia no tratamento de reclamações	189	2.15	346	2,37
Avaliação geral	263	2.33	334	2,51

Destaca-se o aumento de 39% de participantes no inquérito face a 2018, sendo este o estudo que contou com maior número de participantes, pressupõe-se que a situação de pandemia em que nos encontrávamos durante a realização do estudo e que obrigou ao encerramento das atividades letivas e ao recolhimento obrigatório tenha contribuído para uma maior disponibilidade dos estudantes para participação no questionário.

Globalmente pode-se afirmar que em 2020 a generalidade dos itens avaliados aumentou a classificação média face a 2018, destacando-se, os mais significativos:

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

- ✓ Processo das Provas Públicas de Mestrado;
- ✓ Processo de consulta de faltas;
- ✓ Emissão de Documentos através da Secretaria Virtual;
- ✓ Processo de Requerimentos através da secretaria virtual.

De salientar ainda o aumento de 6% face a 2018 do nível de satisfação face à Avaliação do Desempenho dos funcionários do NSA:

Relativamente ao aumento dos níveis de satisfação do processo de emissão de documentos e requerimentos através da secretaria virtual, consideramos resulta da prática já implementada da utilização desta plataforma que permite aos estudantes efetuar os requerimentos e obter a resposta sem estarem condicionados aos horários de atendimento dos serviços e aceder à resposta de forma mais célere.

No que respeita aos itens com a avaliação média mais baixa, mantém-se a tendência dos últimos estudos com o Horário de Atendimento (1,8) e o Atendimento telefónico (2,05) a registar os valores médios mais baixos.

Esta avaliação reflete a falta de recursos humanos alocados a este núcleo que se tem vindo a assistir desde 2018 e que obrigou os serviços a organizarem o tempo de atendimento presencial e telefónico de forma a garantirem o cumprimento dos prazos de resposta conforme definido no C.P.A., para garantir que os estudantes tenham acesso mais rápido às repostas dos seu pedidos, pois pretende-se também melhorar este índice de satisfação.

Importa ainda referir que, o critério Atualização de Faltas continua a merecer uma avaliação média de 2,18, pese embora tenha melhorado 6% face a 2018; este processo envolve vários intervenientes até à marcação efetiva das faltas pelo NSA, pois após a realização das atividades letivas, as folhas de presença são recolhidas pelos serviços de apoio às salas de aula que, por sua vez, fazem a sua entrega no núcleo de apoio à

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

docência para validação, o que torna este processo moroso, não correspondendo às expectativas dos estudantes que esperam ver as suas faltas atualizadas diariamente.

No que respeita às avaliações gerais dos processos em avaliação, a tendência foi de aumento das avaliações médias comparativamente a 2018.

6. Conclusões

A amostra do estudo caracteriza-se por ser maioritariamente do 1º ciclo, a frequentar o 1º e 2º ano, pertencem à faixa etária dos 25 anos e são do género feminino.

O modo de contacto presencial é o mais privilegiado pela maioria dos inquiridos, com uma frequência de menos de 1 vez por mês, sobretudo por motivos de emissão/levantamento de documentos.

A alteração de dados pessoais na secretaria virtual foi o item que mereceu melhor avaliação, contrariamente à satisfação global do NSA que concentrou as avaliações médias mais baixas.

Efetivamente verifica-se que o item Horário de atendimento regista a única avaliação negativa do questionário, sendo também o tópico mais referido nas sugestões feitas pelos inquiridos. Assim, como forma de melhorar o atendimento e alterar a tendência negativa na avaliação deste item nos estudos de avaliação, sugere-se a implementação do atendimento através de videochamada por marcação prévia, via plataforma TEAMS ou outra que se revele segura, como forma de mitigar a incompatibilidade de horários muitas vezes referida pelos estudantes, diminuindo as deslocações presenciais aos serviços como aconselhável nesta altura de pandemia.

Quanto à atualização das faltas, julgamos que o reforço de recursos humanos que tem sido feito nos serviços envolvidos irá permitir uma maior celeridade no processo, possibilitando a diminuição dos prazos e a atualização das faltas num menor espaço de tempo. Deixamos mais uma vez a sugestão de implementação de um sistema de gestão e controlo de assiduidade, com a instalação de terminais nas salas de aulas com leitura de código de barras, cartão magnético ou leitor biométrico que iriam permitir o registo rigoroso e imediato dos movimentos de entrada e saída dos estudantes em cada sessão letiva.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

Quanto ao critério *facilidade de consulta das faltas* na secretaria virtual, este regista a melhor avaliação média.

À semelhança dos estudos anteriores, o tempo de resposta continua a ser um item a merecer avaliações baixas. No entanto, importa clarificar que alguns processos não são da exclusiva responsabilidade do NSA, pois existem requerimentos que dada sua especificidade carecem de pareceres de apoio à decisão de docentes ou outros serviços e muitas vezes os circuitos de comunicação não são tão céleres como espectável.

A implementação da entrega dos Trabalhos Finais de Mestrado (TFM) via BlackBoard, decorrente da situação de exceção causada pela COVID-19, revelou ser um procedimento facilitador quer para o estudante que evita a deslocação aos serviços, não está sujeito a horários de atendimento e economiza recursos financeiros e ambientais, pois não necessita de imprimir o TFM em suporte papel, como para os serviços que rececionam e validam o TFM de forma mais célere, encaminham via correio eletrónico para o serviço competente e todo o processo de provas públicas é desencadeado reduzindo o prazo entre a entrega do TFM e a marcação da prova pública . Assim sugere-se que este procedimento se mantenha em vigor após este período.

No que respeita ao processo de Creditação de Unidades Curriculares, pese embora seja um processo da responsabilidade das Comissões nomeadas para o efeito pelo Conselho Técnico Científico, é o NSA que faz a receção dos requerimentos não tendo qualquer intervenção no processo. Assim e considerando que o tempo de resposta é um dos itens com a validação média mais baixa, deixamos a sugestão ao CTC para disponibilizar uma forma de atendimento (presencial ou eletrónica) aos requerentes para clarificação de dúvidas sobre o processo, de forma a torná-lo mais claro para os estudantes, o que poderia inverter a classificação atribuída aos itens apoio / acompanhamento prestado pelos funcionários.

Através da análise das respostas dadas nos itens *outros motivos de contacto com o NSA* e nas questões de resposta aberta (Reclamações e Sugestões), verifica-se que a avaliação

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

do NSA é condicionada pela perceção que os estudantes têm sobre os demais serviços (Núcleo de Apoio à Docência, Núcleo de Ação Social, Tesouraria), não distinguindo as competências dos respetivos serviços, pelo que atribuem serviços/tarefas que não são da competência do NSA. Assim, seria pertinente equacionar a realização de questionários de avaliação da satisfação aos serviços acima citados, para aferir a real perceção dos estudantes sobre o funcionamento destes, o que poderá potenciar uma melhoria da imagem dos serviços académicos, junto da comunidade estudantil.

A secretaria virtual tem constituído uma importante alavanca para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo NSA, sendo visível pelos resultados obtidos na avaliação deste item. É ainda expectável que a continuidade de utilização desta plataforma contribua para melhorar os tempos de respostas e a prestação global do NSA.

A melhoria dos serviços prestados passa também pela alteração de procedimentos, como por exemplo extensão da utilização da secretaria virtual aos órgãos intervenientes na análise e parecer dos requerimentos (CTC e Serviços Financeiros, por exemplo), como forma de agilizar os processos, centralizando nesta plataforma todos os procedimentos inerentes aos requerimentos, sendo possível ao estudante visualizar os mesmos, potenciando-se uma economia de recursos humanos e materiais, evitando a impressão e circulação de papel entre os diversos órgãos.

Sobre a atualização dos conteúdos do NSA no portal institucional e talvez por ser pouco *"friendly"* estamos convictos de que, para os estudantes, a primeira opção é perguntar por correio eletrónico ou dirigirem-se aos serviços com questões que estão claras nos regulamentos. Julgamos que esta tendência pode inverter-se com o novo portal institucional que se espera que seja mais acessível e que apresente os conteúdos académicos de forma mais intuitiva.

Por último, a satisfação dos utilizadores dos serviços do NSA aumentou, sendo um indicador que estamos a adotar procedimentos que nos permitem prestar um melhor serviço, mas ainda existe um longo caminho a percorrer para melhorar os níveis de

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

satisfação, para tal continuamos a seguir uma estratégia consistente com os valores da responsabilidade e inovação e excelência definidos no plano estratégico da ESEL.

É ainda nosso compromisso manter a realização de ações de formação profissional interna e externa, de forma a dotar os funcionários de conhecimentos técnicos que lhes permitam dar respostas claras e concisas sobre os procedimentos académicos.