

## **RESUMO**

Decorreu em 2012 o 1º estudo de avaliação da Divisão de Gestão Académica (DGA).

O principal objetivo deste estudo foi avaliar a satisfação e opiniões dos estudantes relativamente ao desempenho e atendimento da DGA, contando para isso com um questionário que esteve disponível, em versão *online*, durante os meses de abril e maio do presente ano.

Esta avaliação contou com a participação de 328 estudantes, com idades compreendidas entre os 18 e os 50 e média de 23 anos, maioritariamente do género feminino. A maioria dos estudantes (90%) frequenta o 1º ciclo, recorre à DGA entre 1 e 3 vezes por mês (54%) e prefere sobretudo um contacto presencial (90%). O principal motivo de contacto é a entrega de requerimentos.

Assim, as avaliações foram agrupadas por áreas cujos resultados se apresentam brevemente descritos abaixo:

### **Processo de Inscrição em Exames**

Foi o procedimento com melhor avaliação geral, com todos os critérios avaliados de forma positiva. Considera-se que as avaliações deste processo beneficiaram com a determinação da inscrição automática e administrativa dos estudantes em exames de época normal, caso estes tenham reprovado em avaliação contínua ou, caso seja o exame o único momento de avaliação (Circular Normativa Nº1/PRES/2012).

### **Processo de Controlo de Presenças**

Com uma avaliação também positiva, importa salientar que uma maior rapidez e rigor neste processo não depende exclusivamente da DGA e que, os registos de presença devidamente validados, são atualizados no prazo máximo de 3 dias úteis após a sua receção na DGA.

### **Processo de Resposta a Requerimentos**

Este foi o principal motivo referido para contacto com a DGA, apresentando uma satisfação intermédia, com o item “*Tempo de Resposta*” a merecer a avaliação mais baixa.

Contudo, este tempo de resposta apresenta grande variação pois não é da exclusiva responsabilidade da Divisão e que, frequentemente, estes requerem parecer do regente, da coordenação de ciclo ou da presidência, apesar dos requerimentos exclusivamente dependentes da DGA serem habitualmente respondidos num prazo máximo de 3 dias úteis.

### **Desempenho dos Funcionários da DGA**

Segundo os estudantes inquiridos, os funcionários apresentam cortesia no atendimento, sendo avaliados positivamente em todos os critérios. As sugestões referem, contudo, a necessidade de melhorar, tanto a qualidade e coerência das informações prestadas, como a sua competência e profissionalismo.

### **Processo de Matrícula/Inscrição**

Este processo foi avaliado positivamente, com destaque para o item *Relevância das Informações Prestadas*.

De salientar que no final de cada ano académico é divulgada um Circular Informativa, que contém explicitamente as datas e prazos para as inscrições. Esta informação é colocada do portal ESEL, afixada em papel e enviada por correio eletrónico para todos os estudantes.



### **Processo de Inscrição em UCs de Opção**

Dos procedimentos avaliados, a inscrição em UCs de opção foi aquele em que os estudantes mostraram o menor nível de satisfação.

Contudo, o planeamento, calendarização, vagas e critérios de inscrição são definidos, exclusivamente pelas coordenações de ciclo. Após esta deliberação, o número de vagas, critérios e períodos de inscrição são publicados no portal ESEL com uma antecedência mínima de 10 dias antes do início dos mesmos.

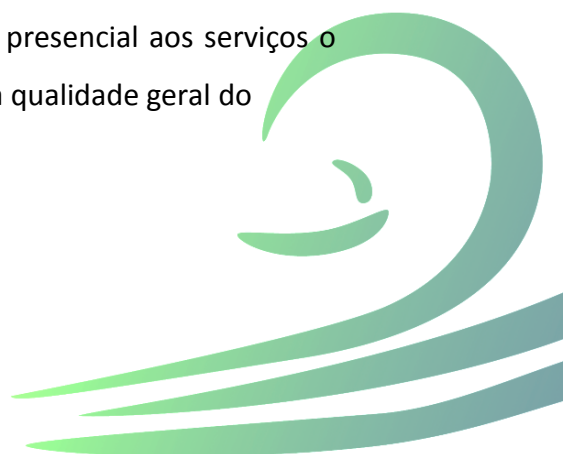
### **Satisfação Geral**

Apesar de baixa, a satisfação geral em conjunto com as restantes, permite compreender as áreas que, sob o ponto de vista dos estudantes, necessitam ser melhoradas.

No geral, as informações prestadas apresentam-se como bastante relevantes, mas pouco claras, como se pode verificar pelas médias obtidas, nestes critérios, nos vários procedimentos avaliados.

Alguns dos fatores que se apresentam com níveis baixos de satisfação, como é o caso do horário e tempo de espera no atendimento, necessidade de deslocação ao polo CG e, eventualmente, a qualidade do atendimento em geral, pode em parte ser explicada pelo modo preferencial de atendimento ser presencial.

Assim, uma maior utilização dos recursos alternativos, nomeadamente o contacto por telefone e correio eletrónico tenderá a diminuir a afluência presencial aos serviços o que, por sua vez, faz diminuir o tempo de espera e melhora a qualidade geral do atendimento.



Por fim, as principais sugestões foram o alargamento do horário de atendimento, seguindo-se de pedidos de melhoria na qualidade da informação prestada.

Em suma, considera-se que o presente estudo se apresentou como um importante contributo para definir novos objetivos de melhoria tanto a nível dos procedimentos internos como em termos de atendimento.

