

## **AVALIAÇÃO DA DIVISÃO DE GESTÃO ACADÉMICA 2013**

O presente estudo surge na sequência da análise realizada em 2012, visando portanto comparar as alterações na perceção dos estudantes, relativamente aos mesmos procedimentos. A opinião foi recolhida através de um questionário *online* realizado entre 18 e 30 de abril do presente ano.

Em 2013, os 327 estudantes que participaram no estudo foram maioritariamente do género feminino, com uma média de 23 anos, e frequentam o 1º ciclo. Estes recorrem presencialmente à DGA, fazendo-o menos de 1 vez por mês, por motivos de matrícula, inscrições e entrega de requerimentos.

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

Este processo foi avaliado positivamente, apresentando uma melhoria relativamente ao ano transato. A clareza nas informações prestadas apresenta-se com o valor mais baixo, sendo portanto, o critério com maior possibilidade de melhoria.

Uma vez mais se salienta que, no final de cada ano académico, é divulgada uma 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 Exames**

Também este procedimento foi avaliado positivamente, com destaque para o *Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários*.

O regime de inscrição em exames foi alterado, no presente ano letivo, sendo redefinido de acordo com o “Regulamento de Frequência, Avaliação, Precedência, Prescrição e Transição de Ano do Curso de Licenciatura em Enfermagem” de setembro de 2012, já após o início das aulas.

A entrada em vigor do regulamento já no decorrer do ano letivo, e a sua ambiguidade em determinados pontos, gerou a necessidade de atualização e esclarecimento dos funcionários perante as alterações, não tendo sido possível, em alguns casos, fornecer respostas tão rapidamente como seria desejável.

Por sua vez, o desconhecimento de alguns docentes da existência do novo regulamento e suas alterações, originou que estes fornecessem aos estudantes informações, de acordo com o anterior regulamento, gerando assim incoerência com a informação prestada nos serviços.

### **Processo de Inscrição em UC's de Opção**

Os critérios avaliados relativamente às inscrições em UC's de opção foram aqueles com as médias mais baixas, refletindo grande insatisfação dos estudantes, perante este processo.

Salienta-se que o planeamento, calendarização, vagas e critérios de inscrição são definidos, exclusivamente pelas coordenações de ciclo.

Relativamente ao 1º ciclo, o sistema de inscrição nestas UC's adotado em 2012/13 foi da inteira responsabilidade da coordenação, tanto a nível dos procedimentos, como também do contacto com os estudantes e informações/ esclarecimentos prestados aos mesmos. Assim a DGA, por não ter qualquer informação sobre os prazos, critérios e procedimentos de inscrição, não esteve habilitada a informar os estudantes que solicitaram esclarecimento de dúvidas.

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

Sendo este, novamente, um dos principais motivos de contacto com a DGA, salienta-se a melhoria da satisfação nos aspetos gerais, não relacionados com os tempos de resposta.

Assim, os inquiridos valorizaram o apoio e informações prestadas pelos funcionários relativamente aos requerimentos.

Contudo, este tempo de resposta apresenta grande variação uma vez não é da exclusiva responsabilidade da Divisão e que, frequentemente, estes requerem parecer do regente, da coordenação de ciclo, ou da presidência. Atualmente, o pedido de parecer aos regentes, à coordenação de ciclo ou à presidência é remetido via correio eletrónico, com o objetivo de diminuir o seu tempo de resposta.

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

Neste processo destacam-se com as melhores avaliações a relevância das informações prestadas, consulta de faltas e a Clareza nas Informações Prestadas.

Por sua vez, com avaliações mais baixas encontra-se a relevação de faltas, que é deferida pelo docente da UC, e o tempo que demora a atualização das faltas no sistema informático, com base nas folhas de registo de presença.

Salienta-se que estas folhas de registo nem sempre chegam de acordo com a Circular Normativa Nº7/PRES/2010, assinada pela vice presidente da ESEL, Prof.ª Olga Ordaz, ou seja, não se encontram datadas, trancadas e/ ou assinadas todas as folhas de presença no fim de cada sessão letiva.

Estas falhas no preenchimento originam que os registos sejam enviados de volta aos respetivos docentes para que sejam corrigidas (procedimento também contemplado na Circular Normativa Nº7/PRES/2010), causando adicional demora no lançamento das faltas.

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

O desempenho dos funcionários foi avaliado positivamente em termos da sua cortesia, capacidade de compreensão, competência e profissionalismo, sendo este último, uma das sugestões frequentes no estudo de 2012.

Por sua vez, com avaliações mais baixas surge a capacidade de resposta, clareza nas informações prestadas e conhecimentos técnicos evidenciados. Mais uma vez se pode enquadrar esta perspetiva dos estudantes nas alterações ocorridas tanto a nível do regulamento, como do processo de inscrição nas UC's de opção e exames.

### **Satisfação Global**

A baixa satisfação global, pode não ser apenas resultado dos critérios avaliados neste grupo, como o horário e tempo de espera no atendimento, pode resultar do “peso” das baixas avaliações atribuídas aos critérios em avaliação.

Na generalidade dos critérios avaliados destaca-se a satisfação perante a facilidade de preenchimento de requerimentos, cortesia dos funcionários no atendimento, bem como a sua competência e profissionalismo.

## RESUMO

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

Assim, promover 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.