

AVALIAÇÃO DA DIVISÃO DE GESTÃO ACADÉMICA 2014

No seguimento dos estudos realizados em 2012 e 2013, realizou-se o terceiro questionário de avaliação da satisfação dos utentes da Divisão de Gestão Académica (DGA), com o objetivo de avaliar o desempenho nos diferentes níveis da prestação do serviço. A opinião foi recolhida através de um questionário *online* realizado entre o dia 30 de abril e 25 de maio do presente ano.

O total de respondentes ao inquérito foi de 312 estudantes, maioritariamente do género feminino, com um valor médio de 24 anos, e frequentam o 1º ciclo. O modo preferencial de contacto com a DGA é o presencial, fazendo-o maioritariamente 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 a que daremos mais atenção este ano.

Perante a avaliação deste processo importa salientar que, no final de cada ano letivo, é divulgada uma Circular Informativa, que contém as regras, as datas e prazos para as inscrições. Esta informação é divulgada por correio eletrónico a todos os estudantes e colocada do portal ESEL.

Ainda assim considera-se que, deverá existir um maior esclarecimento da equipa envolvida neste processo, de forma a possibilitar um maior apoio aos estudantes.

Processo de Inscrição em Exames

No processo de inscrição em exames, o item referente à *Clareza do Processo*, é o que assinala uma avaliação média mais alta verificando-se também neste processo que, a *Clareza nas Informações Prestadas* é o item com a avaliação mais baixa.

Aqui considera-se que, a transição de plano de estudos, possa ter gerado alguma instabilidade e contribuído para que a informação prestada tenha tido uma avaliação mais baixa. Estes processos são genericamente complicados e a instabilidade que causam é por vezes geradora, só por si de insatisfação. Acrescentamos que as regras de inscrição tinham particularidades e as situações eram analisadas aluno a aluno, o que por vezes não facilitou nem o trabalho da equipa de atendimento, nem a compreensão dos estudantes.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

O processo de inscrição em UC's de opção foi avaliado de forma positiva em todos os seus critérios. A *Relevância das Informações Prestadas* foi o item que beneficiou de uma melhor avaliação enquanto, os *Critérios de Inscrição* registam uma avaliação mais baixa.

Evidencia-se que, as avaliações dos estudantes centram-se nos os critérios de inscrição. Estes critérios têm por consequência o limite do número de vagas disponíveis em cada U.C e são definidos pelas coordenações de ciclo. Consideramos que este item, não avalia diretamente o trabalho da Divisão de Gestão Académica e que este processo deveria ser acompanhado de maior clareza de informação prestada aos estudantes por parte da Coordenação de Ciclo.

Processo de Resposta a Requerimentos

A *Avaliação Geral do Processo* apresenta um valor de satisfação acima da média. A melhor avaliação foi atribuída à *Facilidade de Preenchimento dos Formulários*, enquanto que, o *Tempo de Resposta a Requerimentos*, apresenta a avaliação mais baixa. Contudo, grande parte destes processos não são da exclusiva responsabilidade da DGA. Por exemplo no caso das respostas a requerimentos de redução de propina, trata-se de um processo que, é encaminhado para análise e autorização da Presidência, e se autorizado, será por sua vez, reencaminhado para o Núcleo de Tesouraria para proceder ao acerto da conta corrente.

Os requerimentos cujos circuitos passam por outras unidades orgânicas, como Comissão de Creditação de Formação e Experiência Profissional (CCFEP) -1º e 2º ciclo de estudos, bem como, os que dependem da Comissão de Transição do Plano de Estudos do CLE, o tempo médio de resposta é avaliado com uma classificação negativa.

Processo de Controlo de Presenças

Também a *Avaliação Geral do Processo* demonstra valores de satisfação positivos. Neste processo, destaca-se a *Relevância das Informações Prestadas* com a avaliação mais elevada e o *Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas* com a avaliação mais baixa.

Importa referir que, estas folhas de registo nem sempre chegam de acordo com as normas instituídas, uma vez que deverão estar assinadas e datadas pelo docente, trancadas e/ ou assinadas no espaço de confirmação da presença em aula do estudante, o que conduz a que a DGA notifique o docente para a regularização do processo, o que contribui para a demora no lançamento das faltas.

Desempenho dos Funcionários da DGA

O desempenho dos funcionários foi avaliado positivamente. Apresentando maior satisfação no que diz respeito à *Cortesia no Atendimento* e menor satisfação na *Capacidade de Resposta à Situação Exposta*.

A *Capacidade de Resposta à Situação Exposta*, bem como, a *Clareza e Relevância nas Informações Prestadas* e *Conhecimentos Técnicos Evidenciados* apresentam avaliações mais baixas. Considera-se que, esta perspetiva dos estudantes está relacionada com as questões levantadas sobretudo em relação à transição do plano de estudos, e sobre o processo de inscrição nas UC's e inscrição de exames. Consideramos que, a instabilidade sentida nestas áreas, pode ter contribuído para este resultado.

Satisfação Global

No que diz respeito à **satisfação global**, destaca-se positivamente a satisfação perante a *Facilidade de Preenchimento de Requerimentos*, a *Cortesia dos Funcionários no Atendimento*, bem como a sua *Competência e Profissionalismo*.

Por sua vez, alguns dos fatores que se apresentam com níveis baixos de satisfação, são o *Horário e Tempo de Espera do Atendimento*, bem como, a *Obtenção de Informação*. Considera-se que, a utilização de recursos alternativos, tais como o contacto telefónico e do correio eletrónico, pode contribuir para diminuir a afluência presencial aos serviços e melhorar a prestação de informação, sendo esta uma das áreas a investir durante este ano letivo.