

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO NÚCLEO DE SERVIÇOS ACADÉMICOS 2016

Em 2016, realizou-se pela quarta vez o questionário de avaliação da satisfação dos utentes do Núcleo de Serviços Académicos (NSA), que teve como principal objetivo aferir a qualidade do desempenho nos diferentes níveis da prestação de serviço deste Núcleo. A opinião foi recolhida através de um questionário *online* realizado a 24 de maio até ao dia 07 de junho. O período de resposta foi alargado até 15 de junho, para garantir um maior número de participações.

O total de participações no inquérito foi de 326 estudantes, maioritariamente do género feminino, com um valor médio de 25 anos e que frequentam o 1º ciclo de estudos. O modo preferencial de contacto com o NSA é o presencial, maioritariamente menos de 1 vez por mês, por motivos de matrícula / inscrições e emissão de documentos.

Processo de Matrícula / Inscrição

A *Avaliação Geral* deste Processo obteve uma média de 2,32, sendo que o critério *Clareza nas Informações Prestadas* recebeu a avaliação mais baixa.

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.

Para o ano letivo 2017/2018, já se encontram previstas as inscrições *online* para os estudantes do 2º ano / 2º ciclo, 1º ano repetentes e em Uc's em atraso e o envio de correio eletrónico de acolhimento (com informações úteis) aos estudantes que se matriculam no 1º ano / 1ª vez num curso do 2º ciclo.

Processo de Emissão de Documentos

A *Avaliação Geral* do Processo obteve uma média de 2,35, com o item *Clareza do Processo* a obter a avaliação média mais elevada (2,41) e a *Clareza nas Informações Prestadas* a avaliação mais baixa (2,27).

Sendo a emissão de documentos, um dos principais motivos que levam os estudantes a recorrer ao NSA, foi solicitado em setembro de 2015 ao Núcleo de Sistema de Informação e Comunicação em articulação com a

DIGITALIS, o desenvolvimento e implementação da funcionalidade Documentos NET, aguarda-se a sua implementação.

Solicitação de estatutos

A *Avaliação Geral* obteve uma média de avaliação de 2,24, sendo a *Clareza nas Informações Prestadas* o critério que regista a avaliação média mais baixa (2,18).

Processo de Resposta a Requerimentos

A *Avaliação Geral* do Processo apresenta uma avaliação média de 2,23, obtendo a melhor avaliação a *Facilidade de Preenchimento dos Formulários* (2,58) e com avaliação mais baixa os critérios *Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de U.C's* e *Tempo de Resposta a Requerimentos de Inscrição ou Anulação em U.C's* (2,02).

Salienta-se que alguns destes processos não são da exclusiva responsabilidade do NSA. Muitos dos requerimentos são remetidos para pareceres dos regentes ou da coordenação de ciclo, ou ainda, para autorização da presidência

Com a adoção do processo Documentos NET, o prazo para resposta aos requerimentos é de 10 dias úteis, permitindo ao estudante ter conhecimento dos prazos legais de resposta, o que poderá melhorar a sua perceção sobre cumprimento dos prazos pelos serviços académicos, quando a resposta é antecipada.

Processo de Relevação de faltas

A *Avaliação Geral* demonstra valores de satisfação na ordem dos 2,08, destacando-se as avaliações abaixo da média dos itens *Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas* (1,68) e a *Relevação de Faltas* (1,95).

Para este resultado contribuiu a implementação do sistema de consulta de faltas através da secretaria virtual, exclusivamente, que poderá ter condicionado a avaliação tendencialmente negativa, ao criar a expectativa ao estudante que a atualização das faltas seria diária, o que não se verifica, pois, as folhas de presença não são disponibilizadas diariamente.

Sugere-se o estudo da implementação do controlo de faltas em sala de aula através de registo eletrónico, possibilitando uma atualização diária da assiduidade e uma diminuição de inconformidades nos registos de presença.

Desempenho dos Funcionários do NSA

A *Avaliação Geral* dos funcionários apresenta um valor médio de satisfação de 2,21. Destacando-se a *Cortesia no Atendimento* com maior satisfação e a *Eficácia no Tratamento de Reclamações* com menor satisfação.

Sugere-se que, sejam compiladas as respostas tipo às questões frequentes, que servirá como guião ao atendimento e a realização de reuniões de equipa trimestralmente.

Satisfação Global

A *Avaliação Geral* é francamente abaixo do valor esperado, pois apresenta um valor de 2,03. Na generalidade dos critérios avaliados negativamente destaca-se o *horário de atendimento*, o *tempo de espera no atendimento* e a *dificuldade do contacto telefónico*.

A diminuição dos recursos humanos ocorrida em 2015, obrigou a que os serviços se reorganizassem, de forma a conseguirem dar resposta em tempo útil a todos os requerimentos apresentados.

A adoção da plataforma *online* para a emissão de documentos e de requerimentos será uma mais-valia para toda a comunidade académica, pois irá permitir uma diminuição da afluência presencial nos serviços. Bem como a implementação da plataforma de resposta EASY VISTA, que iria permitir o controlo dos tempos de reposta e a organização mais eficaz dos correios eletrónicos recebidos, contribuindo assim para uma melhoria significativa nos serviços prestados.