

AVALIAÇÃO DO GABINETE DE ACÇÃO SOCIAL ESEL 2011

Entre os dias 23 de Março e 6 de Abril de 2011 decorreu, em versão *on-line*, o 1º questionário de avaliação do Gabinete de Acção Social (GAS), dos serviços prestados e das Técnicas que o compõem, de forma a garantir uma adequação às necessidades dos utentes e a melhorias contínuas.

Responderam 106 estudantes, maioritariamente do género feminino, a frequentar o 2º ano do curso de licenciatura em enfermagem, beneficiando de bolsa de estudo.

Como principais motivos de contacto com o GAS, destacou-se os pedidos de bolsa de estudo, seguindo-se de informações relativas à Residência, apoio económico/financeiro e plano de pagamento de propinas.

Os parâmetros avaliados relativamente ao GAS foram o horário de atendimento, tempo de espera, tempo de resposta, facilidade de contacto telefónico, divulgação de informação e prestação de informação técnica *on-line*.

Todos os pontos foram avaliados de forma positiva, destacando-se o atendimento telefónico e a facilidade de contacto telefónico, sendo o horário de atendimento o ponto que obteve uma avaliação mais baixa.

Assim, no seu todo, a avaliação do GAS foi bastante positiva, devendo ser mantido o grau de qualidade do serviço prestado nos critérios anteriormente referidos, ponderando as principais sugestões/ recomendações, nomeadamente:

- ✓ Alargamento do horário de atendimento do GAS, com eventual prolongamento para a hora de almoço;
- ✓ Reduzir o tempo de análise e divulgação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo – neste caso os prazos estão condicionados pelas orientações/procedimentos emanados pela Direcção-Geral do Ensino Superior, pelo que o cumprimento dos prazos não depende apenas do GAS;
- ✓ Melhorar a informação prestada, estando esta dependente dos conhecimentos da legislação em vigor por parte das Técnicas limitando a apresentação das informações e a exposição de sugestões alternativas.