

AVALIAÇÃO DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL - 2012

O estudo de avaliação do Gabinete de Ação Social foi respondido anonimamente e de forma eletrónica, através de um formulário desenvolvido para esse efeito e decorreu no período de 21 de Março a 9 de Abril, obtendo-se um total de 241 respostas.

À semelhança de 2011, o presente estudo teve como finalidade apresentar o resultado da avaliação do GAS e desempenho do apoio técnico que o compõe. Disponibilizando, igualmente, dados que permitem uma comparação dos valores face ao estudo anterior, bem como contribuir para um melhor conhecimento deste gabinete, das suas capacidades e realizações.

No que respeita à avaliação do gabinete e respetivo apoio técnico, quase todos os critérios foram avaliados positivamente sendo a *“Facilidade de contato telefónico”* aquele com melhor avaliação, seguindo-se o *“Atendimento por telefone”*.

O *“Horário de atendimento”* foi o item que recebeu a avaliação mais baixa, seguindo-se o *“Tempo de resposta”*.

Com base nos dados do presente estudo, foi elaborado um comparativo face a 2011, do qual se destacam os seguintes aspetos:

- ✓ Aumento evidente na quantidade de respostas, respetivamente 106 em 2011 e 241 em 2012 o que representa um aumento de mais de 100%;
- ✓ Inversão na tendência de participação dos inquiridos, por ano curricular, uma vez que o 2º ano passou de maior grupo para menor;
- ✓ Diminuição na média das avaliações, sendo a mais significativa o *“Atendimento por telefone”* e a de menor relevância verifica-se no *“Horário de atendimento”*, que já se apresentava com avaliação mais baixa, em 2011;
- ✓ A *“Avaliação global do GAS”* obteve uma média de 2,67, o que representa uma diminuição de 0,75 pontos.
- ✓ Na avaliação do apoio técnico, a maior diminuição regista-se na *“Relevância das informações prestadas”*, e a menor na *“Apresentação de diferentes soluções”* e *“Capacidade de compreensão da situação exposta”*;

AVALIAÇÃO DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL - 2012

- ✓ A “*Avaliação global das Técnicas*” foi de 2,82, o que representa uma diminuição de 0,6 pontos.

Em suma, a maioria dos critérios foram avaliados de forma positiva, mas nenhum deles obteve melhor avaliação do que no estudo realizado em 2011. Ainda que inferiores comparativamente ao ano anterior, o geral das avaliações em 2012 demonstram que os estudantes se encontram satisfeitos com o GAS, dado que a sua avaliação se mantém acima de 2,5.