

AVALIAÇÃO DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL - 2013

No período de 22 de abril a 13 de maio realizou-se o 3º estudo de avaliação da satisfação dos utentes do Gabinete de Ação Social (G.A.S.), com 140 participações.

Os estudantes de 1º e 2º ciclo foram convidados a participar no questionário, onde se pretendeu aferir a sua opinião face aos motivos de contacto com o gabinete, o funcionamento e a prestação de informações relevantes, o processo de análise das candidaturas a bolsa de estudo e a atuação dos recursos humanos que compõem o GAS.

Dos critérios em avaliação, salienta-se a *Facilidade de contato telefónico* e o *Tempo de espera*, aqueles com melhor avaliação, ambos com 2,94.

Sendo o *Horário de atendimento* o item que recebeu a avaliação mais baixa (2,65), seguindo-se a *Prestação de informação técnica on-line* (2,74).

Relativamente à avaliação do apoio técnico, o maior aumento regista-se na *Capacidade de compreensão da situação exposta* (3,15), seguindo-se do *Tempo de resposta a requerimentos* (3,05).

Comparativamente com o estudo do ano anterior, verifica-se uma subida generalizada dos critérios avaliados.

Tendo em consideração os resultados obtidos, destacam-se as seguintes conclusões:

- ✓ Os bolseiros avaliaram o apoio técnico de forma mais positiva (3,33), face à avaliação de 2,77 atribuída pelos estudantes não bolseiros;
- ✓ Na avaliação do processo de bolsa de estudo, o *prazo de análise e reanálise* das candidaturas voltam a registar avaliações com valor mais baixo, apesar dos esforços encetados pelas Técnicas para uma divulgação célere dos resultados, muitas vezes antecedendo os prazos definidos regularmente;
- ✓ Diminuição do número de inquiridos com bolsa de estudo, como reflexo do decréscimo de candidaturas a apoios sociais diretos, na ordem dos 11,16%, no presente ano letivo;

AVALIAÇÃO DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL - 2013

- ✓ Aumento do número de estudantes sem bolsa de estudo (51%), que responderam a este inquérito, como consequência da sensibilização preventiva para o requerimento de planos de pagamento de propina, e das alterações socioeconómica dos agregados familiares dos estudantes;
- ✓ Aumento da satisfação relativamente à *Relevância das informações prestadas e Capacidade de compreensão da situação exposta*, resultado das entrevistas realizadas aos estudantes candidatos a bolsa de estudo.

Resumidamente, todos os critérios foram avaliados de forma positiva, o que reflete a satisfação generalizada dos inquiridos relativamente à atuação deste gabinete e dos seus recursos humanos.

Na sua maioria, as avaliações médias foram mais elevadas do que no ano anterior, apesar do número de participantes ter diminuído 41,91% face a 2012.