

AVALIAÇÃO DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL - 2014

A avaliação da satisfação dos utentes do Gabinete de Ação Social (GAS), constitui um instrumento fundamental para a melhoria dos serviços prestados e do desempenho das Técnicas afetas, constituindo um objetivo estratégico anual.

Assim, realizou-se o 4º estudo de avaliação da satisfação dos utentes do Gabinete de Ação Social (GAS), com o objetivo de aferir os motivos de contacto com o gabinete, o seu funcionamento, a prestação dos recursos humanos que o integram e o processo de análise das candidaturas a bolsa de estudo.

A resposta ao questionário *on-line* decorreu no período de 7 a 21 de março, disponibilizado aos estudantes de ambos os ciclos de estudos, tendo-se obtido 159 participações, distribuídas de forma homogénea pelos diferentes anos curriculares do CLE, sendo os estudantes do 1º ano os mais representativos (33%).

Como principais motivos de contato com o GAS, destaca-se os assuntos relacionados com as bolsas de estudo e planos de pagamento de propina.

Do total dos inquiridos 85% é bolseiros, e estes, avaliaram os critérios relativos ao processo de análise das bolsas de estudo com uma média global de 2,84.

A nível global, verifica-se um aumento generalizado de todos os itens em avaliação, com destaque para a *Facilidade de contacto telefónico* (3,06) e *Atendimento técnico por telefone* (3,06), ambos com os valores médios mais elevados.

No que respeita à avaliação da prestação das técnicas alocadas ao GAS, mereceu igualmente avaliação positiva (3,28), destacando as avaliações dos critérios *Cortesia no atendimento* (3,47) e a *Capacidade de Compreensão da Situação Exposta* (3,40).

AVALIAÇÃO DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL - 2014

Considerando as conclusões e as sugestões apresentadas pelos inquiridos, listam-se as recomendações a implementar, de forma a potenciar a melhoria contínua dos serviços prestados por este Gabinete:

- ✓ Continuar a realizar entrevistas aos candidatos a bolsa de estudo, de forma a conhecer o seu perfil.
- ✓ Incluir informação relativa aos prazos de análise das candidaturas a bolsa de estudo (com base na legislação em vigor), no Aviso Anual dos Prazos de Candidatura.
- ✓ Divulgar e incentivar os estudantes a efetuarem marcação de entrevistas, via correio eletrónico, garantindo um atendimento personalizado.
- ✓ Criar um indicador que permita a monitorização dos prazos de resposta aos correios eletrónicos enviados para o GAS.
- ✓ Cumprir os prazos regulamentares para resposta aos correios eletrónicos enviados para o GAS (cinco dias após a data do seu recebimento);
- ✓ Após divulgação do resultado da candidatura a bolsa de estudo, enviar correio eletrónico a todos candidatos a bolsa de estudos, informando sobre os montantes a pagamento e respetivas datas para liquidação, de acordo com a sua condição (bolseiro ou não bolseiro).
- ✓ Divulgar informação a todos os estudantes sobre os procedimentos a adotar para requerer ou renovar o direito às reduções proporcionadas pelo passe «**sub23@superior.tp**».

Por último, um agradecimento a Todos os que participaram neste estudo, contribuindo com a sua opinião e sugestões para melhoria contínua dos serviços prestados por este Gabinete, estimulando e incentivando a procura de novos procedimentos adequados às necessidades dos utentes do GAS.