

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO NÚCLEO DE SERVIÇOS ACADÉMICOS (NSA) 2018

Realizou-se o quinto questionário da avaliação da satisfação do NSA que mantem os objetivos de aferir a qualidade e os níveis de satisfação dos estudantes relativamente ao desempenho e aos serviços prestados por este núcleo.

O total de participações no inquérito foi de 264 estudantes, que representa 16% do universo da ESEL, à data da realização do questionário. São maioritariamente do 4º ano, do 1º ciclo de estudos, com uma média de idade de 25 anos e do género feminino.

Decorrente da análise dos resultados obtidos, constatou-se que na preparação do questionário, não foi considerada a separação do contacto presencial e do contacto via secretaria virtual o que enviesou a leitura dos dados referentes ao contacto com os serviços.

No entanto, salienta-se que a implementação da secretaria virtual, avaliada pela primeira vez, permitiu a redução significativa do número de estudantes que recorrem aos serviços presencialmente, visto que permite a realização de requerimentos e a solicitação de documentos 24 horas por dia / 7 dias por semana, fomentado uma resposta mais célere.

Dado a sua recente implementação, a sua utilização e a extensão a outros órgãos, como Presidência, CTC, e serviços financeiros necessita, ainda, de maturação do entendimento das vantagens da sua utilização para todos os envolvidos.

A avaliação da generalidade dos itens centrou-se abaixo do valor médio de referência, sendo condicionada pela perceção que os estudantes têm sobre os serviços que o compõe, englobando no mesmo, o Núcleo de Apoio à Docência, o CTC e a Tesouraria. Por esta razão apresentamos como sugestão a realização de estudos de avaliação destes serviços de forma a aferir o real nível de satisfação dos estudantes.

De referir que os estudantes assentam os seus pedidos de melhoria na existência de tutoriais para correta utilização da secretaria virtual, bem como alteração / revisão dos conteúdos do portal.

- Envio de alertas para o correio eletrónico dos estudantes com a informação do status final do seu requerimento;

- Manutenção da realização de ações de formação interna / reuniões, com intervenção de todos os membros da equipa do NSA e do NAD;
- Continuidade da realização de ações de formação de SIGES;
- Como sugerido no estudo de 2016, a adoção da plataforma de resposta EASY VISTA, à semelhança do Núcleo de Ação Social, que permita uma resposta e organização eficaz, eficácia esta que não é possível atingir com o uso do correio eletrónico para o elevado número de entradas atuais.

Sugere-se a leitura do relatório em www.esel.pt.