



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DO GABINETE DE ACÇÃO SOCIAL 2011

RELATÓRIO FINAL

Realização:

Alexandre Boavida Vicente
Ana Paula Fontinha
Ana Santos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO

O Gabinete de Acção Social (GAS) surge com a fusão que originou a ESEL no ano de 2007, tendo como primordial objectivo a análise dos processos de candidatura a bolsas de estudo.

O âmbito da sua actividade tem vindo a ser alargado de forma a dar resposta às necessidades dos estudantes desta instituição. Assim, no presente ano lectivo a sua actividade consiste, também, em entrevistas a potenciais estudantes da ESEL, apuramento da situação socioeconómica para atribuição de bolsas de estudo e para elaboração de planos de pagamento das propinas.

O presente estudo surge da necessidade de avaliar a actuação do GAS e respectivas Técnicas, bem como, de definir novas áreas de actuação, derivadas das sugestões referidas pelos estudantes.

Pretende-se conhecer o grau de satisfação dos utentes relativamente aos diferentes tipos de atendimento, tempos de resposta e competências das Técnicas, avaliando assim o desempenho global do Gabinete de Acção Social.

2) METODOLOGIA

Para o presente estudo foi desenvolvido um questionário específico, de acordo com os objectivos propostos: conhecer a opinião dos utentes quanto ao serviço prestado pelo GAS.

O mesmo foi respondido on-line de forma anónima pelos utentes do Gabinete de Acção Social que desejaram participar na avaliação do mesmo. Esta avaliação decorreu num período de dia 23 de Março a 6 de Abril, obtendo-se um total de 106 respostas.

A adesão ao questionário de satisfação do GAS registou moderada afluência, tendo em conta os 480 candidatos a bolsa de estudo dos quais 337 foram aprovadas, no presente ano lectivo.

A escala de avaliação utilizada foi: 1 (Mau), 2 (Razoável), 3 (Bom) e 4 (Muito Bom). Considera-se que a partir do valor 2 a avaliação é positiva. O tratamento dos dados foi realizado através do SPSS.

Na questão “Avaliação Global” foi, contudo, utilizada uma escala de 1 a 5, a fim de possibilitar classificações neutras.

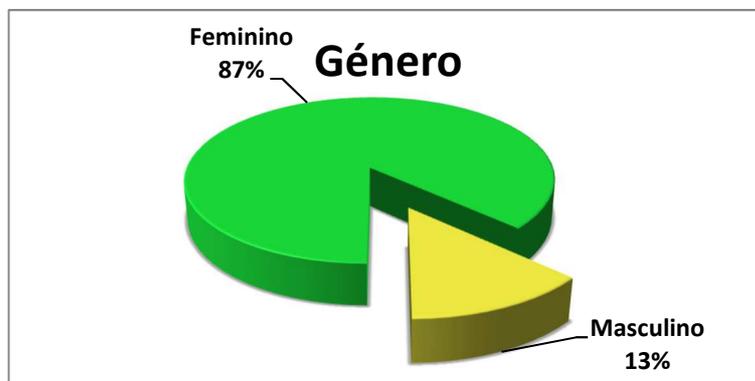
Alguns factores avaliados contiveram uma opção de “Sem opinião”, uma vez que cada aluno não recorreu necessariamente a todas as formas de contacto com o GAS, razão pela qual o número total de respostas varia nos diferentes Itens.

3) ANÁLISE

3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

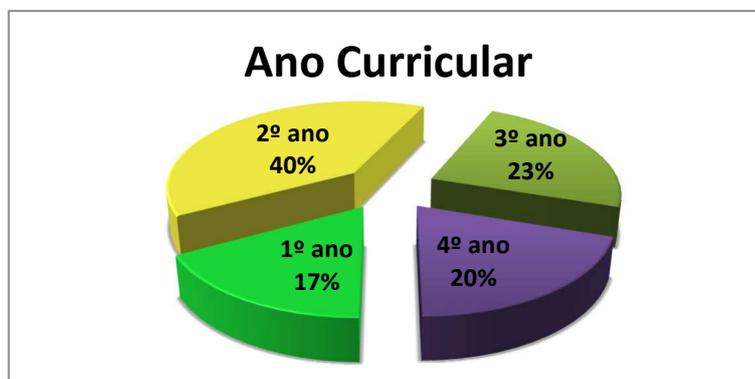
Os inquiridos foram sobretudo do género feminino (87%) com idades compreendidas entre os 18 e os 54 anos, com uma média de 21.

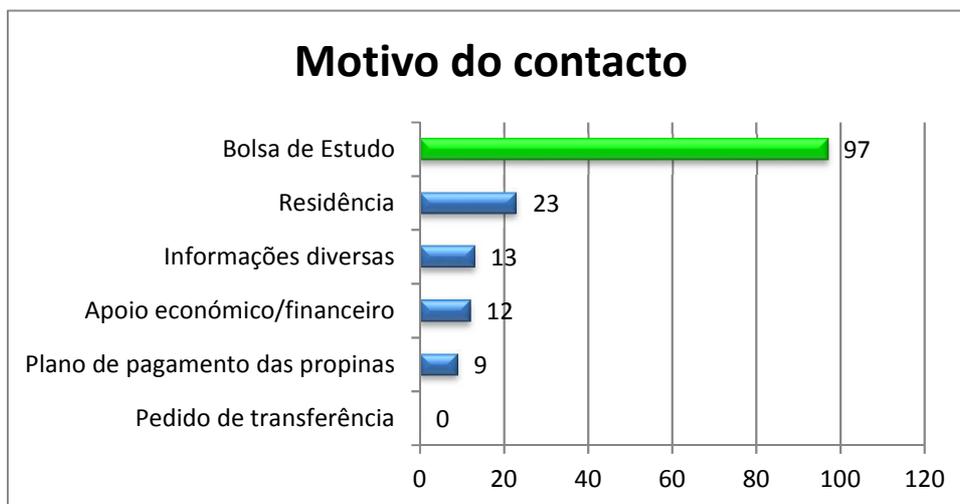
Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	106	18	54	21,42	4,342



A maioria dos estudantes é do 2º ano (40%), sendo os alunos do 1º quem menos recorreu aos serviços do Gabinete de Acção Social (17%).

80% dos estudantes inquiridos beneficiam de Bolsa de Estudo, sendo este o principal motivo de contacto com o GAS, seguindo-se de informações sobre a Residência ESEL.





3.2) AVALIAÇÃO DO GABINETE E RESPECTIVAS TÉCNICAS

Todos os critérios foram avaliados positivamente sendo o Atendimento por telefone aquele com avaliação mais positiva, seguindo-se a Facilidade de contacto telefónico.

O Horário de atendimento foi o item que recebeu a avaliação mais baixa, no limiar entre o positivo e o negativo.

Avaliação do GAS

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horário de atendimento	106	1	4	2,50	,988
Tempo de espera	106	1	4	3,01	,921
Tempo de resposta	106	1	4	2,82	,984
Facilidade de contacto telefónico	74	1	4	3,09	,924
Atendimento técnico por telefone	72	1	4	3,17	,839
Divulgação de informação relevante	101	1	4	3,04	,905
Prestação de informação técnica on-line	81	1	4	2,89	,962

A avaliação das Técnicas do GAS foi claramente positiva, uma vez que todos os critérios obtiveram valores médios acima de 3.

O destaque ocorre na Relevância das informações prestadas e Cortesia no atendimento, enquanto a avaliação inferior foi na apresentação de diferentes soluções. A Avaliação Global do Gabinete de Acção Social foi igualmente cotada de forma bastante positiva apresentando uma classificação média de 3,4 numa escala de 1 a 5.

Por fim, importa referir que foram os alunos do 1º ano quem melhor avaliou o GAS, com uma média de 3,94, enquanto os alunos dos restantes anos atribuíram classificações médias bastante homogéneas.

Avaliação das Técnicas do GAS

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no atendimento	105	1	4	3,39	,838
Capacidade de compreensão	103	1	4	3,32	,831
Capacidade de resposta	106	1	4	3,17	,822
Clareza nas informações prestadas	106	1	4	3,33	,765
Relevância das informações prestadas	102	1	4	3,43	,725
Apresentação de diferentes soluções	96	1	4	3,01	,935
Competências/conhecimentos evidenciados	98	1	4	3,34	,759

Avaliação Global

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Avaliação Global	106	1	5	3,42	,915

Avaliação Global por Ano Curricular

Ano Curricular	Média	N	Desvio Padrão
1º	3,94	18	,802
2º	3,31	42	,811
3º	3,32	25	1,069
4º	3,33	21	,913
Total	3,42	106	,915

3.3) PRINCIPAIS SUGESTÕES

Alargar o horário de Atendimento; sendo esta a sugestão com maior frequência, é referida a dificuldade de conciliar o horário de atendimento do GAS com os ensinamentos clínicos e aulas, e sugerida também que seria vantajoso possibilitar o atendimento durante a hora do almoço.

Diminuição do prazo de análise e divulgação dos resultados das bolsas de estudo; alegando que um prazo mais curto é fundamental para o planeamento dos pagamentos e que, inclusive, a atribuição ou não de bolsa de estudo pode ser determinante para o estudante poder, ou não, frequentar o curso.

4) CONCLUSÕES

Os estudantes que participaram no estudo foram maioritariamente raparigas do 4º ano, com média de 22 anos e que beneficiam de bolsa de estudo, sendo esta a principal razão de contacto com o Gabinete de Acção Social. Considera-se que a proporção entre género verificada nos participantes é consequente da proporção efectiva de estudantes que compõem o universo escolar da ESEL.

Todos os critérios foram avaliados de forma positiva com destaque para a relevância das informações prestadas e desempenho das Técnicas do GAS, sendo os estudantes do 1º ano quem melhor avaliou a prestação do Gabinete.

O horário de atendimento foi o critério avaliado de forma menos positiva, sendo também aquele que mais recebeu sugestões de melhoria.

5) RECOMENDAÇÕES

Com base na presente análise são feitas as seguintes recomendações:

- Ponderar o alargamento do horário de atendimento do GAS, com eventual prolongamento para a hora de almoço;
- O tempo decorrente da análise e divulgação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo mencionada em grande número pelos inquiridos, poderá ser melhorado (reduzido). No entanto, os prazos estão condicionados pelas orientações/procedimentos emanados pela DGES, razão pela qual o cumprimento dos prazos não depende apenas do GAS;
- A relevância das informações prestadas poderá ser melhorada, no entanto, estas estão dependentes dos conhecimentos da legislação em vigor, por parte das Técnicas limitando assim, tanto a apresentação destas informações, como a exposição de sugestões alternativas;
- Uma vez que as avaliações são, na sua maioria, bastante positivas, deverá ser mantido o grau de qualidade do serviço prestado nos referidos critérios.