



**ESTUDO DE AVALIAÇÃO DO GABINETE DE
AÇÃO SOCIAL 2012**

RELATÓRIO



1) INTRODUÇÃO

O Gabinete de Ação Social (GAS) tem como missão proporcionar aos estudantes melhores condições de frequência do Ensino Superior, garantindo condições que permitam a prossecução dos seus estudos.

Desde 2007, data da sua constituição, o Gabinete de Ação Social, para além de conceder apoios sociais diretos, sob a forma de bolsas de estudo e auxílios de emergência, que consubstanciam um apoio social concedido aos estudantes economicamente carenciados, tem vindo a abraçar novas competências, de forma a ampliar e diversificar as suas áreas de intervenção, garantindo uma resposta integrada aos problemas sociais, adensados pelas mutações socioeconómicas que se têm vindo a verificar nos agregados familiares dos estudantes, sendo o encaminhamento destes para instituições de cariz social, um dos exemplos da atuação do GAS.

A interação com outros Núcleos, nomeadamente a Divisão de Gestão Académica, tem vindo a estreitar-se, consequência da aplicação do artigo 29º da Lei 37/2003 que estabelece as consequências do não pagamento da propina:

- a) *“A nulidade de todos os atos curriculares praticados no ano letivo a que o incumprimento da obrigação se reporta”;*
- b) *“Suspensão da matrícula e da inscrição anual, com a privação do direito de acesso aos apoios sociais até à regularização dos débitos, acrescidos dos respetivos juros, no mesmo ano letivo em que ocorreu o incumprimento da obrigação.”*

Sendo da competência do GAS a monitorização das contas correntes, atuando preventivamente, através de notificações de alerta das datas de pagamento, do estabelecimento e o *follow-up* de planos de pagamento, como forma de evitar a suspensão dos atos curriculares (acesso a notas, inscrições em exames, *emissão de declarações* e outros documentos oficiais), bem como, da atribuição de bolsa de estudo.

O GAS é ainda responsável pela realização de entrevistas a estudantes, de forma a aferir os motivos da anulação da matrícula e têm vindo a colaborar, no estudo sobre a empregabilidade dos diplomados do Curso de Licenciatura em Enfermagem (CLE), realizado pela Direção de Gestão Académica.

À semelhança de 2011, o presente estudo tem 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, extraíndo deste estudo um conjunto de dados e de indicadores, que permitirão definir propostas de melhoria dos serviços e dos recursos humanos.

2) METODOLOGIA

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

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

A divulgação foi realizada por correio eletrónico, sendo constituída por uma mensagem inicial na abertura do período de avaliação e mais 2 mensagens (1 em cada semana em que o estudo decorreu), para incentivar e motivar a participação no estudo. O aumento da taxa de resposta face a 2011, pode ser reflexo do procedimento acima descrito.

Pretende-se avaliar parâmetros, como satisfação global dos utentes em relação ao gabinete e ao apoio técnico, o tempo de resposta, a informação prestada ao estudante, a existência de bolseiros de outras entidades e os motivos do contato com este gabinete.

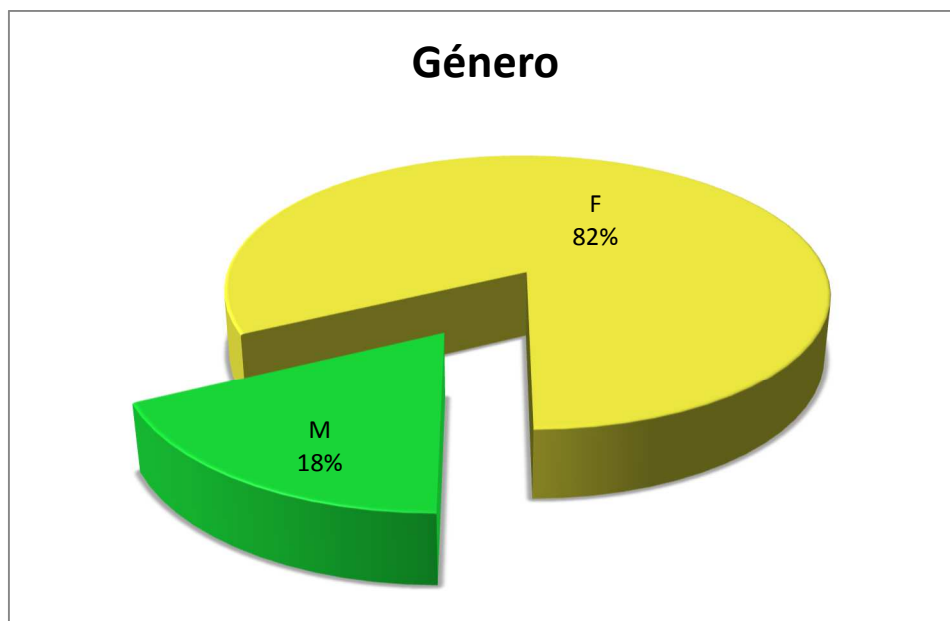
A adesão ao questionário de satisfação do GAS registou moderada afluência, tendo em conta as 456 candidaturas a bolsa de estudo, das quais 239 foram aprovadas, no presente ano letivo.

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.

3) ANÁLISE

3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

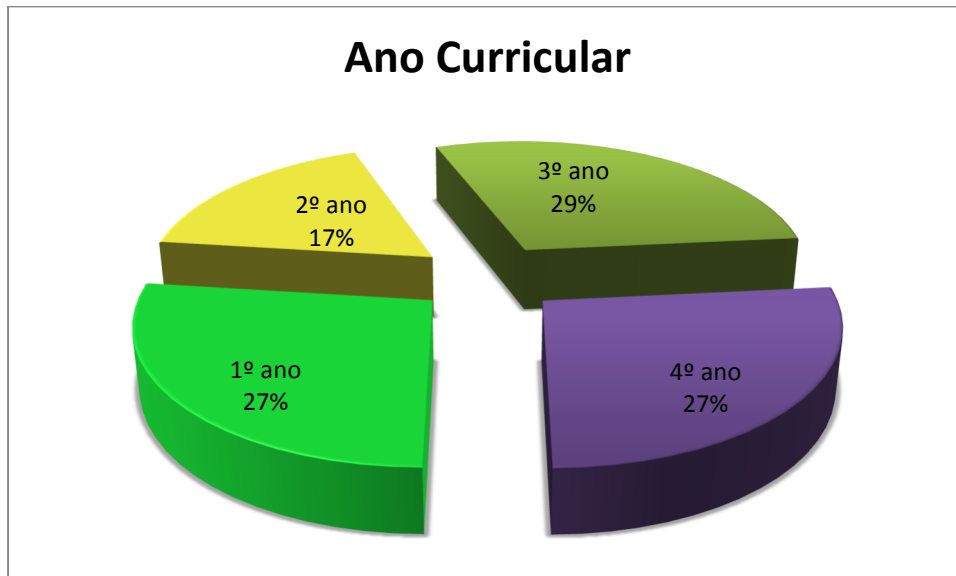
Os inquiridos foram sobretudo do género feminino (82%), com idades compreendidas entre 18 e 43 anos, sendo a sua média de 21,45 anos. A proporção de género da amostra, está de acordo com a proporção da população, uma vez que cerca de 80% dos estudantes na ESEL são do género feminino.



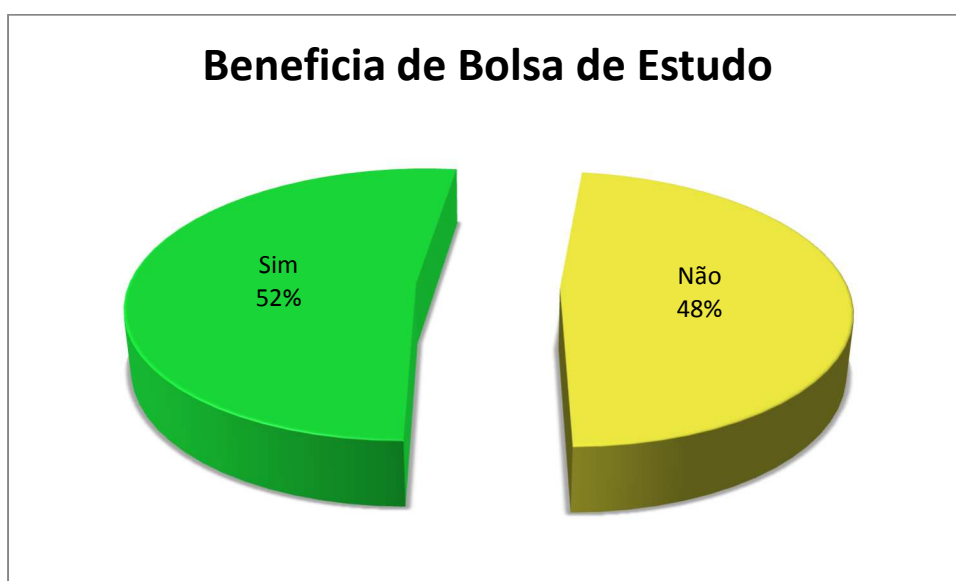
Idades

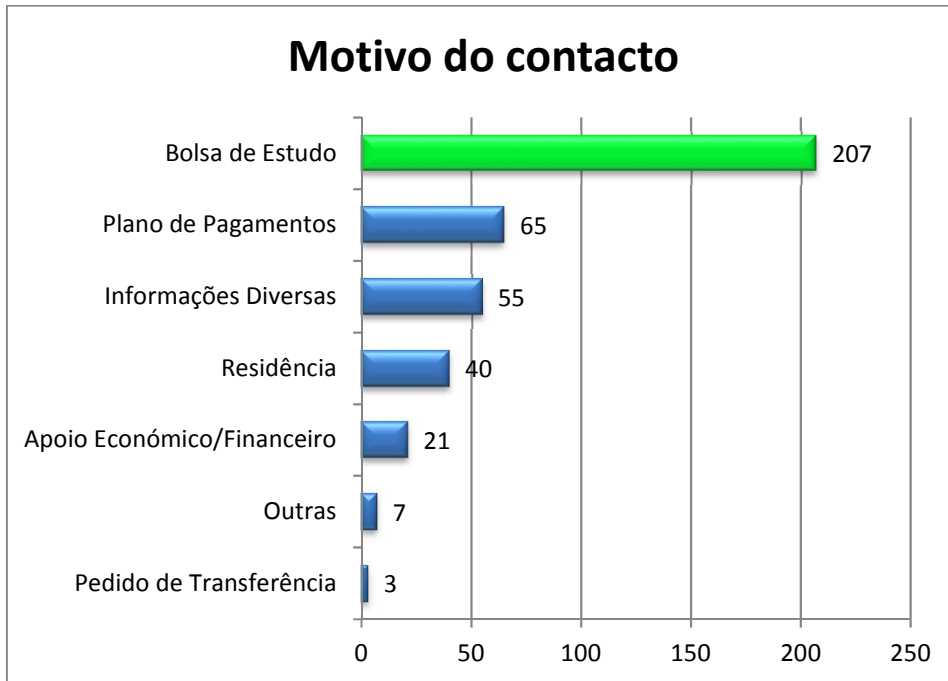
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	241	18	43	21,45	3,977
Idade/ Masculino	43	18	43	23,44	6,441
Idade/ Feminino	198	18	39	21,02	3,061

A maioria dos estudantes frequenta o 3º ano (29%), sendo os alunos do 2º quem menos recorreu aos serviços do Gabinete de Ação Social (17%).

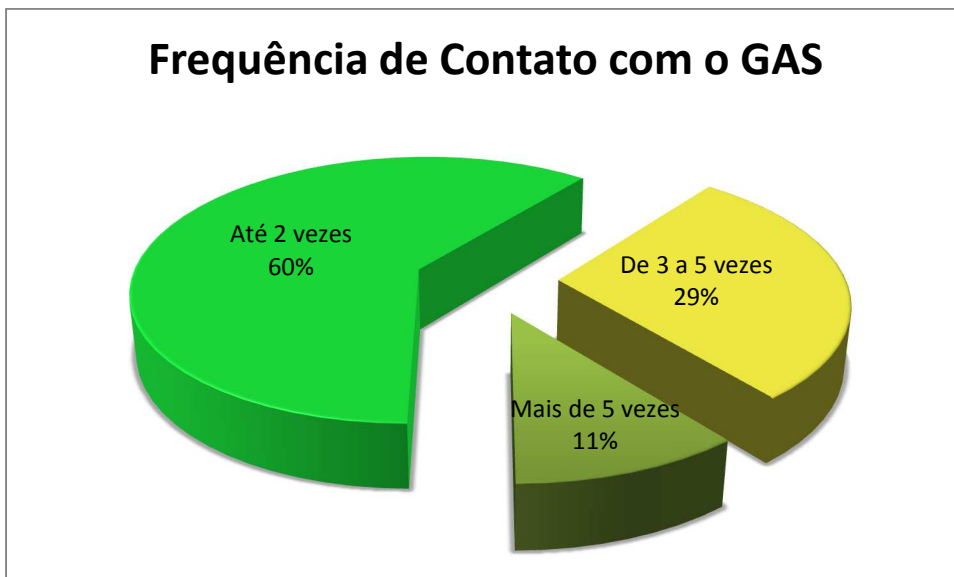


Apenas 52% dos estudantes inquiridos beneficiam de Bolsa de Estudo, sendo este o principal motivo de contacto com o GAS, seguindo-se os pedidos de planos de pagamento.





A maioria dos utentes recorreu ao gabinete apenas 1 ou 2 vezes no presente ano letivo.



3.2) 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*”, sendo estes os critérios avaliados com os valores que a seguir se discriminam.

Avaliação do GAS

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horário de atendimento	241	1	4	2,23	,783
Tempo de espera	241	1	4	2,63	,753
Tempo de resposta	241	1	4	2,47	,871
Facilidade de contato telefónico	241	1	4	2,69	,774
Atendimento por telefone	241	1	4	2,66	,781
Divulgação de informação relevante	241	1	4	2,64	,846
Prestação de informação técnica <i>on-line</i>	241	1	4	2,55	,763
Avaliação global do GAS	241	1	4	2,67	,728

A avaliação do apoio técnico do GAS foi totalmente positiva, uma vez que nenhum dos critérios foi classificado com valores médios abaixo de 2 destacando-se a “*Capacidade de compreensão da situação exposta*” e “*Relevância das informações prestadas*”. A variável com a avaliação inferior foi o “*Tempo de resposta a requerimentos*”.

Avaliação do Apoio Técnico do GAS

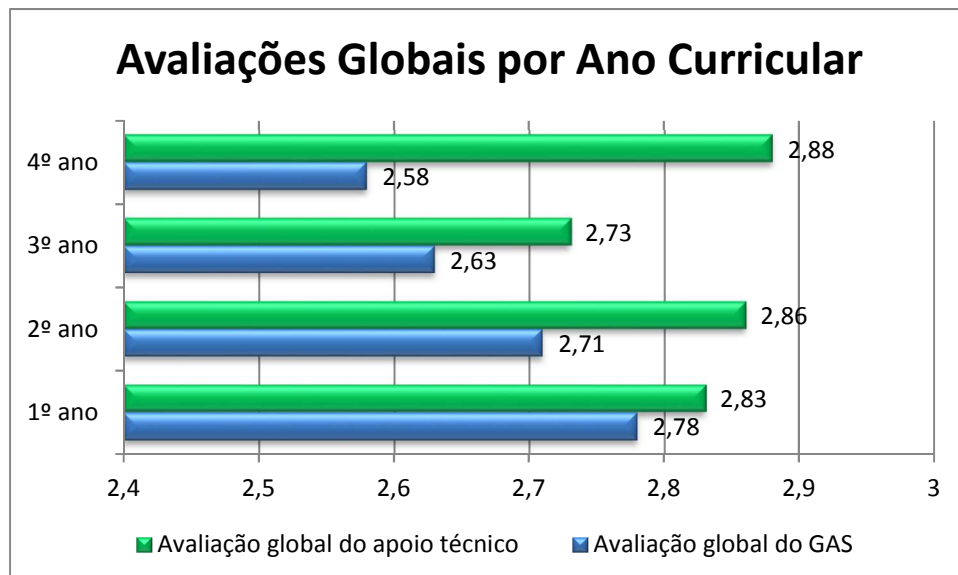
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no atendimento	241	1	4	2,97	,819
Capacidade de compreensão da situação exposta	241	1	4	2,99	,839
Capacidade de resposta face à situação exposta	241	1	4	2,74	,937
Clareza nas informações prestadas	241	1	4	2,94	,837
Relevância das informações prestadas	241	1	4	2,99	,791
Apresentação de diferentes soluções	241	1	4	2,68	,931
Competências/conhecimentos técnicos evidenciados	241	1	4	2,93	,790
Tempo de resposta a requerimentos	241	1	4	2,54	,826
Avaliação global das Técnicas	241	1	4	2,82	,775

Em termos de satisfação por ano curricular aparenta uma proporcionalidade inversa, uma vez que é possível observar que a avaliação do apoio técnico vai tendencialmente (com exceção do 3º ano) aumentando ao longo dos anos, enquanto a do GAS diminui progressivamente.

Assim, são os estudantes do 1º ano quem melhor avalia o GAS e os do 4º ano quem melhor avalia o apoio técnico.

A variância na avaliação do apoio técnico, pode ser devida à relação empática que se vai estabelecendo através dos sucessivos contactos ao longo dos anos.

Por sua vez, a avaliação do GAS pode ser condicionada pelo novo Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, da responsabilidade do Ministério de Educação e Ciência, que definiu em diploma novas regras de análise das candidaturas, a conjuntura socioeconómica que se vive atualmente pode também influenciar e condicionar a avaliação.



Através de um teste de Pearson é possível observar uma correlação com o valor positivo de 68,4% entre as variáveis “Avaliação global do GAS” e “Avaliação global das Técnicas”, o que significa que os participantes que melhor avaliam o GAS são também os que melhor avaliam o apoio técnico.

A significância correlacional ao nível 0,01 significa que esta relação possui um grau de confiança de 99%.

Correlação de Pearson

		Avaliação global do GAS	Avaliação global das Técnicas
Avaliação global do GAS	Correlação de Pearson	1	,684**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	241	241
Avaliação global das Técnicas	Correlação de Pearson	,684**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	241	241

** Correlação significativa ao nível de 0.01 (2-tailed).

Através de um teste paramétrico para amostras independentes é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas entre o beneficiar ou não de bolsa de estudo e a média no item “Avaliação global do GAS” ($t(239)=5,783, p<.05$) e no “Avaliação global das Técnicas” ($t(239)=4,243, p<.05$).

Estas diferenças indicam que em média, quem beneficia de bolsa de estudo avalia melhor o GAS ($M=2,92$) do que quem não beneficia ($M=2,41$), e que quem tem bolsa de estudo avalia melhor o apoio técnico ($M=3,02$) do que quem não tem ($M=2,61$).

Relação de Médias

Bolsa de Estudo		N	Média	Desvio Padrão	Média do Desvio Padrão
Avaliação global do GAS	Sim	124	2,92	,670	,060
	Não	117	2,41	,697	,064
Avaliação global das Técnicas	Sim	124	3,02	,732	,066
	Não	117	2,61	,765	,071

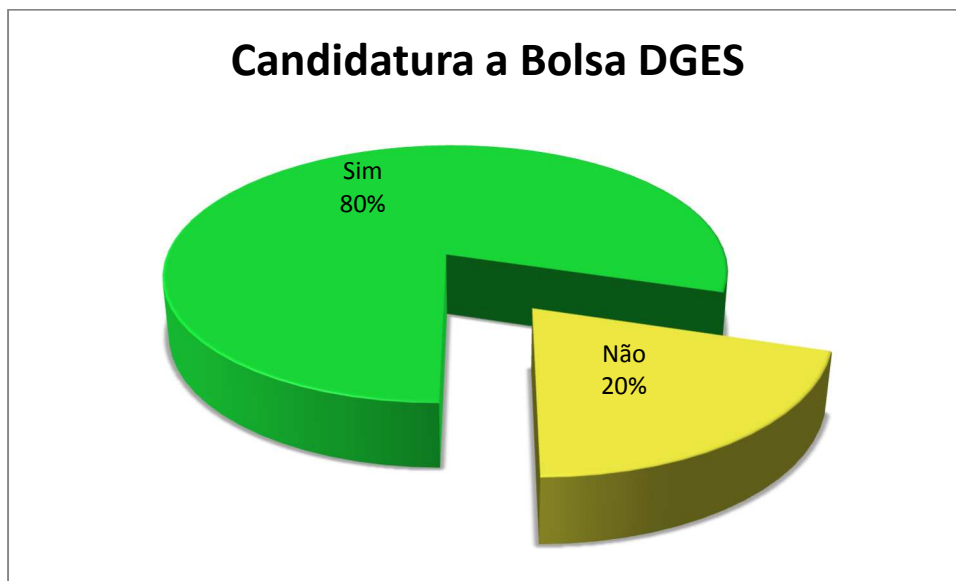
O quadro abaixo contém os dados analíticos do Teste T para Amostras Independentes, dos quais importa salientar o valor de significância (Sig.) que sendo menor que 0,05 indica que a diferença de médias intergrupos é estatisticamente significativa.

Teste para Amostras Independentes

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Avaliação global do GAS	Equal variances assumed	7,628	,006	5,783	239	,000	,509	,088	,336	,683
	Equal variances not assumed			5,776	236,746	,000	,509	,088	,335	,683
Avaliação global das Técnicas	Equal variances assumed	5,377	,021	4,243	239	,000	,409	,096	,219	,599
	Equal variances not assumed			4,238	236,534	,000	,409	,097	,219	,600

3.3) CANDIDATURA A BOLSA DE ESTUDOS DA DIREÇÃO ENSINO SUPERIOR (DGES)

A grande maioria dos inquiridos (215 participantes que correspondem a 80% da amostra) candidatou-se à bolsa de estudos da DGES, tendo avaliado o “*Prazo de análise*” com 1,9.



Processo de Análise de Bolsa de Estudos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Prazo de análise	215	1	4	1,90	,785
Prazo de reanálise	215	1	4	2,07	,809
Auxílio no preenchimento do formulário	215	1	4	2,43	,924

3.4) PRINCIPAIS SUGESTÕES DOS INQUIRIDOS

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. Representa 35% das 46 sugestões e comentários.

Alargar o horário de Atendimento; é referida a dificuldade de conciliar o horário de atendimento do GAS com os ensinamentos clínicos e aulas tendo em conta os mestrados, considerando insuficiente o mesmo decorrer apenas 2 vezes por semana com interrupção para almoço. Representa 30% das 46 sugestões e comentários.

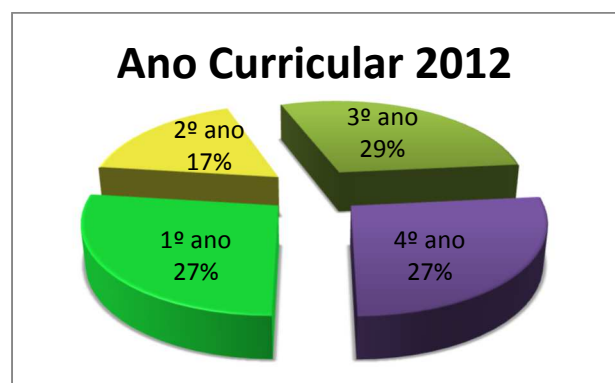
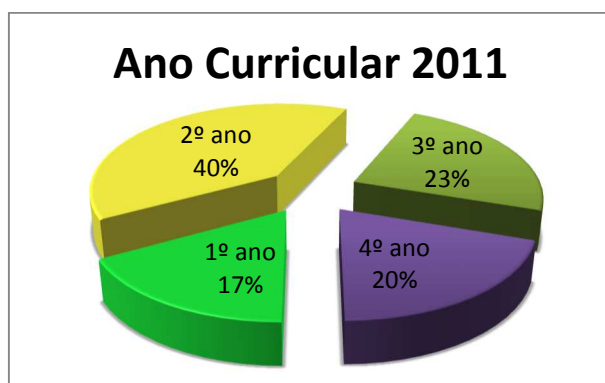
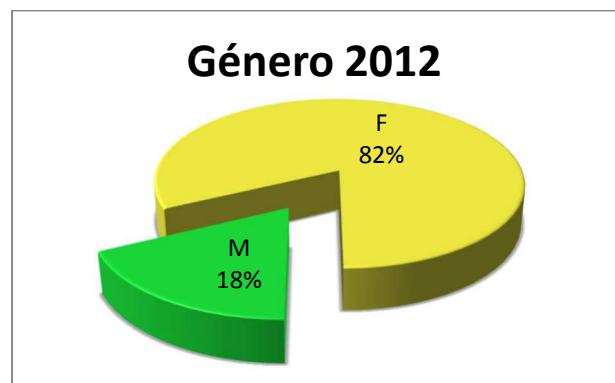
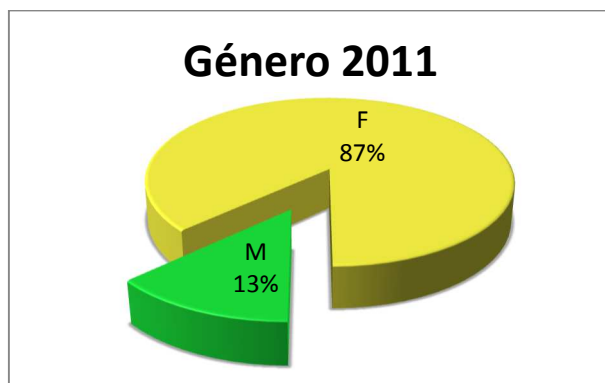
Melhor empatia e compreensão por parte das técnicas no atendimento; foi uma das sugestões mencionadas. Representa 9% das 46 sugestões e comentários.

4) COMPARATIVO DOS ESTUDOS 2011 E 2012

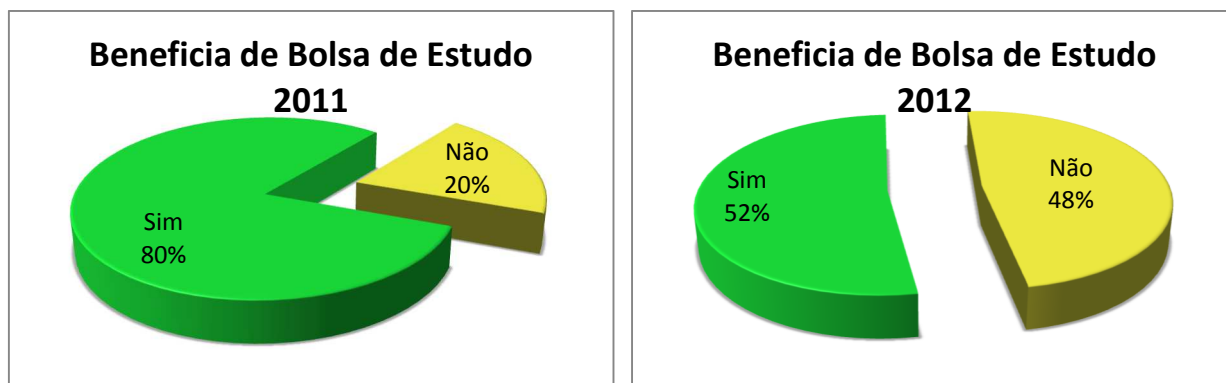
Houve um aumento evidente na quantidade de respostas, respetivamente 106 em 2011 e 241 em 2012 o que representa um aumento de mais de 100%.

Porém, em termos do perfil da amostra é bastante semelhante, tanto em termos de distribuição por género como de média de idades (21 em 2011 e 21,5 em 2012).

Quanto à participação dos inquiridos, por ano curricular, a tendência inverteu-se em termos de maioria, uma vez que o 2º ano passou de maior grupo para menor. Apesar desta diferença, a distribuição mantém-se relativamente homogénea neste critério.



No presente ano, a percentagem de inquiridos que beneficiam de bolsa de estudo diminuiu consideravelmente, apesar do motivo principal de contacto com o GAS continuar a ser o mesmo (bolsas de estudo).



Quanto aos critérios em análise, observa-se uma diminuição na média das avaliações.

Na avaliação do GAS a diminuição mais significativa ocorreu no “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.

Avaliação Comparativa do GAS

	N 2011	Média 2011	N 2012	Média 2012
Horário de atendimento	106	2,50	241	2,23
Tempo de espera	106	3,01	241	2,63
Tempo de resposta	106	2,82	241	2,47
Facilidade de contacto telefónico	74	3,09	241	2,69
Atendimento por telefone	72	3,17	241	2,66
Divulgação de informação relevante	101	3,04	241	2,64
Prestação de informação técnica <i>on-line</i>	81	2,89	241	2,55
Avaliação global do GAS	106	3,42	241	2,67

Relativamente à 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*”.

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

Avaliação Comparativa do Apoio Técnico

	N 2011	Média 2011	N 2012	Média 2012
Cortesia no atendimento	105	3,39	241	2,97
Capacidade de compreensão da situação exposta	103	3,32	241	2,99
Capacidade de resposta face à situação exposta	106	3,17	241	2,74
Clareza nas informações prestadas	106	3,33	241	2,94
Relevância das informações prestadas	102	3,43	241	2,99
Apresentação de diferentes soluções	96	3,01	241	2,68
Competências/conhecimentos técnicos evidenciados	98	3,34	241	2,93
Tempo de resposta a requerimentos	-	-	241	2,54
Avaliação global das Técnicas	106	3,42	241	2,82

5) PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Os estudantes que participaram no estudo foram maioritariamente raparigas do 4º ano, com média de 22 anos. As bolsas de estudo são a principal razão de contacto com o Gabinete de Ação Social, e os estudantes, na sua maioria, recorreram 1 a 2 vezes no presente ano letivo.

Mais uma vez se considera que a proporção entre género verificada nos participantes é consequente da proporção efetiva de estudantes que compõem o universo escolar da ESEL.

A maioria dos critérios foi avaliada 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.

As médias das avaliações encontram-se fortemente dependentes da atribuição ou não de bolsa de estudo, sendo os níveis de satisfação mais favoráveis para os estudantes que beneficiam de bolsa de estudo.

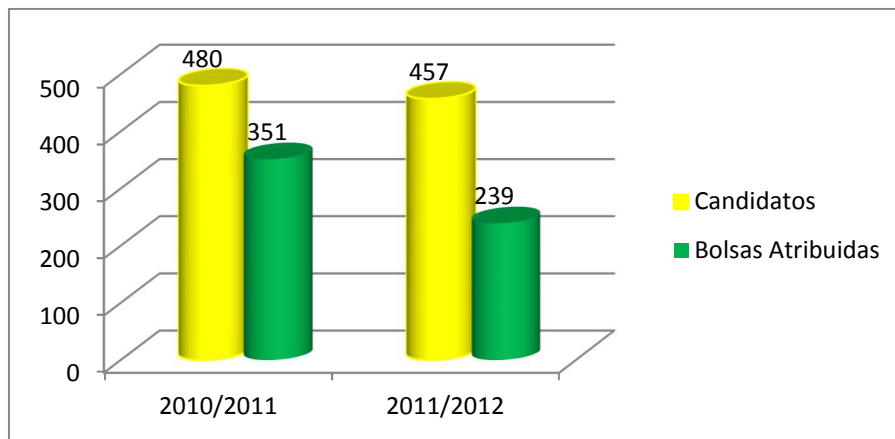
A diminuição nos valores médios de avaliação pode ser uma consequência da aplicação do novo Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior, adiante designado de regulamento, emanado pela Direção Geral do Ensino Superior (DGES), que altera as normas de atribuição dos apoios sociais, para o presente ano letivo. As alterações incluem:

- Extinção da atribuição de bolsa de estudo em regime transitório, que originou a cessação de bolsa a 86 estudantes. Esta medida foi decretado para o ano letivo 2010/2011 e garantia a atribuição de bolsa de estudo a bolseiros de 2009/2010, que mantivessem o direito a prestações sociais e que, à luz das novas regras

ficariam excluídos, amortizando assim, o impacto causado pelas alterações no regulamento;

- Extinção do benefício de transporte, que previa a atribuição de um complemento à bolsa base anual, a estudantes que por motivos de estágios não remunerados integrados nos planos de estudos, tinham de incorrer em despesas de transporte público;

Estas alterações repercutem-se igualmente no número de bolsas atribuídas, registando-se uma redução no número de bolsas de estudo atribuídas em 2011/2012, face a 2010/2011, na ordem dos 21%;



Outra possível razão para explicar a diminuição dos valores médios de satisfação prende-se com a monitorização das contas correntes e a aplicação do artigo 29º da Lei nº37/2003, iniciadas no ano letivo transato aos estudantes que apresentassem em débito a terceira e a quarta prestação da propina. Este procedimento desencadeou o requerimento de plano de pagamento, como forma de evitar a suspensão dos atos curriculares, impossibilitando o estudante de terminar o seu percurso académico com sucesso, nomeadamente a emissão de diplomas aos estudantes do 4º ano do CLE.

Do total de respostas, quanto ao motivo de contacto com o GAS, no estudo de 2010/11, os pedidos de plano de pagamentos consistiram em 8,5% e as mesmas, em 2011/12, representam 27% (aumento de 18,5%).

Em 2012 os inquiridos apresentaram maiores níveis de satisfação relativamente à *“Relevância das informações prestadas”* e *“Capacidade de compreensão da situação exposta”*, apresentando menor satisfação relativamente a *“Prazo de análise”*, *“Prazo reanálise”* e *“Horário de atendimento”*.

A sugestão relativamente ao alargamento do horário de atendimento, não se apresenta como viável, uma vez que existe uma limitação de recursos humanos, pois as técnicas que o integram desenvolvem outras atividades para além da análise de bolsas de estudo. Porém, nos períodos de candidatura a bolsas, o mesmo é alargado, passando a diário, de forma a prestar apoio técnico no preenchimento do formulário e outras assuntos relacionados com a candidatura.

O tempo decorrente da análise e divulgação dos resultados das candidaturas a bolsas de estudo mencionada em grande número pelos inquiridos, pode ser reduzido. A divulgação dos resultados esteve dependente da homologação do novo Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior e das respetivas normas técnicas, que ocorreu a 23 de Setembro de 2011. Assim como, da atualização da plataforma Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior (SICABE) que ocorreu em 10 de Outubro de 2011, razão pela qual o cumprimento dos prazos não depende, exclusivamente, do GAS.

Por sua vez, relativamente à melhoria do atendimento, importa ter em conta que as situações frequentemente abordam dados confidenciais, tanto do estudante como do seu agregado familiar. Estas questões incluem situações de acentuada carência económica, violência doméstica e outras dificuldades que condicionam o sucesso académico. O estudante talvez esperasse um acompanhamento mais específico e com apresentação de soluções concretas.

O apoio técnico do GAS orienta o estudante para instituições públicas e/ou de solidariedade social com capacidade de resposta às suas necessidades, efetuando previamente um contato com as mesmas expondo a situação do estudante, apurando a capacidade de resposta à situação apresentada.

No presente ano letivo, está em curso a criação de uma base de dados de Instituições de Solidariedade Social com vista ao estabelecimento de parcerias que garantam um apoio social direto mais variado e concreto aos estudantes ESEL, contribuindo para a prestação de uma resposta integrada às situações exposta pelo estudante.

No início de 2012 entrou em funcionamento o Gabinete de Apoio Psicopedagógico da ESEL (GAPE), criado para dar resposta às necessidades e problemas de âmbito psicológico e pedagógico dos estudantes, colmatando uma necessidade à muito reivindicada por estes.

Em termos comparativos intraestudo, os inquiridos que beneficiam de bolsa de estudo encontram-se mais satisfeitos com o GAS, atribuindo avaliações em média mais elevadas.

RECOMENDAÇÕES

Com base na presente análise é feita a seguinte recomendação:

- Em questionários futuros, os critérios de avaliação não devem ser de resposta obrigatória ou, deve existir uma categoria de “não aplicável”, uma vez que nem todos os inquiridos tiveram contacto com todos os critérios avaliados.

EXTRATO DE SUGESTÕES DOS INQUIRIDOS E COMENTÁRIOS DO APOIO TÉCNICO DO GAS

“Aumentar horário de atendimento ao público.”

“Horários mais adequados aos cursos de mestrado”

“Talvez o aumento dos dias de atendimento aos alunos, visto que apenas o fazem às segundas-feiras.”

O horário de atendimento do GAS é 2ª, 4ª e 5ª fe, das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 15h30. No entanto, mediante marcação prévia, através de correio eletrónico ou telefónico, o atendimento poderá ser diário.

Salienta-se que durante o período de candidaturas a bolsa de estudo o atendimento é diário.

“Considero útil a análise prioritária das candidaturas representantes de casos de risco, pondo em causa a possibilidade de pagamento das propinas ou frequência escolar.”

“Acredito que deveriam ser mais rápidos na atribuição das bolsas, embora compreenda que os vários casos em análise necessitem de tempo, não sei se já é efetuado desta forma, mas os casos em que já existiram atribuição deveriam ser efetuados em primeiro lugar. De resto sinto que têm feito um bom trabalho.”

Na análise das candidaturas a bolsas de estudo, o apoio técnico do GAS dá sempre prioridade aos estudantes já referenciados em anos letivos anteriores, seja por fragilidade do agregado familiar, estarem deslocados ou alojados na residência.

“Diminuição do tempo de espera na avaliação e reavaliação dos processos de pedido de Bolsa, Reavaliação mais exaustiva aquando resultados negativos ao pedido de bolsa, Alargar o horário de atendimento para mais dias da semana, pois dois dias não são suficientes., Maior clareza nos processos de atribuição de bolsas, Início dos processos de atribuição mais cedo, para que os resultados sejam disponibilizados no início do ano letivo.”

“Por vezes a capacidade de resposta às situações expostas não são as mais flexíveis, contudo compreende-se as normas que o departamento do GAS tem de seguir. Na maioria das vezes a impaciência do aluno deve-se ao facto das dificuldades por que está a passar.”

A celeridade na análise das candidaturas a bolsa de estudo não depende apenas do apoio técnico do GAS. São também necessárias orientações da tutela (remetidas a qualquer altura), informações académicas, e processos corretamente instruídos por parte dos estudantes.

O GAS analisa e reanalisa todas as candidaturas de acordo com o disposto no Regulamento em vigor, considerando todos os elementos disponibilizados pelos estudantes.

“Espero que as Técnicas do GAS, continuem sempre com a mesma simpatia no atendimento. É de louvar a forte capacidade de resposta do GAS, perante as diversas situações que são apresentadas pelos Estudantes de ESEL (falo por mim).”

“Não tenho nada a sugerir porque no meu caso sempre foram compreensivas comigo e tentaram ajudar-me na medida dos possíveis. Obrigada”

O apoio técnico do GAS tenta, de acordo com as suas capacidades e competências, prestar o melhor apoio possível aos estudantes da ESEL, de forma imparcial, com vista à promoção do seu melhor desempenho académico.

“Não compreendo porque têm um horário de atendimento tão reduzido, considero que era um ponto importante a melhorarem. Se as técnicas estão presentes porque não atendem um aluno? É algo que rapidamente deixa qualquer aluno frustrado e descontente com um serviço que à partida seria para o nosso auxílio. A pertinência e adequação da informação que divulgam também seria outro ponto a melhorarem. Por três vezes, recorri a uma técnica do GAS no espaço de uma semana e não conseguiram dar-me uma resposta conveniente. Após o mau atendimento, dirigi-me à DGES e no momento o meu problema foi resolvido.”

Em caso de situações urgentes e devidamente fundamentadas, ainda que não se encontre no horário de atendimento estabelecido, as técnicas do GAS atendem os estudantes que o requeiram.

Não sendo urgente, o estudante é orientado para o envio de correio eletrónico expondo a sua situação.

“Sugiro que o pagamento das propinas para os estudantes bolseiros possa ser de modalidade facultativa e não de prestação mensal obrigatória dando algum poder de decisão ao agregado familiar no que concerne à gestão das despesas relacionadas com o estudante.”

A decisão de pagamento mensal de propina por parte dos estudantes bolseiros é uma decisão da Presidente da ESEL, sob proposta da Diretora de Serviços Académicos, pretendendo evitar que os estudantes acumulem dívidas por dificuldades de pagamento, e consequentemente tenham os seus atos curriculares e benefícios sociais suspensos, de acordo com a legislação em vigor, conforme anteriormente mencionado. Importa referir a existência de Instituições de Ensino Superior que utilizam o serviço de débito direto (SDD) em conta para cobrança de propina (com autorização escrita do estudante) para obter o pagamento das propinas nas datas definidas.

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Questionário de Satisfação: Gabinete de Ação Social

AValiação DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO GABINETE DE ACÇÃO SOCIAL

Este questionário destina-se a avaliar e melhorar os serviços prestados pelo Gabinete de Ação Social da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.
As respostas são totalmente anónimas, pelo que pedimos que responda com sinceridade às questões colocadas.

(*) Campos de preenchimento obrigatório

1. Dados Pessoais

- 1.1. Idade:
- 1.2. Género:
- 1.3. Cód. de Estudos:
- 1.4. Ano Curricular:

2. Dados Bolsa

- 2.1. Atualmente, beneficia de Bolsa de Estudos da DGES?*
- Sim Não
- 2.2. Beneficia de Bolsa de Estudos de Outra Entidade?*
- Sim Não
- 2.3. Se escolheu "Outra" indique Qual:

3. Contacto com o Gabinete de Ação Social

3.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?*

1-2

3.2. Escolha as Bólas que o/a Levariam a Contactar o "GAS":*

- Indicar todas as que se aplicam
- Bolsa de Estudo
 - Residência
 - Apoio Psicológico
 - Apoio Económico/Financeiro
 - Plano de Pagamento de Propinas
 - Pedido de Transferência
 - Informações Diversas
 - Outras

3.3. Se escolheu "Outras", indique Qual:

4. Avaliação do Gabinete de Ação Social

4.1. Classifique o GAS, de acordo com os seguintes Critérios:*

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Horário de Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de Espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de Resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de Contacto Telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Técnico por Telefone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Divulgação de Informação Relevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestação de Informação Técnica on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2. Classifique a Prestação das Técnicas do GAS, de acordo com os seguintes Critérios:*

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Conteúdo no Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Careza nas Informações Prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância das Informações Prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apresentação de Diferentes Soluções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências/Conhecimentos Técnicos Evidenciados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de Resposta a Requerimentos (+/-)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.3. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?*

- Sim Não (+/-)

4.4. Classifique o Processo de Análise de Bolsa de Estudos, de acordo com os seguintes Critérios:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Prazo de Análise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de Resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auxílio no Preenchimento do Formulário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.5. Classifique a Satisfação Global:*

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Relativamente ao Gabinete de Ação Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relativamente às Técnicas do GAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.6. Por fim, Deixe-nos Algumas Sugestões ou Observações para Melhorarmos o Nosso Serviço:

Gabinete de Tecnologias de Informação e Comunicação