



**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS
UTENTES DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL
2014
RELATÓRIO**

Realização:

Ana Cristina Santos

Ana Paula Fontinha

Disponibilização de dados estatísticos:

Bruno Ramos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO

Em 2014, realizou-se o quarto (4º) questionário de avaliação da satisfação dos utentes do Gabinete de Ação Social (GAS), tendo por objetivo aferir a opinião dos seus utentes, relativamente ao serviços e apoio técnico disponibilizado.

Tendo por missão proporcionar, aos estudantes da ESEL, melhores condições de frequência do Ensino Superior, ajudando-os na continuidade dos estudos, o GAS tem encetado esforços para criar laços com os estudantes, promovendo entrevistas com todos os candidatos do 1º ano do CLE (Curso de Licenciatura em Enfermagem), no âmbito da sua candidatura a bolsa de estudo. De salientar que, este procedimento não se reveste de caráter obrigatório ou regulamentar, mas foi adotado, como forma de humanizar o processo de análise das candidaturas a bolsa de estudo, permitindo aferir o perfil dos candidatos.

O GAS, em estreita articulação com a Divisão de Gestão Académica (DGA), assume um papel preponderante na monitorização das dívidas de propina do 1º e 2º ciclo, através do controlo da conta corrente e da sensibilização dos estudantes para a necessidade do cumprimento das datas de pagamento definidas, como forma de evitar a suspensão de atos curriculares, de acordo com o previsto no artigo 29º da lei nº 37/2003, de 22 de agosto.

A intervenção do GAS na elaboração e controlo de planos de pagamento de propina, tem-se revelado um importante procedimento, auxiliando os estudantes no cumprimento dos pagamentos de propina, minimizando desta forma, o número de estudantes com os atos curriculares suspensos e impedidos do prosseguimento do seu percurso académico.

Com este relatório pretende-se sintetizar as respostas obtidas no questionário de avaliação do serviço e efetuar uma análise crítica sobre as mesmas, referindo as potenciais melhorias para um melhor desempenho e maior satisfação dos utentes.

2) METODOLOGIA

Como instrumento de recolha de dados, foi utilizado um questionário *on-line*, disponibilizado aos 1682 estudantes de ambos os ciclos de estudos, durante o período de 7 a 21 de março.

Na parte final do questionário foi contemplada uma questão aberta, reservada a Sugestões / Recomendações, de forma a melhor compreender as expectativas e as necessidades dos inquiridos.

Através deste questionário pretendeu-se aferir os seguintes parâmetros: 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 divulgação foi realizada através de correio eletrónico, com uma mensagem inicial na abertura do período de avaliação e mais duas mensagens para incentivar e motivar a participação dos estudantes, tendo-se obtido 159 respostas.

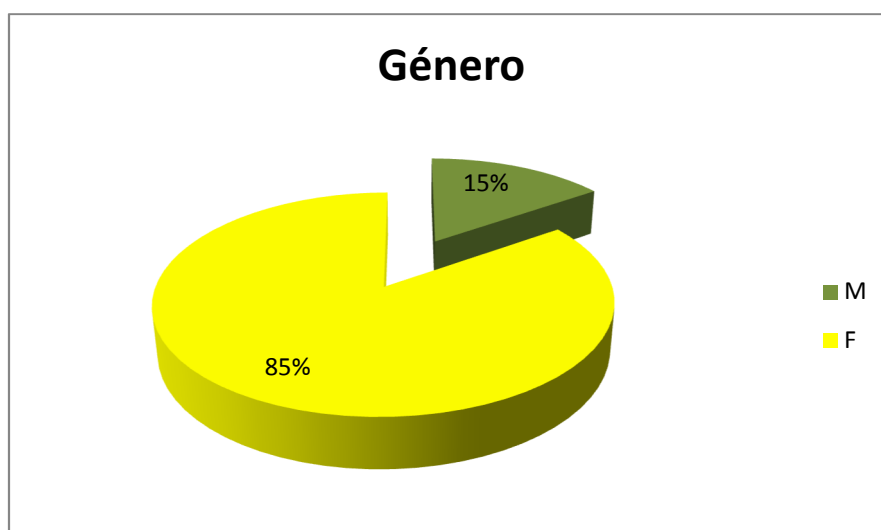
O tratamento das informações recolhidas foi efetuado de forma global e não individualizada, garantindo a confidencialidade das respostas e o anonimato dos inquiridos.

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.

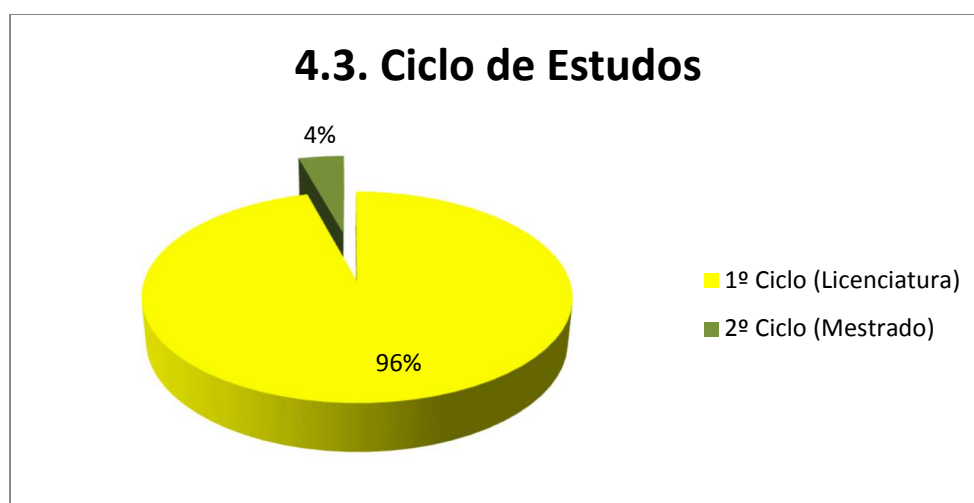
3) ANÁLISE

3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

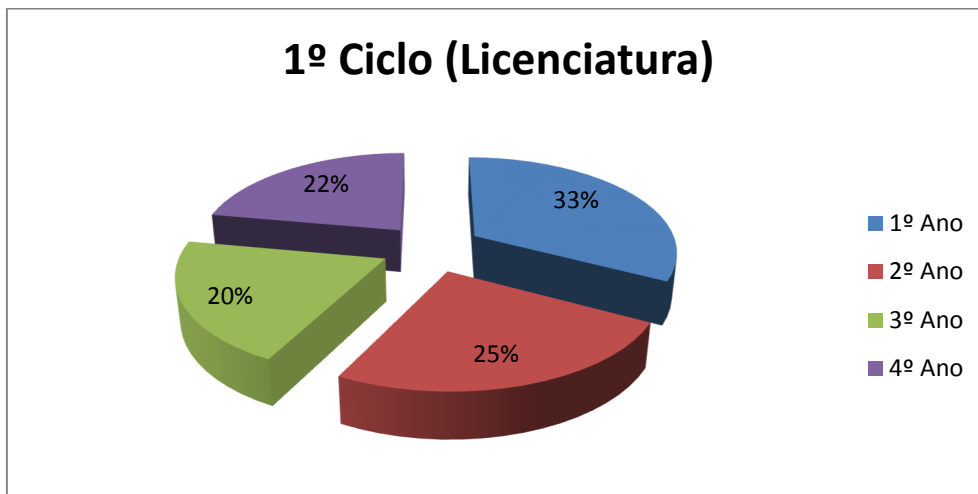
Os inquiridos são na sua maioria do género feminino (85%), com idades compreendidas entre os 18 e os 42 anos.



A maioria dos inquiridos (96%) frequenta o curso de Licenciatura em Enfermagem (CLE) e 4% frequenta o 2º ciclo de estudos.



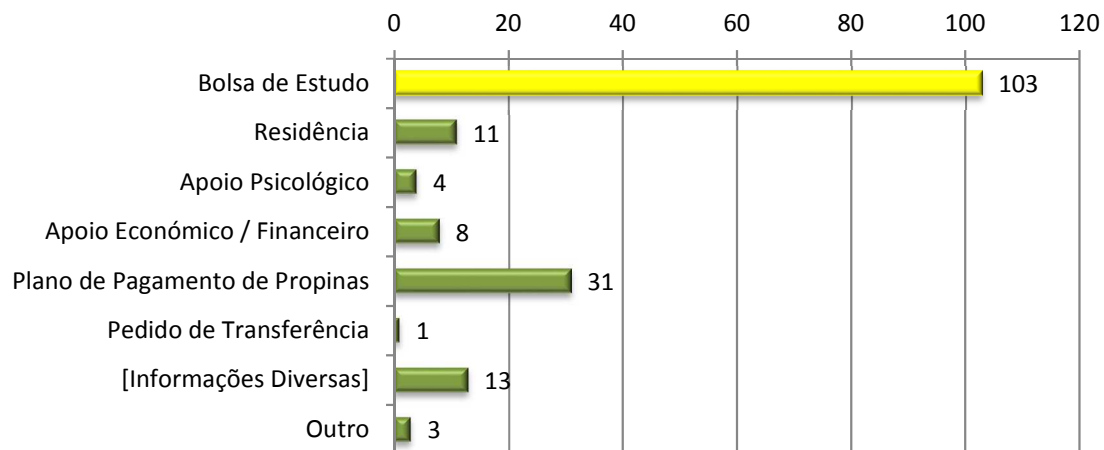
Os estudantes matriculados no 1º ano do CLE foram os mais representativos, com 33% das respostas, observando-se no entanto, uma grande homogeneidade na distribuição das respostas pelos restantes anos.



Do total da amostra, 36% referiram ter contactado o GAS entre uma a duas vezes no presente ano letivo. Sendo os assuntos relacionados com a bolsa de estudo e com planos de pagamento de propina os mais frequentes.

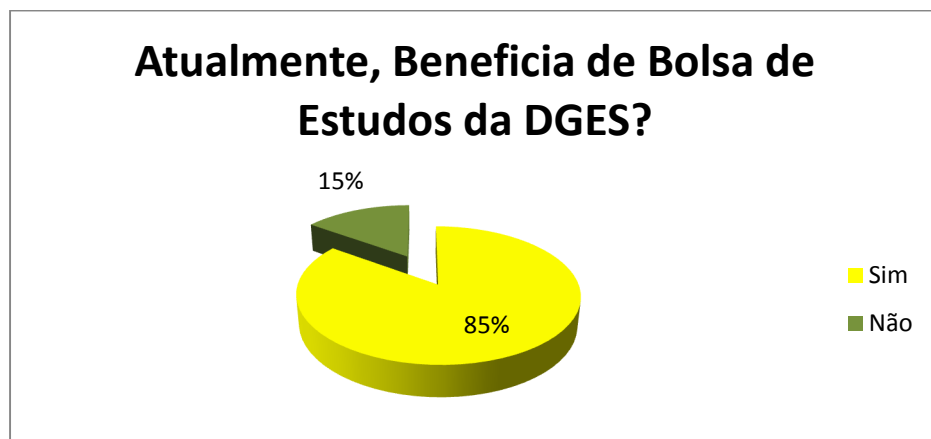
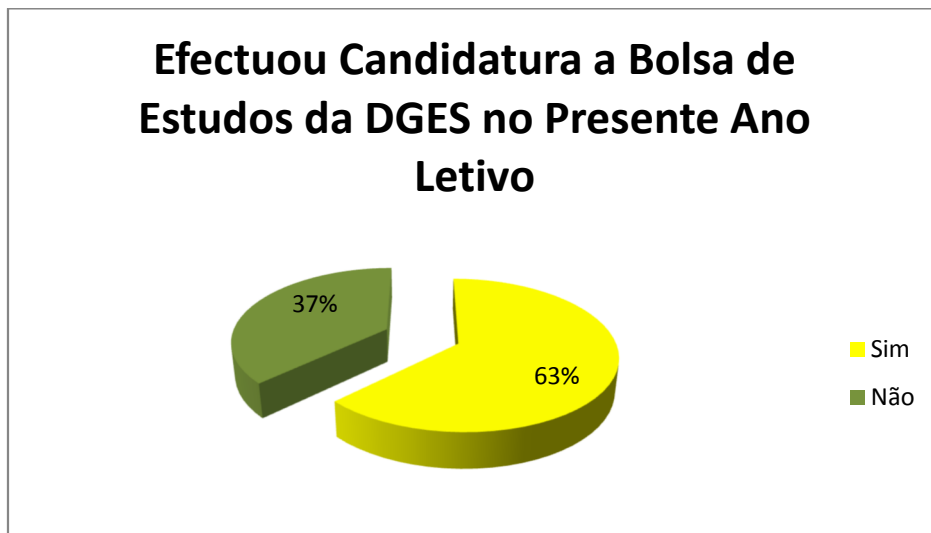


Escolha as Razões que o/a Levaram a Contactar o "GAS"



3.2) AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE CANDIDATURA A BOLSA DE ESTUDO

Do total dos inquiridos, 63% candidatou-se a Bolsa de Estudo atribuída pela DGES e destes, 85% beneficia atualmente da condição de bolseiro.

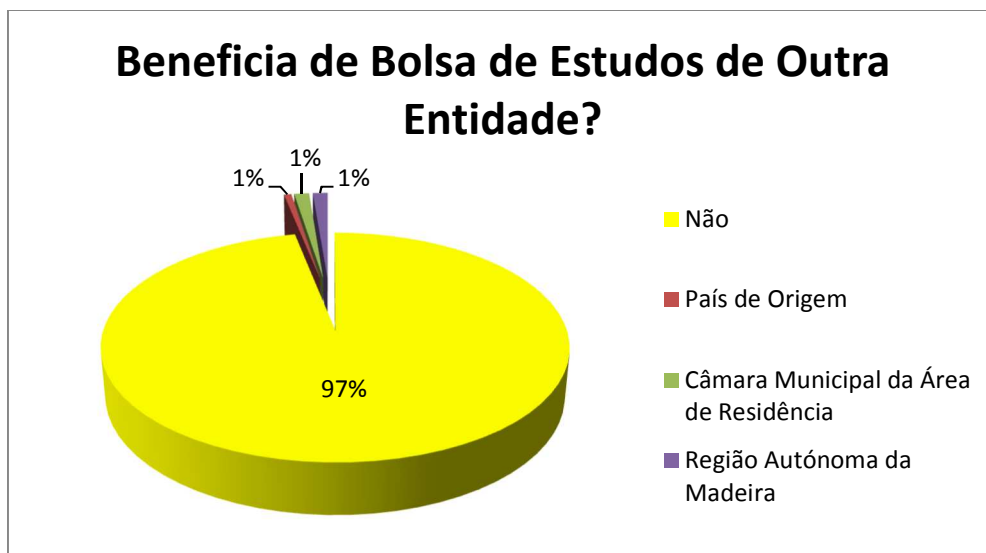


Os inquiridos candidatos a Bolsa de Estudo, avaliaram o processo de análise de forma positiva (2,84), destacando-se a *Prestação de Esclarecimentos* com uma média de avaliação de 3,27. Em oposição, ao critério *Prazo de Análise* com uma classificação média de 2,45.

2.2. Classifique o Processo de Análise de Bolsa de Estudos, de acordo com os Seguintes Critérios

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Prazo de análise	99	1	4	2,45	,940
Prazo de reanálise	68	1	4	2,79	,856
Prestação de esclarecimentos	90	1	4	3,27	,897

Observa-se que 3% do total da amostra, beneficia de bolsa de estudos concedida por outra entidade, nomeadamente: Câmara Municipal da área da Residência, País de Origem e Região Autónoma da Madeira.



3.3) AVALIAÇÃO DO GABINETE E RESPECTIVO APOIO TÉCNICO

A média da *Avaliação Geral* do GAS foi francamente positiva (3,00), evidenciando-se a *Facilidade de Contacto Telefónico* e o *Atendimento Técnico por Telefone*, ambos com uma média de avaliação de 3,06.

Os critérios que reuniram as avaliações mais baixas, ainda que positivas, foram o *Horário de atendimento* (2,71), seguindo-se da *Prestação de informação técnica on-line* (2,85).

Classificação do GAS, de Acordo Com os Seguintes Critérios

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Horário de atendimento	111	1	4	2,71	,731
Tempo de espera	111	1	4	2,95	,835
Tempo de resposta	114	1	4	2,93	,880
Facilidade de contacto telefónico	77	1	4	3,06	,908
Atendimento técnico por telefone	68	1	4	3,06	,896
Divulgação de informação relevante	106	1	4	2,95	,797
Prestação de informação técnica via correio eletrónico	84	1	4	2,85	,885
Avaliação geral	111	1	4	3,00	,786

Relativamente à avaliação do Apoio Técnico do GAS, observa-se uma *Avaliação Geral* igualmente positiva (3,28), com destaque para os critérios: *Cortesia no Atendimento* (3,47) e a *Capacidade de Compreensão da Situação Exposta* (3,40).

A variável com a menor média de avaliação foi o *Tempo de Resposta a Requerimentos* (2,82).

Classificação da Prestação das Técnicas do GAS, de Acordo com os Seguintes Critérios

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Cortesia no atendimento	113	1	4	3,47	,768
Capacidade de compreensão da situação exposta	109	1	4	3,40	,851
Capacidade de resposta face à situação exposta	111	1	4	3,23	,873
Clareza nas informações prestadas	112	1	4	3,37	,747
Relevância das informações prestadas	112	1	4	3,38	,737
Apresentação de Diferentes Soluções	99	1	4	3,10	,827
Competência e conhecimentos técnicos evidenciados	107	1	4	3,35	,766
Tempo de Resposta a Requerimentos	101	1	4	3,00	,917
Avaliação geral	109	1	4	3,28	,804

Salienta-se que, na avaliação do GAS e do Apoio Técnico, nenhum dos critérios foi avaliado negativamente.

De forma a avaliar se os itens *Avaliação Geral da Prestação Técnica e Avaliação Geral do GAS* são condicionados pelo facto dos inquiridos beneficiarem ou não de bolsa de estudo, realizou-se um Teste T para amostras independentes.

Assim, através da comparação dos valores médios da mesma variável “*Avaliação Geral da Prestação Técnica do GAS*” e o item “*Beneficia de Bolsa de Estudo*”, conclui-se que o valor de significância (Sig.) é maior que 0,05, havendo igualdade de variâncias nos grupos para essa variável. Assim, a avaliação global da prestação técnica não é condicionada pelo facto dos inquiridos serem bolseiros ou não, como se observa no quadro abaixo.

Estadísticas de grupo

2.3. Atualmente, Beneficia de Bolsa de Estudos da DGES?	N	Média	Desvio padrão	Erro padrão da média
[Avaliação geral] 3.2. Classifique a Prestação das Técnicas do GAS, de acordo com os Seguintes Critérios	Sim 77	3,39	,728	,083
	Não 28	3,07	,900	,170

Teste de amostras independentes

		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de confiança da diferença	
									Inferior	Superior
Avaliação Geral da Prestação Técnica do GAS	Variâncias iguais assumidas	,209	,648	1,856	103	,066	,318	,171	-,022	,658
	Variâncias iguais não assumidas			1,682	40,580	,100	,318	,189	-,064	,700

O mesmo teste foi realizado para o item *Avaliação Geral do GAS e o item “Beneficia de Bolsa de Estudo”*, onde se observa a comparação dos valores médios da mesma variável, concluindo-se que o valor de significância (Sig.) é maior que 0,05, não sendo estatisticamente relevante o facto de beneficiar ou não de bolsa de estudo, nos resultados da avaliação do gabinete.

Estadísticas de grupo

2.3. Atualmente, Beneficia de Bolsa de Estudos da DGES?		N	Média	Desvio padrão	Erro padrão da média
[Avaliação geral]	Sim	79	3,10	,744	,084
3.1. Classifique o GAS, de acordo Com os Seguintes Critérios	Não	28	2,79	,787	,149

Teste de amostras independentes

		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	Inferior	Superior
Avaliação Geral da Prestação Técnica do GAS	Variâncias iguais assumidas	,209	,648	1,856	103	,066	,318	,171	-,022	,658
	Variâncias iguais não assumidas			1,682	40,580	,100	,318	,189	-,064	,700

4) COMPARATIVO ENTRE ESTUDOS - 2011 A 2014

Pese embora o questionário de avaliação da satisfação dos utentes do Gabinete de Ação Social seja aplicado desde 2011, a comparação dos resultados obtidos incidu apenas nos três últimos anos (2012/2013/2014).

Esta decisão prende-se com a necessidade de comparar variáveis que são análogas aos três estudos, considerando as alterações implementadas na estrutura do questionário em 2012 e 2013, que se descrevem:

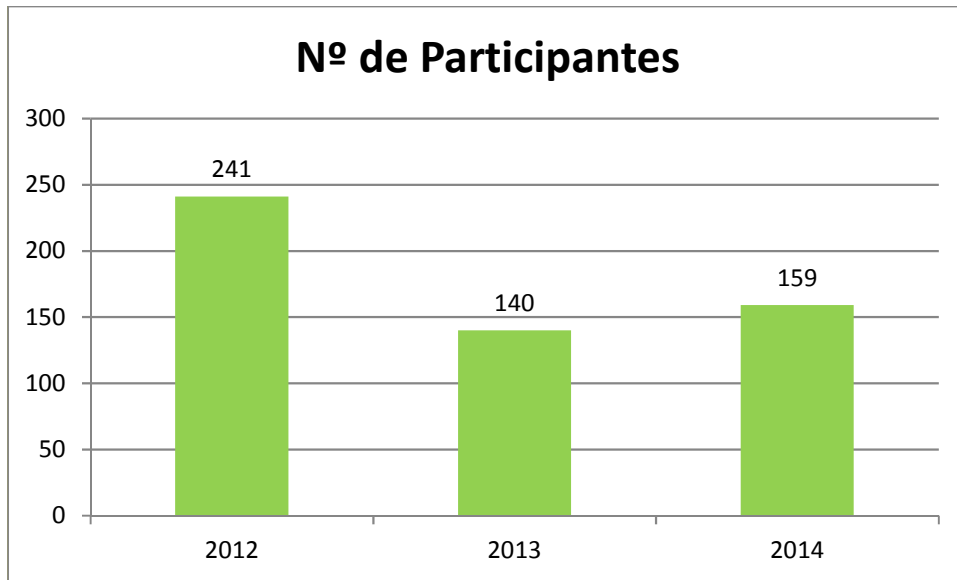
2012	2013
<ul style="list-style-type: none">• Inserção da variável - 2º ciclo de estudos;• Avaliação do Tempo de resposta a requerimentos;• Avaliação Geral da Prestação das Técnica do GAS;	<ul style="list-style-type: none">• Aferir o número de estudante beneficiários de bolsa de estudo atribuídas por outras entidades, que não a DGES

Analisando os dados dos três estudos, verifica-se que em 2014 a participação dos estudantes no questionário do GAS registou um ligeiro aumento face a 2013: cento e cinquenta e nove (159) registos, mais dezanove (19) que no ano anterior.

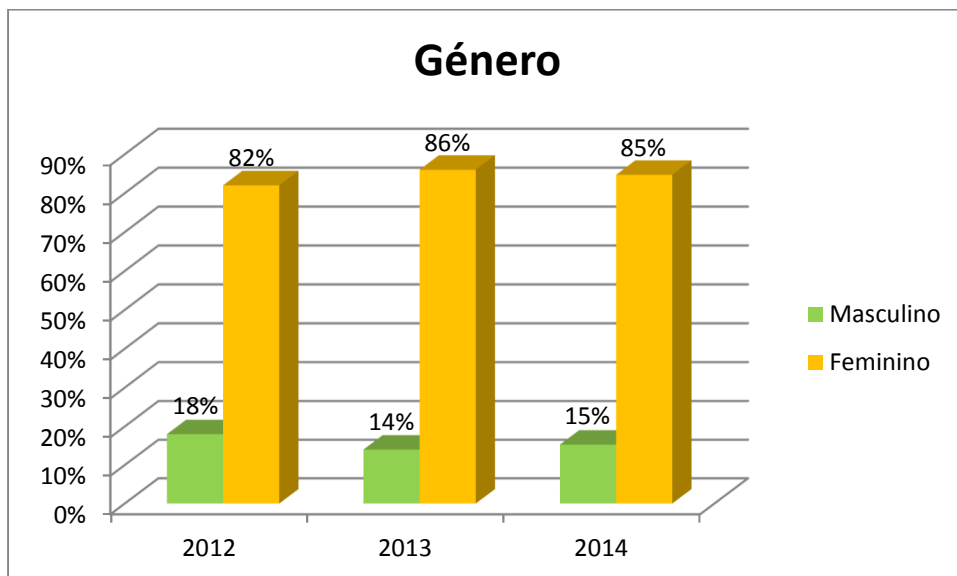
No entanto, comparativamente com os anos anteriores, o número de participações alcançado no presente estudo, fica aquém dos dados obtidos em 2012, ano em que se registou o maior número de participações – duzentas e quarenta e uma (241).

O maior número de participações ocorreu em 2012, resultado da aproximação iniciada pelo GAS junto dos estudantes, através da introdução de novos procedimentos, como sejam a realização de entrevistas aos candidatos, no âmbito do processo de análise das candidaturas a bolsa de estudo e o controlo das dívidas de propinas, sensibilizando os

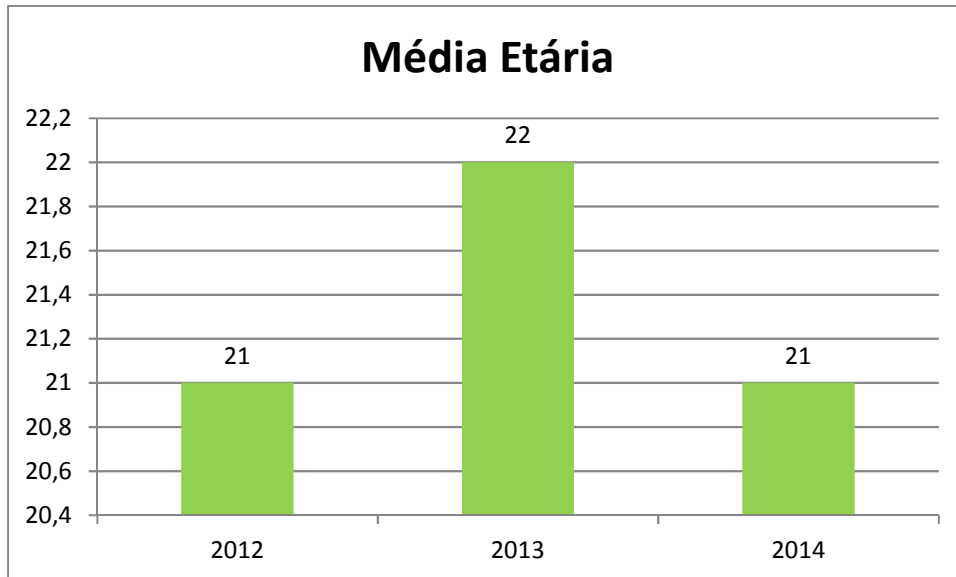
estudantes para o pagamento atempado de propinas (ou estabelecimento de plano de pagamento), por forma a evitar a suspensão de atos curriculares.



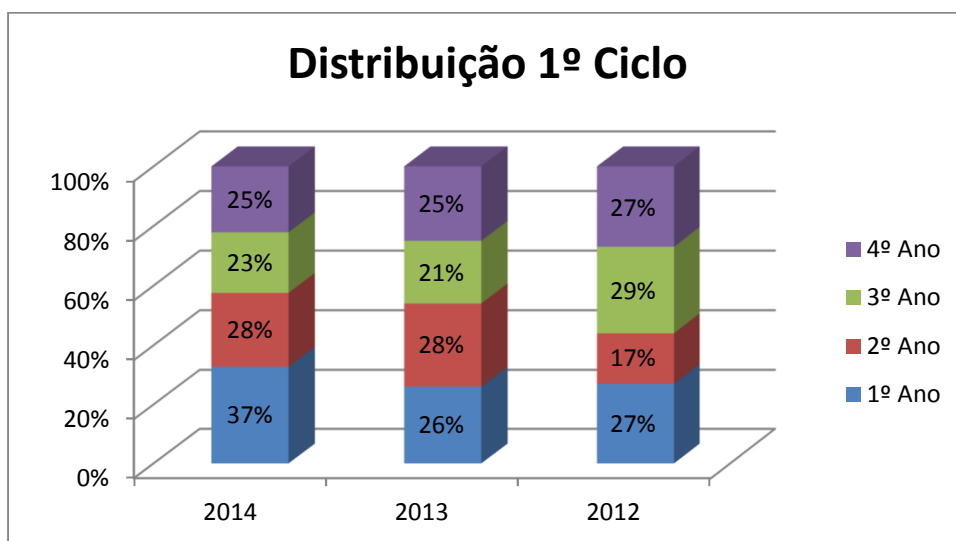
O perfil da amostra mantém a tendência ao longo de três anos de aplicação do estudo: na sua grande maioria é do género feminino, reflexo da população estudantil da ESEL.



A média etária, nos três anos, tem sido constante, registando-se um valor médio de 21 anos de idade.

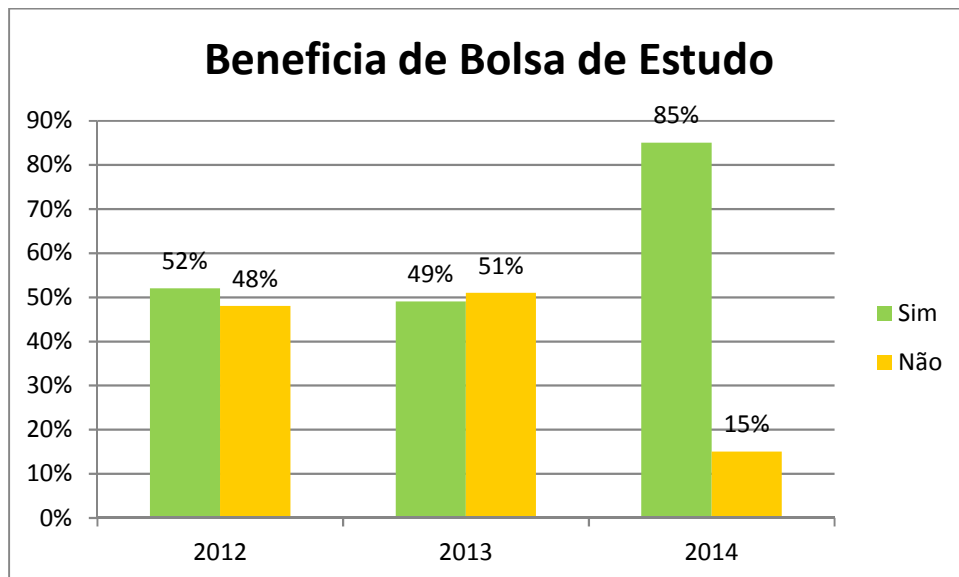


Também a distribuição dos inquiridos pelos quatro anos curriculares do CLE tem sido homogénea, conforme o gráfico abaixo, sendo o primeiro ano aquele que, em regra, apresenta maior número de participações.



No comparativo entre estudos, observa-se em 2014 um aumento significativo de inquiridos que beneficiam de bolsa de estudo: mais 36% que em 2013.

Em 2012 e 2013 os dados obtidos refletiam maior homogeneidade entre os inquiridos beneficiários e não beneficiários de bolsa de estudo.



Ao longo dos três anos de aplicação do questionário as classificações obtidas pelos vários itens sujeitos a avaliação cresceram gradualmente, reflexo dos novos procedimentos implementados pelo GAS e da consideração das sugestões apresentadas nos estudos anteriores, com o objetivo de melhoria dos serviços prestados.

No quadro abaixo, observa-se que as médias das avaliações dos critérios referentes ao Gabinete de Ação Social, na sua generalidade, assumem distribuições acima do valor de referência (2,5).

Foi calculada a variação das classificações obtidas pelos vários itens sujeitos a avaliação entre os estudos, comparando-se os resultados de 2012 com 2013, de 2013 com 2014, e de 2012 com 2014, destacando-se os valores destes dois anos, por apresentarem as médias mais baixas (2012) e as mais altas (2014).

Avaliação Comparativa do GAS

	N 2012	Média 2012	Variação 2012/2013	N 2013	Média 2013	Variação 2013/2014	N 2014	Média 2014	Variação 2012/2014
Horário de atendimento	241	2,23	0,39	139	2,62	0,09	111	2,71	0,48
Tempo de espera	241	2,63	0,31	138	2,94	0,01	111	2,95	0,32
Tempo de resposta	241	2,47	0,37	137	2,84	0,09	114	2,93	0,46
Facilidade de contacto telefónico	241	2,69	0,25	113	2,94	0,12	77	3,06	0,37
Atendimento por telefone	241	2,66	0,25	105	2,91	0,15	68	3,06	0,40
Divulgação de informação relevante	241	2,64	0,22	134	2,86	0,09	106	2,95	0,31
Prestação de informação técnica via correio eletrónico	241	2,55	0,19	119	2,74	0,11	84	2,85	0,30
Avaliação global do GAS	241	2,67	0,24	137	2,91	0,09	111	3,00	0,33

Dos resultados obtidos, verifica-se que os itens *Horário de atendimento* e *Tempo de resposta* são os que, comparando 2012 e 2014, apresentam maior crescimento: mais 0,48 e 0,46 respetivamente. Estes itens em 2012 apresentavam os valores mais baixos. O item *Prestação de informação técnica via correio eletrónico* é aquele que obteve menor crescimento: 0,30.

Relativamente à média da *Avaliação Global do GAS*, o valor mais elevado regista-se em 2014 (3,00) e o mais baixo em 2012 (2,67), com uma variação de mais 0,33.

No que respeita ao comparativo da *Avaliação Global das Técnicas do GAS*, verifica-se que globalmente os valores médios dos três estudos em comparação, ascendem na totalidade o valor médio de referência, (2,5), e tal como os itens considerados na avaliação do GAS, registaram um crescimento gradual nos anos de aplicação dos estudos.

Estes valores são a confirmação da qualidade do trabalho desenvolvido pelas técnicas que compõem o Gabinete, e que procuram disponibilizar aos utentes informações adequadas às suas questões e necessidades, potenciando o normal percurso académico.

Foi, igualmente, calculada a variação das classificações obtidas pelos vários itens sujeitos a avaliação, comparando-se os resultados de 2012 com 2013, de 2013 com 2014, e de 2012 com 2014. Os dados obtidos da comparação entre 2012 e 2014 foram os destacados neste comparativo, por apresentarem as médias mais baixas (2012) e as mais altas (2014).

Avaliação Comparativa das Técnicas

	N 2012	Média 2012	Variação 2012/2013	N 2013	Média 2013	Variação 2013/2014	N 2014	Média 2014	Variação 2012/2014
Cortesia no atendimento	241	2,97	0,17	139	3,14	0,33	113	3,47	0,50
Capacidade de compreensão da situação exposta	241	2,99	0,16	138	3,15	0,25	109	3,40	0,41
Capacidade de resposta face à situação exposta	241	2,74	0,33	135	3,07	0,16	111	3,23	0,49
Clareza nas informações prestadas	241	2,94	0,13	138	3,07	0,30	112	3,37	0,43
Relevância das informações prestadas	241	2,99	0,19	136	3,18	0,20	112	3,38	0,39
Apresentação de diferentes soluções	241	2,68	0,27	130	2,95	0,15	99	3,10	0,42
Competências/conhecimentos técnicos evidenciados	241	2,93	0,20	132	3,13	0,22	107	3,35	0,42
Tempo de resposta a requerimentos	241	2,54	0,28	129	2,82	0,18	101	3,00	0,46
Avaliação global das Técnicas	241	2,82	0,23	138	3,05	0,23	109	3,28	0,46

Analisando as avaliações médias atribuídas nos três estudos, destaca-se a *Cortesia no atendimento*, item que obteve maior crescimento entre os estudos de 2012 e 2014: mais 0,50, seguindo-se a *Capacidade de resposta face à situação exposta*, com variação de 0,49.

O critério *Relevância das informações prestadas* obteve a variação mais baixa (0,39).

5) PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Os cento e cinquenta e nove (159) participantes neste estudo expressaram de forma francamente positiva, a sua opinião relativamente ao processo de análise das candidaturas a bolsa de estudo, ao funcionamento do Gabinete de Ação Social, e ao apoio técnico que o compõe, registando-se uma avaliação da generalidade dos critérios acima do valor médio de referência (2,5), extrapolando as avaliações registadas no estudo anterior.

Observa-se, um aumento do número de participante, face a 2013, reflexo do planeamento mais eficaz dos questionários da DSA, que teve em consideração o aumento do intervalo entre questionários.

A maioria dos participantes teve contacto com o GAS entre uma a duas vezes no presente ano letivo, sendo os assuntos relacionados com a bolsa de estudo e com planos de pagamento de propina os mais frequentes.

Do total dos inquiridos, os estudantes do 1º ano do CLE foram os mais participativos neste estudo, consequência da divulgação do gabinete e seus serviços e das entrevistas realizadas à generalidade dos candidatos do 1º ano, no âmbito do processo de análise das candidaturas a Bolsa de Estudo. Esta taxa de participação reflete, igualmente, o maior contacto destes estudantes com o gabinete, procurando esclarecimentos sobre os procedimentos inerentes ao pagamento de propina (fracionamento do pagamento, datas de pagamento e acerto de valores).

Através da realização de um Teste T, para amostras independentes (pág. 11 e 12), compararam-se as avaliações globais, quer do gabinete, quer das técnicas e o facto dos inquiridos ser ou não bolseiros, conclui-se que as avaliações globais do GAS e do apoio técnico não são influenciadas pelo facto dos inquiridos beneficiarem ou não de bolsa de estudo.

Os inquiridos que apresentaram candidatura a bolsa de estudo, avaliaram o processo de análise com uma média positiva, apurando-se no entanto que, o *Prazo de Análise* mantém uma avaliação média baixa (2,45), que poderá ser justificado pelo facto dos estudantes apresentarem a candidatura entre junho e setembro e o regulamento de atribuição de bolsa de estudo, determinar como critérios de elegibilidade o aproveitamento escolar, e a matrícula num número mínimo de ECTS, elementos que apenas se encontram disponíveis após o período de matrícula (setembro / outubro), dilatando assim o prazo entre a submissão da candidatura e o prazo de análise.

Ressalva-se que, os prazos de submissão das candidaturas e de análise das mesmas estão regulamentados pelo despacho nº8442-A/2012, de 22 de junho, não sendo exequível antecipar o processo de análise. No entanto, após reunir a informação académica, as técnicas têm diligenciado a celeridade da análise / reanálise das candidaturas e divulgação dos resultados, **na maioria dos casos antecedendo os prazos definidos regularmente**, de forma a garantir condições económicas que permitam aos estudantes a continuidade dos estudos.

Em oposição, a avaliação média do *Prazo de Reanálise* (2,79) foi positiva, invertendo o valor negativo do estudo anterior, resultado de uma maior sensibilização dos candidatos para a submissão dos documentos complementares, respeitando os prazos estabelecidos. Também o critério *Prestação de Esclarecimentos* foi avaliado positivamente (3,27), reflexo do grau de satisfação dos inquiridos que apresentaram candidatura a Bolsa de Estudo.

Em 2014, observa-se um aumento generalizado da avaliação média do Gabinete de Ação Social (3,00), sendo os critérios: *Facilidade de contacto telefónico* (3,06) e *Atendimento técnico por telefone* (3,06), os que apresentam maiores níveis de satisfação.

Dos demais critérios em avaliação, o *Horário de atendimento* (2,71) é o que regista o menor valor médio de avaliação, verificando-se no entanto, um aumento face a 2013, consequência da flexibilização do horário de atendimento no período em que decorrem as candidaturas a bolsa de estudo e as matrículas. De referir também, que os estudantes têm sido estimulados a solicitar esclarecimentos, fora do horário de atendimento, através de correio eletrónico, visto que os recursos humanos existentes no Gabinete de Ação Social (1 técnico superior a tempo inteiro e 1 técnico superior a meio tempo) não permitem o alargamento do horário de atendimento.

Relativamente à avaliação da prestação técnica dos recursos humanos do GAS, a *Cortesia no Atendimento* (3,47) e *Capacidade de compreensão da situação exposta* (3,40), são os critérios que apresentam maiores níveis de satisfação, consequência da personalização do processo de análise das candidaturas, através da realização de entrevistas, potenciando uma resposta mais adequada às necessidades dos candidatos.

Em suma, a generalidade dos critérios em avaliação obtiveram valores médios mais elevados, comparativamente a 2013, resultado da divulgação do Gabinete e dos serviços que desempenha, junto da comunidade académica e da sua ativa intervenção no acompanhamento de estudante com manifestas dificuldades económicas, através da concessão de apoios sociais indiretos (alimentação e alojamento).

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Através do inquérito por questionário, foi solicitado aos utentes do GAS que tecessem observações acerca dos serviços e sugerissem algumas ações de melhoria dos mesmos.

No quadro abaixo, apresentam-se as sugestões dos inquiridos, agrupadas por temas, bem como as propostas de ações corretivas a implementar, como forma de suprimir algumas não conformidades verificadas.

Comentários / Sugestões	Ações corretivas a implementar
<p><i>“Proceder à análise das Bolsas de Estudo mais cedo, pois não se justifica as candidaturas serem em Junho/Julho e só no último dia de Setembro procederem ao tratamento das bolsas. O GAS deveria analisar à medida que as candidaturas vão sendo enviadas, ou pelo menos, começar no início de Setembro.”</i></p>	
<p><i>“Maior rapidez na avaliação das bolsas submetidas.”</i> <i>“Sem dúvida o melhoramento do tempo de resposta relativamente a bolsa de estudo.”</i></p>	<p>Considerando que os prazos de submissão e análise de candidatura estão estatuidos pelo despacho nº 8442-4/2012, propõe-se a divulgação de informação aos candidatos esclarecendo os prazos de análise das candidaturas, de acordo com o descrito no artigo 47º do despacho supra citado.</p>
<p><i>“Melhorar o tempo de resposta às bolsas de estudo. (...)”</i></p>	
<p><i>“A meu ver a única crítica que tenho a fazer ao GAS é o facto de demorem bastante tempo a darem as respostas relativamente às bolsas de estudo, pois existem jovens que fazem um enorme esforço financeiro para estarem na faculdade, penso que se a resposta fosse dada mais rapidamente seria uma grande ajuda para muitos dos jovens. (...)”</i></p>	<p>Salienta-se que no processo de análise das candidaturas são prioritários os estudantes alojados na Residência ESEL, os estudantes com planos de pagamento e os estudantes com comprovadas carências económicas, sinalizados pelo GAS.</p>
<p><i>“Maior rapidez de resposta, nomeadamente no que diz respeito às Bolsas de Estudo.”</i></p>	
<p><i>“Acho que deveriam tentar dar uma resposta mais rápida relativamente aos resultados das bolsas, uma vez que nem todas as pessoas habitam permanentemente em Lisboa e necessitem de saber os resultados o mais rápido possível. Também, se fosse possível, começar por analisar as bolsas dos estudantes que não são de Lisboa.”</i></p>	

<p><i>“Penso que poderiam estender o horário de atendimento.”</i></p> <p><i>“Seria de bom grado, que o tempo de espera de atendimento, quando é solicitado, fosse menor, uma vez que as vezes às quais solicitei os serviços pessoalmente, permaneci demasiado tempo à espera (na sua maioria mais de 30 minutos).”</i></p>	<p>De referir que o parco número de técnicos (1 a tempo para inteiro e outro a meio tempo) alocados a este gabinete, inviabiliza a extensão do horário de atendimento, assim propõe-se a sensibilização dos estudantes para o agendamento de entrevista, de forma a suprimir os tempos de espera.</p>
<p><i>“(…) Maior parte das vezes, não respondem aos e-mails enviados, pelo que qualquer assunto tem que ser tratado presencialmente. Deveriam ter um horário de atendimento diário.”</i></p>	<p>Propõe-se a criação de um indicador que permita monitorizar o cumprimento do prazo de resposta a requerimentos via correio eletrónico, conforme descrito no artigo 71º do Código de Procedimento Administrativo.</p>
<p><i>“(…)Visto que existiram várias situações de discrepância como por exemplo entre a escola já considerar alunos bolseiros e a dges ainda não ter pago a bolsa. Esta situação poderá levar por exemplo a um aluno ficar com dívidas na escola, por não poder pagar uma propina mensal e consequentemente não poder utilizar os serviços escolares por inteiro.”</i></p> <p><i>“(…)Diminuir o tempo que levam a actualizar, e a por de acordo, as divididas com a data da atribuição da bolsa. Avisar via e-mail com mais do que um dia e meio de antecedência!”</i></p>	<p>Após a atualização da conta corrente no SIGES, propõe-se o envio de correio eletrónico para todos candidatos a bolsa de estudos, contendo informação sobre os montantes a pagamento e respetivas datas para liquidação, de acordo com a sua condição (bolseiro ou não bolseiro).</p> <p>Salienta-se que o pagamento da bolsa de estudo é da total responsabilidade da Direção Geral do Ensino Superior (DGES) proceder ao pagamento da bolsa de estudo, sendo o Gabinete de Ação Social / ESEL alheios às datas de pagamento.</p>
<p><i>“Teria sido de bom agrado terem divulgado de forma mais abrangente os alunos que tiveram bolsa no ano transacto que poderiam continuar com o passe sub-23 pois pelo fato de essa informação não ter sido divulgada diversos alunos pagaram a totalidade do titulo de transporte que são 35 euros.”</i></p> <p><i>“(…)Divulgação de mais informação relevante para os estudantes (por exemplo, o facto de no segundo ano consecutivo a receber bolsa, poder manter-se, consoante apresentação de declaração, o desconto nos passes de transportes públicos).”</i></p>	<p>Após divulgação do despacho da tutela deferindo a concessão de descontos para a aquisição do título de transporte aos estudantes universitários sub-23, propõe-se a divulgação de informação sobre os procedimentos a adotar para requerer ou renovar o direito às reduções proporcionadas pelo passe «sub23@superior.tp».</p>
<p><i>“Não sei se faz parte deste gabinete também mas outra questão são os horários que estão constantemente errados relativamente às salas de aula</i></p>	<p>Considerando que a recomendação não se enquadra nas competências do GAS, será remetida para o órgão próprio.</p>

Ter mais terapeutas para: alargar horário de atendimento para mais do que 2x por semana (nomeadamente segunda-feira, evitando assim que os alunos faltem às aulas para irem às sessões de terapia), dar resposta aos pedidos mais rapidamente, diminuir o tempo e lista de espera (principalmente na marcação da primeira consulta). Aumentando o número de terapeutas também poder-se-ia aumentar o número de salas onde se realizam as sessões.”

Considerando que a recomendação não se enquadra nas competências do GAS, será remetida para o órgão próprio.

RECOMENDAÇÕES

Considerando as conclusões do presente estudo e as sugestões apresentadas pelos inquiridos, listam-se as recomendações a considerar, de forma a garantir 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**».

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Avaliação da Satisfação dos Utentes do Gabinete de Ação Social 2013/14

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.

Existem 14 perguntas neste inquérito

1. Contacto com o Gabinete de Ação Social

1 1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Nenhuma
- de 1 a 2 vezes
- de 3 a 5 vezes
- Mais de 5 vezes

2 1.2. Escolha as Razões que o/a Levaram a Contactar o "GAS": *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1, No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Bolsa de Estudo
- Residência
- Apoio Psicológico
- Apoio Económico/Financeiro
- Plano de Pagamento de Propinas
- Pedido de Transferência
- Informações Diversas

Outro:

2. Dados Bolsa

3 2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

4 2.2. Classifique o Processo de Análise de Bolsa de Estudos, de Acordo com os Seguintes Critérios

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '3 [B1]' (2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Prazo de análise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de reanálise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestação de esclarecimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 2.3. Atualmente, Beneficia de Bolsa de Estudos da DGES? *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '3 [B1]' (2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

6 2.4. Beneficia de Bolsa de Estudos de Outra Entidade? *

Se seleccionar a opção 'Outro:', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Não
 País de Origem
 Câmara Municipal da Área de Residência
 Região Autónoma da Madeira
 Outro

3. Avaliação do Gabinete de Ação Social

7 3.1. Classifique o GAS, de acordo Com os Seguintes Critérios

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	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"/>
Avaliação geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 3.2. Classifique a Prestação das Técnicas do GAS, de acordo com os Seguintes Critérios

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Cortesia 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"/>
Clareza 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"/>
Competência e 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"/>
Avaliação geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Dados Pessoais

9 4.1. Idade *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

—— Scenario 1 ——

A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

—— ou Scenario 2 ——

A resposta for 'Sim' na pergunta '3 [B1]' (2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Only integer value may be entered in this field.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

10 4.2. Género *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

—— Scenario 1 ——

A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

—— ou Scenario 2 ——

A resposta for 'Sim' na pergunta '3 [B1]' (2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Feminino
 Masculino

11 4.3. Ciclo de Estudos *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

—— Scenario 1 ——

A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

—— ou Scenario 2 ——

A resposta for 'Sim' na pergunta '3 [B1]' (2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- 1º Ciclo (Licenciatura)
 2º Ciclo (Mestrado)

12 4.4. Ano Curricular *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

—— Scenario 1 ——

A resposta for '1º Ciclo (Licenciatura)' na pergunta '11 [A3]' (4.3. Ciclo de Estudos) e A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

—— ou Scenario 2 ——

A resposta for '1º Ciclo (Licenciatura)' na pergunta '11 [A3]' (4.3. Ciclo de Estudos) e A resposta for 'Sim' na pergunta '3 [B1]' (2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- 1º Ano
 2º Ano
 3º Ano
 4º Ano

13 4.4 Semestre Curricular *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

—— Scenario 1 ——

A resposta for '2º Ciclo (Mestrado)' na pergunta '11 [A3]' (4.3. Ciclo de Estudos) e A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

—— ou Scenario 2 ——

A resposta for '2º Ciclo (Mestrado)' na pergunta '11 [A3]' (4.3. Ciclo de Estudos) e A resposta for 'Sim' na pergunta '3 [B1]' (2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- 1º Semestre
 2º Semestre
 3º Semestre
 4º Semestre

5. Sugestões

14 5.1 Por Fim, Deixe-nos Algumas Sugestões ou Observações para Melhorarmos o Nosso Serviço

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

—— Scenario 1 ——

A resposta não for 'Nenhuma' na pergunta '1 [C1]' (1.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social?)

—— ou Scenario 2 ——

A resposta for 'Sim' na pergunta '3 [B1]' (2.1. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

21/03/2014 – 00:00

Submeter o seu inquérito
Obrigado por ter concluído este inquérito.