



AVALIAÇÃO DA DIVISÃO DE GESTÃO ACADÉMICA

Realização:

Alexandre Boavida Vicente
Bruno Gonçalves Ramos
Paula dos Santos Esteves

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO

De acordo com o Manual de Procedimentos da Divisão de Gestão Académica, a esta compete, o processamento e controlo de atividades académicas, decorrentes dos cursos de 1º Ciclo e 2º Ciclo de estudos ministrado pela ESEL, e tem como principais atividades:

- ✓ Atender e informar corretamente todos, quantos se lhe dirijam presencial e telefonicamente;
- ✓ Administrar a correspondência eletrónica com os estudantes e com o exterior e encaminhar a mesma para os respetivos destinatários;
- ✓ Gerir o expediente relativo aos processos de candidaturas, matrículas, transferências, equivalências, inscrições em exames, faltas, declarações, certidões, cartas de curso e requerimentos;
- ✓ Disponibilizar pautas fotográficas, pautas de presenças e gestão das pautas de avaliação;
- ✓ Elaborar estatísticas relacionadas com o nº de estudantes matriculados, licenciados, entre outras;
- ✓ Atualizar o histórico dos estudantes e organizar os processos individuais;
- ✓ Processos de aquisição de serviços de professores externos, controlo das horas lecionadas e articulação da informação com o Núcleo de Aprovisionamento e Património.

A gestão de todos estes processos tem sempre por base o cumprimento de todas as disposições previstas na legislação e nos regulamentos internos.

A DGA realiza atendimento pelas vias presencial, telefónica e correio eletrónico, promovendo a ligação entre docentes, Direção intermédia e Presidência, gerindo os procedimentos académicos mantendo os seus dados atualizados.

Para o presente estudo foi concebido um questionário específico, com vista a cumprir os objetivos de avaliação definidos, disponível como Anexo I.

A divulgação foi realizada por correio eletrónico, sendo constituída por uma mensagem inicial na abertura do período de avaliação e mais 2 mensagens, para incentivar e motivar a participação.

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.

O universo de estudantes ESEL no ano letivo de 2011/12 é composto por 72% de licenciatura (1º ciclo) e 28% de mestrados e pós-licenciaturas (2º ciclo). Importa salientar que os cursos do 2º ciclo têm no máximo 2 anos curriculares equivalendo a 3 ou 4.

O 1º ano é aquele que conta com mais estudantes, tanto do 1º ciclo como do 2º ciclo, e o 3º ano do CLE é o ano com menos estudantes matriculados.

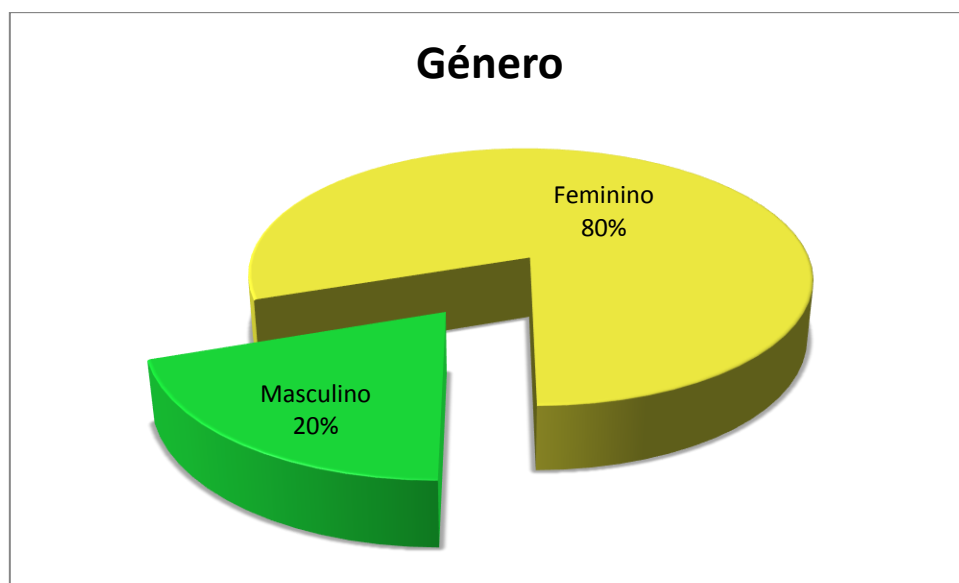
Universo de Estudantes 2011/12

	Frequência		Total
	1º Ciclo	2º Ciclo	
1º Ano	379	269	648
2º Ano	348	252	600
3º Ano	305	-	305
4º Ano	315	-	315
Total	1347 (72%)	521 (28%)	1868

2) ANÁLISE

2.1) CARACTERIZAÇÃO GERAL DA AMOSTRA

Dos 328 participantes, a grande maioria (80%) são do género feminino, com idades compreendidas entre 18 e 50 anos, com média de 23.



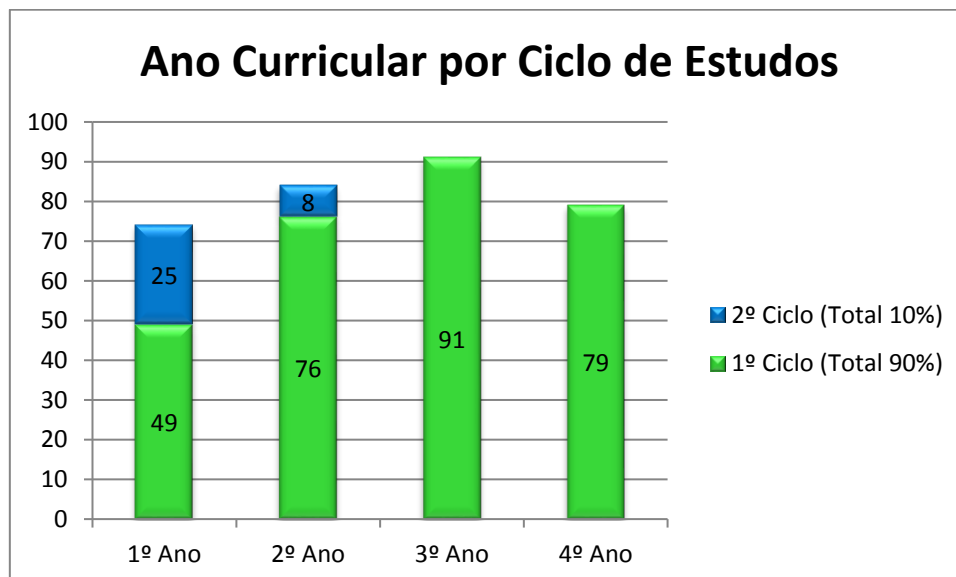
Os inquiridos do género masculino tem uma idade média de 26 anos, por oposição aos inquiridos do género feminino em que a idade média é de 22 anos.

	Idades				
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	328	18	50	23,11	5,723
Idade Masculino	65	18	50	26,29	8,095
Idade Feminino	263	18	45	22,32	4,662

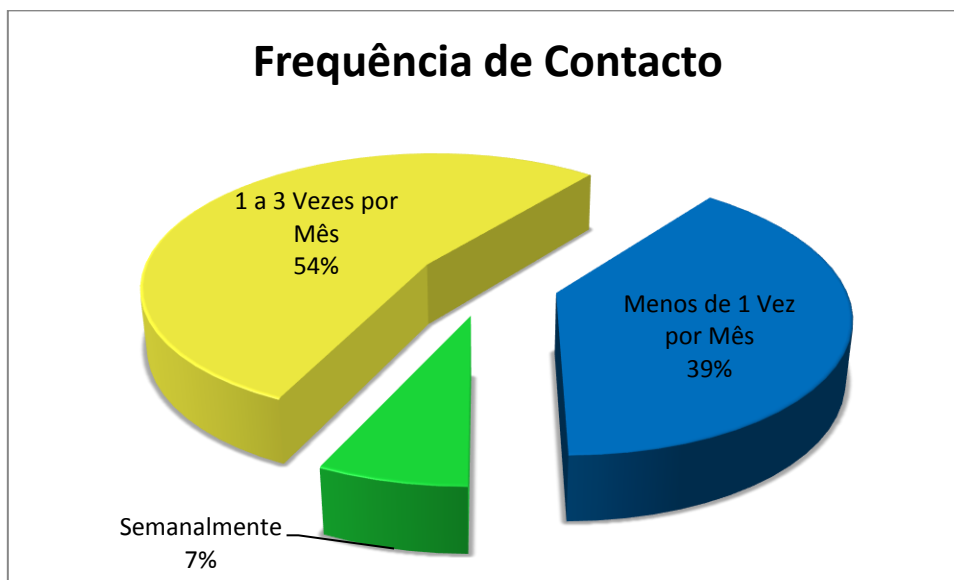
Relativamente à frequência escolar, verifica-se que a esmagadora maioria (90%) dos participantes encontram-se no 1º ciclo, e os restantes (10%) no 2º ciclo, estando esta proporção próxima da distribuição do universo de estudantes.

Em termos absolutos, a maioria dos estudantes inquiridos frequenta o 3º ano curricular do CLE, seguindo-se o 4º do CLE. Esta proporção aplica-se quer se considere a totalidade dos estudantes (ambos os ciclos) ou apenas os do 1º ciclo.

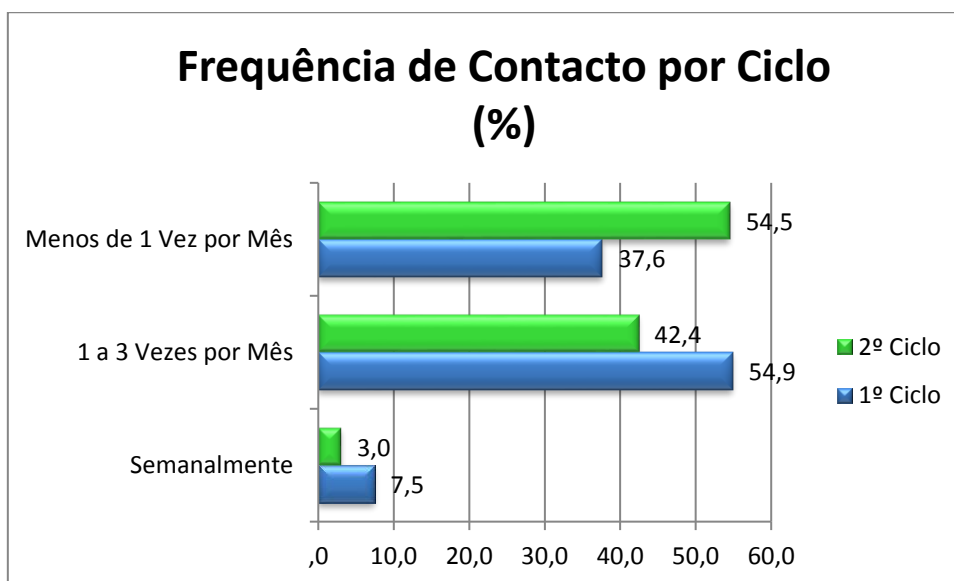
Os estudantes do 2º ciclo, frequentam maioritariamente o 1º ano.



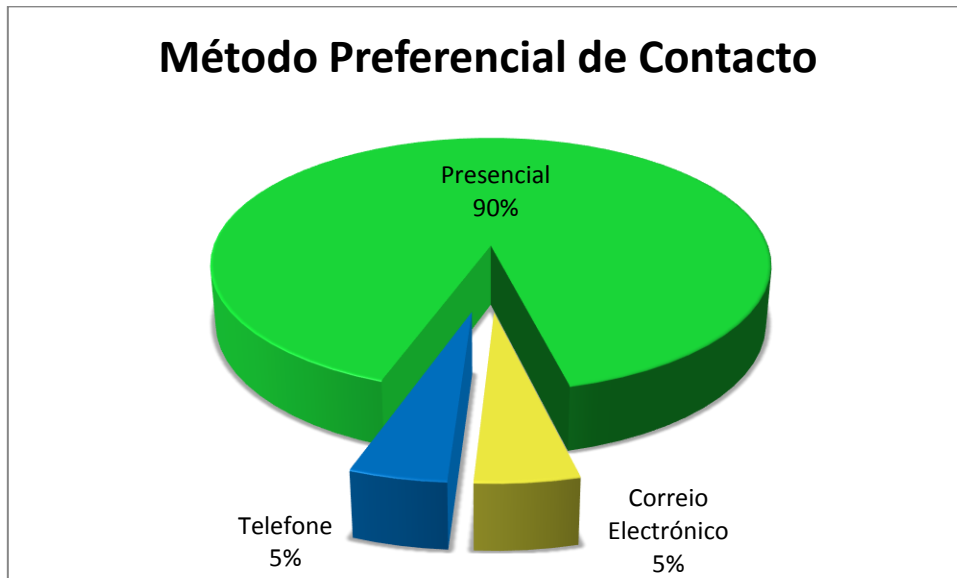
Por sua vez, é possível observar que 54% dos estudantes recorre à DGA entre 1 e 3 vezes por mês, 39% fá-lo menos de 1 vez (no mesmo período) e apenas 7% realizam contactos semanais.



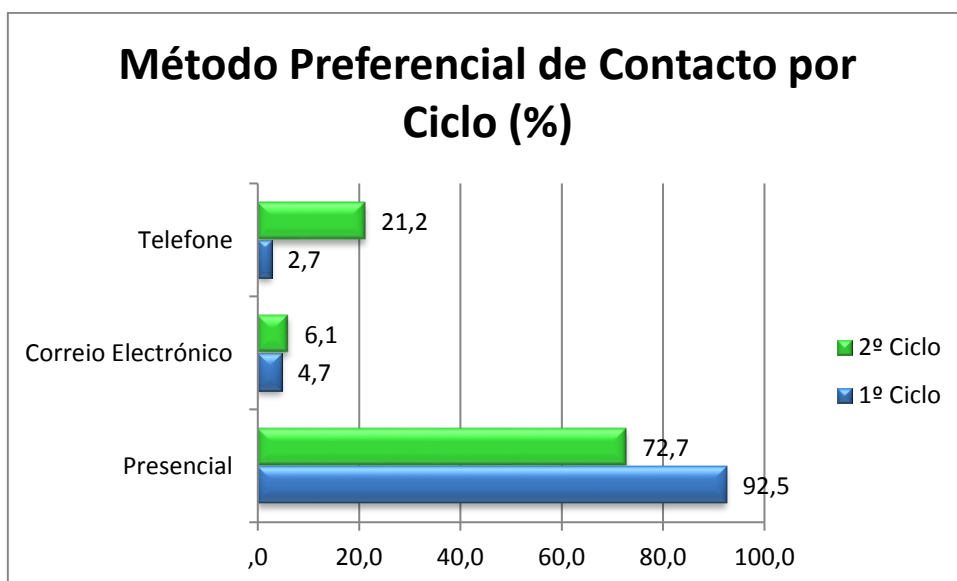
Separando por ciclo de estudos, observa-se que os estudantes do 1º ciclo tendem a contactar a DGA entre 1 a 3 vezes por mês, enquanto os do 2º ciclo fazem-no menos de 1 vez por mês.



90% dos estudantes refere preferir contacto presencial. Os contactos por telefone e correio eletrónico são utilizados na proporção de 5%.



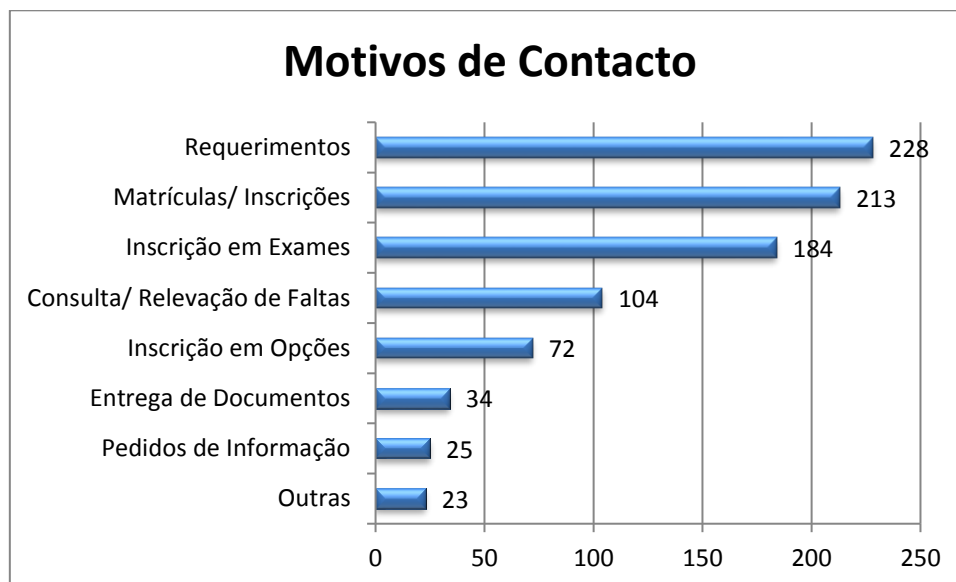
Esta tendência mantém-se ao analisar as diferenças por ciclo, destacando-se contudo, que os estudantes do 2º ciclo tendem a utilizar a via telefónica significativamente mais que os estudantes do 1º ciclo.



O principal motivo de contacto é a entrega de requerimentos, seguindo-se de matrículas e inscrições.

Considera-se importante mencionar que a presente ordenação nos motivos de contacto pode não refletir a real proporção dos mesmos, uma vez que os estudantes podem ter escolhido mais que uma opção de resposta.

De referir também que no início de cada ano letivo todos os estudantes, têm de realizar o processo de matrícula/inscrições, pelo que este valor não reflete necessariamente um contacto tão frequente ao longo do ano.



2.2) AVALIAÇÕES

No **processo de matrícula e inscrição**, o critério com melhor avaliação, por parte dos inquiridos, foi a *“Relevância das Informações Prestadas”*, enquanto a *“Clareza nas Informações Prestadas”* recebeu as avaliações mais baixas.

A *“Avaliação Geral do Processo”* obteve uma média de 2,36 o que evidencia satisfação por parte dos estudantes.

Processo de Matrícula/ Inscrição					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	328	1	4	2,44	,818
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	1	4	2,40	,855
Clareza nas Informações Prestadas	328	1	4	2,34	,838
Relevância das Informações Prestadas	328	1	4	2,51	,762
Avaliação Geral do Processo	328	1	4	2,36	,812

Pode observar-se que os estudantes do 2º ciclo avaliam consideravelmente melhor os diversos critérios, que os do 1º.

	1º ciclo		2º ciclo	
	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	295	2,44	33	2,48
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	295	2,36	33	2,76
Clareza nas Informações Prestadas	295	2,31	33	2,67
Relevância das Informações Prestadas	295	2,49	33	2,67
Avaliação Geral do Processo	295	2,33	33	2,64

O **processo de inscrição em exames**, por sua vez, beneficiou de uma avaliação (média) positiva em todos os critérios avaliados, com destaque para a “*Clareza do Processo*” verificando-se, mais uma vez, a “*Clareza nas Informações Prestadas*” com a avaliação inferior.

A “*Avaliação Geral do Processo*” refletiu a satisfação dos estudantes, através de uma média de 2,63.

Processo de Inscrição em Exames

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	328	1	4	2,70	,777
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	1	4	2,64	,805
Clareza nas Informações Prestadas	328	1	4	2,55	,807
Relevância das Informações Prestadas	328	1	4	2,66	,750
Avaliação Geral do Processo	328	1	4	2,63	,764

Em termos comparativos, a tendência inverte-se, com os estudantes do 1º ciclo a melhor avaliar todos os critérios analisados.

Processo de Inscrição em Exames por Ciclo

	1º ciclo		2º ciclo	
	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	295	2,72	33	2,48
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	295	2,65	33	2,52
Clareza nas Informações Prestadas	295	2,55	33	2,52
Relevância das Informações Prestadas	295	2,67	33	2,48
Avaliação Geral do Processo	295	2,64	33	2,52

O processo de inscrição em UC's de opção foi avaliado de forma positiva em todos os critérios. A "Relevância das Informações Prestadas" tem um valor mais baixo, mas positivo e os "Critérios de Inscrição" aquela com tem a avaliação mais baixa, mas positiva.

Por sua vez, a "Avaliação Geral do Processo" é apenas 2,16.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	328	1	4	2,20	,815
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	1	4	2,19	,828
Clareza nas Informações Prestadas	328	1	4	2,24	,785
Relevância das Informações Prestadas	328	1	4	2,26	,757
Critérios de Inscrição	328	1	4	2,05	,871
Avaliação Geral do Processo	328	1	4	2,16	,792

O processo de inscrição nas UCs de opção tem a avaliação mais baixa em todos os itens em ambos os ciclos, com exceção do "Apoio Prestado pelos Funcionários", que tem o valor mais elevado para os estudantes do 2º ciclo. No geral, estes estudantes avaliam melhor este processo que os do 1º ciclo.

Processo de Inscrição em UC's de Opção por Ciclo

	1º ciclo		2º ciclo	
	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	295	2,18	33	2,39
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	295	2,15	33	2,55
Clareza nas Informações Prestadas	295	2,21	33	2,45
Relevância das Informações Prestadas	295	2,24	33	2,48
Critérios de Inscrição	295	2,02	33	2,30
Avaliação Geral do Processo	295	2,14	33	2,36

Para o **processo de resposta a requerimentos**, a melhor avaliação foi atribuída à “*Facilidade de Preenchimento dos Formulários*” e a mais baixa ao “*Tempo de Resposta*”, sendo esta a avaliação mais baixa.

Assim, a “*Avaliação Geral do Processo*” apresenta um valor intermédio de satisfação, com um valor de 2,51.

Processo de Resposta a Requerimentos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	328	1	4	2,74	,694
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	1	4	2,58	,794
Clareza nas Informações Prestadas	328	1	4	2,51	,797
Relevância das Informações Prestadas	328	1	4	2,52	,805
Tempo de Resposta	328	1	4	2,31	,846
Avaliação Geral do Processo	328	1	4	2,51	,790

Com exceção do “*Preenchimento dos Formulários*” e “*Tempo de Resposta*”, são, mais uma vez, os estudantes do 2º ciclo quem melhor avalia os diferentes critérios.

Processo de Resposta a Requerimentos por Ciclo

	1º ciclo		2º ciclo	
	N	Média	N	Média
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	295	2,76	33	2,58
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	295	2,57	33	2,61
Clareza nas Informações Prestadas	295	2,50	33	2,64
Relevância das Informações Prestadas	295	2,50	33	2,64
Tempo de Resposta	295	2,31	33	2,27
Avaliação Geral do Processo	295	2,51	33	2,55

Os estudantes apresentam-se inteiramente satisfeitos relativamente ao **processo de controlo de presenças** destacando pela positiva, mais uma vez, a *“Relevância das Informações Prestadas”* avaliando com valor menor o *“Controlo de Presenças em Sala de Aula”*.

Também a *“Avaliação Geral do Processo”* revela satisfação, com uma média de 2,59.

Processo de Controlo de Presenças

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Controlo de Presenças em Sala de Aula	328	1	4	2,53	,805
Consulta de Faltas	328	1	4	2,62	,848
Clareza nas Informações Prestadas	328	1	4	2,61	,778
Relevância das Informações Prestadas	328	1	4	2,63	,771
Relevação de Faltas	328	1	4	2,57	,802
Avaliação Geral do Processo	328	1	4	2,59	,753

Pode observar-se que os estudantes do 1º ciclo avaliaram todos os critérios com valores mais elevados do que os estudantes do 2º ciclo.

Processo de Controlo de Presenças por Ciclo

	1º ciclo		2º ciclo	
	N	Média	N	Média
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	295	2,54	33	2,39
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	295	2,65	33	2,33
Clareza nas Informações Prestadas	295	2,63	33	2,39
Relevância das Informações Prestadas	295	2,65	33	2,48
Tempo de Resposta	295	2,58	33	2,42
Avaliação Geral do Processo	295	2,61	33	2,42

Relativamente ao **desempenho dos funcionários** a satisfação é maior na “*Cortesia no Atendimento*” e menor na “*Capacidade de Resposta à Situação Exposta*”.

A “*Avaliação Geral*” dos funcionários apresenta um valor de 2,48.

Desempenho dos Funcionários da DGA

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no Atendimento	328	1	4	2,73	,835
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	328	1	4	2,51	,885
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	328	1	4	2,32	,863
Clareza nas Informações Prestadas	328	1	4	2,41	,860
Relevância das Informações Prestadas	328	1	4	2,50	,809
Competência e Profissionalismo	328	1	4	2,57	,829
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	328	1	4	2,43	,868
Avaliação Geral	328	1	4	2,48	,824

Foram novamente os estudantes do 2º ciclo quem melhor avaliou os critérios em análise, neste caso, relativos ao desempenho dos funcionários, não tendo nenhum destes obtido médias negativas de avaliação.

Desempenho dos Funcionários da DGA por Ciclo

	1º ciclo		2º ciclo	
	N	Média	N	Média
Cortesia no Atendimento	295	2,74	33	2,73
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	295	2,49	33	2,67
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	295	2,29	33	2,55
Clareza nas Informações Prestadas	295	2,39	33	2,61
Relevância das Informações Prestadas	295	2,48	33	2,64
Competência e Profissionalismo	295	2,56	33	2,67
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	295	2,40	33	2,64
Avaliação Geral	295	2,46	33	2,64

Por fim, em termos de satisfação global, a melhor avaliação foi atribuída à “Facilidade na Obtenção de Informações”, enquanto o “Horário de Atendimento” apresenta-se como o critério em que os estudantes apresentaram menor avaliação.

Neste caso, a “Avaliação Geral” é baixa com um valor de 2,28.

Satisfação Global

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horário de Atendimento	328	1	4	2,02	,792
Tempo de Espera no Atendimento	328	1	4	2,20	,757
Facilidade na Obtenção de Informações	328	1	4	2,30	,821
Divulgação de Informação	328	1	4	2,28	,783
Avaliação Geral	328	1	4	2,28	,722

Também a satisfação global é maior para os estudantes do 2º ciclo, obtendo avaliações positivas em todos os critérios exceto o “Horário de Atendimento”.

Satisfação Global por Ciclo

	1º ciclo		2º ciclo	
	N	Média	N	Média
Horário de Atendimento	295	2,02	33	1,94
Tempo de Espera no Atendimento	295	2,16	33	2,52
Facilidade na Obtenção de Informações	295	2,27	33	2,55
Divulgação de Informação	295	2,25	33	2,55
Avaliação Geral	295	2,25	33	2,55

Em termos comparativos gerais, os estudantes do 1º ciclo encontram-se mais satisfeitos com as “Inscrições em Exames” e “Controlo de Presenças” do que os estudantes do 2º ciclo que, por sua vez, melhor avaliam as “Matrículas/inscrições”, as “Inscrições em UCs de Opção” a “Resposta a Requerimentos”, “Funcionários da DGA” bem como, apresentam maiores níveis de “Satisfação Geral”.

As diferenças nas médias de avaliação mais acentuadas verificam-se nas “Matrículas/inscrições” e “Satisfação Geral”.

Comparativo Geral entre Ciclo de Estudos

	1º ciclo		2º ciclo	
	N	Média	N	Média
Avaliação Geral do Processo de Matrícula/Inscrição	295	2,33	33	2,64
Avaliação Geral do Processo de Inscrição em Exames	295	2,64	33	2,52
Avaliação Geral do Processo de Inscrição em UCs de Opção	295	2,14	33	2,36
Avaliação Geral do Processo de Resposta a Requerimentos	295	2,51	33	2,55
Avaliação Geral do Processo de Controlo de Presenças	295	2,61	33	2,42
Avaliação Geral do Desempenho dos Funcionários da DGA	295	2,46	33	2,64
Avaliação Geral da Satisfação com a DGA	295	2,25	33	2,55

2.3) SUGESTÕES

Uma das principais sugestões (com 25% ou seja, 1 em cada 4) é o alargamento do horário de atendimento, seguindo-se de pedidos de melhoria na qualidade da informação prestada (16%).

A sugestão do alargamento do horário de atendimento é reforçada pela dificuldade dos estudantes em recorrer ao atendimento em períodos de ensino clínico, assim como para estudantes do turno da tarde.

Principais Sugestões

	Frequência Relativa (%)
Horário de atendimento mais alargado	25%
Melhorar a qualidade da informação prestada	16%
Melhorar as competências e profissionalismo dos funcionários, investindo na sua formação.	9%
Haver coerência entre a informação prestada pelos diferentes funcionários, e docentes. Mais organização interna	8%
Diminuir o tempo de atendimento	6%
Maior rapidez e rigor no registo de faltas	6%
Possibilidade de entrega de requerimentos/ registo de presença <i>online</i> (*)	6%
Mais facilidade na de consulta das faltas (online)	5%
Haver campo de resposta "Não aplicável"	5%
Mais cortesia/ simpatia no atendimento	4%
Melhorar o processo de matrículas e inscrições, incluindo a parte informática/ <i>online</i> , e divulgação da respetiva informação.	4%
Aumentar o espaço físico de atendimento	3%
Melhorar o tempo e qualidade do atendimento por correio eletrónico e telefone	3%

(*) Esta sugestão é reforçada pelos estudantes que mencionam a necessidade de deslocação propositada ao polo CG, quando habitualmente têm aulas no polo AR ou MFR

3) CONCLUSÕES

A maioria dos estudantes frequenta o 3º ano do 1º ciclo e referem recorrer à Divisão de Gestão Académica entre 1 e 3 vezes por mês, quase sempre de forma presencial. No geral, são os estudantes do 2º ciclo que melhor avalia o serviço prestado pela DGA, na grande maioria dos critérios analisados.

Processo de Matrícula/Inscrição

Este processo obteve valores de satisfação positivos, mas baixos.

De salientar que no final de cada ano académico é divulgada um Circular Informativa, que contém explicitamente as datas e prazos para as inscrições. Esta informação é colocada do portal ESEL, afixada em papel e enviada por correio eletrónico para todos os estudantes.

Processo de Inscrição em Exames

Este foi o procedimento com melhor avaliação geral, com todos os critérios avaliados de forma positiva.

Entendemos que o nível de satisfação manifestado está relacionado com a determinação da inscrição automática e administrativa dos estudantes em exames de época normal, caso estes tenham reprovado em avaliação contínua ou, caso seja o exame o único momento de avaliação (Circular Normativa Nº1/PRES/2012).

Processo de Inscrição em UCs de Opção

Dos procedimentos avaliados, a inscrição em UCs de opção foi aquele em que os estudantes mostraram o menor nível de satisfação.

O planeamento, calendarização, vagas e critérios de inscrição são definidos, exclusivamente pelas coordenações de ciclo. Após esta deliberação, o número de vagas, critérios e períodos de inscrição são publicados no portal ESEL com uma antecedência mínima de 10 dias antes do início dos mesmos. Nos anos letivos de 2010/11 e 2011/12, as inscrições nestas UCs ocorreram divididas por ano curricular (com dois dias uteis para cada ano), começando no 3º ano, seguindo-se o 2º e

posteriormente o 1º. Cada ano curricular contou com vagas previamente definidas nas diversas UCs.

Outro fator de insatisfação relativamente às opções é o reduzido número de vagas em determinadas unidades curriculares e desigual distribuição das mesmas por anos curriculares, chegando algumas a ter apenas entre 2 a 6 vagas para determinados anos, para um universo de mais de 300 estudantes.

O reduzido número de vagas, induz os estudantes a recorrer às inscrições logo no início das mesmas, o que gera sobrecarga no sistema informático e frustração dos mesmos em não conseguir colocação nas UCs preferenciais, ficando as vagas ocupadas poucos minutos após a abertura do período de inscrição.

Salienta-se que, no 2º semestre do ano letivo 2011/12, não foi possível os estudantes realizarem *online* as inscrições nas UCs de opção. Esta impossibilidade derivou da sobrecarga no acesso à secretaria virtual, que provocou uma quebra no sistema antes da hora estipulada para o início das inscrições. Por esta razão, as inscrições em questão decorreram posteriormente de forma presencial.

Processo de Resposta a Requerimentos

Este foi o principal motivo referido para contacto com a DGA, apresentando uma satisfação intermédia, com "*Tempo de Resposta*" a registar a avaliação mais baixa.

Contudo, este tempo de resposta apresenta grande variação uma vez não é da exclusiva responsabilidade da Divisão e que, frequentemente, estes requerem parecer do regente, da coordenação de ciclo, ou da presidência. Atualmente, o pedido de parecer aos regentes, à coordenação de ciclo ou à presidência é remetido via correio eletrónico, com o objetivo de diminuir o seu tempo de resposta.

Os requerimentos exclusivamente dependentes da DGA são habitualmente respondidos num prazo máximo de 3 dias úteis.

Processo de Controlo de Presenças

Beneficiando de uma avaliação positiva, importa salientar que uma maior rapidez e rigor neste processo também não depende exclusivamente da DGA, uma vez que os docentes são responsáveis pelos registos em sala de aula, e a entrega destes é da responsabilidade dos funcionários do Centro de Meios Audiovisuais todas as semanas na 6ª feira. Após a entrega na DGA, o registo das faltas é atualizado num período máximo de 3 dias úteis.

Salienta-se que estas folhas de registo nem sempre chegam de acordo com a Circular Normativa Nº7/PRES/2010, assinada pela vice presidente da ESEL, Prof.ª Olga Ordaz, ou seja, não se encontram datadas, trancadas e/ ou assinadas todas as folhas de presença no fim de cada sessão letiva.

Estas falhas no preenchimento originam que os registos sejam enviados de volta aos respetivos docentes para que sejam corrigidas (procedimento também contemplado na Circular Normativa Nº7/PRES/2010), causando adicional demora no lançamento das faltas.

Desempenho dos Funcionários da DGA

Segundo os estudantes inquiridos, os funcionários apresentam cortesia no atendimento (média de 2,73), sendo avaliados positivamente em todos os critérios. As sugestões referem, contudo, a necessidade de melhorar, tanto na qualidade e coerência das informações prestadas (16%), como na sua competência e profissionalismo (9%).

Satisfação Geral

Apesar de pouco elevada, a satisfação geral em conjunto com as restantes, permite compreender as áreas que, sob o ponto de vista dos estudantes, necessitam ser melhoradas.

No geral, as informações prestadas apresentam-se como bastante relevantes mas pouco claras, como se pode verificar pelas médias obtidas, nestes critérios, nos vários procedimentos avaliados.

Ainda, em termos de critérios isolados, as melhores avaliações são atribuídas à *“Facilidade de Preenchimento de Requerimentos”* e *“Cortesia dos Funcionários no Atendimento”*.

O critério que reflete menores níveis de satisfação é o “*Horário de Atendimento*” da DGA, o que vai ao encontro da sugestão mais frequente.

Alguns dos fatores que se apresentam com níveis menores de satisfação, como é o caso do horário e tempo de espera no atendimento, necessidade de deslocação ao polo CG e, menor satisfação quanto à qualidade do atendimento em geral pode em parte ser explicada pelo modo preferencial de atendimento ser presencial.

Assim, uma maior utilização dos recursos alternativos, nomeadamente o contacto por telefone e correio eletrónico tenderá a diminuir a afluência presencial aos serviços o que, por sua vez, faz diminuir o tempo de espera e melhora a qualidade geral do atendimento.