



AVALIAÇÃO DA DIVISÃO DE GESTÃO ACADÉMICA 2013

Realização:

Alexandre Boavida Vicente
Carla Paiva

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO

O presente estudo surge na sequência da análise realizada em 2012, visando portanto comparar as alterações na perceção dos estudantes, relativamente aos mesmos procedimentos.

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

A opinião foi recolhida através de um questionário *online* realizado entre 18/04/2013 e 30/04/2013. A disponibilização deste questionário foi realizada por correio eletrónico, sendo constituída por uma mensagem inicial na abertura do período de avaliação e mais 1 mensagem, 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 início do 2º semestre do ano letivo de 2012/13, é composto por 74% de licenciatura (1º ciclo) e 26% 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 semestres.

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 2012/13			
	Frequência		Total
	1º Ciclo	2º Ciclo	
1º Ano	327	217	544
2º Ano	358	246	604
3º Ano	302	-	302
4º Ano	305	-	305
Total	1292 (74%)	463 (26%)	1755

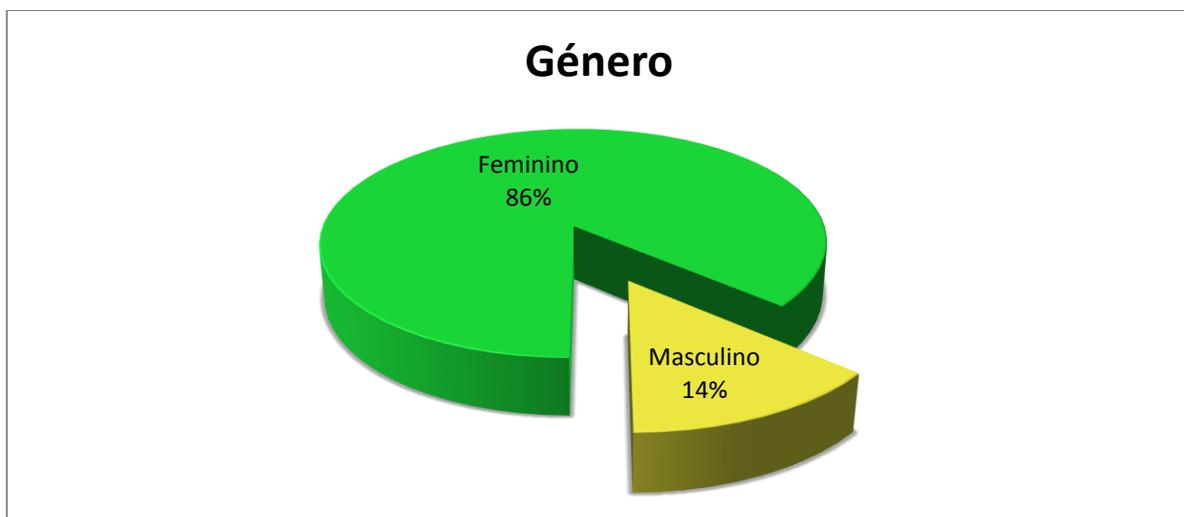
2) ANÁLISE

2.1) CARACTERIZAÇÃO GERAL DA AMOSTRA

Os 327 estudantes que participaram na avaliação possuem idades entre os 18 e os 53 anos, com média de 23.

Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	326	18	53	22,77	5,827

A maioria dos participantes é do género feminino (86%).

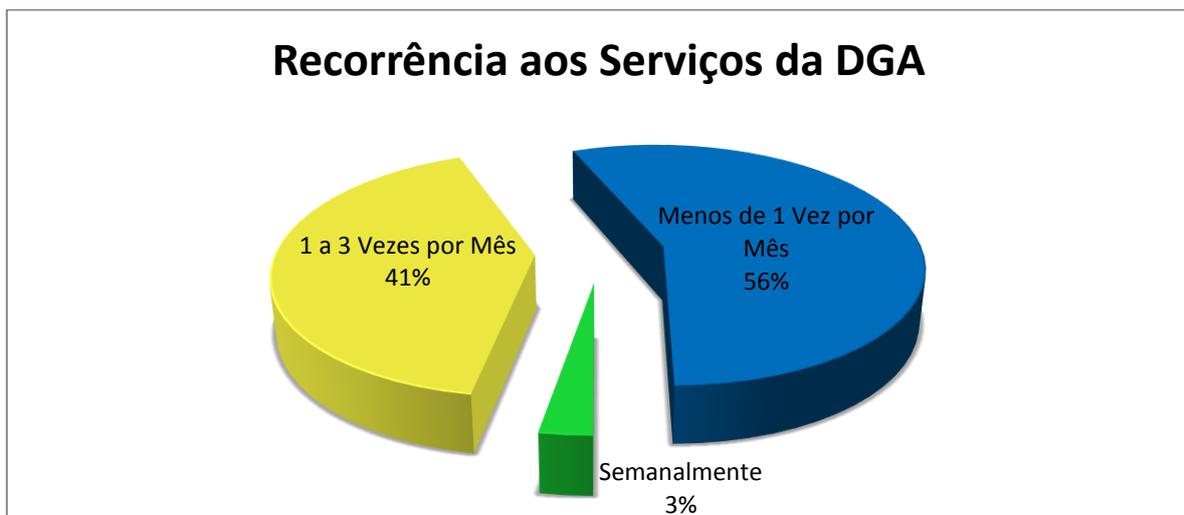


Os inquiridos são sobretudo do 1º ciclo de estudos (300), e foi o 2º ano que contou com mais participantes (129). Salienta-se que os cursos do 2º ciclo têm apenas 2 anos curriculares, razão pela qual apenas participaram estudantes do 1º e 2º ano.

Ciclo de Estudos e Ano Curricular

Ciclo de Estudos	Ano Curricular				Total
	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	
1º Ciclo (Licenciatura)	69	119	43	69	300
2º Ciclo (Mestrado)	17	10	0	0	27
Total	86	129	43	69	327

Estes recorrem à DGA, na sua maioria (56%), menos de uma vez por mês, e apenas 3% afirma recorrer semanalmente.



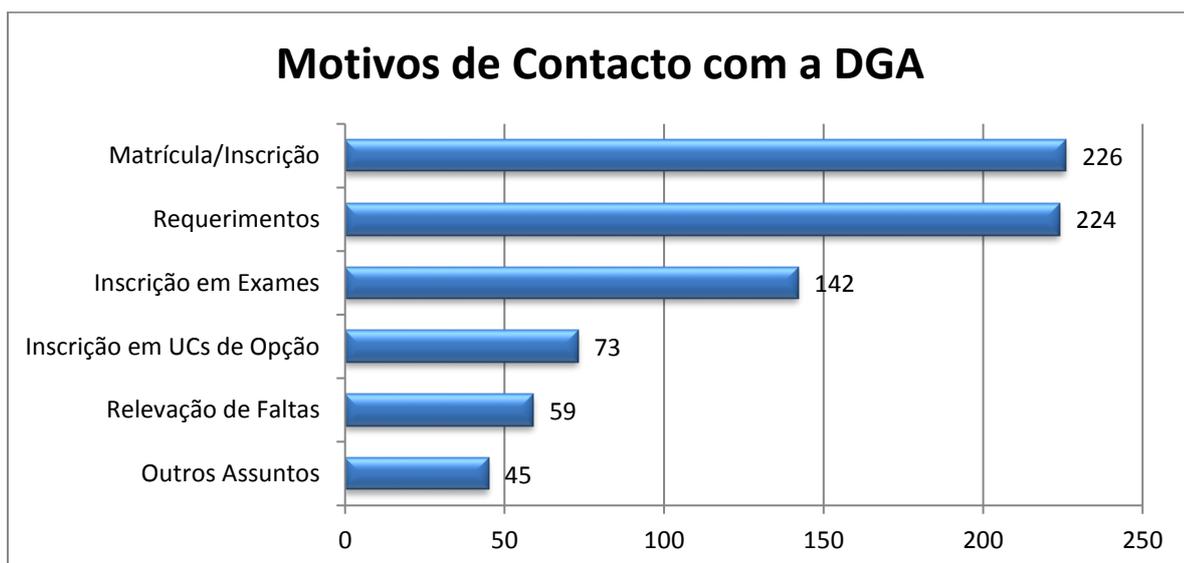
Porém, o modo preferencial de contacto com a DGA é o presencial (87%), sendo que apenas 11% utilizam o correio eletrónico e, os restantes 2%, o telefone.



Os motivos de contacto mais frequentes são processos de matrícula e inscrições (226) seguindo-se da entrega de requerimentos (224).

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 *Clareza do Processo*, enquanto a *Clareza nas Informações Prestadas* recebeu as avaliações mais baixas.

A *Avaliação Geral do Processo* obteve uma média de 2,45 o que reflete uma satisfação baixa.

Processo de Matrícula/ Inscrição

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	327	1	4	2,56	,740
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	327	1	4	2,46	,828
Clareza nas Informações Prestadas	327	1	4	2,39	,787
Relevância das Informações Prestadas	327	1	4	2,50	,726
Avaliação Geral do Processo	327	1	4	2,45	,720

O **processo de inscrição em exames**, por sua vez, beneficiou de uma avaliação média com destaque para o *Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários* verificando-se, mais uma vez, a *Clareza nas Informações Prestadas* com a avaliação inferior.

A *Avaliação Geral do Processo* refletiu novamente uma satisfação positiva através apresentando uma média de 2,46.

Processo de Inscrição em Exames

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	221	1	4	2,49	,824
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	221	1	4	2,54	,834
Clareza nas Informações Prestadas	220	1	4	2,33	,873
Relevância das Informações Prestadas	220	1	4	2,46	,784
Avaliação Geral do Processo	221	1	4	2,46	,811

Por sua vez, o **processo de inscrição em UC's de opção** foi avaliado de forma positiva em todos os critérios. A *Clareza do Processo* beneficiou da avaliação mais elevada enquanto os *Critérios de*

Inscrição e o Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários aqueles com valores mais baixos.

Por sua vez, a *Avaliação Geral do Processo* apresenta um valor próximo da média tendo obtido apenas 1,99.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	189	1	4	2,15	,887
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	188	1	4	2,03	,856
Clareza nas Informações Prestadas	188	1	4	2,02	,811
Relevância das Informações Prestadas	189	1	4	2,05	,804
CrITÉrios de Inscrição	189	1	4	2,03	,878
Avaliação Geral do Processo	192	1	4	1,99	,806

No **processo de resposta a requerimentos**, a melhor avaliação foi atribuída à *Facilidade de Preenchimento dos Formulários* e a mais baixa ao *Tempo de Resposta a Requerimentos Exclusivos da Comissão de Transição de Plano de Estudos*.

Assim, a *Avaliação Geral do Processo* apresenta um valor baixo de satisfação, com uma média de 2,36.

Processo de Resposta a Requerimentos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	327	1	4	2,75	,704
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	327	1	4	2,62	,808
Clareza nas Informações Prestadas	327	1	4	2,55	,804
Relevância das Informações Prestadas	327	1	4	2,58	,747
Tempo de Resposta a Requerimentos de Inscrição ou Anulação em UC's/ Inscrição em Exames/ Alteração do Regime de Avaliação	327	1	4	2,20	,851
Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de UC's/ Definição de Plano de Prosseguimento de Estudos	327	1	4	2,20	,850
Tempo de Resposta a Requerimentos Exclusivos da Comissão de Transição de Plano de Estudos	327	1	4	2,17	,861
Tempo de Resposta a Requerimentos de Redução de Propina	327	1	4	2,34	,857
Avaliação Geral do Processo	327	1	4	2,36	,733

Relativamente ao **processo de controlo de presenças**, destaca-se pela positiva a *Relevância das Informações Prestadas* e o *Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas* com a avaliação mais baixa.

Mais uma vez, a *Avaliação Geral do Processo* revela valores de satisfação positivos com uma média de 2,44.

Processo de Controlo de Presenças

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Controlo de Presenças em Sala de Aula	327	1	4	2,52	,790
Consulta de Faltas	327	1	4	2,56	,841
Clareza nas Informações Prestadas	327	1	4	2,55	,761
Relevância das Informações Prestadas	327	1	4	2,57	,718
Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas	327	1	4	2,12	,833
Relevação de Faltas	327	1	4	2,35	,784
Avaliação Geral do Processo	327	1	4	2,44	,702

No **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 2,51.

Desempenho dos Funcionários

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no Atendimento	327	1	4	2,74	,770
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	327	1	4	2,54	,754
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	327	1	4	2,34	,801
Clareza nas Informações Prestadas	327	1	4	2,42	,767
Relevância das Informações Prestadas	327	1	4	2,49	,713
Competência e Profissionalismo	327	1	4	2,63	,787
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	327	1	4	2,47	,801
Avaliação Geral	327	1	4	2,51	,726

Por fim, em termos de **satisfação global**, ainda que todos os critérios tenham obtido avaliações médias positivas, a mais alta foi atribuída à *Qualidade da Informação da DGA no Portal ESEL*, enquanto o *Horário de Atendimento* se apresenta como o critério em que os estudantes apresentaram maior insatisfação.

Neste caso, a *Avaliação Geral* é de 2,31.

Satisfação Global

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horário de Atendimento	327	1	4	2,04	,790
Tempo de Espera no Atendimento	327	1	4	2,27	,747
Facilidade na Obtenção de Informações	327	1	4	2,27	,747
Qualidade da Informação da DGA no Portal ESEL	327	1	4	2,38	,765
Divulgação de Informação	327	1	4	2,35	,748
Avaliação Geral	327	1	4	2,31	,661

2.3) SUGESTÕES

As sugestões mais frequentes foram o alargamento do horário de atendimento e a melhoria na coerência e rigor da informação prestada.

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.

Associada a esta necessidade encontra-se também a dificuldade na entrega dos documentos de registo de presenças em ensino clínico, nomeadamente a estudantes que frequentam turnos da manhã.

Sugestões	
	Frequência Relativa
Alargar o horário de atendimento, no período da tarde	26
Melhorar a coerência e rigor da informação prestada	21
Diminuir o tempo de atualização das notas e faltas	10
Otimizar o atendimento/ diminuir o tempo de espera no atendimento	10
Maior cortesia no atendimento	6
Diminuir o tempo de resposta a requerimentos (documentos que requerem carimbo)	4
Mais capacidade de resposta por parte dos funcionários	4
Uniformizar/ Reestruturar o sistema de inscrição nas UC's de opção/ Melhorar o processo de matrícula	4
Consultar as faltas através da Secretaria Virtual	3
Reestruturação da informação no Portal ESEL	3
Haver resposta aos pedidos enviados por correio eletrónico	3
Haver "Sem Resposta" na escala de avaliação	2
Maior clareza nos regulamentos e procedimentos	2
Haver mais coordenação entre a docência e a DGA	2

2.4) ANÁLISE COMPARATIVA

Ao comparar os resultados das avaliações realizadas em 2012 e 2013, verifica-se um aumento na satisfação dos estudantes inquiridos relativamente aos diversos critérios do processo de matrículas e inscrições, com o maior aumento na *Clareza do Processo*.

Processo de Matrícula/ Inscrição				
	2012		2013	
	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	328	2,44	327	2,56
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	2,40	327	2,46
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,34	327	2,39
Relevância das Informações Prestadas	328	2,51	327	2,50
Avaliação Geral do Processo	328	2,36	327	2,45

Por sua vez, no processo de inscrição em exames ocorreu o oposto, com a descida mais acentuada na *Clareza nas Informações Prestadas*.

Processo de Inscrição em Exames				
	2012		2013	
	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	328	2,70	327	2,49
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	2,64	327	2,54
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,55	327	2,33
Relevância das Informações Prestadas	328	2,66	327	2,46
Avaliação Geral do Processo	328	2,63	327	2,46

A tendência negativa é verificada no processo de inscrição em UC's de opção, mais uma vez com maior diminuição da satisfação perante a *Clareza nas Informações Prestadas*.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

	2012		2013	
	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	328	2,20	327	2,15
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	2,19	327	2,03
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,24	327	2,02
Relevância das Informações Prestadas	328	2,26	327	2,05
CrITÉrios de Inscrição	328	2,05	327	2,03
Avaliação Geral do Processo	328	2,16	327	1,99

Por sua vez, o processo de resposta a requerimentos beneficiou de aumento de satisfação nos diversos critérios que não estão relacionados com o tempo de resposta. Na avaliação geral registou-se, contudo, uma diminuição no valor médio, pese embora seja um valor positivo.

Processo de Resposta a Requerimentos

	2012		2013	
	N	Média	N	Média
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	328	2,74	327	2,75
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	2,58	327	2,62
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,51	327	2,55
Relevância das Informações Prestadas	328	2,52	327	2,58
Tempo de Resposta a Requerimentos de Inscrição ou Anulação em UC's/ Inscrição em Exames/ Alteração do Regime de Avaliação	328	2,31	327	2,20
Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de UC's/ Definição de Plano de Prosseguimento de Estudos	328	2,31	327	2,20
Tempo de Resposta a Requerimentos Exclusivos da Comissão de Transição de Plano de Estudos	328	2,31	327	2,17
Tempo de Resposta a Requerimentos de Redução de Propina	328	2,31	327	2,34
Avaliação Geral do Processo	328	2,51	327	2,36

No controlo de presenças em 2013 foram obtidos valores médios, de satisfação, inferiores a 2012 em todos os critérios.

	2012		2013	
	N	Média	N	Média
Controlo de Presenças em Sala de Aula	328	2,53	327	2,52
Consulta de Faltas	328	2,62	327	2,56
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,61	327	2,55
Relevância das Informações Prestadas	328	2,63	327	2,57
Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas	328	-	327	2,12
Relevação de Faltas	328	2,57	327	2,35
Avaliação Geral do Processo	328	2,59	327	2,44

Verificou-se, contudo, uma melhoria na avaliação da satisfação dos estudantes relativamente ao desempenho dos funcionários em todos os critérios, exceto na *Relevância das Informações Prestadas*.

	2012		2013	
	N	Média	N	Média
Cortesia no Atendimento	328	2,73	327	2,74
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	328	2,51	327	2,54
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	328	2,32	327	2,34
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,41	327	2,42
Relevância das Informações Prestadas	328	2,50	327	2,49
Competência e Profissionalismo	328	2,57	327	2,63
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	328	2,43	327	2,47
Avaliação Geral	328	2,48	327	2,51

Por fim, também nos itens da satisfação global ocorreu uma melhoria na satisfação, relativamente ao ano transato.

Satisfação Global

	2012		2013	
	N	Média	N	Média
Horário de Atendimento	328	2,02	327	2,04
Tempo de Espera no Atendimento	328	2,20	327	2,27
Facilidade na Obtenção de Informações	328	2,30	327	2,27
Qualidade da Informação da DGA no Portal ESEL	328	-	327	2,38
Divulgação de Informação	328	2,28	327	2,35
Avaliação Geral	328	2,28	327	2,31

3) CONCLUSÕES

Em 2013, os estudantes que participaram no estudo foram maioritariamente do género feminino, com uma média de 23 anos, e frequentam o 1º ciclo. Estes recorrem presencialmente à DGA, fazendo-o menos de 1 vez por mês, por motivos de matrícula, inscrições e entrega de requerimentos.

Processo de Matrícula/Inscrição

Este processo foi avaliado com valores de satisfação positivos, apresentando contudo, uma melhoria relativamente ao ano anterior. A clareza nas informações prestadas apresenta-se com o valor mais baixo, sendo portanto, o critério com maior possibilidade de melhoria.

Uma vez mais se salienta que, no final de cada ano académico, é divulgada uma 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.

Apesar desta apreciação, regista-se que houve um maior esclarecimento da equipa envolvida e maior apoio dado aos estudantes no decorrer deste processo. Como tal, foi evidenciado na análise dos indicadores monitorizados ao longo deste ano, não houve registo de processos de matrículas incompletos.

Processo de Inscrição em Exames

Também este procedimento foi avaliado com médias positivas.

O regime de inscrição em exames foi alterado, no presente ano letivo, sendo redefinido de acordo com o “Regulamento de Frequência, Avaliação, Precedência, Prescrição e Transição de Ano do Curso de Licenciatura em Enfermagem” de setembro de 2012, já após o início das aulas.

A entrada em vigor do regulamento já no decorrer do ano letivo, e a sua ambiguidade em determinados pontos, gerou a necessidade de atualização e esclarecimento dos funcionários

perante as alterações, não tendo sido possível, em alguns casos, fornecer respostas tão rapidamente como seria desejável.

Por sua vez, o desconhecimento de alguns docentes da existência do novo regulamento e suas alterações, originou que estes fornecessem aos estudantes informações, de acordo com o anterior regulamento, gerando assim incoerência com a informação prestada nos serviços.

As principais alterações no regulamento incidiram sobretudo nos regimes de avaliação (e consequentemente na inscrição em exames) e nos critérios de presenças e faltas.

Para além deste facto, foram tardiamente efetuadas alterações no calendário de exames o que gerou um grande descontentamento nos estudantes, uma vez que ocorreram sobreposições de datas, tendo esta ocorrência sido inicialmente interpretada por eles como uma desorganização dos Serviços.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

Os critérios avaliados relativamente às inscrições em UC's de opção foram aqueles com as médias mais baixas, refletindo grande alguma insatisfação dos estudantes, perante este processo.

Salienta-se que o planeamento, calendarização, vagas e critérios de inscrição são definidos, exclusivamente pelas coordenações de ciclo.

Relativamente ao 1º ciclo, o sistema de inscrição nestas UC's adotado em 2012/13 foi da inteira responsabilidade da coordenação, tanto a nível dos procedimentos, como também do contacto com os estudantes e informações/ esclarecimentos prestados aos mesmos. Assim a DGA, por não ter qualquer informação sobre os prazos, critérios e procedimentos de inscrição, não esteve habilitada a informar os estudantes que solicitaram esclarecimento de dúvidas.

Processo de Resposta a Requerimentos

Sendo este, novamente, um dos principais motivos de contacto com a DGA, salienta-se a melhoria da satisfação nos aspetos gerais, não relacionados com os tempos de resposta.

Assim, os inquiridos valorizaram o apoio e informações prestadas pelos funcionários relativamente aos requerimentos.

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.

Esclarece-se que os requerimentos exclusivamente dependentes da DGA são habitualmente respondidos num prazo máximo de 3 dias úteis. Contudo, da análise realizada ao longo do ano foi alvo de monitorização dos indicadores da DGA o tempo de resposta a requerimentos com circuitos que passam por outras unidades orgânicas, onde tivemos como resultado o valor médio de 9 dias úteis para os circuitos que dependem dos Serviços Financeiros, 11 dias úteis como tempo médio de resposta a requerimentos com circuitos que dependem da Comissão de Creditação de Formação e Experiência Profissional (CCFEP) -1º ciclo e 33 dias úteis como tempo médio de resposta a requerimentos com circuitos que dependem da CCFEP -2º ciclo.

No caso dos requerimentos que dependem do Conselho de Técnico-Científico (CTC) ou do Conselho Pedagógico (CP) obtivemos o valor médio de 7 dias úteis e nos que dependem da Direção o resultado médio foi de 12 dias úteis.

Processo de Controlo de Presenças

Destaca-se, pela positiva, tanto o controlo de presenças em sala de aula e consulta de faltas, como a clareza e relevância das informações prestadas.

Por sua vez, no processo de relevação de faltas, que é deferida pelo docente da UC, o tempo de demora na atualização das faltas no sistema informático, com base nas folhas de registo de presença, é um constrangimento que tem consequências na avaliação.

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

O desempenho dos funcionários foi avaliado positivamente em termos da sua cortesia, capacidade de compreensão, competência e profissionalismo, sendo este último, uma das sugestões frequentes no estudo de 2012.

Por sua vez, com valores mais baixos surge a capacidade de resposta, clareza nas informações prestadas e conhecimentos técnicos evidenciados. Mais uma vez se pode enquadrar esta perspetiva dos estudantes nas alterações ocorridas tanto a nível do regulamento, como do processo de inscrição nas UC's de opção e exames.

Satisfação Global

A baixa satisfação global, pode não ser apenas resultado dos critérios avaliados neste grupo, como o horário e tempo de espera no atendimento, mas também resultar do “peso” dos critérios avaliados nos grupos anteriores.

Na generalidade dos critérios avaliados destaca-se a satisfação perante a facilidade de preenchimento de requerimentos, cortesia dos funcionários no atendimento, bem como a sua competência e profissionalismo.

Alguns dos fatores que se apresentam com valores mais baixos de satisfação, como é o caso do horário e tempo de espera no atendimento e quanto à qualidade do atendimento em geral, pode em parte ser explicada pelo modo preferencial de atendimento continuar a ser presencial.

Assim, promover 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.

Estes recursos podem ser otimizados, através de maior capacidade de resposta, bem como incluir a prática de resposta à receção de mensagens de correio eletrónico e, claro, fornecer respostas atempadas.

4) RECOMENDAÇÕES

Introdução do campo “Não aplicável”

A introdução, no questionário, desta possibilidade de resposta permite aos inquiridos avaliarem apenas os critérios com que estão familiarizados, ao invés de atribuir nota a serviços e procedimentos a que não recorreram.

Critérios de Avaliação

Acrescentar, na satisfação global o critério “Organização/ acessibilidade do portal ESEL”, uma vez que esta foi referida por alguns estudantes nas sugestões.

Acrescentar um grupo de avaliação da “Consulta e Revisão de Provas”, com critérios referentes à facilidade e clareza do processo e tempo de resposta.

Caixa de Correio

A existência de uma “caixa de correio” onde os estudantes podem deixar documentos fora do horário de atendimento, como é o caso das folhas de presença de ensino clínico, pode apresentar-se como uma mais-valia, tanto para redução do volume de atendimento presencial, como também para colmatar os pedidos de alargamento do horário de atendimento, uma vez que estes pedidos prendem-se frequentemente com a necessidade de entrega de documentos.

Este recurso seria regulamentado, com a salvaguarda de que, os documentos entregues, apenas são considerados válidos após a validação dos mesmos pelos serviços, contactando por correio eletrónico ou telefone, os estudantes cujos documentos não se encontram em conformidade.

Processo de Inscrição em UC’s de Opção

Apesar de este processo não ser da responsabilidade da DGA, sugere-se a articulação dos serviços com a coordenação de ciclo, no sentido de uniformizar a inscrição nestas UC’s.

A uniformização e clarificação deste processo, apresentaria uma mais-valia para os estudantes, uma vez que não estariam sujeitos a mudanças semestrais ou anuais deste procedimento, contribuindo simultaneamente para o rigor e qualidade da informação prestada pelos serviços.

Permitir a consulta *online* de faltas

Seria também uma medida que contribuiria para a redução de afluência ao atendimento, bem como de facilitação da informação aos estudantes, evitando a necessidade de deslocações e aumento da rapidez de acesso à informação.