



AVALIAÇÃO DA DIVISÃO DE GESTÃO ACADÉMICA 2014

Realização:

Carla Paiva

Disponibilização de dados estatísticos:

Bruno Ramos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO

No seguimento dos estudos realizados em 2012 e 2013, realizou-se o terceiro questionário de avaliação da satisfação dos utentes da Divisão de Gestão Académica (DGA), com o objetivo de avaliar o desempenho nos diferentes níveis da prestação do serviço.

Sendo objetivo da DGA adequar o serviço prestado às reais necessidades dos estudantes, a opinião destes é preponderante. Assim, este estudo destina-se a avaliar e melhorar os serviços prestados através do atendimento presencial, telefónico e via correio eletrónico.

A recolha dos dados foi realizada através de um questionário *online*, enviado por correio eletrónico em 30 de abril de 2014, acompanhado de uma mensagem inicial da abertura do período de avaliação dos serviços. Em 06 de maio, foi enviado novo correio eletrónico para lembrar todos os estudantes, sobre a importância do preenchimento do questionário que estaria disponível até dia 09 de maio. Contudo, para garantir maior número de respondentes houve a necessidade de alterar o período de resposta, sendo enviada outra mensagem aos estudantes em 14 de maio, onde teriam a oportunidade de fazê-lo até ao dia 25 do mesmo mês, com o objetivo de incentivar a participação dos estudantes.

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.

No período de resposta ao questionário destaca-se que, o universo de estudantes ESEL era composto por 1254 estudantes do curso de licenciatura (1º ciclo) e 428 estudantes dos cursos de pós-licenciaturas e mestrados (2º ciclo).

Universo de Estudantes 2013/14

	Frequência		
	1º Ciclo	2º Ciclo	
1º Ano	340	223	
2º Ano	301	205	
3º Ano	306	-	
4º Ano	307	-	
Total	1254	428	1682

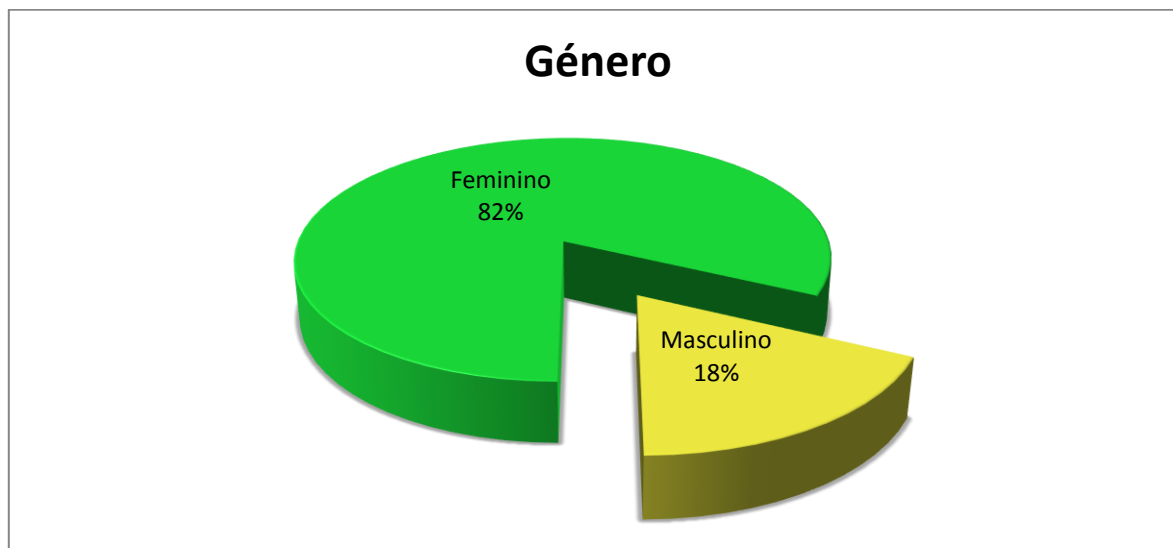
2) ANÁLISE

2.1) CARACTERIZAÇÃO GERAL DA AMOSTRA

O total de respondentes ao inquérito foi de 312 estudantes, com idades compreendidas entre os 18 e os 47 anos, apresentando um valor médio de 24 anos.

	Idade				
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	312	18	47	24,02	6,15

Conforme se demonstra, a maioria dos participantes é do género feminino, correspondendo a 82,05%, registando-se assim que apenas 18% dos respondentes são do género masculino.

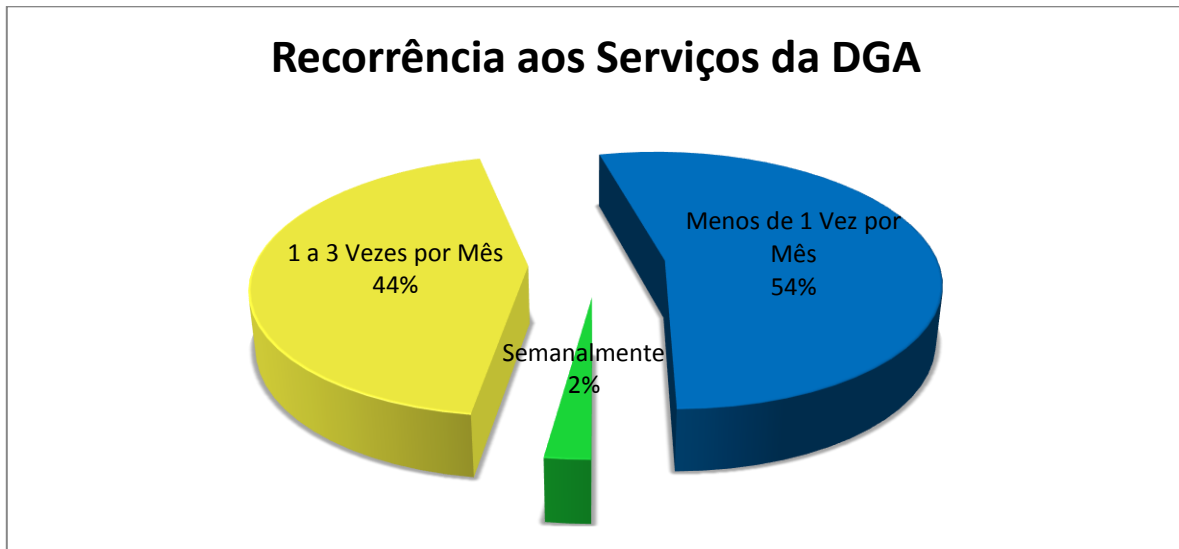


Responderam sobretudo estudantes do 1º ciclo de estudos (257), denotando-se que os que mais participaram foram os do 4º ano curricular (86). No que diz respeito aos estudantes respondentes dos cursos do 2º ciclo, apresentam-se valores apenas para 1º e 2º ano, uma vez que estes cursos têm no máximo 2 anos curriculares, sendo que a maior participação é verificada nos estudantes do 1º ano dos cursos.

Ciclo de Estudos e Ano Curricular

Ciclo de Estudos	Ano Curricular				Total
	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	
1º Ciclo (Licenciatura)	43	56	72	86	257
2º Ciclo (Mestrado)	37	18	0	0	55
Total	80	130	72	86	312

Através da análise dos dados recolhidos verifica-se que, estes estudantes recorrem à DGA, na sua maioria (54%), menos de uma vez por mês, 44% declara que o faz 1 a 3 vezes por mês e apenas 2% afirma recorrer semanalmente.

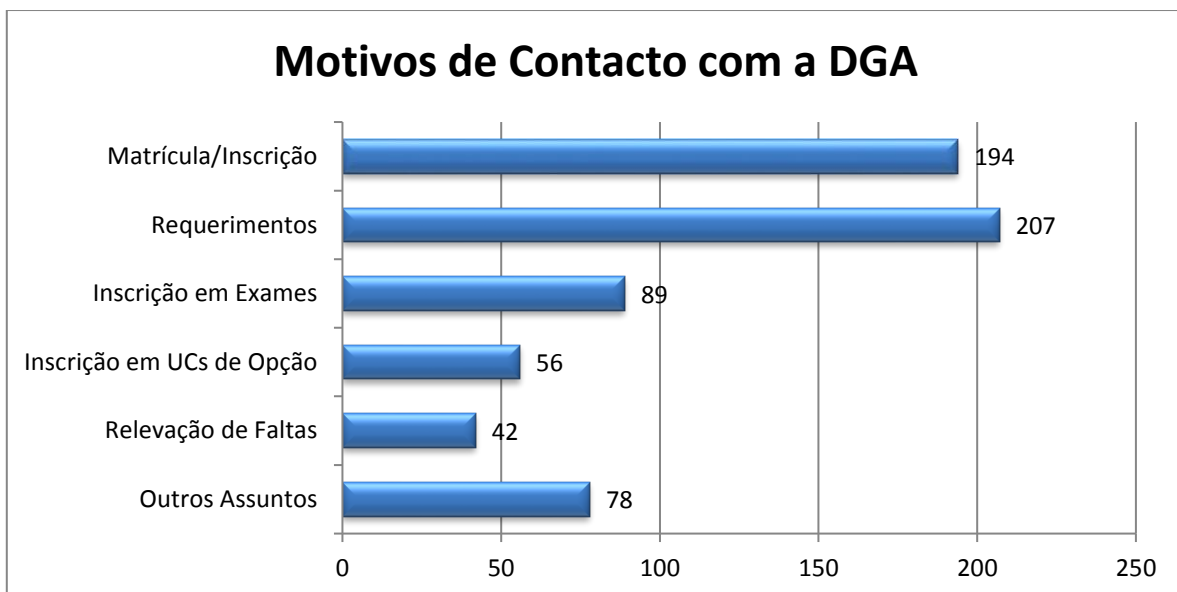


O modo preferencial de contacto com a DGA é o presencial (82%), sendo que 16% fazem-no por correio eletrónico e, 2% através de contacto telefónico.



Relativamente à questão colocada sobre quais os motivos que levaram o estudante a contactar a DGA, os mais frequentes dizem respeito à elaboração/entrega de requerimentos (207) e aos processos de matrícula/inscrição (194). Aqui importa referir que, o processo de matrícula/inscrição é realizado no início de cada ano letivo, pelo que o valor apresentado não reflete que este contacto seja tão frequente ao longo do ano.

Perante a observação do gráfico abaixo, importa referir que a ordenação dos 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.



2.2) AVALIAÇÕES

No **processo de matrícula e inscrição**, o critério com avaliação mais alta, atribuída pelos respondentes, foi a *Clareza do Processo*, enquanto a *Clareza nas Informações Prestadas* recebeu as avaliações mais baixas.

Regista-se que, a *Avaliação Geral do Processo* obteve uma média de 2,58.

Processo de Matrícula/ Inscrição

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	312	1	4	2,61	,782
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	312	1	4	2,57	,850
Clareza nas Informações Prestadas	312	1	4	2,53	,860
Relevância das Informações Prestadas	312	1	4	2,60	,808
Avaliação Geral do Processo	312	1	4	2,58	,798

No que diz respeito ao **processo de inscrição em exames**, o item referente à *Clareza do Processo*, é o que assinala uma avaliação média mais alta verificando-se também neste processo que, a *Clareza nas Informações Prestadas* é o item com a avaliação mais baixa.

A *Avaliação Geral do Processo de Inscrição em Exames* apresenta uma média de 2,66.

Processo de Inscrição em Exames

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	180	1	4	2,70	,838
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	177	1	4	2,69	,846
Clareza nas Informações Prestadas	178	1	4	2,58	,924
Relevância das Informações Prestadas	177	1	4	2,66	,831
Avaliação Geral do Processo	177	1	4	2,66	,832

O **processo de inscrição em UC's de opção** foi avaliado de forma positiva em todos os seus critérios. A *Relevância das Informações Prestadas* foi o item que beneficiou de uma avaliação mais elevada enquanto, os *Critérios de Inscrição* registam uma avaliação mais baixa.

Conclui-se que a *Avaliação Geral do Processo de inscrição nas UC's de Opção* reflete a satisfação nos vários critérios avaliados, tendo sido obtida uma média de apenas 2,34.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	146	1	4	2,38	,903
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	143	1	4	2,43	,900
Clareza nas Informações Prestadas	144	1	4	2,38	,900
Relevância das Informações Prestadas	142	1	4	2,47	,848
Critérios de Inscrição	144	1	4	2,26	,916
Avaliação Geral do Processo	143	1	4	2,34	,889

Relativamente ao **processo de resposta a requerimentos**, a melhor avaliação foi atribuída à *Facilidade de Preenchimento dos Formulários* e as mais baixas verificam-se no *Tempo de Resposta a Requerimentos Exclusivos da Comissão de Transição de Plano de Estudos* e no *Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de U.C's/ Definição de Plano de Prosseguimento de Estudos*.

A *Avaliação Geral do Processo* apresenta um valor de médio de 2,57.

Processo de Resposta a Requerimentos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	242	1	4	2,83	,817
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	243	1	4	2,71	,940
Clareza nas Informações Prestadas	243	1	4	2,57	,961
Relevância das Informações Prestadas	239	1	4	2,64	,901
Tempo de Resposta a Requerimentos de Inscrição ou Anulação em U.C's/ Inscrição em Exames/ Alteração do Regime de Avaliação	201	1	4	2,32	,927
Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de U.C's/ Definição de Plano de Prosseguimento de Estudos	158	1	4	2,10	,897
Tempo de Resposta a Requerimentos Exclusivos da Comissão de Transição de Plano de Estudos	140	1	4	2,11	,957
Tempo de Resposta a Requerimentos de Redução de Propina	115	1	4	2,32	,987
Avaliação Geral do Processo	223	1	4	2,57	,866

No **processo de controlo de presenças**, destaca-se a *Relevância das Informações Prestadas* com a média de avaliação mais elevada contrariamente ao *Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas* que mereceu a avaliação média mais baixa.

Aqui também, a *Avaliação Geral do Processo* apresenta uma média de 2,54.

Processo de Controlo de Presenças

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Controlo de Presenças em Sala de Aula	217	1	4	2,59	,914
Consulta de Faltas	195	1	4	2,66	,924
Clareza nas Informações Prestadas	205	1	4	2,60	,889
Relevância das Informações Prestadas	201	1	4	2,67	,855
Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas	184	1	4	2,13	,972
Relevação de Faltas	149	1	4	2,40	,922
Avaliação Geral do Processo	201	1	4	2,54	,854

Na questão referente ao **desempenho dos funcionários**, a satisfação é maior na *Cortesia no Atendimento* e menor na *Capacidade de Resposta à Situação Exposta*.

Regista-se que a *Avaliação Geral* dos funcionários apresenta um valor médio de satisfação de 2,65.

Desempenho dos Funcionários

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no Atendimento	281	1	4	2,88	,876
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	277	1	4	2,65	,972
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	278	1	4	2,50	,968
Clareza nas Informações Prestadas	277	1	4	2,52	,931
Relevância das Informações Prestadas	276	1	4	2,61	,898
Competência e Profissionalismo	277	1	4	2,78	,955
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	267	1	4	2,61	,957
Avaliação Geral	273	1	4	2,65	,911

No que diz respeito à **satisfação global**, regista-se que a *Qualidade da Informação da DGA no Portal ESEL* apresenta um valor médio de 2,50, enquanto que o *Horário de Atendimento* se apresenta como o critério em que os estudantes demonstram menor satisfação.

A *Avaliação Geral* apresenta um valor de 2,49.

Satisfação Global

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horário de Atendimento	284	1	4	2,27	,875
Tempo de Espera no Atendimento	285	1	4	2,44	,848
Facilidade na Obtenção de Informações	285	1	4	2,42	,879
Organização/Acessibilidade da Informação da DGA no Portal ESEL	261	1	4	2,48	,839
Qualidade da Informação da DGA no Portal ESEL	256	1	4	2,50	,821
Divulgação de Informação	269	1	4	2,49	,849
Avaliação Geral	278	1	4	2,49	,768

2.3) SUGESTÕES

Algumas das sugestões (mais frequentes) indicadas pelos estudantes neste estudo, estão relacionadas com o alargamento do horário de atendimento, com a maior capacidade de resposta por parte dos funcionários, com a coerência e rigor da informação prestada e com a otimização do atendimento/ diminuir o tempo de espera no atendimento.

Apesar da sugestão do alargamento do horário de atendimento ser a que apresenta frequência relativa mais alta, evidenciando-se também a capacidade de resposta por parte dos funcionários, importa salientar alguns comentários dos estudantes respondentes:

- “É de louvar quando após o horário de atendimento, nos atendem”;
- “Felizmente a simpatia dos funcionários colmata essa falha, porque algumas vezes fui atendida um pouco depois da hora”;
- “Estou muito satisfeita e muito grata por todo o vosso atendimento e principalmente por toda a vossa compreensão para comigo, pois senti de facto e muitas das vezes, uma grande preocupação, compreensão e profissionalismo, da vossa parte, em me atenderem fora do horário, com muito respeito e cortesia e em tentarem gerir da melhor forma situações menos boas vivenciadas por mim enquanto estudante do 4º ano ao longo deste percurso académico”.

Sugestões	
	Frequência Relativa
Alargar o horário de atendimento, no período da tarde	19
Melhorar a coerência e rigor da informação prestada	9
Otimizar o atendimento/ diminuir o tempo de espera no atendimento	9
Maior cortesia no atendimento	2
Diminuir o tempo de resposta a requerimentos	5
Maior capacidade de resposta por parte dos funcionários	10
Reestruturar o sistema de inscrição nas UC's de opção (maior nº de vagas)	3
Consultar as faltas através da Secretaria Virtual	3
Inscrição em exames através da Secretaria Virtual	1
Melhorar a informação no Portal ESEL	3
Melhorar o processo de matrícula/ inscrição	2
Melhorar o espaço físico do atendimento	3
Maior clareza nos regulamentos e procedimentos	1
Maior articulação da informação entre a docência e a DGA	1

2.4) ANÁLISE COMPARATIVA

Mediante a comparação dos resultados obtidos nas avaliações realizadas em 2012, 2013 e 2014 verifica-se, mesmo que pequeno, um aumento na satisfação dos estudantes inquiridos relativamente aos diversos critérios do processo de matrículas e inscrições. De 2012 para 2013 verificou-se um aumento na *Clareza do Processo*, enquanto que, de 2013 para 2014 destaca-se o maior aumento de satisfação o item correspondente à *Clareza nas Informações Prestadas*.

Processo de Matrícula/ Inscrição

	2012		2013		2014	
	N	Média	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	328	2,44	327	2,56	312	2,61
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	2,40	327	2,46	312	2,57
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,34	327	2,39	312	2,53
Relevância das Informações Prestadas	328	2,51	327	2,50	312	2,60
Avaliação Geral do Processo	328	2,36	327	2,45	312	2,58

No processo de inscrição em exames de 2012 para 2013, registou-se uma descida mais acentuada na *Clareza nas Informações Prestadas*. Contudo, de 2013 para 2014 verifica-se um aumento de satisfação em todos os itens avaliados, sendo a *Clareza nas Informações Prestadas* o que mais se evidência.

Processo de Inscrição em Exames

	2012		2013		2014	
	N	Média	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	328	2,70	327	2,49	180	2,70
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	2,64	327	2,54	177	2,69
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,55	327	2,33	178	2,58
Relevância das Informações Prestadas	328	2,66	327	2,46	177	2,66
Avaliação Geral do Processo	328	2,63	327	2,46	177	2,66

A mesma tendência é verificada no processo de inscrição em UC's de opção. De 2012 para 2013 observou-se uma diminuição mais acentuada da satisfação perante a *Clareza nas Informações Prestadas*. Por sua vez, de 2013 para 2014 regista-se um aumento de satisfação por parte dos estudantes no que respeita à *Relevância das Informações Prestadas*, bem como, no *Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários*.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

	2012		2013		2014	
	N	Média	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	328	2,20	327	2,15	146	2,38
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	2,19	327	2,03	143	2,43
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,24	327	2,02	144	2,38
Relevância das Informações Prestadas	328	2,26	327	2,05	142	2,47
Crítérios de Inscrição	328	2,05	327	2,03	144	2,26
Avaliação Geral do Processo	328	2,16	327	1,99	143	2,34

Em 2013 constatou-se que, o processo de resposta a requerimentos beneficiou de um aumento de satisfação nos diversos critérios que não estão relacionados com o tempo de resposta. Ainda assim, na avaliação geral registou-se, uma diminuição no valor médio.

Por sua vez, em 2014 observa-se a mesma tendência, sendo *Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de U.C's/ Definição de Plano de Prosseguimento de Estudos, Requerimentos Exclusivos da Comissão de Transição de Plano de Estudos e Requerimentos de Redução de Propina* os itens que se evidenciam com uma diminuição de satisfação dos estudantes respondentes. De relevar um aumento significativo no valor médio da Avaliação Geral do Processo.

Processo de Resposta a Requerimentos

	2012		2013		2014	
	N	Média	N	Média	N	Média
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	328	2,74	327	2,75	242	2,83
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	328	2,58	327	2,62	243	2,71
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,51	327	2,55	243	2,57
Relevância das Informações Prestadas	328	2,52	327	2,58	239	2,64
Tempo de Resposta a Requerimentos de Inscrição ou Anulação em U.C's/ Inscrição em Exames/ Alteração do Regime de Avaliação	328	2,31	327	2,20	201	2,32
Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de U.C's/ Definição de Plano de Prosseguimento de Estudos	328	2,31	327	2,20	158	2,10
Tempo de Resposta a Requerimentos Exclusivos da Comissão de Transição de Plano de Estudos	328	2,31	327	2,17	140	2,11
Tempo de Resposta a Requerimentos de Redução de Propina	328	2,31	327	2,34	115	2,32
Avaliação Geral do Processo	328	2,51	327	2,36	223	2,57

Relativamente ao processo de controlo de presenças em 2013 foram obtidos valores médios de satisfação, inferiores a 2012 em todos os critérios. Em 2014 verifica-se um aumento dos valores médios de satisfação obtidos em todos os itens avaliados.

Processo de Controlo de Presenças

	2012		2013		2014	
	N	Média	N	Média	N	Média
Controlo de Presenças em Sala de Aula	328	2,53	327	2,52	217	2,59
Consulta de Faltas	328	2,62	327	2,56	195	2,66
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,61	327	2,55	205	2,60
Relevância das Informações Prestadas	328	2,63	327	2,57	201	2,67
Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas	328	-	327	2,12	184	2,13
Relevação de Faltas	328	2,57	327	2,35	149	2,40
Avaliação Geral do Processo	328	2,59	327	2,44	201	2,54

No estudo realizado em 2013, comparativamente ao realizado do ano anterior, apurou-se uma melhoria na avaliação da satisfação dos estudantes relativamente ao desempenho dos funcionários da DGA em todos os critérios, exceto na *Relevância das Informações Prestadas*.

Em 2014 observa-se um aumento dos valores médios de satisfação obtidos em todos os itens avaliados, e destaca-se um aumento no valor médio da Avaliação Geral do Processo, ano após ano.

Desempenho dos Funcionários da DGA

	2012		2013		2014	
	N	Média	N	Média	N	Média
Cortesia no Atendimento	328	2,73	327	2,74	281	2,88
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	328	2,51	327	2,54	277	2,65
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	328	2,32	327	2,34	278	2,50
Clareza nas Informações Prestadas	328	2,41	327	2,42	277	2,52
Relevância das Informações Prestadas	328	2,50	327	2,49	276	2,61
Competência e Profissionalismo	328	2,57	327	2,63	277	2,78
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	328	2,43	327	2,47	267	2,61
Avaliação Geral	328	2,48	327	2,51	273	2,65

Relativamente aos itens avaliados na satisfação global verificou-se uma melhoria na satisfação, de 2012 para 2013. Em 2014, por comparação com ano transato, confirma-se a mesma tendência.

Satisfação Global

	2012		2013		2014	
	N	Média	N	Média	N	Média
Horário de Atendimento	328	2,02	327	2,04	284	2,27
Tempo de Espera no Atendimento	328	2,20	327	2,27	285	2,44
Facilidade na Obtenção de Informações	328	2,30	327	2,27	285	2,42
Organização/Acessibilidade da Informação da DGA no Portal ESEL	-	-	-	-	261	2,48
Qualidade da Informação da DGA no Portal ESEL	328	-	327	2,38	256	2,50
Divulgação de Informação	328	2,28	327	2,35	269	2,49
Avaliação Geral	328	2,28	327	2,31	278	2,49

3) CONCLUSÕES

Constata-se que os estudantes que participaram neste inquérito foram maioritariamente do género feminino, com uma média etária de 24 anos, e frequentam o 1º ciclo. À semelhança dos estudos anteriores, também estes estudantes recorrem de preferência presencialmente à DGA, fazendo-o menos de 1 vez por mês, sobretudo por motivos de matrícula, inscrições e entrega de requerimentos.

Processo de Matrícula/Inscrição

A *Avaliação Geral do Processo* obteve uma média de 2,58. Contudo, apresenta uma melhoria relativamente aos anos anteriores. Regista-se que, a clareza nas informações prestadas tem-se apresentado com o valor mais baixo, sendo desta forma, um processo onde a equipa deve investir.

Perante a avaliação deste processo importa salientar que, no final de cada ano letivo, é divulgada uma Circular Informativa, que contém as regras, as datas e prazos para as inscrições. Esta informação é divulgada por correio eletrónico a todos os estudantes e colocada do portal ESEL.

Processo de Inscrição em Exames

A *Avaliação Geral do Processo de Inscrição em Exames* apresenta uma média de 2,66. O item referente à *Clareza do Processo* é o que assinala uma avaliação média mais alta e a *Clareza nas Informações Prestadas* é o item com a avaliação mais baixa.

Aqui considera-se que, a transição de plano de estudos, possa ter gerado alguma instabilidade e contribuído para que a informação prestada tenha tido uma avaliação mais baixa. Estes processos são genericamente complicados e a instabilidade que causam é por vezes geradora, só por si de insatisfação. Acrescentamos que as regras de inscrição tinham particularidades e as situações eram analisadas aluno a aluno, o que por vezes não facilitava o trabalho da equipa de atendimento nem a compreensão dos estudantes.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

A Avaliação Geral do Processo é positiva. Assim, salientam o valor médio de 2,34.

Evidencia-se que, o descontentamento dos estudantes prende-se essencialmente com os critérios de inscrição. Estes critérios têm por consequência o limite do número de vagas disponíveis em cada U.C e são definidos pelas coordenações de ciclo. Consideramos que este item, não avalia diretamente o trabalho da Divisão de Gestão Académica e que este processo deveria ser acompanhado de maior clareza de informação prestada aos estudantes por parte da Coordenação de Ciclo.

Processo de Resposta a Requerimentos

A Avaliação Geral do Processo apresenta um valor médio de 2,57.

Sendo este, um dos principais motivos que levam os estudantes a recorrer à DGA, salienta-se a melhoria da satisfação nos aspetos gerais do atendimento prestado, como apoio e informações prestadas pelos funcionários, bem como a facilidade de preenchimento dos formulários.

Por sua vez, o tempo de resposta a requerimentos, apresenta uma avaliação mais baixa. Contudo, grande parte destes processos não são da exclusiva responsabilidade da DGA. Muitos dos requerimentos são remetidos para pareceres dos regentes ou da coordenação de ciclo, ou ainda, para autorização da presidência. Por exemplo no caso das respostas a requerimentos de redução de propina, trata-se de um processo que após informação prestada pela DGA/GAS sobre as condições que o estudante reúne, é encaminhado para análise e autorização da Presidência, que se autorizado, será por sua vez, reencaminhado para o Núcleo de Tesouraria proceder ao acerto da conta corrente.

Assim, constata-se que, os requerimentos cujos circuitos passam por outras unidades orgânicas, como Comissão de Creditação de Formação e Experiência Profissional (CCFEP) -1º e 2º ciclo de estudos, bem como os que dependem da Comissão de Transição do Plano de Estudos do CLE, o tempo médio de resposta é avaliado com uma classificação mais baixa.

Processo de Controlo de Presenças

A *Avaliação Geral do Processo* apresenta valores de satisfação com uma média de 2,54. Considera-se que os principais itens que contribuem para esta avaliação estão relacionados principalmente com atualização das faltas no sistema informático, bem como, o processo de relevação de faltas, que carece de parecer do regente da U.C, concordância do Conselho Pedagógico e ainda deferimento da Presidência.

Neste processo importa referir que, estas folhas de registo nem sempre chegam de acordo com a Circular Normativa Nº7/PRES/2010. Pois, todas as folhas deverão estar assinadas e datadas pelo docente, bem como, trancadas e/ ou assinadas no espaço de confirmação da presença em aula do estudante. O não cumprimento destas normas leva a que, os serviços tenham de notificar o docente e as folhas fiquem a aguardar a sua regularização, facto este que contribui para a demora no lançamento das faltas.

Pese embora estes aspetos, destaca-se a avaliação positiva atribuída ao controlo de presenças em sala de aula, à consulta de faltas, assim como, a clareza e relevância das informações prestadas.

Desempenho dos Funcionários da DGA

A *Avaliação Geral dos Funcionários da DGA* apresenta um valor médio de satisfação de 2,65. Desta forma importa registar que, os funcionários da DGA foram positivamente avaliados em termos da sua cortesia, capacidade de compreensão, competência e profissionalismo.

Por sua vez, com avaliações mais baixas apresenta-se a capacidade de resposta, clareza e relevância nas informações prestadas e conhecimentos técnicos evidenciados. Considera-se que, esta perspetiva dos estudantes está relacionada com as questões levantadas sobretudo em relação à transição do plano de estudos, bem como sobre o processo de inscrição nas UC's e inscrição de exames. Consideramos que a instabilidade sentida nestas áreas, pode ter contribuído para este resultado.

Satisfação Global

A Avaliação Geral é de 2,49.

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

Por sua vez, alguns dos fatores que se apresentam com valores mais baixos de satisfação, são o horário e tempo de espera do atendimento, bem como, a obtenção de informação. Considera-se que, a utilização de recursos alternativos, tais como o contacto telefónico e do correio eletrónico, pode contribuir para diminuir a afluência presencial aos serviços e melhorar a prestação de informação, sendo esta uma das áreas a investir durante este ano letivo.

4) RECOMENDAÇÕES

Por fim faço nota apenas de algumas recomendações/ sugestões recolhidas através da resposta ao questionário.

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 para estes como uma mais-valia.

A DGA considera também que esta situação pode contribuir para uma redução da afluência ao atendimento presencial, como também para reduzir os pedidos de alargamento do horário de atendimento, uma vez que estes pedidos se prendem frequentemente com a necessidade de entrega de documentos.

Contudo, julga-se que a aplicação desta recomendação poderá trazer alguns problemas, quando a documentação não estiver em conformidade. Assim, o recurso a esta opção teria de estar regulamentado, com a salvaguarda de que, os documentos entregues, apenas são considerados após a validação dos mesmos pelos serviços, contactando por correio eletrónico ou telefone, os estudantes cujos documentos não se encontram em conformidade informado os estudantes que instruíram os seus requerimentos de forma correta de que serão alvo de análise e resposta o mais breve possível.

Processo de Inscrição em UC's de Opção

O principal problema que aqui se coloca está diretamente relacionado com o número de vagas existentes para cada U.C de Opção. Esta questão coloca-se quer para o curso de licenciatura em enfermagem, quer para os cursos de mestrado, pese embora, este processo não seja da responsabilidade da DGA.

Deste modo, sugere-se a articulação dos serviços com a coordenação de ciclo, no sentido de transmitir este descontentamento, e sugerindo que a este processo deve ser alvo de informação clara e detalhada.

Permitir a consulta *online* de faltas

Considera-se que a consulta *online* de faltas, através da secretaria virtual, seria um grande contributo para a redução do atendimento presencial, bem como de facilitação da informação aos estudantes, evitando a necessidade de deslocações propositadas aos serviços para a obtenção desta informação.