



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO
NÚCLEO DE SERVIÇOS ACADÉMICOS
2016

Realização:

Ana Paula Fontinha
Joana Dias

Disponibilização de dados estatísticos:

Bruno Ramos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO

Decorrente dos objetivos propostos no plano de atividades de 2016 da Direção de Serviços Académicos (DSA), realizou-se pela quarta vez o questionário de avaliação da satisfação dos utentes do Núcleo de Serviços Académicos (NSA), que teve como principal objetivo aferir a qualidade do desempenho nos diferentes níveis da prestação de serviço deste Núcleo.

Um dos principais objetivos do NSA passa por adequar o serviço prestado às reais necessidades dos estudantes, sendo preponderante a sua opinião. 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 a todos os estudantes da ESEL a 24 de maio de 2016, acompanhado de uma mensagem inicial da abertura do período de avaliação dos serviços até ao dia 07 de junho. Nos dias 01 e 6 de junho, foi enviado novo correio eletrónico para lembrar todos os estudantes, sobre a importância do preenchimento do questionário. Contudo, para garantir um maior número de participações houve a necessidade de alargar o período de resposta, até ao dia 15 de junho, tendo sido enviada outra mensagem de correio eletrónico aos estudantes reiterando a importância da sua participação.

A escala de avaliação utilizada foi de 1 (Mau), 2 (Razoável), 3 (Bom) e 4 (Muito Bom). Desta forma, consideram-se avaliações negativas as classificações de 1 e 2 e positivas as classificações de 3 e 4, sendo portanto o valor médio de 2, abaixo do qual as avaliações médias são consideradas negativas, e acima consideradas positivas.

No período de resposta ao questionário destaca-se que, o universo de estudantes da ESEL era de 1630, sendo que 1252 do 1º ciclo de estudos e 378 estudantes do 2º ciclo, encontrando-se a sua distribuição por ano no quadro abaixo mencionado:

	1º Ciclo	2º Ciclo	
1º Ano	357	191	
2º Ano	307	187	
3º Ano	290	-	
4º Ano	294	-	
UC Isoladas (1º ciclo)	4	-	
Total	1252	378	1630

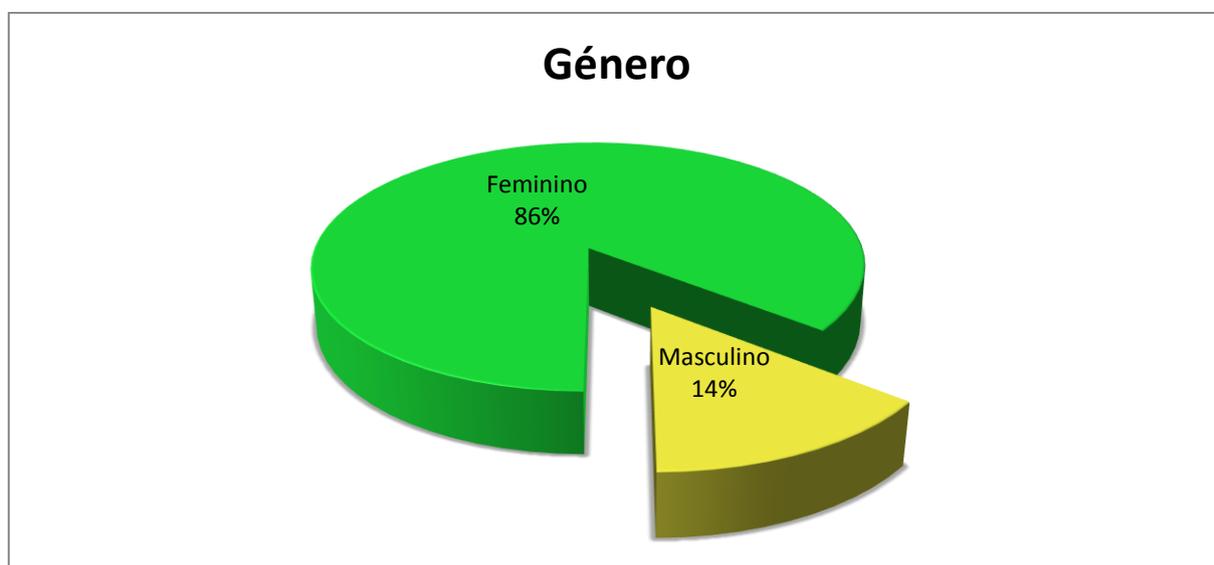
2) ANÁLISE

2.1) CARACTERIZAÇÃO GERAL DA AMOSTRA

No total responderam 326 estudantes que representam 20% do universo de estudantes da ESEL, com idades compreendidas entre os 17 e os 53 anos, apresentando um valor médio de 25 anos.

Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	326	17	53	24,52	7,42

Dos 326 estudantes que responderam ao questionário, 279 pertencem ao género feminino, correspondendo a 86% do total da amostra, os restantes 14% dos inquiridos correspondem ao género masculino.



Da análise dos resultados verifica-se que 254 estudantes do 1º ciclo (20%) preencheram o questionário, em particular os que se encontram no 2º ano curricular do curso de licenciatura (84). No que diz respeito aos estudantes do 2º ciclo, participaram neste estudo 72 estudantes (19%), incidindo a maior participação sobre os estudantes do 1º ano (45).

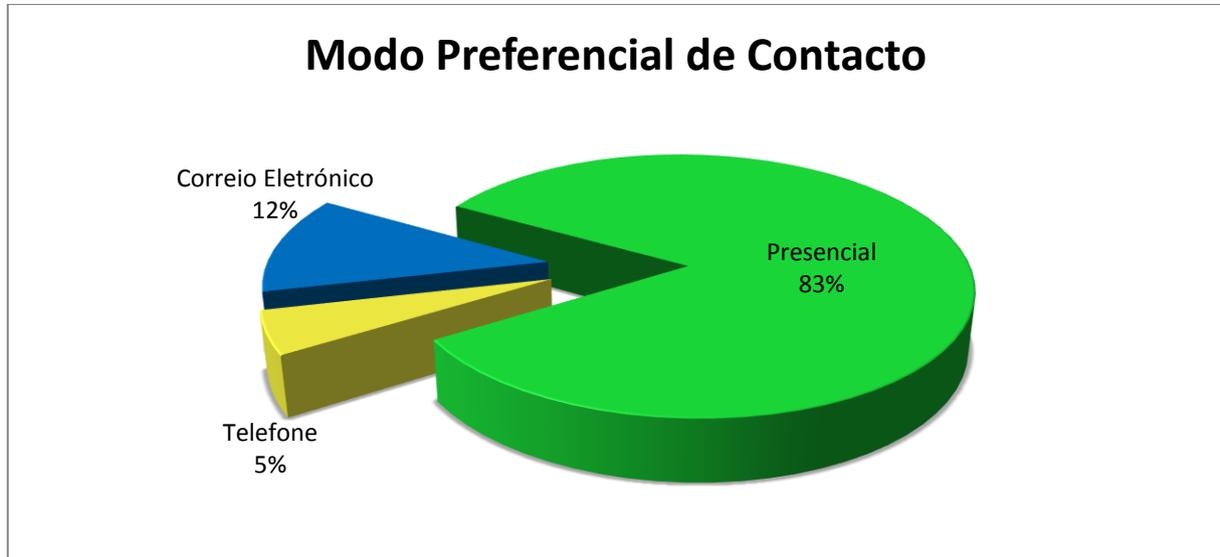
Ciclo de Estudos e Ano Curricular

Ciclo de Estudos	Ano Curricular				Total
	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	
1º Ciclo (Licenciatura)	49	84	52	69	254
2º Ciclo (Mestrado)	45	27	0	0	72
Total	94	111	52	69	326

No que respeita ao contacto com o NSA, verifica-se que na sua maioria (54%) os estudantes recorrem aos serviços pelo menos uma vez por mês, 44% declaram que o fazem 1 a 3 vezes por mês e apenas 2% afirmam recorrer semanalmente.

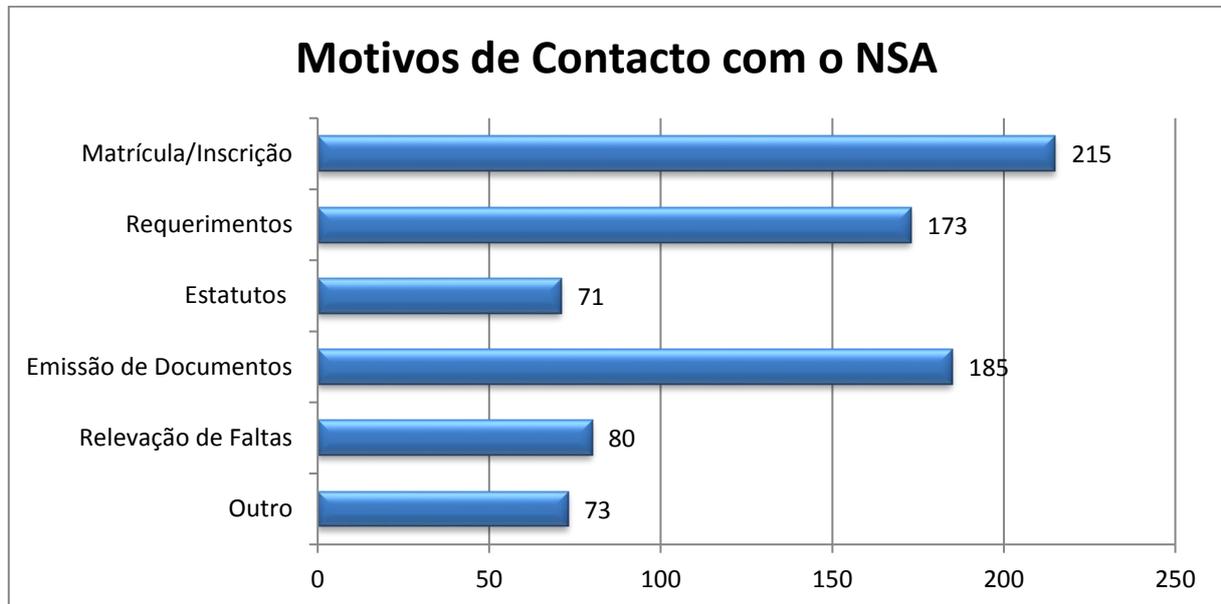


O modo preferencial de contacto continua a ser o presencial (83%), sendo que apenas 12% o faz por correio eletrónico e 5% através de contacto telefónico.



No que respeita aos motivos de contacto, verifica-se que matrícula/inscrição (215) e a emissão de documentos (185) são os motivos mais referidos. Salienta-se que, o processo de matrícula/inscrição é realizado no início de cada ano letivo, pelo que o valor apresentado corresponde apenas a um período inicial das atividades letivas e não necessariamente ao longo do ano escolar.

Perante a observação do gráfico abaixo, importa referir que a ordenação dos motivos de contacto não reflete a real proporção dos mesmos, uma vez que alguns dos estudantes escolheram mais que uma opção de resposta.



2.2) AVALIAÇÕES

Relativamente aos critérios em avaliação referentes aos serviços prestados pelo NSA, os inquiridos avaliaram os seguintes processos:

- a. Matrícula e inscrição;
- b. Emissão de documentos;
- c. Solicitação de estatutos;
- d. Resposta a requerimentos;
- e. Relevação de faltas;
- f. Desempenho dos funcionários;
- g. Satisfação global dos serviços.

De seguida apresentam-se os resultados obtidos em cada um dos itens avaliados:

a. Matrícula e inscrição

O critério *Clareza do Processo* obteve a avaliação média mais elevada, enquanto a *Clareza nas Informações Prestadas* recebeu a avaliação mais baixa.

Regista-se que, a *Avaliação Geral deste Processo* obteve uma média de 2,32.

Processo de Matrícula/ Inscrição

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	326	1	4	2,44	,785
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	326	1	4	2,24	,898
Clareza nas Informações Prestadas	326	1	4	2,21	,859
Relevância das Informações Prestadas	326	1	4	2,38	,805
Avaliação Geral do Processo	326	1	4	2,32	,794

b. Emissão de documentos

O item referente à *Clareza do Processo*, é o que assinala uma avaliação média mais elevada (2,41) verificando-se também neste processo que, a *Clareza nas Informações Prestadas* é o item com a avaliação mais baixa (2,27).

A *Avaliação Geral do Processo de Emissão de Documentos* apresenta uma média de 2,35.

Processo de Emissão de Documentos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	258	1	4	2,41	,833
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	258	1	4	2,31	,902
Clareza nas Informações Prestadas	259	1	4	2,27	,871
Relevância das Informações Prestadas	258	1	4	2,37	,837
Avaliação Geral do Processo	261	1	4	2,35	,844

c. Solicitação de estatutos

Este processo foi avaliado de forma com 2,24 valor positivo, mas que se considera baixo. Destaca-se que a *Clareza nas Informações Prestadas* regista mais uma vez a avaliação média mais baixa (2,18).

A *Avaliação Geral do Processo de Solicitação de Estatutos* obteve uma média de apenas 2,24.

Processo de Solicitação de Estatutos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	128	1	4	2,28	,947
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	129	1	4	2,22	,984
Clareza nas Informações Prestadas	129	1	4	2,18	,931
Relevância das Informações Prestadas	128	1	4	2,30	,882
Critérios de Inscrição	124	1	4	2,31	,921
Avaliação Geral do Processo	128	1	4	2,24	,885

d. Processo de resposta a requerimentos

O item que mereceu a melhor avaliação foi a *Facilidade de Preenchimento dos Formulários* (2,58) e o *Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de U.C's e Tempo de Resposta a Requerimentos de Inscrição ou Anulação em U.C's*, foram as que obtiveram as avaliações mais baixas (2,02).

A *Avaliação Geral do Processo* apresenta uma avaliação média de 2,23.

Processo de Resposta a Requerimentos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	233	1	4	2,58	,858
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	235	1	4	2,32	,880
Clareza nas Informações Prestadas	234	1	4	2,21	,906
Relevância das Informações Prestadas	232	1	4	2,34	,887
Tempo de Resposta a Requerimentos de Inscrição ou Anulação em U.C's	188	1	4	2,02	,886
Tempo de Resposta a Requerimentos de Alteração de Regime de Avaliação	152	1	4	2,05	,912
Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de U.C's	136	1	4	2,02	,898
Tempo de Resposta a Requerimentos de Redução de Propina	124	1	4	2,09	,902
Tempo de Resposta a Requerimentos de Prorrogação (2º ciclo)	85	1	4	2,09	,895
Avaliação Geral do Processo	220	1	4	2,23	,807

e. Processo de relevação de faltas

Todos os critérios foram avaliados com valores baixos destacando-se o *Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas* (1,68) e a *Relevação de Faltas* (1,95), com as avaliações negativas.

A *Avaliação Geral do Processo* apresentou uma média de 2,08.

Processo de Relevação de Faltas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Controlo de Presenças em Sala de Aula	187	1	4	2,28	,955
Consulta de Faltas	186	1	4	2,15	1,043
Clareza nas Informações Prestadas	188	1	4	2,07	,914
Relevância das Informações Prestadas	179	1	4	2,13	,908
Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas	179	1	4	1,68	,852
Relevação de Faltas	150	1	4	1,95	,873
Avaliação Geral do Processo	183	1	4	2,08	,913

f. Desempenho dos funcionários

A *Cortesia no Atendimento* obteve a avaliação média mais elevada (2,52) e a *Eficácia no Tratamento de Reclamações* a média mais baixa (1,97).

Regista-se que a *Avaliação Geral* dos funcionários apresenta um valor médio de satisfação de 2,21.

Desempenho dos Funcionários

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no Atendimento	305	1	4	2,52	,892
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	303	1	4	2,23	,891
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	305	1	4	2,11	,890
Clareza nas Informações Prestadas	304	1	4	2,11	,874
Relevância das Informações Prestadas	306	1	4	2,26	,836
Competência e Profissionalismo	303	1	4	2,32	,881
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	296	1	4	2,20	,879
Eficácia no Tratamento de Requerimentos	268	1	4	2,18	,947
Eficácia no Tratamento de Reclamações	221	1	4	1,97	,916
Avaliação Geral	300	1	4	2,21	,849

g. Satisfação global

Regista-se que a *Divulgação de Informação* apresenta-se como o critério que obteve a avaliação média mais elevada (2,20), ao contrário do *Horário de Atendimento* que foi considerado pelos estudantes o item menos satisfatório (1,66).

A *Avaliação Geral* apresenta um valor médio de 2,03.

Satisfação Global

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horário de Atendimento	311	1	4	1,66	,774
Tempo de Espera no Atendimento	313	1	4	1,87	,824
Facilidade na Obtenção de Informações	312	1	4	1,96	,823
Organização/Acessibilidade da Informação da DGA no Portal ESEL	296	1	4	2,13	,842
Qualidade da Informação da DGA no Portal ESEL	294	1	4	2,15	,800
Divulgação de Informação	297	1	4	2,20	,794
Sistema de Atendimento Presencial	310	1	4	2,05	,834
Prestação de Informação Técnica Online	235	1	4	1,99	,811
Atendimento Técnico por Telefone	235	1	4	1,93	,808
Facilidade de Contato Telefónico	245	1	4	1,87	,846
Avaliação Geral	303	1	4	2,03	,732

2.3) SUGESTÕES DOS INQUIRIDOS

Por fim foi solicitado aos inquiridos que apresentassem sugestões de melhoria aos serviços prestados pelo NSA que se encontram discriminadas no quadro abaixo:

Sugestões	
	Frequência Relativa
Alargar o horário de atendimento, no período da tarde	51
Diminuir o tempo de atualização das faltas	28
Melhorar a coerência e rigor da informação prestada	24
Otimizar o atendimento / diminuir o tempo de espera no atendimento	17
Maior capacidade de resposta por parte dos funcionários	11
Maior cortesia no atendimento	10
Maior clareza nos regulamentos e procedimentos	10
Diminuir o tempo de resposta a requerimentos	6
Alterar o procedimento da relevação de faltas	5
Maior articulação da informação entre a docência e o NSA	5
Possibilitar os requerimentos através da Secretaria Virtual	5
Melhorar o processo de matrícula / inscrição	4
Aumentar o número de funcionários nos serviços académicos	3
Melhorar o espaço físico do atendimento	2
Melhorar a informação disponibilizada no portal	2
Alterar o sistema de controlo de faltas em sala de aula (eletrónico)	1

Das sugestões apresentadas, conclui-se que o alargamento do horário de atendimento, especialmente durante o período da tarde, foi a sugestão mais referida.

“Os serviços académicos deveriam encerrar mais tarde, pelas 18h30, por exemplo, de forma a permitir aos estudantes que estão nas turmas da tarde usarem os serviços. Alguns destes estudantes são trabalhadores-estudantes e não podem utilizar estes serviços de manhã. Se encerrasse mais tarde permitiria melhor utilização.”

“Alargar o horário no período da tarde, uma vez que muitos estudantes se encontram em ensino clínico e o encerramento às 16:00h é uma limitação para aceder aos serviços académicos.”

“Os horários de atendimento deveriam ter em conta os horários do mestrado (após as 16h).”

De seguida foi sugerida uma maior celeridade na atualização das faltas para consulta na secretaria virtual.

“Que o lançamento de faltas seja realizado mais regularmente, com atualizações semanais de forma a que os estudantes tenham um melhor controlo e informação sobre o seu estado nas diferentes unidades curriculares.”

“Que as faltas sejam atualizadas no site regularmente.”

Foi igualmente sugerida uma maior coerência, cortesia, conhecimentos técnicos e rigor por parte dos funcionários, de forma a evitar a prestação de informações discrepantes.

“Sendo profissionais de atendimento público devia ser imprescindível a paciência, cortesia, profissionalismo e respeito da parte dos mesmos.”

“Os funcionários poderiam ter um maior conhecimento relativamente a qualquer tipo de assunto que possa ser tratado na DGA, de modo a poderem prestar auxílio aos utentes.”

“Melhorar a coerência de informação dada entre diferentes funcionários dos serviços académicos (...)”

A disponibilização da consulta de faltas na secretaria virtual e o sistema dispensador de senhas foram destacados por alguns dos estudantes como melhorias nos serviços prestados pelo NSA.

“Acho muito positivo terem colocado as faltas para serem consultadas na secretaria virtual pois facilita tanto o estudante como os funcionários.”

“Como pontos positivos, posso referir a implementação do sistema eletrónico de senhas. Creio que favoreceu muito o vosso atendimento.”

2.4) ANÁLISE COMPARATIVA

Através da análise comparativa entre os três últimos estudos, observa-se uma diminuição da avaliação na totalidade dos itens, no estudo de 2016, face aos estudos dos anos anteriores.

Para esta diminuição contribuíram em particular as avaliações negativas atribuídas ao *Processo de Relevação de faltas*, destacando-se o item *Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas*.

Importa clarificar que, em abril de 2016 foi implementado o sistema de consulta de faltas através da secretaria virtual, exclusivamente. Este novo procedimento poderá ter condicionado a avaliação.

A consulta *online* terá criado a expectativa ao estudante que a atualização das faltas seria diária, o que não se verifica, pois as folhas de presença não são disponibilizadas diariamente. Contribui para este aspeto, o facto dos docentes nem sempre disponibilizarem os registos atempadamente e preenchidos em conformidade e a entrega muitas vezes tardia por parte dos Serviços Gerais, fatores que inviabilizam esta celeridade.

Pese embora tenha sido introduzido o sistema de atendimento por senhas em setembro de 2014, constata-se que os critérios *Horário de Atendimento*, *Tempo de Espera no Atendimento* e *Facilidade na Obtenção de Informações*, mantêm as avaliações de anos anteriores.

Processo de Matrícula/ Inscrição

	2013		2014		2016	
	N	Média	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	327	2,56	312	2,61	326	2,44
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	327	2,46	312	2,57	326	2,24
Clareza nas Informações Prestadas	327	2,39	312	2,53	326	2,21
Relevância das Informações Prestadas	327	2,50	312	2,60	326	2,38
Avaliação Geral do Processo	327	2,45	312	2,58	326	2,32

Processo de Resposta a Requerimentos

	2013		2014		2016	
	N	Média	N	Média	N	Média
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	327	2,75	242	2,83	233	2,58
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	327	2,62	243	2,71	235	2,32
Clareza nas Informações Prestadas	327	2,55	243	2,57	234	2,21
Relevância das Informações Prestadas	327	2,58	239	2,64	232	2,34
Tempo de Resposta a Req. Inscrição ou Anulação em U.C's	327	2,20	201	2,32	188	2,02
Tempo de Resposta a Req. Alteração do Regime de Avaliação	–	–	–	–	152	2,05
Tempo de Resposta a Req. Creditação de U.C's	327	2,20	158	2,10	136	2,02
Tempo de Resposta a Req. Redução de Propina	327	2,34	115	2,32	124	2,09
Tempo de Resposta a Req. Prorrogação (2º ciclo)	–	–	–	–	85	2,09
Avaliação Geral do Processo	327	2,36	223	2,57	220	2,23

Processo de Relevação de faltas

	2013		2014		2016	
	N	Média	N	Média	N	Média
Controlo de Presenças em Sala de Aula	327	2,52	217	2,59	187	2,28
Consulta de Faltas	327	2,56	195	2,66	186	2,15
Clareza nas Informações Prestadas	327	2,55	205	2,60	188	2,07
Relevância das Informações Prestadas	327	2,57	201	2,67	179	2,13
Tempo de Atualização do Lançamento das Faltas	327	2,12	184	2,13	179	1,68
Relevação de Faltas	327	2,35	149	2,40	150	1,95
Avaliação Geral do Processo	327	2,44	201	2,54	183	2,08

Desempenho dos Funcionários do NSA

	2013		2014		2016	
	N	Média	N	Média	N	Média
Cortesia no Atendimento	327	2,74	281	2,88	305	2,52
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	327	2,54	277	2,65	303	2,23
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	327	2,34	278	2,50	305	2,11
Clareza nas Informações Prestadas	327	2,42	277	2,52	304	2,11
Relevância das Informações Prestadas	327	2,49	276	2,61	306	2,26
Competência e Profissionalismo	327	2,63	277	2,78	303	2,32
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	327	2,47	267	2,61	296	2,20
Eficácia no tratamento de requerimentos	–	–	–	–	268	2,18
Eficácia no tratamento de reclamações	–	–	–	–	221	1,97
Avaliação Geral	327	2,51	273	2,65	300	2,21

Satisfação Global

	2013		2014		2016	
	N	Média	N	Média	N	Média
Horário de Atendimento	327	2,04	284	2,27	311	1,66
Tempo de Espera no Atendimento	327	2,27	285	2,44	313	1,87
Facilidade na Obtenção de Informações	327	2,27	285	2,42	312	1,96
Organização/Acessibilidade da Informação do NSA no Portal ESEL	–	–	261	2,48	296	2,13
Qualidade da Informação do NSA no Portal ESEL	327	2,38	256	2,50	294	2,15
Divulgação de Informação	327	2,35	269	2,49	297	2,20
Sistema de atendimento presencial	–	–	–	–	310	2,05
Prestação de informação técnica <i>online</i>	–	–	–	–	235	1,99
Atendimento técnico por telefone	–	–	–	–	235	1,93
Facilidade de contacto telefónico	–	–	–	–	245	1,87
Avaliação Geral	327	2,31	278	2,49	303	2,03

3) CONCLUSÕES / RECOMENDAÇÕES

Constata-se que os estudantes que participaram neste inquérito foram maioritariamente do género feminino, com uma média etária de 25 anos, e frequentam o 1º ciclo. À semelhança dos estudos anteriores, também estes estudantes recorrem maioritariamente aos serviços de forma presencial, fazendo-o menos de 1 vez por mês, sobretudo por motivos de matrícula / inscrição e para a emissão de documentos.

Processo de Matrícula / Inscrição

A Avaliação Geral do Processo obteve uma média de 2,32 o que reflete uma diminuição da satisfação face ao estudo anterior.

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.

Para o ano letivo 2017/2018, já se encontram previstas as inscrições *online* para os estudantes do 2º ano / 2º ciclo / 1º ano repetentes e Uc's em atraso. Pretende-se que esta alteração melhore os níveis de satisfação por parte dos estudantes, evitando a sua deslocação aos serviços e reduza os tempos de espera.

Ainda e em conformidade com o procedimento usado no início do ano letivo de 2016/2017 para o 1º ciclo, propõe-se o envio de correio eletrónico de acolhimento aos estudantes que se matriculam no 1º ano / 1ª vez num curso do 2º ciclo, contendo informações úteis.

Processo de Emissão de Documentos

A Avaliação Geral do Processo obteve uma média de 2,35.

Sendo a emissão de documentos, um dos principais motivos que levam os estudantes a recorrer ao NSA, foi solicitado em setembro de 2015 ao Núcleo de Sistema de Informação e Comunicação em articulação com a DIGITALIS, o desenvolvimento e implementação da funcionalidade Documentos

NET, que permite aos estudantes, através da secretaria virtual, apresentar requerimentos e solicitar a emissão dos documentos. À data deste relatório ainda se aguarda a sua implementação.

Considera-se que esta nova funcionalidade irá permitir uma maior flexibilidade do processo, visto que não está sujeito a horário de funcionamento.

Processo de resposta a requerimentos

A Avaliação Geral do Processo obteve uma média de 2,23.

O tempo de resposta a requerimentos apresenta a avaliação mais baixa. Contudo, verifica-se que alguns destes processos não são da exclusiva responsabilidade do NSA. 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 NSA / NAS, 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.

Constata-se que, os requerimentos relativos à Creditação de Unidades Curriculares, que dependem da análise da Comissão de Creditação de Formação e Experiência Profissional (CCFEP) -1º e 2º ciclo de estudos e do Conselho Técnico-Científico, contribuem para uma avaliação negativa deste item, pese embora o NSA seja alheio a este procedimento, pois apenas faz a sua receção, encaminhamento e a comunicação do despacho ao requerente.

Assim, e visto que muitas respostas a requerimentos carecem de pareceres e despacho de vários órgãos (regentes de UC's, coordenadores de ciclo, CTC, CP, Conselho de Gestão e Presidência), sugere-se que haja um maior cuidado no cumprimento dos prazos legais para resposta a requerimentos por parte dos órgãos.

Nos Documentos NET, o prazo para resposta aos requerimentos é de 10 dias úteis, permitindo ao estudante ter conhecimento dos prazos legais de resposta, o que poderá melhorar a sua perceção sobre o cumprimento dos prazos pelos serviços académicos, quando a resposta é antecipada.

Processo de Relevação de faltas

A Avaliação Geral do Processo demonstra valor médio de satisfação de 2,08.

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. De salientar que os requisitos para a relevação de faltas encontram-se regulamentados, sendo exigido o cumprimento das normas estabelecidas.

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 levam a que, os serviços tenham de notificar o docente e as folhas fiquem a aguardar a sua regularização, contribuindo para a demora no lançamento das faltas.

Sugere-se o estudo da implementação do controlo de faltas em sala de aula através de registo eletrónico, possibilitando uma atualização diária da assiduidade e uma diminuição de inconformidades nos registos de presença.

Desempenho dos Funcionários da NSA

A Avaliação Geral dos Funcionários do NSA apresenta um valor médio de satisfação de 2,21.

Regista-se uma avaliação positiva dos funcionários do NSA no que respeita à cortesia no atendimento.

Por sua vez, com avaliações mais baixas apresenta-se a eficácia no tratamento de reclamações, a clareza das informações prestadas e a capacidade de resposta.

Sugere-se que, sejam compiladas as respostas tipo às questões frequentes, que servirá como guião ao atendimento, de forma a garantir que a informação prestada seja homogénea e esteja em

conformidade com as normas estabelecidas no Manual de Procedimentos e com os regulamentos em vigor.

Sugere-se igualmente, a realização trimestral de reuniões de equipa, para esclarecimento de dúvidas e clarificação dos procedimentos.

Satisfação Global

A *Avaliação Geral* apresenta um valor de 2,03.

Na generalidade dos critérios avaliados destaca-se o horário de atendimento, o tempo de espera no atendimento e a dificuldade do contacto telefónico com valores mais baixos.

A adoção da plataforma *online* para a emissão de documentos e de requerimentos será uma mais-valia para toda a comunidade académica, pois irá permitir uma diminuição da afluência presencial nos serviços, não estando sujeito à restrição do horário de atendimento e potenciará uma maior celeridade, clareza e rigor no procedimento de emissão de documentos e resposta a requerimentos. A diminuição dos recursos humanos ocorrida em 2015, obrigou a que os serviços se reorganizassem, de forma a conseguirem dar resposta em tempo útil a todos os requerimentos apresentados. Contudo seria uma mais-valia o reforço dos recursos humanos, de forma a possibilitar a agilização dos processos e consequentemente reduzir o tempo de resposta e aumentar o nível de satisfação de toda a comunidade académica.

Importa referir que, muitos dos contactos estabelecidos pelos estudantes revelam total desconhecimento dos regulamentos e dos procedimentos em vigor, pese embora a divulgação feita pelos serviços e a disponibilização no portal institucional. A adoção da plataforma de resposta EASY VISTA, à semelhança do Núcleo de Ação Social, iria permitir o controlo dos tempos de resposta e a organização mais eficaz dos correios eletrónicos recebidos, contribuindo assim para uma melhoria significativa nos serviços prestados.