



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

NÚCLEO DE SERVIÇOS ACADÉMICOS

2018



Elaborado Por:

Núcleo de Serviços Académicos	Joana Dias	Assistente Técnica
Núcleo de Serviços Académicos	Paula Fontinha	Técnica Superior

Disponibilização do Questionário:

Núcleo de Apoio Informático	Mário Lopes	Assistente Técnico
-----------------------------	-------------	--------------------

Coordenação:	Alexandra Tavares de Moura	Diretora de Serviços
---------------------	----------------------------	----------------------

Índice

1.	Introdução.....	4
2.	Metodologia.....	5
3.	Análise.....	6
3.1	Caracterização Geral da Amostra.....	6
3.2	Contacto com o Núcleo de Serviços Académicos.....	8
3.3	Avaliação do Núcleo de Serviços Académicos	10
3.4	Avaliação dos serviços disponibilizados na secretaria virtual.....	16
3.5	Avaliação do sítio da internet do NSA.....	20
3.6	Avaliação do Desempenho dos funcionários do NSA	21
4	Sugestões / Observações para melhoria dos serviços.....	23
5	Análise Comparativa.....	24
6	Sugestões.....	29
6.1	Sugestões dos Inquiridos	29
6.2	Sugestões dos Serviços Académicos.....	30
7	Conclusões.....	32

1. Introdução

Os estudantes, como clientes internos, são um ativo fundamental para o Núcleo de Serviços Académicos (NSA), pelo que a avaliação da sua satisfação é também fundamental para a melhoria do desempenho deste núcleo.

Assim, o NSA consciente do seu papel na satisfação das necessidades e expectativas dos estudantes, realizou pela quinta vez, a avaliação da satisfação dos seus utilizadores, avaliando o atendimento presencial, e os serviços disponibilizados *online*.

Com a implementação do NetP@ em maio de 2017, importava também avaliar o impacto desta nova funcionalidade junto dos estudantes. Para o efeito, a estrutura do questionário foi revista, tendo sido introduzido um grupo de quatro (4) questões sobre a secretaria virtual. Esta implementação foi gradual, tendo sido implementado em maio os requerimento *on-line* e em finais de setembro o pedido de documentos *online*.

Foram avaliados, pela primeira vez, os conteúdos do NSA disponibilizados no portal institucional, tendo sido introduzido um grupo de questões sobre este tema.

Ao longo deste relatório são apresentados e analisados os resultados obtidos, e no último ponto são apresentadas as conclusões e recomendações, com base nos dados apurados.

2. Metodologia

A recolha dos dados foi realizada através do preenchimento de um questionário *online*, enviado por correio eletrónico a todos os estudantes do 1º e 2º ciclo de estudos, a 19 de março, acompanhado de uma mensagem inicial da abertura do período de avaliação até ao dia 04 de abril. Semanalmente foi enviado correio eletrónico de reforço, apelando à participação no preenchimento do questionário.

Findo este período e com uma taxa de resposta inferior a 10% da amostra, o prazo de resposta foi dilatado até ao dia 10 de abril.

No período de resposta ao questionário o universo de estudantes era de 1609, sendo que 1302 estudantes pertenciam ao 1º ciclo e 307 ao 2º ciclo de estudos, encontrando-se a sua distribuição por ano no quadro abaixo mencionado:

	1º Ciclo	2º Ciclo	
1º Ano	357	155	
2º Ano	322	152	
3º Ano	299	-	
4º Ano	317	-	
UC Isoladas (1º ciclo)	7	-	
Total	1302	307	1609

O questionário é composto por 8 grupos com um total de 21 questões de resposta obrigatória.

A escala de avaliação utilizada foi: 1 (Mau), 2 (Razoável), 3 (Bom) e 4 (Muito Bom). Considera-se que a partir do valor 2 a avaliação é positiva. O tratamento dos dados foi realizado através do SPSS.

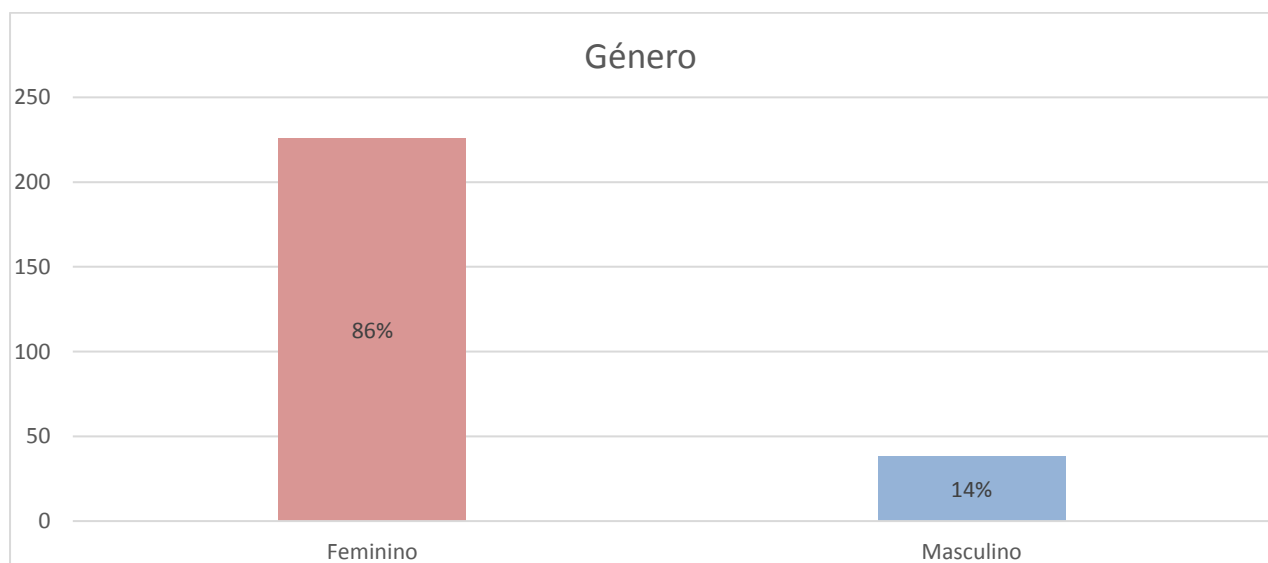
3. Análise

3.1 Caracterização Geral da Amostra

No total responderam 264 estudantes que representam 16% do universo de estudantes da ESEL, com idades compreendidas entre os 18 e os 49 anos, apresentando um valor médio de 25 anos.

Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	264	18	49	25,29	7,45

Dos 264 estudantes que responderam ao questionário, 226 pertencem ao género feminino, correspondendo a 86% do total da amostra e os restantes 14% correspondem ao género masculino.



RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Da análise dos resultados verifica-se que 194 (73%) participantes pertencem ao 1º ciclo e 70 (27%) ao 2º ciclo.

A distribuição por ano curricular encontra-se no quadro abaixo:

Ciclo de Estudos e Ano Curricular					
	Ano Curricular				Total
Ciclo de Estudos	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	
1º Ciclo (Licenciatura)	43	42	51	58	194
2º Ciclo (Mestrado)	35	35	0	0	70
Total	78	75	51	60	264

3.2 Contacto com o Núcleo de Serviços Académicos

No que concerne à avaliação dos contactos com o NSA, verifica-se que 55% dos estudantes recorrem aos serviços pelo menos uma vez por mês, 42% fazem-no entre 1 a 3 vezes por mês e apenas 3% afirmam recorrer semanalmente a estes serviços.

O modo preferencial de contato é presencial (70%), sendo que apenas 17% o faz por correio eletrónico e 12% através de contacto telefónico.

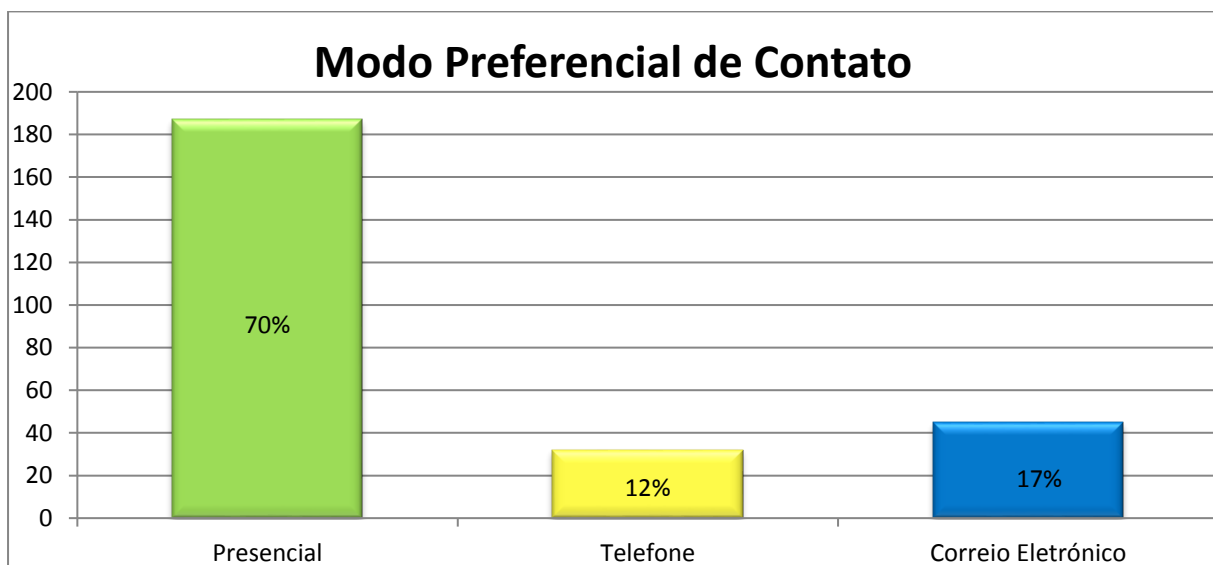
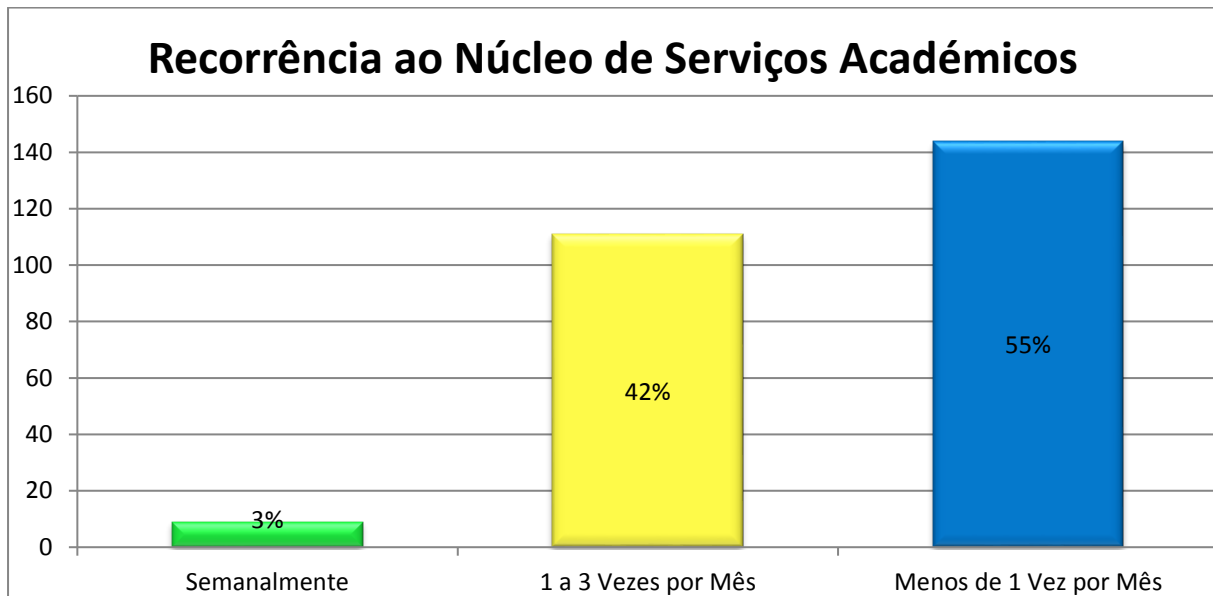
Na avaliação do contacto com este núcleo os estudantes consideram o contacto com o apoio à docência (onde entregam mensalmente os registos de presença no Ensino Clínico e / ou Trabalhos ou a Tesouraria onde efetuam os pagamentos).

Efetivamente da nossa parte, na preparação do questionário, não separamos o contacto presencial e o contacto via secretaria virtual o que enviesava a leitura destes dados.

De facto, a implementação da plataforma em maio, e o alargamento dos serviços desta em setembro, permitiu a redução significativa de estudantes que recorrem presencialmente aos serviços; facilita a relação do estudante com os serviços e permite uma resposta mais imediata. Temos consciência que a utilização desta plataforma é um processo progressivo, de aprendizagem, e que, os serviços, ainda tem um largo caminho a percorrer de apoio aos estudantes nesta área.

Por outro lado, sabemos que os estudantes consideram os serviços académicos responsáveis pelo processo de creditação da formação e experiência profissional e o registo do tema (2º ciclo), visto serem os serviços académicos os recetores dos requerimentos e os emissores da decisão proferida pelo CTC ao requerente.

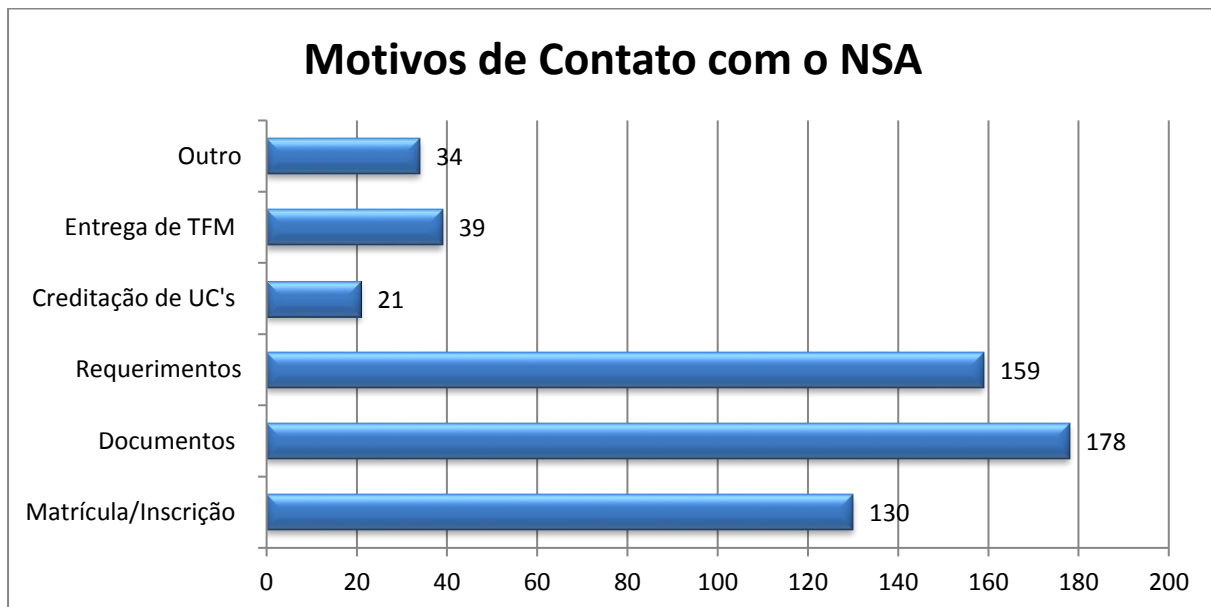
Desta forma, consideramos assim que, a frequência e a forma de contacto com o NSA é condicionada pela perceção dos estudantes.



No que respeita aos motivos de contacto, verifica-se que a emissão / levantamento de documentos (178) e a apresentação de requerimentos (159) são os motivos mais referidos.

Salienta-se que o processo de matrícula / inscrição foi também referido por 130 inquiridos, no entanto este processo ocorre essencialmente nos meses de julho, setembro e outubro e não necessariamente ao longo do ano. O motivo menos referido foi a creditação de unidades curriculares (21), solicitada igualmente nos meses acima referidos (10 dias após a realização das matrículas).

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



3.3 Avaliação do Núcleo de Serviços Académicos

Neste grupo foi solicitado aos inquiridos que avaliassem os processos que requerem contacto presencial com o Núcleo de Serviços Académicos:

- ✓ Processo de Matrícula / Inscrição
- ✓ Processo de Resposta a Requerimentos Presenciais
- ✓ Processo de Emissão de Documentos
- ✓ Processo de Creditação de Unidades Curriculares
- ✓ Processo de Entrega da Trabalho Final de Mestrado

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

- ✓ **Matrícula e Inscrição**

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Os critérios *Clareza do Processo e Relevância das Informações Prestadas* obtiveram a avaliação média mais elevada (2,53), enquanto o *Apoio/Acompanhamento prestado pelos funcionários* recebeu a avaliação mais baixa (2,35).

Regista-se que, a *Avaliação Geral deste Processo* obteve uma média de 2,41.

Processo de Matrícula/Inscrição					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	249	1	4	2.53	.866
Facilidade do processo	250	1	4	2.52	.949
Apoio/Acompanhamento	239	1	4	2.35	.945
Prestado pelos Funcionários					
Clareza nas Informações	244	1	4	2.36	.912
Prestadas					
Relevância das Informações	243	1	4	2.53	.897
Prestadas					
Avaliação Geral do Processo	249	1	4	2.41	.843

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

✓ Resposta a Requerimentos Presenciais

O item que mereceu melhor avaliação foi a *Clareza do Processo* (2,34), contrariamente ao *Tempo de Resposta* que obteve a avaliação mais baixa (2,14).

A *Avaliação Geral do Processo* apresenta uma avaliação média de 2,29.

Resposta a Requerimentos Presenciais

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	231	1	4	2.34	.913
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	230	1	4	2.27	.933
Clareza nas Informações Prestadas	230	1	4	2.27	.934
Relevância das Informações Prestadas	230	1	4	2.31	.879
Tempo de resposta	230	1	4	2.14	.972
Avaliação Geral do Processo	230	1	4	2.29	.880

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

✓ Emissão de Documentos

No que respeita à emissão de documentos presenciais (certidão curricular, conteúdos programáticos e diplomas) este processo registou uma avaliação média de 2,32.

O critério *Relevância das Informações Prestadas* obteve a avaliação média mais elevada (2,38) sendo o *Tempo de Resposta* o item com a avaliação mais baixa (2,20).

Processo de Emissão de Documentos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	229	1	4	2.37	.830
Apoio/Acompanhamento	227	1	4	2.31	.893
Prestado pelos Funcionários					
Clareza nas Informações	229	1	4	2.33	.885
Prestadas					
Relevância das Informações	228	1	4	2.38	.833
Prestadas					
Tempo de resposta	229	1	4	2.20	.934
Avaliação Geral do Processo	229	1	4	2.32	.843

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

✓ Creditação de Unidades Curriculares

Este processo foi avaliado em todos os critérios em avaliação de forma positiva, sendo que o *Tempo de Resposta* regista a avaliação média mais baixa (2,10).

A *Avaliação Geral do Processo* de Creditação de Unidades Curriculares obteve uma média de apenas 2,25.

Processo de Creditação de Unidades Curriculares

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	125	1	4	2.28	.885
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	125	1	4	2.19	.877
Clareza nas Informações Prestadas	125	1	4	2.19	.886
Relevância das Informações Prestadas	125	1	4	2.34	.890
Tempo de resposta	125	1	4	2.10	.893
Avaliação Geral do Processo	125	1	4	2.25	.895

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018**✓ Entrega do Trabalho Final de Mestrado**

Relativamente ao Processo de Entrega do Trabalho Final de Mestrado, aplicável apenas aos estudantes do 2º ciclo, o mesmo foi avaliado por apenas 19% da amostra, com os critérios *Relevância das Informações Prestadas e Acesso aos modelos / normas de elaboração* a obterem a melhor avaliação (2,33), e o item *Apoio/Acompanhamento prestado pelos funcionários* o critério com uma avaliação inferior (2,29).

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

Processo de Entrega da Tese Final de Mestrado

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Clareza do Processo	51	1	4	2.31	.836
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	51	1	4	2.29	.923
Clareza nas Informações Prestadas	51	1	4	2.31	.836
Relevância das Informações Prestadas	51	1	4	2.33	.841
Acesso aos modelos / normas de elaboração	51	1	4	2.33	.864
Avaliação Geral do Processo	51	1	4	2.35	.868

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

3.4 Avaliação dos serviços disponibilizados na secretaria virtual

Para avaliar as funcionalidades disponibilizadas no NetP@, foi introduzido um novo grupo de questões que permitiu avaliar o impacto desta plataforma junto dos estudantes, tendo sido solicitado aos mesmos que avaliassem os seguintes processos:

- ✓ Consulta de Faltas
- ✓ Alteração de Dados Pessoais
- ✓ Emissão de Documentos
- ✓ Requerimentos

Relativamente ao *Processo de Consulta de Faltas*, regista-se que o critério *Facilidade de Consulta* teve uma avaliação média positiva de 2,80, contrariamente ao critério *Atualização de faltas* com uma avaliação de 2,04.

A *Avaliação Geral do Processo* apresenta um valor médio de 2,37.

Processo de Consulta de Faltas					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Facilidade de consulta	246	1	4	2.80	.932
Atualização das faltas	240	1	4	2.04	1.008
Avaliação geral do Processo	244	1	4	2.37	.914

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

O *Processo de Alteração de Dados Pessoais* foi avaliado por 70% da amostra, sendo a avaliação geral do processo avaliada com uma média positiva de 2,63, com todos os itens avaliados acima do valor médio de referência, destacando-se a *Facilidade do Processo* com uma avaliação média de 2,75 e o item “*Após despacho, prazo para a atualização de plataforma*” com a avaliação média mais baixa 2,60.

Processo de Alteração de Dados Pessoais

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Facilidade do processo	187	1	4	2.75	.870
Prazo de resposta	185	1	4	2.61	.891
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	184	1	4	2.60	.893
Avaliação geral do Processo	186	1	4	2.63	.855

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

No que concerne à *Emissão de Documentos* na secretaria virtual (declarações de matrícula, horário, subsistemas de saúde, não prescrição, fins militares e apoios sociais) registou uma avaliação geral de 2,34, com o critério *Facilidade do processo* a obter a avaliação mais elevada (2,46), contrariamente ao *Prazo de resposta* a registar a avaliação média mais baixa (2,23).

Processo de Emissão de Documentos					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Facilidade do processo	205	1	4	2.46	.860
Prazo de resposta	205	1	4	2.23	.888
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	204	1	4	2.34	.848
Avaliação Geral do Processo	205	1	4	2.34	.834

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

No que respeita à classificação do *Processo de Requerimentos* na secretaria virtual, a mesma obteve uma avaliação média de 2,31, à semelhança dos demais itens avaliados, também com valores positivos, com o critério *Prazo de resposta* a registar a avaliação média mais baixa (2,20) e a *Facilidade do Processo* classificado com a melhor média (2,39).

Processo de Requerimentos					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Facilidade do processo	218	1	4	2.39	.879
Facilidade de submissão de anexos	211	1	4	2.34	.860
Clareza do despacho final	217	1	4	2.38	.874
Prazo de resposta	216	1	4	2.20	.911
Após despacho, prazo para a atualização de plataforma	215	1	4	2.28	.869
Avaliação Geral do Processo	218	1	4	2.31	.855

3.5 Avaliação do sítio da internet do NSA

Pela primeira vez foi solicitado aos inquiridos que avaliassem os conteúdos do NSA disponibilizados no portal da ESEL.

Assim, o item *Relevância* registou a avaliação média mais elevada (2,621) em oposição ao critério *Atualização* com a avaliação média mais baixa (2,25).

Conteúdos disponíveis no sítio da internet do NSA					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Acessibilidade	260	1	4	2.59	.798
Organização	260	1	4	2.44	.810
Relevância	260	1	4	2.62	.775
Atualização	258	1	4	2.25	.857

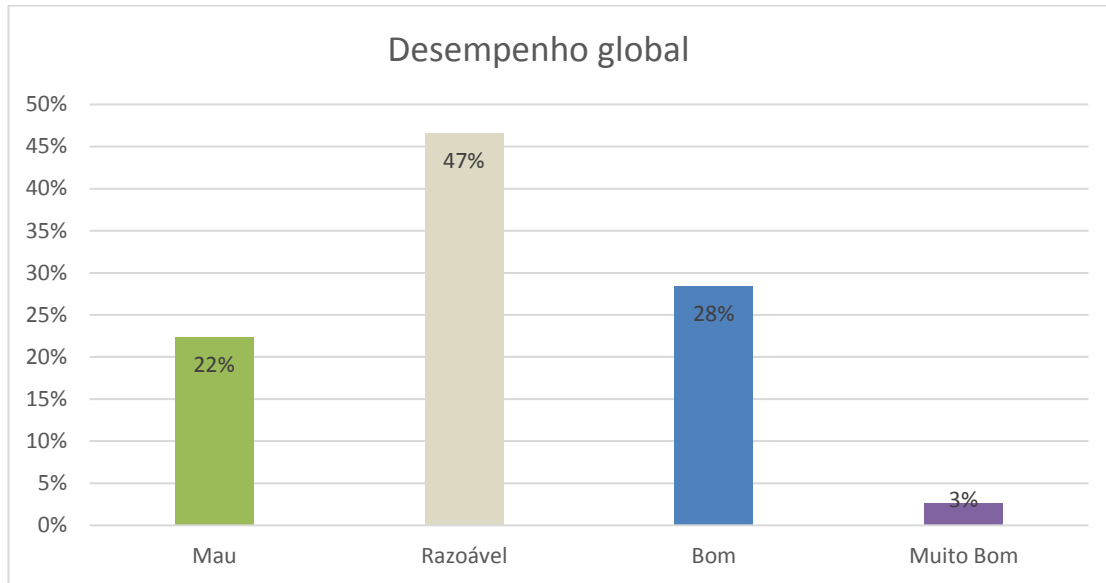
3.6 Avaliação do Desempenho dos funcionários do NSA

A avaliação geral do desempenho dos funcionários do NSA foi positiva (2,33), destacando-se o critério *Competência e Profissionalismo* com a melhor avaliação (2,45), em oposição ao item *Eficácia no Tratamento de Reclamações* com uma avaliação média de 2,15.

Desempenho dos Funcionários do Núcleo					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no Atendimento	263	1	4	2.35	.852
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	263	1	4	2.31	.930
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	263	1	4	2.25	.943
Clareza nas Informações Prestadas	263	1	4	2.25	.893
Relevância das Informações Prestadas	263	1	4	2.41	.841
Competência e Profissionalismo	262	1	4	2.45	.855
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	256	1	4	2.38	.907
Eficácia no Tratamento de Requerimentos	249	1	4	2.29	.893
Eficácia no Tratamento de Reclamações	189	1	4	2.15	.924
Avaliação Geral	263	1	4	2.33	.848

No que respeita ao *Desempenho global*, alcançou uma avaliação média baixa (2.11), sendo que 47% dos inquiridos classificaram-no como Razoável, 28%, como Bom e 22% como Mau.

Desempenho global deste Núcleo					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Desempenho global deste Núcleo	264	1	4	2.11	.777



4 Sugestões / Observações para melhoria dos serviços

No último grupo do questionário, foi solicitado aos inquiridos que apresentassem sugestões e ou observações com vista à melhoria dos serviços prestados pelo NSA e que se encontram discriminadas abaixo:

Sugestões	Frequência
Melhorar a coerência e rigor da informação prestada	12
Melhorar o atendimento telefónico	9
Otimizar o atendimento / diminuir o tempo de espera no atendimento	8
Melhor as respostas via correio eletrónico	8
Maior cortesia no atendimento	8
Melhorar o processo de atualização das faltas na secretaria virtual	6
Diminuir o tempo de resposta a requerimentos	5
Melhorar as funcionalidades da secretaria virtual	2

Das sugestões apresentadas, conclui-se que a melhoria da coerência, cortesia e rigor das informações prestadas pelos funcionários presencialmente foi a mais referida, bem como o aprimorar dos conhecimentos técnicos a nível de regulamentos internos.

Outra das sugestões referidas foi a melhoria da qualidade do atendimento telefónico e via correio eletrónico, com a prestação de informações coerentes e céleres por parte dos serviços. Diminuir o tempo de resposta a requerimentos e tempo de espera no atendimento foi também sugerido pelos participantes.

Por último, na avaliação dos serviços *online* através da secretaria virtual, nomeadamente a consulta de faltas, emissão de documentos e requerimentos, os inquiridos propuseram que estes processos fossem melhorados, nomeadamente, atualização das faltas num período de 3 dias após a sessão letiva, disponibilização de instruções para requerer a emissão de documentos, bem como esclarecimento sobre como submeter requerimentos e os documentos que devem ser anexos.

5 Análise Comparativa

A análise comparativa centra-se no último estudo realizado em 2016 aos itens comuns, visto que o questionário agora realizado sofreu modificações, dadas as alterações dos procedimentos com a implementação do NetP@, tendo sido retirados os itens constante nos estudos anteriores:

- ✓ Solicitação de estatutos e de requerimentos que passaram a ser efetuados pela secretaria virtual
- ✓ Relevação de faltas que passou igualmente a ser efetuada na secretaria virtual.

Tal como referido inicialmente, os requerimentos e a emissão de documentos passaram a ser realizados através do NetP@, tendo sido introduzido um grupo de questões para avaliar os serviços disponibilizados por esta plataforma:

- ✓ Consulta de faltas;
- ✓ Alteração de dados pessoais;
- ✓ Processo de emissão de documentos (conforme Aviso nº1/DSA/2018);
- ✓ Processo de Requerimentos (conforme Aviso nº1/DSA/2018).

Para uma perceção mais abrangente dos procedimentos do NSA foram ainda introduzidos os seguintes itens:

- ✓ Creditação das Unidades curriculares;
- ✓ Entrega da Trabalho Final de Mestrado (aplicável apenas aos estudantes do 2º ciclo)
- ✓ Conteúdos dos Serviços Académicos no Portal Institucional;
- ✓ Desempenho Global do NSA.

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Processo de Matrícula/ Inscrição				
	2016		2018	
	N	Média	N	Média
Clareza do Processo	326	2,44	249	2,53
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	326	2,24	239	2,35
Clareza nas Informações Prestadas	326	2,21	244	2,36
Relevância das Informações Prestadas	326	2,38	243	2,53
Avaliação Geral do Processo	326	2,32	249	2,41

Processo de Resposta a Requerimentos				
	2016		2018	
	N	Média	N	Média
Facilidade de Preenchimento dos Formulários	233	2,58	–	–
Apoio/Acompanhamento Prestado pelos Funcionários	235	2,32	230	2,27
Clareza nas Informações Prestadas	234	2,21	230	2,27
Relevância das Informações Prestadas	232	2,34	230	2,31
Tempo de Resposta a Requerimentos de Inscrição ou Anulação em U.C's	188	2,02	–	–
Tempo de Resposta a Requerimentos de Alteração do Regime de Avaliação	152	2,05	–	–
Tempo de Resposta a Requerimentos de Creditação de U.C's	136	2,02	–	–
Tempo de Resposta a Requerimentos de Redução de Propina	124	2,09	–	–
Tempo de Resposta a Requerimentos de Prorrogação (2º ciclo)	85	2,09	–	–
Avaliação Geral do Processo	220	2,23	230	2,29

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Desempenho dos Funcionários do NSA

	2016		2018	
	N	Média	N	Média
Cortesia no Atendimento	305	2,52	263	2,35
Capacidade de Compreensão da Situação Exposta	303	2,23	263	2,31
Capacidade de Resposta à Situação Exposta	305	2,11	263	2,25
Clareza nas Informações Prestadas	304	2,11	263	2,25
Relevância das Informações Prestadas	306	2,26	263	2,41
Competência e Profissionalismo	303	2,32	262	2,45
Conhecimentos Técnicos Evidenciados	296	2,20	256	2,38
Eficácia no tratamento de reclamações	268	2,18	189	2,15
Eficácia no tratamento de requerimentos	221	1,97	249	2,29
Avaliação Geral	300	2,21	263	2,33

Satisfação Global

	2016		2018	
	N	Média	N	Média
Tempo de Espera no Atendimento	313	1,87	262	1,92
Facilidade na Obtenção de Informações	312	1,96	262	2,09
Organização/Acessibilidade da Informação do NSA no Portal ESEL	296	2,13	–	–
Qualidade da Informação do NSA no Portal ESEL	294	2,15	–	–
Divulgação de Informação	297	2,20	259	2,17
Sistema de atendimento presencial	310	2,05	261	2,13
Prestação de informação técnica online	235	1,99	226	2,27
Atendimento técnico por telefone	235	1,93	216	2,02
Facilidade de contacto telefónico	245	1,87	227	1,88
Avaliação Geral	303	2,03	262	2,10

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

No cômputo geral verifica-se que em 2018 a generalidade dos itens avaliados aumentou a classificação média face a 2016, destacando-se, os mais significativos:

- ✓ A Clareza e a Relevância nas Informações Prestadas no âmbito do processo de matrículas / inscrição com um aumento de 6%:
- ✓ Relevância das Informações Prestadas relativo à avaliação do desempenho dos funcionários com aumento de 6%.

Verifica-se um aumento dos níveis de satisfação do Processo de matrículas / inscrições, podendo ter contribuído para este resultado a realização da inscrição em unidades curriculares atrasadas em simultâneo com as inscrições no ano curricular, bem como as matrículas *on-line* dos estudantes admitidos através do CNAES, que permitiu uma melhoria dos serviços prestados aos estudantes, evitando a sua deslocação aos serviços e minimizando os tempos de espera para realização destes processos.

Contudo, e para que possamos ter uma perceção real dos níveis de satisfação dos estudantes com o processo de matrícula/inscrições, importa destrinçar e clarificar este procedimento na estrutura do questionário, aos diferentes anos curriculares em que o estudante se inscreve, numa próxima avaliação

No que respeita aos itens com a avaliação média mais baixa, mantém-se a tendência dos últimos estudos do atendimento telefónico (1,88) e do Tempo de espera no atendimento (1,99).

Esta avaliação é condicionada pela alteração do horário de atendimento do NSA em fevereiro de 2018, por força da implementação da secretaria virtual, que passou a ser utilizada com *interface* pelos estudantes para submeter requerimentos e pedidos de declarações, e que impôs, que os serviços organizassem o tempo de atendimento presencial, para garantir o cumprimento dos prazos de resposta definidos no C.P.A., garantindo assim, que os estudantes tem acesso mais rápido às decisões, pois pretendemos também melhorar este índice de satisfação.

Constata-se uma redução de cerca de 24% no número de participantes no estudo de 2018, pese embora o prazo para resposta tenha sido dilatado.

Importa ainda referir que, o critério Eficácia no tratamento de requerimentos, que no estudo de 2016 mereceu a avaliação média de (1,97), registou uma melhoria de 16% em 2018.

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

No que respeita às avaliações gerais dos processos em avaliação, perpetua-se a tendência das avaliações registadas em 2016, continuando as avaliações médias com valores baixos.

6 Sugestões

Tendo em consideração os dados apurados neste estudo, apresentam-se inicialmente as sugestões dos inquiridos, que podem constituir um importante contributo para a melhoria dos serviços prestados por este núcleo, e de seguida um conjunto de sugestões apresentadas por estes serviços, apoiadas na sua experiência direta ou indireta com os diversos procedimentos, e que se espera possam contribuir para a melhoria dos resultados obtidos, fomentando uma melhor perceção dos estudantes sobre os serviços académicos:

6.1 Sugestões dos Inquiridos

- a) Sugerem a criação de um vídeo com instruções sobre a utilização da secretaria virtual (submissão de requerimentos e documentos);
- b) Sugerem a colocação das instruções para utilização da secretaria virtual nas perguntas frequentes do NSA disponíveis no portal da ESEL;
- c) Sugerem a revisão dos conteúdos do NSA no portal institucional, mensalmente, como forma de garantir a sua atualização.

6.2 Sugestões dos Serviços Académicos

- a) Revisão do questionário de avaliação, de forma a ser possível aferir dados mais concretos relativamente a alguns processos:
- i. Inserção de um item relativo à frequência de utilização da secretaria virtual;
 - ii. Discriminação dos vários processos de matrícula (1º ano, 2º ao 4º ano, inscrição em unidades curriculares atrasadas);
 - iii. Eliminação do critério referente ao Processo de Creditação de Unidades Curriculares, por não ser um processo da competência direta do NSA;

- b) Extensão da utilização do NetP@ aos órgãos intervenientes na análise e parecer dos requerimentos (Presidência, CTC e Serviços Financeiros) como forma de agilizar o processo, centralizado nesta plataforma todos os procedimentos inerentes aos requerimentos podendo o estudante visualizar os mesmos.

Esta proposta carece, no entanto, da maturação da utilização desta plataforma por todos os serviços envolvidos, para que a entendem como uma mais valia para o cumprimento dos prazos legais e como potenciador de economia de recursos humanos e materiais, evitando a impressão e circulação de papel entre os diversos órgãos.

- c) Envio de alertas para o correio eletrónico dos estudantes com a informação do *status* final do seu requerimento, alertas estes remetidos diretamente da secretaria virtual, o que permitirá que o estudante percecione de forma correta o tempo de resposta nos requerimentos e declarações.
- d) Manutenção da realização de ações de formação interna / reuniões, com intervenção de todos os membros da equipa do NSA e do NAD, abordando os temas constantes no Manual de Procedimentos, como forma de proporcionar um conhecimento transversal dos diversos assuntos.
- e) Continuidade da realização de ações de formação de SIGES, de forma a dotar os funcionários de conhecimentos técnicos que lhes permitam dar respostas claras e concisas sobre os procedimentos académicos.

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

- f) Como sugerido no estudo de 2016, 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.

7 Conclusões

Os participantes neste estudo foram maioritariamente estudantes do 1º ciclo que frequentam o 4º ano, pertencentes à faixa etária dos 25 anos e são do género feminino.

À semelhança dos estudos anteriores, os estudantes identificam como modo preferencial de contacto o presencial, revelando que o fazem menos de 1 vez por mês, sobretudo por motivos de emissão/levantamento de documentos.

O processo que mereceu melhor avaliação foi a alteração de dados pessoais na secretaria virtual, que registou avaliação positiva em todos os itens. Contrariamente à satisfação global do NSA que concentrou as avaliações médias mais baixas.

Dos critérios em análise destaca-se a facilidade de consulta das faltas na secretaria virtual, com a melhor avaliação média.

À semelhança dos estudos anteriores, o tempo de resposta, continua a ser um item a merecer a avaliação mais baixa, no entanto importa clarificar que alguns processos não são da exclusiva responsabilidade do NSA. Por exemplo, os requerimentos para obter creditação são remetidos para as respetivas comissões e os prazos, definidos na legislação, não são genericamente cumpridos.

Ainda, e relativamente à relevação de faltas, sempre que os estudantes ultrapassam os limites previstos, são encaminhados para a Presidência, que por sua vez pede parecer aos docentes / regentes, o que atrasa a resposta ao pedido, não se cumprindo o prazo estabelecido no CPA.

Clarifica-se que no caso de requerimentos de redução de propina, trata-se de um processo que após parecer do NSA, é encaminhado para autorização da Presidência, que em caso de deferimento, será encaminhado para os Serviços Financeiros procederem ao acerto da conta corrente, o que, mais uma vez tem consequência na resposta ao estudante.

Destaca-se o processo de Creditação de Unidades curriculares que foi avaliado com valores mais baixos em todos os critérios, com o item tempo de resposta a revelar-se o pior avaliado.

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Relembramos que o NSA é alheio ao tempo de resposta, sendo apenas da sua competência a receção e encaminhamento dos processos, e posterior informação ao requerente, após análise da Comissão de Creditação da Formação e Experiência Profissional – 1º / 2º ciclo e deliberação do Conselho Técnico – Científico.

Sendo este processo da responsabilidade de Comissões nomeada para o efeito pelo Conselho Técnico Científico, seria pertinente que estas Comissões disponibilizassem um dia de atendimento aos requerentes para clarificação de dúvidas sobre os processos, de forma a tornar o processo mais claro para os requerentes o que poderia inverter a classificação atribuída aos itens apoio / acompanhamento prestado pelos funcionários e tempo de resposta.

Tal como referido no ponto 3.2 a avaliação dos serviços é condicionada pela perceção que os estudantes têm sobre os serviços que o compõem, devendo ser equacionada a realização de questionários de avaliação da satisfação aos serviços de apoio à docência, CTC, Serviços Financeiros, para aferir a real perceção dos estudantes sobre o funcionamento destes serviços, o que poderá potenciar uma melhoria da imagem dos serviços académicos, junto da comunidade estudantil.

Pode afirmar-se que a secretaria virtual tem constituído uma importante alavanca para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo NSA, sendo espectável que a continuidade de utilização desta plataforma, com os melhoramentos solicitados à Digitalis, contribuam para inverter os baixos resultados obtidos, no que respeita aos critérios avaliados neste estudo.

Importa referir que muitos dos contactos estabelecidos pelos estudantes revelam total desconhecimento dos regulamentos e dos procedimentos em vigor, pese embora a divulgação realizada pelos serviços no início do ano, remetendo a informação necessária e atualizada, bem como a disponibilização desta no portal institucional, e disponibilização de perguntas frequentes revistas anualmente.

Sobre a utilização do portal e talvez por ser pouco “friendly” estamos convictos de que para os estudantes, a primeira opção é perguntar por correio eletrónico ou dirigirem-se aos serviços com questões que estão claras nos regulamentos. Julgamos que a estratégia dos serviços tem que ser consistente com os valores da responsabilidade e inovação e excelência definidos no plano estratégico da ESEL, e por essa razão, mantemos a importância de os remeter para os regulamentos que tem que conhecer, pois são equivalentes a “leis” do país.

