ISCSP
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

ÁREA DE ESTUDOS PÓS-GRADUADOS

Ano Letivo 2020/2021

(Relatório Síntese para website do ISCSP)

AGQ
ÁREA DE AVALIAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

Setembro, 2021

Ficha Técnica do Documento:

Título do Documento: Avaliação dos Serviços – Área de Estudos Pós-graduados (Ano Letivo 2020/2021)
Colaborador(a) Responsável: Ana Azevedo e Sílvia Vicente
Área: Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
Versão: 01

Controlo do Modelo:
Elaborado por: AAGQ
Código: AAGQ-RL-02
Revisto:
SV|Coordenadora|AAGQ
Aprovado:
IS|Vice-Presidente
Data:
26-07-2021

Índice

Enquadramento 4
1. Resultados 2020/2021 4
1.1. Caracterização 4
1.2. Nível de Satisfação 6
1.3. Sugestões de Melhoria 7
2. Considerações Finais e Propostas de Ações de Melhoria 8

Enquadramento

No seguimento de instruções da Presidência do ISCSP determinando a avaliação da Área de Estudos Pós-graduados (AEPG), enquadrada no processo de avaliação da satisfação com o atendimento dos serviços, foram aplicados questionários aos alunos aos alunos de II e III ciclos e candidatos. Trata-se do segundo processo de avaliação da satisfação com o atendimento prestado por esta Área.

Tendo em conta o surto pandémico COVID-19, os serviços com atendimento presencial do ISCSP passaram a ser prestados a distância, a partir do momento da suspensão das atividades presenciais. Neste sentido, a avaliação da satisfação com o serviço e atendimento prestado pela AEPG, no ano letivo 2020/2021, reflete tanto o recurso ao serviço em modo presencial como a distância.

Com esta avaliação, pretendemos identificar com que frequência os alunos recorrem aos serviços da AEPG, se recebem resposta às solicitações, assim como o nível de satisfação relativamente aos serviços prestados por esta Área.

À exceção das questões da interação aluno-serviço, a avaliação foi feita com base numa escala de 0 (zero) a 5 (cinco) em que o 0 corresponde ao valor extremamente negativo e o 5 ao valor extremamente positivo. Num universo de 1267 inquiridos, foram respondidos 249 questionários (20%). Segue a apresentação dos níveis de participação por cada um dos grupos inquiridos.

Tabela 1 – Participação dos candidatos e alunos na resposta ao questionário.

	TOTAL	N.º RESPOSTAS	% DE RESPOSTA
Alunos de Mestrado	544	90	17%
Alunos de Doutoramento	253	38	15%
Candidatos a Cursos de Mestrado e Doutoramento	470	121	26%
Global	1267	249	20%

Através da observação da tabela 1 verificamos que foram os candidatos a cursos de mestrado e doutoramento que mais responderam ao questionário, atingindo uma representatividade de 26%.

Pretende-se assim, medir a satisfação dos alunos com o serviço prestado pela AEPG e aplicar possíveis ações de melhoria numa perspetiva de melhoria contínua.

1. Resultados 2020/2021

1.1. Caracterização

Num universo de 1267 inquiridos (alunos de doutoramento, alunos de mestrado e candidatos a cursos de mestrado e doutoramento), foram respondidos 249 questionários (20%). Apesar das circunstâncias inerentes a toda a contingência no período de auscultação aos alunos, verificou-se uma participação superior ao ano anterior (18%).

Gráfico 1 – Distribuição das respostas à questão "Em média, quantas vezes por semana solicitou esclarecimentos à Área de Estudos Pós-Graduados:".

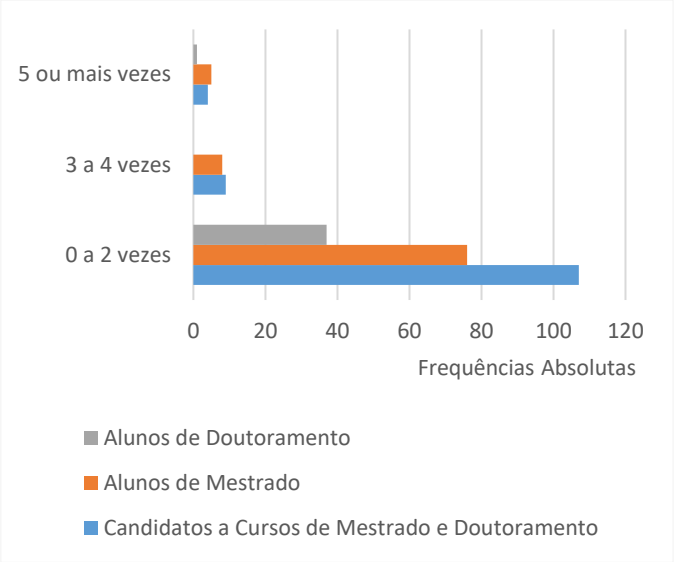


Gráfico 2 – Distribuição das respostas à questão "Maioritariamente recorreu aos serviços prestados pela Área de Estudos Pós-Graduados através de:".

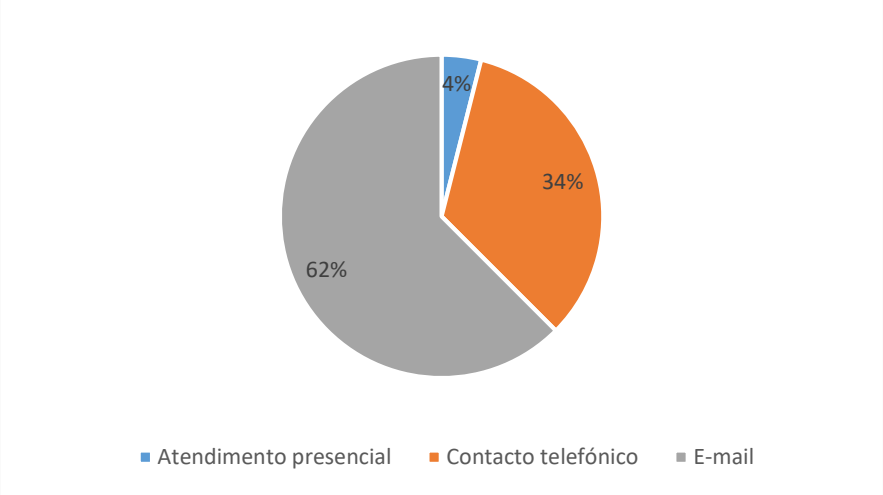


Gráfico 3 – Distribuição das respostas à questão "De todas as vezes que recorreu à Área de Estudos Pós-Graduados obteve resposta para as suas questões?".

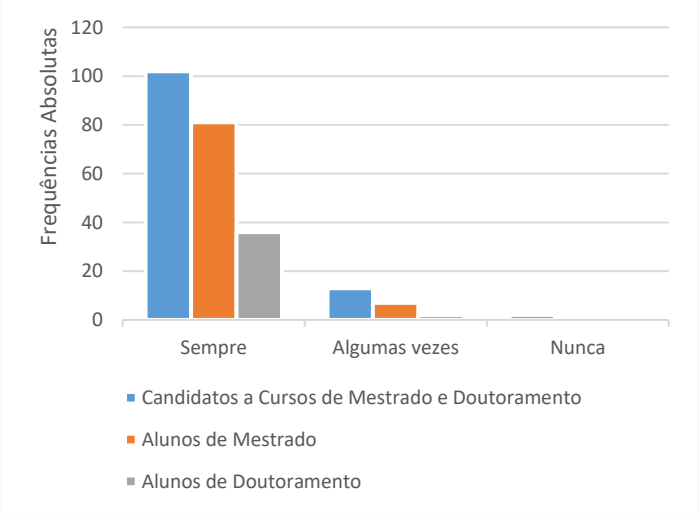
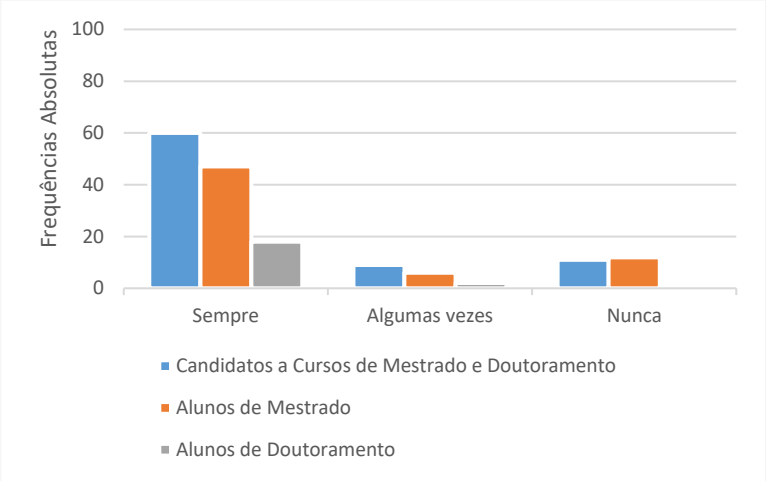


Gráfico 4 – Distribuição das respostas à questão "No(s) caso(s) em que não houve resposta foi-lhe explicado o motivo?".



1.2. Nível de Satisfação

A tabela 2 contém os resultados relativos ao nível de satisfação dos alunos com os serviços prestados pela AEPG, numa escala de 0 a 5, em que o 0 corresponde ao valor extremamente negativo e o 5 ao valor extremamente positivo.

Tabela 2 – Satisfação relativamente às questões colocadas.

Item de avaliação	**FASE PRÉ-CONFINAMENTO PERFIL MÉDIO**	**FASE INTERAÇÃO A DISTÂNCIA PERFIL MÉDIO**
Horários de atendimento em fase de pré-confinamento	3,7	-
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	4,0	5,0
O tempo de resposta às solicitações	4,0	4,7
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	4,0	4,7
A qualidade global do atendimento	4,0	5,0
Média Avaliação Serviços	**4,1**	**4,8**

Seguem-se os dados relativos ao nível de satisfação por tipo de respondente.

Gráfico 5 – Nível de satisfação por tipo de respondente - Interação presencial.

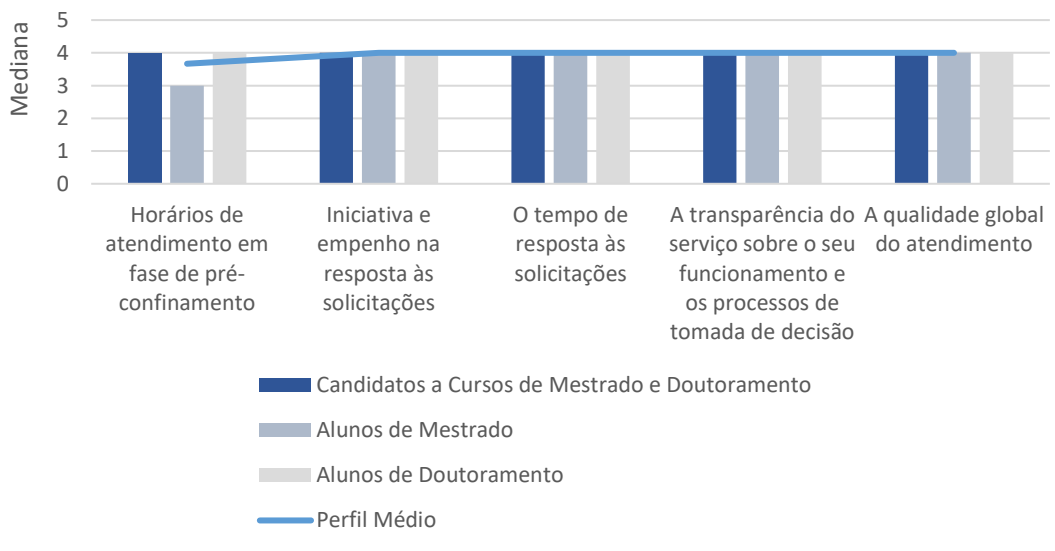


Gráfico 6 – Nível de satisfação por tipo de respondente - Interação a distância.

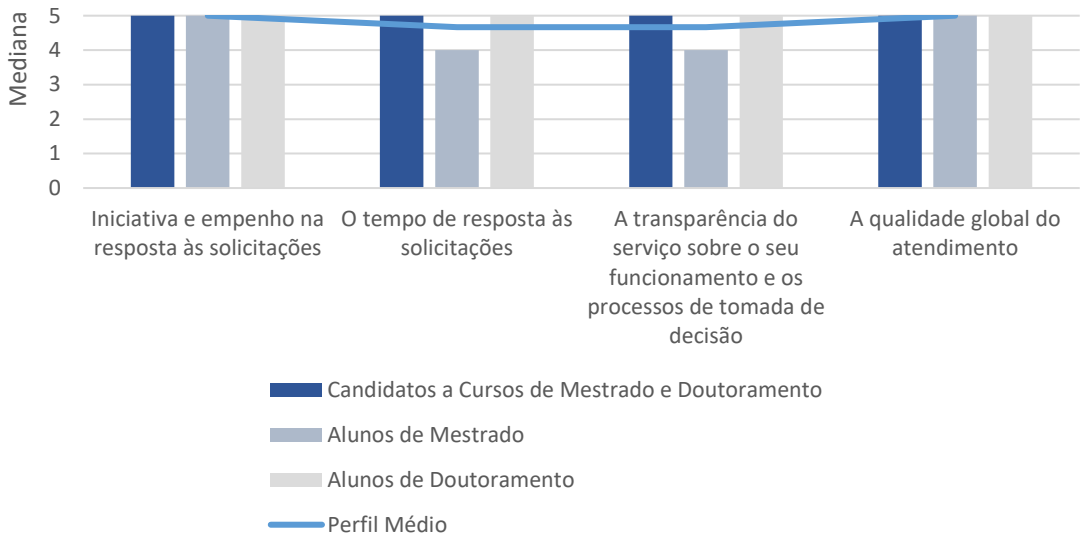


Tabela 3 – Percentagem de respostas, por grupo de grau de satisfação – Interação presencial.

Item de avaliação	**0-2**	**3-4**	**5**	**Em branco**
Horários de atendimento em fase de pré-confinamento	8%	47%	16%	29%
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	2%	36%	26%	36%
O tempo de resposta às solicitações	2%	35%	27%	37%
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	3%	33%	27%	37%
A qualidade global do atendimento	2%	32%	28%	38%

Tabela 4 – Percentagem de respostas, por grupo de grau de satisfação – Interação a distância.

Item de avaliação	**0-2**	**3-4**	**5**	**Em branco**
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	2%	31%	51%	15%
O tempo de resposta às solicitações	5%	36%	43%	16%
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	4%	37%	43%	16%
A qualidade global do atendimento	3%	33%	49%	16%

1.3. Sugestões de Melhoria

No questionário existia a possibilidade de apresentação de sugestões de melhoria, por parte dos respondentes.

Neste processo de avaliação foram apresentadas 21 sugestões de melhoria (o que representa cerca de 8,4% dos respondentes).

Na tabela 5 pode encontrar-se a síntese de sugestões dos alunos, agrupadas por item de sugestão.

Tabela 5: N.º de sugestões de melhoria por categoria.

Categoria	Nº de sugestões	Sugestões
Horário dos serviços	3	Alargar o atendimento presencial
Informações dadas	1	Equivalências CEAGP
	6	Resposta às solicitações dos alunos
	1	Datas de matrículas
	1	Celeridade na resposta
Outros	1	Extensão de prazos
	1	Serviço de resposta direta *on-line*
	2	Apoio aos alunos

Sete alunos utilizaram este campo do questionário para fazer elogios ao ISCSP. Dado este campo ter sido também usado para elogiar o serviço prestado, destacam-se os seguintes pontos: profissionalismo, interação com os colaboradores, eficácia e acompanhamento.

2. Considerações Finais e Propostas de Ações de Melhoria

O ano letivo 2020/2021 decorreu na sua maioria durante o período de confinamento, e o atendimento realizou-se na maior parte dos casos a distância. Os esforços realizados por toda a comunidade durante o ano anterior, permitiram uma maior adaptação a este ano, registando-se assim uma melhoria generalizada na qualidade do atendimento

Destacamos o facto de sete alunos terem elogiado a prestação de serviços por parte da AEPG e do ISCSP.

Por seu lado, a análise dos dados obtidos permite-nos concluir o seguinte:

- Os itens em que os alunos apresentam níveis de satisfação mais baixos são: “Horários de atendimento em fase de pré-confinamento” e “Tempo de resposta às solicitações”. Apesar de terem médias de satisfação elevadas estes são os aspetos onde a concentração de respostas entre 0 e 2 é um pouco maior (não chegando, no entanto, a 10%).

- O maior número de sugestões de melhoria apresentadas centra-se em assuntos diversos quer ao nível da AEPG quer ao nível do ISCSP e, por isso, são enquadradas na classificação “Outros”.

Em linha com as conclusões obtidas, será necessário promover um acompanhamento das ações de melhoria identificadas, com o objetivo de consolidação da melhoria contínua do ISCSP.