

# ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE  
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS  
UNIVERSIDADE DE LISBOA

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

NÚCLEO DE APOIO AOS ESTUDOS GRADUADOS

---

Ano Letivo 2020/2021

*(Relatório Síntese para website do ISCSP)*

**AGQ**  
ÁREA DE AVALIAÇÃO E  
GARANTIA DA QUALIDADE

Setembro, 2021

---

Observador Consultivo



CPLP  
Comunidade dos Países  
de Língua Portuguesa

Reconhecimentos Públicos



A3ES

Agência de Avaliação  
e Acreditação  
do Ensino Superior

**Ficha Técnica do Documento:**

Título do Documento: Avaliação dos Serviços – Núcleo de Apoio aos Estudos 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

Índice .....	3
Enquadramento .....	4
1. Resultados 2020/2021 .....	4
1.1. Caracterização .....	4
1.2. Nível de Satisfação .....	6
1.3. Sugestões de Melhoria .....	6
2. Comparação de resultados com período homólogo anterior .....	7
3. Considerações Finais e Propostas de Ações de Melhoria .....	9

## Enquadramento

No seguimento de instruções da Presidência do ISCSP determinando a aplicação de questionários ao Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados (NAEG), enquadrado no processo de avaliação da satisfação com o atendimento dos serviços, foram aplicados questionários aos alunos de I Ciclo. Trata-se do quinto processo de avaliação da satisfação com o atendimento prestado por este Núcleo.

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 pelo Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados, 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 ao NAEG, se recebem resposta às solicitações assim como o nível de satisfação relativamente aos serviços prestados por este Núcleo.

Tendo em conta, que no final dos quatro períodos letivos anteriores, foram igualmente aplicados estes questionários, pretendemos fazer um estudo comparativo, em todas as vertentes possíveis.

À exceção das questões de caracterização 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 2870 alunos que frequentavam o I Ciclo de Estudos, foram respondidos 340 questionários (12%).

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

## 1. Resultados 2020/2021

### 1.1. Caracterização

Num universo de 2870 alunos que frequentavam o I Ciclo de Estudos, foram respondidos 340 questionários (12%). Apesar das circunstâncias inerentes a toda a contingência no período de auscultação aos alunos, verificou-se uma maior participação dos alunos nesta avaliação face à anterior, em que se obteve apenas uma participação de 10%.

Gráfico 1 – Distribuição das respostas à questão “Em média, quantas vezes por semana, solicitou esclarecimentos ao Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados?”.

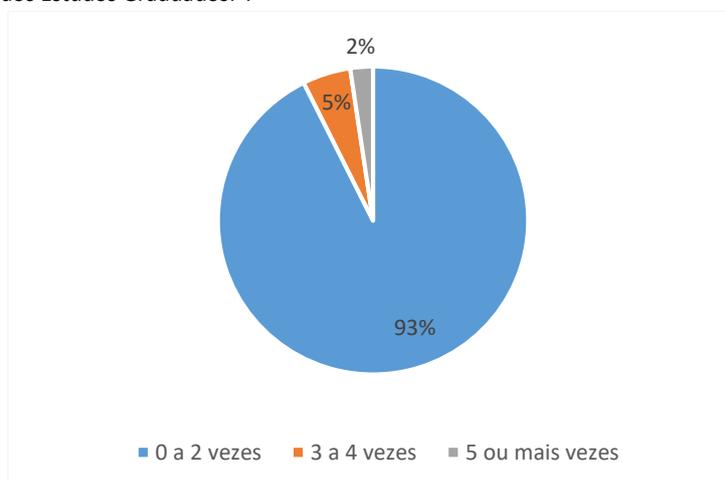


Gráfico 2 – Distribuição das respostas à questão “Maioritariamente recorreu aos serviços prestados pelo Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados através de:”.

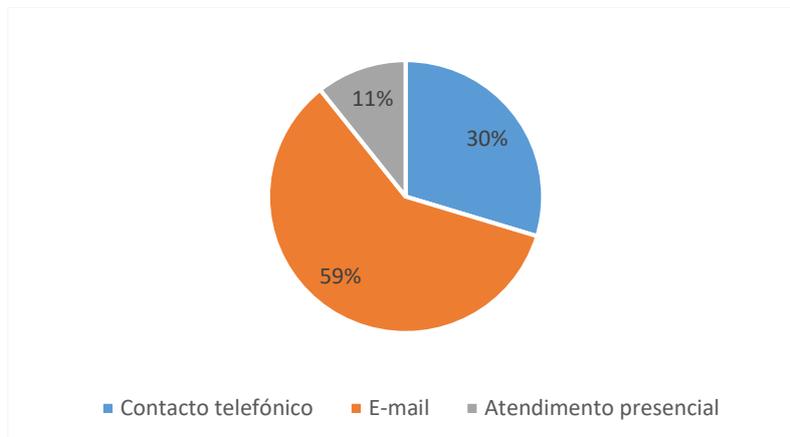


Gráfico 3 – Distribuição das respostas à questão “De todas as vezes que recorreu ao Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados obteve resposta para as suas questões?”.

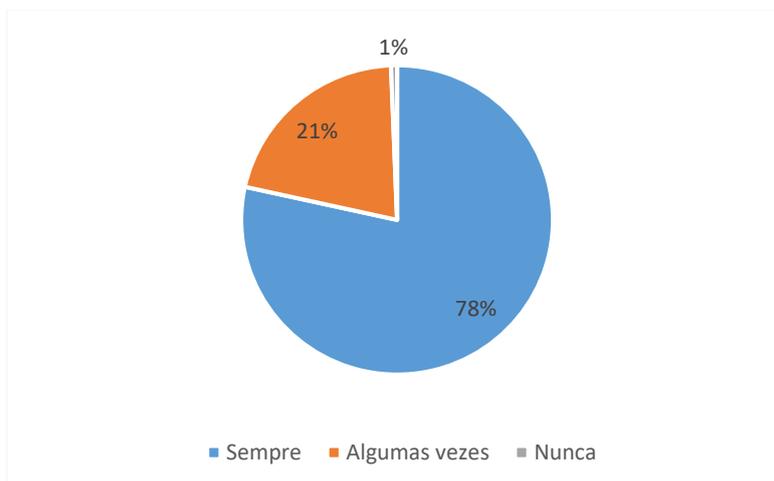
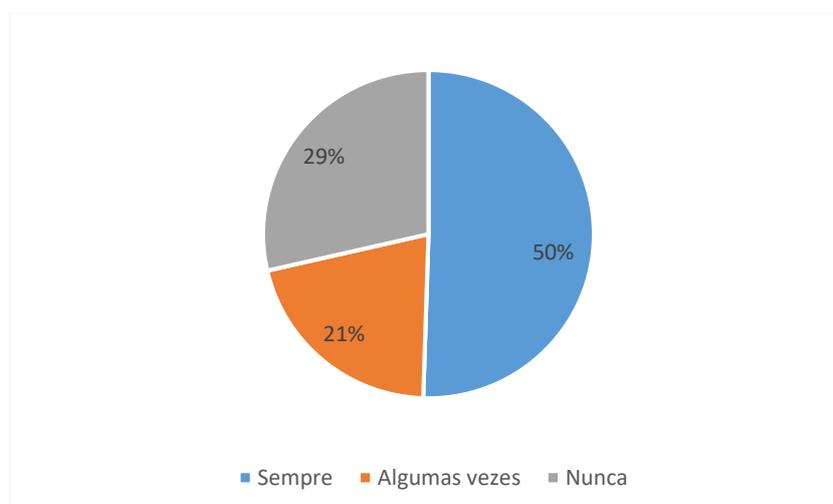


Gráfico 4 – Distribuição das respostas à questão “No(s) caso(s) em que não houve resposta foi-lhe explicado o motivo?”.



## 1.2. Nível de Satisfação

A tabela 1 contém os resultados relativos ao nível de satisfação dos alunos com os serviços prestados pelo NAEG, numa escala de 0 a 5, em que 0 corresponde ao nível “Muito Baixo” e 5 corresponde ao nível “Muito Elevado”.

Tabela 1 – Satisfação relativamente às questões colocadas.

Item de Avaliação	FASE PRÉ- CONFINAMENTO MEDIANA	FASE INTERAÇÃO A DISTÂNCIA MEDIANA
Horários de atendimento em fase de pré-confinamento	3,0	-
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	4,0	4,0
O tempo de resposta às solicitações	4,0	4,0
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	4,0	4,0
A qualidade global do atendimento	4,0	4,0
<b>Média Avaliação Serviços</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>

No questionário existia um item que permitia avaliar o nível de satisfação geral com o Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados, e o perfil médio desse item assume o valor de 4,0.

Tabela 2 – 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	16,2	46,5	9,1	28,2
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	12,6	39,1	15,0	33,2
O tempo de resposta às solicitações	8,8	40,0	17,6	33,5
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	12,4	41,5	13,2	32,9
A qualidade global do atendimento	7,9	43,5	14,1	34,4

Tabela 3 – 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	8,8	42,9	24,1	24,1
O tempo de resposta às solicitações	12,9	41,5	21,2	24,4
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	10,6	43,5	19,7	26,2
A qualidade global do atendimento	8,5	43,8	22,1	25,6

## 1.3. Sugestões de Melhoria

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

Na tabela 4 pode encontrar-se a síntese de sugestões dos alunos, agrupadas por item de sugestão.

Tabela 4: Sugestões de melhoria por categoria.

Categoria	Nº de sugestões	Sugestões
Horário dos Serviços	3	Expandir o horário de atendimento presencial
	7	Alargamento do horário de atendimento em pós-laboral
Informações dadas	2	Informação disponibilizada aos alunos
	3	Resposta às solicitações dos alunos
Tempo de espera	2	Celeridade nas respostas
	3	Atendimento de chamadas

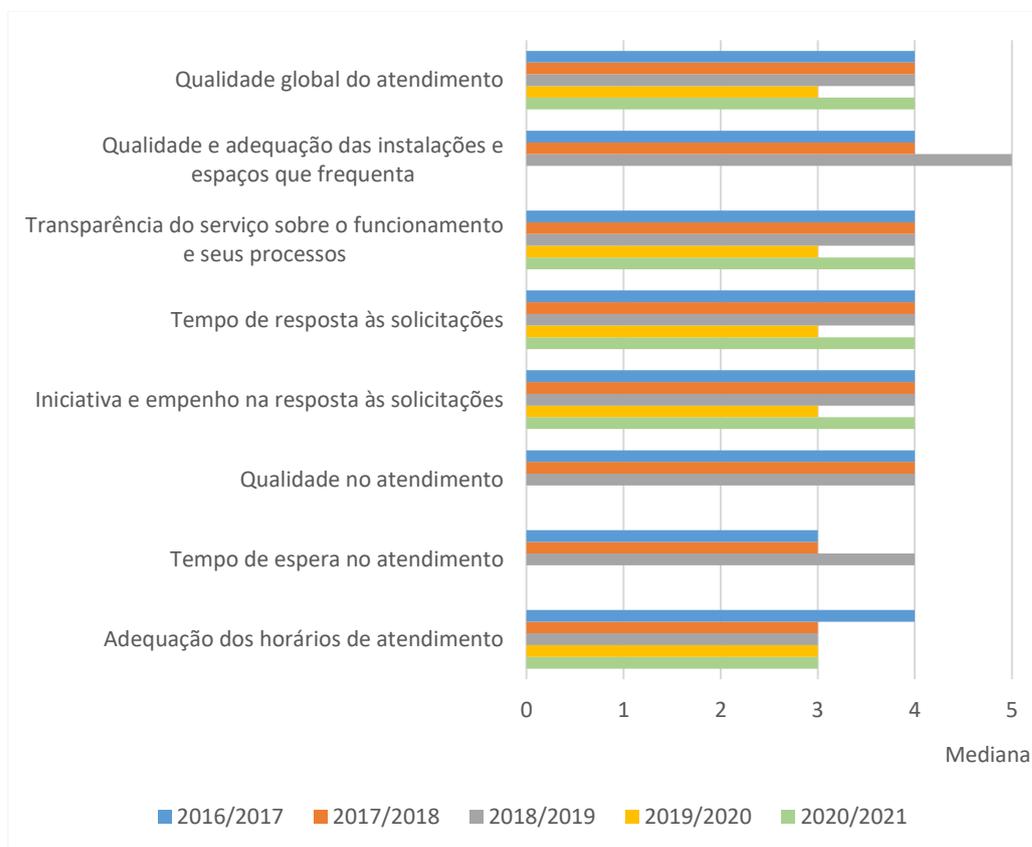
## 2. Comparação de resultados com período homólogo anterior

Tendo em conta que o presente estudo foi feito também nos quatro últimos anos, apresentamos de seguida a comparação dos seguintes itens. A saber:

- Grau de satisfação de cada um dos itens relativos aos serviços prestados pelo Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados;
- Percentagem de respostas, por grupo de grau de satisfação de cada um dos itens relativos aos serviços prestados pelo Núcleo de Apoio aos estudos Graduados.

Contudo, informamos que existem itens que foram avaliados nos três primeiros períodos (2016/2017, 2017/2018 e 2018/2019) que não foram objeto de avaliações nos dois últimos períodos (2019/2020 e 2020/2021), razão pela qual o gráfico que se segue não tem valores nesses itens.

Gráfico 5 – Nível de satisfação com os serviços prestados pelo Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados.



**Obs.:** Os itens relativos à “qualidade e adequação das instalações e espaços que frequenta”, o “tempo de espera no atendimento” e a “qualidade no atendimento” não foram objeto de avaliação nos dois últimos processos, devido à atualização e uniformização do questionário para todos os serviços com atendimento do ISCSP, face ao período de contingência vivido.

Tabela 5 – Percentagem de respostas, por grupo de grau de satisfação (entre 0 e 5) – comparação 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021.

Item de Avaliação	Grau de satisfação entre 0 e 2				Grau de satisfação entre 3 e 4				Grau de satisfação 5			
	17/18	18/19	19/20	20/21	17/18	18/19	19/20	20/21	17/18	18/19	19/20	20/21
Adequação dos horários de atendimento/Horários de atendimento em fase de pré-confinamento	23,7	18,8	20,2	16,2	62	56,3	43,6	46,5	14,2	17,7	7,1	9,1
Tempo de espera no atendimento	27,5	28,1	(a)	(a)	58	41,7	(a)	(a)	14,5	22,9	(a)	(a)
Qualidade no atendimento	5,1	4,2	(a)	(a)	56,3	47,9	(a)	(a)	38,6	40,6	(a)	(a)
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	7,6	7,3	38,1	12,2	63,1	54,2	76,9	39,1	29,3	27,1	25,0	15,0
O tempo de resposta à(s) sua(s) solicitação/solicitações	10,7	13,5	34,3	8,8	65,9	52,1	81,7	40,0	23,3	20,8	26,0	17,6
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos	6,9	8,3	40,1	12,4	65,7	41,7	75,0	41,5	27,4	35,4	24,7	13,2
A qualidade e adequação das instalações e espaços que frequenta	3,3	4,2	(a)	(a)	53,9	36,5	(a)	(a)	42,7	50,0	(a)	(a)
A qualidade global do atendimento	3,6	3,1	34,0	7,9	69,4	49,0	81,1	43,5	27	40,6	26,3	14,1

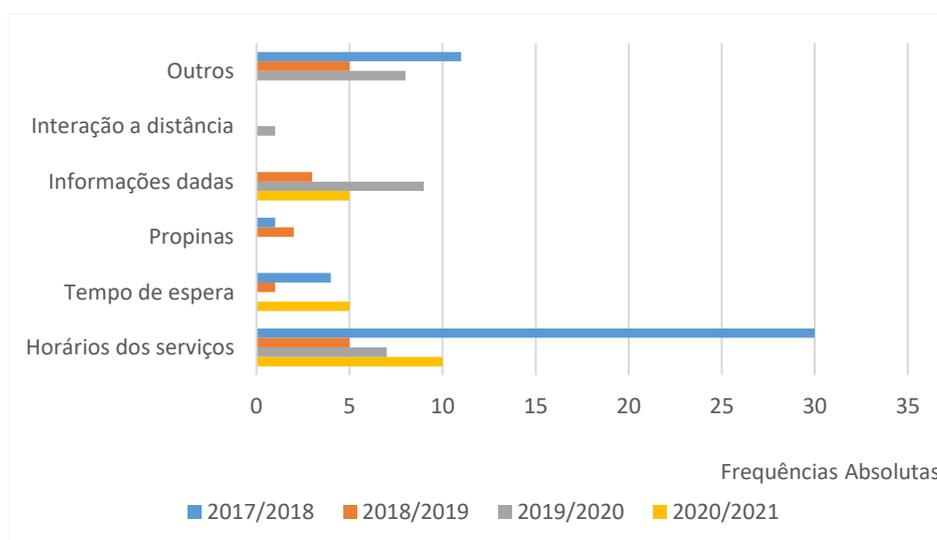
(a) = os itens relativos à “qualidade e adequação das instalações e espaços que frequenta”, o “tempo de espera no atendimento” e a “qualidade no atendimento” não foram objeto de avaliação nos dois últimos processos.

Ob.: A tabela 4 não contempla a apresentação do número de respostas em branco.

Para a criação desta tabela, relativamente ao processo de avaliação 2019/2020 juntaram-se os valores das duas fases avaliadas (fase pré-confinamento e fase de interação a distância).

Pela observação da tabela 5 constata-se que o número de respostas entre 0 e 2, em todos os itens avaliados, diminuiu face ano letivo anterior. Desta informação pode concluir-se uma melhoria ao nível dos índices de satisfação geral com o NAEG.

Gráfico 6 – Número de sugestões dadas pelos alunos, por assunto, comparação 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021.



Nos itens para os quais não se incluem barras com informação para alguns anos esse facto deve-se a que os valores correspondem a 0.

### **3. 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.

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

- À semelhança dos processos de avaliação anteriores, o item em que os alunos apresentam níveis de satisfação mais baixos é: “adequação dos horários de atendimento”;
- Relativamente ao ano anterior, regista-se uma melhoria nos níveis de satisfação relacionados com: “a qualidade global do atendimento”, “transparência do serviço sobre o funcionamento e os processos de tomada de decisão” e a “iniciativa e empenho na resposta às solicitações”;
- Os itens em que os alunos apresentam maior número de sugestões de melhoria são: informações dadas e horários dos serviços.

Em linha com as conclusões obtidas, será ainda necessário promover um acompanhamento das ações de melhoria identificadas.