

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

GABINETE DE APOIO AO IEPG

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 – Gabinete de Apoio ao IEPG (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	6
3. Considerações Finais e Propostas de Ações de Melhoria	7

Enquadramento

No seguimento de instruções da Presidência do ISCSP determinando a avaliação do Gabinete de Apoio ao IEPG, enquadrada no processo de avaliação da satisfação com o atendimento dos serviços, foram aplicados questionários aos alunos. Trata-se do segundo processo de avaliação da satisfação com o atendimento prestado por este Gabinete.

No caso do Gabinete de Apoio ao IEPG, a avaliação do serviço foi integrada nos questionários de avaliação global de cada uma das pós-graduações lecionadas no ano letivo, de modo a otimizar o momento avaliativo.

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 Gabinete de Apoio ao IEPG, 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 do Gabinete de Apoio ao IEPG, se recebem resposta às solicitações, assim como o nível de satisfação relativamente aos serviços prestados por este Gabinete.

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 230 inquiridos, foram respondidos 123 questionários (53%).

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 230 inquiridos, foram respondidos 123 questionários (53%). Apesar das circunstâncias inerentes a toda a contingência no período de auscultação aos alunos, verificou-se uma participação acima dos 50%.

Gráfico 1 – Distribuição das respostas à questão “Em média, quantas vezes por semana solicitou esclarecimentos ao Gabinete de Apoio ao IEPG:”.

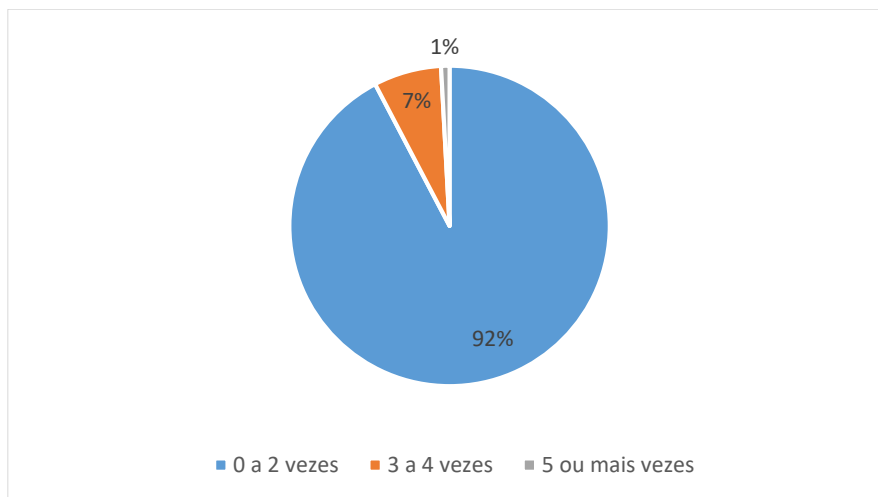


Gráfico 2 – Distribuição das respostas à questão “Maioritariamente interagiu com o Gabinete de Apoio ao IEPG:”.

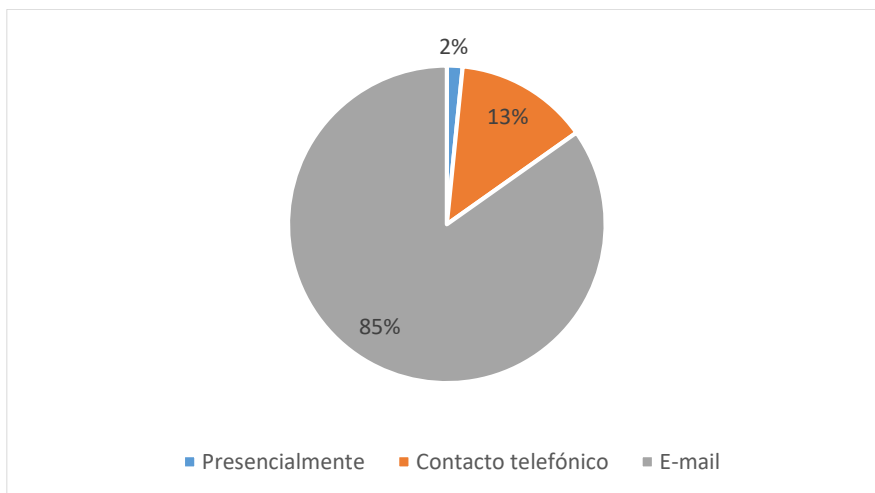


Gráfico 3 – Distribuição das respostas à questão “De todas as vezes que recorreu ao Gabinete de Apoio ao IEPG obteve resposta para as suas questões?”.

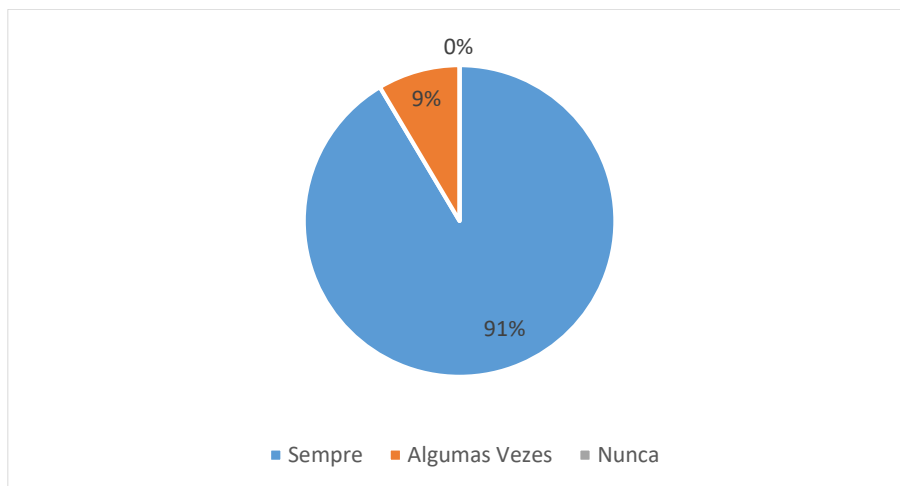
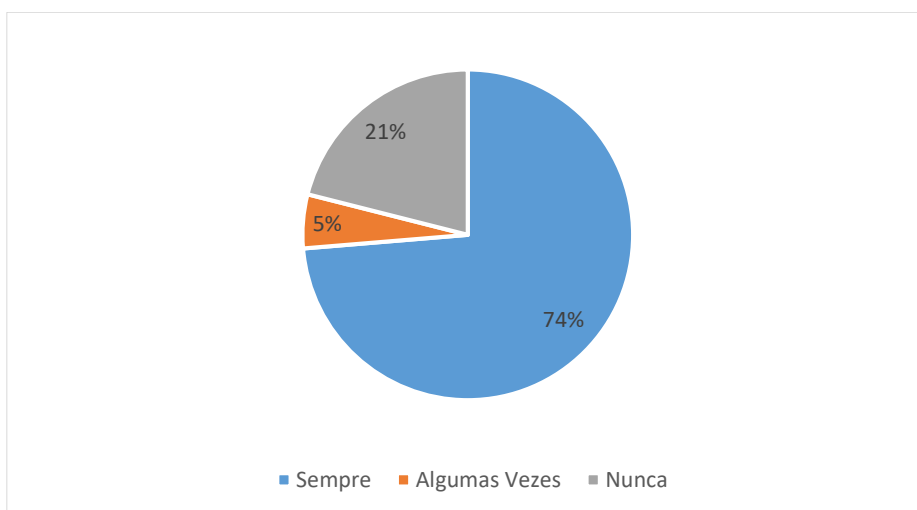


Gráfico 4 – Distribuição das respostas à questão “No(s) caso(s) em que não houve resposta foi-lhe explicado o motivo?”.



1.2. Nível de Satisfação

A tabela 1 contém os resultados relativos ao nível de satisfação dos alunos com os serviços prestados pelo Gabinete de Apoio ao IEPG, numa escala de 0 a 5, em que 0 corresponde ao valor extremamente negativo e o 5 ao valor extremamente positivo.

Tabela 1 – Satisfação relativamente às questões colocadas

Item de Avaliação	FASE PRÉ- CONFINAMENTO PERFIL MÉDIO	FASE INTERAÇÃO A DISTÂNCIA PERFIL MÉDIO
Acompanhamento por parte do Gabinete de Apoio ao IEPG nas sessões a distância	-	4,1
Horários de atendimento em fase de pré-confinamento	3,6	-
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	3,9	4,1
O tempo de resposta às solicitações	4,0	4,2
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	4,0	4,1
A qualidade global do atendimento	4,0	4,1
Média Avaliação Serviços	3,9	4,1

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	11,4	52,0	23,6	13,0
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	8,9	51,2	30,9	8,9
O tempo de resposta às solicitações	8,1	48,0	34,1	9,8
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	8,9	43,9	38,2	8,9
A qualidade global do atendimento	6,5	50,4	33,3	9,8

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

Item de Avaliação	0-2	3-4	5	Em branco
Acompanhamento por parte do Gabinete de Apoio ao IEPG nas sessões a distância	4,1	51,2	38,2	6,5
Iniciativa e empenho na resposta às solicitações	4,9	52,0	35,8	7,3
O tempo de resposta às solicitações	2,4	48,8	42,3	6,5
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	4,9	52,0	36,6	6,5
A qualidade global do atendimento	4,9	52,8	35,8	6,5

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 4 sugestões de melhoria relacionadas com os serviços prestados pelo Gabinete de Apoio ao IEPG e não com a vertente científica e pedagógica¹ das pós-graduações (o que representa cerca de 3% dos respondentes).

Tabela 4 – N.º de sugestões de melhoria por item de sugestão².

Item	Nº de Sugestões
Atendimento	2
Adaptação às necessidades dos alunos	1
Publicação do <i>website</i> em língua inglesa	1

Um aluno utilizou este campo do questionário para fazer um elogio ao Gabinete de Apoio ao IEPG. Dado este campo ter sido também usado para elogiar o serviço prestado, destaca-se o seguinte ponto: interação com os colaboradores

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:

- Os itens em que os alunos apresentam níveis de satisfação mais baixos são: “Horários de atendimento em fase de pré-confinamento”, “Iniciativa e empenho na resposta às solicitações” e “A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão”. 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 a 20%).

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.

¹ As sugestões de melhoria relacionadas diretamente com a vertente científica e pedagógica foram incluídas no relatório de avaliação global de cada pós-graduação.

² Sugestões extraídas do ficheiro de resultados do questionário através do *survey monkey*.