

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

ACADÉMICOS

18/01/2022

APROVADO POR:

VICE-PRESIDENTE Doutor João Paulo Balula

18/01/2022

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

IND	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
indsacPV.001 percentagem de candidaturas a uci concluídas dentro do prazo	≥ 80.00 % até ao dia útil anterior ao primeiro dia de aulas ou até quinze dias úteis após receção de candidaturas fora prazo	23 23 100%	30 30 100%	5 5 100%	212 212 100%	42 42 100%	312 312 100%
indsacPV.002 percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	14 14 100%	34 34 100%	43 43 100%	44 44 100%	24 25 96%	159 160 99,38%
indsacPV.003 percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	20 20 100%	23 23 100%	18 18 100%	118 118 100%	16 16 100%	195 195 100%
indsacPV.004 percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	52 52 100%	61 61 100%	35 35 100%	152 152 100%	20 20 100%	320 320 100%
indsacPV.005 percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	108 108 100%	129 129 100%	0 0 0%	483 483 100%	171 174 98,28%	891 894 99,66%
indsacPV.006 percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	0 0 0%	172 172 100%	680 680 100%	211 211 100%	24 24 100%	1087 1087 100%
indsacPV.007 percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo	≥ 90.00 % até dez dias úteis após pedido	428 428 100%	1183 1183 100%	780 781 99,87%	1392 1477 94,25%	537 537 100%	4320 4406 98,05%
indsacPV.008 percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	17 17 100%	1 1 100%	2 2 100%	39 45 86,67%	2 2 100%	61 67 91,04%

IND	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
indsacPV.009 percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	100%	12 12 100%	3 3 100%	7 7 100%	43 43 100%	2 2 100%	67 67 100%
indsacPV.010 percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	20 20 100%	32 32 100%	3 3 100%	171 171 100%	21 21 100%	247 247 100%
indsacPV.011 percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	0 0 0%	0 0 0%	0 0 0%	0 0 0%	0 0 0%	0 0 0%
indsacPV.012 percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	10 10 100%	9 9 100%	11 11 100%	8 8 100%	1 1 100%	39 39 100%
indsacPV.013 percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	≥ 80.00 % até trinta e cinco dias úteis após pedido	26 26 100%	43 43 100%	37 37 100%	68 77 88,31%	21 26 80,77%	195 209 93,30%
indsacPV.014 percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	≥ 80.00 % até trinta dias úteis após pedido	9 9 100%	15 15 100%	8 19 42,11%	41 44 93,18%	10 12 83,33%	83 99 83,84%
indsacPV.015 percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	100%	63 63 100%	28 28 100%	37 37 100%	42 42 100%	2 2 100%	172 172 100%
indsacPV.016 percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	100%	0 0 100%	0 0 0%	0 0 0%	0 0 0%	0 0 00%	0 0 100%
indsacPV.017 percentagem de candidaturas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	100%	21 21 100%	65 65 100%	2 2 100%	153 153 100%	10 10 100%	251 251 100%

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL E DO CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

Em 2021 foram cumpridas todas as metas traçadas para os indicadores.

Relativamente aos seguintes indicadores, não existem dados disponíveis uma vez que:

- indsacPV.011, devido à Covid 19 não houve prescrições,
- indsacPV.016, os serviços aguardam que o IPV operacionalize uma plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos que ainda não se encontra disponível.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

IND	META	2019	VARIAÇÃO	2020	VARIAÇÃO	2021
indsacPV.001 percentagem de candidaturas a uci concluídas dentro do prazo	≥ 80.00 % até ao dia útil anterior ao primeiro dia de aulas ou até quinze dias úteis após receção de candidaturas fora prazo	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsacPV.002 percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	100,00%	→	100,00%	↘	99,38%
indsacPV.003 percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsacPV.004 percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsacPV.005 percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	100,00%	→	100,00%	↗	99,66%
indsacPV.006 percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	100.00 % de acordo com prazos do edital	100,00%	↘	100,00%	↘	100,00%
indsacPV.007 percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo	≥ 90.00 % até dez dias úteis após pedido	99,98%	↗	99,28%	↘	98,05%
indsacPV.008 percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	100,00%	→	100,00%	↘	91,04%

IND	META	2019	VARIAÇÃO	2020	VARIAÇÃO	2021
indsacPV.009 percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	100%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsacPV.010 percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsacPV.011 percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	100,00%	↘	87,50%	↘	0,00%
indsacPV.012 percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	99,88%	↗	100,00%	→	100,00%
indsacPV.013 percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	≥ 85.00 % até trinta e cinco dias úteis após pedido	86,75%	↗	92,94%	↗	93,30%
indsacPV.014 percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	≥ 80.00 % até trinta dias úteis após pedido	96,43%	↗	98,75%	↘	83,84%
indsacPV.015 percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	100%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsacPV.016 percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	100%	100,00%	↘	0,00%	→	0,00%
indsacPV.017 percentagem de candidaturas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	100%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Da análise da evolução do resultado global conclui-se que consecutivamente se tem verificado o cumprimento das metas fixadas, com valores que traduzem uma superação das mesmas, o que evidencia a necessidade de reformulação destes indicadores. Relativamente ao indicador indsacPV.016 deve ser operacionalizada a plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos.

2. SATISFAÇÃO

2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
satisfação com os serviços académicos	≥ 8.00	8,88	8,61	8,70	7,98	7,72	8,46
percentagem de assuntos resolvidos nos serviços académicos	≥ 80.00%	90,93%	92,60%	100,00%	89,15%	88,78%	92,89%
percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços académicos	≥ 20.00%	4,59%	5,20%	10,87%	4,5%	12,25%	5,64%

2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

SERVIÇO	META	2019	VARIAÇÃO	2020	VARIAÇÃO	2021
Serviços Académicos da ESAV	≥8.00	9,24	↘	9,04	↘	8,88
Serviços Académicos da ESEV	≥8.00	9,20	↘	8,71	↘	8,61
Serviços Académicos da ESSV	≥8.00	9,38	↘	9,22	↘	8,70
Serviços Académicos da ESTGV	≥8.00	9,60	↘	8,10	↘	7,98
Serviços Académicos da ESTGL	≥8.00	8,59	↘	7,83	↘	7,72
Global	≥8.00	9,29	↘	8,58	↘	8,46

2.3. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

Em 2021 foram considerados 42674 atendimentos, quer presenciais, quer online nos serviços, tendo-se registado 2405 respostas a inquéritos de satisfação por parte dos alunos.

A baixa percentagem de respostas estará relacionada, principalmente, com:

- os serviços não conseguem que os alunos respondam ao inquérito, pois o mesmo aluno dirige-se várias vezes ao serviço e não se mostra disponível para preencher o inquérito porque considera que é suficiente reponder uma vez por ano letivo.
- a situação pandémica que faz com que os alunos se mostrem mais resistentes ao preenchimento do inquérito.

Contudo a satisfação com os serviços e a percentagem de assuntos resolvidos superaram a meta estabelecida.

2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

IND	META	2019	VARIAÇÃO	2020	VARIAÇÃO	2021
indsacPV.018 satisfação com os serviços acadêmicos	≥ 8.00	9.19	↘	8.58	↘	8.46
indsacPV.019 percentagem de assuntos resolvidos nos serviços acadêmicos	≥ 80.00%	96.72%	↗	97.77%	↘	92.87%
indsacPV.020 percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços acadêmicos	≥ 20.00%	6.29%	↘	5.43%	↗	5.64%

2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

No ano 2021 verifica-se uma menor satisfação relativamente ao ano anterior, o que se deve em particular à continuação da situação de pandemia COVID 19, e às recomendações impostas pela DGS que exigem que os alunos mantenham distância e tenham de aguardar mais tempo para serem atendidos presencialmente. Por outro lado as respostas online são, por vezes, um pouco mais morosas devido ao elevado número de solicitações por email

Por outro lado, os atendimentos que passaram a ser, maioritariamente, por email ou telefone, não satisfazem os alunos.

Em 2021 manteve-se a reorganização do sistema de gestão informática em virtude da implementação do Projeto PV+Digital que, conjugada com a continuação da situação pandémica por COVID 19, provocou nos serviços um excesso de trabalho que, com os recursos humanos existentes, levou a atrasos nas respostas às solicitações dos alunos.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

MELHORIAS IDENTIFICADAS	ANO	UNIDADE(S)	AÇÕES DESENVOLVIDAS
Prosseguir com a uniformização das parametrizações do sistema de gestão académica ao nível de todas as Unidades Orgânicas do PV, de forma a facilitar o acesso automático a dados superiormente solicitados. Projeto SAMA	2021	Todas as Unidades Orgânicas	Fusão de bases de dados e disponibilização de novos módulos (SIGES)
Revisão de indicadores e metas e uniformização relativamente ao respetivo cálculo (proposta de melhoria já identificada anteriormente)	2021	IPV	Não implementada
Operacionalizar a plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos.	2021	IPV	Não implementada
Ponderação de novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação.	2021	IPV	Não implementada

3.2. EFICÁCIA

A implementação da plataforma de inquerito online foi muito eficaz, especialmente neste contexto de pandemia que vivemos; sem a plataforma não teríamos inquéritos aos alunos.

Contudo mantem-se a necessidade de aumentar a participação na resposta aos inquéritos, ponderando metodologias de incentivo ao seu preenchimento.

A realização da fusão da base de dados dos serviços académicos (SIGES), ao nível da 5 Unidades Orgânicas do PV, e a disponibilização de novos módulos, permitirá uma maior digitalização e uniformização dos serviços. As restantes melhorias não foram implementadas devido ao contexto pandémico e a dificuldade em desenvolver atividades que permitam concretizar as medidas sugeridas, pelo que não se pode dizer se são eficazes ou não.

4. PESSOAS ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DOS SERVIÇOS

Na tabela seguinte encontram-se identificadas as pessoas envolvidas nas atividades destes serviços.

categoria	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
não docentes	3	4	5	6	4	22

5. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O ano de 2021 continuou a ser um ano atípico, em virtude da pandemia Covid-19 e da implementação do Projeto PV+Digital.

Os serviços continuaram a sentir uma enorme dificuldade ao terem que se adaptar a uma diversidade de situações, nomeadamente, o teletrabalho; o trabalho em equipa teve que ser reajustado e reorganizado, usando outras formas e plataformas de comunicação; foi necessário, igualmente, um grande esforço de adaptação à implementação do Projeto PV+Digital, em que os serviços tiveram que se ajustar a uma migração e uniformização de base de dados que resultaram num acréscimo de trabalho motivado pelas diversas formações a que tiveram que assistir e à aprendizagem e implementação de novos processos que daí resultou.

Perante esta nova realidade, foi feito, pelos Serviços Académicos de todas as unidades orgânicas, um enorme esforço para responder a todas as solicitações dos alunos, dos órgãos de gestão e da comunidade em geral, sem que, contudo, se conseguissem evitar algumas situações em que a resposta não foi dada com a celeridade desejada.

Por outro lado, a análise aos dados constantes do presente relatório permite concluir que o sistema de gestão da qualidade nos SAC se encontra consolidado, o que se demonstra, designadamente, pela ausência de não conformidades, sem prejuízo da necessidade de rever indicadores e metas para que melhor se possa aferir a efetiva qualidade dos serviços prestados (considerando a já referida superação da maioria das metas fixadas).

Os trabalhadores continuam a ser escassos para o volume de trabalho existente. É também de relevar que os serviços necessitam de equipamentos informáticos mais atuais.

6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- 1 – Revisão de indicadores e metas e uniformização relativamente ao respetivo cálculo (proposta de melhoria já identificada anteriormente)
- 2 – Operacionalização da plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos (proposta de melhoria já identificada anteriormente)
- 3 – Ponderação de novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação (proposta de melhoria já identificada anteriormente)