



**Politécnico
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

2023

Elaborado por

Olga Rebelo

Serviços Académicos

31/01/2024

Aprovado por

João Paulo Balula

Vice-Presidente IPV

01/02/2024

1. APRESENTAÇÃO

Das principais atividades desenvolvidas pelos Serviços Académicos (SAc), e considerando os indicadores monitorizados, destacam-se genericamente:

Atendimento presencial e por e-mail de variadíssimas questões/solicitações colocadas por potenciais candidatos, candidatos, alunos, ex-alunos, docentes e dirigentes superiores;

Receção e verificação de candidaturas nos procedimentos de provas para maiores de 23 anos, estudante internacional, concursos especiais, mudança de par Instituição/curso, reingresso, mestrados, CTESP e unidades curriculares isoladas. No final de cada fase/período de candidatura, as candidaturas são disponibilizadas ao júri de cada concurso, acompanhadas do respetivo ficheiro de dados;

Receção, verificação, encaminhamento, consequentes notificações e lançamentos no SIGES dos pedidos de alunos e ex-alunos, efetuados através dos impressos da qualidade tipificados por assunto, nomeadamente o pedido de alteração ou anulação da inscrição em unidades curriculares, o pedido de inscrição em regime de tempo parcial, o pedido de anulação de matrícula, o pedido de retorno após prescrição, o pedido de estatuto de trabalhador estudante, o pedido de estatuto especial, o pedido de creditação, o pedido de reembolso, bem como dos requerimentos de casos especiais não abrangidos pelos impressos.

2. COLABORADORES

O Diretor de Serviços, onde aplicável, supervisiona os SAc.

Os Técnicos Superiores atuam ao nível da implementação, gestão e monitorização dos procedimentos, procedendo às correções e ajustes dos mesmos, quando necessário. Apoiam e orientam a equipa dos SAc nos diversos procedimentos e sempre que se verifica necessário. Procedem ao controlo e parametrização dos vários módulos do SIGES, articulando, quando necessário, com os serviços de informática. Procedem à disponibilização de dados e/ou informações variadas, em diferentes âmbitos (exemplos: RAIDES, NEE, Regimes especiais, Bolsas, Via Rápida, etc.), nas várias solicitações da DGES, IPV, direção da UO e outros.

Os Assistentes Técnicos realizam o atendimento presencial dos utilizadores, rececionando e registando candidaturas e diversos pedidos dos alunos. Preparam as matrículas dos colocados em concursos locais. Dão apoio nas matrículas/inscrições. Procedem ao lançamento dos pedidos despachados no SIGES. Fazem o lançamento de pautas no SIGES e tiragem dos respetivos termos. Efetuam o fim de curso dos alunos Diplomados e emitem os respetivos registos de grau e Diploma. Emitem os documentos solicitados pelos alunos, nomeadamente diversas Declarações, comprovativos de inscrições, certidões discriminativas, Diplomas e respetivos Suplementos ao Diploma. Procedem à Manutenção e organização do arquivo de processos dos alunos.

CARREIRA	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Diretor de Serviços				1		1
Técnico Superior	1	2	1	2	2	8
Assistente Técnico	2	1	4	4	2	13

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho, definidos para os serviços, dados de entrada, fórmulas e respectivas metas estão representados na seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
Ac001	percentagem de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas dentro do prazo	dAc001	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas até dia útil antes do 1º dia de aulas ou até 15 dias úteis após receção de candidatura fora prazo	=dAc001/dAc002*100	≥ 80,00%
		dAc002	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas recebidas no período		
Ac002	percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	dAc003	número de candidaturas dos maiores de 23 concluídas de acordo com prazos do edital	=dAc003/dAc004*100	100,00%
		dAc004	número de candidaturas dos maiores de 23 recebidas no período		
Ac003	percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	dAc005	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas de acordo com prazos do edital	=dAc005/dAc006*100	100,00%
		dAc006	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso recebidas no período		
Ac004	percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	dAc007	número de candidaturas a concursos especiais concluídas de acordo com prazos do edital	=dAc007/dAc008*100	100,00%
		dAc008	número de candidaturas a concursos especiais recebidas no período		
Ac005	percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	dAc009	número de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas de acordo com prazos do edital	=dAc009/dAc010*100	100,00%
		dAc010	número de candidaturas a curso técnico superior profissional recebidas no período		
Ac006	percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	dAc011	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas de acordo com prazos do edital	=dAc011/dAc012*100	100,00%
		dAc012	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado recebidas no período		
Ac007	percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo	dAc013	número de documentos académicos emitidos até 10 dias úteis após pedido	=dAc013/dAc014*100	≥ 90,00%
		dAc014	número de documentos académicos solicitados no período		
Ac008	percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	dAc015	número de inscrições em regime de tempo parcial concluídas até 10 dias úteis após pedido	=dAc015/dAc016*100	≥ 85,00%
		dAc016	número de pedidos de inscrição recebidos no período		
Ac009	percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	dAc017	número de estudantes erasmus inscritos dentro do prazo	=dAc017/dAc018*100	100,00%
		dAc018	número de estudantes erasmus recebidos no período		
Ac010	percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	dAc019	número de matrículas e/ou inscrições anuladas até 10 dias úteis após pedido	=dAc019/dAc020*100	≥ 85,00%
		dAc020	número de pedidos de anulação de matrículas e/ou inscrições recebidos no período		
Ac011	percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	dAc021	número de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas até 10 dias úteis após pedido	=dAc021/dAc022*100	≥ 85,00%
		dAc022	número de pedidos de retorno após prescrição recebidos no período		
Ac012	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	dAc023	número de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas até 10 dias úteis após pedido	=dAc023/dAc024*100	≥ 85,00%
		dAc024	número de pedidos de concessão de estatuto especial recebidos no período		
Ac013	percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	dAc025	número de respostas a pedidos de creditação comunicadas até 35 dias úteis após pedido	=dAc025/dAc026*100	≥ 80,00%
		dAc026	número de pedidos de creditação recebidos no período		
Ac014	percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	dAc027	número de reembolsos concluídos até 35 dias úteis após pedido	=dAc027/dAc028*100	≥ 80,00%
		dAc028	número de pedidos de reembolso recebidos no período		
Ac015	percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	dAc029	número de notas finais registadas dentro do prazo	=dAc029/dAc030*100	100,00%
		dAc030	número de estudantes que realizaram defesa no período		
Ac016	percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	dAc031	número de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas no siges dentro do prazo	=dAc031/dAc032*100	100,00%
		dAc032	número de informações complementares para o suplemento ao diploma validadas		
Ac017	percentagem de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	dAc033	número de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	=dAc033/dAc034*100	100,00%
		dAc034	número de estudantes internacionais recebidos no período		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Encontram-se identificados indicadores de satisfação com os serviços, dados de entrada, fórmulas e respetivas metas conforme a seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
Ac018	satisfação com os serviços académicos	dAc035	número de respostas 0	$\frac{-(dAc035*0+dAc036*1+dAc037*2+dAc038*3+dAc039*4+dAc040*5+dAc041*6+dAc042*7+dAc043*8+dAc044*9+dAc*10)}{(dAc035+dAc036+dAc037+dAc038+dAc039+dAc040+dAc041+dAc042+dAc043+dAc044+dAc045)}$	≥ 8,00
		dAc036	número de respostas 1		
		dAc037	número de respostas 2		
		dAc038	número de respostas 3		
		dAc039	número de respostas 4		
		dAc040	número de respostas 5		
		dAc041	número de respostas 6		
		dAc042	número de respostas 7		
		dAc043	número de respostas 8		
		dAc044	número de respostas 9		
	dAc045	número de respostas 10			
Ac019	percentagem de assuntos resolvidos nos serviços académicos	dAc046	número de respostas sim para assuntos resolvidos	=dAc046/dAc047*100	≥ 80,00%
		dAc047	número de respostas		
Ac020	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços académicos	dAc048	número de utentes que responderam ao inquérito	=dAc048/dAc049*100	≥ 20,00%
		dAc049	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Em 2023 foram obtidos os seguintes resultados para os indicadores de desempenho (resultado global e contributo de cada unidade). De notar não ter sido registada atividade em algumas áreas, tendo nas restantes sido atingidas ou superadas todas as metas definidas.

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
Ac001	percentagem de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas dentro do prazo	≥ 80,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,11%	100,00%	96,15%
Ac002	percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	100%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ac003	percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ac004	percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ac005	percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	100%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ac006	percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	≥ 85,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ac007	percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo	≥ 90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,11%	100,00%	99,28%
Ac008	percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	≥ 85,00%	100,00%	100,00%	100,00%	89,47%	100,00%	94,87%
Ac009	percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ac010	percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	≥ 85,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,55%	100,00%	98,61%
Ac011	percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	≥ 85,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ac012	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	≥ 85,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,15%	100,00%	98,44%
Ac013	percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	≥ 80,00%	100,00%	100,00%	84,21%	94,19%	85,00%	94,44%
Ac014	percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	≥ 80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ac015	percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ac016	percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ac017	percentagem de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%

tabela 04 | resultados desempenho 2023

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dAc001	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas até dia útil antes do 1º dia de aulas ou até 15 dias úteis após receção de candidatura fora prazo	22	36	0	214	3	275
dAc002	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas recebidas no período	22	36	0	225	3	286
dAc003	número de candidaturas dos maiores de 23 concluídas de acordo com prazos do edital	9	24	0	61	21	115
dAc004	número de candidaturas dos maiores de 23 recebidas no período	9	24	0	61	21	115
dAc005	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas de acordo com prazos do edital	11	41	2	128	18	200
dAc006	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso recebidas no período	11	41	2	128	18	200
dAc007	número de candidaturas a concursos especiais concluídas de acordo com prazos do edital	39	64	1	143	33	280
dAc008	número de candidaturas a concursos especiais recebidas no período	39	64	1	143	33	280
dAc009	número de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas de acordo com prazos do edital	75	77	0	483	121	756
dAc010	número de candidaturas a curso técnico superior profissional recebidas no período	75	77	0	483	121	756
dAc011	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas de acordo com prazos do edital	27	159	310	190	100	786
dAc012	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado recebidas no período	27	159	310	190	100	786
dAc013	número de documentos académicos emitidos até 10 dias úteis após pedido	585	2146	817	1277	448	5273
dAc014	número de documentos académicos solicitados no período	585	2146	817	1315	448	5311
dAc015	número de inscrições em regime de tempo parcial concluídas até 10 dias úteis após pedido	16	2	1	17	1	37
dAc016	número de pedidos de inscrição recebidos no período	16	2	1	19	1	39
dAc017	número de estudantes erasmus inscritos dentro do prazo	6	9	16	49	4	84
dAc018	número de estudantes erasmus recebidos no período	6	9	16	49	4	84
dAc019	número de matrículas e/ou inscrições anuladas até 10 dias úteis após pedido	28	37	9	159	50	283
dAc020	número de pedidos de anulação de matrículas e/ou inscrições recebidos no período	28	37	9	163	50	287
dAc021	número de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas até 10 dias úteis após pedido	0	0	0	0	0	0
dAc022	número de pedidos de retorno após prescrição recebidos no período	0	0	0	0	0	0
dAc023	número de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas até 10 dias úteis após pedido	13	7	17	25	1	63
dAc024	número de pedidos de concessão de estatuto especial recebidos no período	13	7	17	26	1	64
dAc025	número de respostas a pedidos de creditação comunicadas até 35 dias úteis após pedido	27	81	32	81	17	238
dAc026	número de pedidos de creditação recebidos no período	27	81	38	86	20	252
dAc027	número de reembolsos concluídos até 35 dias úteis após pedido	5	13	68	44	16	146
dAc028	número de pedidos de reembolso recebidos no período	5	13	68	44	16	146
dAc029	número de notas finais registadas dentro do prazo	65	77	51	55	17	265
dAc030	número de estudantes que realizaram defesa no período	65	77	51	55	17	265
dAc031	número de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas no siges dentro do prazo	0	0	0	0	0	0
dAc032	número de informações complementares para o suplemento ao diploma validadas	0	0	0	0	0	0
dAc033	número de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	13	27	0	252	12	304
dAc034	número de estudantes internacionais recebidos no período	13	27	0	252	12	304

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Da análise da evolução nos últimos 3 anos, verificam-se variações muito ligeiras e pouco significativas. Conclui-se que consecutivamente se tem verificado o cumprimento das metas fixadas, com valores que traduzem a superação das mesmas, o que se interpreta como necessidade da reformulação destes indicadores, principalmente ao nível dos procedimentos de candidaturas, nos quais as metas dependem de prazos definidos em Editais.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
Ac001	percentagem de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas dentro do prazo	≥ 80,00%	100,00%	→	100,00%	↘	96,15%
Ac002	percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	100,00%	99,38%	↗	100,00%	→	100,00%
Ac003	percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
Ac004	percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
Ac005	percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	100,00%	99,66%	↗	100,00%	→	100,00%
Ac006	percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
Ac007	percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo	≥ 90,00%	98,05%	↗	99,25%	↗	99,28%
Ac008	percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	≥ 85,00%	91,04%	↗	94,83%	↗	94,87%
Ac009	percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
Ac010	percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	≥ 85,00%	100,00%	→	100,00%	↘	98,61%
Ac011	percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	≥ 85,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
Ac012	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	≥ 85,00%	100,00%	↘	99,03%	↘	98,44%
Ac013	percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	≥ 80,00%	93,30%	↗	96,92%	↘	94,44%
Ac014	percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	≥ 80,00%	83,84%	↗	94,84%	↗	100,00%
Ac015	percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
Ac016	percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
Ac017	percentagem de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%

tabela 06 | evolução do desempenho 2021/2023

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Em 2023 a satisfação com os serviços e a percentagem de assuntos resolvidos superaram a meta estabelecida em todas as Unidades Orgânicas (UO), traduzindo-se no mesmo resultado a nível global no PV. Existe em todos os casos uma correlação coerente e positiva entre a satisfação com os serviços e a percentagem de assuntos resolvidos.

Ao nível da percentagem de respostas ao questionário, o resultado está, em todas as UO, muito inferior à meta estabelecida. Esta baixa percentagem de respostas estará relacionada com o facto de os alunos considerarem que ao responderem uma vez é suficiente para a avaliação dos serviços e recusam-se a preencher o inquérito a cada atendimento.

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
Ac018	satisfação com os serviços académicos	≥ 8,00	9,53	8,79	9,38	8,41	8,91	8,88
Ac019	percentagem de assuntos resolvidos nos serviços académicos	≥ 80,00%	96,77%	91,88%	100,00%	87,08%	97,10%	92,58%
Ac020	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços académicos	≥ 20,00%	3,72%	5,65%	7,79%	5,62%	6,27%	5,43%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dAc035	número de respostas 0	5	34	1	45	1	86
dAc036	número de respostas 1	1	10	0	5	1	17
dAc037	número de respostas 2	3	3	0	8	0	14
dAc038	número de respostas 3	2	9	0	5	0	16
dAc039	número de respostas 4	0	9	1	6	2	18
dAc040	número de respostas 5	1	10	4	9	4	28
dAc041	número de respostas 6	0	5	7	16	4	32
dAc042	número de respostas 7	4	17	15	39	4	79
dAc043	número de respostas 8	18	41	34	97	18	208
dAc044	número de respostas 9	23	74	27	141	36	301
dAc045	número de respostas 10	314	490	239	380	68	1491
dAc046	número de respostas sim para assuntos resolvidos	359	645	328	654	134	2120
dAc047	número de respostas	371	702	328	751	138	2290
dAc048	número de utentes que responderam ao inquérito	371	702	328	751	138	2290
dAc049	número de utentes dos serviços	9962	12434	4213	13368	2200	42177

tabela 08 | dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Da avaliação da evolução nos últimos 3 anos e nos 3 indicadores, verificam-se variações das percentagens na ordem das décimas, considerando-se as mesmas pouco significativas.

Ao longo dos últimos 3 anos a satisfação com os serviços académicos e a percentagem de assuntos resolvidos mantém-se coerentes entre si e com percentagens superiores às metas estabelecidas, com variações de percentagens, entre cada indicador, pouco significativas.

A percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços mantém-se inferior à meta estabelecida, com uma variação das percentagens na ordem dos anos anteriores.

Como tem sido sugerido em anos anteriores, o modelo e método da aplicação dos inquéritos deve ser repensado e melhorado, eventualmente o indicador ser em função do número de utilizadores e não em função do número de atendimentos.

INDICADOR		META	2021	Δ	2022	Δ	2023
Ac018	satisfação com os serviços académicos	≥ 8,00	8,46	↗	8,76	↗	8,88
Ac019	percentagem de assuntos resolvidos nos serviços académicos	≥ 80,00%	92,87%	↘	92,04%	↗	92,58%
Ac020	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços académicos	≥ 20,00%	5,64%	↘	5,44%	↘	5,43%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

9. AUDITORIAS

As ações identificadas nas auditorias não têm sido alvo de implementação, devendo ser ponderada uma metodologia para aumentar a eficácia do processo interno de auditoria.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2022	Efetuar a revisão dos indicadores e respetivas metas e uniformizar o respetivo cálculo			Não		
2022	Operacionalizar a plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos (proposta de melhoria já identificada anteriormente)			Não		
2022	Ponderar novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação (proposta de melhoria já identificada anteriormente)			Não		
2022	Promover formação aos colaboradores no âmbito das plataformas informáticas usadas nos SAC			Não		
2022	Ponderar a realização de mais reuniões entre as várias UO's para se aferirem situações do próprio SIGES que possam ser melhoradas ou uniformizadas.			Não		

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

No ano de 2023 continuaram a verificar-se alguns problemas e constrangimentos evidenciados desde a implementação do SAMA – SIGES, tendo em conta as especificidades de cada UO que, em alguns casos, resulta em conflitos ao nível da parametrização do SIGES. Em inúmeras situações verificaram-se constrangimentos relacionados com alterações de parametrizações, por vezes decorrentes de atualizações ao SIGES, que se traduzem na alteração do funcionamento das plataformas face aos procedimentos implementados, sem que os utilizadores se apercebam, gerando erros e consequente entropia no normal funcionamento dos serviços.

Continua a ser necessário repensar a nossa autonomia na parametrização e utilização dos vários módulos SIGES, sem ser necessário estar sistematicamente a solicitar à empresa desenvolvimentos e melhorias que respondam às nossas necessidades.

Continua a ser necessário operacionalizar o funcionamento de vários módulos apresentados no âmbito do projeto SAMA e do FileDoc, dar mais acompanhamento/formação aos colaboradores por forma a otimizar esses recursos, tirando o máximo proveito das vantagens que estas ferramentas poderão dar no âmbito do funcionamento dos serviços. Deu-se início a trabalhos para se adquirir uma plataforma de gestão do atendimento online, por forma a substituir o e-mail dos SAc, contudo, continua a não existir resposta a essa necessidade.

Verifica-se a necessidade de existirem mais reuniões dos SAc, por forma a promover a partilha de dificuldades e das respetivas soluções, bem como a uma maior celeridade na aprovação das propostas de alteração aos impressos e procedimentos da qualidade e da sua implementação.

Os trabalhadores dos SAc continuam a ser escassos para o volume de trabalho existente, o que se agrava nos meses de verão, em que tendencialmente os colaboradores tiram mais férias e que coincide com os períodos de maior volume de trabalho nos SAc.

Existe a necessidade de formação aos colaboradores dos SAc no âmbito das aplicações informáticas usadas e na área da comunicação e atendimento.

11. MELHORIA

Tendo em conta a análise realizada, os Serviços sugerem as seguintes melhorias.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	Efetuar a revisão dos indicadores e respetivas metas.	31/12/2025	
2024	Introduzir novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação	31/12/2025	
2024	Realizar formação para os colaboradores dos SAC no âmbito das aplicações informáticas usadas e na área da comunicação e atendimento.	31/12/2025	
2024	Realizar periodicamente reuniões dos SAC, onde a partilha das dificuldades e experiências possibilita o desenvolvimento e melhoria de cada SAC e a harmonização entre todos.	31/12/2025	
2024	Operacionalizar a plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos.	31/12/2024	
2024	Implementar a plataforma de gestão de pedidos online, em substituição dos e-mails.	31/12/2024	
2024	Tornar possível a emissão dos documentos válidos digitalmente.	31/12/2025	
2024	Abandonar os processos físicos dos alunos, passando para processo digital integrado no módulo CSE do SIGES.	31/12/2025	

tabela 11 melhorias