



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

Ano 2024

Aprovado em: 2025-04-07

1. APRESENTAÇÃO	4
2. COLABORADORES	4
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	5
4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO	7
5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	8
6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO	12
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	14
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	15
9. AUDITORIAS	15
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	16
11. MELHORIA	18

Elaborado por	Aprovado por
Serviços Académicos	João Paulo Balula Vice-Presidente IPV

1. APRESENTAÇÃO

Com este relatório, pretende-se não só documentar as atividades desenvolvidas nos Serviços Académicos (SAC), mas também contribuir para a reflexão sobre as boas praticas e oportunidades de melhoria, promovendo um serviço cada vez mais eficiente e orientado para as necessidades dos utilizadores dos Serviços.

Das principais atividades desenvolvidas pelos SAC, e considerando os indicadores monitorizados, destacam-se genericamente:

Atendimento presencial e por e-mail das 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;

Preparação de matrículas e inscrições, acompanhamento da realização de matrículas e inscrições, gestão da cobrança de propinas, fins de curso, emissão de certificados, declarações e documentos oficiais, bem como apoio à mobilidade académica;

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 quadro apresentado fornece a distribuição dos colaboradores, por categoria profissional, nas várias Unidades Orgânicas (UO) do Instituto Politécnico de Viseu (IPV).

O Diretor de Serviços, se aplicável, supervisiona os SAC.

Os Técnicos Superiores dos SAC atuam ao nível da implementação, gestão e monitorização dos procedimentos dos SAC, procedendo às correções e ajustes dos mesmos quando necessário. Apoiam e orientam a equipa dos SAC nos diversos procedimentos e sempre que se verifique necessário. Procedem ao controlo e parametrização em 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 fazem o atendimento presencial e telefónico dos utilizadores dos SAC. Rececionam e registam as 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.

Da análise da distribuição de colaboradores pelas UO, a ESEV reflete um modelo organizacional em que os Técnicos Superiores assumem um papel mais centralizado na gestão e apoio aos SAC, dado o número reduzido de Assistentes Técnicos. A disparidade no número de Assistentes Técnicos em relação a outras unidades pode indicar uma necessidade de redistribuição dos recursos humanos nesta UO.

Os colaboradores dos SAC continuam a ser escassos para o volume de trabalho existente, principalmente 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.

CARREIRA	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Diretor de Serviços	0	0	0	1	0	1
Técnico Superior	1	3	1	1	2	8
Assistente Técnico	2	1	4	5	2	14

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

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

INDICADOR		DADO		FÓRMULA	META
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 % até ao dia útil anterior ao primeiro dia de aulas ou até quinze dias úteis após receção de candidaturas fora prazo
		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 % de acordo com prazos do edital
		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 % de acordo com prazos do edital
		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 % de acordo com prazos do edital
		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 % de acordo com prazos do edital
		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 % de acordo com prazos do edital
		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 % até dez dias úteis após pedido
		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 % até dez dias úteis após pedido
		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 % até dez dias úteis após pedido
		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 % até dez dias úteis após pedido
		dAc022	número de pedidos de retorno após prescrição recebidos no período		
Ac012		dAc023	número de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas até 10 dias úteis após pedido	dAc023/dAc024*100	>= 85,00 % até dez dias úteis após pedido

	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	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 % até trinta e cinco dias úteis após pedido
		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 % até trinta dias úteis após pedido
		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
SAT011	satisfação com os serviços académicos	dSAT060	número de respostas 0	$\frac{((dSAT060*0+dSAT061*1+dSAT062*2+dSAT063*3+dSAT064*4+dSAT065*5+dSAT066*6+dSAT067*7+dSAT068*8+dSAT069*9+dSAT070*10))}{(dSAT060+dSAT061+dSAT062+dSAT063+dSAT064+dSAT065+dSAT066+dSAT067+dSAT068+dSAT069+dSAT070)}$
		dSAT061	número de respostas 1	
		dSAT062	número de respostas 2	
		dSAT063	número de respostas 3	
		dSAT064	número de respostas 4	
		dSAT065	número de respostas 5	
		dSAT066	número de respostas 6	
		dSAT067	número de respostas 7	
		dSAT068	número de respostas 8	
		dSAT069	número de respostas 9	
		dSAT070	número de respostas 10	
SAT023	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços académicos	dSAT071	número de utentes que responderam ao inquérito	dSAT071/dSAT072*100
		dSAT072	número de utentes dos serviços	

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Em 2024 foram obtidos os seguintes resultados para os indicadores de desempenho (contributo de cada UO e resultado global). À exceção do indicador Ac016, referente à percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo, o qual não apresenta dados por motivo de inexistência da plataforma inicialmente prevista para esse efeito, verifica-se que todas as metas dos restantes indicadores foram superadas.

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%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac002	percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac003	percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	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%	0.00%	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%	95.70%	100.00%	98.92%
Ac008	percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	>= 85,00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.12%	0.00%	96.97%
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%	97.95%	100.00%	98.99%
Ac011	percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	>= 85,00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Ac012	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	>= 85,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac013	percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	>= 80,00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.34%	85.71%	97.74%
Ac014	percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	>= 80,00%	100.00%	100.00%	85.00%	100.00%	100.00%	95.89%
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

tabela 04 | resultados desempenho

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	15	21	0	227	8	271
dAc002	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas recebidas no período	15	21	0	227	8	271
dAc003	número de candidaturas dos maiores de 23 concluídas de acordo com prazos do edital	13	26	34	52	22	147
dAc004	número de candidaturas dos maiores de 23 recebidas no período	13	26	34	52	22	147
dAc005	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas de acordo com prazos do edital	15	19	11	118	12	175
dAc006	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso recebidas no período	15	19	11	118	12	175
dAc007	número de candidaturas a concursos especiais concluídas de acordo com prazos do edital	35	60	21	167	59	342
dAc008	número de candidaturas a concursos especiais recebidas no período	35	60	21	167	59	342
dAc009	número de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas de acordo com prazos do edital	93	118	0	243	85	539
dAc010	número de candidaturas a curso técnico superior profissional recebidas no período	93	118	0	243	85	539
dAc011	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas de acordo com prazos do edital	8	0	401	154	53	616
dAc012	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado recebidas no período	8	0	401	154	53	616

dAc013	número de documentos académicos emitidos até 10 dias úteis após pedido	563	1198	801	1001	566	4129
dAc014	número de documentos académicos solicitados no período	563	1198	801	1046	566	4174
dAc015	número de inscrições em regime de tempo parcial concluídas até 10 dias úteis após pedido	14	1	1	16	0	32
dAc016	número de pedidos de inscrição recebidos no período	14	1	1	17	0	33
dAc017	número de estudantes erasmus inscritos dentro do prazo	14	7	11	71	3	106
dAc018	número de estudantes erasmus recebidos no período	14	7	11	71	3	106
dAc019	número de matrículas e/ou inscrições anuladas até 10 dias úteis após pedido	30	61	18	143	43	295
dAc020	número de pedidos de anulação de matrículas e/ou inscrições recebidos no período	30	61	18	146	43	298
dAc021	número de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas até 10 dias úteis após pedido	0	0	0	1	0	1
dAc022	número de pedidos de retorno após prescrição recebidos no período	0	0	0	1	0	1
dAc023	número de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas até 10 dias úteis após pedido	27	255	28	51	15	376
dAc024	número de pedidos de concessão de estatuto especial recebidos no período	27	255	28	51	15	376
dAc025	número de respostas a pedidos de creditação comunicadas até 35 dias úteis após pedido	25	23	40	79	6	173
dAc026	número de pedidos de creditação recebidos no período	25	23	40	82	7	177
dAc027	número de reembolsos concluídos até 35 dias úteis após pedido	7	7	17	34	5	70
dAc028	número de pedidos de reembolso recebidos no período	7	7	20	34	5	73
dAc029	número de notas finais registadas dentro do prazo	61	70	21	56	7	215
dAc030	número de estudantes que realizaram defesa no período	61	70	21	56	7	215
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	9	55	17	80	21	182
dAc034	número de estudantes internacionais recebidos no período	9	55	17	80	21	182

tabela 05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Da análise da evolução nos últimos 3 anos, observa-se que em todos os indicadores foram cumpridas as metas estabelecidas, verificando-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	2022		2023		2024
Ac001	percentagem de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas dentro do prazo	>= 80,00%	100.00%		96.15%		100.00%
Ac002	percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	100,00%	100.00%		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%	100.00%		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%	99.25%		99.28%		98.92%
Ac008	percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	>= 85,00%	94.83%		94.87%		96.97%
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%	92.39%		98.61%		98.99%
Ac011	percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	>= 85,00%	0.00%		0.00%		100.00%
Ac012	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	>= 85,00%	99.03%		98.44%		100.00%
Ac013	percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	>= 80,00%	96.92%		94.44%		97.74%
Ac014	percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	>= 80,00%	94.84%		100.00%		95.89%
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

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Em 2024 a satisfação com os serviços e a percentagem de assuntos resolvidos superaram a meta estabelecida em todas as UO, traduzindo-se no mesmo resultado a nível global no IPV. 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	97.34%	86.70%	93.41%	92.19%	80.84%	92.20%
Ac020	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços académicos	>= 20,00%	6.47%	3.40%	7.82%	9.26%	7.48%	6.87%

tabela 07 | resultados satisfação

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dSAT060	número de respostas 0	2	15	13	16	8	54
dSAT061	número de respostas 1	2	2	2	2	0	8
dSAT062	número de respostas 2	0	1	1	1	1	4
dSAT063	número de respostas 3	4	4	2	7	1	18
dSAT064	número de respostas 4	1	4	2	4	5	16
dSAT065	número de respostas 5	1	6	1	14	7	29
dSAT066	número de respostas 6	2	9	3	13	11	38
dSAT067	número de respostas 7	6	16	10	42	5	79
dSAT068	número de respostas 8	13	25	31	95	38	202
dSAT069	número de respostas 9	24	41	84	156	52	357
dSAT070	número de respostas 10	551	198	405	745	50	1949
dSAT071	número de utentes dos serviços académicos que responderam ao inquérito	606	321	554	1095	178	2754
dSAT072	número de utentes dos serviços académicos	9363	9447	7080	11823	2380	40093

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Ao longo dos últimos 3 anos a satisfação com os SAc e a percentagem de assuntos resolvidos mantêm-se coerentes entre si e com percentagens superiores às metas estabelecidas. Para além disso, apresentam um ligeiro aumento.

A percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços, apesar de reflectir um aumento de cerca de 1,5% em relação aos anos anteriores, mantém-se inferior em cerca de 13% em relação à meta estabelecida.

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	2022		2023		2024
Ac018	satisfação com os serviços académicos	$\geq 8,00$	87.82%	↗	89.09%	↗	92.20%
Ac020	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços académicos	$\geq 20,00\%$	5.44%	↘	5.43%	↗	6.87%

tabela 09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

De acordo com o quadro, em baixo, as ações identificadas nas auditorias dos anos anteriores continuam pendentes de implementação, devendo ser ponderada uma metodologia para aumentar a eficácia do processo interno de auditoria, com a definição de prazos de cumprimento e nomeação de responsáveis.

Relativamente às ações de melhoria propostas na auditoria de 2024, que decorreu por videoconferência, verifica-se que as ações visam unicamente a melhoria da análise dos processos auditados, no âmbito da própria auditoria, como a disponibilização de evidências de pagamento no âmbito de cobranças e a disponibilização de evidências de inscrição na sequência dos processos de matrícula, não se tratando de medidas de melhoria em relação ao funcionamento e gestão dos procedimentos dos SAc. Essas propostas de melhoria serão consideradas no âmbito das auditorias.

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 2024 ocorreram ainda alguns constrangimentos associados à 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. Verificaram-se constrangimentos relacionados com alterações de parametrizações, na maioria dos casos decorrentes de actualizações imprevistas 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 SAc. A falta de autonomia na configuração e utilização do SIGES continua a ser um obstáculo, exigindo frequentes pedidos de suporte à empresa responsável pelo software, o que compromete a eficiência dos serviços.

A necessidade de maior operacionalização dos módulos disponíveis no SAMA e no FileDoc mantém-se. A falta de formação contínua dos colaboradores tem limitado o aproveitamento pleno destas ferramentas, tornando imprescindível um investimento na capacitação das equipas para otimizar os recursos disponíveis. Neste contexto, a implementação de uma plataforma de gestão do atendimento online, substituindo o atual sistema de e-mail dos serviços académicos, ainda não foi concretizada, representando um atraso na modernização do atendimento.

A insuficiência de recursos humanos nos serviços académicos continua a verificar-se, tornando-se particularmente evidente nos meses de verão, quando há um pico de trabalho coincidente com as férias dos colaboradores. Esta limitação compromete a celeridade e a eficácia dos serviços, evidenciando a necessidade de reforçar as equipas e garantir um planeamento mais equilibrado das ausências.

A comunicação interna e a partilha de dificuldades entre os serviços continuam a necessitar de melhorias. A realização de mais reuniões periódicas dos serviços académicos permitiria uma troca mais eficaz de experiências e soluções, além de uma maior rapidez na aprovação e implementação de alterações aos procedimentos administrativos.

O envolvimento do grupo da Qualidade para os Assuntos Académicos é fundamental para garantir a uniformização e coesão dos serviços no âmbito do Instituto Politécnico de Viseu (IPV). A criação de um grupo de trabalho especializado na formação e acompanhamento do SIGES permitiria uma capacitação mais eficiente dos colaboradores, promovendo um domínio mais elevado do sistema e reduzindo a dependência de suporte externo.

A necessidade de maior operacionalização dos módulos disponíveis no SAMA e no FileDoc também se mantém. A falta de formação contínua dos colaboradores tem limitado o aproveitamento pleno destas ferramentas, tornando imprescindível um investimento na capacitação das equipas para otimizar os recursos disponíveis. Neste contexto, a implementação de uma plataforma de gestão do atendimento online, substituindo o atual sistema de e-mail dos serviços académicos, ainda não foi concretizada, representando um atraso na modernização do atendimento.

A insuficiência de recursos humanos nos serviços académicos é outro problema crónico, que se torna particularmente evidente nos meses de verão, quando há um pico de trabalho coincidente com as férias dos colaboradores. Esta limitação compromete a celeridade e a eficácia dos serviços, evidenciando a necessidade de reforçar as equipas e garantir um planeamento mais equilibrado das ausências.

A comunicação interna e a partilha de dificuldades entre os serviços continuam a necessitar de melhorias. A realização de mais reuniões periódicas dos serviços académicos permitiria uma troca mais eficaz de experiências e soluções, além de uma maior rapidez na aprovação e implementação de alterações aos procedimentos administrativos.

O envolvimento do grupo da Qualidade para os Assuntos Académicos é fundamental para garantir a uniformização e coesão dos serviços no âmbito do Instituto Politécnico de Viseu (IPV). A criação de um grupo de trabalho especializado na formação e acompanhamento do SIGES permitiria uma capacitação mais eficiente dos colaboradores, promovendo um domínio mais elevado do sistema e reduzindo a dependência de suporte externo.

Os indicadores de desempenho dos serviços académicos evidenciam que os progressos alcançados resultam de investimentos estratégicos, nomeadamente a formação e capacitação dos colaboradores, garantindo um atendimento mais qualificado. Verificou-se a modernização em algumas das infraestruturas tecnológicas, assegurando processos mais rápidos e eficientes e a revisão e otimização dos procedimentos administrativos, reduzindo burocracias desnecessárias. Contudo, há desafios que precisam de ser enfrentados para garantir a continuidade desta evolução positiva, particularmente a manutenção da qualidade dos serviços, evitando retrocessos nos padrões de atendimento.

Verifica-se necessária a adaptação contínua às novas tecnologias, garantindo que os serviços académicos acompanham a evolução digital, bem como a sustentabilidade dos investimentos, assegurando que os esforços em modernização e formação têm continuidade a longo prazo.

A modernização e eficiência dos SAc dependem de uma abordagem estratégica que envolva maior autonomia na parametrização dos sistemas, investimento na formação dos colaboradores e reforço das equipas. A implementação de soluções tecnológicas mais eficazes e a melhoria da comunicação interna são essenciais para garantir um serviço mais ágil, coeso e alinhado com as necessidades da comunidade académica.

11. MELHORIA

As melhorias constantes no seguinte quadro são propostas de anos anteriores das quais não se verificou a implementação. Consta-se que existem propostas de melhoria das quais a implementação não depende dos SAC, como é o caso da operacionalização das plataformas de Submissão de documentos para efeito do Suplemento ao Diploma, da plataforma de Gestão de pedidos on-line, a emissão de documentos Digitais e passar a processos digitais, pelo que se alargou o prazo para a sua implementação para o final de 2027.

Relativamente ação sobre a introdução de novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação, nos SAC da ESTGV foram adotadas as seguintes medidas: instalou-se um tablet somente para o efeito de preenchimento do inquérito por parte dos colaboradores; foram afixados avisos com o objetivo de alertar os utilizadores da necessidade de preencherem o inquérito, bem como lembrar aos colaboradores de fazerem esse pedido, aos utilizadores, no final de cada atendimento. Estas medidas traduziram-se num aumento de cerca de 5%, na UO em causa, face ao ano anterior. Verifica-se, no entanto, necessário manter esta proposta de melhoria, a fim atingir a meta estabelecida.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	Efetuar a revisão dos indicadores e respetivas metas.	31/12/2025	revisão dos indicadores e metas
2024	Introduzir novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação.	31/12/2025	definição de novas metodologias
2024	Realizar formação para os colaboradores dos SAC no âmbito das aplicações informáticas usadas e na área da comunicação e atendimento.	31/12/2025	nº de ações de formação realizadas/nº de ações de formação previstas
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	nº de reuniões realizadas/nº de reuniões previstas
2024	Operacionalizar a plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos.	31/12/2027	operacionalização da plataforma
2024	Implementar a plataforma de gestão de pedidos online, em substituição dos e-mails.	31/12/2027	implementação da plataforma
2024	Tornar possível a emissão dos documentos válidos digitalmente.	31/12/2027	emissão de documentos válidos digitalmente
2024	Abandonar os processos físicos dos alunos, passando para processo digital integrado no módulo CSE do SIGES.	31/12/2027	implementação do processo digital

tabela 11 | melhorias