

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

ACADÉMICOS

29/01/2021

APROVADO POR:

COMISSÃO PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

25/02/2021

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

<i>IND</i>	<i>META</i>	<i>ESAV</i>	<i>ESEV</i>	<i>ESSV</i>	<i>ESTGV</i>	<i>ESTGL</i>	<i>GLOBAL</i>
INDSACPV.001	≥ 80.00 % ATÉ AO DIA ÚTIL ANTERIOR AO PRIMEIRO DIA DE AULAS OU ATÉ QUINZE DIAS ÚTEIS APÓS RECEÇÃO DE CANDIDATURAS FORA PRAZO	31	29	3	247	4	314
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A UCI CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		31	29	3	247	4	314
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDSACPV.002	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	14	18	40	50	26	148
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS DOS MAIORES DE 23 CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		14	18	40	50	26	148
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDSACPV.003	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	28	23	14	125	23	213
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A REINGRESSO OU A MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO/CURSO CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		28	23	14	125	23	213
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDSACPV.004	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	50	50	29	181	42	352
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A CONCURSOS ESPECIAIS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		50	50	29	181	42	352
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDSACPV.005	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	245	395	0	534	242	1416
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A CURSO TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		245	395	0	534	242	1416
		100%	100%	0%	100%	100%	100%
INDSACPV.006	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	9	239	546	225	40	1059
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		9	239	546	225	40	1059
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDSACPV.007	≥ 90.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	452	1534	586	1615	378	4565
PERCENTAGEM DE DOCUMENTOS ACADÊMICOS EMITIDOS DENTRO DO PRAZO		452	1534	592	1642	378	4598
		100%	100%	98.99%	98.36%	100%	99,28%
INDSACPV.008	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	9	0	2	24	1	36
PERCENTAGEM DE INSCRIÇÕES EM REGIME DE TEMPO PARCIAL EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO		9	0	2	24	1	36
		100%	100%	100%	100%	100%	100%

<i>IND</i>	<i>META</i>	<i>ESAV</i>	<i>ESEV</i>	<i>ESSV</i>	<i>ESTGV</i>	<i>ESTGL</i>	<i>GLOBAL</i>
INDSACP.V.009							
PERCENTAGEM DE MATRÍCULAS DE ESTUDANTES ERASMUS RECEBIDAS EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO	100%	8 8 100%	21 21 100%	2 2 100%	33 33 100%	1 1 100%	65 65 100%
INDSACP.V.010							
PERCENTAGEM DE MATRÍCULAS E/OU INSCRIÇÕES ANULADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	18 18 100%	38 38 100%	15 15 100%	171 171 100%	16 16 100%	258 258 100%
INDSACP.V.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%	3 3 100%	0 0 0%	18 21 85.71%	0 0 0%	21 24 87.50%
INDSACP.V.012							
PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CONCESSÃO DE ESTATUTO ESPECIAL COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	9 9 100%	9 9 100%	44 44 100%	9 9 100%	5 5 100%	76 76 100%
INDSACP.V.013							
PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CREDITAÇÃO COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 80.00 % ATÉ TRINTA E CINCO DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	32 32 100%	48 48 100%	77 77 100%	66 78 84.62%	14 20 70%	237 255 92.94%
INDSACP.V.014							
PERCENTAGEM DE PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO	≥ 80.00 % ATÉ TRINTA DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	23 23 100%	15 15 100%	2 3 66,67%	24 24 100%	15 15 100%	79 80 98.75%
INDSACP.V.015							
PERCENTAGEM DE REGISTOS DE NOTAS FINAIS DE DEFESA EFETUADOS DENTRO DO PRAZO	100%	71 71 100%	27 27 100%	25 25 100%	32 32 100%	9 9 100%	164 164 100%
INDSACP.V.016							
PERCENTAGEM DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA DISPONIBILIZADAS DENTRO DO PRAZO	100%	0 0 0%	0 0 0%	0 0 0%	0 0 0%	0 0 00%	0 0 0%
INDSACP.V.017							
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO	100%	11 11 100%	46 46 100%	2 2 100%	144 144 100%	41 41 100%	244 244 100%

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

Em 2020 foram cumpridas as metas traçadas para 16 dos 17 indicadores, porque não está operacional a plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

IND	META	2018		2019		2020
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	99,74%	↗	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%	→	100,00%
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%	→	100,00%
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 ACADÊMICOS EMITIDOS DENTRO DO PRAZO	≥ 90.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	99,77%	↗	99,98%	↘	99,28%
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%	→	100,00%

IND	META	2018		2019		2020
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	97,03%	↗	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%	→	100,00%	↘	87,50%
INDSACPV.012 PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CONCESSÃO DE ESTATUTO ESPECIAL COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	100,00%	↘	99,88%	↗	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	91,39%	↘	86,75%	↗	92,94%
INDSACPV.014 PERCENTAGEM PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO	≥ 80.00 % ATÉ TRINTA DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	100,00%	↘	96,43%	↗	98,75%
INDSACPV.015 PERCENTAGEM DE REGISTOS DE NOTAS FINAIS DE DEFESA EFETUADOS DENTRO DO PRAZO	100%	98,09%	↗	100,00%	→	100,00%
INDSACPV.016 PERCENTAGEM DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA DISPONIBILIZADAS DENTRO DO PRAZO	100%	100,00%	→	100,00%	↘	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 16 será necessário operacionalizar 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 ACADÊMICOS	≥ 8.00	9,04	8,71	9,22	8,10	7,83	8,58
PERCENTAGEM DE ASSUNTOS RESOLVIDOS NOS SERVIÇOS ACADÊMICOS	≥ 80.00%	92,07%	99,56%	100,00%	98,58%	94,12%	97,77%
PERCENTAGEM DE APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ACADÊMICOS	≥ 20.00%	5,04%	5,52%	6,10%	5,17%	10,27%	5,43%

2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

SERVIÇO	META	2018		2019		2020
Serviços Acadêmicos da ESAV	≥8.00	5.57	↗	9,24	↘	9.04
Serviços Acadêmicos da ESEV	≥8.00	9.68	↘	9.20	↘	8.71
Serviços Acadêmicos da ESSV	≥8.00	9.36	↗	9.38	↘	9.22
Serviços Acadêmicos da ESTGV	≥8.00	9.86	↘	9.60	↘	8.10
Serviços Acadêmicos da ESTGL	≥8.00	8.59	→	8.59	↘	7.83
Global	≥8.00	8.61	↗	9.29	↘	8.58

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

Como nota prévia, informa-se que apesar de no relatório do ano anterior se popôr a revisão da meta do indicador “percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços académicos” para 50%, esse valor foi ajustado para 20% por necessidade de harmonização do mesmo com outros serviços do IPV. A A3ES recomendou que o valor de 30% seria o desejável.

Em 2020 foram considerados 47 176 atendimentos, quer presenciais, quer online nos serviços, tendo-se registado 2 561 respostas a inquéritos de satisfação por parte dos alunos.

Relativamente à análise destes resultados, verifica-se que a criação de plataformas online desenvolvidas na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu e na Escola Superior Agrária de Viseu, para preenchimento dos inquéritos de satisfação, contribuíram para um aumento do número de inquéritos respondidos. No entanto, a implementação da plataforma foi faseada, não entrando em funcionamento ao mesmo tempo em todas as Unidades Orgânicas.

A percentagem muito baixa de respostas parece estar fortemente relacionada com a situação pandémica, uma vez que esta situação contribuiu para o aumento do número de solicitações nos serviços e, simultaneamente, os consequentes constrangimentos no atendimento presencial foram determinantes para que o número de inquéritos respondidos não tivesse acompanhado o acréscimo de solicitações.

2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

IND	META	2018		2019		2020
INDSACP.V.018 SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ACADÉMICOS	≥ 8.00	8.61	↗	9.29	↘	8.58
INDSACP.V.019 PERCENTAGEM DE ASSUNTOS RESOLVIDOS NOS SERVIÇOS ACADÉMICOS	≥ 80.00%	66.33%	↗	96.93%	↗	97.77%
INDSACP.V.020 PERCENTAGEM DE APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ACADÉMICOS	≥ 20.00%	38.61%	↘	5.12%	↗	5.43%

2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

A análise dos resultados foi efetuada considerando os anos de 2019 e 2020, uma vez que a metodologia utilizada em 2018 na obtenção dos dados diferia da metodologia usada atualmente.

No ano 2020 verifica-se uma menor satisfação relativamente ao ano anterior, sendo este um ano atípico devido à pandemia COVID-19, em que os serviços tiveram que se adaptar para fazer atendimentos de acordo com as recomendações da DGS, tanto ao nível dos recursos humanos, como logístico, de equipamentos e de procedimentos.

Os atendimentos passaram a ser maioritariamente online, por email e/ou telefone, o que, muitas vezes, não satisfaz o público que nos procura. No caso de alunos estrangeiros, acresce o facto de, frequentemente, terem muitas dificuldades em perceber o que lhes é transmitido, tornando o seu atendimento mais moroso.

No segundo semestre de 2020 foi efetuada uma reorganização do sistema de gestão informática em virtude da implementação do Projeto PV+Digital que, conjugada com a situação de pandemia 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
<i>Criação de uma plataforma de inquérito online desenvolvida pela ESTGV</i> <i>Criação de uma plataforma de inquérito online desenvolvida pela ESAV</i>	2020	Todas as Unidades Orgânicas	Criação de plataformas para o preenchimento de inquéritos online, de modo a aumentar a taxa de resposta ao questionário à satisfação
<i>Implementação do projeto Projeto PV+Digital</i>	2020	Todas as Unidades Orgânicas	Fusão de bases de dados e disponibilização de novos módulos (SIGES)

3.2. EFICÁCIA

A implementação das plataformas de inquérito online não entraram em funcionamento no início de 2020, nem foram implementadas ao mesmo tempo em todas as Unidades Orgânicas, o que nos leva a concluir que só poderemos comprovar a sua eficácia em 2021.

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.

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 2020 foi completamente atípico, em virtude da pandemia Covid-19 e da implementação do do Projeto PV+Digital.

Os serviços sentiram uma enorme dificuldade ao terem que se adaptar repentinamente a uma diversidade de situações, nomeadamente, o teletrabalho, em que o trabalho em equipa teve que ser reajustado e reorganizado, usando outras formas e plataformas de comunicação e à implementação do Projeto PV+Digital, em que os serviços tiveram que se adaptar a uma migração e uniformização de base de dados que resultaram num acréscimo de trabalho motivado pelas diversas formações a que tiveram que assitir e à aprendizagem e implementação de novos processos que daí resultaram.

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 permitem 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 – Operacionalizar a plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos.

3 – 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.

4 – Ponderação de novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação, como por exemplo, utilização de chamadas automáticas ou envio de SMS aos alunos.