

**RELATÓRIO SERVIÇOS ACADÉMICOS
POLITÉCNICO DE VISEU**

aprovado
24 de março de 2020

**RELATÓRIO SERVIÇOS
ACADÉMICOS**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	Pág.
1. Indicadores da qualidade – resultados e contributo UO	3
2. Indicadores da qualidade – evolução	6
3. Satisfação – resultados e contributo UO	7
4. Satisfação – evolução	7
5. Melhorias – implementação	8
6. Pessoas	9
7. Análise crítica do funcionamento dos serviços	9
8. Melhorias – identificação e planeamento	9

1. Indicadores de qualidade – resultados e contributo UO

Em 2019 foram cumpridas todas as metas traçadas para os indicadores. Os resultados individuais e o contributo de cada Unidade Orgânica para os resultados obtidos podem ser consultados na seguinte tabela:

IND	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
IND#01	≥ 80.00 % ATÉ AO DIA ÚTIL ANTERIOR AO PRIMEIRO DIA DE AULAS OU ATÉ QUINZE DIAS ÚTEIS APÓS RECEÇÃO DE CANDIDATURAS FORA PRAZO	40	47	8	277	17	389
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A UCI CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		40	47	8	277	17	389
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
IND#02	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	14	24	32	52	24	146
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS DOS MAIORES DE 23 CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		14	24	32	52	24	146
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
IND#03	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	36	42	8	113	25	224
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A REINGRESSO OU A MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO/CURSO CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		36	42	8	113	25	224
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
IND#04	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	58	52	14	157	30	311
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A CONCURSOS ESPECIAIS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		58	52	14	157	30	311
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
IND#05	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	166	139	0	342	58	705
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A CURSO TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		166	139	0	342	58	705
		100%	100%	00%	100%	100%	100%
IND#06	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	15	14	269	161	29	488
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO		15	14	269	161	29	488
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
IND#07	≥ 90.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	169	1529	796	1767	323	4584
PERCENTAGEM DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS EMITIDOS DENTRO DO PRAZO		169	1529	797	1767	323	4585
		100%	100%	99,87%	100%	100%	99,98%
IND#09	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	29	2	1	33	1	66
PERCENTAGEM DE INSCRIÇÕES EM REGIME DE TEMPO PARCIAL EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO		29	2	1	33	1	66
		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>
IND#10							
PERCENTAGEM DE MATRÍCULAS DE ESTUDANTES ERASMUS RECEBIDAS EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO	100%	7 7 100%	22 22 100%	12 12 100%	46 46 100%	6 6 100%	93 93 100%
IND#11							
PERCENTAGEM DE MATRÍCULAS E/OU INSCRIÇÕES ANULADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	19 19 100%	49 49 100%	7 7 100%	143 143 100%	24 24 100%	242 242 100%
IND#12							
PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	0 0 00%	1 1 100%	0 0 00%	34 34 100%	0 0 00%	35 35 100%
IND#13							
PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CONCESSÃO DE ESTATUTO ESPECIAL COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	12 12 100%	15 15 100%	328 329 99,70%	447 447 100%	64 64 100%	866 867 99,88%
IND#14							
PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CREDITAÇÃO COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 80.00 % ATÉ TRINTA E CINCO DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	42 42 100%	28 28 100%	44 60 77,33%	82 82 100%	7 22 31,82%	203 234 86,75%
IND#15							
PERCENTAGEM PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO	≥ 80.00 % ATÉ TRINTA DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	12 12 100%	13 13 100%	2 3 66,67%	26 26 100%	1 2 50,00%	54 56 96,43%
IND#16							
PERCENTAGEM DE REGISTOS DE NOTAS FINAIS DE DEFESA EFETUADOS DENTRO DO PRAZO	100%	70 70 100%	29 29 100%	52 52 100%	24 24 100%	9 9 100%	184 184 100%
IND#17							
PERCENTAGEM DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA DISPONIBILIZADAS DENTRO DO PRAZO	100%	0 0 00%	0 0 00%	41 41 100%	171 171 100%	0 0 00%	212 212 100%
IND#19							
PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO	100%	13 13 100%	59 59 100%	8 8 100%	142 142 100%	10 10 100%	232 232 100%

2. Indicadores da qualidade – evolução

Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos relativamente aos indicadores da qualidade. Os resultados foram alcançados, podendo realçar-se que alguns indicadores foram melhorados. Contudo observa-se um retrocesso no indicador 14, este decorre de o processo ter que ter parecer do órgão de gestão Conselho Técnico Científico que não reúne com suficiente frequência para aprovar e no indicador 15, pois a partir de 2019 os reembolsos passaram a ser autorizados pelo Conselho de Gestão do Instituto Politécnico de Viseu.

IND	META	2017		2018		2019
IND#01 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	98,30%	↗	99,74%	↗	100%
IND#02 PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS DOS MAIORES DE 23 CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	98.08%	↗	100%	→	100%
IND#03 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%	→	100%	→	100%
IND#04 PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A CONCURSOS ESPECIAIS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	100%	→	100%	→	100%
IND#05 PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A CURSO TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	100%	→	100%	→	100%
IND#06 PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO	100.00 % DE ACORDO COM PRAZOS DO EDITAL	100%	→	100%	→	100%
IND#07 PERCENTAGEM DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS EMITIDOS DENTRO DO PRAZO	≥ 90.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	100%	↘	99,77%	↗	99,98%
IND#09 PERCENTAGEM DE INSCRIÇÕES EM REGIME DE TEMPO PARCIAL EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	100%	→	100%	→	100%

IND	META	2017		2018		2019
IND#10 PERCENTAGEM DE MATRÍCULAS DE ESTUDANTES ERASMUS RECEBIDOS EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO	100%	100%	→	100%	→	100%
IND#11 PERCENTAGEM DE MATRÍCULAS E/OU INSCRIÇÕES ANULADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	100%	↘	97,03%	↗	100%
IND#12 PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	100%	→	100%	→	100%
IND#13 PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CONCESSÃO DE ESTATUTO ESPECIAL COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ DEZ DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	100%	→	100%	↘	99,88%
IND#14 PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CREDITAÇÃO COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO	≥ 85.00 % ATÉ TRINTA E CINCO DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	93.50%	↘	91.39%	↘	86,75%
IND#15 PERCENTAGEM PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO	≥ 80.00 % ATÉ TRINTA DIAS ÚTEIS APÓS PEDIDO	100%	→	100%	↘	96,43%
IND#16 PERCENTAGEM DE REGISTOS DE NOTAS FINAIS DE DEFESA EFETUADOS DENTRO DO PRAZO	100%	100%	↘	98,09%	↗	100%
IND#17 PERCENTAGEM DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA DISPONIBILIZADAS DENTRO DO PRAZO	100%	100%	→	100%	↗	100%
IND#19 PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO	100%	100%	→	100%	→	100%

3. Satisfação – resultados e contributo UO

0

Os resultados individuais e o contributo de cada Unidade Orgânica para o resultado obtido podem ser consultados na seguinte tabela:

	<i>META</i>	<i>ESAV</i>	<i>ESEV</i>	<i>ESSV</i>	<i>ESTGV</i>	<i>ESTGL</i>	<i>GLOBAL</i>
PERCENTAGEM DE ATENDIMENTO COM PREENCHIMENTO DE IM'S QUE REPONDERAM AO INQUÉRITO	≥ 8.00	9.24	9.20	9.38	9.55	8.59	9.20
PERCENTAGEM DE ASSUNTOS RESOLVIDOS	≥ 80.00%	97.44%	98.2%	100%	90.24%	97.73%	96.93%
NÍVEL DE SATISFAÇÃO (N.º INQUÉRITOS RECOLHIDOS/N.º DE SOLICITAÇÕES COM IM's)	≥ 10.00%	3.33%	3.78%	14.06%	3.92%	6.38%	4.71%

4. Satisfação – evolução

Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos relativamente à satisfação com os serviços. Observam-se aumentos e decréscimos pouco significativos à exceção da ESAV que a melhoria foi mais relevante.

SERVIÇO	META	2017		2018		2019
Serviços Académicos da ESAV	≥8.00	0.00	↗	5.57	↗	9,24
Serviços Académicos da ESEV	≥8.00	9.68	→	9.68	↘	9.20
Serviços Académicos da ESSV	≥8.00	9.68	↘	9.36	↗	9.38
Serviços Académicos da ESTGV	≥8.00	9.85	↗	9.86	↘	9.13
Serviços Académicos da ESTGL	≥8.00	8.73	↘	8.59	→	8.59
Global						9.2

5. Melhorias – implementação

ESAV

A auditoria interna em 2017 identificou 4 melhorias:

1. Candidatura a Concursos Especiais
2. Candidatura à frequência de Unidades Curriculares Isoladas
3. Candidatura ao Concurso Especial de Acesso e Ingresso dos Estudantes Internacionais
4. Repensar a designação das listas no âmbito dos vários processos de candidatura (admitidos/excluídos, seriados/colocados)

Foram implementadas 2 em 2018 e 2 em 2019

Nas auditorias de 2018 e 2019 não foram identificadas melhorias

ESEV

Os Serviços Académicos da ESEV, após a proposta de melhoria que foi feita na auditoria que decorreu em 15 de maio de 2017, procedeu de acordo com as instruções dadas pela equipa auditora, tendo sido implementada essa melhoria, o que foi verificado na auditoria seguinte, em 21/05/2018. Verifica-se assim a uniformização das listas.

Nas auditorias de 2018 e 2019 não foram identificadas melhorias

ESSV

A auditoria interna em 2017 identificou 4 melhorias, as quais foram implementadas em 2017.

Nas auditorias de 2018 e 2019 não foram identificadas melhorias

ESTGV

A auditoria interna em 18 de maio de 2017 recomendou 2 melhorias:

1. Sempre que possível evidenciar as datas da divulgação aos interessados da documentação no âmbito dos procedimentos de candidatura/concurso.
2. Harmonizar sempre que possível a designação/elaboração das listas no âmbito dos procedimentos de candidatura/concurso.

Na auditoria interna de 05 de junho de 2018 foi verificada a implementação e eficácia das recomendações de melhoria em 2017.

Nas auditorias de 2018 e 2019 não foram identificadas melhorias

ESTGL

A auditoria interna em 2017 identificou 4 melhorias e em 2018 identificou 1:

1. Dar a devida prioridade ao preenchimento dos campos constantes nos impressos ESTGL
2. Utilizar, para pedido do certificado de matrícula, o impresso existente para o efeito e não o impresso de pedido de documentos *0502 ESTGL.
3. Ponderar a introdução nos impressos de um campo que permita evidenciar ou a isenção e ou o pagamento/recebimento de emolumentos *0502 ESTGL
4. Implementar uma metodologia comum quando não é cumprido do acordo de compromisso *0502 ESTGL
5. Repensar o procedimento e o edital referentes à candidatura a concursos especiais que não se encontram harmonizados *0502 ESTGL

Foram implementadas 4 em 2017 e 1 em 2018.

Nas auditorias de 2018 e 2019 não foram identificadas melhorias

6. Pessoas

0

Na tabela seguinte encontram-se identificadas as pessoas envolvidas nas atividades destes serviços. Durante o período em causa a Comissão para a Qualidade dos Serviços Académicos reuniu 2 vezes, conforme regulamento.

	DOCENTES	NÃO DOCENTES	ESTUDANTES	ELEMENTOS EXTERNOS
Serviços ACADÉMICOS ESAV	0	3	0	0
Serviços ACADÉMICOS ESEV	0	4	0	0
Serviços ACADÉMICOS ESSV	0	5	0	0
Serviços ACADÉMICOS ESTGV	0	6	0	0
Serviços ACADÉMICOS ESTGL	0	4	0	0
ComQ Serviços ACADÉMICOS	1	7	0	0

7. Análise crítica do funcionamento dos serviços

Sentiu-se que a implementação do Sistema Interno de Garantia de Qualidade causou um impacto positivo com a uniformização dos procedimentos e impressos em todas as Unidades Orgânicas do Instituto Politécnico de Viseu.

Nestes últimos três anos já se sentiu uma maior facilidade na validação do preenchimento dos IM's relativos aos serviços pelos seus colaboradores, não havendo evidências de não conformidades.

Nestes dois últimos anos não houve sugestões de melhoria nos procedimentos por parte das equipas auditoras.

Dos problemas e oportunidades de melhoria, destacamos face aos dados apresentados, a necessidade da revisão de alguns indicadores, bem como das metas traçadas para os mesmos.

No entanto, conclui-se que os serviços funcionam bem, contudo com a evolução administrativa é necessário dotar os serviços com mais trabalhadores e equipamentos mais atuais, para que possam contribuir para uma maior visibilidade do Instituto Politécnico de Viseu.

8. Melhorias – identificação e planeamento

MELHORIA	ÂMBITO	JUSTIFICAÇÃO	PLANEAMENTO	PRAZO
Repensar a metodologia para preenchimento de inquérito designadamente através de uma plataforma de inquérito online	monitorização satisfação	com a melhoria pretende-se aumentar a taxa de resposta ao questionário à satisfação	garantir o pedido de resposta a todos os utentes	1 ano
Repensar novos indicadores para os processos dos serviços	monitorização indicadores	com a melhoria pretende-se a identificação de indicadores que reflitam de forma mais adequada a eficácia dos processos dos serviços	identificar dados que podem ser recolhidos definir indicadores a partir dos dados recolher dados e calcular mensalmente os indicadores verificar o contributo dos resultados no cálculo da eficácia dos processos	2 anos

Da análise dos indicadores conclui-se a necessidade de sua revisão, tanto nos objetivos como nas metas, já que os níveis atingidos não permitem identificar as situações de necessidade de melhoria nos vários processos.

Da reunião da Comissão da Qualidade realizada para analisar o relatório conclui-se também da necessidade de proceder, até ao final do mês de março, a uma avaliação dos critérios que cada uma das unidades orgânicas utiliza, para quantificação dos diferentes indicadores. Para o efeito foi constituído um grupo de trabalho.

Verifica-se também uma percentagem muito baixa de respostas ao inquérito, o que não permite assegurar a fiabilidade do indicador de satisfação. Rever a meta para $\geq 50\%$. Os trabalhadores devem incentivar os estudantes ao preenchimento do inquérito antes da entrega dos documentos.

Face a este constrangimento foi aprovada na reunião da comissão de qualidade atingir-se durante o ano 2020 a meta de 50%, para tanto devendo ser tomadas as seguintes medidas:

- No caso de entrega presencial de documentos aos estudantes, solicitar o preenchimento prévio dos inquéritos;
- Nos casos de remessa de documentos por correio eletrónico notificar o previamente o estudante para o preenchimento do inquérito;
- Propor superiormente, para eventual introdução nas diretrizes do SIADAP que o número de inquéritos preenchidos seja considerado no âmbito da avaliação de desempenho dos trabalhadores dos serviços académicos.