

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS DE GESTÃO ACADÉMICA REFERENTE AO BIÉNIO DE 2015-2016

Numa breve sùmula do que foram estes últimos dois anos importa destacar dois dos propósitos centrais da nossa atuação:

(i) O primeiro foi o de continuar o trabalho que tinha vindo a ser feito no sentido da disponibilização de soluções técnicas e de expedientes procedimentais ao serviço do utente e para satisfação das suas necessidades, e daí o investimento continuado na conceção e disponibilização de soluções, designadamente de ferramentas informáticas, facilitadoras da interação do utente com os Serviços.

Um segundo propósito (ii) foi o de consolidar os sistemas de controlo interno, mormente ao nível do registo de dados, e reforçar as competências dos seus colaboradores, por forma a promover e a estimular desempenhos cada vez mais conseguidos.

No que concerne ao primeiro aspeto, julgamos que foram dados passos seguros no sentido da melhoria do serviço. do atendimento ao público, seja através da criação de um posto de triagem junto ao dispensador de senhas, seja através da criação de balcões e senhas específicas para cada tipo de assunto.

Ainda neste enquadramento não podemos deixar igualmente de ressaltar outros *consequimentos*, a saber, (i) o reforço da tipologia das certidões *online*, (ii) trabalho levado a cabo no que concerne aos atos preparatórios conducentes à execução de propinas (mais de 600.000 euros recuperados até à data) (iii) o aperfeiçoamento do plano de integração dos alunos internacionais (iv) o aprofundamento dos “Exchange Packages” (v) a submissão de propostas visando o reforço do número de ações de formação, e por fim (vi) o reforço do número de visitas dos colaboradores da Área de Mobilidade e Integração Profissional às diferentes unidades orgânicas para divulgação de oportunidades de mobilidade, só para mencionar alguns.

Relativamente ao segundo aspeto, importa destacar o manual/protocolo com as regras relacionadas com o registo e controlo dos dados por forma a permitir corresponder mais adequadamente aos pedidos que são formulados junto do Gabinete de Planeamento Estratégico.

Um outro aspeto que merece referência, prende-se com o esforço de controlo orçamental levado a cabo pelos Serviços de Gestão Académica: nos últimos dois anos económicos a despesa corrente dos serviços manteve-se a níveis muito próximos da execução orçamental dos anos anteriores, num esforço de racionalidade e rigor na gestão dos recursos existentes.

Uma última nota para referir que o nosso trabalho – pelo menos na parte em que possa ser visto com algum sucesso - tem assentado, no essencial, nos seguintes pressupostos: (i) diagnóstico, (ii) discussão/partilha, (iii) planeamento e (iv) execução.

Ou seja, na assunção de uma lógica que visa diminuir o espaço da imprevisibilidade e de imprevisto.

E se é verdade que alguma coisa se alcançou até à data, não deixaremos nunca de recolocar as coisas no sítio que é devido: os serviços continuam a estar fortemente condicionados por um volume muito significativo de pedidos, sobretudo nos períodos de julho a outubro, e por um número de requerimentos, e atendimentos pessoais e telefónicos, que vão para além do que seria razoável esperar face aos recursos existentes. E isto sem prejuízo da permanente disponibilidade dos serviços com quem os SGA mais amiúde interagem, sejam os serviços das tecnologias da informação e da comunicação (STIC), sejam os serviços de comunicação (SCIRP), sejam por fim os serviços de gestão técnica e logística (SGTL).

Repensar o reforço dos recursos e *apressar* a resolução de algumas pendências no que a soluções tecnológicas concerne, afigura-se, pois, fundamental para continuar a assegurar a qualidade que se impõe ao serviço que aqui é prestado.

Ilustra-se de seguida o quadro em que se moveram os serviços, em matéria de objetivos, missão, visão e recursos existentes.

A – PRINCIPAIS *INPUTS*

CERCA DE 27000 CHAMADAS/ANO;

CERCA DE 23000 REQUERIMENTOS/ANO

CERCA 20000 ATENDIMENTOS/ANO AO BALCÃO

B - OBJECTIVO ESTRATÉGICO DA UA:

Aprofundar uma cultura de qualidade

C - OBJECTIVOS OPERACIONAIS DA UA:

- a) Prosseguir o desenvolvimento e alargamento do âmbito do Sistema de Garantia de Qualidade;
- b) Apropriação, pela comunidade académica, da cultura de qualidade;
- c) Desenvolvimento do sistema de indicadores de desempenho.

D - SERVIÇOS DE GESTÃO ACADÉMICA

I- VISÃO :

Os Serviços de Gestão Académica pretendem ser uns Serviços de referência ao nível nacional suscetíveis de prestar serviços qualificados, fazendo uso de processos internos modernos, assentes no uso intensivo das tecnologias de informação e da comunicação, racionalizando procedimentos, criando condições de trabalho adequadas ao reforço das competências dos seus profissionais, tudo em vista à obtenção de uma maior qualidade dos serviços prestados tal como percecionada pelos seus utentes, e da realização profissional dos seus colaboradores.

II - MISSÃO:

2.1. – ÁREA DOS REGISTOS ACADÉMICOS –

Compete à Área de Registos Académicos a gestão académica e administrativa dos processos que afetem a vida do aluno, desde a fase da sua inscrição e matrícula até à finalização dos estudos;

2.2. – ÁREA DE MOBILIDADE E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

Compete à Área de Mobilidade e Integração Profissional fazer a gestão/instrução dos processos que lhe sejam superiormente cometidos, e prestar uma informação/orientação e assessoria de qualidade relativamente às questões relacionadas com a mobilidade e inserção profissional;

III – RECURSOS

3.1. – RECURSOS FINANCEIROS –

Orçamento de funcionamento – cerca de 15000 diretamente afetados;

3.2. – RECURSOS HUMANOS

3.2.1. EFECTIVOS

Dirigentes -----	3
Gabinete de Apoio aos Serviços -----	6
Área de Registos Académicos -----	12
Área de Mobilidade e Integração Profissional -----	7
Total -----	28

3.3. RECURSOS MATERIAIS

Secretárias	29
cadeiras/secretárias	37
cadeiras/diversas	13
cadeiras/at.público	32
computadores	44
impressoras	19
estantes/módulos	46
(não incluindo o arquivo geral)	
armários pequenos	26
armários grandes	15

fotocopiadoras 2

fax 1

scanners 2

3.4. VALORES

- ORIENTAÇÃO PARA O UTENTE – esforçamo-nos por conhecer e satisfazer as necessidades dos nossos utentes;
- TRANSPARÊNCIA – procuramos, no respeito pela lei e pelos direitos e interesses legalmente protegidos, dar a conhecer os termos e resultados do nosso trabalho;
- HUMILDADE – somos um serviço que aprende permanentemente, introduzindo as alterações necessárias à melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- PROFISSIONALISMO – o pessoal dos SGA procura dotar-se das qualificações necessárias para ao exercício das suas tarefas e procura realizá-las com eficiência, eficácia, qualidade, no sentido de promover uma forte empatia com os seus utentes;
- COMPROMISSO COM A QUALIDADE – a nossa gestão visa a melhoria contínua dos serviços prestados, e tem como fim último a excelência do seu desempenho.

IV - OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

4.1. - AUMENTAR OS PADRÕES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS;

4.2. – REFORÇAR A DISPONIBILIZAÇÃO DE FUNCIONALIDADES COM RECURSO ÀS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO E BEM ASSIM A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EXISTENTE, ASSEGURANDO A SUA FIDEDIGNIDADE EM ORDEM AO

DESENVOLVIMENTO DE UM ADEQUADO SISTEMA DE INDICADORES COM BASE EM PROCEDIMENTOS NORMALIZADOS;

4.3. – RECONFIGURAR OS MECANISMOS DE INTERFACE COM O EXTERIOR, REPENSANDO AS SOLUÇÕES TÉCNICAS E ORGANIZATIVAS EXISTENTES;

4.4. - CONTRIBUIR PARA A INTERNACIONALIZAÇÃO DA UA ATRAVÉS DO AUMENTO DO NÚMERO DE ESTUDANTES ESTRANGEIROS, E PARA A MELHORIA DAS TAXAS DE EMPREGABILIDADE ATRAVÉS DO REFORÇO DAS LIGAÇÕES AO TECIDO EMPRESARIAL DA REGIÃO.

V - OBJECTIVOS OPERACIONAIS:

Objetivo 1 – Reforçar as garantias de qualidade e fidedignidade da informação existente nos registos dos Serviços

Objetivo 2 – Aumentar as garantias do Sistema de Controlo Interno;

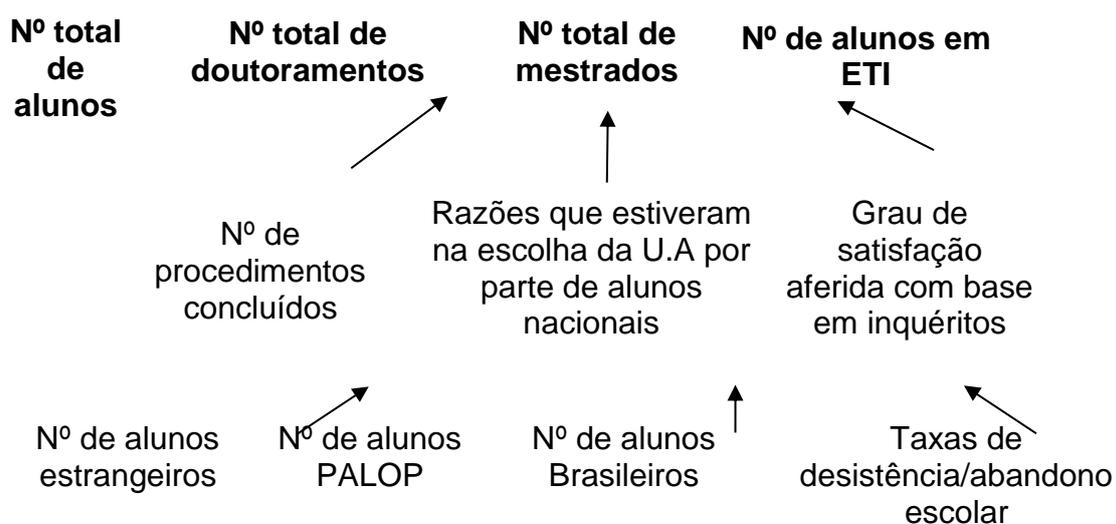
Objetivo 3 - Aumentar o número de procedimentos normalizados ao nível do Gabinete de 3º ciclo

Objetivo 4 – Reforçar as disponibilidades de informação relacionadas com a mobilidade, contribuindo para a internacionalização e para o aumento do número de estudantes estrangeiros

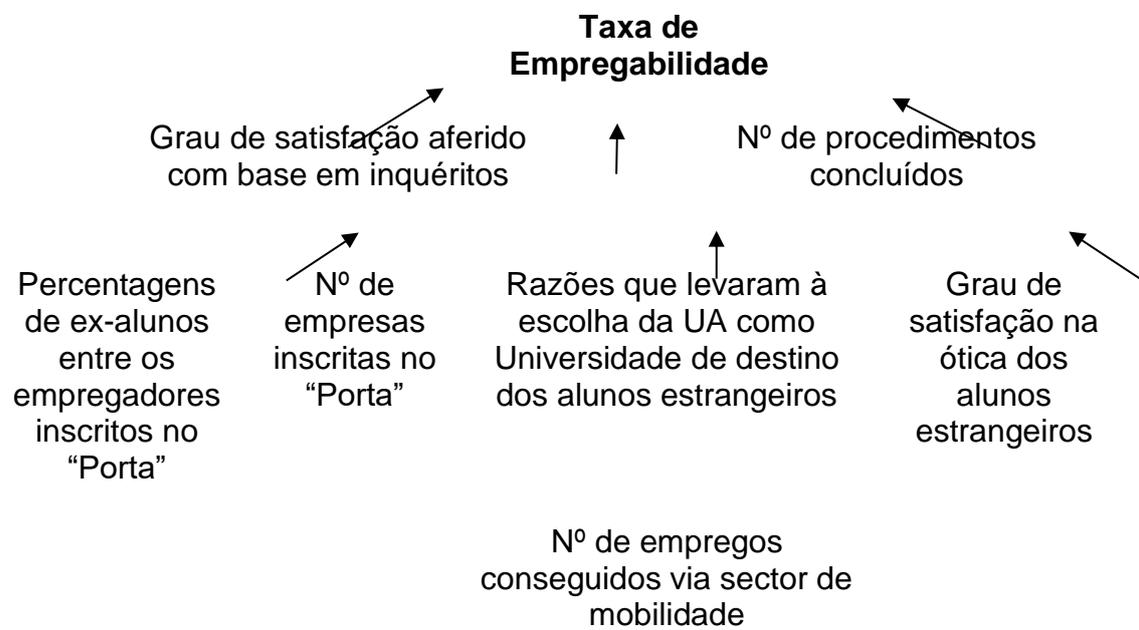
Objetivo 5 - Aumentar o número de procedimentos normalizados ao nível da gestão de projetos europeus

VI - INDICADORES MAIS RELEVANTES DEPENDENTES DA ATIVIDADE DOS SGA

ÁREA ACADÉMICA



ÁREA MOBILIDADE



A estrutura da despesa:

Material de escritório/outros serviços e comunicações;
Outro material – peças/formação
Outros bens/assistência técnica
Prémios, condecorações e ofertas/outros trabalhos especificados;
Conservação de bens/equipamento informático
Equipamento básico/outros equipamentos administrativos

VI - ESTADO DAS TAREFAS PLANEADAS

1. Promover a criação de um posto de triagem junto ao dispensador de senhas que permita responder e prestar informações rápidas, bem como auxiliar os utentes a retirar a senha adequada durante o período de julho a outubro;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

2. Disponibilizar uma nova senha exclusiva para levantamento de documentos/certidões/certificados e pagamentos;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

3. Propor a definição de cores específicas para cada tipo de atendimento, através de uma linha reta aposta no solo;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

		X
--	--	---

4. Propor o reforço de acções de formação relacionadas com o atendimento, gestão das emoções e dinâmicas de grupo;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

5. Reforçar o fluxo de informação via *alunos-list* com a informação mais pertinente relativa prazos e diligências do calendário académico (duas vezes por ano a coincidir com o início de cada semestre)

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

	X	
--	---	--

6. Promover em articulação com os Serviços de Tecnologias da Comunicação e Informação (STIC) o alargamento da tipologia das certidões disponibilizadas através da plataforma “*Certidão Permanente Online*”, disponível em “*certidao.ua.pt*”;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

7. Levar a cabo, em articulação com os Serviços de Tecnologias da Comunicação e Informação (STIC), a implementação de um processo de notificação sistemático, tendo como destinatários os estudantes que concluam os seus ciclos de estudos, com o intuito de os informar da conveniência de solicitarem o quanto antes, via “Paco”, a emissão das certidões de conclusão de curso ou das correspondentes cartas, tendo em linha de conta que o indispensável e prévio processo de homologação da média final não é nunca inferior a 10 dias úteis;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

	X	
--	---	--

8. Propor para o pessoal da Área de Registos Académicos (ARA) e ao abrigo de programas de mobilidade existentes (cfr.

<http://www.ua.pt/erasmusplus/PageText.aspx?id=18046>), o envio temporário de pelo menos um trabalhador para instituições estrangeiras de ensino superior;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

9. Alargar e rever, numa lógica de melhoria contínua e no quadro de uma metodologia participada, o número de procedimentos normalizados e disponibilizados *online*, designadamente os relativos à ministração de graus conjuntos e de candidaturas submetidas por estudantes internacionais;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

	X	
--	---	--

10. Submeter à aprovação superior um manual/protocolo com as regras relacionadas com o registo e controlo de dados que permita corresponder mais adequadamente aos pedidos que são formulados junto do Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE) da UA;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

11. Aperfeiçoar o plano de integração dos alunos internacionais no âmbito da iniciativa “Integra-te” e do programa tutorial da UA”

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

12. Aprofundar e estender o número de “Exchange Packages”;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

13. Promover um redimensionamento em novos moldes da presença da AMIP na semana de acolhimento da UA;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

		X
--	--	---

14. Reforçar o número de visitas dos colaboradores da AMIP às diferentes unidades orgânicas para divulgação de oportunidades de mobilidade;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

15. Promover a antecipação do período de candidaturas, na UA, à área-chave 1 do programa ERASMUS+ (mobilidade individual para fins de ensino e aprendizagem);

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

	X	
--	---	--

16. Promover em concertação com o Conselho Pedagógico a (i) valorização de resultados de projetos ERASMUS+ e a (ii) consolidação de competências sociais e profissionais (ateliês de competências);

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

	X	
--	---	--

17. Concluir a elaboração do “Guia do Coordenador de Mobilidade”, destinado a explicitar as normas, regras e boas práticas em vigor no âmbito da gestão da mobilidade estudantil;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

	X	
--	---	--

18. Reforçar a participação de elementos da AMIP a participação em feiras e conferências com relevância no âmbito das respectivas atribuições;

CONCL ATRAS SUSPE
UÍDO ADO NSO

X		
---	--	--

Para além das ações programadas, os SGA responderam a um elevado número de solicitações feitas pelos vários Órgãos e Serviços da U.A., designadamente Departamentos, Administração e Reitoria. Destacam-se os inúmeros pedidos de listagens diversas, a promoção de diligências conducentes à execução de propinas, a elaboração de estudos e pareceres de elevada complexidade e o acompanhamento e receção de alunos Erasmus.

Breve nota justificativa de atividades não executadas:

Foram várias as razões que estiveram na origem da dificuldade de assegurar o cumprimento tempestivo de todas as tarefas planeadas.

- Dependência de terceiros;
- Sobreposição de tarefas mais prioritárias;
- Escassez de tempo;
- Perda de utilidade da ação por razões supervenientes;

VII - Indicadores de Qualidade

Número de queixas e reclamações – houve uma estabilização do número absoluto de queixas neste período, embora uma redução do número de queixas consideradas procedentes;

Percentagem de ações do Plano de Atividades cumpridas – houve uma manutenção da taxa de execução das atividades planeadas, quando comparadas com os anos anteriores. Este facto tem explicação, em boa parte dos casos, por se tratar de iniciativas que dependiam de terceiros.

Noutros casos tratou-se de pura impossibilidade dos Serviços face ao volume de trabalho que lhe foi imposto.

Percentagem de dúvidas esclarecidas em tempo – dúvidas esclarecidas em menos de quatro dias, 50%;

Grau de satisfação medido com base em inquérito levado a cabo para o efeito.

Grau de Satisfação			Procura Vazio / Cheio		
	Quantidade	%		Quantidade	%
1	1	0,18%	Vazio	260	46,51%
2	4	0,72%	Cheio	299	53,49%
3	8	1,43%	-	-	-
4	36	6,44%	-	-	-
5	117	20,93%	-	-	-
6	293	52,42%	-	-	-
7	100	17,89%	-	-	-
Total	559	100%	Total	559	100%

(fonte, tese de mestrado de Daniel Bruno Fernandes Ferreira, Departamento de Economia, Gestão Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro, “*Gestão da Qualidade nos Serviços de Gestão Académica da Universidade de Aveiro*”, 2015)

VIII – Avaliação Final

O Relatório de Atividades agora tornado público visa essencialmente avaliar o grau de cumprimento das ações constantes do Plano de Atividades para 2015/2016.

O Plano de Atividades a que se reporta o presente relatório afigurava-se em certa medida dependente de realizações promover por terceiros.

Executou-se cerca de metade do programado, o que não deixa de ser positivo, num serviço com forte *interpelação* exterior.

Nesse enquadramento, fez-se um esforço no sentido da definição/consolidação das medidas de controlo interno e do reforço dos procedimentos normalizados.

A modernização e conceção de novos procedimentos e uma maior visibilidade das suas valências, mormente no que concerne à Área de Mobilidade e Integração Profissional, foram objetivos integralmente cumpridos.

No que concerne à Área dos Registos Académicos, importa referir que a pressão a que os Serviços vêm sendo sujeitos tem-se mantido forte, embora com uma ligeira redução fruto do maior conhecimento e publicitação das ferramentas existentes (e da sua qualidade) que permitem um tratamento dos assuntos à distância.

Quanto ao grau de satisfação dos utentes, os resultados apurados são motivo de grande satisfação e um estímulo forte para os desafios que se avizinham.

Em resumo, estamos convictos que o esforço que tem vindo a ser feito designadamente em matéria de normalização de procedimentos e bem assim em matéria de controlo interno, acabará por dar os seus frutos.

Espera-se e deseja-se, por outro lado, que o clima de generalizada afetividade entre os trabalhadores do serviço sirva para cimentar os laços cooperação por forma a assim ultrapassar com êxito todos os desafios com que estes serviços se têm deparado.

Quanto à linha de rumo traçada, essa continuará a ser a mesma: planeamento, execução e prestação de contas, no quadro de uma política essencialmente orientada para o utente e para a modernização dos serviços oferecidos.

A Direção dos Serviços de Gestão Académica