isec lisboa

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

Relatório de Atividades SA

Janeiro 2020

O presente relatório procede à divulgação da análise realizada à execução do plano de atividades dos Serviços Académicos do ano letivo de 2018-2019, nos termos do seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

As diversas atividades a realizar durante o último ano letivo (2018-2019) foram elencadas no plano de atividades realizado e aprovado em setembro de 2018 com o objetivo de corresponder aos objetivos estratégicos e operacionais definidos no Plano de Desenvolvimento Estratégico 2017-2020 do ISEC Lisboa. Nomeadamente, no que concerne aos vetores de desenvolvimento estratégico (VEDE) plasmados no plano de atividades 2018-2019 do próprio instituto.

O cumprimento do planeamento das atividades constantes deste documento contou com a participação ativa e empenhada dos colaboradores dos SA, que para a sua execução empenharam os seus esforços de forma a levar a cabo todas as tarefas que permitiram realizar as atividades previstas na sua esmagadora maioria dentro dos prazos previstos com uma taxa de execução de 100%.

O ISEC Lisboa desde sempre primou pela audição dos seus estudantes e outros *stakeholders*. É para os SA de extrema importância saber o pulsar das necessidades do seu público, e concorrendo para o objetivo estratégico, 1 do VEDE3 (Qualidade e Avaliação), *consolidar e certificar o SGQ promotor de um modelo de organização, funcionamento, gestão e governo do ISEC Lisboa focado na eficiência, a qualidade e na responsabilidade*. Para tal, como resultado das diversas monitorizações realizadas, uma das carências mais apontadas relativamente aos SA tinha a ver com as condições físicas do local de atendimento dos estudantes. Local esse que permitia a entrada de muitos dos estudantes para a zona onde já estavam a ser atendidos outros alunos, havendo pouca privacidade, tornando o atendimento confuso e pouco esclarecedor. Por conseguinte, numa perspetiva de melhoria contínua foi dado, neste ano letivo e de acordo com o plano de atividades previsto uma requalificação no espaço dos SA, como se poderá constatar neste relatório.

Consequentemente, destacam-se desde já algumas das atividades realizadas, como a alteração da disposição dos SA, reforma do espaço físico, a criação de espaço próprio para atendimento de docentes, a remodelação do espaço de atendimento dos clientes externos, estudantes e outros interessados com três postos de atendimento sentados com divisórias, alteração para uma porta de vidro o que permite a separação das pessoas que estão a ser atendidas daquelas que aguardam.

Outras das atividades que merecem destaque foram as que dizem respeito aos procedimentos relativos às candidaturas, matrículas e inscrições de novos alunos para 2018-2019. Com um total de mais de 800 candidaturas, das quais mais de 700 foram concluídas com sucesso e analisadas pelas diferentes comissões e júris, resultando num número de estudantes total inscritos no ano letivo de 2018-2019, de mais de 1300 ultrapassado neste ano que passou o valor registado no ano que o precedeu (cerca de 1100 estudantes em 2017-2018).

Se por um lado se destacaram estas atividades já elencadas, por outro resultam da nossa análise SWOT, algumas fraquezas e ameaças que já estão consideradas no planeamento das atividades do ano letivo de 2019-2020, numa perspetiva de melhoria contínua. Nomeadamente, os atrasos verificados nos procedimentos relativos às seriações e entregas por parte dos júris e comissões responsáveis pela análise e avaliação das candidaturas através das distintas formas de ingresso, a chegada tardia aos SA da informação sobre a distribuição do serviço docente e dos horários para a atempada parametrização e planificação dos sumários e folhas de presença dos docentes, o encaminhamento das respostas aos requerimentos e a entrega de todas as FUC por parte dos docentes de todas as UC.

Ao longo do ano registaram-se ainda algumas queixas por parte dos funcionários relativamente ao material informático pelo que carece que no próximo ano letivo se atualize o *hardware* e *software* (computadores, monitores, impressoras). No que concerne ao investimento feito na equipa ao longo deste ano, com novas contratações e respondendo ao

VEDE 3, especificamente no objetivo estratégico OE2, Pessoas, *valorizar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, promovendo a qualificação e a adequação da estrutura do pessoal atendendo às áreas prioritárias da formação e da I&DT, bem como às restantes estruturas funcionais e serviços do ISEC Lisboa*, é necessário que no próximo ano hajam novas ações de formação relacionadas com o sistema de informação do ISEC Lisboa, projetando-se desde já uma formação nos módulos da DIGITALIS. Relativamente ainda às candidaturas é necessário trabalhar de forma mais próxima com as comissões e júris de forma a que se diminuam os atrasos e se consiga garantir o tratamento adequado de todas as candidaturas.

Como é possível observar na Figura 1 numa perspetiva numérica conclui-se que foram planeadas 34 atividades para os SA, todas concretizadas, sendo que 5 sofreram algum tipo de atraso ou perturbação. Foram ainda levadas a cabo 4 atividades que se destacam, por serem diferentes, das atividades mais características e que se tendem a repetir anualmente neste tipo de serviços. Atividades essas que já foram enunciadas e que pretenderam responder aos anseios dos estudantes, colaboradores e outros interessados.

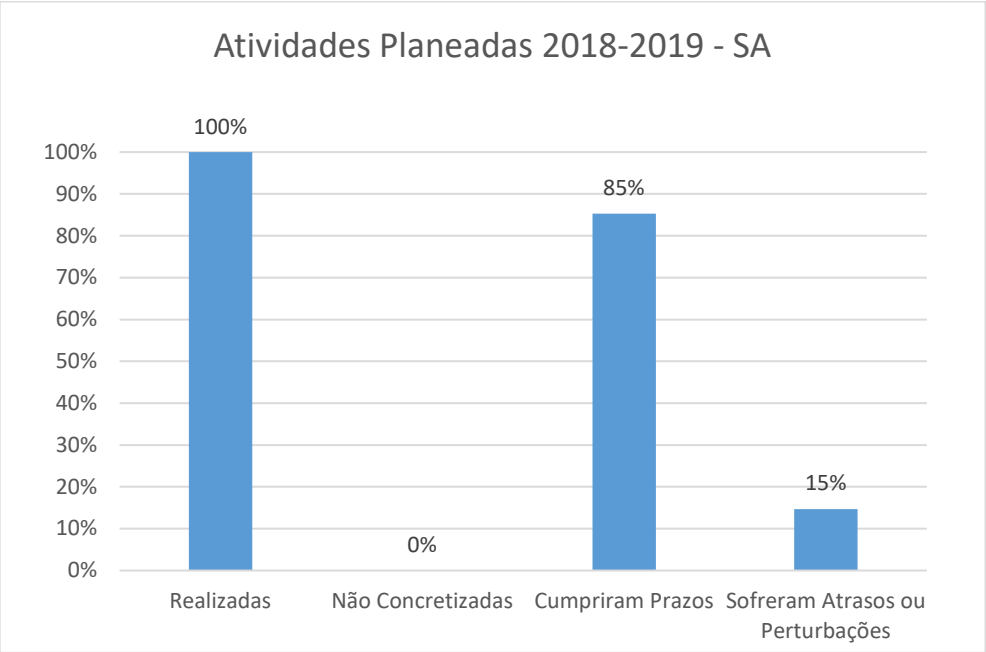

Figura 1 Distribuição das atividades por execução e cumprimento de prazos

Refere-se ainda neste relatório a importância das auditorias internas realizadas aos SA sobre concursos especiais, acima de tudo pela reflexão feita sobre os procedimentos em vigor. Contudo, o seu ponto principal foi o seu resultado e as oportunidades de melhoria geradas por essa atividade. A equipa de auditoria interna auditou a área dos Serviços Académicos no que se refere aos procedimentos aplicados aos concursos especiais. Foram auditados os procedimentos aplicados e também auditados exaustivamente oito processos individuais de alunos, dois de cada tipo de concurso. Verificou-se então que na globalidade, as determinações legais e procedimentos são cumpridos com uma taxa média de conformidade de 70 %, uma taxa média de conformidades parciais de 15 % e uma taxa média de não conformidades de 15 %. Portanto, os resultados revelaram-se assim claramente positivos, mas, com margem para progressão e melhoria. Foi detetada então uma não conformidade transversal, à quase generalidade dos concursos, que se trata do não cumprimento dos prazos para a divulgação do edital final dos resultados de admissão que deverá ser corrigido, já na edição do presente ano letivo. Na sequência das conclusões desta auditoria interna foi produzido um plano de melhoria com o objetivo de se conseguir nos próximos anos de candidaturas melhorar os aspetos procedimentais no âmbito das candidaturas e do seu tratamento pelos diferentes júris e comissões. As oito ações de melhoria têm vindo a ser implementadas já ao longo do ano letivo de 2018-2019, mas o plano de melhoria prevê que sejam terminadas no ano de 2019-2020. Já sendo notório o reforço da equipa dos SA e uma muito maior articulação com o Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI), já a desejável formação da equipa dos SA sobre a plataforma de informação da DIGITALIS só está programada para o próximo ano letivo.

Propõe-se assim que nos próximos anos sejam tidas em conta as novas recomendações dos diversos planos de melhoria, e que sejam implementadas medidas

corretivas relativas às atividades permanentes que continuam a sofrer atrasos ou outro tipo de perturbações. Particularmente, no que diz respeito à atualização de *hardware* e *software* (computadores, monitores, impressoras), a realização de sessões de esclarecimento *online*, a necessária revisão e atualização geral do regulamento dos SA, a formação nos módulos DIGITALIS em regime de *outsourcing*, e a receção e tratamento de candidaturas 2019-2020 no que respeita à realização do trabalho pelos diversos júris e comissões.

Anexo 1 Análise SWOT realizada pelos SA sobre o ano letivo 2018-2019

INTERNO	FORÇAS	FRAQUEZAS
O ambiente interno dos SA é formado pelo conjunto de **recursos** humanos, financeiros, físicos, entre outros**, sobre os quais é possível exercer maior controlo**, pois são resultado de estratégias do ISEC Lisboa. Neste ambiente é possível identificar os pontos fortes, correspondentes aos recursos e capacidades que juntos se transformam numa vantagem competitiva para os SA e os pontos fracos que são as deficiências que os SA apresentam em comparação com seus concorrentes atuais ou em potencial.	• Concretização de todas as atividades planeadas; • Empenho dos colaboradores envolvidos; • Suporte da direção do ISEC Lisboa, nomeadamente financeiro; • Resiliência da equipa; • Boa capacidade de adaptação e fraca resistência à mudança.	• Cansaço da Equipa (execução das suas tarefas quotidianas em conjunto com a remodelação, obras e limpeza do espaço físico); • Inexperiência dos colaboradores recém-contratados, necessidades de formação em simultâneo com o trabalho quotidiano; • Fracas condições de trabalho, nomeadamente em termos de ferramentas de suporte informático.
EXTERNO	**OPORTUNIDADES**	**AMEAÇAS**
Fatores que existem fora dos limites da organização e, que de alguma forma, exercem influência sobre ela. Este é um ambiente sobre o qual os SA não têm controlo, mas que deve ser monitorizado continuamente, pois é base para o planeamento estratégico.	• Aumento da procura (aumento do número das candidaturas); • Disposição para colaboração por parte dos docentes; • Apoio dos estudantes à reorganização física dos SA; • Alteração nos domínios de E-mails e ligação à Google® que permite a utilização de novas ferramentas digitais;	• Atrasos reiterados na análise das candidaturas por parte dos júris e comissões correspondentes; • Atrasos nas estruturas anteriores na emissão da distribuição do Serviço docente e na realização de horários; • Bastantes alterações à legislação.