

# **Relatório de Atividades**

## **Serviços Académicos**

### **2019-2020**



# ÍNDICE

---



FACULTADE DE CIÊNCIAS  
UNIVERSIDADE DE LISBOA

## 1. INTRODUÇÃO

4

## 2. ANÁLISE DA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

5

REVISÃO DO DOCUMENTO			
Versão	Alteração	Por	Data
1.0	Emissão do documento	SA+SG	2021.JAN.07

*No caso de imprimir este documento, este passa automaticamente a ser uma "Cópia Não Controlada".  
A utilização do presente documento implica a confirmação prévia de que corresponde à versão em vigor, junto do GAGQ.*

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório de análise foi produzido no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) do ISEC Lisboa – Instituto Superior de Educação e Ciências (de ora em diante designado apenas por ISEC Lisboa), no qual se pretende realizar a avaliação da execução das atividades planeadas para os SA, durante o ano letivo de 2019-2020, com o objetivo de melhorar o planeamento e verificação da necessidade de introdução de medidas corretivas, ou novas atividades a planear em anos futuros. Adicionalmente, pretende-se salvaguardar a garantia da qualidade nos processos fundamentais dos SA plasmados nos Estatutos do instituto e no seu regulamento próprio, concorrendo no seu todo para a missão do ISEC Lisboa, e numa forma particular no ano que terminou, para os objetivos estratégicos e operacionais definidos no plano estratégico (PE), tendo sempre em atenção os referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior estabelecidos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).

Em cumprimento com o RJIES e com o RJGDES, os SA do ISEC Lisboa englobam, nas suas funções, a gestão em especial do referencial 4 – *admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação*.

Num ano especial marcado pela súbita pandemia da covid-19, pelo teletrabalho, confinamentos e “desconfinamentos”, mais ou menos repentinos, ensino de emergência a distância, entre outras situações inéditas, foram colocados novos desafios a todos e também à equipa dos SA que não deixou um único dia de responder às diferentes solicitações que lhe foram solicitadas.

Face ao exposto, apresentam-se neste relatório, de periodicidade correspondente a um ano letivo, o resultado da execução do plano de atividades do ano transato (2019-2020) dos SA do ISEC Lisboa.

**Os Serviços Académicos agradecem a colaboração e o empenho de todos, pela participação na execução das atividades e deste relatório.**

## **2. ANÁLISE DA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES**

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 97%. Tratou-se de um ano atípico em que o trabalho em equipa não deixou de ser prestado mesmo com teletrabalho e equipas em espelho. O atendimento a distância passou a ser quotidiano e alteram-se procedimentos para que se simplificassem tarefas e se aumentasse a capacidade de resposta. Apesar de toda esta situação ter chegado sem aviso foi possível cumprir todas as atividades planeadas, à exceção da formação nos módulos DIGITALIS em regime de outsourcing por se ter tornado difícil sincronizar as disponibilidades da equipa com a dos formadores da DIGITALIS, tendo essa mesma atividade transitado para o ano letivo de 2020-2021.

Relativamente à execução das atividades planeadas é possível concluir que mesmo em tempo de pandemia foi possível concretizar praticamente todo o planeamento, sem prejuízo das novas necessidades de melhoria entretanto constatadas

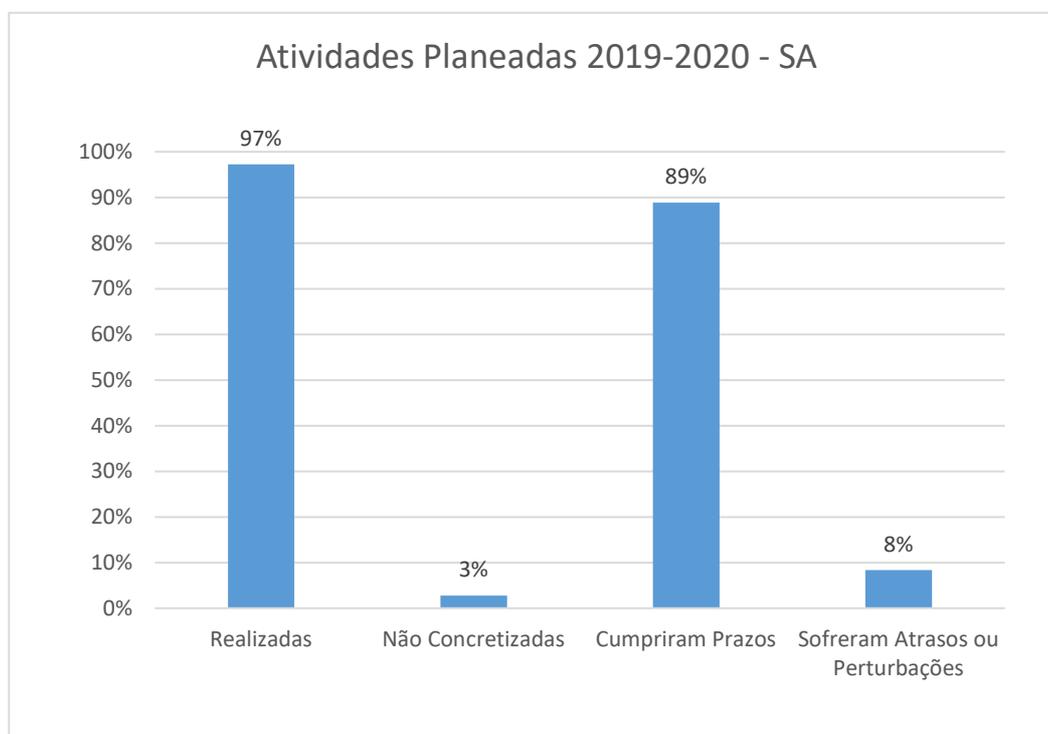


Figura 1 Distribuição das atividades por execução e cumprimento de prazos.

Numa perspetiva de melhoria contínua e resposta aos resultados das diferentes monitorizações no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade, e atendendo ao relatório homologado do ano anterior, destacaram-se 4 atividades previstas no planeamento para o ano letivo que terminou (2019-2020). Nomeadamente, a atualização de *hardware* e *software* (computadores, monitores, impressoras), a realização de sessões de esclarecimento *online* (já planeada e realizada no ano anterior, mas agora com muito mais razão de ser, pelos efeitos da pandemia da covid-19), a formação nos módulos DIGITALIS em regime de outsourcing (que acabou por ser arrastada para o próximo ano, mas que já se encontra autorizada e programada), e a receção e tratamento de candidaturas 2020-2021, correspondendo ao VEDE4 (Expansão) do plano de atividades do instituto para o mesmo ano, sendo que nesta última atividade destacou-se o número de candidaturas tratadas, tendo contribuído para mais uma vez ultrapassar o valor total de alunos inscritos no ano anterior, com mais de 1600 alunos matriculados.

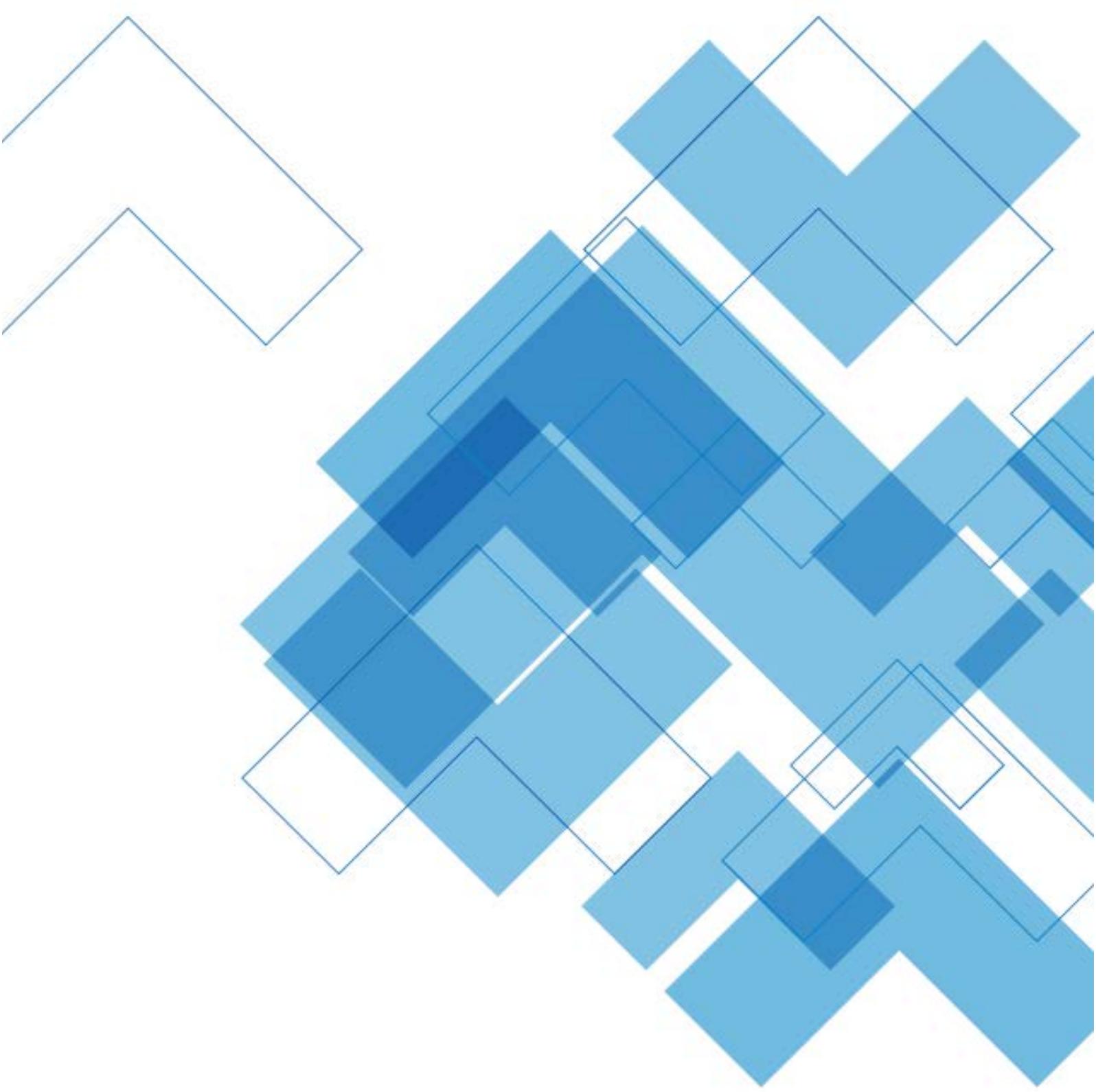
No que respeita às candidaturas no ano em análise não foi ainda possível reverter os problemas já detetados anteriormente, contudo, pensamos que o insucesso das medidas corretivas introduzidas se devem mais aos efeitos da pandemia do que propriamente do mérito das próprias medidas, e por isso, tal como no ano anterior verificaram-se atrasos e constrangimentos na entrega das candidaturas por parte dos júris e comissões. No entanto, foi possível melhorar bastante a emissão mais atempada da distribuição do serviço docente e na realização de horários com o apoio do Gabinete de Apoio, Estudos e Planeamento.

O SIGQ através dos seus instrumentos é naturalmente outra fonte de ações para a melhoria contínua de forma sistemática. No âmbito das auditorias internas programadas pelo GAGQ e pela equipa de auditoria interna os SA foram auditados sobre o cumprimento do Regulamento dos Serviços Académicos. Mais especificamente uma auditoria de conformidade com a meta de se verificar a existência de procedimentos que constam do Regulamento Dos Serviços Académicos e verificação de seis processos de Creditações de Competências, metodologicamente através de análise documental e entrevista. Por conseguinte, verificou-se que globalidade, as determinações legais e procedimentos são cumpridos com uma taxa média de conformidade de 81%, uma taxa de não conformidade de 9,5% e uma taxa de situações não aplicáveis de 9,5%. Os resultados revelam-se assim muito positivos, com alguma margem para progressão e melhoria. As recomendações e o consequente plano de melhoria foram integrados nos planos de atividades dos próximos anos de forma a corresponder à necessária mitigação das não conformidades.

A equipa auditora recomendou a disponibilização de impressos *online*, sobre a qual se projeta a aquisição de um módulo da DIGITALIS para o tratamento digital dos diversos pedidos dos alunos, foram introduzidas melhorias no boletim da candidatura, já para o próximo ano letivo, nos termos da recomendação indicada no relatório.

As fraquezas e ameaças detetada na análise *SWOT* indicam o caminho a trilhar para as evitar no próximo ano-letivo. Particularmente, a preparação de uma nova plataforma de gestão académica de processos de alunos de acordo com a atualização legal e nos termos dos novos estatutos, a implementação imediata do módulo da DIGITALIS para a realização *online* das FUC por parte dos docentes, a instalação de central telefónica, tecnologicamente atual e que permita o atendimento telefónico remoto para, entre outras, situações de teletrabalho, alteração na plataforma de gestão de espaços e salas para que esteja partilhada em simultâneo com diversos colaboradores, a alteração do modelo de gestão do e-mail geral dos SA para fazer face ao aumento de solicitações; uma ação de formação para as comissões de creditações de competências e elementos do CTC sobre a legalidade e os procedimentos obrigatórios sobre esta matéria; a aquisição de um sistema de senhas *online* e presencial; a atualização do regulamento dos SA face aos novos estatutos e um novo procedimento que funcionará como medida corretiva para a responsabilização pelo cumprimento de prazos por parte das comissões e júris de acesso e ingresso.

INTERNO	FORÇAS	FRAQUEZAS
<p>O ambiente interno dos SA é formado pelo conjunto de <b>recursos</b> humanos, financeiros, físicos, entre outros, <b>sobre os quais é possível exercer maior controlo</b>, pois são resultado de estratégias do ISEC Lisboa.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Concretização 97% atividades planeadas;</li> <li>● Empenho dos colaboradores envolvidos;</li> <li>● Resiliência da equipa;</li> <li>● Boa capacidade de adaptação e fraca resistência à mudança;</li> <li>● Rápida adaptação a condições adversas ou surpresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema de atendimento pouco eficaz no que concerne à espera pela vez;</li> <li>● Inexperiência dos colaboradores recém-contratados, necessidades de formação em simultâneo com o trabalho quotidiano;</li> <li>● Não utilização de <i>software</i> já adquirido para entrega de FUC;</li> <li>● Fracas condições de atendimento telefónico, central telefónica obsoleta e sem capacidade para teletrabalho.</li> </ul>
EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<p><b>Fatores que existem fora dos limites da organização e, que de alguma forma, exercem influência sobre ela.</b></p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumento da procura (aumento do número das candidaturas);</li> <li>● Disposição para colaboração por parte dos docentes;</li> <li>● Adoção de novos Estatutos aprovados e publicados;</li> <li>● Nova forma de acesso e ingresso para titulares de cursos de nível secundário de dupla certificação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atrasos reiterados na análise das candidaturas por parte dos júris e comissões correspondentes;</li> <li>● Verifica-se alguma entropia na entrega das FUC por parte dos docentes e em simultâneo a não utilização de <i>software</i> já adquirido para o efeito;</li> <li>● Nível de pedidos de esclarecimento muito elevados, email permanentemente congestionado;</li> <li>● Bastantes alterações à legislação.</li> </ul>



**ISECLISBOA.PT**

ALAMEDA DAS LINHAS DE TORRES, 179

1750-142 LISBOA

+351 217 541 310

G.AVALIACAO@ISECLISBOA.PT