

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

ACADÉMICOS

---

19/01/2023

APROVADO POR:

VICE-PRESIDENTE Professor Doutor João Paulo Balula

---

19/01/2023

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

| IND                                                                                                                                      | META                                                                                                                                           | ESAV               | ESEV                 | ESSV               | ESTGV               | ESTGL              | GLOBAL               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|--------------------|---------------------|--------------------|----------------------|
| indsacPV.001<br>percentagem de<br>candidaturas a uci<br>concluídas dentro do<br>prazo                                                    | ≥ 80.00 % até ao dia<br>útil anterior ao primeiro<br>dia de aulas ou até<br>quinze dias úteis após<br>receção de<br>candidaturas fora<br>prazo | 21<br>21<br>100%   | 27<br>27<br>100%     | 0<br>0<br>100%     | 161<br>161<br>100%  | 7<br>7<br>100%     | 216<br>216<br>100%   |
| indsacPV.002<br>percentagem de<br>candidaturas dos<br>maiores de 23 concluídas<br>dentro do prazo                                        | 100.00 % de acordo<br>com prazos do edital                                                                                                     | 12<br>12<br>100%   | 32<br>32<br>100%     | 38<br>38<br>100%   | 34<br>34<br>100%    | 31<br>31<br>100%   | 147<br>147<br>100%   |
| indsacPV.003<br>percentagem de<br>candidaturas a<br>reingresso ou a mudança<br>de par instituição/curso<br>concluídas dentro do<br>prazo | 100.00 % de acordo<br>com prazos do edital                                                                                                     | 24<br>24<br>100%   | 25<br>25<br>100%     | 17<br>17<br>100%   | 103<br>103<br>100%  | 10<br>10<br>100%   | 179<br>179<br>100%   |
| indsacPV.004<br>percentagem de<br>candidaturas a concursos<br>especiais concluídas<br>dentro do prazo                                    | 100.00 % de acordo<br>com prazos do edital                                                                                                     | 54<br>54<br>100%   | 58<br>58<br>100%     | 21<br>21<br>100%   | 125<br>125<br>100%  | 36<br>36<br>100%   | 294<br>294<br>100%   |
| indsacPV.005<br>percentagem de<br>candidaturas a curso<br>técnico superior<br>profissional concluídas<br>dentro do prazo                 | 100.00 % de acordo<br>com prazos do edital                                                                                                     | 65<br>65<br>100%   | 115<br>115<br>100%   | 0<br>0<br>100%     | 577<br>577<br>100%  | 145<br>145<br>100% | 902<br>902<br>100%   |
| indsacPV.006<br>percentagem de<br>candidaturas a pós-<br>graduação, pós-<br>licenciatura ou mestrado<br>concluídas dentro do<br>prazo    | 100.00 % de acordo<br>com prazos do edital                                                                                                     | 61<br>61<br>100%   | 163<br>163<br>100%   | 604<br>604<br>100% | 159<br>159<br>100%  | 30<br>30<br>100%   | 1017<br>1017<br>100% |
| indsacPV.007<br>percentagem de<br>documentos académicos<br>emitidos dentro do<br>prazo                                                   | ≥ 90.00 % até dez dias<br>úteis após pedido                                                                                                    | 381<br>381<br>100% | 1048<br>1048<br>100% | 729<br>729<br>100% | 1338<br>1369<br>98% | 633<br>633<br>100% | 4129<br>4160<br>99%  |
| indsacPV.008<br>percentagem de<br>inscrições em regime de<br>tempo parcial<br>executadas dentro do<br>prazo                              | ≥ 85.00 % até dez dias<br>úteis após pedido                                                                                                    | 18<br>18<br>100%   | 2<br>2<br>100%       | 6<br>6<br>100%     | 27<br>30<br>90%     | 2<br>2<br>100%     | 55<br>58<br>95%      |

| IND                                                                                                                                    | META                                                      | ESAV             | ESEV               | ESSV             | ESTGV              | ESTGL            | GLOBAL             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| indsacPV.009<br>percentagem de<br>matrículas de estudantes<br>erasmus recebidos<br>executadas dentro do<br>prazo                       | 100%                                                      | 6<br>6<br>100%   | 27<br>27<br>100%   | 6<br>6<br>100%   | 36<br>36<br>100%   | 3<br>3<br>100%   | 78<br>78<br>100%   |
| indsacPV.010<br>percentagem de<br>matrículas e/ou<br>inscrições anuladas<br>dentro do prazo                                            | ≥ 85.00 % até dez dias<br>úteis após pedido               | 28<br>28<br>100% | 121<br>121<br>100% | 15<br>15<br>100% | 156<br>183<br>85%  | 20<br>21<br>95%  | 340<br>368<br>92%  |
| indsacPV.011<br>percentagem de<br>respostas a pedidos de<br>retorno após prescrição<br>comunicadas dentro do<br>prazo                  | ≥ 85.00 % até dez dias<br>úteis após pedido               | 0<br>0<br>0%     | 0<br>0<br>0%       | 0<br>0<br>0%     | 0<br>0<br>0%       | 0<br>0<br>0%     | 0<br>0<br>0%       |
| indsacPV.012<br>percentagem de<br>respostas a pedidos de<br>concessão de estatuto<br>especial comunicadas<br>dentro do prazo           | ≥ 85.00 % até dez dias<br>úteis após pedido               | 18<br>18<br>100% | 47<br>47<br>100%   | 20<br>20<br>100% | 14<br>15<br>93%    | 3<br>3<br>100%   | 102<br>103<br>99%  |
| indsacPV.013<br>percentagem de<br>respostas a pedidos de<br>creditação comunicadas<br>dentro do prazo                                  | ≥ 80.00 % até trinta e<br>cinco dias úteis após<br>pedido | 27<br>27<br>100% | 22<br>22<br>100%   | 52<br>52<br>100% | 67<br>73<br>92%    | 21<br>21<br>100% | 189<br>195<br>97%  |
| indsacPV.014<br>percentagem pedidos de<br>reembolso de valores<br>concluídos dentro do<br>prazo                                        | ≥ 80.00 % até trinta<br>dias úteis após pedido            | 12<br>12<br>100% | 13<br>13<br>100%   | 28<br>28<br>100% | 92<br>100<br>92%   | 2<br>2<br>100%   | 147<br>155<br>95%  |
| indsacPV.015<br>percentagem de registos<br>de notas finais de defesa<br>efetuados dentro do<br>prazo                                   | 100%                                                      | 66<br>66<br>100% | 46<br>46<br>100%   | 47<br>47<br>100% | 75<br>75<br>100%   | 14<br>14<br>100% | 248<br>248<br>100% |
| indsacPV.016<br>percentagem de<br>informações<br>complementares para o<br>suplemento ao diploma<br>disponibilizadas dentro<br>do prazo | 100%                                                      | 0<br>0<br>0%     | 0<br>0<br>0%       | 0<br>0<br>0%     | 0<br>0<br>0%       | 0<br>0<br>0%     | 0<br>0<br>0%       |
| indsacPV.017<br>percentagem de<br>candidaturas dos<br>estudantes internacionais<br>concluídas dentro do<br>prazo                       | 100%                                                      | 17<br>17<br>100% | 127<br>127<br>100% | 2<br>2<br>100%   | 288<br>288<br>100% | 12<br>12<br>100% | 446<br>446<br>100% |

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

Em 2022 foram cumpridas todas as metas traçadas para os indicadores.

Relativamente aos seguintes indicadores, não existem dados disponíveis uma vez que:

- indsacPV.011, devido à Covid 19 não houve prescrições,
- indsacPV.016, os serviços aguardam que o IPV operacionalize uma plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos que ainda não se encontra disponível.

## 1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

| IND                                                                                                                       | META                                                                                                                         | 2020    | VARIAÇÃO | 2021    | VARIAÇÃO | 2022    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---------|----------|---------|
| indsacPV.001<br>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 | 10000%  | →        | 100,00% | →        | 100,00% |
| indsacPV.002<br>percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo                                  | 100.00 % de acordo com prazos do edital                                                                                      | 100,00% | ↘        | 99,38%  | ↗        | 100,00% |
| indsacPV.003<br>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<br>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<br>percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo              | 100.00 % de acordo com prazos do edital                                                                                      | 100,00% | ↘        | 99,66%  | ↗        | 100,00% |
| indsacPV.006<br>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<br>percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo                                             | ≥ 90.00 % até dez dias úteis após pedido                                                                                     | 99,28%  | ↘        | 98,05%  | ↗        | 99,25%  |
| indsacPV.008<br>percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo                           | ≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido                                                                                     | 100,00% | ↘        | 91,04%  | ↗        | 94,83%  |

| IND                                                                                                                     | META                                                | 2020    | VARIAÇÃO | 2021    | VARIAÇÃO | 2022    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------|----------|---------|----------|---------|
| indsacPV.009<br>percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo                    | 100%                                                | 100,00% | →        | 100,00% | →        | 100,00% |
| indsacPV.010<br>percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo                                      | ≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido            | 100,00% | →        | 100,00% | ↘        | 92,39%  |
| indsacPV.011<br>percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo               | ≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido            | 87,50%  | ↘        | 0,00%   | →        | 0,00%   |
| indsacPV.012<br>percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo        | ≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido            | 100,00% | →        | 100,00% | ↘        | 99,03%  |
| indsacPV.013<br>percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo                            | ≥ 85.00 % até trinta e cinco dias úteis após pedido | 92,94%  | ↗        | 93,30%  | ↗        | 96,92%  |
| indsacPV.014<br>percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo                                  | ≥ 80.00 % até trinta dias úteis após pedido         | 98,75%  | ↘        | 83,84%  | ↗        | 94,84%  |
| indsacPV.015<br>percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo                             | 100%                                                | 100,00% | →        | 100,00% | →        | 100,00% |
| indsacPV.016<br>percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo | 100%                                                | 0,00%   | →        | 0,00%   | →        | 0,00%   |
| indsacPV.017<br>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 indsacPV.016 deve ser operacionalizada 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 académicos                                            | ≥ 8.00   | 9.52   | 8.87   | 9,18   | 8.06   | 8.66   | 8,76   |
| percentagem de assuntos resolvidos nos serviços académicos                       | ≥ 80.00% | 94,86% | 92,42% | 98,92% | 87,58% | 85,71% | 92,04% |
| percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços académicos | ≥ 20.00% | 3,38%  | 5,88%  | 8,02%  | 5,05%  | 8,75%  | 5,44%  |

### 2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

| SERVIÇO                      | META  | 2020 | VARIAÇÃO | 2021 | VARIAÇÃO | 2022 |
|------------------------------|-------|------|----------|------|----------|------|
| Serviços Académicos da ESAV  | ≥8.00 | 9.04 | ↘        | 8.88 | ↗        | 9.52 |
| Serviços Académicos da ESEV  | ≥8.00 | 8.71 | ↘        | 8.61 | ↗        | 8.87 |
| Serviços Académicos da ESSV  | ≥8.00 | 9.22 | ↘        | 8.70 | ↗        | 9.18 |
| Serviços Académicos da ESTGV | ≥8.00 | 8.10 | ↘        | 7.98 | ↗        | 8.06 |
| Serviços Académicos da ESTGL | ≥8.00 | 7.83 | ↘        | 7.72 | ↗        | 8.66 |
| Global                       | ≥8.00 | 8.58 | ↘        | 8.46 | ↗        | 8.76 |

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

Em 2022 foram considerados 46163 atendimentos, quer presenciais, quer online nos serviços, tendo-se registado 2513 respostas a inquéritos de satisfação por parte dos alunos.

A baixa percentagem de respostas estará relacionada, principalmente, com:

- os serviços não conseguem que os alunos respondam ao inquérito, pois o mesmo aluno dirige-se várias vezes ao serviço e não se mostra disponível para preencher o inquérito porque considera que é suficiente responder uma vez por ano letivo.

Contudo a satisfação com os serviços e a percentagem de assuntos resolvidos superaram a meta estabelecida.

## 2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

| IND                                                                                              | META     | 2020   | VARIAÇÃO | 2021   | VARIAÇÃO | 2022   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| indsacPV.018<br>satisfação com os serviços acadêmicos                                            | ≥ 8.00   | 8.58   | ↘        | 8.46   | ↗        | 8.76   |
| indsacPV.019<br>percentagem de assuntos resolvidos nos serviços acadêmicos                       | ≥ 80.00% | 97.77% | ↘        | 92.87% | ↘        | 92.04% |
| indsacPV.020<br>percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços acadêmicos | ≥ 20.00% | 5.43%  | ↗        | 5.64%  | ↘        | 5.44%  |

## 2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

No ano de 2022 a satisfação com os serviços acadêmicos mantém-se muito positiva, superior à meta estabelecida e com uma variação ligeira em relação aos dois anos anteriores.

A percentagem de assuntos resolvidos mantém-se elevada, superior à meta estabelecida, mas com uma variação ligeira em relação aos dois anos anteriores. A percentagem obtida revela coerência com o indicador da satisfação global. Ainda assim, poderá haver inquéritos com a indicação de assunto não resolvido relacionados com inquéritos preenchidos em atendimentos intermédios de determinados procedimentos, respondidos antes da sua conclusão.

A percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços é muito inferior à meta estabelecida, mantendo-se na ordem das percentagens nos anos anteriores. Os utilizadores dos SAC apresentam alguma resistência a responder ao inquérito a cada atendimento, consideram que respondendo uma única vez é suficiente e não por cada atendimento. Como tem sido sugerido em anos anteriores, o modelo e método da aplicação dos inquéritos deve ser repensado e melhorado, talvez o indicador ser em função do número de clientes e não em função do número de atendimentos.

### 3. MELHORIAS

#### 3.1. IMPLEMENTAÇÃO

| MELHORIAS IDENTIFICADAS                                                                                                                                                                                                      | ANO  | UNIDADE(S)                  | AÇÕES DESENVOLVIDAS                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prosseguir com a uniformização das parametrizações do sistema de gestão acadêmica ao nível de todas as Unidades Orgânicas do PV, de forma a facilitar o acesso automático a dados superiormente solicitados.<br>Projeto SAMA | 2021 | Todas as Unidades Orgânicas | Fusão de bases de dados e disponibilização de novos módulos (SIGES)                                                                                                                  |
| Revisão de indicadores e metas e uniformização relativamente ao respetivo cálculo (proposta de melhoria já identificada anteriormente)                                                                                       | 2021 | IPV                         | Não implementada                                                                                                                                                                     |
| Operacionalizar a plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos.                                                                                                  | 2021 | IPV                         | Não implementada                                                                                                                                                                     |
| Ponderação de novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação.                                                                                               | 2021 | IPV                         | Não implementada                                                                                                                                                                     |
| Atualizar os logótipos em toda a documentação quer seja nas plataformas ou em suporte de papel                                                                                                                               | 2022 | Todas as Unidades Orgânicas | Implementada                                                                                                                                                                         |
| Proceder à atualização dos procedimentos descritos para os tornar conformes relativamente às práticas                                                                                                                        | 2022 | IPV                         | Implementada                                                                                                                                                                         |
| Retomar as reuniões de trabalho do grupo dos SAC                                                                                                                                                                             | 2022 | IPV                         | Implementada                                                                                                                                                                         |
| Retomar o mais breve possível, o procedimento de cobrança de propinas em atraso para que não sejam realizadas com juros mais elevados e não prescrevam.                                                                      | 2022 | IPV                         | Implementada                                                                                                                                                                         |
| Dar continuidade ao agendamento online para o atendimento presencial e realização de matrículas                                                                                                                              | 2022 | ESAV                        | Atendendo ao contexto pandémico do COVI-19, os serviços académicos deram continuidade ao Agendamento online para o atendimento presencial e realização de matrículas dos estudantes. |

#### 3.2. EFICÁCIA

A fusão das bases de dados dos serviços académicos (SIGES) facilita a uniformização dos procedimentos nas diferentes escolas, o que é muito positivo. No entanto, foram disponibilizados vários novos módulos com uma implementação que se verificou na maioria dos casos ineficaz, consequência da falta de autonomia na parametrização e alteração de funcionalidades nos vários módulos, da falta de formação disponibilizada e da carência de desenvolvimentos adicionais por parte da empresa. Após a fusão, verifica-se que existe mais entropia no que diz respeito a bugs da aplicação, o que dificulta o trabalho uma vez que os serviços têm as aplicações parametrizadas e contam com o seu correto funcionamento e, por variadíssimas vezes, acontece a aplicação não estar a corresponder ao parametrizado. Na presente data continua a aguardar-se a resolução, por parte da empresa, de inúmeras situações pendentes.

Quanto à plataforma FileDoc, apesar das potencialidades e das vantagens em termos de desmaterialização de processos que esta poderia ter, a sua aplicabilidade têm pouca expressão, uma vez que os workflows não foram operacionalizados. Foram atualizados os logótipos em toda a documentação quer seja nas plataformas ou em suporte de papel.

Relativamente às atualizações dos procedimentos serão disponibilizados até 31 de janeiro de 2023

Foram retomadas as reuniões de trabalho do grupo dos SAC.

Foi revisto o procedimento de cobrança de propinas em atraso.

Neste momento os processos de cobrança de propinas encontram-se em dia.

O programa de agendamento online para o atendimento presencial e realização de matrículas na ESAV evitou a aglomeração de pessoas no interior e exterior das instalações e permitiu uma efetiva gestão dos recursos disponíveis ao longo do ano.

As restantes melhorias não foram implementadas devido a dificuldade em desenvolver atividades que permitam concretizar as medidas sugeridas, pelo que não pode dizer-se que tenham sido eficazes.

#### 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    | 4    | 6     | 4     | 21     |

#### 5. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O ano de 2022 continuou a ser um ano difícil, em virtude da implementação do Projeto PV+Digital.

Os problemas e constrangimentos evidenciados desde 2020, fruto da implementação do SAMA - SIGES têm vindo a aumentar.

Apesar do empenho demonstrado pelos recursos humanos afetos aos SAC, não foi possível a resolução de inúmeras situações pendentes dos anos anteriores. A não resolução dos problemas detetados no software SIGES, faz com que as tarefas não sejam executadas da melhor forma; o tempo na execução das mesmas aumentou, bem como os recursos humanos necessários. Continua a existir uma enorme sobrecarga face ao volume de constrangimentos ocorridos. Existiram situações pontuais, em procedimentos primordiais ao normal funcionamento da instituição, em que a capacidade de resposta foi severamente afetada.

Continuamos a sentir o atraso nas respostas, por parte da empresa DIGITALIS, a problemas que foram surgindo e que afectaram a resposta atempada destes SAC. Repensar a nossa autonomia na parametrização e utilização dos vários módulos SIGES, sem ser necessário estar sistematicamente a solicitar à empresa desenvolvimentos e melhorias que respondam às nossas necessidades, que normalmente tardam ou não chegam. É necessário operacionalizar o funcionamentos de vários módulos apresentados no âmbito do projeto SAMA e do FileDoc, dar mais acompanhamento/formação aos colaboradores por forma a otimizar esses recursos, tirando o máximo proveito das vantagens que estas ferramentas poderão dar no âmbito do funcionamento dos serviços.

Apesar de todos os constrangimentos supra referenciados, conseguiram estes SAC dar cumprimento integral a todos os objetivos propostos. Tal, só foi possível devido ao empenhamento e dedicação dos funcionários dos SAC.

Os trabalhadores dos SAC continuam a ser escassos para o volume de trabalho existente. É também de relevar que os SAC necessitam de equipamentos informáticos mais atuais.

## 6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- 1 – Efetuar a revisão dos indicadores e respectivas metas e uniformizar o 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 (proposta de melhoria já identificada anteriormente)
- 3 – Ponderar novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação (proposta de melhoria já identificada anteriormente)
- 4 - Promover formação aos colaboradores no âmbito das plataformas informáticas usadas nos SAC
- 5 – Ponderar a realização de mais reuniões entre as várias UO's para se aferirem situações do próprio SIGES que possam ser melhoradas ou uniformizadas.