Politécnico de Viseu

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

Ano 2025
Aprovado em: 2026-03-06

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

Instituto Politécnico de Viseu

1. APRESENTAÇÃO 3

2. COLABORADORES 4

3. INDICADORES DE DESEMPENHO 4

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO 7

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS 8

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO 12

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS 14

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO 15

9. AUDITORIAS 15

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS 17

11. MELHORIA 18

Elaborado por	Aprovado por
Nome do responsável pela elaboração do relatório	Nome do responsável pela aprovação do relatório
Data da elaboração	

1. APRESENTAÇÃO

Com o presente relatório, pretende-se não apenas documentar as atividades desenvolvidas pelos Serviços Académicos (SAc), mas também promover uma reflexão sobre as boas práticas adotadas e identificar oportunidades de melhoria, contribuindo para a prestação de um serviço cada vez mais eficiente, rigoroso e orientado para as necessidades dos seus utilizadores. Entre as principais atividades desenvolvidas pelos SAc, e tendo por referência os indicadores monitorizados, destacam-se, de forma geral: Atendimento presencial e por correio eletrónico às diversas questões e solicitações apresentadas por potenciais candidatos, candidatos, estudantes, ex-estudantes, docentes e dirigentes; Receção e verificação de candidaturas no âmbito das provas destinadas a maiores de 23 anos, Concurso Especial para Estudante Internacional, concursos especiais, mudança de par instituição/curso, reingresso, cursos de mestrado, CTeSP e unidades curriculares isoladas. No final de cada fase ou período de candidatura, os processos são organizados e disponibilizados ao júri de cada concurso, acompanhados do respetivo ficheiro de dados; Preparação e acompanhamento dos processos de matrícula e inscrição, gestão da cobrança de propinas, tratamento de processos de fim de curso, emissão de certificados, declarações e demais documentos oficiais, bem como apoio à mobilidade académica; Receção, verificação, encaminhamento, notificação e registo no SIGES dos pedidos apresentados por estudantes e diplomados, submetidos através dos impressos dos serviços tipificados por assunto, designadamente: pedidos de alteração ou anulação de inscrição em unidades curriculares, inscrição em regime de tempo parcial, anulação de matrícula, retorno após prescrição, atribuição do estatuto de trabalhador-estudante ou de outros estatutos especiais, creditação, reembolso, bem como requerimentos relativos a situações excecionais não contempladas nos impressos existentes.

2. COLABORADORES

O quadro apresentado evidencia a distribuição dos colaboradores por categoria profissional nas diferentes Unidades Orgânicas (UO) do Instituto Politécnico de Viseu (IPV). O Diretor de Serviços, da ESTGV, assegura a supervisão dos Serviços Académicos (SAc). Os Técnicos Superiores dos SAc desempenham funções ao nível da implementação, gestão e monitorização dos procedimentos, garantindo a sua atualização e introduzindo as correções ou ajustamentos necessários. Prestam apoio e orientação à equipa dos SAc sempre que necessário e asseguram o controlo e a parametrização de diversos módulos do SIGES, em articulação com os serviços de informática. São ainda responsáveis pela disponibilização de dados e informação em diferentes matérias (por exemplo, RAIDES, NEE, regimes especiais, bolsas de estudo, Via Rápida, entre outros), respondendo a solicitações da Tutela, da Direção-Geral do Ensino Superior, do IPV, da Presidência da UO e de outras entidades. Os Assistentes Técnicos asseguram o atendimento presencial e telefónico dos utilizadores dos SAc. Procedem à receção e registo de candidaturas e de diversos pedidos apresentados pelos estudantes, preparam as matrículas dos colocados em concursos locais e prestam apoio nos processos de matrícula e inscrição. Compete-lhes ainda o registo, no SIGES, dos pedidos despachados, o lançamento de pautas e a emissão dos respetivos termos. São igualmente responsáveis pelo encerramento de processos de fim de curso dos estudantes diplomados, pela emissão de registos de grau e diplomas, bem como pela emissão de declarações, comprovativos de inscrição, certidões discriminativas, diplomas e respetivos Suplementos ao Diploma. Asseguram, por fim, a manutenção e organização do arquivo dos processos individuais dos estudantes. Da análise da distribuição de colaboradores pelas UO, verifica-se que a ESEV evidencia um modelo organizacional em que os Técnicos Superiores assumem um papel mais central na gestão e no apoio aos SAc, dado o número reduzido de Assistentes Técnicos. A disparidade no número de Assistentes Técnicos face a outras unidades poderá indiciar a necessidade de eventual redistribuição de recursos humanos nesta UO. De forma global, constata-se que os colaboradores dos SAc continuam a ser escassos face ao volume de trabalho existente, situação que se acentua nos meses de verão, período em que, simultaneamente, se verifica maior gozo de férias por parte dos trabalhadores e um aumento significativo da carga de trabalho nos Serviços Académicos.

CARREIRA	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Diretor/a Serviços	0	0	0	1	0	
Técnico/a Superior	1	3	1	1	2	8
Assistente Técnico/a	2	1	4	5	2	14
						0

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho, definidos para os serviços, dados de entrada, fórmulas e respetivas metas estão representados na seguinte tabela.

INDICADOR	DADO	FÓRMULA	META

Ac001	percentagem de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas dentro do prazo	dAc001	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas até dia útil antes do 1º dia de aulas ou até 15 dias úteis após receção de candidatura fora prazo	dAc001/dAc002*100	>= 80,00 % até ao dia útil anterior ao primeiro dia de aulas ou até quinze dias úteis após receção de candidaturas fora prazo
		dAc002	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas recebidas no período		
Ac002	percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	dAc003	número de candidaturas dos maiores de 23 concluídas de acordo com prazos do edital	dAc003/dAc004*100	100,00 % de acordo com prazos do edital
		dAc004	número de candidaturas dos maiores de 23 recebidas no período		
Ac003	percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	dAc005	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas de acordo com prazos do edital	dAc005/dAc006*100	100,00 % de acordo com prazos do edital
		dAc006	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso recebidas no período		
Ac004	percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	dAc007	número de candidaturas a concursos especiais concluídas de acordo com prazos do edital	dAc007/dAc008*100	100,00 % de acordo com prazos do edital
		dAc008	número de candidaturas a concursos especiais recebidas no período		
Ac005	percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	dAc009	número de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas de acordo com prazos do edital	dAc009/dAc010*100	100,00 % de acordo com prazos do edital
		dAc010	número de candidaturas a curso técnico superior profissional recebidas no período		
Ac006	percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	dAc011	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas de acordo com prazos do edital	dAc011/dAc012*100	100,00 % de acordo com prazos do edital
		dAc012	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado recebidas no período		
	percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo	dAc013	número de documentos académicos emitidos até 10 dias úteis após pedido		>= 90,00 % até dez dias úteis após pedido

Ac007		dAc014	número de documentos académicos solicitados no período	dAc013/dAc014*100	
Ac008	percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	dAc015	número de inscrições em regime de tempo parcial concluídas até 10 dias úteis após pedido	dAc015/dAc016*100	>= 85,00 % até dez dias úteis após pedido
		dAc016	número de pedidos de inscrição recebidos no período		
Ac009	percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	dAc017	número de estudantes erasmus inscritos dentro do prazo	dAc017/dAc018*100	100,00%
		dAc018	número de estudantes erasmus recebidos no período		
Ac010	percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	dAc019	número de matrículas e/ou inscrições anuladas até 10 dias úteis após pedido	dAc019/dAc020*100	>= 85,00 % até dez dias úteis após pedido
		dAc020	número de pedidos de anulação de matrículas e/ou inscrições recebidos no período		
Ac011	percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	dAc021	número de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas até 10 dias úteis após pedido	dAc021/dAc022*100	>= 85,00 % até dez dias úteis após pedido
		dAc022	número de pedidos de retorno após prescrição recebidos no período		
Ac012	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	dAc023	número de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas até 10 dias úteis após pedido	dAc023/dAc024*100	>= 85,00 % até dez dias úteis após pedido
		dAc024	número de pedidos de concessão de estatuto especial recebidos no período		
Ac013	percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	dAc025	número de respostas a pedidos de creditação comunicadas até 35 dias úteis após pedido	dAc025/dAc026*100	>= 80,00 % até trinta e cinco dias úteis após pedido
		dAc026	número de pedidos de creditação recebidos no período		
Ac014	percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	dAc027	número de reembolsos concluídos até 35 dias úteis após pedido	dAc027/dAc028*100	>= 80,00 % até trinta dias úteis após pedido
		dAc028	número de pedidos de reembolso recebidos no período		

Ac015	percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	dAc029	número de notas finais registadas dentro do prazo	dAc029/dAc030*100	100,00%
		dAc030	número de estudantes que realizaram defesa no período		
Ac016	percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	dAc031	número de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas no siges dentro do prazo	dAc031/dAc032*100	100,00%
		dAc032	número de informações complementares para o suplemento ao diploma validadas		
Ac017	percentagem de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	dAc033	número de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	dAc033/dAc034*100	100,00%
		dAc034	número de estudantes internacionais recebidos no período		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Encontram-se identificados indicadores de satisfação com os serviços, dados de entrada, fórmulas e respetivas metas conforme a seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS
SAT011	satisfação com os serviços académicos	dSAT060	número de respostas 0	((dSAT060*0+dSAT061*1+dSAT062*2+dSAT063*3+dSAT064*4+dSAT065*5+dSAT066*6+dSAT0(/ (dSAT060+dSAT061+dSAT062+dSAT063+dSAT064+dSAT065+dSAT066+dSAT067+dS/
		dSAT061	número de respostas 1	
		dSAT062	número de respostas 2	
		dSAT063	número de respostas 3	
		dSAT064	número de respostas 4	
		dSAT065	número de respostas 5	
		dSAT066	número de respostas 6	
		dSAT067	número de respostas 7	
		dSAT068	número de respostas 8	
		dSAT069	número de respostas 9	
		dSAT070	número de respostas 10	
SAT023	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços académicos	dSAT071	número de utentes que responderam ao inquérito	dSAT071/dSAT072*100
		dSAT072	número de utentes dos serviços	

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Em 2025, foram obtidos os seguintes resultados relativamente aos indicadores de desempenho dos serviços, incluindo o contributo de cada Unidade Orgânica (UO) e o resultado global. Da análise, verifica-se a manutenção de níveis máximos na maioria dos indicadores, algumas melhorias pontuais. Registaram-se alguns decréscimos em determinados indicadores ainda que mantenha o cumprimento das metas. O indicador Ac016, referente à percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo, não foi possível apurar resultados, devido à inexistência da plataforma inicialmente prevista para esse efeito.

Importa, contudo, sublinhar que, em vários indicadores, algumas UO não apresentam registos no período em análise (?recebidas no período? = 0). Nesses casos, o relatório apresenta o resultado como 0,00% . Esta apresentação pode distorcer a leitura dos dados, sugere-se que e, futuros relatorios deva ser interpretada como ?não aplicável? ou ?sem registos?.

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

Instituto Politécnico de Viseu

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
Ac001	percentagem de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas dentro do prazo	>= 80,00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac002	percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac003	percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac004	percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac005	percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	100%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac006	percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	>= 85,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac007	percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo	>= 90,00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.52%	100.00%	99.35%
Ac008	percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	>= 85,00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.83%	100.00%	97.78%
Ac009	percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac010	percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	>= 85,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac011	percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	>= 85,00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Ac012	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	>= 85,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac013	percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	>= 80,00%	100.00%	100.00%	80.56%	82.29%	83.33%	87.50%
Ac014	percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	>= 80,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Ac015	percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	100,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ac016	percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	100,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Ac017	percentagem de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	100,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

tabela 04 | resultados desempenho

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dAc001	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas até dia útil antes do 1º dia de aulas ou até 15 dias úteis após receção de candidatura fora prazo	5	48	0	229	12	294
dAc002	número de candidaturas a unidades curriculares isoladas recebidas no período	5	48	0	229	12	294
dAc003	número de candidaturas dos maiores de 23 concluídas de acordo com prazos do edital	14	51	25	53	23	166
dAc004	número de candidaturas dos maiores de 23 recebidas no período	14	51	25	53	23	166
dAc005	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas de acordo com prazos do edital	10	27	5	101	10	153
dAc006	número de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso recebidas no período	10	27	5	101	10	153
dAc007	número de candidaturas a concursos especiais concluídas de acordo com prazos do edital	32	68	12	148	65	325
dAc008	número de candidaturas a concursos especiais recebidas no período	32	68	12	148	65	325
dAc009	número de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas de acordo com prazos do edital	56	49	0	595	102	802
dAc010	número de candidaturas a curso técnico superior profissional recebidas no período	56	49	0	595	102	802
dAc011	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas de acordo com prazos do edital	22	282	484	250	72	1110

dAc012	número de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado recebidas no período	22	282	484	250	72	1110
dAc013	número de documentos académicos emitidos até 10 dias úteis após pedido	417	2436	898	1532	715	5998
dAc014	número de documentos académicos solicitados no período	417	2436	898	1571	715	6037
dAc015	número de inscrições em regime de tempo parcial concluídas até 10 dias úteis após pedido	14	3	2	23	2	44
dAc016	número de pedidos de inscrição recebidos no período	14	3	2	24	2	45
dAc017	número de estudantes erasmus inscritos dentro do prazo	18	7	16	77	1	119
dAc018	número de estudantes erasmus recebidos no período	18	7	16	77	1	119
dAc019	número de matrículas e/ou inscrições anuladas até 10 dias úteis após pedido	23	71	13	179	28	314
dAc020	número de pedidos de anulação de matrículas e/ou inscrições recebidos no período	23	71	13	179	28	314
dAc021	número de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas até 10 dias úteis após pedido	0	1	0	3	0	4
dAc022	número de pedidos de retorno após prescrição recebidos no período	0	1	0	3	0	4
dAc023	número de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas até 10 dias úteis após pedido	22	21	31	46	17	137
dAc024	número de pedidos de concessão de estatuto especial recebidos no período	22	21	31	46	17	137
dAc025	número de respostas a pedidos de creditação comunicadas até 35 dias úteis após pedido	22	42	29	79	10	182
dAc026	número de pedidos de creditação recebidos no período	22	42	36	96	12	208
dAc027	número de reembolsos concluídos até 35 dias úteis após pedido	2	15	17	71	2	107
dAc028	número de pedidos de reembolso recebidos no período	2	15	17	71	2	107
dAc029	número de notas finais registadas dentro do prazo	56	22	68	44	11	201
dAc030	número de estudantes que realizaram defesa no período	56	22	68	44	11	201

dAc031	número de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas no siges dentro do prazo	0	0	0	0	0	0
dAc032	número de informações complementares para o suplemento ao diploma validadas	0	0	0	0	0	0
dAc033	número de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	6	16	1	141	20	184
dAc034	número de estudantes internacionais recebidos no período	6	16	1	141	20	184

tabela 05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

De modo geral, ao longo destes últimos 3 anos, os Serviços Académicos das UOs apresentam níveis de cumprimento muito elevados, o que se traduz num desempenho positivo. A maioria dos indicadores mantém ou supera as metas. Apesar de algumas flutuações pouco significativas. Isto sugere a eventual necessidade da reformulação destes indicadores, principalmente ao nível dos procedimentos de candidaturas, nos quais as metas dependem de prazos definidos em Editais. O indicador mais acentuado ou crítico é o Ac016, nitidamente abaixo da meta, que se deve à inexistência de procedimento interno e por isso mesmo representa uma oportunidade de melhoria. No entanto, refere-se que este indicador surge com o valor 0,00%, o que configura uma incoerência, dado que ?não apurado? não equivale a ?0%?. Assim, sugere-se o alinhamento da informação em todo o relatório, apresentando o indicador Ac016 como ?N/A? (não apurado) para justificar esta situação.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
Ac001	percentagem de candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas dentro do prazo	>= 80,00%	96.15%	↗	100.00%	→	100.00%
Ac002	percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo	100,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
Ac003	percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo	100,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
Ac004	percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo	100,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
Ac005	percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo	100,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
Ac006	percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo	100,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
Ac007	percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo	>= 90,00%	99.28%	↘	98.92%	↗	99.35%
Ac008	percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo	>= 85,00%	94.87%	↗	96.97%	↗	97.78%
Ac009	percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo	100,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
Ac010	percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo	>= 85,00%	98.61%	↗	98.99%	↗	100.00%
Ac011	percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo	>= 85,00%	0.00%	↗	100.00%	→	100.00%
Ac012	percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo	>= 85,00%	98.44%	↗	100.00%	→	100.00%
Ac013	percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	>= 80,00%	94.44%	↗	97.74%	↘	87.50%
Ac014	percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo	>= 80,00%	100.00%	↘	95.89%	↗	100.00%
Ac015	percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo	100,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
Ac016	percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo	100,00%	0.00%	→	0.00%	→	0.00%
Ac017	percentagem de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo	100,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%

tabela 06 | evolução do desempenho

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Em 2025 a satisfação com os Serviços Académicos das UOs continua acima da meta, indicando satisfação com os Serviços. Existe em todos os casos uma correlação coerente e positiva entre a satisfação com os serviços e a percentagem de assuntos resolvidos. A taxa de aplicação do questionário está abaixo da meta. A baixa participação compromete a representatividade dos resultados. Esta baixa percentagem de respostas estará relacionada com o facto de os alunos considerarem que ao responderem uma vez é suficiente para a avaliação dos serviços e recusam-se a preencher o inquérito a cada atendimento. Sugere-se implementar estratégias para aumentar a taxa de resposta, tais como: lembretes; integração do questionário em plataformas, ser aplicado em momentos-chave (ex.: ato de matrícula, emissão de certificados, etc).

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
Ac018	satisfação com os serviços académicos	>= 8,00	97.86%	88.90%	94.86%	85.30%	82.73%	90.84%
Ac020	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços académicos	>= 20,00%	6.23%	1.55%	4.84%	5.83%	9.17%	4.54%

tabela 07 | resultados satisfação

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dSAT060	número de respostas 0	3	3	5	34	8	53
dSAT061	número de respostas 1	2	1	1	13	0	17
dSAT062	número de respostas 2	2	4	0	13	0	19
dSAT063	número de respostas 3	1	0	0	10	0	11
dSAT064	número de respostas 4	0	7	0	8	10	25
dSAT065	número de respostas 5	1	5	5	17	13	41
dSAT066	número de respostas 6	2	3	1	18	12	36
dSAT067	número de respostas 7	5	24	16	54	12	111
dSAT068	número de respostas 8	16	25	21	63	14	139
dSAT069	número de respostas 9	29	28	25	64	71	217
dSAT070	número de respostas 10	669	163	309	494	80	1715
dSAT071	número de utentes dos serviços académicos que responderam ao inquérito	730	263	385	788	220	2386
dSAT072	número de utentes dos serviços académicos	11714	16978	7953	13509	2400	52554

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Ao longo dos últimos 3 anos a satisfação com os SAc e a percentagem de assuntos resolvidos mantêm-se coerentes entre si. Relativamente à Satisfação com os Serviços Académicos (Meta ? 8,00): Em 2025, verifica-se uma ligeira descida face a 2024, no entanto, o valor mantém-se acima da meta definida. O nível de satisfação continua elevado. Percentagem de Aplicação do Questionário satisfação com os serviços académicos (Meta ? 20%): Em 2025, verifica-se uma quebra face a 2024. Este resultado pode não refletir a perceção global da comunidade académica, mas sim devido ao número reduzido de respostas aos inquéritos. Como tem sido sugerido em anos anteriores, o modelo e método da aplicação dos inquéritos deve ser repensado e melhorado, eventualmente, ser aplicado em momentos-chave (ex.: ato de matrícula, emissão de certificados, etc) e implementar estratégias para aumentar a taxa de resposta, tais como: - lembretes; integração do questionário em plataformas, também o indicador ser em função do número de utilizadores e não em função do número de atendimentos e avaliar se 20% é realista face aos resultados dos anos anteriores.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
Ac018	satisfação com os serviços académicos	>= 8,00	89.09%	↗	92.20%	↘	90.84%
Ac020	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços académicos	>= 20,00%	5.43%	↗	6.87%	↘	4.54%

tabela 09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

Tendo em consideração as conclusões e propostas de melhoria apresentadas pela Equipa Auditora (EA), na auditoria realizada no dia 23 de maio de 2025, por videconferência, os Serviços Académicos registaram e acolheram as recomendações formuladas, assumindo o compromisso de reforçar os procedimentos internos e de promover a melhoria contínua do seu funcionamento. Não obstante o reconhecimento da pertinência das ações identificadas em auditorias de anos anteriores, identificadas no quadro abaixo, importa fundamentar para cada uma a razão pela qual tais medidas permanecem, à presente data, por implementar.

Revisão de indicadores/metas e uniformização do cálculo/recolha de dados. Fundamentação: Dependência de orientação/validação transversal e harmonização inter-UO, sob coordenação central, para assegurar comparabilidade institucional, com vista à uniformização da metodologia de recolha e tratamento de dados; Limitações na extração/recolha uniforme de dados a partir das plataformas, inviabilizando estabilização do modelo de cálculo em 2025.

Plataforma (suplemento ao diploma) / uniformização das evidências por procedimento. Fundamentação: Dependência de desenvolvimento/parametrização tecnológica e integração em plataforma institucional não consolidada em 2025; Necessidade de definição e aprovação de critérios comuns de evidência inter-UO, sob pena de divergências procedimentais.

Metodologias para aumentar a participação nos inquéritos / repensar evidência em processos de inscrição/matrícula. Fundamentação: Necessidade de mecanismos automáticos/integração nas plataformas para reforço de recolha, não plenamente operacionalizados; Condicionamento por elevada carga operacional em períodos críticos do calendário académico, priorizando-se o cumprimento de prazos legais e administrativos. Contudo, encontrando-se em fase de análise e planeamento de novas estratégias de sensibilização dos estudantes.

Formação em plataformas informáticas usadas nos SAc. Fundamentação: Ausência, no período em apreço, de oferta formativa específica estruturada dirigida às necessidades técnicas identificadas (por entidade interna e/ou fornecedor); Constrangimentos de disponibilidade operacional (equipas reduzidas/continuidade de serviço), limitando a libertação de recursos em momentos críticos. A execução depende da definição e calendarização no âmbito do Plano do IPV.

Reuniões inter-UO para aferição/melhoria/harmonização SIGES. Fundamentação: Não se encontrava estabilizado, em 2025, um modelo regular formal de articulação inter-UO especificamente dedicado ao SIGES, dependente de coordenação central e compatibilização de agendas; A ação encontra-se prevista para ser retomada com maior regularidade a partir de 2026, com o objetivo de reforçar a uniformização de procedimentos e melhoria contínua do SIGES.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2025	**Revisão de indicadores/metas e uniformização do cálculo/recolha de dados**			Não		
2025	**Plataforma (suplemento ao diploma) / uniformização das evidências por procedimento**			Não		
2025	**Metodologias para aumentar a participação nos inquéritos / repensar evidência em processos de inscrição/matrícula**			Não		
2025	**Formação em plataformas informáticas usadas nos SAc**			Não		
2025	**Reuniões inter-UO para aferição/melhoria/harmonização SIGES**			Não		

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

No ano de 2025, os Serviços Académicos (SAc) evidenciaram um desempenho globalmente muito positivo, marcado por elevados níveis de eficácia operacional, consistência procedimental e orientação para a qualidade do serviço, conforme resulta do cumprimento generalizado das metas estabelecidas nos indicadores de desempenho e da manutenção de níveis elevados de satisfação dos utilizadores.

Em termos de desempenho, importa assinalar que a maioria dos indicadores apresenta resultados muito bons, refletindo uma execução robusta dos principais processos académicos e administrativos, designadamente no tratamento de candidaturas (incluindo concursos especiais, maiores de 23, reingressos/mudança de par instituição/curso, CTeSP e ciclos de estudo pós-graduados), na formalização de matrículas/inscrições (incluindo mobilidade Erasmus e estudantes internacionais), na gestão de pedidos e requerimentos, na emissão de documentação académica e na tramitação de processos associados a estatutos e regimes especiais, reembolsos e creditações. Este nível de desempenho é particularmente relevante tendo em conta o volume processual registado e a natureza crítica e temporalmente exigente destes procedimentos, frequentemente dependentes de prazos fixados em edital e de necessidades imediatas dos utilizadores.

Do ponto de vista da qualidade do serviço, a satisfação global com os SAc mantém-se acima da meta definida, sendo ainda evidente uma correlação coerente e positiva entre a satisfação e a percentagem de assuntos resolvidos, o que constitui um indicador de efetividade do atendimento e de capacidade de resposta. Tal resultado espelha, não apenas a competência técnica da equipa, mas também a consolidação de práticas de atendimento orientadas para a resolução, com foco na clareza da informação prestada, na uniformização da resposta e na mitigação de erros, reduzindo retrabalho e promovendo uma experiência de serviço mais previsível e fiável para os utilizadores.

O funcionamento dos SAc em 2025 caracterizou-se, igualmente, por elevada resiliência organizacional, assegurando-se a continuidade do serviço em períodos de maior pressão operacional (designadamente durante picos do calendário académico e fases críticas de candidatura/matrícula/inscrição), não obstante a reconhecida escassez de recursos humanos face ao volume e complexidade das tarefas. A capacidade de manter níveis de desempenho elevados neste contexto evidencia um padrão de organização interna eficaz, capacidade de priorização, compromisso institucional e elevada maturidade técnica da equipa.

No plano da governação e do controlo interno, destaca-se a orientação para a melhoria contínua e para a conformidade procedimental, através da monitorização de indicadores, da reflexão sistemática sobre evidências e da incorporação das recomendações provenientes de auditorias, com enfoque na harmonização e na coesão institucional. A existência de indicadores, metas e registos de desempenho constitui, por si só, um instrumento de gestão e accountability que reforça a transparência e a credibilidade do serviço, permitindo identificar com rigor os domínios em que existe margem para evolução.

Não obstante o desempenho muito favorável, subsistem condicionantes estruturais que importará enquadrar como áreas de desenvolvimento institucional. Em particular, mantêm-se desafios associados à evolução e parametrização dos sistemas de informação (SIGES/SAMA e ferramentas conexas), designadamente no que respeita a alterações decorrentes de atualizações e à limitada autonomia na configuração, com impacto potencial na estabilidade dos procedimentos. Paralelamente, persiste a necessidade de maior operacionalização de módulos e plataformas que suportem, de forma integral, processos já identificados como prioritários (v.g. submissão de informações complementares para suplemento ao diploma, pedidos online e emissão digital de documentos). Estes fatores, pela sua natureza, dependem de articulação e orientação central, bem como de planeamento e capacitação contínua.

Acresce que a taxa de participação nos inquéritos de satisfação, embora monitorizada, permanece inferior à meta, o que pode limitar a representatividade estatística dos resultados. Contudo, atendendo ao nível de satisfação obtido e à evidência da correlação com a resolução de assuntos, considera-se pertinente a adoção de medidas que reforcem a recolha de respostas, designadamente através de integração do instrumento em momentos-chave do ciclo académico e/ou via plataformas, sem prejuízo de se avaliar a adequação da meta fixada à realidade observada.

Em síntese, 2025 evidencia um serviço estável, tecnicamente competente, orientado para resultados e reconhecido pelos utilizadores, cuja performance se destaca pela manutenção de níveis muito elevados de cumprimento de metas e de satisfação, mesmo em contexto de elevada exigência operacional. Recomenda-se, por conseguinte, a continuidade do investimento na modernização tecnológica, na capacitação das equipas e na harmonização de procedimentos, com reforço da articulação interserviços e da coordenação institucional, visando consolidar ganhos de eficiência, reduzir dependências externas e assegurar, de forma sustentada, a excelência do serviço prestado pelos Serviços Académicos.

11. MELHORIA

Formação dos colaboradores (aplicações informáticas / comunicação e atendimento) - Ação: Realizar formação para os colaboradores dos SAc no âmbito das aplicações informáticas usadas e na área da comunicação e atendimento. Estado (2025): Parcialmente implementado. Evidência / relato: Em 2025, todos os colaboradores afetos aos Serviços Académicos realizaram formação no âmbito do SIADAP, reforçando competências transversais associadas ao desempenho, organização do trabalho e melhoria contínua. Marcos / próximos passos (2026): Planeamento de ações de formação específicas (SIGES/SAMA, FileDoc e outros sistemas) e capacitação em comunicação e atendimento, em função das necessidades identificadas e da oferta formativa disponível. Dependências: Oferta formativa institucional e disponibilidade de recursos (tempo/inscrições).

Reuniões periódicas dos SAc (partilha e harmonização inter-UO) - Ação: Realizar periodicamente reuniões dos SAc, onde a partilha das dificuldades e experiências possibilita o desenvolvimento e melhoria de cada SAc e a harmonização entre todos. Estado (2025): Implementado / retomado. Evidência / relato: Foram retomadas as reuniões dos Serviços Académicos com periodicidade bimensal, visando a articulação inter-unidades, a uniformização de práticas e a harmonização de procedimentos. Marcos / próximos passos (2026): Consolidação de agenda e atas-tipo; criação de registo de decisões e ?FAQ? comum (base de conhecimento - IA), para garantir rastreabilidade e replicabilidade. Dependências: Articulação e calendário inter-UO.

Emissão de documentos com validade digital - Ação: Tornar possível a emissão dos documentos válidos digitalmente. Estado (2025): Em fase piloto (incipiente). Evidência / relato: Iniciou-se um processo-piloto de emissão de documentos com validade digital, ainda de forma tímida, numa Unidade Orgânica do IPV, encontrando-se em fase inicial de operacionalização e avaliação. Marcos / próximos passos (2026): Avaliação técnica e procedimental do piloto; definição de critérios de expansão (tipos de documentos, validação e interoperabilidade); proposta de alargamento e harmonização institucional. Dependências: Evolução tecnológica/plataformas, validação institucional e alinhamento de procedimentos.

Desmaterialização do processo académico (processo digital integrado) - Ação: Abandonar os processos físicos dos alunos, passando para processo digital integrado no módulo CSE do SIGES. Estado (2025): Não implementado no CSE / Alternativa em piloto. Evidência / relato: Não foi possível avançar com a implementação no módulo CSE do SIGES por não desenvolvimento/disponibilização do módulo pela entidade prestadora. Não obstante, foi iniciado um processo-piloto numa Unidade Orgânica, com recurso ao FILEDOC, encontrando-se o projeto na primeira etapa (workflow da documentação académica, estruturação de pastas, fluxos e regras de arquivo e tramitação). Marcos / próximos passos (2026?2027): Evolução faseada do piloto (etapa 2: regras de indexação e normalização documental; etapa 3: tramitação interna; etapa 4: replicação gradual a outras UO); avaliação de requisitos para integração futura com o SIGES/CSE quando disponível. Dependências: Desenvolvimento do módulo CSE pela entidade prestadora; decisões institucionais de harmonização; capacidade de integração tecnológica; gestão da mudança.

2025	Realizar formação para os colaboradores dos SAc no âmbito das aplicações informáticas usadas e na área da comunicação e atendimento.	31/12/2026	n.º de ações de formação realizadas/n.º de ações de formação previstas
2025	Realizar periodicamente reuniões dos SAc, onde a partilha das dificuldades e experiências possibilita o desenvolvimento e melhoria de cada SAc e a harmonização entre todos.	31/12/2026	n.º de reuniões realizadas / n.º de reuniões previstas
2025	Tornar possível a emissão dos documentos válidos digitalmente.	31/12/2026	emissão de documentos válidos digitalmente
2025	Abandonar os processos físicos dos alunos, passando para processo digital integrado no módulo CSE do SIGES.	31/12/2026	implementação do processo digital

tabela 11 | melhorias

Digitally Signed by Instituto Politécnico de Viseu