

Designação da prática

Call Center dos Serviços Académicos

Equipa

Flávio Pedro Marques Pereira

Livia Cristina Andrade Rodrigues Borges

Maria da Conceição Coelho José

Maria Isabel Correia Borges Pereira Simões

Sítio da internet da prática

<https://www.ualg.pt/balcao-do-estudante>

Área Temática

Ensino e Aprendizagem

Caracterização da prática

Justificação do enquadramento da candidatura na área temática da prática

O *Call Center* dos Serviços Académicos é um centro de atendimento telefónico, constituído essencialmente por alunos nacionais e internacionais da Universidade do Algarve oriundos de diversos ciclos de estudo, contratados através das bolsas BIPE (Bolsa para Iniciação Profissional de Estudantes). O principal objetivo do *Call Center* é prestar um primeiro apoio telefónico aos interessados que contactam, por essa via, os Serviços Académicos, esclarecendo dúvidas sobre diversos assuntos académicos. Os alunos que integram o *Call Center* obtêm periodicamente formação sobre as atividades e respetivos prazos do Calendário Académico em vigor, que se encontram a decorrer, para estarem habilitados a prestar um apoio correto, eficaz, eficiente e de proximidade à comunidade estudantil. O *Call Center* enquadra-se na iniciativa do Apoio Direto aos estudantes, que se encontra prevista no Plano Estratégico da UAlg.

Necessidades que estiveram na base da implementação da prática

O *Call Center* dos Serviços Académicos resultou, essencialmente, da necessidade fundamental de prestar um apoio de excelência aos estudantes que contactam diariamente os Serviços por telefone com o objetivo

de esclarecer as suas dúvidas e resolver as suas dificuldades. Quando um estudante se dirige aos Serviços Académicos por telefone recebe, por parte do operador do *Call Center*, uma resposta imediata à sua dúvida que, muitas vezes, se relaciona com questões simples relacionadas com procedimentos e respetivos prazos, formas de pagamento da propina anual, pagamento de emolumentos, solicitação de determinados documentos e certificação ou um acesso específico ao Portal Académico. Uma vez que os operadores do *Call Center* são alunos, a comunicação torna-se mais fácil e empática, pela linguagem perceptível utilizada pelo operador, com impacto na melhoria da imagem que os estudantes demonstram pelos Serviços Académicos, sentindo-se menos intimidados e mais confiantes na abordagem inicial.

Objetivos e metas da prática

A implementação do *Call Center* teve como objetivo principal a melhoria do atendimento ao estudante, com um incremento da rapidez e da qualidade aliada à maximização da gestão do tempo com a resolução do problema num único telefonema; promove o acolhimento do interlocutor/estudante junto da Instituição através do operador e aumenta o nível de satisfação/resolução de problemas dos interlocutores/estudantes. Uma das metas a atingir será também superar a média da satisfação do atendimento telefónico (4,46%), de acordo com o Relatório de Perceção da Satisfação Interna com os Serviços de 2021, uma vez que se encontrava abaixo da média global de todos os serviços avaliados (4,92%). Tem como objetivo secundário o aumento da produtividade nos Serviços Académicos, ao libertar recursos que de outro modo estariam afetos ao atendimento telefónico em *backoffice*; reduzir o nível de entropia no sistema de prestação de esclarecimentos aos estudantes, apresentando um primeiro contacto constituído por um painel uniforme de operadores, com indicações e instruções precisas fornecidas em ações de formação coletivas e periódicas, para reciclagem de informação sobre procedimentos, processos e prazos. Evita-se assim o asoberbamento dos funcionários com o atendimento de chamadas, em períodos de maior procura dos Serviços, libertando esses funcionários para outras tarefas administrativas indispensáveis ao bom funcionamento dos Serviços e uma melhor resposta aos candidatos/docentes/estudantes no geral.

Implementação da prática

O *Call Center* contou desde o seu início com o apoio da Reitoria, que considerou o projeto de elevado interesse para a modernização dos Serviços. Para a sua implementação, compete à UAIC o procedimento de publicitação e contratação dos alunos, seriados e selecionados pelos Serviços Académicos através das bolsas BIPE; compete aos Serviços de Informática o apoio aos sistemas utilizados, quer em termos de hardware, quer em termos de software e bom funcionamento da rede informática. Ao longo do ano letivo, os operadores do *Call Center* participam em várias atividades com outras estruturas como é o caso do Gabinete de Protocolo e Comunicação (participação em feiras e deslocações a escolas secundárias no processo de divulgação de oferta formativa) e dos Serviços de Ação Social (nomeadamente no apoio a candidaturas a bolsas de estudo da DGES), permitindo diversificar a experiência dos alunos inseridos na equipa. O *Call Center* conta com o apoio fundamental e incondicional de todos os funcionários dos Serviços Académicos, uma vez que, os operadores do *Call Center* devido às obrigações decorrentes da aplicação do RGPD não possuem qualquer acesso aos dados pessoais dos estudantes. Encontra-se previsto num futuro próximo a implementação de um mecanismo de avaliação das chamadas para aferir em tempo real e numa base diária a satisfação dos estudantes com o atendimento telefónico efetuado pelos operadores do *Call Center*.

Envolvimento das partes interessadas

Existe uma forte cooperação entre a ESEC, o Gabinete de comunicação, os serviços técnicos, a reitoria e vários outros serviços internos.

Resultados e impactos

A implementação do *Call Center* pretende no curto/médio prazo:

- aumentar a percentagem de satisfação dos interlocutores/estudantes;

- o reforço das equipas de modo a ultrapassar os congestionamentos verificados em períodos horários/ épocas de maior afluência aos Serviços;
- a redução da taxa de abandono das chamadas;
- a redução do tempo médio das chamadas;
- a redução do tempo médio de espera para atendimento das chamadas;
- o aumento da qualidade das chamadas;
- a diminuição da rotatividade das equipas e garantir a resolução do assunto colocado pelo interlocutor/ estudante no menor número de contactos possível;
- a resolução imediata de questões simples, obviando posteriores contactos.

Uma vez que o sistema de avaliação da satisfação do atendimento telefónico – passível de produzir relatórios com resultados imediatos para aferir a eficiência e a eficácia do projeto, informação para ser analisada pelos órgãos de gestão dos Serviços Académicos em particular e da Universidade no geral – ainda se encontra em fase de estudo, não é possível apresentar resultados quantificados sobre o nível de satisfação.

De qualquer modo, considera-se a existência do Call Center um projeto inovador que se reflete na produtividade dos Serviços Académicos de uma forma abrangente, que permitiu reduzir prazos de resposta e o tratamento mais rápido de assuntos com uma melhor distribuição de tarefas pela estrutura dos Serviços.

A diminuição do número de contactos telefónicos perdidos numa análise comparativa em idêntico período no ano anterior à implementação do *Call Center* e no ano de implementação permitiu aferir um decréscimo superior a 75%. Adicionalmente, a redução de novos contactos sobre o mesmo assunto, tem sido uma realidade, obtida pela monitorização dos contactos perdidos, procedendo a equipa do *Call Center* a contactos posteriores colmatando, dessa forma, as chamadas perdidas.

Atualmente, a percentagem de contactos perdidos ronda os 5%, que carecem de contacto posterior.

Sustentabilidade e transferibilidade

O *Call Center* promove a participação ativa de alunos na estrutura administrativa da Universidade, oferecendo-lhes formação específica nessa área. A colaboração destes alunos é remunerada através de uma bolsa BIPE com possibilidade de renovação, financiada por receitas próprias dos Serviços Académicos, sem acréscimo de custos fixos com Recursos Humanos da Instituição. Um painel de operadores para atendimento telefónico tem a vantagem de poder ser implementado em qualquer local, incluindo fora das instalações da Universidade, permitindo um maior controlo de custos e a sua sustentabilidade. Da maneira como está estruturado, o *Call Center* pode ser facilmente aplicado noutros Serviços da Universidade desde que se encontre previsto o contacto com o público, quer sejam agentes externos ou internos, com o objetivo da melhoria da comunicação da UAlg com os seus diversos públicos. Pode igualmente ser aplicado noutras instituições de ensino superior.

Autoavaliação da prática

Inovação

A existência de um *Call Center* é uma prática inovadora, pois afeta recursos específicos a uma atividade bem definida – o atendimento telefónico – fundamental e indispensável aos Serviços Académicos que precisam de estabelecer canais abertos e permanentes de comunicação com os estudantes da Universidade. O *Call Center* permite uma especialização do contacto entre o interlocutor e o operador, com a eliminação de ruído desnecessário de modo a permitir uma resposta mais imediata, exata e concisa ao estudante que procura os Serviços para esclarecimentos sobre questões académicas. Este modelo de contacto e apoio poderá ser potencializado pela futura utilização de outros canais de comunicação, como mensagens *in-app* e salas de conversa virtuais (chat), indo ao encontro das necessidades do principal público-alvo ao qual se dirige, os alunos.

Na Universidade do Algarve nunca existiu uma equipa exclusivamente dedicada ao esclarecimento telefónico

de toda a comunidade académica.

Contributo para a melhoria continua da qualidade da UAlg

Anteriormente, o atendimento telefónico era realizado pelos funcionários dos Serviços, independentemente do assunto, pelo que a criação do *Call Center* permitiu reestruturar o primeiro contacto dos estudantes, melhorando a forma e o tempo de resposta. Para isso contribuiu a definição de uma linha telefónica com número único, com possibilidade de escolha do assunto pretendido e ser direcionado para o apoio específico. Desta forma, foi possível alocar os restantes recursos dos Serviços noutras atividades, aumentando-se, de forma global, a qualidade do serviço prestado. A dedicação exclusiva dos operadores do *Call Center* à tarefa de atendimento telefónico permite a especialização que se reflete no seu desempenho. Os utilizadores dos Serviços pretendem respostas simples às suas questões em tempo real, pelo que melhorar o atendimento telefónico contribui, inequivocamente, para a melhoria contínua da qualidade da Universidade, nomeadamente do principal público-alvo – os seus alunos.

Avaliação

A avaliação do *Call Center* é monitorizada pela Direção dos Serviços Académicos através de relatórios diários em tempo real dos contactos perdidos, possibilitando a regulação da resposta rápida e eficiente, consoante os períodos críticos de solicitações. Promove-se a avaliação periódica com identificação das principais dificuldades dos operadores do *Call Center*, na resolução dos problemas apresentados pelos utilizadores do serviço, os estudantes, realizando-se continuamente ações de esclarecimento direcionadas para a temática dos procedimentos a decorrer em cada fase do ano letivo, de modo a capacitar a equipa com os conhecimentos adequados e aprofundados sobre procedimentos e prazos importantes do Calendário Académico, assegurando-se uma resposta eficiente e eficaz na divulgação da informação. O resultado obtido no período de implementação permite aferir uma maior percentagem de contactos realizados pelos utilizadores dos Serviços com sucesso, obviando várias tentativas de contacto.

Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

13 – Ação climática

16 – Paz, justiça e instituições eficazes