

Designação da prática

Requerimentos UAlgnet – Serviços Académicos

Equipa

Maria Isabel Correia Borges Pereira Simões

Cristina Guerreiro Cabrita Domingos

Flávio Pedro Marques Pereira

Luís Miguel Henriques Melo

Adriano José Amado Correia Pinto Pires

Sítio da internet da prática

<https://ualgnet.ualg.pt>

Área Temática

Governança

Caracterização da prática

Justificação do enquadramento da candidatura na área temática da prática

Os Requerimentos UALGNET – Serviços Académicos são uma ferramenta eletrónica disponibilizada on-line, inserida na plataforma UALGNET, que permite a todos os estudantes da Universidade do Algarve a realização de um conjunto de pedidos dirigidos aos Serviços Académicos, que possibilitam dar resposta a assuntos relacionados com o seu percurso académico.

O desenvolvimento desta prática revelou-se uma importante ferramenta de utilização por parte dos estudantes, acessível em qualquer lugar e a qualquer hora, tornando possível um contato direto e transparente com os Serviços Académicos, devido à possibilidade de consulta em tempo real e verificação do estado em que se encontra cada pedido.

Esta prática obvia o contacto com os Serviços Académicos através de correio eletrónico, permitindo para além da celeridade na resposta aos pedidos, uma gestão mais eficiente dos recursos humanos e materiais afetos à gestão académica dos requerimentos.

Necessidades que estiveram na base da implementação da prática

Resultante da situação recente da epidemiológica Covid19, houve necessidade dos Serviços Académicos

introduzirem novas formas de comunicação e contato, evidenciando-se a necessidade de criação de procedimentos alternativos capazes de conferir uma resposta rápida e eficaz sem a necessidade de deslocação presencial dos estudantes aos Campi. Aliada a esta situação, tornou-se imperativa a necessidade de adaptar e alterar procedimentos, que permitiram prestar um serviço de excelência aos estudantes, tornando os Serviços Académicos mais eficientes, melhorando os canais de comunicação com os alunos. A boa prática que se apresenta resultou da necessidade de simplificar a forma de acesso aos Serviços, através da diminuição de dispersão e duplicação de mensagens de correio eletrónico dirigidas aos Serviços, que dificultava a celeridade na análise dos pedidos e a sua pronta localização.

Objetivos e metas da prática

A implementação nos Serviços Académicos de uma aplicação de requerimentos de fácil acesso e preenchimento na UALGNET, tem como objetivos: permitir ao estudante efetuar requerimentos sobre assuntos académicos, que não impliquem a obrigatoriedade de pagamento de emolumentos e acompanhamento do estado dos mesmos; reduzir a afluência de estudantes no atendimento presencial, bem como os contactos telefónicos principalmente em períodos críticos de volume de serviço que se refletirá no seu grau de satisfação; submissão automática no Sistema de Gestão Documental, sem intervenção de qualquer utilizador e distribuição através de um workflow previamente definido, com encaminhamento à secção e/ou colaborador que tramitará o pedido, reduzindo etapas e tornando mais célere a resposta dos pedidos para o estudante; redução de custos operacionais, por exemplo gastos com papel e tinteiros; melhoria na gestão do arquivo com perspetiva da desmaterialização do processo.

Tendo como meta o aumento do número de pedidos em detrimento do envio de emails por parte dos alunos, constatou-se que a adesão dos alunos tem vindo a aumentar. No ano de implementação, ocorrida em meados de 2022, foram submetidos 108 requerimentos, 285 em 2023 e até ao final de maio de 2024, 440 requerimentos, perspetivando-se que este número aumente para cerca de 1000 pedidos, à medida que vai sendo disseminado o procedimento pelos alunos, bem como o alargamento da disponibilização de novos requerimentos sobre assuntos diversos.

Implementação da prática

Foi elaborado um Documento de Visão pela Direção de Serviços, no qual se definiram os objetivos claros e amplos do processo e a sua estrutura e cronograma de implementação. Foi assim criado um alicerce sólido, baseado na definição de workflows ajustados a cada procedimento para que, em colaboração estreita com os Serviços de Informática, se conseguisse desenvolver o acesso a requerimentos on-line, aproveitando uma plataforma já existente (UALGNET) e sem recorrer a entidades externas.

Foram implementados, inicialmente 5 tipos de requerimentos: Pedido Genérico, Pedido de alteração de inscrição, com automatismos incorporados respeitante a cada estudante, Pedido de Regime de estudos Tempo Parcial, com validação automática tendo por base a inscrição do aluno e o cumprimento da regulamentação específica em vigor, Pedido de Necessidades Educativas Especiais e Pedido de Trabalhador-Estudante. Em alguns pedidos, para a correta instrução, é possível aos requerentes submeter documentação associada ao pedido. De realçar que o pedido de Trabalhador-Estudante tem sido o mais utilizado pelos estudantes.

Desenvolvida a nova aplicação, foi disponibilizada aos alunos, ocorrendo os primeiros requerimentos em junho de 2022. Ao longo dos primeiros meses foi realizada uma monitorização pelos Serviços de modo a identificar e mitigar constrangimentos que ocorressem ao longo do processo e implementação de necessidades manifestadas pelos utilizadores (estudantes e funcionários).

Foram realizadas ações de formação entre os funcionários dos Serviços Académicos e as Unidades Orgânicas, sempre com o apoio inestimável dos Serviços de Informática, de forma que o procedimento possa ter uma ampla divulgação. Adicionalmente, foi comunicada a disponibilização da funcionalidade através de correio eletrónico para todos os alunos, através do mail institucional, com a informação sobre a localização da funcionalidade (UALGNET) tendo sido fornecido um vídeo tutorial para facilitar a utilização do procedimento.

Envolvimento das partes interessadas

O projeto de criação de uma aplicação eletrónica de requerimentos na UALGNET com interligação ao Sistema de Gestão Documental EDOCLink, contou desde o início com o envolvimento e colaboração dos Serviços de Informática, sem os quais não teria sido possível aplicar a ideia, passando-a da teoria em prática.

Embora a idealização inicial do projeto tenha sido da Direção dos Serviços Académicos, com a elaboração do respetivo Documento de Visão, o mesmo contou também com o apoio fundamental e incondicional de todos os funcionários dos Serviços Académicos, tendo em conta o seu feedback relativamente às necessidades diárias dos alunos, no que diz respeito a pedidos usuais e recorrentes.

Tendo em conta o facto de ser um procedimento inovador que possibilita uma melhoria dos serviços prestados aos alunos e da sua satisfação, além de um aumento da produtividade de cada funcionário, o projeto contou desde o início com o apoio da Reitoria.

Este é um procedimento inovador que conta com uma adesão crescente por parte dos alunos (o público-alvo), que está continuamente a ser avaliado, à medida que o número de requerimentos aumenta e com a disponibilização gradual de outros pedidos. A satisfação desse público-alvo é aferida através do preenchimento por parte dos alunos de inquéritos mensais, enviados por correio eletrónico, que permite aos Serviços Académicos perceber que melhorias podem ser implementadas no procedimento e aferir a necessidade de implementação de novos formulários.

Resultados e impactos

A disponibilização da prática na UALGNET, teve início no ano de 2022, sendo que em junho surgiram os primeiros requerimentos dos alunos, tendo sido efetuados 108 nesse ano. Em 2023, o número aumentou para 285 e, em 2024 até ao final de maio, foram submetidos 440 requerimentos. Verificou-se, do ano 2022 para o ano 2023 um crescimento de 163.9 % e, de 2023 para maio de 2024, de 54,4 %, o qual deverá superar até ao final do presente ano, o crescimento do ano anterior.

Atualmente os alunos podem efetuar os seguintes requerimentos: pedido genérico, pedido de alteração de inscrição, pedido de atribuição de estatuto NEE, pedido de regime de estudos a tempo parcial e pedido de trabalhador-estudante. Analisando os pedidos de estatuto trabalhador-estudante, o mais solicitado, verificamos que em 2022 tivemos 56 requerimentos, em 2023 foram submetidos 238 pedidos e, em 2024 até ao final de maio cifravam-se em 236. Pode, por isso, constatar-se que o número de alunos que estão a aderir à nova plataforma tem vindo a aumentar de forma gradual, o que também se refletiu numa diminuição do número de emails enviados aos Serviços.

É expectável que este número, futuramente, venha a aumentar substancialmente, à medida que se vai disseminando a prática aos alunos através de vídeos tutoriais e através do envolvimento das Unidades Orgânicas no processo de divulgação, bem como à medida que vão sendo disponibilizados novos requerimentos na aplicação. No final do ano de 2024 é já esperado um acréscimo substancial do número de pedidos, prevendo-se um valor global superior a 1000 pedidos.

De referir que o total de requerimentos que deram entrada pela UALGNET totalizaram, até final de maio de 2024, 833. Deste modo, concluímos que 833 pedidos não foram registados manualmente pelos funcionários dos Serviços Académicos no EDOCLink, resultando num ganho operacional de tempo, em que os esforços da equipa foram canalizados para uma resposta mais rápida a esses pedidos.

Sustentabilidade e transferibilidade

A prática iniciou com a disponibilização de um conjunto restrito de requerimentos que se mantém em contínuo desenvolvimento. Constatada a sua sustentabilidade e evolução, tendo em conta o crescente número de pedidos, impôs-se a necessidade de desenvolver novos requerimentos de forma a abranger assuntos recorrentes que facilitem a gestão académica de cada aluno. Um dos objetivos futuros será o alargamento da visualização dos requerimentos submetidos, permitindo a consulta pelas Unidades Orgânicas, para

que de forma rápida, possam dar conhecimento do ponto de situação dos pedidos efetuados pelos seus alunos. É exetável que, futuramente, possam ser disponibilizados requerimentos direcionados a docentes, relativamente a assuntos académicos. Com as devidas adaptações, a prática poderá ser replicada às Unidades Orgânicas em procedimentos internos das mesmas, bem como a outros serviços da UAlg. Por não ser uma prática específica da área académica, pode ser implantada em diversas áreas.

Autoavaliação da prática

Inovação

Considera-se que esta prática é totalmente inovadora, tendo em conta as diferenças evidentes no mecanismo de registo e consulta, face aos pedidos realizados via email ou através do Portal Académico. Com a utilização do procedimento, totalmente dinâmico e interativo, é possível que o requerimento submetido na UAIGNET seja automaticamente registado no Sistema de Gestão Documental EDOCLink, sem intervenção de qualquer utilizador, e encaminhado através de um workflow previamente estabelecido, ao funcionário responsável pela sua análise. A inovação prende-se também pela possibilidade de o aluno consultar o estado do seu pedido em tempo real, evitando assim a sua duplicação.

Este procedimento permitirá também que ocorra uma desmaterialização de outros processos, nomeadamente o arquivo de documentação, priorizando a rapidez de resposta e impactando num avanço significativo no desenvolvimento de mecanismos que minimizem constrangimentos aos alunos durante a sua vida académica.

Contributo para a melhoria continua da qualidade da UAlg

Este novo procedimento contribui para a melhoria da qualidade da UAlg, tendo em conta que promove uma evolução na qualidade, rapidez e transparência dos serviços prestados, possibilitando aos alunos efetuar e consultar um requerimento em qualquer hora e local, obviando o contato presencial a um dos Balcões do Estudante ou telefónico. Contribui ainda, de forma evidente, para uma melhoria da interação dos seus principais utilizadores e público-alvo, sendo possível na ótica do funcionário, efetuar uma adaptação na gestão do tempo e na rapidez de resposta ao aluno, devido ao workflow estabelecido e, ter acesso ao mesmo de forma automática e direta, sem que tenha que existir intervenção no registo inicial/encaminhamento através do Sistema de Gestão Documental EDOCLink, evitando a receção/envio de e-mails.

Avaliação

Desde a implementação da prática que a monitorização tem sido efetuada pela Direção dos Serviços Académicos e pelos Serviços de Informática. Após disponibilização aos alunos, tem sido efetuada uma avaliação periódica com a finalidade de identificar eventuais dificuldades/anomalias que pudessem ser corrigidas com celeridade e evitar constrangimentos na sua utilização.

Tendo em conta a melhoria contínua do serviço e de forma a garantir a sua eficácia, têm sido analisados relatórios específicos de consulta na UALNET com base diária, mensal ou anual, tendo em conta as diferentes fases do ano letivo e do tipo de requerimentos submetidos, sempre com a perspetiva de aumentar a adesão da utilização e a disponibilização de novos requerimentos, de forma a abranger um maior número de pedidos e responder às necessidades dos utilizadores.

A monitorização do desempenho do procedimento é avaliada mensalmente através de inquéritos de satisfação.

Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes