

Relatório dos Serviços Académicos 2021

O objetivo estratégico e intrínseco na cultura dos SAC é a melhoria contínua, fazer cada vez mais e melhor com os recursos existentes, mas este tem sido um ponto crítico, porque o acréscimo de candidaturas, matrículas e inscrições e consequentemente no volume de trabalho é cada vez maior. Em 2021 verificou-se um reforço de 3 pessoas nos recursos humanos nos SAC, mas em simultâneo houve saída de 2 pessoas, a que acresceu a licença de maternidade, de apoio à família, e de baixa média de 5 pessoas sendo que em mais de 75% do ano 2021, os SAC tiveram apenas 25 pessoas a trabalhar. Este número de trabalhadores é inferior ao do ano de 2014 em que o Gabinete de Apoio ao Estudante e o Gabinete de Apoio à Mobilidade ainda não tinham sido integrados nos SAC e em que o número de alunos inscritos em ciclos de estudos era de 5.915 alunos e em 2021 são 7.920 alunos (dados RAIDES a 31 de dezembro).

a) Atendimento aos estudantes

O atendimento aos estudantes, é um fator de extrema importância e relevante nos SAC, não só pelo volume de trabalho que representa, mas também pela exigência de qualidade focada na minimização nos tempos de resposta/espera, plasmada na definição de objetivos dos SAC, dos dirigentes e trabalhadores, no intuito de superar as expectativas dos nossos estudantes.

a) Resposta a correio eletrónico

Para melhorar o **atendimento através do correio eletrónico**, disponibilizou-se em outubro de 2019, o Balcão de Atendimento Online – SAC.ONLINE, onde constam mais de duas centenas que perguntas frequentes e respostas, tendo sido assegurado em 2021 que todas eram disponibilizadas também em inglês, e em cada uma delas, caso o estudante ou outro público não fique esclarecido, poderá colocar a sua dúvida, sendo o mail automaticamente reencaminhado para a Divisão/Gabinete a que compete esse assunto. O Balcão permite também a qualquer momento, o remetente, através do nº do ticket gerado do qual foi notificado, consultar o fluxo e as informações ou resposta ao seu pedido.

Apesar do acréscimo dos mails recebidos/respondidos (na plataforma Osticket) em 2021, os SAC conseguiram **responder a 32.021 mails num tempo médio de 1,2 dias**. O acréscimo de mails em 2020 e 2021 em relação a 2019, explica-se quer pela integração do endereço mobilidade@sac.uevora.pt no Osticket, sendo que **55% dos mails de 2021 são direcionados ao Gabinete de apoio à mobilidade**, quer devido à pandemia, em que o atendimento presencial reduziu.

b) Atendimento presencial

Verifica-se um **decréscimo** no número de estudantes atendidos presencialmente em relação aos anos transatos, mas é de realçar a melhoria introduzida pelo agendamento, em que para além do período temporal do agendamento, **os 7.923 atendimentos tiveram apenas de esperar em média 2 minutos**. Para além da otimização da qualidade para os estudantes, reduzindo o tempo que tem de esperar (podendo fazer o agendamento 7 dias ou apenas ½ hora de antecedência) tal permitiu uma gestão muito mais eficiente dos gestores afetos ao atendimento.

Em outubro de 2020 foi disponibilizado apenas para o atendimento de procedimentos académicos assegurado pelos gestores académicos da DFGPG, sendo que em 2021, **do total de atendimentos 69% foi efetuado pelos gestores**. Em janeiro de 2021 foi também disponibilizado no SIUE, o agendamento para Gabinete de Apoio à Mobilidade, que assegurou 6% dos atendimentos efetuados pelos SAC em 2021, assim como para o Gabinete de Apoio ao Estudante, que assegurou 16%. A partir de agosto de 2021, foi ainda disponibilizado o agendamento para levantamento de certificação (serviço anteriormente assegurado pelos gestores na senha de procedimentos académicos), que asseguraram, de agosto a dezembro 9% dos atendimentos em 2021.

No total foram efetuados 10.350 agendamentos, tendo comparecido e sido atendidos 7.923 estudantes (76% dos agendamentos). Analisando o atendimento presencial por curso, verifica-se que 67% dos

atendimentos são de estudantes de licenciatura e mestrado integrado e 20% de mestrados. Do total de atendimento constata-se também que **20% dos atendimentos são a estudantes internacionais** que requerem mais tempo no serviço prestado no atendimento.

c) Atendimento telefónico

Relativamente ao atendimento telefónico, sendo um dos objetivos dos SAC, e consequentemente de todas Divisões/gabinetes a minimização da percentagem de chamadas recebidas não atendidas, a estatística disponibilizada pelo Call Center distorce os resultados porque *considera como não atendidas todas as chamadas telefónicas que são transferidas*. No entanto, verifica-se que mesmo com essa distorção, os SAC **receberam 22.574 e atenderam 17.326 chamadas telefónicas**, ou seja 77%. Constata-se um **acréscimo de 19,37%** nas chamadas atendidas em relação ao ano transato, tendo os SAC conseguido atender uma percentagem semelhante à de 2018, em que foram atendidas 11.668 chamadas. Tal poderá explicar-se pelo facto de que os gestores da DFGPG, face ao decréscimo no atendimento presencial, apoiaram muitas vezes a equipa do Call Center no atendimento de chamadas.

d) Resposta a Requerimentos de estudantes em GESDOC

Em 2020 já se tinha verificado um acréscimo de 18% no nº de requerimentos, em que os SAC conseguiram dar resposta num tempo médio de 13,8 dias, inferior ao tempo médio de resposta no ano antecedente. Em 2021, mantém-se um **crescimento de 13,5%** no nº de requerimentos com **um total de 9.049**, tendo sido o mais alto dos últimos 5 anos, mas em que os SAC conseguiram dar **resposta num tempo médio de 15 dias**, aproximadamente o mesmo tempo de resposta do que em 2019 em que houve 6.755 requerimentos.

O facto da Vice-Reitoria da Educação e Qualidade ter definido uma ampla listagem de situações comuns requeridas com os respetivos **despachos normalizados** para pedidos análogos e ter autorizado aos gestores académicos emitir esse despacho, no caso de deferimento, permitiu aos SAC dar resposta imediata sem necessidade de ir á consideração superior. Esta coerência na decisão, para além de assegurar a equidade, permite uma maior assertividade na informação prestada aos estudantes por parte dos SAC, que no entanto estão atentos a situações pontuais, com fundamentação por parte do estudante, que carecem de decisão superior.

Tabela – Atendimento académico, alguns números

Tipo atendimento	2019				2020				2021			
	Nº	tempo de espera/ % de chamadas atendidas	Variação		Nº	tempo de espera/ % de chamadas atendidas	Variação		Nº	tempo de espera/ % de chamadas atendidas	Variação	
Requerimentos de alunos	6.755	14 dias	↗	↗	7.975	13,8 dias	↗	↘	9.049	15 dias	↗	↗
Emails para atendimento dos SAC	17.089	3,6 dias	↘	↗	27.999	1,36 dias	↗	↘	32.021	1,2 dias	↗	↘
Atendimentos presenciais	13.508	17 min	↘	↘	8.370	23 min	↗	↗	7.923	2 min	↘	↘
Chamadas atendidas	13.554	84%	↗	↗	14.514	65%	↗	↘	17.326	77%	↗	↗

Fonte: SAC

2- Procedimentos Académicos

Apesar da primazia do atendimento, os SAC têm de assegurar de forma eficaz e eficiente os **procedimentos a nível de gestão académica**, nomeadamente a nível de registo de oferta formativa (na DGES, em DR e em SIUE), na gestão e análise de todos os processos de candidaturas, matrículas, inscrições, creditações, propinas devidas por cada estudante em SIUE, mobilidade de estudantes e staff, provas públicas, certificação e atribuição de bolsas de mérito e prémios, reconhecimento de graus estrangeiros.

a) Oferta formativa

No que respeita a registo de oferta formativa, em 2021 foram efetuados **11 registos de curso na DGES e publicado em Diário da República 17 planos de estudo**. Para além dos 2 novos cursos que oferecidos em 2021/22: mestrado em Geologia e doutoramento em Ciências e Tecnologias da Saúde e Bem-Estar, entraram em funcionamento **12 novos planos de estudos de cursos reestruturados**, tendo os estudantes ingressados nesses cursos em anos anteriores sido sujeitos a mudança curricular nas inscrições em 2021/22.

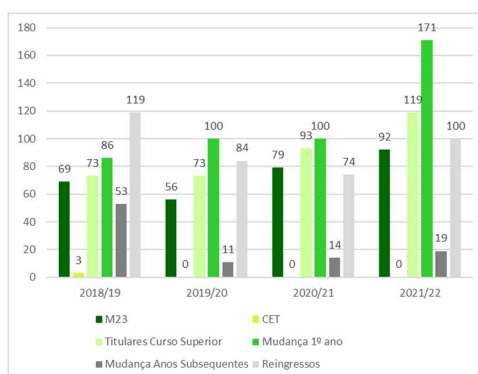
A **transição entre planos de estudos**, face a reestruturação dos mesmos, tem sido um ponto crítico e que tem criado muita entropia nos Serviços Académicos, no início de cada ano letivo, sendo uma questão científica que extravasa as competências dos Serviços para poderem responder e regularizar a situação dos estudantes.

São raros os casos de transição entre plano de estudos, em que as tabelas de equivalência asseguram a total correspondência entre o anterior plano de estudos e o novo plano de estudos, pelo que em 2021/22 aplicou-se a automatização do pedido de creditação para todos os estudantes sujeitos a mudança curricular. As Comissões de Curso foram notificadas que a creditação deveria ser concedida caso no perfil do estudante em SIUE constassem UC's fora da média. No entanto tal não veio a resolver o problema porque maioria das creditações, as Comissões de Curso não concederem creditação, justificando que existia uma tabela de equivalências ou se as concederam não regularizam a situação dos alunos. Decorrente de tal foram muitos os requerimentos, mails, e atendimentos presenciais, em que os estudantes se queixaram que estavam a ser prejudicadas face à mudança curricular.

b) Candidaturas de acesso e ingresso em ciclos de estudos

A nível de candidaturas, no âmbito de todos os concursos e provas para ingresso e reingresso em ciclos de estudo foram analisadas **4.652 candidaturas em 2021/22** (não contabilizando as candidaturas recusadas), verificando-se um **acréscimo de 29%** em relação ao ano transato, contudo os SAC conseguiram um **tempo médio de análise e validação das candidaturas pelos SAC de 11,87 dias**.

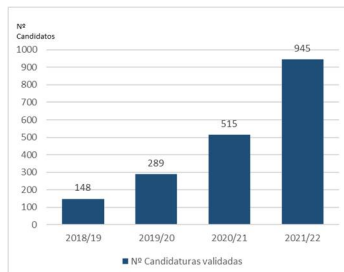
A nível de candidaturas a **concursos especiais**, mudança par instituição curso e reingressos, verificou-se um **acréscimo de 40%** nas candidatarás validadas.



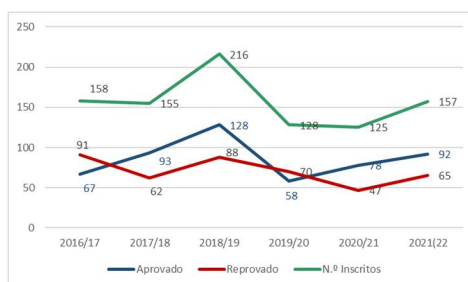
No concurso mudança par instituição curso tentou-se uma análise mais minuciosa das candidaturas por parte das Comissões de Curso a nível da possível creditação aos ECTS com aproveitamento de cada candidato, no

intuito das candidaturas a anos subsequentes não serem apenas com base na área científica das uc's ou do mesmo curso, mas tal não veio a concretizar-se pelo contrário, e criou muita entropia e atrasos na seriação.

Verificou-se em 2021/22 um **acréscimo de 83% nas candidaturas validadas, no concurso especial de estudantes internacionais** para ingresso em formação graduada, tendo sido na 1ª fase preenchidas a totalidade das vagas.



Nas inscrições nas provas Maiores de 23 Anos, houve um acréscimo de 26% nas inscrições em provas, sendo que 50% dos inscritos obtiveram aprovação (em 2020/21, 62% tinha obtido aprovação).

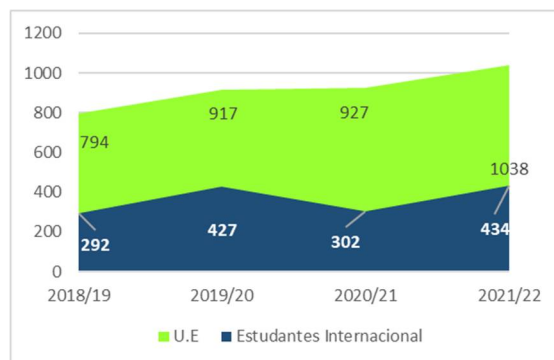


Nas inscrições nas Provas de Aptidão Vocacional de Música, o nº inscritos foi análogo ao ano transato, mas houve mais reprovações nas provas.



No concurso local de música houve um decréscimo de 33% nas candidaturas validadas.

Nas **candidaturas a formação pós-graduada**, houve um **acréscimo de 20%** nas candidaturas validadas, sendo que nas dos estudantes internacionais o acréscimo foi de 44%. O SIIUE foi desenvolvido para calcular a **conversão das escalas**, com base na classificação mínima de aproveitamento e a máxima da escala. Perante dúvidas nos documentos apresentados por alguns estudantes internacionais, foi solicitado autenticação dos documentos aos consulados onde os candidatos referiram que iriam requerer visto. Deixou de ser aceite como **procedimento de autenticação na candidatura**, os documentos digitalizados com autenticação do consulado ou com Apostila de Haia, sendo necessário a apresentação dos respetivos originais



No número de candidaturas analisadas e validadas pelos SAC, acima referido, não se considerou, por as candidaturas não estarem informatizadas no SIIUE, as candidaturas do **Concurso para titulares de cursos de vias profissionais de ensino secundário**, criado em 2020 através do Decreto-Lei n.º 11/2020, de 2 de abril, designado nos termos da lei por “Titulares dos cursos de dupla certificação de nível secundário e cursos artísticos especializados, tendo-se verificado um total de **49 inscritos para a realização de provas na UÉ, tendo 39 obtido aproveitamento nas mesmas, dos quais 14 matricularam-se.**

No âmbito do **CNA**, em **2021/22**, verificou-se um reforço de vagas na 1ª fase, tendo os SAC procedido ao apuramento das vagas remanescentes em todos os outros concursos de acesso e ingresso em formação graduada e sido decido pela Reitoria um **reforço de 92 vagas** com base em vagas remanescentes transferidas para o CNA. Para além do reforço de vagas foi autorizado pela DGES a **oferta de mais um curso**, Estudos de Filosofia e de Cultura Contemporânea, para além dos 34 cursos que ao longo da última década tem sido oferecidos no CNA, **totalizando 1.376 vagas.**

c) Matrículas e inscrições

De 2020/21 verificou-se em relação ao ano transato, um **acréscimo de 10% nos colocados e nos matriculados de 11%**, porque face aos alertas remetidos pelos SAC, ao longo dos últimos anos tem-se conseguido obter cada vez melhores taxas de matrículas em relação aos colocados, tendo-se obtido uma taxa de 89,3% em 2021/22.

Do total de **3.524 matrículas efetuadas, 625 foram presenciais**, sendo que no CNA 37% das matrículas foram presenciais em 2021/22 (em 2020/21 foi 29%, em 2019/20 tinha sido 74% presenciais e 75% em 2018/19).

Em 2021/22 a estudantes internacionais e a todos os colocados, exceto os ingressados no CNA e regimes especiais (candidaturas através da DGES), sendo as candidaturas on-line, à semelhança de 2018/19 e 2019/20, a **obtenção de comprovativo de matrícula** apenas pode ser emitido pelos que efetuassem a validação de identificação, e visto nos casos em que tal se aplica, e a autenticação dos documentos de habilitações inseridos na candidatura. Contudo os estudantes internacionais, assim que efetuassem a matrícula puderam obter através do SIIUE a **Carta de Aceitação** (em PT e EN).

Disponibilizou-se vídeo da Vice-Reitoria da Educação e Qualidade para os estudantes internacionais a dar boas vindas e a explicar processo de matrícula.

Os estudantes internacionais sem proficiência na língua, assim como os estudantes que manifestassem esse interesse na matrícula, foram automaticamente inscritos na UC de **diagnóstico da língua portuguesa** e os brasileiros e PALOP inscritos na UC **tópicos de língua portuguesa.**

A partir de novembro de 2020, foi atribuída a competência aos SAC de entrega dos cartões de estudante, tendo disso **entregues 1.917 cartões** entre janeiro e meados de outubro de 2021, após este mês a competência da entrega dos cartões foi novamente traneada para o Balcão Santander.

Em 2020/21 foram **anuladas 1.466 matrículas (em 2020/21 foram 1.284 matrículas)**, em que 27% foram anulações de estudantes internacionais. Do total de anulações, 312 foram de estudantes ingressados no próprio ano letivo 2021/22 e 639 ingressados em 2020/21. Em 2021/2022 não foi anulada matrícula a nenhum estudante por prescrição, devido ao contexto de pandemia, nos termos da lei.

A nível de estudantes inscritos **em ciclos de estudos**, de acordo com dados RAIDES a 31 de dezembro, **em 2021/22 estavam 7.920 inscritos**, verificando-se que **399 estudantes pediram** (até fevereiro de 2021) **inscrição fora de prazo** (273 em 2020/21 em período análogo).

As inscrições em 2021/22 ficaram **restringidas a 36 ECTS por semestre** (exceto a estudantes finalistas), sendo que nestes ECTS passaram a contabilizar-se as inscrições em melhoria de nota, em uc's de recuperação e em uc's extracurriculares. No caso de 2º e 3º ciclo, foi permitido a inscrição a 48 ECTS em UC's para além da UC Tese ou DTE. As inscrições em melhoria de notas em época normal, por decisão do Conselho de Gestão, deixaram de ser sujeitas a pagamento de taxas de emolumentos (mantém-se apenas para melhorias de notas na época especial)

De acordo com decisão da Vice-Reitoria da Educação, **não foi permitido em 2021/22 inscrição** a cerca de 300 estudantes com nacionalidade fora da União Europeia (com exceção dos de cursos e-learning ou cursos Erasmus Mundus ou ingressados pelo CNA) que em 2020/21 **não tivessem procedido à autenticação de documentos e de identificação e visto**, procedimento previsto no Regulamento de Candidaturas e conforme os estudantes foram várias vezes notificados.

Em junho de 2021, e na sequência de reunião realizada com SEF e Vice-Reitoria da Educação e Qualidade, foi apurada e comunicado à Reitoria a situação dos 710 estudantes internacionais ingressados em 2020/21, constatando-se que:

- a) 137 tinham requerido anulação de matrícula, sendo que 62 de acordo com informação da DGES tinham obtido visto
- b) 571 estavam ativos a 17/6/2021, sendo que:
 - i. 317 a DGES não disponibilizou informação se obtiveram visto, dos quais 161 obtiveram "Faltou" a todas as UC's com avaliação do semestre ímpar de 2020/21
 - ii. 229 a DGES informou a UÉ que obtiveram visto, dos quais 124 obtiveram "Faltou" a todas as UC's com avaliação do semestre ímpar de 2020/21
 - iii. 25 são estudantes de cursos lecionados pela UÉ em São Tomé e Príncipe

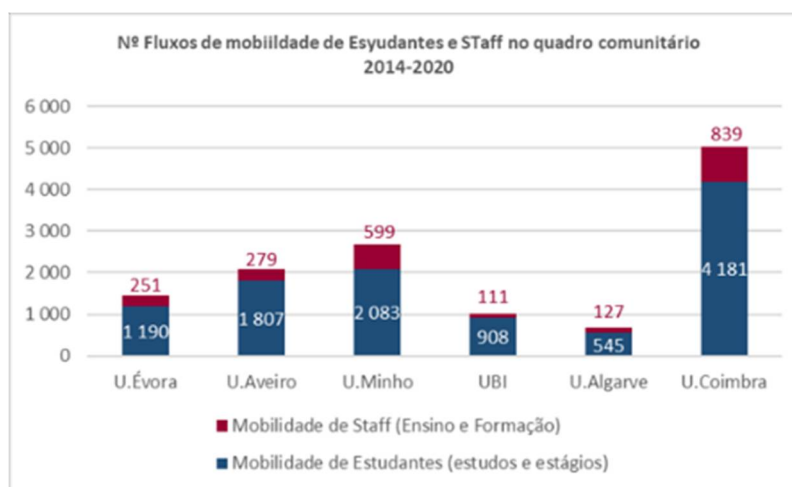
As inscrições em época especial de 2020/21, à semelhança de 2019/20 foi para todos os estudantes, verificando-se um total **de 2.741 inscrições em época especial** (em 2020/21 foram 1.644, 2019/20 foram 776 e em 2018/19 foram 853). Na época extraordinária, ocorreram 190 inscrições.

Em 2021/22 foi o primeiro ano em que as **inscrições em extracurriculares foram efetuadas on-line no SIIUE, num total de 538 inscrições** sendo que as mesmas ficaram sujeitas ao limite de ECTS de inscrição por semestre definido no RAUÉ, 36 ECTS. Verifica-se que 82% das inscrições em extracurriculares são de estudantes de licenciatura, constatando-se que muitos ingressam num determinado curso, mas anulam as inscrições do curso em que ingressaram para se inscreverem em extracurriculares do curso em que efetivamente gostariam de ter ingressado. A nível de inscrições em UC's isoladas, por **estudantes externos, verificaram-se 575 inscrições**, sendo que estes pedidos de inscrições têm de ser verificadas as habilitações dos estudantes pelos SAC, tendo em conta as condições definidas no RAUÉ.

A partir de setembro de 2021, por decisão da Reitoria, todas as notificações das diferentes plataformas da UÉ (SIIUE, GESDOC; MOODLE) passaram a ser efetuadas exclusivamente para o endereço de institucional de alunos da UÉ, sendo que as do SIIUE ficam também disponíveis no perfil dos alunos em SIIUE.

d) Mobilidade

No âmbito da mobilidade, decorrente do processo de Erasmus Without Paper (EWP), realizaram-se várias reuniões com os serviços informática no intuito de integrar SIIUE com a plataforma EWP, contudo essa integração não foi possível no decorrer de 2021. Iniciando-se em 2022 o novo programa ERASMUS+ (2021-2027), foi necessário a renovação e celebração de novos acordos bilaterais. Para tal foi compilada a informação dos fluxos de mobilidade in e out de estudantes entre ano letivo 2017/18 e 2019/20, verificando-se que a nível de outgoing a República Checa é o país com maior nº de fluxos e a nível incoming é Espanha, sendo que a Escola Ciências Sociais é a UO com maior nº de fluxos quer out, quer in. Esta informação foi remetida pela Vice-Reitoria da Educação aos Diretores de Escolas e de Departamentos assim como às Comissões de Curso, para que propusessem a renovação ou celebração de acordos. Foi também disponibilizada informação do barómetro ERASMUS 2014-2020, com base nos dados em <https://www.erasmusmais.pt/barometro>:



Decorrente da pandemia o nº de mobilidades realizadas em 2020/21 e 2021/22 reduziu, contudo foram analisados no total 1.184 candidaturas de estudantes e de staff para mobilidade out e in, sendo que no total foram validadas 816 em 2021.

Tipo Mobilidade	2020/2021			2021/22		
	Nº Candidaturas analisadas	Tempo médio de análise dos SAC	Nº Candidaturas validadas	Nº Candidaturas analisadas	Tempo médio de análise dos SAC	Nº Candidaturas validadas
Estudantes						
Mobilidade Out	430	12,60 dias	244	574	3,73 dias	327
Mobilidade In	224	10,16 dias	161	374	5,78	290
Staff						
Mobilidade Out	293	10,66 dias	132 (88 de docentes e 44 não docentes)	136	3,46 dias	103 (68 de docentes e 35 de não docentes)
Mobilidade In	82	22,54 dias	45 (30 de docentes e 15 de não docentes)	110	1,55 dias	96 (48 de docentes e 48 de não docentes)

Contudo a execução/concretização das mobilidades foi reduzido face ao nº de candidaturas validadas:

	2018/19	2019/20	2020/21*	2021/22*
Mobilidade OUT de estudantes	156	128	65	121
Mobilidade IN de estudantes	315	247	87	218
Mobilidade OUT de Docentes	40	10	11	7
Mobilidade OUT de Não Docentes	14	4	7	4
Mobilidade IN de Docentes	79	15	15	10
Mobilidade IN de Não Docentes	17	8	6	10

* devido ao contexto de pandemia, algumas mobilidades, em 2020/21 e 2021/22, aprovadas e contratualizadas (razão porque foram contabilizadas), foram prorrogadas e apenas se irão executar em 2022.

A atribuição de bolsas e a afetação a cada um dos projetos, a partir de 2020/21 começou a ser registado em SIUE, permitindo a gestão do nº bolsas face ao financiamento no âmbito dos vários **projetos em funcionamento**, na sequência de candidaturas submetidas pelo Gabinete de Apoio à Mobilidade, em que se obteve um **financiamento total de 2.751.530,10 euros** designadamente:

Programa	Projeto	Início	Fim	Valor financiado												Total Fluxos	Total financiado
				Alunos-Estudios		Alunos- Estágio		Staff - Ensino		Staff - Formação		OS		Blended Intensive Courses			
				Valor	Nº de bolsas	Valor	Nº de bolsas	Valor	Nº de bolsas	Valor	Nº de bolsas	Valor Total	Nº	Valor atribuído			
Erasmus + - Institucional	2019-1-PT01-KA103-060195	jun/19	mai/22	166 600,00	98	24 200,00	11	16 380,00	18	3 640,00	4	41 200,00			131	252 020,	
Erasmus + - AL SUD	2019-1-PT01-KA103-060163	jun/19	mai/22	20 400,00	12	26 400,00	12	9 100,00	10	8 000,00	10	9 029,57			44	72 929,	
Erasmus + - HPC - HPDA	2019-1-PT01-KA103-060660	jun/19	mai/22	2 040,00	2	0,00	0	2 905,72	3	9 685,70	10	4 421,00			15	19 052,	
Erasmus + ICM - Institucional	2019-1-PT01-KA107-060423	ago/19	jul/22	59 100,00	10	0,00	0	116 527,00	27	21 950,00	6	15 050,00			43	212 627,	
Erasmus + ICM - Mare Nostrum	2019-1-PT01-KA107-060331	ago/19	jan/00	0,00	0	4 120,00	2	10 665,00	7	6 285,00	4				13	21 070,	
Erasmus + ICM - Amigo	2019-1-PT01-KA107-060632	ago/19	jul/22	41 012,50	15	0,00	0	42 725,00	16	15 730,00	6	12 950,00			37	112 417,	
Erasmus + Institucional_Uf�vora - Europa	2020-1-PT01-KA103-077732	jun/20	mai/23	208 250,00 €	119	18 000,00 €	40	18 700,00 €	20	4 675,00 €	5	45 800,00 €			184	295 425,00 €	
Erasmus + Consórcio AL SUD - Europa	2020-1-PT01-KA103-077845	jun/20	mai/23	21 000,00 €	12	21 600,00 €	12	11 220,00 €	12	11 220,00 €	12	9 813,97 €			48	74 853,97 €	
Erasmus + -ICM - Consórcio AMIGO_Fora da Europa	2020-1-PT01-KA107-078038	ago/20	jul/23	18 535,00 €	6	3 370,00 €	1	48 435,00 €	16	36 160,00 €	11	11 900,00 €			34	118 400,00 €	
Erasmus + HPC - HPDA - Europa*	2020-1-PT01-KA103-078153	jun/20	mai/23	11 200,00 €	8	7 200,00 €	4	18 900,00 €	18	58 800,00 €	56	� 30 100			86	126 200,00 €	
Erasmus + -ICM - Consórcio PEERS_Fora da Europa *	2020 1 PT01 KA107 077841	ago/20	jul/23		35	0,00 €	0		47		40	42 700,00 €			122	330 810,00 €	
Erasmus + Institucional_Uf�vora - Europa	2021-1-PT01-KA131-HED-000004858	01/09/2021	31/10/2023	158 200,00 €	113	19 500,00 €	13	18 700,00 €	20	2 805,00 €	3	51 270,00 €			149	250 475,00 €	
Erasmus + Cons�rcio AL SUD - Europa	2021-1-PT01-KA131-HED-0000011412	01/09/2021	31/10/2023	8 400,00 €	6	7 500,00 €	5	8 415,00 €	9	5 610,00 €	6	6 074,64 €			26	35 999,64 €	
Erasmus + ACC - Europa*	2021-1-PT01-KA131-HED-000008876	01/09/2021	31/10/2023	194 800,00 €	120	48 500,00 €	30	287 300,00 €	300	143 650,00 €	150	155 000,00 €	4	32 000,00 €	600	829 250,00 €	

* Valor financiado no âmbito do consórcio, sendo a verba financiada repartido pelos parceiros

O **pedido de reconhecimento das avaliações** obtidas pelos estudantes **em mobilidade out**, apesar de ser um processo similar a creditação, tem um procedimento específico, dando início apenas quando o estudante insere o Transcript of Records (ToR) no SIUE, data em que se efetua o pedido de reconhecimento, verificando-se que entre o **registo dos 64 pedidos** de reconhecimento relativos a 2020/21 **até homologação decorreram em média 19,72 dias**, sendo que os pedidos foram **registados pelo GAM em média 6,26 dias após o estudante inserir o ToR no SIUE**. Em anos transatos a monitorização era efetuada entre a data de termo do semestre e a data do registo do pedido de reconhecimento (157 pedidos em 2018/19 numa média de 28,36 dias e em 2019/20 128 pedidos numa média de 36,51 dias), contudo para uma monitorização mais

ajustada, a monitorização passou a ser entre data em que estudante insere o ToR no SIIUE, porque só com este documento é possível pedir o reconhecimento.

A nível de **emissão de 104 certificados (transcript of records) para os estudantes em mobilidade in** (em 2019/20 foram 262 certificados), desde o lançamento de última avaliação até data do **registo de pedido de certificação, em 2020/21, o GAM demorou cerca de 11,90 dias** (30,61 dias em 2019/20) e até data da **disponibilização do certificado, foi de 13, 26 dias** (32,84 dias em 2019/20).

A nível de SIIUE, na sequência dos pedidos de informatização efetuados em 2020, houve algumas **melhorias nos procedimentos, a nível de staff e a nível de atribuição de bolsas e pedidos de pagamento**. Em relação a 2021/22 já foi registado no SIIUE o registo de pedidos de pagamento de bolsas, contudo ainda está em falta a articulação no SIIUE com SADM para que fique também registado a data de pagamento de bolsas para que se possa apurar o indicador de tempo média de pagamento de bolsas a estudantes e staff. No RAIDES21 foi pela primeira vez reportado os estudantes em mobilidade in na vertente de estágios, associados à área científica do curso.

e) Creditação

Nos **773 pedidos de creditação**, apesar do **acréscimo de 49%** nos pedidos de creditação validados em 2021/22 em relação ao ano transato, verificou-se um acréscimo no tempo médio de 27 dias entre o pedido e a homologação dos mesmos, sendo que os **SAC, pelo segundo ano consecutivo, reduziram em 42% o tempo de validação dos pedidos** (3,62 dias em 2021/22, 6 dias em 2020/21 e 10 dias em 2019/20).

f) Propinas

A pedido dos Serviços Administrativos, no âmbito da notificação de dívidas de propinas à Autoridade Tributária, em 2021, os SAC procederam à análise da **situação académica dos estudantes com dívida num total de 791 devedores**. Decorrente do facto dos estudantes não requerem os regimes especiais de propinas no ato de inscrição ou devido a anulação de matrículas ou pedido de admissão a provas públicas de 2º ou 3º ciclo, foram submetidos aos Serviços Administrativos **1.387 pedidos de retificação de propinas** (1.264 em 2020/21) no perfil dos estudantes, tendo sido pedido a regularização pelos SAC no prazo médio de 1,5 e depois regularizada a propina em SIIUE, pelos SADM, no prazo médio de 2 dias (13 dias em 2020/21).

g) Regimes especiais de propinas e de frequência

Relativamente aos **pedidos de regimes especiais on-line no ato de inscrição**, em 2021 verificaram-se **293 pedidos de regimes especiais de propinas** (250 em 2020/2021), que foram **analisados num tempo médio de 26 dias** (49 dias em 2020/21)

Nos pedidos de **regimes especiais de frequência, em 2021/22 verificaram-se 2.637 pedidos** (2.386 em 2020/21) com uma **média 14,6 dias no tempo de análise** dos mesmos pelos SAC (em 51 dias em 2020/21).

Esta melhoria nos tempos de validação decorre do facto de ter sido apurado e solicitados aos SI, dos regimes especiais que obrigatoriamente tem de anexar documentos, não permitindo submeter os pedidos sem os mesmos, sendo recusados se tal acontecer.

h) Atribuição de bolsas de cooperação e bolsas de mérito a estudantes internacionais

Os SAC procederam à análise do aproveitamento escolar de estudantes internacionais ingressados em anos transatos, de acordo com condições definidas no RAuÉ (o qual foi alterado em 2021/22 no que respeita às condições para atribuição de bolsa) para atribuição do regime especial de bolsas de mérito, tendo sido excecionalmente de acordo com despacho reitoral atribuída bolsa de cooperação a todos os estudantes oriundos de países dos PALOP.

No total (ingressos em 2021/22 e em anos transatos) **em 2021/22 foram atribuídas 385 bolsas de cooperação e 394 bolsas de mérito**. Em 2020/21 foram 307 de cooperação e 252 de mérito, sendo que destes 539 estudantes internacionais com bolsa em 2020/21, **verifica-se que 59% abandonaram os estudos em 2021/22**.

Em 2021/22 dos **estudantes internacionais ingressados, 76% obtiveram bolsa de cooperação ou de mérito** (em 2020/21 tinham sido 72%). Dos ingressados em anos transatos 39% obtiveram bolsa, realçando-se que todos os oriundos dos PALOP receberam bolsa de cooperação, mas mesmo assim em 2020/21 conseguiram manter bolsa 46% dos estudantes ingressados em anos anteriores.

i) Projetos e Provas Públicas de defesa de Tese, Dissertação, Trabalho Projeto ou Relatório de Estágio

Apesar de em 2018, os SAC tem efetuado o pedido e elaborado a especificação da informatização do procedimento de propostas de projetos de dissertação/estágio/trabalho projeto e sua aprovação, assim como a tramitação de provas publicas, não foi possível até à data os SI implementarem-no.

Em 2020, o nº de projetos, 641, foi praticamente idêntico ao de 2019, mas obteve-se uma redução de 26% no tempo de aprovação dos mesmos (24,4 dias). Os SAC ao receberem a proposta registam a data de entrega e monitorizam a emissão de deliberação pelo CC da UO, procedendo muitas vezes ao reencaminhamento do Gesdoc com a proposta do projeto face à demora, muitas vezes pela conclusão indevida do processo em Gesdoc sem o devido encaminhamento. **Em 2021, o nº projetos aumentou para 716 (acréscimo de 19%)**, mas apesar deste acréscimo conseguiu-se uma **ligeira redução do tempo de aprovação para 24,1 dias**. Foi solicitado aos SI, a implementação de notificações automáticas de alerta, no termo dos prazos previstos para aprovação do projetos, estabelecidos no RAUÉ.

A nível dos 441 **pedidos de admissão a provas públicas no âmbito de ciclos de estudo**, pelo 2º ao consecutivo verificou-se uma **pequena redução do nº de pedidos**, mas verificou-se um acréscimo no tempo médio de envio por parte dos SAC para Conselhos Científicos (8,66 dias) sendo que o **tempo de realização das provas desde o seu pedido foi de 56,7 dias**, nos casos de despacho liminar de aceitação.

j) Provas de Agregação e de Título de Especialista

Para além destas provas publicas, os SAC asseguraram também quer a tramitação dos 10 pedidos de admissão a **provas de agregação** em 2021 (em 2020 foram 13, em 2019, 8 pedido e 3 em 2018), realizando-se 12 provas, quer a tramitação dos 7 pedidos das **provas de título de especialista**.

k) Certificação

Na **certificação**, apesar do acréscimo de 17% no nº de **pedidos de diplomas. 1.538 pedidos em 2021**, houve um decréscimo nos tempos de emissão dos documentos que foram **emitidos em média em 3,7 dias** (em 2020 tinha sido de 4,9 dias), verificando-se que 27% dos pedidos foram com taxa de urgência. Para além dos diplomas foram **emitidos 1.129 outros documentos de certificação, num tempo médio de 2,7 dias**. No entanto, nos pedidos de **programas de UC's**, verificou-se um decréscimo, **63 pedidos** a que correspondeu a **emissão de 429 programas**, com um **tempo médio de emissão de 2,4 dias**, inferior ao ano transato, na disponibilização dos mesmos.

No **reconhecimento de graus estrageiros**, a plataforma disponibilizada em 2019 pela DGES para registo dos pedidos de reconhecimento para todas as IES, permite a submissão de pedidos sem qualquer validação e exigência de anexação de documentos que devem ser anexos aos pedidos nos termos da lei, o que implica que o nº de pedidos é elevadíssimos, mas 81% dos pedidos foram recusados (em 2020 foram 7ª%), sendo que destes apenas 4% são recusados por não existir na UÉ o grau/área em que é solicitado o reconhecimento, todos os restantes é por estarem incorretamente instruídos.

De forma sucinta poderá verificar-se no seguinte quadro alguns dos procedimentos mais relevantes assegurados pelos SAC e a variação em relação a anos transatos, mas também os resultados obtidos a nível de tempos de resposta da UÉ, podendo-se concluir que prevalecem os procedimentos em que houve acréscimo no nº de processos, mas um decréscimo nos tempos de resposta:

Procedimento	2019		Variação em relação a 2018		2020		Variação em relação a 2019		2021		Variação em relação a 2020	
	Nº	Nº médio de dias	Nº	Nº médio de dias	Nº	Nº médio de dias	Nº	Nº médio de dias	Nº	Nº médio de dias	Nº	Nº médio de dias
Candidaturas de ingresso e reingresso validadas pelos SAC (ano letivo)	3 439	8	↗	↗	3 595	8	↗	=	4.652	12	↗	↗
Pedidos de Creditação validados pelos SAC (ano letivo)	461	10	↗	↗	518	6	↗	↘	773	4	↗	↘
Homologação de pedidos de creditação (ano letivo)	461	29	↗	↗	518	21	↗	↘	773	27	↗	↗
Deliberação a propostas de projetos de Dissertação/Tese (ano civil)	643	33	↘	↘	641	24	↘	↘	716	24	↗	=
Pedidos de admissão a provas e tempo de realização das provas com despacho liminar de aceite (ano civil)	464	59	↘	↘	460	52	↘	↘	441	57	↘	↗
Pedidos de Diplomas emitidos pelos SAC (ano civil)	1 232	3	↘	↘	1 223	5	↘	↗	1.533	4	↗	↘
Pedidos de outros certificados emitidos pelos SAC (ano civil)	1 332	2	↗	↘	1 200	4	↘	↘	1.129	3	↘	↘
Pedidos de Programas de UC's emitidos pelos SAC	173	5	↘	↘	189	4	↗	↘	63	2	↘	↘
Reconhecimento automático de habilitações estrangeiras concedidos (ano civil)	9	12	↘	=	14	15	↗	↗	16	6	↗	↘
Reconhecimento de habilitações estrangeiras com nomeação de júri (ano civil)	7	67	↘	↘	9	64	↗	↘	23	43	↗	↘
Pedidos de regimes especiais de propinas analisados pelos SAC (Ano letivo)	231	74	↘	↗	250	49	↗	↘	293	26	↗	↘
Pedidos de alteração propinas e regularização em SIIUE pelos SADM ao abrigo do RP ou autorização superior (ano letivo)	1 242	8	↘	↗	1 264	13	↗	↗	1.387	4	↗	↘
Pedidos de regimes especiais de frequência – Ano letivo	2 832	15	↗	↘	2 386	51	↘	↗	2.637	15	↗	↘

3. Atividades de Apoio ao Estudante

O Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE), integrado nos Serviços Académicos da UÉ, tem como principal missão acolher, informar e apoiar os/as estudantes na transição para o Ensino Superior, nos múltiplos desafios com os quais vão sendo confrontados/as, durante todo o seu percurso académico, para que, com êxito, consigam alcançar uma melhor integração e sucesso académico. O GAE disponibiliza, a todos/as os/as estudantes, apoio académico, pessoal, psicológico, psicopedagógico e social. Com a situação pandémica

atual foi necessário adaptar formatos de alguns eventos e incluir temáticas novas, recorrendo ainda a respostas na comunidade envolvente (interna e externa). Foram ainda preparados eventos que permitam a participação e a envolvimento dos/as estudantes num ambiente dinâmico e informal, relativamente a temáticas relevantes da atualidade. São programas de apoio do GAE:

- a) **Programa CONTA CONNOSCO:** organização de seminários para desenvolvimento e obtenção de competências transversais. Mantendo as temáticas já dinamizadas em anos anteriores e incluindo novos temas relacionados com a atualidade social e académica. Foram dinamizados **10 seminários em 2021**, dos quais 7 em formato webinar e 3 já no seu formato habitual - Brown Bag Seminar – presencialmente. Os 7 webinars foram dinamizados no semestre par de 2020/2021 (*Pesquisa bibliográfica e apoio à elaboração de trabalhos académicos. Velhos e novos desafios em tempos de pandemia.; À procura do primeiro emprego: O que buscam as organizações?; Emoções académicas e regulação emocional em tempo de isolamento; Planeamento, Organização e Gestão de Tempo; Dependências Online; Voluntariado Digital e Comunicação Não-verbal - A linguagem do corpo*) e os 3 seminários em regime presencial no semestre ímpar de 2021/2022 (*Comportamentos de risco e hábitos de vida saudáveis; Comunicação Não Verbal - A linguagem do corpo; Diversidade Cultural e Mobilidade em Ambiente Académico e Comportamentos Aditivos e Dependências*). Manteve-se em funcionamento a conta de email **conta.connosco@uevora.pt**, para onde os/as estudantes podem apresentar questões académicas, sociais ou outras relacionadas com dificuldades sentidas no percurso académico. Considerando fulcral a envolvimento e a participação dos/as estudantes na reflexão e análise de temáticas presentes na comunidade social e académica e priorizando a melhoria contínua e o enriquecimento deste Programa, especialmente criado para o combate ao abandono escolar, foi produzido um **Ciclo de Tertúlias CONTA CONNOSCO**, em parceria com a Associação Académica da Universidade de Évora, que visa proporcionar o debate e a reflexão sobre temas pertinentes e atuais da sociedade e da vida académica. Foi dinamizada a primeira tertúlia deste ciclo em Dezembro/2021 - *“Somos todos psicólogos, Será?”* – onde se abordou a importância da saúde mental.
- b) **Programa de Integração e Acompanhamento de Estudantes:** acompanhamento de estudantes no processo de inclusão, integração, adaptação e acompanhamento no percurso escolar, com a intervenção de equipas multidisciplinares, disponibilizado a todos/as estudantes. São **apoiados/as anualmente em média cerca de 70 estudantes com necessidades educativas especiais** e realizadas em média cerca de **35 reuniões multidisciplinares**. É ainda disponibilizado **apoio psicológico a cerca de 45 estudantes por ano**. Ainda integrado neste programa destaca-se o apoio prestado pelo GAE a estudantes internacionais, sendo também mediador na obtenção do NIF e nas questões inerentes da sua inclusão e regularização de procedimentos para a sua estadia em Portugal.
- c) **Programa de Ocupação de Estudantes a Tempo Parcial:** prevê a colaboração de estudantes a tempo parcial, em atividades promovidas por Unidades Orgânicas e Serviços, com a contrapartida de um subsídio escolar. Em 2021 **inscreveram-se no Programa mais 31 estudantes**, tendo sido integrados/as 10 nos 2 projetos que decorreram nesse ano.
- d) **Bolsa de Voluntariado da Universidade de Évora:** prevê o exercício de voluntariado em atividades de interesse educativo, social ou comunitário, desenvolvidas sem fins lucrativos. Esta bolsa conta atualmente com um **total de 355 inscrições, tendo-se verificado 79 novas inscrições em 2021**. A dinamização de alguns projetos continuou a ser limitada devida à situação pandémica, tendo sido dinamizados 4 projetos de voluntariado e integrados/as cerca de 45 estudantes voluntários/as.
- e) **Plataforma de Integração de Estudantes Internacionais:** projeto de voluntariado cuja Plataforma é apresentada aos/às estudantes internacionais aquando da matrícula. Em 2021 **inscreveram-se na plataforma 57 estudantes internacionais**, de 15 nacionalidades diferentes, sendo apresentados/as pelo GAE a **9 estudantes voluntários/as inscritos/as na Bolsa de Voluntariado da UÉ**, e a quem foi dada formação específica para este fim e que apoiarão na receção e integração dos/as estudantes internacionais na Universidade e na Cidade.

- f) Na sequência da situação pandémica e na criação de algumas medidas de apoio COVID, o GAE manteve-se em 2021 como mediador no processo de **empréstimo de equipamento informático** a estudantes e interlocutor no agendamento de Testes COVID.
- g) Está ainda alocado no Gabinete de Apoio ao Estudante, o **Gabinete de Acesso ao Ensino Superior**, que dinamiza anualmente sessões de esclarecimento sobre as condições de acesso ao ensino superior, junto das escolas secundárias e escolas profissionais do distrito. É ainda prestado apoio presencial no processo de candidatura ao ensino superior. Em 2021, foram, **15 sessões de esclarecimento** que abordaram o Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior e o Concurso Especial para Titulares das Vias Profissionalizantes.
- h) Receção e tramitação na plataforma da ATA, dos **pedidos de atribuição de número de identificação fiscal (NIF)** a estudantes, tendo sido recebidos **103 pedidos em 2021**. Para além da atribuição do NIF, é necessário assegurar a monitorização dos estudantes que anulam matrícula ou que ultrapassam o período elegível para a UÉ ser representante na ATA, sendo o apuramento d etal remetido para Gabinete de Administrador a fim dos estudantes serem notificados da renúncia à representação.