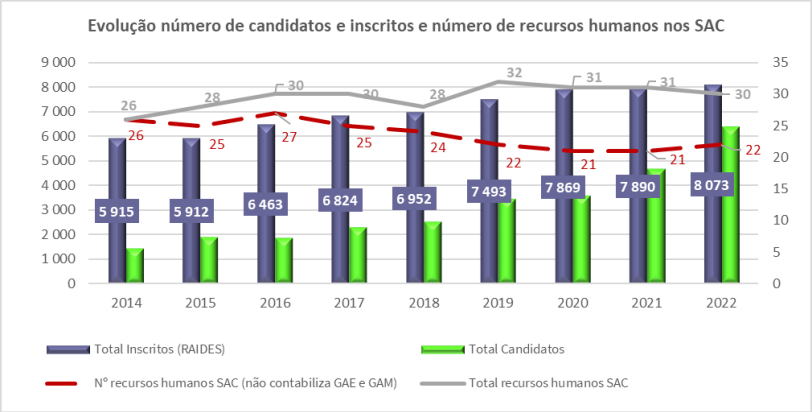
Relatório Atividades 2022

Serviços Académicos

Introdução

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 critico. Em 2022, saíram dos SAC, 7 pessoas e 1 aposentou-se, tendo ao longo do ano entrado 7 pessoas para os SAC, totalizando assim 31 pessoas nos Serviços Académicos. Constata-se que em 2014, com um número de estudantes inscritos inferior a 36% aos inscritos em 2022, os Serviços Académicos dispunham de 26 pessoas, não estando nessa altura integrado nos SAC o Gabinete de Apoio à Mobilidade e o Gabinete de Apoio ao Estudante.



Fonte: Inscritos – dados RAIDES-1.º momento; candidaturas – SIIUE; recursos humanos: mapa de recursos humanos dos SAC

A nível de recursos tecnológicos, devido à necessidade de reestruturação do sistema de informação integrado da UÉ, ao longo dos últimos anos não tem sido possível grandes desenvolvimentos a nível tecnológico, como por exemplo a informatização do processo de submissão de projetos e pedidos de admissão a provas públicas, pedido efetuado em 2018.

Neste contexto os resultados que se têm obtido, devem-se inteiramente ao empenho e dedicação dos trabalhadores dos SAC, porém frustrante o resultado do desempenho, sendo este dissimulado, face ao acréscimo de candidaturas, inscrições e consequentemente todos os procedimentos académicos, e a impossibilidade de manter quer os recursos humanos afetos às mesmas atividades em 2014 quer a informatização e desmaterialização que se verificava antes do projeto de reestruturação do sistema de informação.

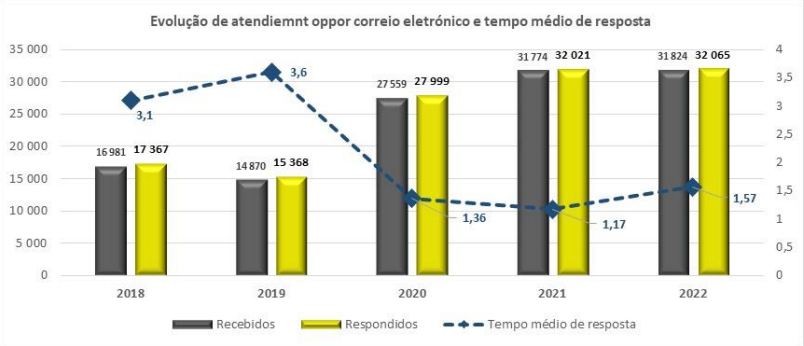
Os objetivos, indicadores e metas dos Serviços são estipulados bienalmente, sendo alinhados com os objetivos de avaliação de desempenho dos dirigentes e dos trabalhadores. Este alinhamento, incute em todos os trabalhadores, uma responsabilização e empenho em função dos objetivos dos serviços e da Universidade de Évora, que se focam na qualidade, eficiência e eficácia do serviço prestado aos estudantes, nomeadamente no que respeita a tempos de espera, conforme se pode verificar no Anexo I a este relatório.

1. Atendimento a 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, aos respetivos dirigentes e trabalhadores, no intuito de superar as expectativas dos nossos estudantes.

1.1. 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 em português e 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. O Balcão de Atendimento Online em 2020 disponibilizou também informação para Comissões de Curso, Departamento e Docentes, constando o link de acesso a todos os Guias de Apoio de procedimentos em SIIUE. Em 2022, foram **respondidos 32.065 mails num tempo médio de 1,57 dias**.

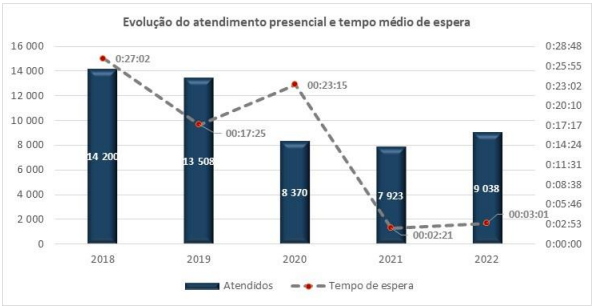


Fonte: Osticket – dados extraídos pelos SI

1.2. Atendimento presencial

No atendimento presencial, em outubro de 2020 foi implementado no sistema de informação da UÉ, a possibilidade de os estudantes agendarem o atendimento presencial, podendo faze-lo com 7 dias ou apenas ½ hora de antecedência.

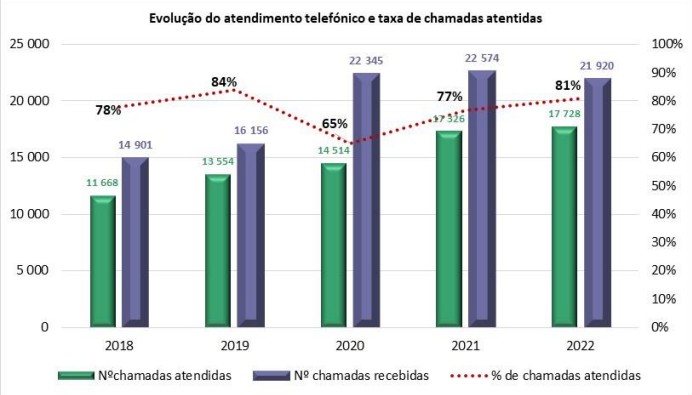
No total foram efetuados 11.883 agendamentos, tendo comparecido e sido **atendidos 9.038 estudantes**, com um **tempo médio de espera de 3 minutos para além do período do agendamento** verificando-se que só em setembro e outubro foram efetuados 39% do total de atendimentos no ano 2022. Dos estudantes que efetuaram agendamento, verifica-se que 1.113 não vieram na hora agendada, mas foram atendidos, assim como estudantes e candidatos, que sem agendamento também foram atendidos, tendo, contudo, prioridade os que tem agendamento.



Fonte: SIIUE-Listagem "Atendimento SAC: dados de agendamento"

1.3. Atendimento telefónico

Em 2022 verifica-se que os SAC **receberam 21.920 chamadas telefónicas e atenderam 17.728**, ou seja 81%. Constata-se que os dois trabalhadores afetos ao Call Center, atenderam 85% do total de chamadas atendidas nos SAC.



Fonte: Call Center

1.4. Resposta a Requerimentos de estudantes em GESDOC

Ao longo dos anos tem-se vindo a verificar de ano para ano um acréscimo de requerimentos por parte dos estudantes, sendo que a maioria com pedidos de atos fora de prazo ou pedidos de exceção ao exposto na regulamentação. Em 2022, mantém-se um **crescimento** no número de requerimentos com **um total de 9.820**, 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.

Fonte: GESDOC – Listagem "Requerimentos de alunos que passaram nos Serviços Académicos (versão2)"

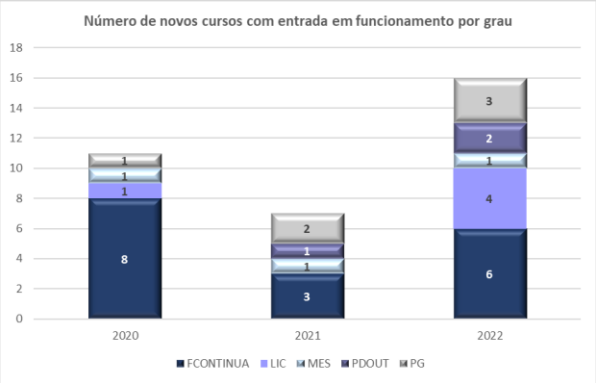
Para além dos requerimentos de estudantes, os SAC recebem muitos outros processos em GESDOC, verificando-se que no total (requerimentos de estudantes e outros processos) os **SAC receberam 39.709 processos, os quais tiveram um tempo médio de pendência médio no trabalhador de 4 dias**.

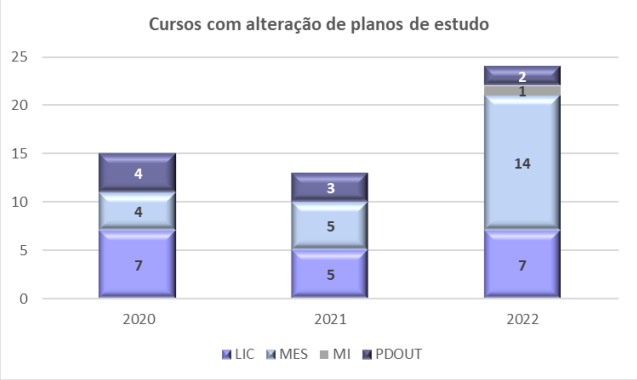
2. Procedimentos Académicos

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 SIIUE), na gestão e análise de todos os processos de candidaturas, matriculas, inscrições, creditações, propinas devidas pelos estudantes nos termos de regulamentação, mobilidade de estudantes e staff, provas públicas, certificação e atribuição de bolsas de mérito e prémios, reconhecimento de graus estrangeiros, apoio ao estudante.

2.1. Oferta formativa

No que respeita a registo de oferta formativa, em 2022 foram submetidos pelos SAC **31 pedidos de registo de curso na DGES** e **publicados em Diário da República 34 planos de estudo**. Para além dos **16 novos cursos** que entram em funcionamento em 2022/23, nomeadamente: 4 licenciaturas em Biologia e Geologia; Ciências Biomédicas e da Saúde; Física e Química; Matemática; 1 mestrado em Ciências da Linguagem; 2 doutoramentos em Psicologia; Teoria Política, Relações Internacionais e Direitos Humanos (os dois com inicio de funcionamento no semestre par de 2022/23), entraram em funcionamento **24 novos planos de estudos de cursos reestruturados**, tendo os estudantes ingressados nesses cursos em anos anteriores sido sujeitos a mudança curricular nas inscrições em 2022/23, tendo sido notificados de tal pelos SAC previamente assim como da informação que deveriam consultar tabela de equivalências em SIIUE e colocar dúvidas às Comissões de Curso sobre a mesma.





Fonte: SIIUE/Listagem "Lista de Cursos"

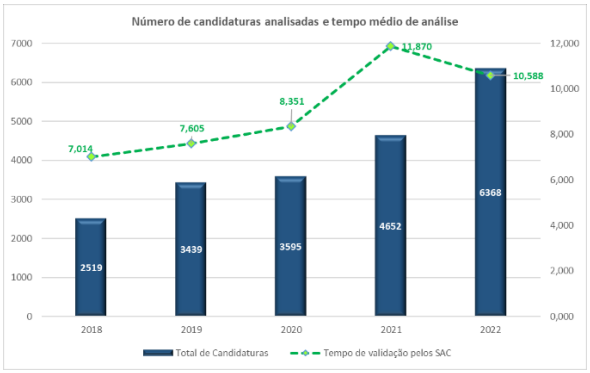
A **transição entre planos de estudos**, face a reestruturação dos mesmos, tem sido um ponto critico e que tem criado muita entropia nos Serviços Académicos, no início de cada ano letivo, sendo uma questão científica que extravasa as competências dos Serviços para poderem responder e regularizar a situação 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. Foram registados pedidos de creditação, sempre que verificado que os estudantes estavam a ser prejudicados pela transição para o novo plano de estudos. No entanto tal não veio a resolver o problema a muitos estudantes, mantendo-se a situação após a creditação. Decorrente de tal, foram muitas as participações ao Provedor do Estudante e muitos os requerimentos, mails, e atendimentos presenciais, em que os estudantes se queixaram que estavam a ser prejudicadas face à mudança curricular.

Para além dos novos ciclos de estudos já referidos, foram também criados em 2022 os seguintes **cursos não conferentes de grau**: Exercício no envelhecimento e em pessoas com patologia do sistema nervoso central; Fisiopatologia e Prescrição do Exercício em Populações com Doença; Inovação e Propriedade Industrial em Saúde; Massagem Terapêutica e Bandas Neuromusculares; Placemaking: transdisciplinary methodologies in community engagement e Treino Metacognitivo para a Psicose.

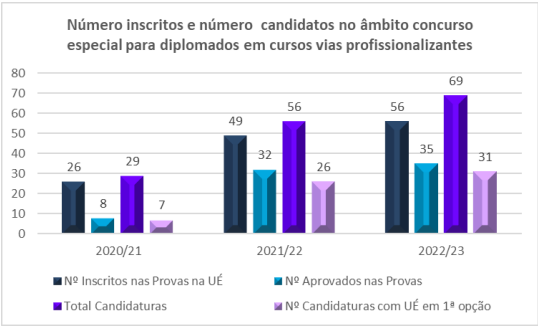
2.2. Candidaturas de acesso e ingresso em ciclos de estudos

A nível de candidaturas, no âmbito de todos os concursos e provas para ingresso e reingresso em ciclos de estudo foram analisadas **6.368 candidaturas para 2022/23** (não contabilizando as candidaturas recusadas), verificando-se um **acréscimo de 37%** em relação ao ano transato e de 85% em relação a 2019/20, contudo os SAC conseguiram um **tempo médio de analise e validação das candidaturas de 10,58 dias**.



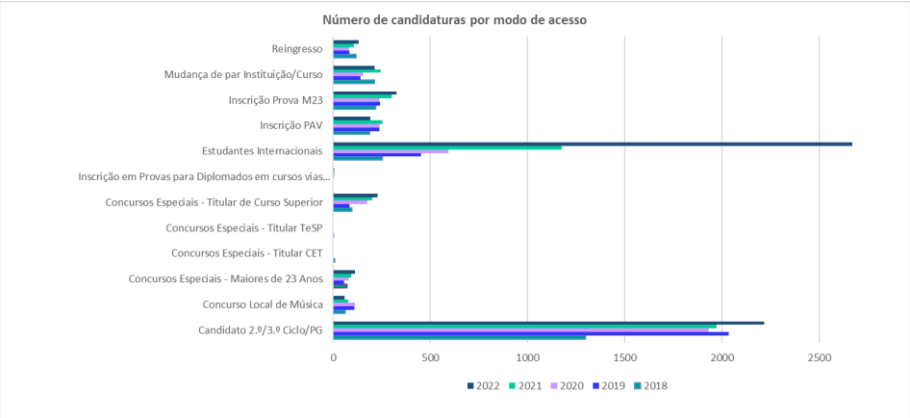
Fonte: SIIUE – Listagem "Candidaturas: Tempo de validação de candidaturas"

No número de candidaturas acima referido não se considerou, por as candidaturas não estarem informatizadas no SIIUE, as candidaturas do **Concurso para diplomados em cursos de vias profissionalizantes**, 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 **56 inscritos para a realização de provas na UÉ, tendo 35 obtido aproveitamento nas mesmas.** A nível de candidaturas, efetuadas na DGES, constatou-se que em 2022/23**,** foram **69 as candidaturas a cursos da UÉ, das quais 31 em 1.ª opção dos candidatos.**



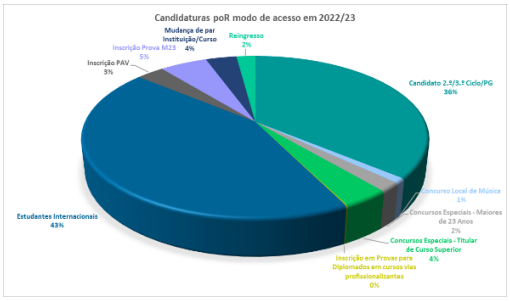
Fonte: Ficheiro excell com registo de inscritos em provas, pautas de avaliações e termos de seriação

No âmbito dos outros concursos verifica-se um acréscimo muito acentuado nas candidaturas ao concurso especial estudantes internacionais em relação aos anos transatos, verificando-se um decréscimo apenas na inscrição nas Provas de Aptidão Vocacional Especifica de música e consequentemente no concurso local de música, assim como no concurso mudança par instituição /curso.



Fonte: SIIUE – Listagem "Candidaturas: Tempo de validação de candidaturas"

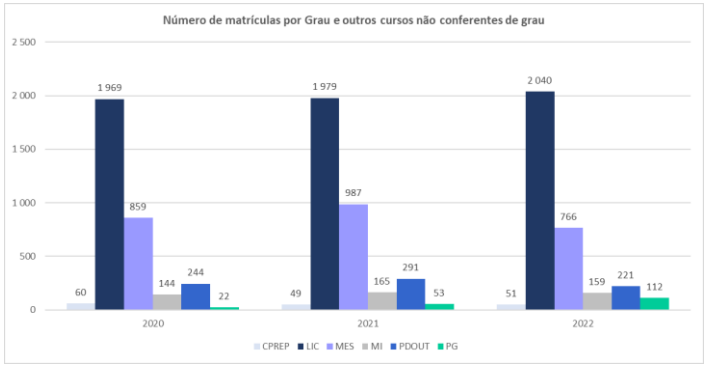
Conforme se pode verificar, **46% das candidaturas submetidas na UÉ, foram no concurso especial estudantes internacionais** para acesso e ingresso no 1.º ciclo ou mestrado integrado e **36% nas candidaturas a 2.º e 3.º ciclo**, sendo de realçar que as candidaturas através do Concurso Nacional de Acesso não são contempladas nesta análise por não se realizarem na UÉ.



Fonte: SIIUE – Listagem "Candidaturas: Tempo de validação de candidaturas"

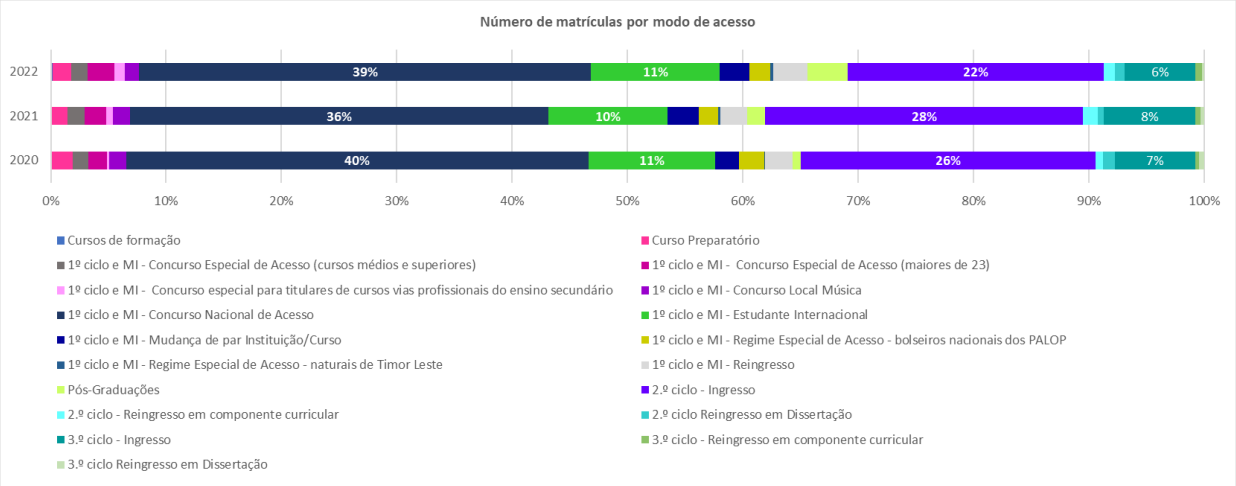
2.3. Matrículas

Em 2022/23 foram efetuadas **3.355 matrículas**, as quais já foram efetuadas no SIIUE2, distribuídas pelos graus ou cursos não conferentes de grau, conforme se constata no gráfico:



Fonte: SIIUE – Listagem "Lista de Colocados e Matriculados, por Modo de Acesso e Curso"

Em 2022/23 as matrículas no 1.º ciclo e MI relativas aos colocados pelo CNA representam 39% das matrículas, as de ingresso em mestrado representaram 22%, verificando-se um decréscimo em relação a 2021/22 e as matriculas através do concurso especial para estudantes internacionais de 1º ciclo e MI, representam 11%.

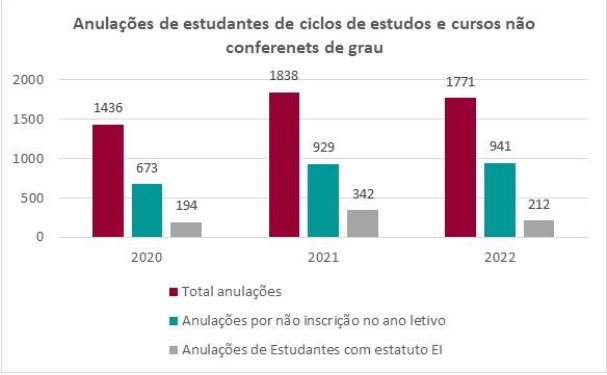


Fonte: SIIUE – Listagem "Lista de Colocados e Matriculados, por Modo de Acesso e Curso"

A **obtenção de comprovativo de matrícula** apenas pode ser emitido pelos estudantes que efetuassem a validação de identificação (e visto, no caso de estudantes internacionais, assim como a apresentação de **documentos originais de habilitações**, tendo os SAC analisado os documentos e registado em SIIUE a data em que foram autenticados, exceto dos colocados pelo CNA e pelos regimes especiais, porque os documentos de habilitações são da responsabilidade da DGES. Contudo, após vários alertas, em outubro de 2022 foram anuladas matrículas a 123 estudantes internacionais por não terem autenticado (dos quais 30 vieram posteriormente a apresentar documentos e a matrícula foi reativada) e em janeiro a matrícula foi anulada a mais 30 estudantes por não o terem feito até 31 de dezembro. No entanto, os estudantes internacionais, assim que efetuassem a matrícula puderam obter através do SIIUE a **Carta de Aceitação** (em PT e EN).

No âmbito do CNA e nas matrículas de outros concursos realizadas a partir de setembro, foi solicitado no ato de matrícula a inserção do **documento de identificação**, tendo os dados inseridos na matrícula sido verificados e confirmados com os respetivos documentos de identificação

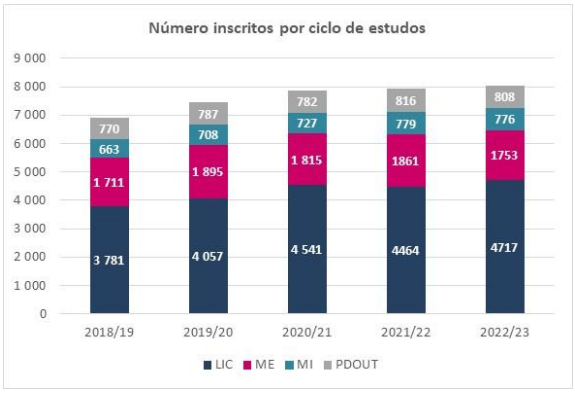
Em 2022/23 foram **anuladas 1.771 matrículas no âmbito de ciclos de estudo**, das quais 53% foram anuladas por os estudantes não terem efetuado inscrições em 2022/23 e destes verifica-se que **23% são estudantes com estatuto de estudante internacional**. Constata-se também que **37%** das 1.771 anulações de matrícula **são de estudantes ingressados em 2020/21** e **21% de estudantes ingressados em 2021/22**.



Fonte: SIIUE: Listagem "Matrículas Anuladas, por Curso e Ano Letivo de Ingresso"

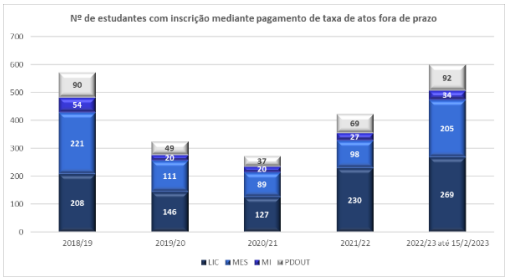
2.4. Inscritos

Em 2022/23 estavam 8.073 inscritos em ciclos de estudos, de acordo com dados RAIDES a 31 de dezembro, verificando-se um crescimento no 1.º ciclo, mas um decréscimo a nível e 2.º ciclo e de 3.º ciclo. As inscrições em 2022/23 foram efetuadas no SIIUE2, de acordo com limites definidos pelo RAUÉ, em que nenhum estudante se pode inscrever em UC de anos subsequentes sem ter aprovação ou inscrição nas UC de anos antecedentes, nem se podem inscrever a mais de 36 ECTS em cada semestre, exceto os estudantes de 2.º e 3.º ciclo que se inscrevam a dissertação ou tese, em que foi possível inscrição a 48 ECTS em UC. De realçar ainda o facto de em 2022/23 o número de ECTS de inscrições em melhoria de nota em época normal e em UC de recuperação serem contabilizados para o limite de ECTS por semestre.



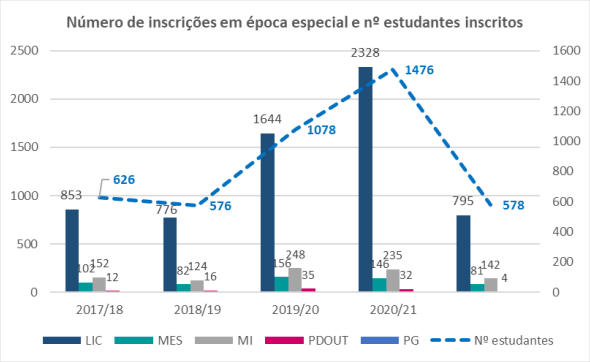
Fonte: RAIDES-1º momento (31 de dezembro)

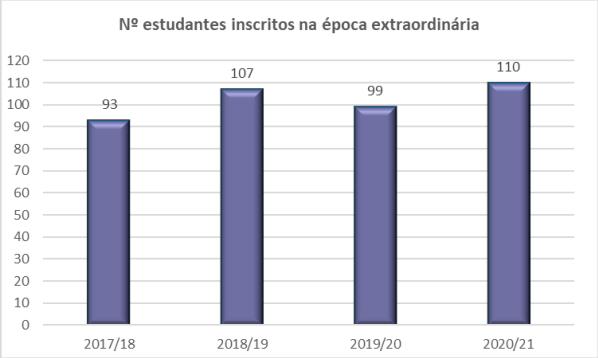
Dos estudantes inscritos em 2022/23, é de salientar que no final do semestre ímpar, **378 estudantes foram inscritos mediante pagamento de taxas de atos fora de prazo**, número mais elevado nos últimos 5 anos letivos, que contabilizam o total de inscrições fora de prazo durante todo o ano letivo. Este número não contabiliza, os vários estudantes que pedem por várias vezes a inscrição fora de prazo, mas que nas primeiras vezes não pagam a taxa de atos fora de prazo, razão porque mais tarde pedem novamente a inscrição fora de prazo, a qual só é efetuada após pagamento.



Fonte: SIIUE/Listagem "Inscrições: N.º de inscrições fora de prazo"

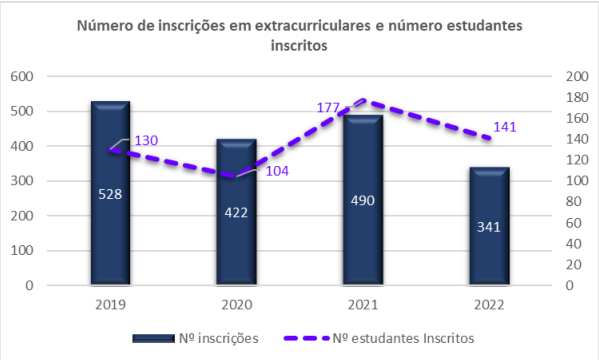
Nas **inscrições em época especial de 2021/22**, verifica-se um decréscimo para **578 estudantes inscritos**, dos quais **213 foram inscritos pelos SAC após analise e verificação das condições** para inscrição nesta época. Retoma-se assim o número de inscrições em época especial verificados em 2017/18 e 2018/19, explicando-se tal pelo facto de em 2019/20 e 2020/21, num contexto de pandemia, de acordo com legislação, todos os estudantes poderiam ir a época especial e não apenas os estudantes finalistas. **Na época extraordinária, ocorreram 190 inscrições**, as quais são efetuadas pelos SAC mediante requerimento dos estudantes.

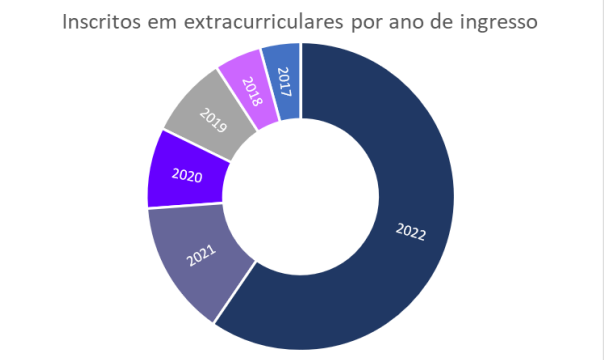




Fonte: SIIUE/Listagem "Lista de Alunos Inscritos, por Unidade Curricular e Curso" – Época Especial e Época Extraordinária

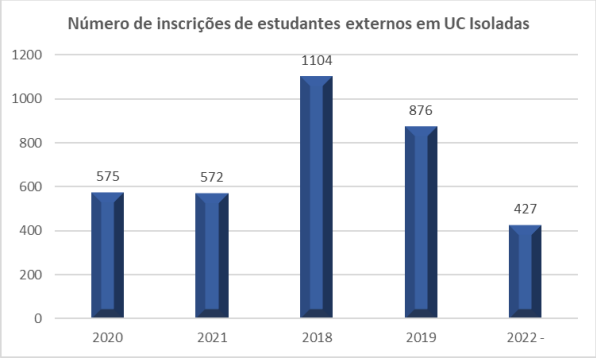
Em 2022/23 as **inscrições em extracurriculares foram efetuadas on-line no SIIUE, num total de 341 inscrições efetuadas por 141 estudantes,** sendo que as mesmas ficaram sujeitas ao limite de ECTS de inscrição por semestre definido no RAUÉ, 36 ECTS. Verifica-se que **60% dos estudantes inscritos em extracurriculares em 2022/23 ingressaram neste mesmo ano letivo num curso na UÉ**. Não se contabilizou nas inscrições em extracurriculares a inscrição na UC Língua portuguesa de diagnóstico, para apuramento do nível de proficiência de língua portuguesa por parte dos estudantes internacionais, que no âmbito do concurso especial estudantes internacionais são obrigado a realizar ou por aqueles que optam por a realizar o curso de língua portuguesa (113 inscrições).





Fonte: SIIUE – Listagem "Lista de Alunos Inscritos, por Unidade Curricular e Curso"

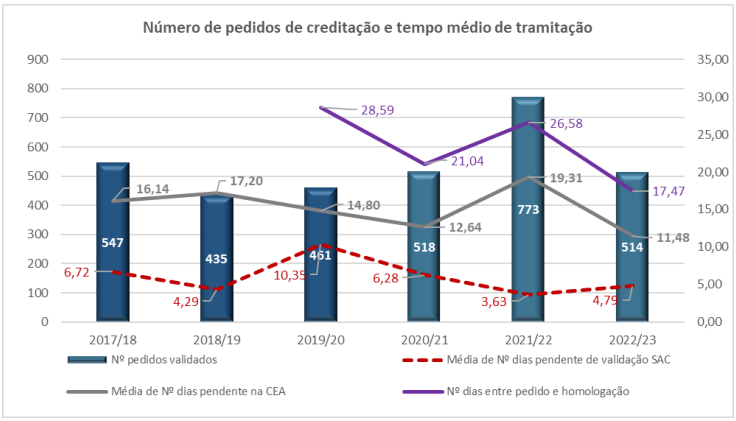
A nível de inscrições em UC´s isoladas em 2022/23, por **estudantes externos, verificaram-se 427 inscrições**, estando ainda a decorrer prazo de inscrições no semestre par. Estes pedidos de inscrições têm de ser verificadas as habilitações dos estudantes pelos SAC, tendo em conta as condições definidas no RAUÉ.



Fonte: SIIUE-Listagem "Lista de Alunos Inscritos, por Unidade Curricular e Curso" – tipo de estudante externo

2.5. Creditação

Nos **514 pedidos de creditação**, os **SAC validaram os pedidos num tempo médio de 4,8 dias**, verificando-se que as Comissões de Curso, em média demoraram 11,5 dias e até ser homologado os pedidos de creditação os estudantes aguardaram em média 17,5 dias para obterem resultado aos pedidos de creditação.



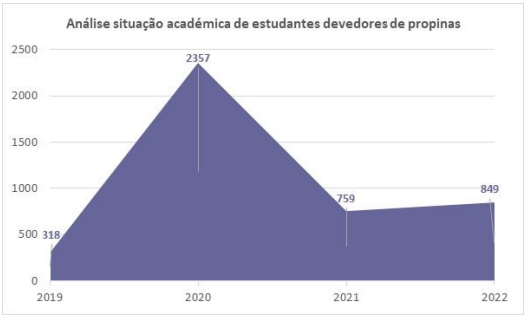
Fonte: SIIUE – Listagem "Lista de Pedidos de Creditação, e informação sobre os seus estados"

2.6. Propinas

Decorrente do facto dos estudantes não requererem 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 **1.258 pedidos de retificação de propinas** no perfil dos estudantes, tendo os SAC remetido para SADM no prazo médio de 7,4 após receção do pedido e depois regularizada a propina em SIIUE, pelos SADM, no prazo médio de 20,7 dias.

Fonte: SIIUE/Listagem "Propinas: Pedidos de regularização em Gesdoc"

Para além destes pedidos de regularização de valores devidos de propinas pelos estudantes, na sequência das notificações remetidas pelos Serviços Administrativos, a estudantes com dividas de propinas, em 2022, os SAC procederam à análise da **situação académica dos estudantes com divida um total de 849 devedores**.

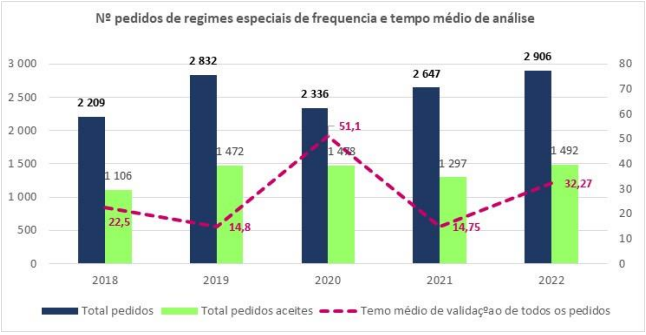


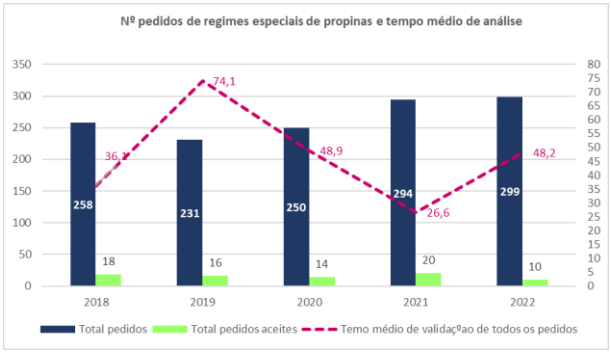
Fonte: Ficheiro Excel com registo de informação de situação académica prestada em relação a estudantes notificados da divida

2.7. Regimes especiais de propinas e de frequência

Relativamente aos **pedidos de regimes especiais de propinas pedidos on-line no ato de inscrição**, foram submetidos 299 pedidos que foram analisados num tempo médio de 48,2 dias. Este tempo justifica-se pelo facto de alguns pedidos de regimes terem de ser submetidos à consideração superior e muitos pedidos os SAC aguardaram pela entrega de documentos, mas constata-se que dos 299 pedidos apenas 10 foram aceites, devido à falta de documentos comprovativos do regime especial requerido.

Nos pedidos de **regimes especiais de frequência, verificaram-se 2.906 pedidos** (2.386 em 2020/21) com uma **média 32,3 dias no tempo de analise** pelos SAC. Constata-se também que dos pedidos efetuados apenas 1.492 foram validados porque a todos os outros não foram entregues os comprovativos para obtenção do regime.



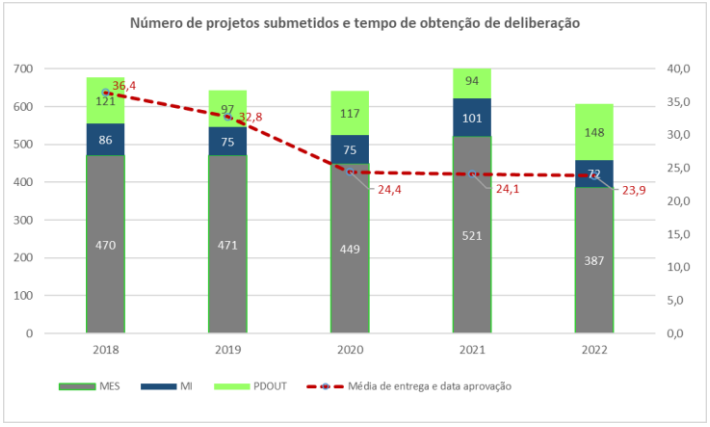


Fonte: SIIUE – Listagem "Regimes Especiais: N.º de pedidos e tramitação"

2.8. Projetos de Tese, Dissertação, Trabalho Projeto ou Estágio

Apesar de em 2018, os SAC terem efetuado o pedido e elaborado a especificação da informatização do procedimento de submissão de propostas de projetos de tese e dissertação/estágio/trabalho e sua aprovação, assim como a tramitação de provas publicas, não foi possível até à data os SI implementarem-no. Pelo que os SAC têm de inserir manualmente no SIIUE toda a informação relativa a cada projeto aprovado através de impresso remetido por GESDOC, tendo **em 2022 os SAC efetuado o registo em SIIUE de 607 projetos**.

O tempo médio entre a data de entrega do projeto e a sua aprovação, foi em 2022 de 23,9 dias, tendo-se verificado um decréscimo acentuado no número de projetos submetidos no âmbito do ciclo de estudos conferente do grau de mestre. Constata-se que em alguns cursos a média de aprovação de projetos é de cerca de 100 dias, explicando-se em muitos casos pelo facto de serem submetidos à Comissão de Ética. No início de 2022 realizou-se reunião entre Vice-Reitora, Presidente da Comissão de Ética, SAC e SI, para agilizar o procedimento a nível de GESDOC (face à impossibilidade de informatização do processo de propostas de projetos em SIIUE), tendo sido implementado a possibilidade de através do mesmo GESDOC, solicitar-se documentos adicionais ao estudante para que a Comissão de Ética possa emitir parecer.

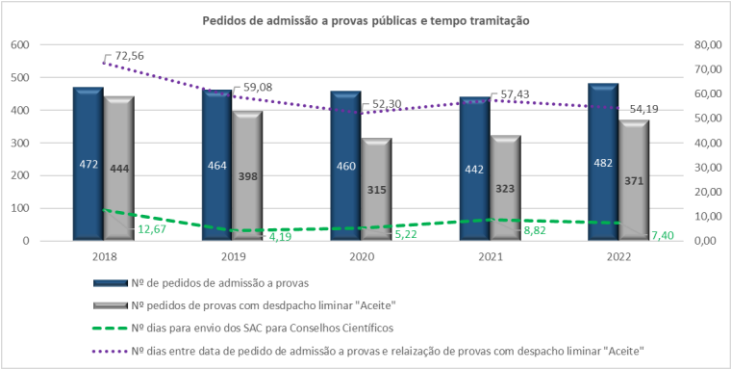


Fonte: SIIUE/ Listagem "Listagem de Inscritos em D/TP/E"

2.9. Provas Públicas de defesa de Tese, Dissertação, Trabalho Projeto ou Relatório de Estágio

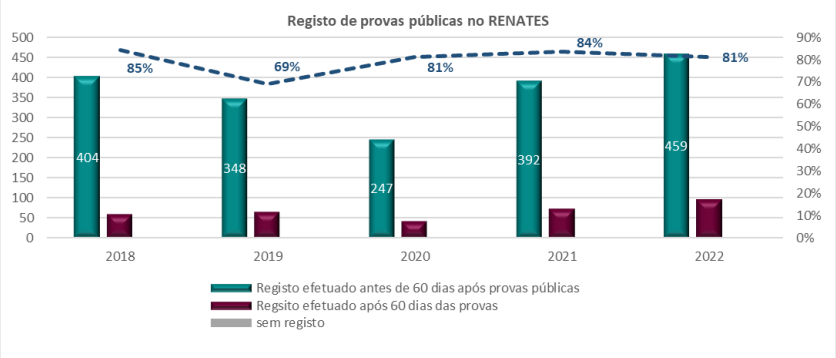
Em 2022, apesar dos pedidos de admissão a provas públicas no âmbito de ciclos de estudos ter aumentado **para 482 pedidos**, os SAC conseguiram reduzir o **tempo de envio dos pedidos para os Conselhos Científicos para 7 dias em média**. De salientar que a contabilização deste prazo, tem em consideração os 183 pedidos que não se enquadravam em condições para ser instruída a tramitação das provas, sendo contabilizado o número dias a partir do momento em que a situação se regulariza. Verifica-se que em 146 pedidos, os estudantes não entregaram os documentos exigidos na regulamentação, ou a capa e resumo/abstrat em conformidade ou ainda ao título do trabalho de acordo com o aprovado no projeto.

O **tempo de tramitação desde pedido de admissão a provas até à realização das mesmas foi em média de 54 dias,** nos casos de despacho liminar de aceitação, constatando-se que dos pedidos de admissão a provas, 371 pedidos obtiveram despacho liminar de "Aceite".



Fonte: SIIUE - Listagem "Listagem de Inscritos em D/TP/E"

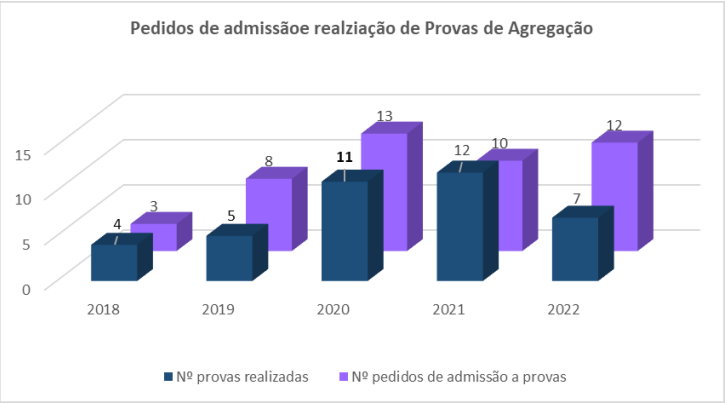
Para além da tramitação das provas públicas, os SAC têm de efetuar o **registo na plataforma de Registo Nacional de Teses e Dissertações (RENATES)**, relativamente a título do trabalho, orientadores e data de provas. Como no registo na plataforma geral um identificador (TID) a que fica associado o *handle* do Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP) dos exemplares finais com recomendações do júri, que os SAC remetem para Biblioteca da UÉ após a entrega pelos estudantes, é necessário uma monitorização e alertas constantes aos estudantes para procederem a essa entrega. Verifica-se que em 2022, 88% das provas realizadas, foram registadas no RENATES pelos SAC antes dos 60 dias após provas.

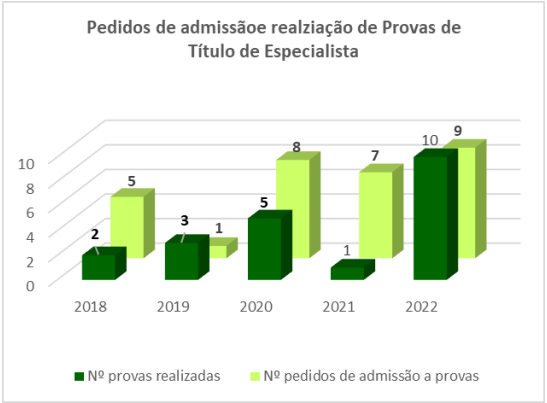


Fonte: SIIUE – Listagem "DTE: Registo RENATES"

2.10. Provas de Agregação e de Título de Especialista

Para além destas provas publicas, os SAC asseguraram também quer a tramitação dos 12 pedidos de admissão a **provas de agregação** em 2022, realizando-se 7 provas, quer a tramitação dos 9 pedidos das **provas de título de especialista**, realizando-se 10**.**





Fonte: Base dados de Provas de Agregação e de Título de Especialista

2.11. Monitorização e autenticação de pautas

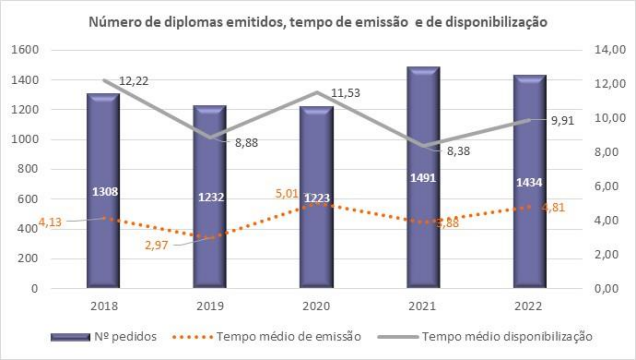
As pautas da UC continuam a ser assinadas em suporte de papel por pelo menos dois elementos do júri da UC, sendo necessário os departamentos remeterem as pautas para os SAC, que através da leitura ótica de código de barras constante nas pautas, os SAC validam as mesmas e arquivam-nas. Verifica-se que em janeiro de 2023, das **4.371 pautas emitidas relativas ao ano letivo 2021/22, apenas 35% tinham 100% das notas lançadas** em relação ao total de inscritos. Nessa mesma data **cerca de 85% das pautas de 2021/22 foram remetidas para SAC** devidamente assinadas.

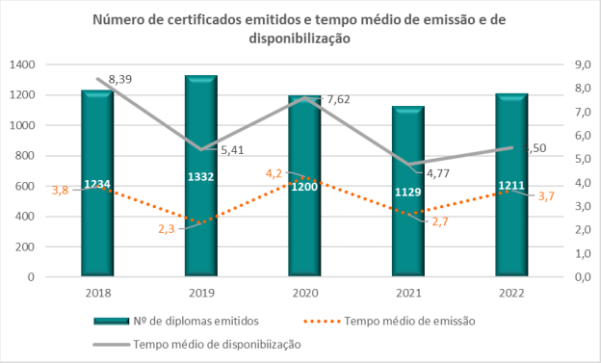
		2020/2021 (data emque dados foram extraídos: 27/01/2022)					2021/2022 (data emque dados foram extraídos: 10/01/2023)				
UO	Departamento	Nº pautas emitidas	Nº pautas retificadas	Nº pautas validadas	Nº pautas por validar	n.º Pautas emitidas a 100% (retira as pautas que tiveram notas em falta)	Nº pautas emitidas	Nº pautas retificadas	Nº pautas validadas	Nº pautas por validar	n.º Pautas emitidas a 100% (retira as pautas que tiveram notas em falta)
EA	ARC	72	4	43	29	16	83	3	65	18	17
EA	ARQ	140	4	48	92	57	128	8	68	60	52
EA	MUS	195	8	173	22	50	194	14	181	13	45
EA	VIS	274	25	69	205	88	279	28	186	93	98
ECS	ECN	262	16	237	25	88	254	10	243	11	92
ECS	FIL	44	3	33	11	15	43	3	25	18	9
ECS	GES	270	14	235	35	92	247	13	235	12	91
ECS	HIS	229	7	206	23	60	240	12	219	21	72
ECS	LLT	238	8	227	11	76	285	12	252	33	109
ECS	PED	171	7	145	26	54	142	9	115	27	28
ECS	PSI	184	9	180	4	69	174	11	174	0	64
ECS	SOC	216	5	176	40	72	223	14	187	36	82
ECT	BIO	227	15	201	26	87	222	16	183	39	84
ECT	EME	88	1	77	11	17	112	3	106	6	30
ECT	ERU	67	2	66	1	17	67	1	67	0	22
ECT	FIS	73	1	65	8	20	53	2	53	0	12
ECT	FIT	120	7	101	19	31	128	10	119	9	39
ECT	GEO	151	7	133	18	40	130	4	116	14	34
ECT	INF	142	6	121	21	48	129	5	59	70	48
ECT	MAT	239	6	210	29	82	230	8	219	11	90
ECT	MVT	150	15		150	48	148	12	2	146	54
ECT	PAO	133	5	110	23	32	126	4	115	11	37
ECT	QUI	236	4	222	14	85	224	5	223	1	87
ECT	ZOO	138	4	129	9	52	138	8	126	12	53
ESDH	CMS	42	1	35	7	11	37		33	4	14
ESDH	DES	219	11	206	13	80	205	5	197	8	84
ESESJD	ENF	172	5	161	11	47	130	5	127	3	42
Totais		4492	200	3609	883	1434	4371	225	3695	676	1489

Fonte: SIIUE – Listagem "Pautas: N.º de pautas validadas _por ano letivo"

2.12. Certificação

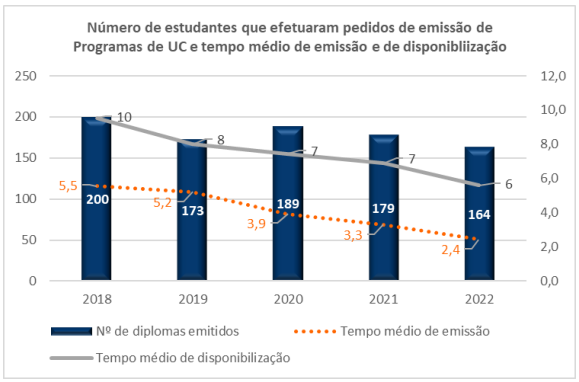
Na **certificação**, foram **emitidos 1.434 diplomas emitidos em média em 4,8** dias, verificando-se que 26% dos pedidos foram com taxa de urgência. Para além dos diplomas foram **emitidos 1.211 outros documentos de certificação**, **num tempo médio de 3,7 dias**.





Fonte: SIIUE-Listagem "Certificação: Tempos de emissão e disponibilização de documentos"

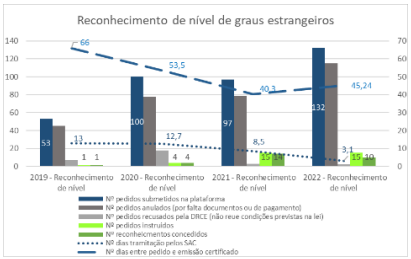
Nos pedidos de **programas de UC´s**, verificaram-se 164 **pedidos** a que correspondeu, com um **tempo médio de emissão de 2,4** dias e de 6 dias na disponibilização dos mesmos.

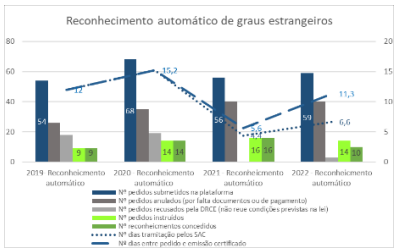


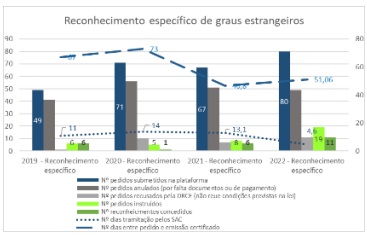
Fonte: SIIUE-Listagem "Certificação: Tempos de emissão e disponibilização de documentos"

2.13. Reconhecimento de graus estrangeiros

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 elevadíssimo, tendo sido submetidos na plataforma **275 pedidos, dos quais apenas 49 foram corretamente instruídos, que foram tramitados pelos SAC num tempo médio de 6,6 dias no caso de reconhecimento automáticos e de 3,9 dias nos outros tipos de reconhecimento**. Tendo em consideração os reconhecimentos específicos e de nível, que exigem constituição de júri, o tempo médio entre os pedidos e a deliberação foi de 51 dias nos específicos e de 45 dias nos de nível, a que corresponde um total de 34 processos num tempo médio de 49 dias.







Em novembro de 2022 a IGEC realizou uma ação de controlo na UÉ no âmbito de reconhecimento de graus estrangeiros, decorrendo desta ação a necessidade de realizar audiência a prévia aos requerentes face à proposta de decisão e a necessidade de alterar o Regulamento.

2.14. Prémios e Bolsas

Os SAC procederam à análise do aproveitamento escolar de estudantes internacionais ingressados em anos transatos, de acordo com condições definidas no RAUÉ para atribuição dos incentivos a estudantes internacionais através de bolsas de mérito e bolsa de cooperação e desenvolvimento a estudantes internacionais, que revertem para o valor de propina devido.

Aos estudantes internacionais ingressados antes de 2022/23 foram atribuídas 125 bolsas de incentivo (das quais 76 Bolsas de cooperação e desenvolvimento) e 554 a estudantes internacionais ingressados em 2022/23 (219 são bolsas de cooperação e desenvolvimento) num total de incentivos de 761.700 euros.

Procedeu-se também à recolha dos dados, à aplicação dos critérios de seriação e à ordenação dos estudantes que reuniam as condições exigidas para receber cada um dos prémios/bolsas. Após decorrer os prazos para apresentação de reclamações, foram os resultados comunicados à Reitoria. Os **Prémios atribuídos no dia 1 de novembro** de 2022 foram:

- Prémio Escolar
- Bolsa de Mérito do Programa Alumni Eugénio de Almeida
- Caixa Geral de Depósitos
- Bolsa de Mérito Jornal Ensino Magazine
- Bolsa de estudos Peter Vogelaere

Na sequência da informação da Direção Geral do Ensino Superior referente à atribuição de **15 bolsas de estudo por mérito referentes ao aproveitamento do ano letivo 2020/2021**, no âmbito do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo por mérito a estudantes de instituições de ensino superior, Despacho nº 13531/2009 de 9 de junho, alterado pelo Despacho nº 7761/2017 de 4 de setembro, a atribuição das Bolsas de Estudo por Mérito regeu-se pelo Artigo 21º "Bolsas de Estudo por Mérito", do Regulamento Académico da Universidade de Évora e após homologação da ordenação, procedeu-se à divulgação dos resultados na internet em portal da Universidade e foi comunicado à DGES os dados académicos e de contato dos 15 estudantes contemplados com a bolsa de estudo.

3. Mobilidade

3.1. Acordos de 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 2022. Iniciando-se em 2022 o novo programa ERASMUS+ (2021-2027), iniciou-se em finais de 2021 o processo de consulta às Comissões de Curso, quais os acordos a renovar ou novos a propor. Reunida a maioria da informação em 2022, apesar de vários acordos ainda estarem em analise nas Comissões de curso, foi necessário a renovação e celebração de novos acordos bilaterais, sendo que a parir de janeiro de 2023, por determinação da Agência Nacional Erasmus, todos os acordos bilaterais e Learning Agreement têm de ser submetidos através da plataforma europeia.

No final de 2022, os SAC submeteram 420 propostas de acordo na plataforma da União Europeia - Dashboard, verificando-se, contudo, que em 105 acordos, não foi possível por as IES parceiras não estarem registadas no EWP- Dashboard pelo que foi acordado através de correio eletrónico, no mês de dezembro, a prorrogação por mais um ano (2023/24).

No total, em fevereiro de 2023, verifica-se que constam 509 acordos na plataforma, dos quais 57 submetidos por IES parceiras, 98 assinados por ambas as IES, 21 assinados pela UÉ a aguardar assinatura do parceiro e 9 assinados por parceiros a aguardar assinatura da UÉ.

A Universidade de Évora, como ainda não tem o seu sistema de informação (SIIUE) integrado na EWP, o GAM tem de realizar o trabalho em duplicado. Ou seja, a nível dos acordos, tem de submeter através da plataforma Dashboard da União Europeia a proposta dos acordos novos ou a renovar, os quais após assinados por ambas as Instituições na plataforma, são registados em SIIUE, de forma a que fiquem disponíveis para as candidaturas dos estudantes.

3.2. Projetos de financiamento de bolsas de mobilidade

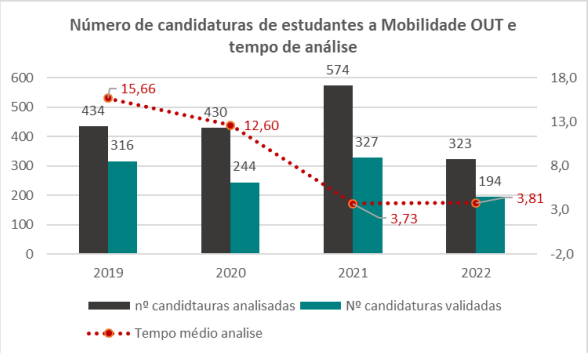
A atribuição de bolsas e a afetação a cada um dos projetos, a partir de 2020/21 começou a ser registado em SIIUE, permitindo a gestão do número bolsas atribuídas face ao financiamento no âmbito dos vários **projetos em funcionamento,** na sequencia de candidaturas submetidas pelo Gabinete de Apoio à Mobilidade até 2022/23, em que se obteve um **financiamento total de 5 974 095,10 euros** designadamente:

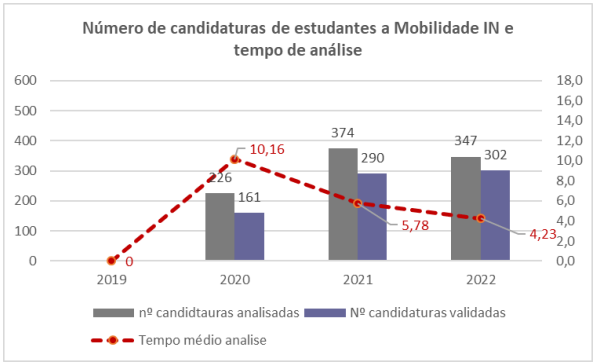
Programa	Projeto	Inicio	Fim	Valor financiado para a UÉvora												Total Fluxos	Total financiado
				Alunos-Estudos		Alunos- Estágio		Staff - Ensino		Staff - Formação		OS	BIP				
				Valor	Nº de bolsas	Valor	Nº de bolsas	Valor	Nº de bolsas	Valor	Nº de bolsas	Valor Total	Nº	Valor atribuido			
Projetos aprovados em 2019																	
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	252 020,00
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	72 929,57
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	19 052,42
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	212 627,00
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	21 070,00
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	112 417,50
Projetos aprovados em 2020																	
Erasmus + Institucional_UÉvora - 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 €
Projetos aprovados em 2021																	
Erasmus + Institucional_UÉvora - Europa	2021-1-PT01-KA131-HED-000	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 + Consórcio AL SUD - Europa	2021-1-PT01-KA131-HED-000	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-000	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 €
Projetos aprovados em 2022																	
Erasmus + Institucional_UÉvora - Europa	2022-1-PT01-KA131-HED-000	01/06/2022	31/07/2024	242 000,00 €	121	33 000,00 €	12	24 150,00 €	23	6 990,00 €	6	54 260,00 €	-	-	-	360 400,00 €
Erasmus + Consórcio AL SUD - Europa *	2022-1-PT01-KA131-HED-000	01/06/2022	31/07/2024	440 000,00 €	220	841 500,00 €	306	69 300,00 €	66	52 425,00 €	45	163 510,00 €	1	8 000,00 €	637	##########
Erasmus + ACC - Europa*	2022-1-PT01-KA131-HED-000	01/06/2022	31/07/2024	100 650,00 €	45	89 600,00 €	30	48 270,00 €	45	178 150,00 €	150	79 100,00 €	1	8 000,00 €	270	503 770,00 €
Erasmus + -ICM - Consórcio AMIGO_Fora da Europa *	2022-1-PT01-KA107- HED-00	01/08/2022	31/07/2025	96 935,00 €	41	-	-	229 125,00 €	85	-	-	63 000,00 €	-	-	126	389 060,00 €
Erasmus + -ICM - Consórcio PEERS_Fora da Europa *	2022-1-PT01-KA107- HED-00	01/08/2022	31/07/2025													394 600,00 €

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

3.3. Candidaturas a Mobilidade

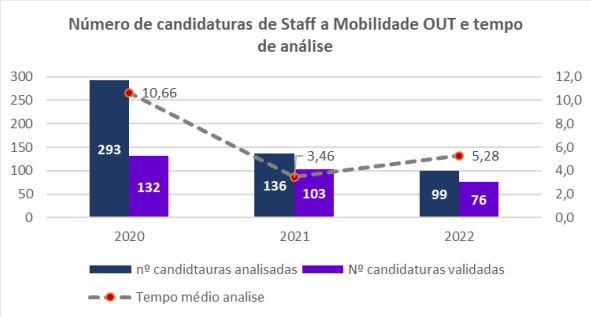
Para o ano letivo 2022/23 foram analisadas **323 candidaturas de estudantes a mobilidade out**, num **tempo médio de 3,81 dias**, tendo sido validadas 194. **A mobilidade in, foram analisadas 347 candidaturas de estudantes**, **analisadas em média em 4,23 dias**, tendo sido validadas 302, verificando-se assim um número de candidaturas a mobilidade in superior a mobilidade out.

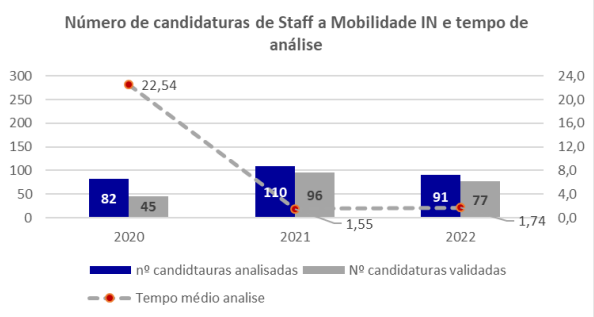




Fonte: SIIUE/Listagem "Mobilidade: Tempos de Análise das Candidaturas de Alunos (Out) e "Mobilidade: Tempos de Análise das Candidaturas de Alunos (In)"

No que respeita a mobilidade de staff, docentes e não docentes, foram submetidas **99 candidaturas a mobilidade out**, as quais foram **analisadas num tempo médio de 5,38 dias** e 76 foram validadas. Nas candidaturas de staff a **mobilidade in, foram analisadas 91 candidaturas num tempo médio de 1,74 dias** e validadas 77.



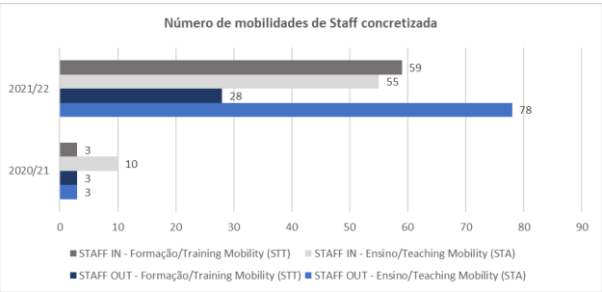


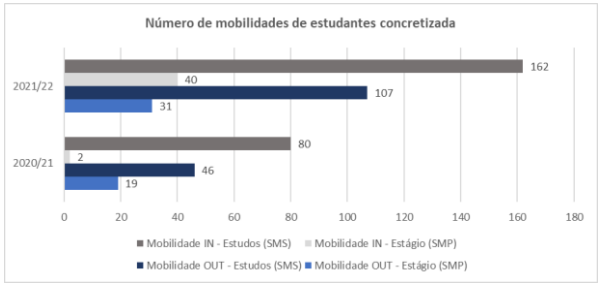
Fonte: SIIUE/Listagem "Mobilidade: Tempos de Análise das Candidaturas de Staff (Out) e "Mobilidade: Tempos de Análise das Candidaturas de Staff (In)"

Foram assim **analisadas em 2022/23 no total 860 candidaturas a mobilidade, num tempo médio de 3,93 dias**.

3.4. Concretização de mobilidades

Devido à pandemia, em 2021/22, assim como no decorrer deste ano 2022/23, estão a concretizar-se muitas mobilidades de staff em que as candidaturas tinham sido efetuadas em 2019/20 e 2020/21, verificando-se **em 2021/22 que do staff (docentes e não docentes) realizaram-se 106 mobilidades out e staff de outras IES realizaram 114 mobilidades in** na Universidade de Évora.





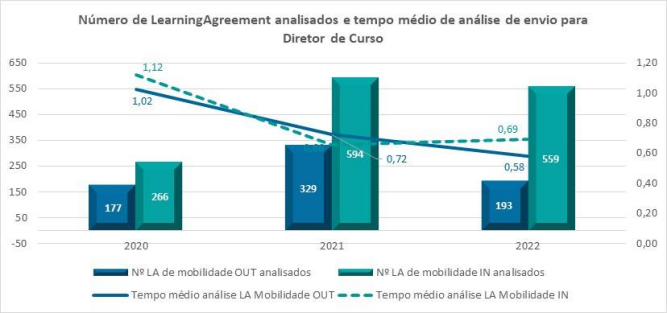
Fonte: Listagem SIIUE/Listagem "Mobilidade: Candidaturas e Processos de Mobilidade"

A nível de mobilidades de estudantes concretizadas **em 2021/22**, verifica-se que **108 estudantes da UÉ realizaram mobilidade out e em mobilidade in constatou-se que 202 estudantes** frequentaram a UÉ, um número muito mais elevado de estudantes em mobilidade out.

3.5. Processos de mobilidade – Learning Agreement / Planos de estudo

No que respeita aos Learning Agreement (LA) de mobilidade in, o GAM analisou em SIIUE **594 propostas de LA em 2021/22, que foram submetidas ao Diretor de Curos num tempo médio de 1 dia** (em 2022/23 ainda está a decorrer processo de LA no semestre par). No âmbito do EWP, as propostas do LA são submetidas no Dashboard, sendo necessário pedir aos estudantes para registo no SIIUE do LA, sendo verificado pelo GAM se corresponde ao proposto no Dashboard, para que a Comissão de Curso emita parecer no SIIUE e o LA seja homologado pelo Conselho Científico no SIIUE, sendo que só após esta homologação, o LA é assinado pela Universidade de Évora no Dashboard.

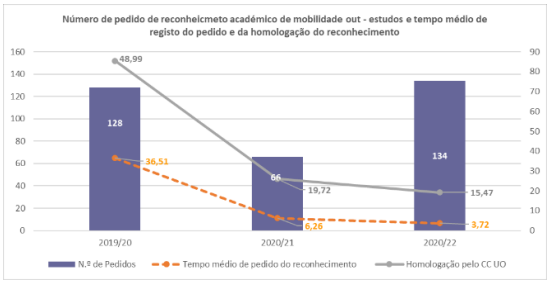
No que respeita aos Learning Agreement (LA) de mobilidade out, o GAM analisou em SIIUE **329 propostas de LA em 2021/22, que foram submetidas ao Diretor de Curos num tempo médio de 1 dia** (em 2022/23 ainda está a decorrer processo de LA no semestre par). A Comissão de Curso emita parecer no SIIUE e o LA seja homologado pelo Conselho Científico no SIIUE, sendo que só após esta homologação é solicitado aos estudantes para registo do LA no Dashboard, sendo verificado pelo GAM se corresponde ao proposto no SIIUE, sendo LA assinado pela Universidade de Évora no Dashboard após essa verificação.



Fonte: SIIUE-Listagem "Mobilidade: Tempos de Análise dos Processos de Learning Agreement (In e Out)"

3.6. Reconhecimento académico da mobilidade out

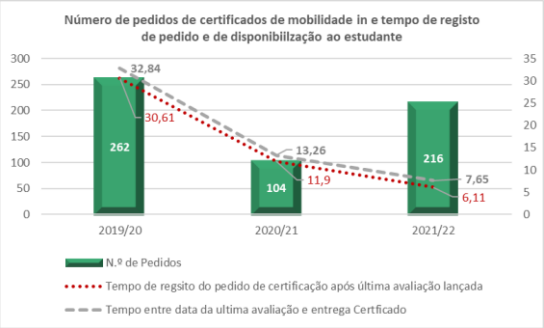
O **pedido de reconhecimento das avaliações** obtidas pelos estudantes **em mobilidade out**, apesar de ser um processo similar a creditação, tem um procedimento especifico, dando inicio apenas quando o estudante insere o Transcript of Records (ToR) no SIIUE, data em que se efetua o pedido de reconhecimento, verificando-se que entre o **registo dos 134 pedidos** de reconhecimento relativos a 2021/22 **até homologação decorreram em média 15,47 dias**, sendo que os pedidos foram **registados pelo GAM em média 3,72 dias após o estudante inserir o ToR no SIIIUE.** Em 2019/20 a monitorização foi efetuada entre a data de termo do semestre e a data do registo do pedido de reconhecimento, contudo para uma monitorização mais ajustada, o indicador passou a ter em consideração a data em que estudante insere o ToR no SIIUE, porque só com este documento é possível pedir o reconhecimento.



Fonte: SIIUE/Listagem "Mobilidade: Tempos de Análise dos Processos de Reconhecimento Académico (Out)"

3.7. Certificação da mobilidade in

A nível de **emissão de 216 certificados (transcript of records) para os estudantes em mobilidade in**, com um tempo média entre o lançamento de última avaliação até data do **registo de pedido de certificação de 6,11 dias,** e até á data da **disponibilização do certificado, o estudante aguardou 7,65 dias**.



Fonte: SIIUE – Listagem "Alunos Mobilidade: Lista de Alunos em Mobilidade In, com todas as notas lançadas e que ainda não recebeu o certificado"

A nível de SIIUE, na sequência dos pedidos de informatização efetuados em 2020, houve algumas melhorias nos procedimentos, quer a nível de gestão da mobilidade de staff, quer a nível de gestão de bolsas. No Staff o responsável na UÉ pela receção do docente ou não docente, começou a emitir parecer relativamente à mobilidade e quando esta é concretizada tem de registar em SIIUE a data de início e termo do fim e a confirmação que o plano de mobilidade foi executado. A nível de atribuição de bolsas e pedidos de pagamento a partir das mobilidades de 2022/23 foi registado no SIIUE o pedido de pagamento de bolsa, para cada beneficiário e emitido do SIIUE o pedido de pagamento da bolsa. 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.

4. 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.

Em 2022, foi atribuído à UÉ o Prémio Healthy Workplaces – Locais de trabalho saudáveis 2022 de na sequência da candidatura o GAE submeteu a candidatura à 4ª edição da Campanha "Healthy Workplaces Manage Stress", promovida pela Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), que reconhece as organizações portuguesas com práticas de gestão promotoras de segurança, bem-estar e saúde no local de trabalho. Foram iniciativas como o Projeto Universidade Saudável, o Plano para a Igualdade de Género, o Regime de isenção de Propinas para Trabalhadores Não Docentes, ou até os Projetos UBike e CONCILIA, que permitiram a atribuição do Selo Healthy Workplaces 2022 à instituição Candidatura a Prémio da OPP "Healthy Workplaces 22" - Fev/22 (Reconhecimento da Uévora com Selo - Mar/22)

O GAE disponibiliza, a todos/as os/as estudantes, apoio académico, pessoal, psicológico, psicopedagógico e social. Desde o período pandémico, onde foi necessário adaptar formatos de alguns eventos, que se mantêm alguns desses formatos, temáticas novas e articulação, quando necessário, com respostas na comunidade envolvente (interna e externa). Têm sido também dinamizados, eventos que visam a participação e a envolvência dos/as estudantes, num ambiente dinâmico e informal, relativamente a temáticas relevantes da atualidade. São programas de apoio do GAE:

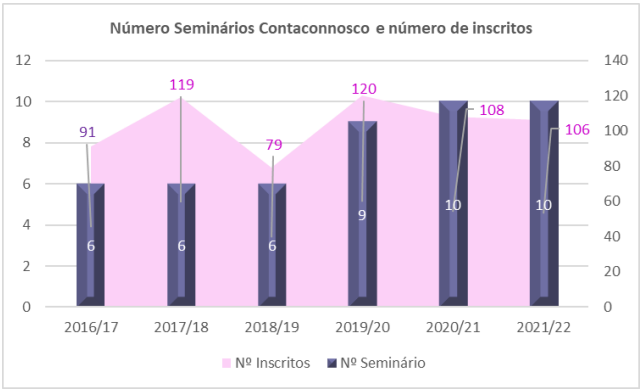
4.1. Programa CONTA CONNOSCO – Abandono escolar:

A questão do abandono escolar é multidimensional e transversal às várias Instituições de Ensino Superior, mas levanta desafios específicos em Universidades localizadas no interior do país e/ou de menor dimensão. Nesta sequência foi realizado um estudo exaustivo, que decorreu durante um ano, por uma equipa pluridisciplinar de investigadores e técnicos da Universidade de Évora, para identificação das causas do Abandono Escolar na UÉ, tendo sido identificadas medidas orientadas para 4 domínios de intervenção principais: **1. Escutar**; **2. Esclarecer**; **3. Aconselhar** e **4. Apoiar**

- "O Abandono Escolar no Ensino Superior - Estudo de Caso na Universidade de Évora (Relatório)" (*download* PDF)
- "O Abandono Escolar no Ensino Superior - Estudo de Caso na Universidade de Évora (Relatório)" (disponível para leitura on-line, formato *flip book*)

a) Seminários Contaconnosco

Neste âmbito, o GAE promove e assegura a 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 2021/22, com frequência de 106 estudantes**, no seu formato habitual - Brown Bag Seminar e presencialmente.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

Em 2022/23, já se realizaram 4 seminários: "Diversidade Cultural e Mobilidade em Ambiente Académico"; "Planeamento, Organização e Gestão do Tempo"; "Comportamentos de risco e hábitos de vida saudáveis" e "Comportamentos Aditivos e Dependências" com um total de 26 inscritos.

b) Endereço de apoio a estudantes conta.connosco@uevora.pt

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. O objetivo deste endereço é os estudantes, independentemente do âmbito das dificuldades que sintam, tenham conhecimento da via através da qual se podem manifestar, sendo da responsabilidade do GAE, articular-se com os intervenientes na UÉ que possam participar na resolução ou mitigação das dificuldades do estudante.

c) Tertúlias CONTACONNOSCO

Considerando fulcral a envolvência 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 CONTACONNOSCO**, 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. Foram dinamizadas 4 tertúlias em 2021/22, com as seguintes temáticas: "Não deixes para 2030 o que podes

fazer hoje!"(sustentabilidade); fazer hoje!"(sustentabilidade); "Para além da questão homem-mulher…" (igualdade de género); "O que é que andas cá a fazer"; (participação estudantil); "Partilhas mais que o amor?" (educação sexual e violência no namoro).

d) Projeto IPI.SUCESSO - Inovação Pedagógica e Integração para o Sucesso e Combate ao Abandono na Universidade de Évora

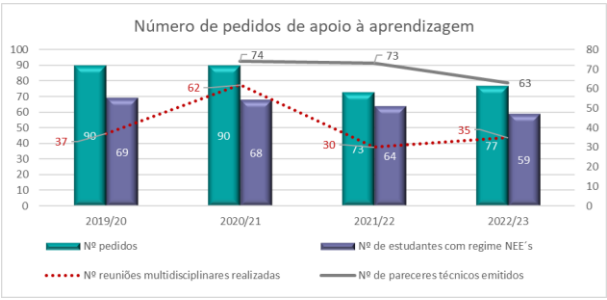
No âmbito da Candidatura POCH com financiamento do **projeto IPI.SUCESSO** | Inovação Pedagógica e Integração para o Sucesso e Combate ao Abandono na Universidade de Évora em tempos de Instabilidade e Incerteza, as Tertúlias FALA CONNOSCO integram a atividade A7: FalaConnosco | Mentoria de grupo orientada a estudantes (Peer Group mentoring).

No âmbito da Candidatura POCH com financiamento do **projeto IPI.SUCESSO** | Inovação Pedagógica e Integração para o Sucesso e Combate ao Abandono na Universidade de Évora em tempos de Instabilidade e Incerteza, foi preparada a atividade **A8: .d'APOIO [ponto d'APOIO] - Mentoria por pares, orientada a estudantes com apoio às aprendizagens (AA)**. Esta atividade tem como objetivo melhorar as condições de acolhimento, integração e apoio a estudantes com necessidades educativas especiais (NEE) (regime especial de estudante com apoio às aprendizagens (AA), na atual redação do Regulamento Académico da Universidade de Évora).

4.2. Programa de Integração e Acompanhamento de Estudantes

a) Apoio a estudantes com apoio às aprendizagens (NEE´s)

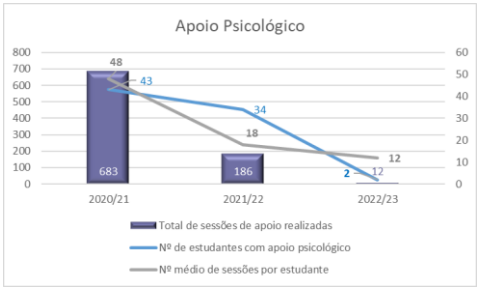
O GAE promove o acompanhamento de estudantes no processo de inclusão, integração, adaptação e acompanhamento no percurso escolar, com a intervenção de equipas multidisciplinares, disponibilizado a todos/as estudantes. Em 2022 foram efetuados 77 pedidos e atribuído o regime especial a 59 estudantes, sendo que no semestre ímpar já se realizaram 35 reuniões multidisciplinares.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

b) Apoio Psicológico

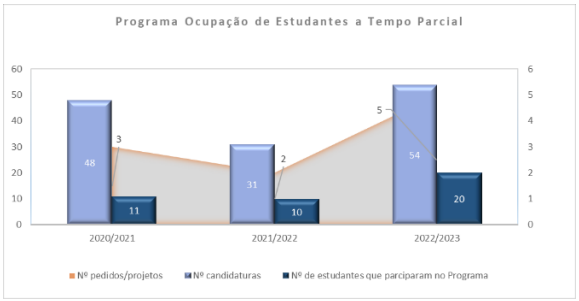
É ainda disponibilizado pelo GAE apoio psicológico gratuito a estudantes da Universidade de Évora, numa **média de 30 a 40 estudantes apoiados anualmente,** e são realizados atendimentos em situação de crise. No semestre ímpar de 2022/23 o GAE apenas dispôs de uma prestação de serviços a tempo parcial, sendo que em janeiro de 2023 já assumiram funções 2 psicólogos a tempo inteiro.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

4.3. Programa de Ocupação de Estudantes a Tempo Parcial

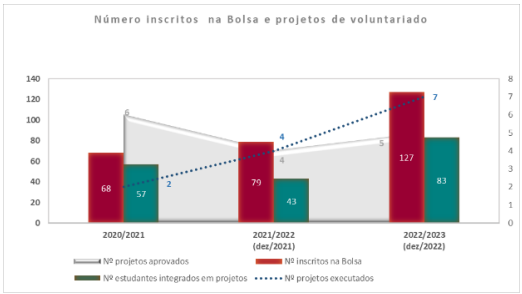
Este programa prevê a colaboração de estudantes a tempo parcial, em atividades promovidas por Unidades Orgânicas e Serviços, com a contrapartida de um subsídio escolar. Este **regulamento está em análise pelo GAE**, **de modo a incluir outras formas de compensação do trabalho desenvolvido pelos/as estudantes**. Em 2022 inscreveram-se no Programa mais 54 estudantes, tendo sido integrados/as 20 estudantes nos 5 projetos que decorreram neste ano.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

4.4. Bolsa de Voluntariado da Universidade de Évora

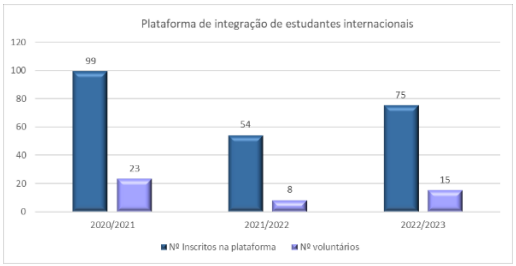
A inscrição na Bolsa prevê o exercício de voluntariado em atividades de interesse educativo, social ou comunitário, desenvolvidas sem fins lucrativos. Esta bolsa conta atualmente com um total de 402 inscrições, tendo-se verificado 127 novas inscrições em 2022. Após o período pandémico as propostas de projetos de voluntariado têm aumentado, verificando-se a dinamização de 7 projetos em 2022 e integrados/as cerca de 83 estudantes voluntários/as (praticamente o dobro de projetos e de estudantes integrado/as em 2021). A destacar a proposta apresentada pelo GAE para **alteração do regulamento da Bolsa de Voluntariado, alargando a prática do voluntariado a toda a comunidade académica e a atribuição do Selo de Qualidade Academia Voluntária da CASES**.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

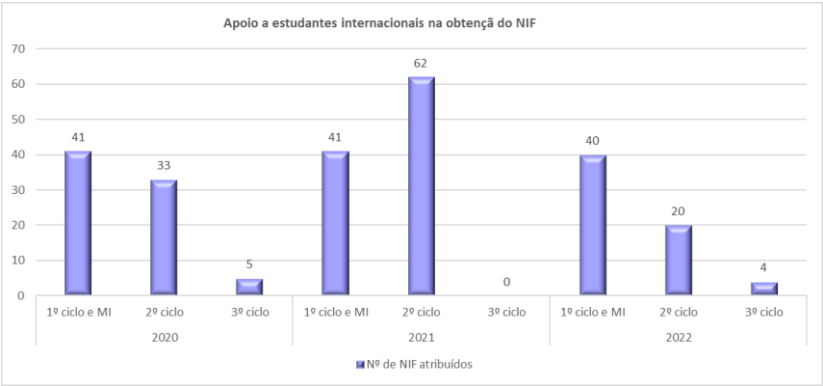
4.5. Plataforma de Integração de Estudantes Internacionais

Projeto de voluntariado cuja Plataforma é apresentada aos/às estudantes internacionais aquando da matrícula. Em 2022 inscreveram-se na plataforma 75 estudantes internacionais, sendo apresentados/as pelo GAE a 15 estudantes voluntários/as inscritos/as na Bolsa de Voluntariado da UÉ, e a quem vai ser dada formação específica para este fim e que apoiarão na receção e integração dos/as estudantes internacionais na Universidade e na Cidade (praticamente o dobro de inscrições e de voluntários/as em 2021).



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

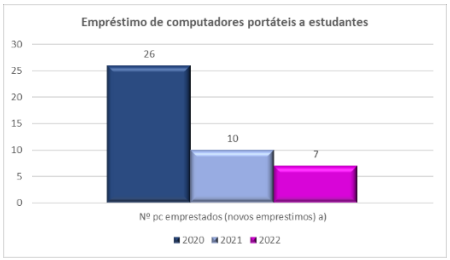
O GAE presta apoio na integração de estudantes internacionais, sendo neste âmbito mediador na obtenção do NIF e nas questões inerentes da sua inclusão e regularização de procedimentos para a sua estadia em Portugal. **Em 2022, o GAE prestou apoio na atribuição de 64 NIF a estudantes internacionais**, sendo necessário constante monitorização, uma vez que perante inativação de matrícula ou após o prazo legal de residência em Portugal, é necessário comunicar ao Gabinete de Administradora os estudantes em que a UÉ deve comunicar à ATA a renuncia à representação fiscal.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

4.6. Empréstimo de equipamento informático

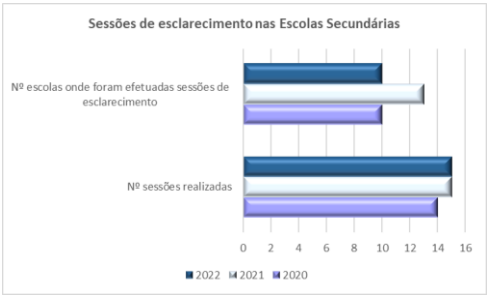
Na sequência da situação pandémica e na criação de algumas medidas de apoio COVID, o GAE manteve-se em 2022 como mediador no processo de **empréstimo de equipamento informático** a estudantes e interlocutor no agendamento de Testes COVID. Destaca-se a preparação de **regulamento com critérios** a aplicar no empréstimo dos equipamentos, com a envolvência do GAE, SASUE e SI, com publicação em Diário da República a 31 de janeiro de 2023- **Despacho n.º 1601/2023**.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

4.7. Sessões de esclarecimento de acesso ao ensino superior

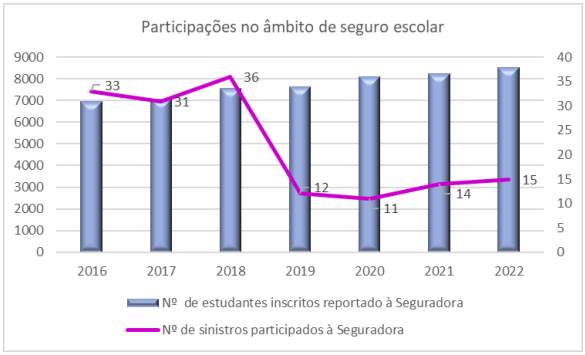
O Gabinete de Apoio ao Estudante integra o **Gabinete de Acesso ao Ensino Superior**, que dinamiza anualmente sessões de esclarecimento sobre as condições de acesso ao ensino superior, junto das escolas secundárias e escolas profissionais do distrito. É ainda prestado apoio presencial no processo de candidatura ao ensino superior. Foram realizadas em 2022, 15 sessões de esclarecimento, em 10 escolas secundárias do distrito, que abordaram o Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior e o Concurso Especial para Titulares das Vias Profissionalizantes.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

4.8. Seguro Escolar

O GAE no âmbito da apólice do seguro escolar tem de comunicar à Companhia de Seguros o nº de inscritos mensalmente, de forma a apurar-se no ano qual o número mais elevado de estudantes que esteve inscrito, sendo esse número considerado abrangido pela apólice. As participações de ocorrências são efetuadas pelos estudantes no GAE que depois participa à Companhia e monitoriza a efetivação dos reembolsos aos estudantes.



Fonte: Relatório Gabinete de Apoio ao Estudante

5. Indicadores de desempenho dos SAC

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 objetivos dos SAC, constatando-se que a maioria dos objetivos foram superados:

Meta atingida | Meta superada | Meta não atingida

Indicadores	2020		2021		Variação em relação a 2020		2022		Variação em relação a 2021		Objetivo 2021 e 2022			
	Nº	Resultado	Nº	Resultado	Nº	Resultado	Nº	Resultado	Nº	Resultado	Meta	Superado	Resultado 2021	Resultado 2022
Tempo de resposta a correio eletrónico (ano civil)	27.999	*1 dia*	32.021	*1 dia*	↗	=	32.062	*2 dias*	↗	↗	≤ 5 dias	≤ 2 dias	1	1
Tempo de espera no atendimento presencial (após período de agendamento - ano civl)	8.370	*23 min*	9.923	*2 min*	↗	↘	9.038	*3 min*	↗	↗	≤ 15 min	≤ 5 min	2 min	3 min
Número de chamadas telefónicas atendidas face às recebidas (ano civil)	14.514	*65%*	17.326	*77%*	↗	↗	17.728	*81%*	↗	↗	≥ 70%	≥ 85%	*77%*	*81%*
Tempo médio de resposta a requerimentos de estudantes (ano cilvil)	7.975	*14 dias*	9.049	*15 dias*	↗	↗	9.820	*15 dias*	↗	=	≤ 15 dias	≤ 10 dias	*15 dias*	*15 dias*
Tempo médio de processos gesdoc pendentes em cada pessoa dos SAC (ano civil)	31.643	*4 dias*	34.763	*4 dias*	↗	=	39.709	*4 dias*	↗	=	≤ 5 dias	≤ 2 dias	*4 dias*	*4 dias*
Tempo de validação de candidaturas de ingtresso e reingresso (ano letivo)	3 595	*8 dias*	4.652	*12 dias*	↗	↗	6.368	*11 dias*	↗	↘	≤ 6 dias	≤ 3 dias	12 dias	11 dias
Tempo de validação de pedidos de creditação (ano letivo)	518	*6 dias*	773	*4 dias*	↗	↘	514	*5 dias*	↘	↗	≤ 8 dias	≤ 5 dias	4 dias	5 dias
Tempo de envio de pedidos de admissão a provas para CC UO	460	*5 dias*	441	*9 dias*	↘	↗	482	*7 dias*	↗	↘	≤ 10 dias	≤ 8 dias	9 dias	7 dias
Registos de provas publicas de ciclos de estudos no RENATES efetuados antes de 60 dias após provas	392	*84%*	459	*81%*			456	*88%*	↘	↗	90%	100%	85%	89%
Tempo emissão de Diplomas (ano civil)	1 260	*5*	1500	*4*	↗	↘	1.434	5 dias	↘	↗	≤ 10 dias	≤ 8 dias	4 dias	5 dias
Tempo de emissão de outros certificados (ano civil)	1 200	*4*	1.129	*3*	↘	↘	1.211	4 dias	↗	↗	≤ 10 dias	≤ 8 dias	3 dias	4 dias
Tempo de emissão de Programas de UC´s	189	*4*	179	*3*	↘	↘	164	2 dias	↘	↘	≤ 10 dias	≤ 8 dias	3 dias	2 dias
Tempo de validação de candidaturas de estudantes a mobiidade Out (ano letivo)	430	*13 dias*	574	*4 dias*	↗	↘	323	*4 dias*	↘	=	≤ 10 dias	≤ 5 dias	4 dias	4 dias
Tempo de validação de candidaturas de estudantes a mobiidade In (ano letivo)	226	*10 dias*	374	*6 dias*	↗	↘	347	*4 dias*	↘	↘	≤ 10 dias	≤ 5 dias	6 dias	4 dias
Tempo de validação de candidaturas de Staff a mobiidade Out (ano letivo)	293	*11 dias*	136	*4 dias*	↘	↘	99	*5 dias*	↘	↗	≤ 10 dias	≤ 5 dias	4 dias	5 dias
Tempo de validação de candidaturas de Staff a mobiidade In (ano letivo)	82	*23 dias*	110	*2 dias*	↗	↘	91	*2 dias*	↘	=	≤ 10 dias	≤ 5 dias	2 dias	2 dias
Tempo de análise no GAM de propostas de Learning agreement de estudantes em mobilidade Out (ano letivo)	177	*1 dia*	329	*1 dia*	↗	=	198	*1 dia*	↘	=	≤ 6 dias	≤ 3 dias	1 dia	1 dia
Tempo de análise no GAM de propostas de Learning agreement de estudantes em mobilidade In (ano letivo)	266	*1 dia*	594	*1 dia*	↗	=	559	*1 dia*	↘	=	≤ 6 dias	≤ 3 dias	1 dia	1 dia
Tempo de regsito de pedidos de reconhecimentode estudantes mobiidade OUT e sua entrega (ano letivo n-1)	128	*37 dias par pedido e 49 dias para entrega*	66	*6 dias par pedido e 20 dias para entrega*	↘	↘	134	*4 dias par pedido e 15 dias para entrega*	↗	↘	≤ 5 dias para pedido	≤ 20 dias para entrega	*6 dias par pedido e 20 dias para entrega*	*4 dias par pedido e 15 dias para entrega*
Tempo de regsito de pedido de certificação de estduantes mobilidade IN (ano letivo n-1)	262	*31 dias para pedido e 33 para entrega*	104	*12 dias para pedido e 13 para entrega*	↘	↘	216	*6 dias para pedido e 8 para entrega*	↗	↘	≤ 10 dias para pedido	≤ 20 dias para entrega	*12 dias para pedido e 13 para entrega*	*6 dias para pedido e 8 para entrega*
Tempo de reconhecimento automático de habilitações estrangeiras concedidos (ano civil)	14	*15 dias*	16	*6 dias*	↗	↘	10	11 dias	↘	↗	≤ 10 dias	≤ 5 dias	6 dias	11 dias
Tempo de validação de pedidos de regimes especiais de propinas (Ano letivo)	250	*49 dias*	293	*26 dias*	↗	↘	299	48 dias	↗	↗	≤ 15 dias	≤ 10 dias	26 dias	48 dias
Tempo de validação de pedidos de regimes especiais de frequência (Ano letivo)	2 386	*51 dias*	2.637	*15 dias*	↗	↘	2.906	32 dias	↗	↗	≤ 15 dias	≤ 10 dias	15 dias	32 dias

Índice

INTRODUÇÃO 1

1. ATENDIMENTO A ESTUDANTES 2

1.1. Resposta a correio eletrónico 2

1.2. Atendimento presencial 2

1.3. Atendimento telefónico 3

1.4. Resposta a Requerimentos de estudantes em GESDOC 3

2. PROCEDIMENTOS ACADÉMICOS 4

2.1. Oferta formativa 4

2.2. Candidaturas de acesso e ingresso em ciclos de estudos 5

2.3. Matrículas 6

2.4. Inscritos 8

2.5. Creditação 10

2.6. Propinas 11

2.7. Regimes especiais de propinas e de frequência 11

2.8. Projetos de Tese, Dissertação, Trabalho Projeto ou Estágio 12

2.9. Provas Públicas de defesa de Tese, Dissertação, Trabalho Projeto ou Relatório de Estágio 12

2.10. Provas de Agregação e de Título de Especialista 13

2.11. Monitorização e autenticação de pautas 14

2.12. Certificação 14

2.13. Reconhecimento de graus estrangeiros 15

2.14. Prémios e Bolsas 16

3. MOBILIDADE 16

3.1. Acordos de mobilidade 16

3.2. Projetos de financiamento de bolsas de mobilidade 17

3.3. Candidaturas a Mobilidade 17

3.4. Concretização de mobilidades 18

3.5. Processos de mobilidade – Learning Agreement / Planos de estudo 19

3.6. Reconhecimento académico da mobilidade out 19

3.7. Certificação da mobilidade in 20

4. APOIO AO ESTUDANTE 20

4.1. Programa CONTA CONNOSCO – Abandono escolar: 21

a) Seminários Contaconnosco 21

b) Endereço de apoio a estudantes conta.connosco@uevora.pt 21

c) Tertúlias CONTACONNOSCO 21

d) Projeto IPI.SUCESSO - *Inovação Pedagógica e Integração para o Sucesso e Combate ao Abandono na Universidade de Évora* 22

4.2. Programa de Integração e Acompanhamento de Estudantes 22

a) Apoio a estudantes com apoio às aprendizagens (NEE´s) 22

b) Apoio Psicológico 22

4.3. Programa de Ocupação de Estudantes a Tempo Parcial 23

4.4. Bolsa de Voluntariado da Universidade de Évora 23

4.5. Plataforma de Integração de Estudantes Internacionais 24

4.6. Empréstimo de equipamento informático 24

4.7. Sessões de esclarecimento de acesso ao ensino superior 25

4.8. Seguro Escolar 25

5. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SAC 26

ÍNDICE 27