

## 05.02 GESTÃO DOS SERVIÇOS ACADÊMICOS

### 05.02.01 OBJETIVOS/ATIVIDADES

#### OBJ#01 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS

PROCESSO	candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas (SPO*05.02.01)	
META	concluir pelo menos 80.00% dos processos de candidatura a unidades curriculares isoladas até ao dia útil anterior ao primeiro dia de aulas ou até quinze dias úteis após receção de candidaturas fora prazo	
ATIV#01	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a unidades curriculares isoladas	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 99.74% DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS

#### OBJ#02 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA DOS MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS

PROCESSO	candidatura à realização de provas dos maiores de vinte e três anos (SPO*05.02.02)	
META	concluir todos os processos de candidatura dos maiores de vinte e três anos de acordo com prazos do edital	
ATIV#02	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura dos maiores de vinte e três anos	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA DOS MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS

#### OBJ#03 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A REINGRESSO OU A MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO/CURSO

PROCESSO	candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso (SPO*05.02.03)	
META	concluir todos os processos de candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso de acordo com prazos do edital	
ATIV#03	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A REINGRESSO OU A MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO/CURSO

#### OBJ#04 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A CONCURSOS ESPECIAIS

PROCESSO	candidatura a concursos especiais (SPO*05.02.04)	
META	concluir todos os processos de candidatura a concursos especiais de acordo com prazos do edital	
ATIV#04	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a concursos especiais	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A CONCURSOS ESPECIAIS

#### OBJ#05 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A CURSO TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL

PROCESSO	candidatura a curso técnico superior profissional (SPO*05.02.05)	
META	concluir todos os processos de candidatura a curso técnico superior profissional de acordo com prazos do edital	
ATIV#05	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a curso técnico superior profissional	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A CURSO TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL

#### OBJ#06 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO

PROCESSO	candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado (SPO*05.02.06)	
META	concluir todos os processos de candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado de acordo com prazos do edital	
ATIV#06	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO, DE PÓS-LICENCIATURA OU DE MESTRADO

#### OBJ#07 (SAC) ASSEGURAR A ENTREGA DOS DOCUMENTOS ACADÊMICOS SOLICITADOS

PROCESSO	emissão de documentos académicos (SPO*05.02.07)	
META	entregar pelo menos 90.00% das certidões/certificados até dez dias úteis após pedido	
ATIV#07	assegurar a correta instrução dos pedidos de emissão de documentos académicos	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 99.94% DOS PEDIDOS DE EMISSÃO DE DOCUMENTOS ACADÊMICOS

#### OBJ#08 (SC SRH) ASSEGURAR A ENTREGA DAS CARTAS DE CURSO SOLICITADAS

PROCESSO	emissão de cartas de curso (SPO*05.02.08)	
META	enviar ofícios com informação para levantamento de cartas até 90 dias úteis após receção dos pedidos	
ATIV#08	emitir as cartas de curso	EMITIDAS 74 CARTAS DE CURSO
ATIV#09	assinar as cartas de curso	ASSINADAS 34 CARTAS DE CURSO
ATIV#10	enviar ofícios com informação para levantamento de cartas	ENVIADOS 34 OFÍCIOS
ATIV#11	atualizar a base de dados	ATUALIZADA A BASE DE DADOS

**OBJ#09 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE INSCRIÇÃO EM REGIME DE TEMPO PARCIAL**

PROCESSO	inscrição em regime de tempo parcial (SPO*05.02.09)	
META	inscrever em regime de tempo parcial pelo menos 85.00% dos estudantes até dez dias úteis após pedido	
ATIV#12	assegurar a correta instrução dos pedidos de inscrição em regime de tempo parcial	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PEDIDOS DE INSCRIÇÃO EM REGIME DE TEMPO PARCIAL

**OBJ#10 (SAC) MATRICULAR TODOS OS ESTUDANTES ERASMUS RECEBIDOS**

PROCESSO	matrícula dos estudantes erasmus (SPO*05.02.10)	
META	matricular dentro do prazo todos os estudantes erasmus recebidos	
ATIV#13	assegurar a correta instrução dos processos de matrícula dos estudantes erasmus recebidos	NADA A REFERIR

**OBJ#11 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE ANULAÇÃO DE MATRÍCULA E/OU DE INSCRIÇÃO**

PROCESSO	anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares (SPO*05.02.11)	
META	anular a matrícula e/ou a inscrição de pelo menos 85.00% dos estudantes até dez dias úteis após pedido	
ATIV#14	assegurar a correta instrução dos processos de anulação de matrícula e/ou de inscrição	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 92.18% DOS PROCESSOS DE ANULAÇÃO DE MATRÍCULA E/OU DE INSCRIÇÃO

**OBJ#12 (SAC) ASSEGURAR A RESPOSTA A PEDIDOS DE RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO**

PROCESSO	retorno após prescrição (SPO*05.02.12)	
META	responder a pelo menos 85.00% dos pedidos de retorno após prescrição até dez dias úteis após pedido	
ATIV#15	assegurar a correta instrução dos processos dos pedidos de retorno após prescrição	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PROCESSOS DOS PEDIDOS DE RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO

**OBJ#13 (SAC) ASSEGURAR A RESPOSTA A PEDIDOS DE CONCESSÃO DE ESTATUTO ESPECIAL**

PROCESSO	concessão de estatuto especial (SPO*05.02.13)	
META	responder em dez dias úteis a pelo menos 85.00% dos pedidos de concessão de estatuto especial	
ATIV#16	assegurar a correta instrução dos processos dos pedidos de concessão de estatuto especial	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PROCESSOS DOS PEDIDOS DE CONCESSÃO DE ESTATUTO ESPECIAL

**OBJ#14 (SAC) ASSEGURAR A RESPOSTA A PEDIDOS DE CREDITAÇÃO**

PROCESSO	creditação (SPO*05.02.14)	
META	responder em trinta e cinco dias úteis a pelo menos 80.00% dos pedidos de creditação	
ATIV#17	assegurar a correta instrução dos processos dos pedidos de creditação	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 84.34% DOS PROCESSOS DOS PEDIDOS DE CREDITAÇÃO

**OBJ#15 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE REEMBOLSO DE VALORES**

PROCESSO	reembolso de valores (SPO*05.02.15)	
META	reembolsar valores em trinta dias úteis em pelo menos 80.00% dos pedidos	
ATIV#18	assegurar a correta instrução dos processos de reembolso de valores	GARANTIDA A CORRETA INSTRUÇÃO DE 100.00% DOS PROCESSOS DE REEMBOLSO DE VALORES

**OBJ#16 (SAC) ASSEGURAR O REGISTO DE NOTA FINAL DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO, PROJETO OU RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO**

PROCESSO	defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - segundo ciclo (SPO*05.02.16)	
META	registrar a nota final de defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio dentro do prazo	
ATIV#19	assegurar a correta instrução dos processos de registo da nota final de defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio	NADA A REFERIR

**OBJ#17 (SAC) GARANTIR A DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA EMISSÃO DO SUPLEMENTO AO DIPLOMA**

PROCESSO	submissão de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma (SPO*05.02.17)	
META	disponibilizar informações complementares para emissão do suplemento ao diploma dentro do prazo	
ATIV#20	assegurar a correta instrução dos processos de disponibilização de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma validadas no siges	NADA A REFERIR

**OBJ#18 (SC DJ) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE COBRANÇA DE PROPINAS EM DÍVIDA E A RESPOSTA A RECLAMAÇÕES**

PROCESSO	cobrança de propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outra penalidades (SPO*05.02.18)	
META	cumprir o processo de cobrança de propinas em dívida e a resposta a reclamações	
ATIV#21	informar e encaminhar reclamações	RECLAMAÇÕES ENCAMINHADAS E INFORMADAS
ATIV#22	articular com as escolas o envio dos alunos em dívida	NADA A REFERIR
ATIV#23	remeter as certidões de dívida aos serviços de finanças	CERTIDÕES DE DÍVIDA REMETIDAS
ATIV#24	elaborar pronúncias e contestações	NADA A REFERIR

**OBJ#19 (SAC) ASSEGURAR A CORRETA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS DE CANDIDATURA A CONCURSO ESPECIAL DE ACESSO E INGRESSO DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS**

PROCESSO	candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais (SPO*05.02.19)		
META	concluir todos os processos de candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais		
ATIV#25	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais	NADA A REFERIR	

**05.02.02 INDICADORES DE DESEMPENHO**

**IND#01 (SAC) PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A UCI CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a unidades curriculares isoladas (OBJ#01)		
META	≥ 80.00 % até ao dia útil anterior ao primeiro dia de aulas ou até quinze dias úteis após receção de candidaturas fora prazo		
	candidaturas concluídas dentro do prazo	387	99.74%
	candidaturas recebidas no período	388	
(ESAV 20/20, ESEV 43/43, ESSV 1/1, ESTGV 310/310, ESTGL 13/14)			

**IND#02 (SAC) PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS DOS MAIORES DE 23 CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura dos maiores de vinte e três anos (OBJ#02)		
META	100.00 % de acordo com prazos do edital		
	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital	147	100.00%
	candidaturas recebidas no período	147	
(ESAV 37/37, ESEV 11/11, ESSV 28/28, ESTGV 55/55, ESTGL 16/16)			

**IND#03 (SAC) PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A REINGRESSO OU A MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO/CURSO CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso (OBJ#03)		
META	100.00 % de acordo com prazos do edital		
	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital	233	100.00%
	candidaturas recebidas no período	233	
(ESAV 23/23, ESEV 46/46, ESSV 16/16, ESTGV 124/124, ESTGL 24/24)			

**IND#04 (SAC) PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A CONCURSOS ESPECIAIS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a concursos especiais (OBJ#04)		
META	100.00 % de acordo com prazos do edital		
	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital	186	100.00%
	candidaturas recebidas no período	186	
(ESAV 32/32, ESEV 24/24, ESSV 0/0, ESTGV 104/104, ESTGL 26/26)			

**IND#05 (SAC) PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A CURSO TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a curso técnico superior profissional (OBJ#05)		
META	100.00 % de acordo com prazos do edital		
	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital	406	100.00%
	candidaturas recebidas no período	406	
(ESAV 59/59, ESEV 34/34, ESSV 0/0, ESTGV 275/275, ESTGL 38/38)			

**IND#06 (SAC) PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS A PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado (OBJ#06)		
META	100.00 % de acordo com prazos do edital		
	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital	436	100.00%
	candidaturas recebidas no período	436	
(ESAV 6/6, ESEV 143/143, ESSV 172/172, ESTGV 77/77, ESTGL 38/38)			

**IND#07 (SAC) PERCENTAGEM DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS EMITIDOS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a entrega dos documentos académicos solicitados (OBJ#07)		
META	≥ 90.00 % até dez dias úteis após pedido		
	documentos académicos emitidos dentro do prazo	3243	99.94%
	documentos académicos solicitados no período	3245	
(ESAV 127/127, ESEV 465/465, ESSV 748/748, ESTGV 1666/1668, ESTGL 237/237)			

**IND#08 (SC SRH) PERCENTAGEM DE CARTAS DE CURSO ENTREGUES DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a entrega das cartas de curso solicitadas (OBJ#08)		
META	100.00 % até noventa dias úteis após receção dos pedidos		
	ofícios enviados com informação para levantamento das cartas	34	45.95%
	cartas de curso solicitadas no período	74	

**IND#09 [SAC] PERCENTAGEM DE INSCRIÇÕES EM REGIME DE TEMPO PARCIAL EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de inscrição em regime de tempo parcial (OBJ#09)	
META	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	
	inscrições em regime de tempo parcial concluídas dentro do prazo	81
	pedidos de inscrição recebidos no período	81
		100.00%
	(ESAV 56/56, ESEV 2/2, ESSV 0/0, ESTGV 20/20, ESTGL 3/3)	

**IND#10 [SAC] PERCENTAGEM DE MATRÍCULAS DE ESTUDANTES ERASMUS RECEBIDOS EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	matricular todos os estudantes erasmus recebidos (OBJ#10)	
META	100.00 %	
	estudantes erasmus matriculados dentro do prazo	-
	estudantes erasmus recebidos no período	-
		-%
	(ESAV -/-, ESEV -/-, ESSV -/-, ESTGV -/-, ESTGL -/-)	

**IND#11 [SAC] PERCENTAGEM DE MATRÍCULAS E/OU INSCRIÇÕES ANULADAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de anulação de matrícula e/ou de inscrição (OBJ#11)	
META	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	
	anulações concluídas dentro do prazo	165
	pedidos de anulação recebidos no período	179
		92.18%
	(ESAV 12/12, ESEV 38/38, ESSV 17/18, ESTGV 71/84, ESTGL 27/27)	

**IND#12 [SAC] PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a resposta a pedidos de retorno após prescrição (OBJ#12)	
META	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	
	respostas a pedidos de retorno comunicadas dentro do prazo	43
	pedidos de retorno recebidos no período	43
		100.00%
	(ESAV 0/0, ESEV 6/6, ESSV 0/0, ESTGV 35/35, ESTGL 2/2)	

**IND#13 [SAC] PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CONCESSÃO DE ESTATUTO ESPECIAL COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a resposta a pedidos de concessão de estatuto especial (OBJ#13)	
META	≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido	
	respostas a pedidos de concessão comunicadas dentro do prazo	864
	pedidos de concessão recebidos no período	864
		100.00%
	(ESAV 193/193, ESEV 20/20, ESSV 293/293, ESTGV 355/355, ESTGL 3/3)	

**IND#14 [SAC] PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE CREDITAÇÃO COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a resposta a pedidos de creditação (OBJ#14)	
META	≥ 80.00 % até trinta e cinco dias úteis após pedido	
	respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo	210
	pedidos de creditação recebidos no período	249
		84.34%
	(ESAV 19/19, ESEV 38/38, ESSV 73/103, ESTGV 57/62, ESTGL 23/27)	

**IND#15 [SAC] PERCENTAGEM DE REEMBOLSOS CONCLUÍDOS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de reembolso de valores (OBJ#15)	
META	≥ 80.00 % até trinta dias úteis após pedido	
	reembolsos concluídos dentro do prazo	72
	pedidos de reembolso recebidos no período	72
		100.00%
	(ESAV 8/8, ESEV 30/30, ESSV 9/9, ESTGV 25/25, ESTGL 0/0)	

**IND#16 [SAC] PERCENTAGEM DE REGISTOS DE NOTAS FINAIS DE DEFESA EFETUADOS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar o registo de nota final de defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio (OBJ#16)	
META	100.00 %	
	notas registadas dentro do prazo	-
	estudantes que realizaram defesa no período	-
		-%
	(ESAV -/-, ESEV -/-, ESSV -/-, ESTGV -/-, ESTGL -/-)	

**IND#17 [SAC] PERCENTAGEM DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA DISPONIBILIZADAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	garantir a disponibilização de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma (OBJ#17)	
META	100.00 %	
	informações complementares disponibilizadas no siges dentro do prazo	-
	informações complementares validadas	-
		-%
	(ESAV -/-, ESEV -/-, ESSV -/-, ESTGV -/-, ESTGL -/-)	

**IND#18 [SC DJ] PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A RECLAMAÇÕES COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de cobrança de propinas em dívida e a resposta a reclamações (OBJ#18)		
META	100.00 %		
	respostas a reclamações comunicadas dentro do prazo	23	
	reclamações recebidas no período	23	100.00%

**IND#19 [SAC] PERCENTAGEM DE CANDIDATURAS DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO**

OBJETIVO	assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais (OBJ#19)		
META	100.00 %		
	candidaturas concluídas dentro do prazo	-	-%
	candidaturas recebidas no período	-	-%

(ESAV -/-, ESEV -/-, ESSV -/-, ESTGV -/-, ESTGL -/-)

**05.02.03 AUDITORIAS**

**AUDIT#01 [ESTGL] UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS, MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS, REINGRESSO OU MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO CURSO, CONCURSOS ESPECIAIS, TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL, PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO, DOCUMENTOS ACADÊMICOS, TEMPO PARCIAL, MATRÍCULA ESTUDANTES ERASMUS, ANULAÇÃO DE MATRÍCULA OU DE INSCRIÇÃO EM UNIDADES CURRICULARES, RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO, ESTATUTO ESPECIAL, CREDITAÇÃO, DISSERTAÇÃO, TRABALHO DE PROJETO OU RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO - SEGUNDO CICLO, INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA, ESTUDANTES INTERNACIONAIS**

DATA	09 DE MAIO
PLANO	20 DE ABRIL
RELATÓRIO	19 DE MAIO
DURAÇÃO	3.00 H
EQUIPA AUDITORA	ASCENSÃO ABRANTES (AUDITORA COORDENADORA), SANDRA REBELO
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	19 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#02 [ESTGL] REEMBOLSO DE VALORES, COBRANÇA DE PROPINAS, TAXAS, EMOLUMENTOS, MULTAS, JUROS E OUTRA PENALIDADES AOS ESTUDANTES**

DATA	09 DE MAIO
PLANO	20 DE ABRIL
RELATÓRIO	19 DE MAIO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	ASCENSÃO ABRANTES (AUDITORA COORDENADORA), SANDRA REBELO
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	19 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#03 [ESTGV] UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS, MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS, REINGRESSO OU MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO CURSO, CONCURSOS ESPECIAIS, TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL, PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO, DOCUMENTOS ACADÊMICOS, TEMPO PARCIAL, MATRÍCULA ESTUDANTES ERASMUS, ANULAÇÃO DE MATRÍCULA OU DE INSCRIÇÃO EM UNIDADES CURRICULARES, RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO, ESTATUTO ESPECIAL, CREDITAÇÃO, DISSERTAÇÃO, TRABALHO DE PROJETO OU RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO - SEGUNDO CICLO, INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA, ESTUDANTES INTERNACIONAIS**

DATA	10 DE MAIO
PLANO	26 DE ABRIL
RELATÓRIO	23 DE MAIO
DURAÇÃO	3.00 H
EQUIPA AUDITORA	PAULA BETTENCOURT (AUDITORA COORDENADORA), NUNO BORGES
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	23 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#04 (ESTGV) REEMBOLSO DE VALORES, COBRANÇA DE PROPINAS, TAXAS, EMOLUMENTOS, MULTAS, JUROS E OUTRA PENALIDADES AOS ESTUDANTES**

DATA	10 DE MAIO
PLANO	26 DE ABRIL
RELATÓRIO	23 DE MAIO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	PAULA BETTENCOURT (AUDITORA COORDENADORA), NUNO BORGES
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	23 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#05 (ESAV) UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS, MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS, REINGRESSO OU MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO CURSO, CONCURSOS ESPECIAIS, TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL, PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO, DOCUMENTOS ACADÉMICOS, TEMPO PARCIAL, MATRÍCULA ESTUDANTES ERASMUS, ANULAÇÃO DE MATRÍCULA OU DE INSCRIÇÃO EM UNIDADES CURRICULARES, RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO, ESTATUTO ESPECIAL, CREDITAÇÃO, DISSERTAÇÃO, TRABALHO DE PROJETO OU RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO - SEGUNDO CICLO, INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA, ESTUDANTES INTERNACIONAIS**

DATA	11 DE MAIO
PLANO	27 DE ABRIL
RELATÓRIO	19 DE MAIO
DURAÇÃO	3.00 H
EQUIPA AUDITORA	RITA LOPES (AUDITORA COORDENADORA), FÁTIMA JORGE
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	23 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#06 (ESAV) REEMBOLSO DE VALORES, COBRANÇA DE PROPINAS, TAXAS, EMOLUMENTOS, MULTAS, JUROS E OUTRA PENALIDADES AOS ESTUDANTES**

DATA	11 DE MAIO
PLANO	27 DE ABRIL
RELATÓRIO	19 DE MAIO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	RITA LOPES (AUDITORA COORDENADORA), FÁTIMA JORGE
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	23 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#07 (ESSV) UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS, MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS, REINGRESSO OU MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO CURSO, CONCURSOS ESPECIAIS, TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL, PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO, DOCUMENTOS ACADÉMICOS, TEMPO PARCIAL, MATRÍCULA ESTUDANTES ERASMUS, ANULAÇÃO DE MATRÍCULA OU DE INSCRIÇÃO EM UNIDADES CURRICULARES, RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO, ESTATUTO ESPECIAL, CREDITAÇÃO, DISSERTAÇÃO, TRABALHO DE PROJETO OU RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO - SEGUNDO CICLO, INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA, ESTUDANTES INTERNACIONAIS**

DATA	16 DE MAIO
PLANO	26 DE ABRIL
RELATÓRIO	27 DE MAIO
DURAÇÃO	3.00 H
EQUIPA AUDITORA	ANA MEDEIROS (AUDITORA COORDENADORA), JOSÉ LAPA
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	31 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#08 (ESSV) REEMBOLSO DE VALORES, COBRANÇA DE PROPINAS, TAXAS, EMOLUMENTOS, MULTAS, JUROS E OUTRA PENALIDADES AOS ESTUDANTES**

DATA	16 DE MAIO
PLANO	26 DE ABRIL
RELATÓRIO	27 DE MAIO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	ANA MEDEIROS (AUDITORA COORDENADORA), JOSÉ LAPA
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	31 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#09 (ESEV) UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS, MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS, REINGRESSO OU MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO CURSO, CONCURSOS ESPECIAIS, TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL, PÓS-GRADUAÇÃO, PÓS-LICENCIATURA OU MESTRADO, DOCUMENTOS ACADÉMICOS, TEMPO PARCIAL, MATRÍCULA ESTUDANTES ERASMUS, ANULAÇÃO DE MATRÍCULA OU DE INSCRIÇÃO EM UNIDADES CURRICULARES, RETORNO APÓS PRESCRIÇÃO, ESTATUTO ESPECIAL, CREDITAÇÃO, DISSERTAÇÃO, TRABALHO DE PROJETO OU RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO - SEGUNDO CICLO, INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA O SUPLEMENTO AO DIPLOMA, ESTUDANTES INTERNACIONAIS**

DATA	17 DE MAIO
PLANO	27 DE ABRIL
RELATÓRIO	19 DE MAIO
DURAÇÃO	3.00 H
EQUIPA AUDITORA	RAQUEL VAZ (AUDITORA COORDENADORA), LUÍS CARNEIRO
AValiação DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	20 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#10 (ESEV) REEMBOLSO DE VALORES, COBRANÇA DE PROPINAS, TAXAS, EMOLUMENTOS, MULTAS, JUROS E OUTRA PENALIDADES AOS ESTUDANTES**

DATA	17 DE MAIO
PLANO	27 DE ABRIL
RELATÓRIO	19 DE MAIO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	RAQUEL VAZ (AUDITORA COORDENADORA), LUÍS CARNEIRO
AValiação DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	20 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#11 (SC SRH) CARTAS DE CURSO**

DATA	19 DE OUTUBRO
PLANO	14 DE SETEMBRO
RELATÓRIO	26 DE OUTUBRO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	DANIEL VASCONCELOS (AUDITOR COORDENADOR)
AValiação DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	28 DE OUTUBRO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

<sup>1</sup> avaliação ea = (a+2b+3c)/6, onde a = cumprimento dos prazos para entrega do plano e do relatório de auditoria, b = cumprimento das atividades previstas no plano de auditoria e c = coerência entre o relato na reunião de encerramento e o relatório auditoria

#### 05.02.04 OPORTUNIDADES DE MELHORIA

<b>OM#01 (ESSV) GESTÃO DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS (SPQ*05.02)</b> refletir sobre uma metodologia de arquivo para os processos	EVIDENCIADA MELHORIA NA ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS
<b>OM#02 (ESTGV) GESTÃO DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS (SPQ*05.02)</b> retirar os modelos da página internet, já que se trata de documentos indicativos que não se encontram registados no sistema	MODELOS RETIRADOS DA PÁGINA INTERNET
<b>OM#03 (ESTGV) GESTÃO DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS (SPQ*05.02)</b> esclarecer a possibilidade de isentar estudantes ou candidatos da cobrança de atos fora de prazo	ESCLARECIDA, EM REUNIÃO DA COMISSÃO PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS, A IMPOSSIBILIDADE DAS ESCOLAS ISENTAREM ESTUDANTES OU CANDIDATOS DA COBRANÇA DE ATOS FORA DE PRAZO
<b>OM#04 (ESTGL) GESTÃO DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS (SPQ*05.02)</b> garantir a segregação de funções no que diz respeito à conferência de documentos pelo trabalhador e à conferência do processo pelo responsável pelos serviços	NADA A REFERIR
<b>OM#05 (ESAV) CANDIDATURA À FREQUÊNCIA DE UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS (SPQ*05.02.01)</b> avaliar e harmonizar a forma e situações em que devem ser cobrados os atos fora de prazo, independentemente de serem devidos emolumentos ou não, pelo ato em causa	ESCLARECIDA, EM REUNIÃO DA COMISSÃO PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS, A IMPOSSIBILIDADE DAS ESCOLAS ISENTAREM ESTUDANTES OU CANDIDATOS DA COBRANÇA DE ATOS FORA DE PRAZO

<b>OM#06</b> (ESEV) <b>CANDIDATURA À FREQUÊNCIA DE UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS</b> (SPO*05.02.01)	
ponderar a possibilidade de acrescentar, no edital de abertura das candidaturas à frequência de unidades curriculares isoladas, a informação de que o número de candidatos admitidos poderá ser limitado em função das condições físicas e humanas disponíveis	NADA A REFERIR
<b>OM#07</b> (ESSV) <b>CANDIDATURA À FREQUÊNCIA DE UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS</b> (SPO*05.02.01)	
implementar um mecanismo de controlo mais eficaz para a verificação da conformidade das candidaturas	NADA A REFERIR
<b>OM#08</b> (ESTGV) <b>CANDIDATURA À FREQUÊNCIA DE UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS</b> (SPO*05.02.01)	
ponderar se as candidaturas à frequência/inscrição em unidades curriculares isoladas fora de prazo, consubstanciam atos académicos fora de prazo e qual deve ser o seu tratamento no âmbito da tabela de emolumentos do instituto	ESCLARECIDA, EM REUNIÃO DA COMISSÃO PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS, A IMPOSSIBILIDADE DAS ESCOLAS ISENTAREM ESTUDANTES OU CANDIDATOS DA COBRANÇA DE ATOS FORA DE PRAZO
<b>OM#09</b> (ESTGV) <b>CANDIDATURA À FREQUÊNCIA DE UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS</b> (SPO*05.02.01)	
esclarecer e harmonizar, no âmbito das reuniões da comissão para a qualidade dos serviços académicos, a cobrança de atos fora do prazo	ESCLARECIDA, EM REUNIÃO DA COMISSÃO PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS, A IMPOSSIBILIDADE DAS ESCOLAS ISENTAREM ESTUDANTES OU CANDIDATOS DA COBRANÇA DE ATOS FORA DE PRAZO
<b>OM#10</b> (ESTGL) <b>CANDIDATURA À FREQUÊNCIA DE UNIDADES CURRICULARES ISOLADAS</b> (SPO*05.02.01)	
ponderar a introdução nos impressos de um campo que permita evidenciar ou a isenção e ou o pagamento/recebimento de emolumentos	NADA A REFERIR
<b>OM#11</b> (SC GAO) <b>CANDIDATURA À REALIZAÇÃO DE PROVAS DOS MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS</b> (SPO*05.02.02)	
esclarecer os pontos um e quatro do descritivo do subprocedimento, dos quais parece resultar uma dupla verificação dos documentos pelos serviços académicos	ESCLARECIDOS OS PONTOS 1 E 4 DO SUBPROCEDIMENTO
<b>OM#12</b> (SC GAO) <b>CANDIDATURA À REALIZAÇÃO DE PROVAS DOS MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS</b> (SPO*05.02.02)	
estudar a necessidade de rever o subprocedimento	REVISTO O SUBPROCEDIMENTO
<b>OM#13</b> (SC GAO) <b>CANDIDATURA À REALIZAÇÃO DE PROVAS DOS MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS</b> (SPO*05.02.02)	
clarificar o texto do ponto vinte e um	CLARIFICADO O TEXTO DO PONTO 21 DO SUBPROCEDIMENTO
<b>OM#14</b> (ESEV) <b>CANDIDATURA À REALIZAÇÃO DE PROVAS DOS MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS</b> (SPO*05.02.02)	
reconsiderar a designação da lista pela qual são afixados os candidatos admitidos à realização das provas dos maiores de vinte e três. estando prevista, no subprocedimento – pontos seis e oito – a possibilidade de afixação de uma única lista, esta deverá designar-se “lista de inscritos” ou “lista de candidatos admitidos”, sendo que uma “lista provisória” pressuporá, sempre, uma lista definitiva	NADA A REFERIR
<b>OM#15</b> (ESEV) <b>CANDIDATURA À REALIZAÇÃO DE PROVAS DOS MAIORES DE VINTE E TRÊS ANOS</b> (SPO*05.02.02)	
ponderar, no impresso para candidatura (à realização de provas para maiores de vinte e três e outros) a possibilidade de retirar o campo para preenchimento pelo júri, nos casos em que a sua intervenção é evidenciada através de atas e de listas	NADA A REFERIR
<b>OM#16</b> (ESSV) <b>CANDIDATURA A REINGRESSO OU A MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO/CURSO</b> (SPO*05.02.03)	
implementar um mecanismo mais eficaz para a verificação do artigo décimo segundo do regulamento dos regimes de reingresso e mudança de par instituição curso	NADA A REFERIR
<b>OM#17</b> (ESEV) <b>CANDIDATURA A CURSO TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL</b> (SPO*05.02.05)	
realizar, conforme descrito no subprocedimento, uma fase prévia de admissão dos candidatos, com elaboração das listas provisória e final de “candidatos admitidos, admitidos às provas e excluídos”	NADA A REFERIR
<b>OM#18</b> (ESSV) <b>CANDIDATURA A CURSO DE Mestrado, de Pós-Graduação ou de Pós-Licenciatura</b> (SPO*05.02.06)	
repensar a metodologia ao nível da elaboração do edital de forma a contemplar vagas específicas ao abrigo de protocolos institucionais	NADA A REFERIR



<b>OM#19</b> (ESSV) <b>CANDIDATURA A CURSO DE MESTRADO, DE PÓS-GRADUAÇÃO OU DE PÓS-LICENCIATURA</b> (SPO*05.02.06)	
evidenciar a autorização do presidente do ipv para a dispensa de pagamento de propinas	NADA A REFERIR
<b>OM#20</b> (ESSV) <b>EMISSÃO DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS</b> (SPO*05.02.07)	
utilizar os modelos que já estão criados para a emissão de certidões	NADA A REFERIR
<b>OM#21</b> (ESTGL) <b>EMISSÃO DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS</b> (SPO*05.02.07)	
utilizar, para pedido do certificado de matricula, o impresso existente para o efeito e não o impresso de pedido de documentos	NADA A REFERIR
<b>OM#22</b> (SC SRH) <b>EMISSÃO DE CARTAS DE CURSO</b> (SPO*05.02.08)	
implementar uma metodologia que permita diminuir o tempo entre a emissão da carta de curso e o envio da informação para levantamento da mesma	NADA A REFERIR
<b>OM#23</b> (SC SRH) <b>EMISSÃO DE CARTAS DE CURSO</b> (SPO*05.02.08)	
registar, na base de dados, a data de levantamento de todas as cartas de curso	NADA A REFERIR
<b>OM#24</b> (SC GAO) <b>CONCESSÃO DE ESTATUTO ESPECIAL</b> (SPO*05.02.13)	
ajustar o subprocedimento para os casos em que não é utilizado o impresso, mas sim uma listagem	CONTEMPLADOS, NO SUBPROCEDIMENTO, OS CASOS EM QUE É UTILIZADA LISTAGEM
<b>OM#25</b> (SC GAO) <b>REEMBOLSO DE VALORES</b> (SPO*05.02.15)	
analisar a possibilidade de o impresso associado a este subprocedimento conter um campo reservado ao reembolso relativo a anos anteriores – autorização de despesa	INTRODUZIDO, NO IMPRESSO, O CAMPO REFERIDO
<b>OM#26</b> (SC GAO) <b>REEMBOLSO DE VALORES</b> (SPO*05.02.15)	
refletir no subprocedimento o reembolso por iniciativa dos serviços	O REEMBOLSO POR INICIATIVA DOS SERVIÇOS FOI EVIDENCIADO NO SUBPROCEDIMENTO
<b>OM#27</b> (ESSV) <b>REEMBOLSO DE VALORES</b> (SPO*05.02.15)	
clarificar os processos de reembolso relativos a anos anteriores, de forma a que seja formalizado o processo de despesa sem utilizar informações de ajuste direto e adjudicação	NADA A REFERIR
<b>OM#28</b> (ESTGL) <b>SUBMISSÃO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA EMISSÃO DO SUPLEMENTO AO DIPLOMA</b> (SPO*05.02.17)	
ponderar a definição de uma metodologia própria para a inserção de informações complementares ao suplemento ao diploma, até que a ferramenta da escola superior de educação esteja operacional	NADA A REFERIR
<b>OM#29</b> (SC GAO) <b>COBRANÇA DE PROPINAS/TAXAS/EMOLUMENTOS/MULTAS/JUROS/OUTRA PENALIDADES A ESTUDANTES</b> (SPO*05.02.18)	
alterar os pontos dezanove e vinte do subprocedimento para “o registo informático da cobrança é efetuado automaticamente cabendo aos serviços (contabilidade/tesouraria) o arquivo dos respetivos documentos”	ALTERADOS OS PONTOS 19 E 20 DO SUBPROCEDIMENTO
<b>OM#30</b> (SC GAO) <b>COBRANÇA DE PROPINAS/TAXAS/EMOLUMENTOS/MULTAS/JUROS/OUTRA PENALIDADES A ESTUDANTES</b> (SPO*05.02.18)	
adequar o subprocedimento ao despacho do presidente do ipv	SUBPROCEDIMENTO REVISTO E ADEQUADO A QUALQUER DESPACHO DO PRESIDENTE
<b>OM#31</b> (SC GAO) <b>COBRANÇA DE PROPINAS/TAXAS/EMOLUMENTOS/MULTAS/JUROS/OUTRA PENALIDADES A ESTUDANTES</b> (SPO*05.02.18)	
verificar a adequabilidade do ponto dezanove do subprocedimento	ALTERADO O PONTO 19 DO SUBPROCEDIMENTO
<b>OM#32</b> (SC GAO) <b>COBRANÇA DE PROPINAS/TAXAS/EMOLUMENTOS/MULTAS/JUROS/OUTRA PENALIDADES A ESTUDANTES</b> (SPO*05.02.18)	
adequar a instrução ao despacho proferido pelo presidente do ipv	SUBPROCEDIMENTO REVISTO E ADEQUADO A QUALQUER DESPACHO DO PRESIDENTE
<b>OM#33</b> (SC GAO) <b>COBRANÇA DE PROPINAS/TAXAS/EMOLUMENTOS/MULTAS/JUROS/OUTRA PENALIDADES A ESTUDANTES</b> (SPO*05.02.18)	
inserir no subprocedimento a modalidade “tpa”	NADA A REFERIR

**OM#34 (ESEV) COBRANÇA DE PROPINAS/TAXAS/EMOLUMENTOS/MULTAS/JUROS/OUTRA PENALIDADES A ESTUDANTES (SPQ\*05.02.18)**

pensar novas instruções para a recuperação do pagamento de propinas, designadamente quanto ao momento e prazos da declaração de nulidade dos atos curriculares **NADA A REFERIR**

**OM#35 (ESEV) COBRANÇA DE PROPINAS/TAXAS/EMOLUMENTOS/MULTAS/JUROS/OUTRA PENALIDADES A ESTUDANTES (SPQ\*05.02.18)**

ponderar a uniformização de procedimentos para as situações de incumprimento definitivo do acordo de compromisso para pagamento faseado de propinas em dívida **NADA A REFERIR**

**OM#36 (ESTGL) COBRANÇA DE PROPINAS/TAXAS/EMOLUMENTOS/MULTAS/JUROS/OUTRA PENALIDADES A ESTUDANTES (SPQ\*05.02.18)**

implementar uma metodologia comum quando não é cumprido do acordo de compromisso **NADA A REFERIR**

**OM#37 (ESEV) CANDIDATURA A CONCURSO ESPECIAL DE ACESSO E INGRESSO DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS (SPQ\*05.02.19)**

ponderar a possibilidade de uma única fase para admissão e colocação dos candidatos, quando o número de candidatos for inferior ao número de vagas **NADA A REFERIR**

**05.02.05 NÃO CONFORMIDADES**

NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

**05.02.06 SATISFAÇÃO****SAT#01 (ESAV) SERVIÇOS ACADÉMICOS**

META	PERCENTAGEM DE ASSUNTOS RESOLVIDOS $\geq 90.00\%$ SATISFAÇÃO $\geq 8.00$ PERCENTAGEM DE RESPOSTAS $\geq 10.00\%$			
	percentagem de assuntos resolvidos			<b>100.00%</b>
	classificação global do serviço escala um a dez			<b>9.68</b>
	percentagem de respostas ao inquérito	<b>19</b>	<b>628</b>	<b>3.03%</b>

**SAT#02 (ESEV) SERVIÇOS ACADÉMICOS**

META	PERCENTAGEM DE ASSUNTOS RESOLVIDOS $\geq 90.00\%$ SATISFAÇÃO $\geq 8.00$ PERCENTAGEM DE RESPOSTAS $\geq 10.00\%$			
	percentagem de assuntos resolvidos			<b>100.00%</b>
	classificação global do serviço escala um a dez			<b>9.44</b>
	percentagem de respostas ao inquérito	<b>294</b>	<b>1518</b>	<b>19.37%</b>

**SAT#03 (ESSV) SERVIÇOS ACADÉMICOS**

META	PERCENTAGEM DE ASSUNTOS RESOLVIDOS $\geq 90.00\%$ SATISFAÇÃO $\geq 8.00$ PERCENTAGEM DE RESPOSTAS $\geq 10.00\%$			
	grau de satisfação global			<b>100.00%</b>
	percentagem de respostas ao inquérito			<b>9.52</b>
	percentagem de respostas ao inquérito	<b>174</b>	<b>1388</b>	<b>12.54%</b>

**SAT#04 (ESTGV) SERVIÇOS ACADÉMICOS**

META	PERCENTAGEM DE ASSUNTOS RESOLVIDOS $\geq 90.00\%$ SATISFAÇÃO $\geq 8.00$ PERCENTAGEM DE RESPOSTAS $\geq 10.00\%$			
	percentagem de assuntos resolvidos			<b>93.03%</b>
	classificação global do serviço escala um a dez			<b>9.61</b>
	percentagem de respostas ao inquérito	<b>1434</b>	<b>4683</b>	<b>29.11%</b>

**SAT#05 (ESTGL) SERVIÇOS ACADÉMICOS**

META	PERCENTAGEM DE ASSUNTOS RESOLVIDOS $\geq 90.00\%$ SATISFAÇÃO $\geq 8.00$ PERCENTAGEM DE RESPOSTAS $\geq 10.00\%$			
	grau de satisfação global			<b>98.80%</b>
	percentagem de respostas ao inquérito			<b>8.89</b>
	percentagem de respostas ao inquérito	<b>83</b>	<b>629</b>	<b>13.20%</b>

**SAT#06 (SC SRH) CARTAS DE CURSO**

META	SATISFAÇÃO $\geq 80.00\%$ PERCENTAGEM DE RESPOSTAS $\geq 10.00\%$			
	grau de satisfação global			<b>93.00%</b>
	percentagem de respostas ao inquérito	<b>10</b>	<b>74</b>	<b>13.51%</b>

**05.02.07 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO**

	DOC	Ñ DOC	DISC
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES IPV	4		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESAV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESEV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESSV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESTGV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTE ESTGL	2		
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESAV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESEV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESSV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESTGV	2	1	
CONSELHO DE GESTÃO	4	1	
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESAV	18		
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESEV	25		
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESSV	21		
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESTGV	25		
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESTGL	10		
COORDENADOR ACADÉMICO ESAV	1		
COORDENADOR ACADÉMICO ESEV	1		
COORDENADOR ACADÉMICO ESSV	1		
COORDENADOR ACADÉMICO ESTGV	1		
COORDENADOR ACADÉMICO ESTGL	1		
DEPARTAMENTO JURÍDICO		3	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESAV		3	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESEV		4	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESSV		4	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESTGV		6	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESTGL		4	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO IPV		2	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESAV		1	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESEV		1	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESSV		1	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESTGV		2	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESTGL		1	
SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS IPV – ÁREA DE APOIO A ESTUDANTES		2	
SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS		3	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESAV		2	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESEV		6	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESSV		4	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESTGV		4	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESTGL		1	
SECRETARIADO DA PRESIDÊNCIA IPV		2	

**05.02.08 EFICÁCIA DO PROCESSO**

	PREVISTO	REALIZADO <sup>2</sup>	EFICÁCIA
OBJETIVOS	19	14	73.68%
ATIVIDADES	25	17	68.00%
INDICADORES DE DESEMPENHO	19	14	73.68%
AUDITORIAS	11	11	100.00%
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	37	20	54.05%
NÃO CONFORMIDADES	0	-	-%
SATISFAÇÃO	6	5	83.33%

<sup>2</sup> dados relativos ao ano civil